ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

Onderzoeksbureau Nr.1 2024 Zorg en Welzijn

januari 2024

OFFERTE

Onderzoek voorliggende voorzieningen

Rekenkamer Westerkwartier



Inhoudsopgave

Voorwoord 2

1 | Inleiding 3

Achtergrond en aanleiding 3

Doel en hoofdvraag 3

Leeswijzer 4

2 | Reflectie op uw vraag 5

3 | Uitgangspunten voor het onderzoek 6

4 | Plan van aanpak 7

Thema 1: Context 9

Thema 2: Beleid 10

Thema 3: Resultaten 11

5 | Onderzoeksresultaten 13

6 | Afstemming met de rekenkamer 14

7 | Planning en projectteam 20

Planning 20

Projectteam 21

8 | Prijsindicatie 22

Voorwoord

Geachte rekenkamer,

Met genoegen sturen wij u hierbij ons voorstel voor het onderzoek naar de voorliggende voorzieningen binnen de gemeente Westerkwartier.

ZorgfocuZ is een bureau met een groep ambitieuze onderzoekers en adviseurs. In de afgelopen tien jaar zijn wij een gevestigde naam geworden op het gebied van (evaluatie)onderzoek binnen de zorg- en welzijnssector en het sociaal domein. Wij merken dat wij op inhoud, ervaring en samenwerking een waardevolle aanvulling zijn voor gemeente. Onze klanten waarderen ons werk als persoonlijk, verfrissend en kundig (klik hier voor quotes van onze klanten).

In dit voorstel hebben wij zo goed mogelijk invulling geprobeerd te geven aan de gewijzigde vraag vanuit uw rekenkamer. Tevens reiken wij zo concreet mogelijke suggesties en adviezen aan voor hoe het voorliggend veld in de gemeente Westerkwartier kan worden geoptimaliseerd.

Tot slot willen wij graag opmerken dat onze offerte met zorg is samengesteld. Hiertoe hebben wij gebruik gemaakt van de door u beschikbaar gestelde informatie. Mocht u echter vragen hebben of nuances willen aanbrengen in de offerte en dit met ons willen bespreken, dan zijn wij gaarne bereid daarover met u in gesprek te gaan.

Hartelijke groet,



Drs. Arjan Rozema
Directeur ZorgfocuZ

1 | Inleiding

Achtergrond en aanleiding

Achtergrond

Voor u ligt een onderzoeksvoorstel naar het voorliggend veld. Alvorens we de aanleiding van het onderzoek noteren, is het goed de definitie van het voorliggend veld te bepalen. Het voorliggend veld kent geen strakke universeel gehanteerde definitie. Het kan betrekking hebben op formele en informele ondersteuningsvormen binnen en buiten het sociaal domein en omvat een breed scala aan diensten, activiteiten en bronnen die bedoeld zijn om inwoners te helpen bij het oplossen van hun problemen, het versterken van hun zelfredzaamheid en het bevorderen van hun welzijn. In dit onderzoek verwijst het voorliggend veld naar het pakket ingekochte, gecontracteerde of gesubsidieerde vrij toegankelijke formele vormen van hulp en ondersteuning die toegankelijk zijn voor alle inwoners (dat wil zeggen zonder indicatie of lidmaatschap) ter voorkoming van (verzwaring van) zorgvragen. Het voorliggend veld wordt in dit onderzoek afgebakend als 'het pakket ingekochte, gecontracteerde of gesubsidieerde vrij toegankelijke formele voorzieningen, waar inwoners van de gemeente Westerkwartier zonder indicatie gebruik van kunnen maken'.

Aanleiding

De aanleiding van dit onderzoek komt voort uit een informatiebehoefte van de raad. Op het moment dat dit document tot stand komt werkt de gemeente Westerkwartier aan een nieuw beleidsplan voor het sociaal domein. De uitkomsten van dit onderzoek dienen duiding en verdieping te geven aan dit nieuwe beleidsplan, dat naar verwachting omstreeks mei/juni 2024 zal worden vastgesteld.

Doel en hoofdvraag

Doel

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verschaffen in de reikwijdte van het voorliggend veld, de ervaringen van inwoners met het voorliggend veld en de relaties die de gemeente onderhoudt met organisaties die actief zijn binnen het voorliggend veld teneinde te komen tot concrete handvatten ter verbetering van het voorliggend veld.

Daarbij merken wij op dat het onderzoek een meer inventariserend karakter heeft, en dus voorbij gaat aan een doeltreffendheids-, doelmatigheids- en rechtmatigheidsstudie. Deze rapportage dient dus om inzicht te bieden in de huidige inrichting van het voorliggend veld en over perceptie van inwoners hieromtrent. Daarmee dienen de onderzoeksresultaten als 'startfoto' bij de invoering van het nieuwe beleidsplan.

