Evaluatie pilots dagbesteding

Januari 2024

Onderzoek en Statistiek Nijmegen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	**1**
Conclusies en aanbevelingen	**2**
Achtergrond pilots en opzet van de evaluatie	**6**
Instroom in de pilots	**9**
Ervaringen van cliënten	**11**
Ervaringen van professionals	**18**

Conclusies en aanbevelingen

De gemeenten Nijmegen en Berg & Dal startten per 1 juli 2021 een pilot om van ontwikkelingsgerichte dagbesteding, een algemene voorziening (zonder indicatie) te maken. Vanaf die datum krijgen cliënten bij deelnemende aanbieders Onder de Bomen, Pluryn en RIBW, dagbesteding zonder beschikking. Vanaf januari 2023 maakte ook Driestroom deel uit van de pilot. Het gaat zowel om nieuwe cliënten als bestaande cliënten die bij afloop van hun indicatie geen herindicatie hoeven aan te vragen.

Tegelijk voert het WerkBedrijf een pilot uit voor arbeidsmatige dagbesteding. Binnen deze pilot vallen geselecteerde cliënten van Onder de Bomen, Pluryn, RIBW en Driestroom (ongeveer de helft van de cliënten met arbeidsmatige dagbesteding bij de deelnemende aanbieders). Het ging om cliënten met arbeidsmatige dagbesteding ten tijde van de start van de pilot; later was geen sprake van doorlopende instroom. Het betreft cliënten van wie de verwachting is dat zij niet gaan uitstromen naar werk, de zogenaamde stabiele groep (trede 3 en 4 op de participatieladder). Voor deze groep is binnen de pilot om die reden geen herindicatie nodig: de pilotdeelnemers kunnen zonder herindicatie deel blijven nemen aan arbeidsmatige dagbesteding. Als het nodig is, bijvoorbeeld als het even minder goed gaat met iemand, kunnen ze tijdelijk (deels) gaan deelnemen aan ontwikkelingsgerichte dagbesteding (‘simpel switchen’). Dit kan, vanwege het indicatievrij werken binnen de pilot ontwikkelingsgericht dagbesteding, zonder indicatie.

De doelen van deze pilots, die aan elkaar raken, worden gezamenlijk geëvalueerd. De opzet van de evaluatie wordt beschreven in hoofdstuk twee. Het vervolg van dit hoofdstuk bespreekt in hoeverre de doelen van de pilots worden bereikt.

1) Het keren van de afname in het aantal deelnemers

Dit doel lijkt te worden bereikt, met een belangrijke kanttekening. In de tussenevaluatie was een trend te zien waarbij aanbieders binnen de pilot een groeiend aandeel van de cliënten voor hun rekening nemen, waarbij de totale doelgroep niet groeide. Eén gesproken professional gaf aan dit in de praktijk te herkennen; mensen met een hulpvraag zouden vaker voor een aanbieder binnen de pilot kiezen als zij snel willen starten met dagbesteding. Inmiddels is het niet alleen zo dat de pilot een groeiend aandeel van de cliënten bedient; de totale doelgroep is ook licht gegroeid. Dit aantal schommelt sinds het voorjaar van 2023 rond de 450. Dit aantal lag voor de start van de pilot – en in de eerste maanden ervan – tussen de 400 en 420. De pilot heeft nauwelijks aantrekkingskracht op cliënten Beschermd Wonen; zij maken veelal gebruik van dagbesteding via een maatwerkvoorziening Beschermd Wonen dagbesteding.

Een belangrijke kanttekening bij deze bevinding, is dat spontane aanloop – inwoners die zelfstandig binnenlopen – niet is toegenomen. Deelnemers aan de dagbesteding worden nog altijd grotendeels doorverwezen door professionals, met name van het buurtteam. Spontane inloop is wel iets wat de indicatievrije werkwijze hoopt te bewerkstelligen. De aanbieders geven echter aan dat dit een zaak van lange adem is, waarvoor de pilotperiode onvoldoende lang was. Of de indicatievrije werkwijze op lange termijn wel tot spontane inloop leidt, zou moeten blijken.

2) Het verminderen van de intakes en daarmee bureaucratie

Dit doel lijkt te worden bereikt. Professionals zijn het er overwegend over eens dat het werken zonder (her)indicaties de toeleiding naar dagbesteding minder bureaucratisch maakt. Dit komt ook overtuigend naar voren in de enquêtering van en gesprekken met cliënten. Cliënten ontwikkelingsgerichte dagbesteding die zonder indicatie startten met dagbesteding, oordelen veel positiever over de toeleiding en de snelheid daarvan. Van hen kon 8 op de 10 dan ook binnen 2 weken starten met dagbesteding. Professionals benoemen dat een korte wachttijd belangrijk is voor mensen met psychische problemen, omdat het vragen om hulp voor hen een drempel op zich kan zijn. Deelnemers ervaren met het verdwijnen van een indicatie ook minder een “stempel” als cliënt.

