Evaluatie Uitvoering maatschappelijke ondersteuning

Onafhankelijk onderzoek
uitgevoerd door BMC



Aanleiding



Sinds 2017 is de uitvoering van de Wmo georganiseerd op basis van

- 1 visie
- 1 contractpartner
- 1 budget
- 1 opdracht

Draagt bij aan de transformatie van de ondersteuning, zet inwoners in hun eigen kracht, Creëert meer regelruimte voor professionals en vermindert bureaucratie

Resultaten worden gebruikt voor de nieuwe opdrachtverlening per 1 januari 2024

Onderzoeksvraag



In hoeverre heeft de coöperatie Heerlen STAND-BY! de oorspronkelijk gestelde doelen en resultaten bereikt?

Opzet onderzoek

Online vragenlijst (kwantitatief onderzoek) 62,5% respons

Verdiepende interviews (kwalitatief onderzoek)

Telefonische interviews met cliënten

Opbouw evaluatie

- Bevindingen
- Conclusies
- Aanbevelingen



Bevindingen onderzoek



Cliënt centraal en versterken eigen kracht

Wat gaat goed?

- Inwoners ervaren dat de focus ligt op eigen regie en zelfredzaamheid
- Medewerkers van STAND-BY plaatsen de inwoner voorop
- Zorg en ondersteuning is laagdrempelig, toegankelijk en dichtbij georganiseerd en wordt als goed ervaren

Wat kan beter?

- Meer aandacht voor inwoners die moeite hebben om de hulpvraag te formuleren
- Contact of activiteiten in avonden en weekenden
- Uitbreiding van het ondersteuningsaanbod voor complexere ondersteuningsvragen

Meer ruimte voor professionals

Wat gaat goed?

- Medewerkers voelen vertrouwen en hebben autonomie
- Medewerkers ervaren voldoende ruimte

  en kunnen inzetten wat nodig is
- Op en afschalen zonder bureaucratie

- **Wat kan beter?**
- Samenwerking gemeentelijke toegang en STAND-BY!
- Samenwerking met andere partijen (o.a. JENS)



Transformatie in het zorgaanbod



- **Wat gaat goed?**
- Gedragsverandering bij inwoners, professionals en de gemeente
- Buurtgericht en integraal werken
- Afstemming zorg en ondersteuning op de vraag/behoefte van de inwoners
- Collectief aanbod en versterken voorliggend veld

- **Wat kan beter?**
- Inzet op preventie
- Aanbod complexere hulpvragen
- 18-/18+
- Gezinsaanpak (jeugd en volwassenen)

Samenwerking en partnerschap



- **Wat gaat goed?**
- Vertrouwen en partnerschap staan voorop!
- Prettige samenwerking
- Contractpartner en gemeente weten elkaar goed te vinden

- **Wat kan beter?**
- Meer regie op doelen en outcome
- Beperkte trendinformatie
- Gezamenlijke toekomstvisie en afspraken maken ten aanzien van doelen, voortgang, knelpunten en resultaat

Kostenbeheersing

Zorgkosten per cliënt zijn gedaald vanwege:

- Indicatieloos werken
- Omslag individuele begeleiding naar collectief aanbod
- Omslag formele naar informele ondersteuning

Meer inwoners met een zorg- en ondersteuningsaanbod er worden meer inwoners geholpen **binnen** de financiële kaders



Bevindingen cliënten

Wat gaat er goed?

Buurtpunten worden laagdrempelig en als een prettige plek ervaren

- Geen wachtlijsten
- Communicatie
- Hulpverlening
- Ondersteuning in groepsverband wordt als prettig ervaren

Wat kan beter?

- Herkenbaarheid
- Buurtpunten niet voor iedereen toegankelijk





Conclusie

Deze evaluatie laat zien dat wij samen met onze ketenpartners trots mogen zijn op de resultaten die behaald zijn. Heerlen STAND-BY! heeft hard gewerkt om de benoemde doelstellingen te behalen.

We kunnen concluderen dat onze zorgaanpak werkt. Dit is goed nieuws voor de inwoners van onze stad.

Aanbevelingen

- Zorgaanbod t.b.v. complexere vragen
- Cultuursensitief werken versterken
- Meer outreachend werken
- Preventie
- Herkenbaarheid en toegankelijkheid
- Gezamenlijke toekomstvisie
- Meer regie op doelen en outcome



Tot slot



Input voor nieuwe opdrachtverlening

- Verwervingstrategie (31 jan)
- Marktverkenningssessies (maart-mei)
- Publiceren opdracht (27 juni)
- Sluitingsdatum subsidieaanvraag (1 sept)
- Implementatiefase 1 oktober
- Ingangdatum subsidieovereenkomt (1 jan 2024)