Dit onderzoek zal zich uitsluitend richten op het professionele deel van het voorliggend veld gezien de inventariserende werkzaamheden van CMO STAMM in het voorliggend veld rondom het informele deel van de sociale basis.

Vraagstelling

Het bovengenoemde leidt tot de volgende hoofdvraag:

Centrale onderzoeksvraag

Hoe is het professionele deel van het voorliggend veld in de gemeente Westerkwartier ingericht, hoe percipiëren inwoners dit, waar liggen hiaten in het aanbod en hoe verhouden deze zaken zich tot demografische ontwikkelingen in de gemeente?

In de reflectie (Hoofdstuk 2) gaan wij dieper in op onze overwegingen.

Leeswijzer

In het vervolg van deze offerte reflecteren we in Hoofdstuk 2 eerst op uw onderzoeksvraag. Hoofdstuk 3 geeft de uitgangspunten weer die wij bij dit onderzoek hanteren. In Hoofdstuk 4 zetten wij verschillende onderdelen van het plan van aanpak per thema uiteen met alle bijbehorende deelvragen. Hoofdstuk 5 laat zien hoe de onderzoeksresultaten gecommuniceerd zullen worden. In Hoofdstuk 6 wordt weergegeven hoe we de afstemming met de rekenkamer voor ogen zien. De beoogde planning en het projectteam worden voorgesteld in Hoofdstuk 7. Tot slot vindt u in hoofdstuk 8 een indicatie van de kosten.

2 | Reflectie op uw vraag

'Startfoto' bij nieuw beleidsplan – De gemeente Westerkwartier is, zoals genoemd in de aanleiding van dit onderzoek, bezig met het opstellen van een nieuw beleidsplan sociaal domein, dat naar verwachting in omstreeks mei/juni 2024 zal worden vastgesteld. Omdat de oplevering van dit onderzoek naar verwachting kort na de vaststelling van dit beleidsplan zal plaatsvinden kunnen de uitkomsten van dit onderzoek als 'startfoto' worden gezien. Dat wil zeggen dat dit de resultaten van dit onderzoek als duiding van het beleidsplan en uitkomsten van een nulmeting kunnen worden geïnterpreteerd, en dat bij een herhaling uitspraken kunnen worden gedaan over de mogelijke effecten van het nieuw in te voeren beleidsplan op het voorliggend veld.

De lokale context – De lokale context is van groot belang bij de interpretatie van de resultaten van dit onderzoek. Omdat de gemeente Westerkwartier een in oppervlakte vrij grote gemeente is met diverse, grote dorpskernen, is het allereerst van belang om een goed beeld te schetsen van de lokale (demografische) context van de gemeente. De onderlinge diversiteit van de onderlinge dorpskernen is van belang bij het interpreteren van data afkomstig uit de gemeente Westerkwartier. Ook demografische ontwikkelingen kunnen per kern uiteenlopen. We hebben daar in dit onderzoek specifiek aandacht door in het onderzoek te beginnen met het thema 'context'. Zie het volgende hoofdstuk voor de uitwerking daarvan.

Meten en leren, niet afrekenen - Wij willen benadrukken dat we in dit onderzoek centraal stellen dat de gemeente Westerkwartier met de uitkomsten van dit onderzoek uiteindelijk het voorliggend veld (nog) beter kan laten functioneren. Een goede samenwerking tussen betrokken partijen is hiervoor cruciaal. Waar (rekenkamer-)onderzoek een belangrijke tool is om te meten en te leren, is het daarom van belang te voorkomen dat stakeholders het idee krijgen dat zij 'afgerekend' worden. Dit benadrukken we dan ook expliciet richting de stakeholders die we tijdens dit onderzoek zullen bevragen.

3 | Uitgangspunten voor het onderzoek

+ In deze offerte conformeren wij ons aan de uitgangspunten die de rekenkamer in de uitvraag en haar onderzoeksprotocol heeft opgenomen (waaronder de vergelijking met andere gemeenten, passende methodieken, wijze van rapportage en afstemming).
+ Ons streven is om de rekenkamer zoveel mogelijk te ontzorgen. Wij nemen de leiding bij de uitvoering van het onderzoek met dien verstande dat wij voor elementaire (inhoudelijke) onderdelen van het onderzoek uiteraard nauwe afstemming zullen zoeken met de rekenkamer. We gaan ervan uit dat de rekenkamer het inplannen van de interviews met de ambtelijke organisatie organisaties binnen het voorliggend veld faciliteert. Wat betreft de documentstudie gaan we ervan uit dat de rekenkamer, na afstemming met het onderzoeksbureau over welke documenten deel uitmaken van deze documentstudie, de aan te leveren documenten zal verzamelen en zoveel mogelijk gebundeld zal aanleveren. We hanteren een maximum van 20 documenten voor de gehele documentstudie met betrekking tot de gemeente Westerkwartier. Voor de documentstudie van de gemeenten de Fryske Marren en Het Hogeland analyseren wij maximaal 5 documenten per gemeente.
+ Wij gaan vooralsnog uit van 3 fysieke afstemmomenten met de rekenkamer: aan het begin, voor de start van het onderzoek, tijdens de dataverzameling om de voortgang en eerste opvallendheden te bespreken en na het opleveren van de conceptrapportage. Gedurende het onderzoek houden we de rekenkamer pro-actief op de hoogte van de voortgang van het onderzoek door minimaal eens per vier weken een update van de stand van zaken te geven via (hybride) sessies. Om te zeker te zijn van de bruikbaarheid en richting van het onderzoek stellen we voor om na vaststelling van de offerte een startsessie met de ambtelijke organisatie in te plannen.