Behalve voor de cliënten is de werkwijze prettig voor de professionals. Waar in de tussenevaluatie onvoldoende informatie door het vervallen van de rol van het wijkteam werd benoemd als mogelijk aandachtspunt, is hiervan in de slotevaluatie geen sprake. Professionals zien het juist als voordeel dat zij deze afweging zelf mogen maken en geven aan hiertoe goed in staat te zijn. 80 tot 90% van de professionals geeft in de enquête dan ook aan dat zij (bij aanvang) voldoende informatie over een cliënt hebben. Een voorbehoud hierbij is – zoals aangegeven bij de conclusies rond het stimuleren van het aantal deelnemers – dat gedurende de pilot nauwelijks spontane inloop is gerealiseerd. Op het moment dat de werkwijze wel leidt tot spontane deelname, zou het hebben van onvoldoende informatie alsnog een aandachtspunt kunnen zijn.

In de pilot arbeidsmatige dagbesteding vermindert het aantal intakes ook, omdat geen herindicatie meer nodig is. Dit lijkt zich te vertalen naar een grotere waardering onder cliënten binnen de pilot arbeidsmatige dagbesteding, ten opzichte van cliënten dagbesteding (ontwikkelingsgericht en arbeidsmatig) voor de pilot van start ging. Professional zijn overwegend positief, hoewel minder uitgesproken dan bij de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding. Het gaat immers alleen om herindicaties die vervallen; een indicatie is nog altijd nodig.

Een aandachtspunt is dat cliënten ontwikkelingsgerichte dagbesteding binnen de nieuwe werkwijze minder goed weten waar zij heen moeten met hun hulpvraag. Cliënten in de oude situatie zijn hiervan beter op de hoogte. Professionals wijzen erop dat dit mogelijk niet direct komt door de nieuwe werkwijze, maar door de pilotfase waarin deze zich bevindt. De werkprocessen zijn immers nog niet zo ‘strak’ als ze binnen de oude werkwijze wel zijn. Een aandachtspunt daarbij is bijvoorbeeld hoe de klantreis verloopt als sprake is van ondersteuning door een onderaanbieder.

De positieve ontwikkelingen die blijken uit de enquêtes, lijken niet te worden veroorzaakt door het opheffen van de coronamaatregelen. Vergelijkbare cliëntgroepen – cliënten met maatwerk dagbesteding uit de regio en Nijmeegse cliënten begeleiding – laten in dezelfde periode namelijk niet dezelfde ontwikkeling in cliëntervaring zien.

Desgevraagd laten cliënten uit de pilots en cliënten die dagbesteding krijgen via maatwerk, weten dat zij de voorkeur geven aan de indicatievrije werkwijze. Cliënten geven aan dat het aanvragen van een herindicatie voor hen vaak onduidelijk en stressvol is.

3) Het verminderen van onrust bij cliënten over de voortzetting van hun deelname

Dit doel lijkt te worden bereikt. Cliënten en professionals zijn het erover eens dat een indicatiestelling negatief wordt ervaren, wat wordt beschreven als “gedoe” tot “stressvol”. Voor cliënten ontwikkelingsgerichte dagbesteding valt dit volledig weg. Voor cliënten arbeidsmatige dagbesteding blijft de indicatiestelling bestaan, maar vervallen herindicaties. Professionals onderschrijven het verminderen van onrust door de pilot vaker voor ontwikkelingsgerichte dagbesteding dan voor arbeidsmatige dagbesteding. Over cliënten arbeidsmatige dagbesteding geven professionals vaker aan dat zij geen zicht hebben op de mate van onrust die een (her)indicatie stellen veroorzaakt.

Het positieve effect van het indicatievrij werken bij dagbesteding wordt niet getemperd door benodigde indicaties voor andere vormen van ondersteuning. Alle cliënten die dit zelf organiseren, geven aan hun deelname aan dagbesteding als separaat te zien van andere vormen van ondersteuning.

4) De uitvoering flexibeler maken omdat bij veranderende behoefte geen indicatie hoeft te worden aangepast

Dit doel lijkt te worden bereikt. Zowel professionals als cliënten noemen een flexibiliteit bij een veranderende hulpvraag als voordeel van het werken zonder indicatie. Professionals met wie is gesproken, geven aan dat hiervan gebruik wordt gemaakt.

5) **Het vergroten van de mogelijkheden voor inclusie en vernieuwing, bijvoorbeeld door deelname aan wijkactiviteiten**

Dit doel lijkt niet te worden bereikt. Professionals zien het aanbod van ontwikkelingsgerichte activiteiten niet veranderen, menen niet dat dit nodig is of de pilots nodig zijn om dit te realiseren. Dit beeld was ook zo bij de tussenevaluatie. In de duiding van de resultaten stellen professionals de vraag in hoeverre extra innovatie haalbaar was gedurende de pilot. Dit vergt namelijk organisatieverandering bovenop hetgeen al veranderd is.