4 | Plan van aanpak

Voor het bestuderen van het voorliggend veld stellen wij op basis van ervaring en theorie voor een model met thematische indeling die de verschillende onderdelen van dit proces in relatie tot de P&C cyclus uiteenzet te gebruiken. Dit model is gebaseerd op de theorie 'realistisch evalueren' van Pawson en Tilley (1997). In het volledige model wordt het proces doorgelicht dat begint bij de **kaders**, die bepalen hoe de **uitvoering** zou moeten verlopen. De uitvoering leidt tot een **resultaat** dat vervolgens weer leidt tot mogelijke wijzigingen in het **beleid**, enzovoorts. Dit proces wordt afgezet tegen de (lokale) **context** waarin het zich afspeelt. Tot slot wordt er gekeken hoe de gemeente binnen de huidige en toekomstige afspraken met betrokken partijen **sturing** kan geven.

In samenspraak met uw rekenkamer hebben wij ervoor gekozen om in deze onderzoeksopzet niet langer het model als geheel toe te passen, maar om in plaats daarvan slechts enkele onderdelen uit te lichten die relevant zijn ter beantwoording van de centrale onderzoeksvraag. Desondanks blijft het in onze optiek waardevol de thematische indeling van de onderzoeksvragen te behouden.

Het is van belang om eerst een beeld te schetsen van de (sociale) context waarin de gemeente zich bevindt: een stedelijk gebied heeft mogelijk een andere inrichting van het voorliggend veld nodig dan een meer landelijk gebied. Demografische kenmerken en de aanwezigheid van sociale problematieken en ontwikkelingen daarin zijn van belang om in beeld te hebben. Deze data bieden noodzakelijke informatie over binnen welke context de uitkomsten bij de overige thema's dient te worden geïnterpreteerd.

De daaropvolgende thema's, beleid en resultaten, hebben als doel om te beschrijven hoe het voorliggend veld is ingericht en functioneert. Hierbij worden onderwerpen als toereikendheid, kwaliteit en bereikbaarheid van het aanbod behandeld. De gemeentelijke context wordt gebruikt om de resultaten van de analyses bij deze thema's in te kleuren. Zo kunnen de onderlinge verschillen op kernniveau bijvoorbeeld leiden tot verschillen in aanbod, en dus ook in verschillen in hoe inwoners de toereikendheid van het aanbod percipiëren. Ook de aard van de afspraken en samenwerkingsrelaties die de gemeente met organisaties uit de het voorliggend veld heeft kan van invloed zijn op het functioneren van het voorliggend veld.

Samengevat, binnen de onderzoeksaanpak kaarten we eerst de lokale context (Thema 1) aan waarbinnen het voorliggend veld in Westerkwartier is ingericht. Hier wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan de lokale definitie van het voorliggend veld en de context waarin dit voorliggend veld zich bevindt. Met kennis van deze context kan vervolgens worden gekeken naar gemaakte afspraken tussen de gemeente en stakeholders en de ervaringen van beleidsmedewerkers (Thema 2). Tot slot wordt op basis van de beschikbare en nog te verzamelen data gekeken tot welke resultaten en outcome-indicatoren deze uitvoeringspraktijk heeft geleid (Thema 3).

Wij hebben de met u besproken deelvragen geclusterd rond de genoemde thema's. Bij enkele thema's hebben wij aanvullend vragen geformuleerd:

Deelvragen Thema 1: Context

- Wat is de demografische context van de gemeente Westerkwartier en hoe verandert deze over tijd?
- Wat is de demografische context van het voorliggend veld van de gemeenten De Fryske Marren en het Hogeland?
- Hoe definieert de gemeente Westerkwartier het voorliggend veld?
- Welke professionele partijen zijn actief binnen het voorliggend veld van de gemeente Westerkwartier en welke voorzieningen bieden zij aan?
- Welke *best practices* zijn er uit de contextanalyses van het voorliggend veld binnen de andere twee gemeenten te destilleren?

Deelvragen Thema 2: Beleid

+ Welke typen samenwerkingsrelaties kent de gemeente met partijen binnen het voorliggend veld?
+ Hoe ervaren en duiden beleidsmedewerkers de samenwerkingsrelaties binnen en inrichting van het voorliggend veld?
+ Welke *best practices* zijn er uit de analyse van de samenwerkingsrelaties met het voorliggend veld binnen de andere twee gemeenten te destilleren?

Deelvragen Thema 3: Resultaten

+ In hoeverre bereiken de voorliggende voorzieningen de beoogde doelgroep?
+ In welke mate maken inwoners gebruik van voorliggende voorzieningen?
+ In welke mate zijn inwoners tevreden over de kwaliteit van voorliggende voorzieningen?
+ In welke mate zijn inwoners tevreden over het aanbod van voorliggende voorzieningen?
+ Welke *best practices* zijn er uit de analyses van resultaatinformatie van het voorliggend veld binnen de andere twee gemeenten te destilleren?

Thema 1: Context

Deelvragen

+ Wat is de demografische context van de gemeente Westerkwartier en hoe verandert deze over tijd?
+ Wat is de demografische context van het voorliggend veld van de gemeenten De Fryske Marren en het Hogeland?
+ Hoe definieert de gemeente Westerkwartier het voorliggend veld?
+ Welke partijen zijn actief binnen het voorliggend veld van de gemeente Westerkwartier en welke voorzieningen bieden zij aan?
+ Welke *best practices* zijn er uit de analyses van het voorliggend veld binnen de andere twee gemeenten te destilleren?

Toelichting op de vraag

In de eerste plaats is het van belang om aandacht te besteden aan de gemeentelijke context van Westerkwartier. Westerkwartier is een plattelandsgemeente met veel verschillende kernen die in 2019 is ontstaan vanuit een fusering van meerdere gemeenten. Hoe verschillen deze specifieke kernen in demografische samenstelling, bijvoorbeeld zorggebruik in verschillende kernen? Op welke manier is dit mogelijk van invloed op welke voorliggende voorzieningen in welke kern relevant kunnen zijn? Daarnaast wordt de gemeentelijke afbakening van het voorliggend veld in kaart gebracht, alsmede de partijen die daarbinnen actief zijn en het voorzieningenaanbod dat zij bieden. Dit zal ook terugkomen in een gesprek met betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente Westerkwartier, dat is beschreven onder thema 2.

Deze resultaten willen we parallel leggen aan resultaten van een contextanalyse en documentstudie van twee andere gemeenten, namelijk De Fryske Marren en Het Hogeland, met als doel om *best practices* voor de gemeente Westerkwartier te ontwaren. Beide gemeenten zijn interessant gezien de overeenkomsten met betrekking tot gemeentelijke fusies, mate van stedelijkheid en demografische kenmerken met Westerkwartier. Onderzoeksbureau ZorgfocuZ is bekend met beide gemeenten. Zo hebben wij voor gemeente Het Hogeland eerder een rekenkameronderzoek uitgevoerd over de inrichting en uitvoering van jeugdzorgbeleid, waar een uitgebreide contextanalyse ook deel van uitmaakte. Daarnaast voeren wij sinds zes jaar de CEO's Wmo en Participatie in De Fryske Marren uit.

Methoden

+ Documentstudie en deskresearch
+ Interviews

Documentstudie en deskresearch

Om antwoord te krijgen op de deelvragen zal in de eerste plaats gebruik worden gemaakt van documentstudie en deskresearch, waarbij gemeentelijke documentatie en openbare bronnen zullen worden geraadpleegd. Door gegevens afkomstig uit openbare gegevensbronnen, zoals CBS of de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein, te analyseren kunnen we uitspraken doen over de (ontwikkelingen in de) demografische context van gemeenten. Hier kan worden gedacht aan hoeveel multiprobleemhuishoudens in een kern voorkomen, maar ook hoe de huishoudinkomens, SES-scores, zorgvragen en leeftijden in een kern zijn verdeeld.
Ook wordt er gekeken hoe het voorliggend veld wordt gedefinieerd en welke partijen binnen die definitie van voorliggende veld opereren (welke partijen doen mee, hoe groot zijn deze partijen, wat is hun rol en welke voorzieningen bieden zij aan). Ook kijken we, door een analyse van openbare documentatie van de Fryske Marren en Het Hogeland, hoe vergelijkbare gemeenten invulling hebben gegeven aan het voorliggend veld, om zo waardevolle lessen en handvatten voor de gemeente Westerkwartier te distilleren. Naast openbare documentatie besteden we aandacht aan het functioneren van de voorliggende voorzieningen door relevante

resultaatinformatie uit De Fryske Marren en Het Hogeland te analyseren. Deze informatie bestaat bijvoorbeeld uit kwaliteits- of voortgangsrapportages met informatie over het gebruik en de kwaliteit van ondersteuning van organisaties uit het voorliggend veld van beide gemeenten. Tot slot wordt er aandacht besteed aan lokale en landelijke ontwikkelingen die mogelijk van invloed zijn op het voorliggend veld.

Voor De Fryske Marren en Het Hogeland analyseren wij per gemeente maximaal 5 documenten. Dit maximum geldt voor het gehele onderzoek en beslaat dus ook de overige thema's. Voor de gemeente Westerkwartier analyseren wij maximaal 20 documenten.

Interviews

We gaan met beleidsmedewerkers van twee gemeenten, te weten Het Hogeland en De Fryske Marren, in gesprek om, naast de analyse van openbare bronnen van beide gemeenten, inzichten te verkrijgen over de ervaringen met de inrichting van het voorliggend veld. In de gesprekken zullen vragen aan bod komen ten aanzien van de ervaringen van die gemeenten ten aanzien van het voorliggend veld, met als doel om *best practices* voor de gemeente Westerkwartier te ontwaren. Denk daarbij aan thema's als inrichting, samenwerkingsrelaties, aanbod, bereiken van de doelgroep, resultaten en effecten, etc.

Resultaat

Het resultaat van de uitvoering van dit thema is een beschrijving van de (lokale) context waarbinnen het voorliggend veld in de gemeente Westerkwartier is ingericht. In deze beschrijving wordt aandacht besteed aan demografische ontwikkelingen en is opgenomen wat er in vergelijkbare gemeenten goed werkt, en welke lokale factoren op het voorliggend veld van de gemeente Westerkwartier mogelijk van invloed (gaan) zijn.

Thema 2: Beleid

Deelvragen

+ Welke typen samenwerkingsrelaties kent de gemeente met partijen binnen het voorliggend veld?
+ Hoe ervaren en duiden beleidsmedewerkers de samenwerkingsrelaties binnen en inrichting van het voorliggend veld?
+ Welke *best practices* zijn er uit de analyse van de samenwerkingsrelaties met het voorliggend veld binnen de andere twee gemeenten te destilleren?

Toelichting op de vraag

Het doel van dit thema is om de definitie van het voorliggend veld, het aanbod en de samenwerkingsrelaties die de gemeente met de basis ondersteuning heeft te duiden. De uitkomsten hiervan worden gebruikt om verdere inkleuring te geven aan de analyses van het thema resultaten. Hiertoe zal er worden gesproken met beleidsmedewerkers van de gemeente Westerkwartier die zijn betrokken bij het voorliggend veld. Daarnaast wordt er een beschrijvende analyse van de samenwerkingsrelaties die de gemeente met partijen uit het voorliggend veld in de gemeente Westerkwartier gedaan: welke contractafspraken zijn er met welke partijen gemaakt? Met welke partijen heeft de gemeente een inkoopsamenwerking? Welke partijen worden door de gemeente gesubsidieerd? Hoe zijn de samenwerkingsrelaties in andere gemeenten vormgegeven en wat kan Westerkwartier leren van de ervaringen van deze gemeenten?

Methoden

+ Documentstudie
+ Interview met betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente Westerkwartier

Documentstudie

Voor de beantwoording van de deelvragen starten we met documentstudie. In eerste instantie gaat het hier om relevante documentatie omtrent samenwerkings- en subsidierelaties en aanbestedingsdocumentatie die door de gemeente Westerkwartier wordt aangeleverd. Met de gemeente Westerkwartier zal worden afgestemd welke stukken relevant zijn om mee te nemen.

Onder de documentstudie van dit thema vallen de maxima van het aantal te analyseren documenten zoals genoemd in Thema 1 en de uitgangspunten van dit onderzoek.

Interviews

Via interviews willen we in gesprek met de betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente Westerkwartier. Deze gesprekken hebben als doel om de bevindingen uit de contextanalyse en de documentstudie ten aanzien van de definitie van het voorliggend veld, het gemeentelijk aanbod en de samenwerkingsrelaties die de gemeente met de basisondersteuning heeft te duiden. Voor het ontwaren van *best practices* voor de gemeente Westerkwartier wordt gebruik gemaakt van interviews met beleidsmedewerkers van de gemeente De Fryske Marren en Het Hogeland, zoals genoemd bij Thema 1.

Resultaat

Het resultaat van de beantwoording van de deelvragen bij dit thema is een schets van het beleid van de gemeente Westerkwartier ten aanzien van het voorliggend veld, met een heldere beschrijving van de afspraken met stakeholders en de ervaringen en veronderstellingen van de betrokken beleidsmedewerkers.

Thema 3: Resultaten

Deelvragen

+ In hoeverre bereiken de voorliggende voorzieningen de beoogde doelgroep?
+ In welke mate maken inwoners gebruik van voorliggende voorzieningen?
+ In welke mate zijn inwoners tevreden over de kwaliteit van voorliggende voorzieningen?
+ In welke mate zijn inwoners tevreden over het aanbod van voorliggende voorzieningen?
+ Welke *best practices* zijn er uit de analyses (van resultaatinformatie) van het voorliggend veld binnen de andere twee gemeenten te destilleren?

Toelichting op de vraag

In dit thema wordt een beschrijvende analyse gemaakt van het bereik, het gebruik en meningen omtrent het gebruik van de doelgroep van voorliggende voorzieningen gemaakt. Als vertrekpunt wordt hiervoor een analyse van beschikbare, door de gemeente aangeleverde informatie gemaakt. Informatie die we graag zouden analyseren omvat bijvoorbeeld monitoringsinformatie omtrent het gebruik en de kwaliteit (bijv. kwaliteitsrapportages) en toegankelijkheid (bijv. informatie omtrent wachttijden) van voorliggende voorzieningen. Dergelijke informatie uit De Fryske Marren en Het Hogeland biedt context bij resultaten uit de interviews met beleidsmedewerkers van de desbetreffende gemeenten, en kan derhalve inkleuring geven aan de *best practices* zoals besproken bij de voorgaande thema's.
Aanvullend op een analyse van deze monitoringsinformatie worden meningen van inwoners opgehaald middels vragenlijstonderzoek. Zijn inwoners bekend met voorliggende voorzieningen? Weten zij deze goed te vinden? Als zij gebruik hebben gemaakt van voorliggende voorzieningen, hoe tevreden zijn zij over de kwaliteit van deze voorzieningen? Is het aanbod volledig? En zo nee, wat mist er dan?

Methoden

+ Documentstudie
+ Vragenlijstonderzoek

Documentstudie

Binnen dit thema kijken we naar wat er binnen de gemeente aan resultaatinformatie is gerapporteerd en zal de beschikbare monitoringsinformatie, met onder andere betrekking op gebruikersaantallen, ervaringen of wachttijden, worden bekeken. Evaluaties en eerder uitgevoerde onderzoeken behoren hier eveneens toe. Op basis van deze informatie proberen we het bereik, het gebruik, en de toegankelijkheid zo goed als mogelijk inzichtelijk te maken. Ook wordt er, waar mogelijk, aandacht besteed aan de volledigheid van het aanbod en hoe tevreden inwoners zijn met het aanbod en de kwaliteit daarvan. De uitkomsten van deze documentstudie worden gebruikt voor het opstellen van een vragenlijst die wordt uitgezet onder het inwonerspanel van de gemeente Westerkwartier. Zoals genoemd bij Thema 1 wordt er in de documentstudie ook aandacht besteed aan relevante resultaatinformatie uit gemeenten De Fryske Marren en Het Hogeland.

Onder de documentstudie van dit thema vallen de maxima van het aantal te analyseren documenten zoals genoemd in Thema 1 en de uitgangspunten van dit onderzoek.

Vragenlijstonderzoek

In navolging op de documentstudie maken we gebruik van vragenlijstonderzoek via het Westerkwartierpanel. Onderwerpen die in de vragenlijst aan bod komen zijn afhankelijk van de uitkomsten van de documentstudie. Een vragenlijst omvat bijvoorbeeld vragen over de mate van bekendheid met het beschikbare voorzieningenaanbod en over de vindbaarheid en volledigheid van het voorzieningenaanbod. Via welke kanalen zijn inwoners met de dienstverlening bekend zijn geworden? Kan men de weg naar de voorzieningen goed vinden? In hoeverre hebben inwoners het idee hebben dat er dienstverlening ontbreekt? Nuanceringen en punten van focus van de vragenlijst worden geplaatst op basis van de uitkomsten van de documentstudie. Vaststelling van de vragenlijst vindt plaats in samenspraak met de rekenkamer.
Wij gaan, binnen de kaders die het gemeentelijk panel ons hiertoe biedt, bij het opstellen van de vragenlijst zorgvuldig om met zaken als representativiteit en betrouwbaarheid. Na uitvraag bij uw rekenkamer blijkt er op voorhand beperkte kennis beschikbaar over de samenstelling van het panel. Daarom is het van belang om in de vragenlijst aandacht te besteden aan achtergrondvariabelen, zoals woonplek, leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Zo kunnen er achteraf uitspraken worden gedaan over de representativiteit van de steekproef. Verder besteden wij zorgvuldig aandacht aan zaken als interne consistentie en validiteit van de vragen, om zo de betrouwbaarheid van het vragenlijstonderzoek te waarborgen. Tot slot heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ een rijke database aan gevalideerde vragenlijsten en bijbehorende kennis die aangewend kan worden bij het samenstellen van een nieuwe vragenlijst en beschikt het over alle noodzakelijke systemen om een vragenlijst betrouwbaar uit te zetten.

Resultaat

De beantwoording van de deelvragen van dit thema leidt tot een beschrijving van inzichten in de behaalde resultaten en ervaringen met betrekking tot voorliggende voorzieningen.

5 | Onderzoeksresultaten

Rapportage van bevindingen

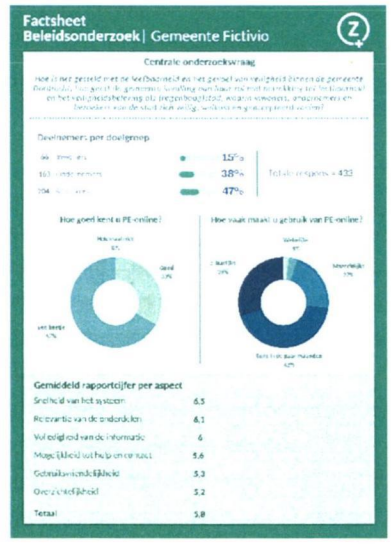
Het onderzoek resulteert in een rapportage van bevindingen. Deze rapportage zal de vorm aannemen van een PDF-rapport waarin de onderzoeksfasen uiteen worden gezet en de resultaten tekstueel worden beschreven en geanalyseerd. Deze tekstuele beschrijving wordt waar nodig voorzien van passende visualisaties, bijvoorbeeld in de vorm van modellen, tabellen, grafieken of afbeeldingen. De rapportage zal volledig door ZorgfocuZ worden verzorgd.

Notitie met conclusies en aanbevelingen

Als tweede deelproduct leveren we naast de rapportage van bevindingen ook een aparte notitie op die geldt als concrete voorzet voor een de bestuurlijke nota met conclusies en aanbevelingen.

Factsheet

Als toevoeging op de rapportage van bevindingen levert ZorgfocuZ een factsheet op waar alle belangrijkste resultaten en conclusies uit het onderzoek op worden weergegeven.



Optionele visualisaties

Indien gewenst zijn er verschillende aanvullende opties voor het visualiseren van de onderzoeksuitkomsten. Zo kunnen wij een **infographic** produceren waarin de belangrijkste bevindingen overzichtelijk en visueel aantrekkelijk worden weergegeven op 1 of 2 A4. Informatie op een dergelijke document omvat, bijvoorbeeld, de conclusies & aanbevelingen, de belangrijkste bevindingen en de centrale onderzoeksvraag met een korte uiteenzetting van de achtergrond van het onderzoek. Dit maakt het gemakkelijk om de uitkomsten van het onderzoek – intern en extern – te delen met stakeholders en andere geïnteresseerden.

Ook hebben we de mogelijkheid om de resultaten te visualiseren in een **korte animatievideo** (zie hier een voorbeeld). Hiervoor werken we samen met een gespecialiseerd animatiebureau: Minimatie. Dit is een mooie en aansprekende manier om de uitkomsten van het onderzoek te delen. Voor alle visualisaties geldt dat zowel vorm als inhoud worden bepaald in overleg met de gemeente.

6 | Afstemming met de rekenkamer

In overleg met de rekenkamer wordt bepaald hoeveel contactmomenten gedurende het onderzoek ingepland gaan worden. Vanuit ZorgfocuZ wordt onze contactpersoon bij de rekenkamer in ieder geval maandelijks door de onderzoekers via hybride sessies op de hoogte gehouden van de voortgang. Tussendoor is er, waar noodzakelijk, contact per mail of telefoon. Concreet stellen wij in ieder geval de volgende contactmomenten voor:

Startbijeenkomst ambtelijke organisatie gemeente Westerkwartier

Bij de start van het onderzoek plannen wij een startbijeenkomst met de Rekenkamer in. Deze sessie dient ertoe om de onderhavige actie- en aandachtspunten uit ons plan van aanpak nader te bespreken en uit te werken. Denk hierbij aan het aanscherpen van doel- en vraagstellingen voor het onderzoek, het vaststellen van mogelijke valkuilen en het bespreken van de opzet en uitvoering van de methoden van onderzoek en de planning.

Bijeenkomst t.b.v. tussentijdse uitkomsten

Gedurende de looptijd van het onderzoek zullen wij halverwege met de rekenkamer een sessie beleggen waarbij we de tussentijdse uitkomsten bespreken. Indien nodig kan tijdens deze bijeenkomst ook vastgesteld worden of enige wijziging van de focus van het onderzoek noodzakelijk is.

Bijeenkomst t.b.v. bespreken conceptrapportage

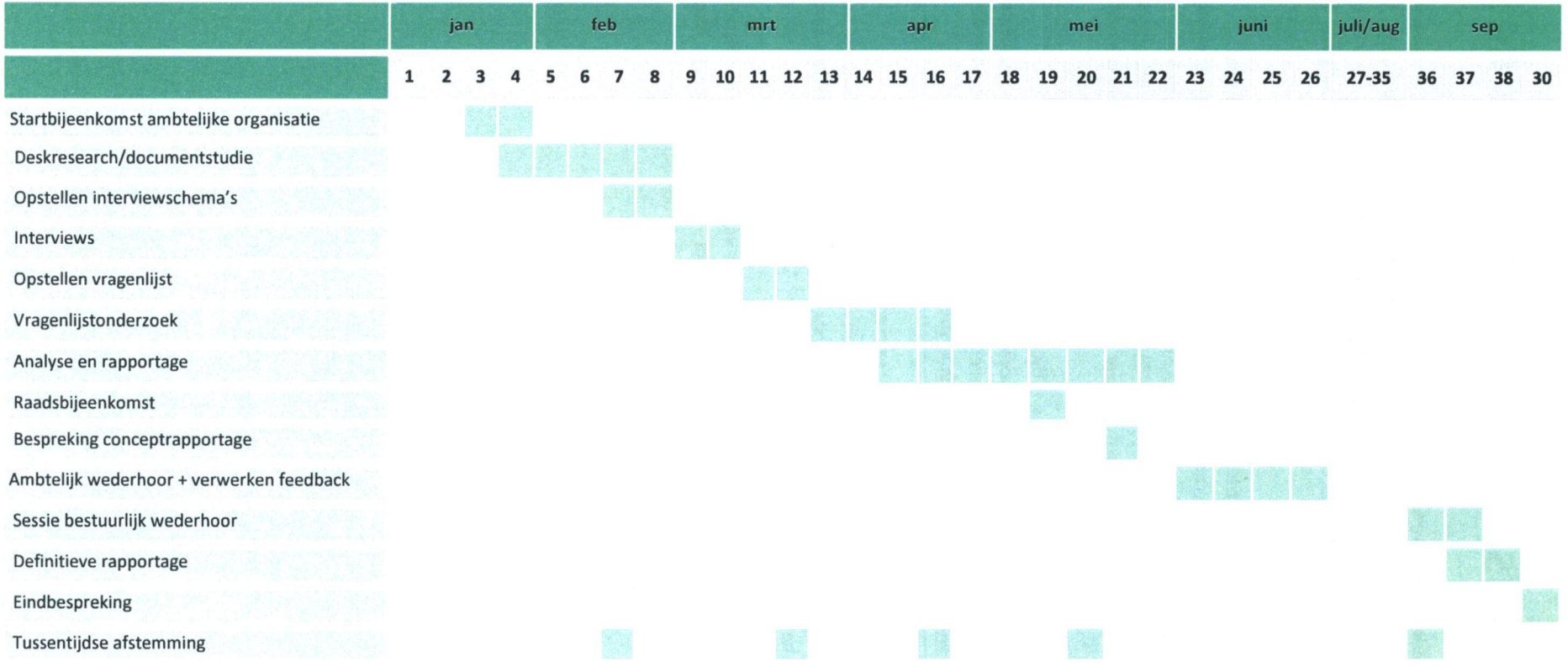
Voor het bespreken van het conceptrapport (om te komen tot het definitieve rapport) zullen wij een slotsessie voorbereiden. Hierbij bespreken wij de eerste opzet van het eindproduct, en wordt vastgesteld wat er nog nodig is om het onderzoek naar wens af te ronden.

In overleg kunnen de sessies plaatsvinden op locatie van de gemeente in Westerkwartier, of – indien gewenst – via een online videobelverbinding (bijvoorbeeld Microsoft Teams). Mochten er meer tussentijdse contactmomenten noodzakelijk zijn, dan is dat uiteraard ook mogelijk.

7 | Planning en projectteam

Planning

Op basis van de vervolgbespreking zal een gedetailleerde planning worden opgesteld. Globaal hanteren we de volgende weekplanning:



Projectteam

Bij een definitief doorgaan van dit onderzoek zal ZorgfocuZ verschillende onderzoekers inzetten, die hun eigen expertise en verantwoordelijkheden hebben. Het onderstaande projectteam heeft een bewezen staat van dienst als het gaat om de uitvoering van onderzoek naar jeugdzorg en -voorzieningen en complexe onderzoekstrajecten voor gemeenten in heel Nederland.



Jesse Hulsebosch, MSc.

Projectleider

- Procesbegeleiding
- Eerste aanspreekpunt voor de gemeente
- Opstellen interviewschema's en uitvoeren interviews
- Opstellen vragenlijst
- Voorzitten sessies
- Uitwerken rapportage



Wiebe Dam, MSc.

Onderzoeker

- Bijwonen sessies
- Uitvoeren documentstudie/deskresearch
- Opstellen vragenlijst en uitvoeren vragenlijstonderzoek
- Uitvoeren interviews
- Uitwerken rapportage
- Algehele projectondersteuning



Chiel Westra, MSc.

Adviseur

- Inhoudelijke begeleiding
- Borgen algehele kwaliteit
- Uitvoeren interviews
- Uitwerken rapportage

ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

Uw contactpersonen
Jesse Hulsebosch – j.hulsebosch@zorgfocuz.nl
Chiel Westra – c.westra@zorgfocuz.nl
Wiebe Dam – w.dam@zorgfocuz.nl