Gekeken naar de cliëntenquêtes valt wel op dat de kwaliteit van de dagbesteding binnen de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding, ondanks een onveranderd aanbod van activiteiten, aanmerkelijk positiever wordt beoordeeld dan in de oude werkwijze. De positieve ontwikkelingen die blijken uit de enquêtes, lijken niet te worden veroorzaakt door het opheffen van de coronamaatregelen. Vergelijkbare cliëntgroepen – cliënten met maatwerk dagbesteding uit de regio en Nijmeegse cliënten begeleiding – laten in dezelfde periode namelijk niet dezelfde ontwikkeling in cliëntervaring zien.

6) **Het bevorderen van het gecombineerd gebruik van ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige dagbesteding ('simpel switchen') en daarmee beter aansluiten bij de behoefte van cliënten arbeidsmatige dagbesteding**

Van het bereiken van dit doel lijkt enige sprake. Hoewel het gecombineerd gebruik van ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige dagbesteding niet kan worden aangetoond op basis van de registratie, lijkt dit meer te zeggen over het werkproces dan over het daadwerkelijk breed gebruik van aanbod van dagbesteding. Voor deelnemers is het onderscheid tussen ontwikkelingsgerichte dagbesteding en arbeidsmatige dagbesteding niet duidelijk. Hen vragen of zij van aanbod uit beide stromen gebruik maken is daarom niet mogelijk. Wel blijkt eenduidig uit de resultaten dat cliënten tevreden zijn over hoeveelheid aanbod van activiteiten op de dagbesteding en de mate waarin deze aansluiten op de behoefte. Desgevraagd geven cliënten aan het te waarderen als er flexibel gebruik kan worden gemaakt van verschillende activiteiten en verschillende locaties, zonder dat daar administratieve lasten mee gepaard gaan. Professionals kan meer rechtstreeks worden gevraagd naar het 'simpel switchen' in de praktijk. Sommige professionals geven aan dat hiervan wel degelijk gebruik wordt gemaakt, andere herkennen dit niet. Professionals die dit niet herkennen geven aan dat wanneer de behoefte bestaat, er ook zonder pilot gebruik kan worden gemaakt van breed activiteitenaanbod. Wellicht is men het eens over het breed gebruik van dagbesteding, maar niet over of het gaat om 'simpel switchen'. Het is dan vooral de pilot – de doelen en de werkwijze – waarover onduidelijkheid bestaat. Dit sluit aan bij het beeld uit de tussenevaluatie. Toen waren er onduidelijkheden tussen het WerkBedrijf en de zorgaanbieders. Randvoorwaarden voor deelname aan de pilot arbeidsmatige dagbesteding waren niet altijd duidelijk is, evenals de relatie tussen de twee pilots.

Aanbevelingen

Uit bovenstaande conclusies volgen de volgende aanbevelingen:

1) Behoud de nieuwe werkwijze binnen **ontwikkelingsgerichte dagbesteding**. Cliënten zijn binnen de pilot eenduidig tevredener en vrijwel alle professionals geven desgevraagd aan de voorkeur te geven aan de nieuwe werkwijze;
2) Behoud de nieuwe werkwijze binnen **arbeidsmatige dagbesteding**, aangezien deze tot een grotere tevredenheid onder cliënten leidt;
3) De werkwijze binnen de pilots vereist aanscherping. Bij **ontwikkelingsgerichte dagbesteding** bestaat onduidelijkheid over het al dan niet indiceren van vervoersvoorzieningen. Bij **arbeidsmatige dagbesteding** moeten zowel de doelen van de pilot worden aangescherpt, als een duidelijke lijn worden aangebracht in de wijze van registreren. Een eerste aandachtspunt bij afspraken rond registratie is het acceptabel houden van de administratieve lasten. Nu vindt 4 op de 5 professionals die acceptabel. Het zowel moeten bijhouden van een cliëntadministratie als subsidieverantwoording is daarbij een spanningsveld. Een tweede aandachtspunt bij afspraken rond registratie is de cliëntervaring. Professionals geven aan dat voor sommige inwoners een registratie als 'cliënt' reden kan zijn om af te zien van deelname aan dagbesteding. Redenen om inwoners te registreren moeten goed worden afgewogen tegen deze aandachtspunten;

4) Heroverweeg de doelgroep van de pilot **arbeidsmatige dagbesteding**. Het ging nu om een kleine groep deelnemers. Welke clienten kunnen allemaal baat hebben bij deze werkwijze, bijvoorbeeld gekeken naar treden op de participatieladder?
5) Laat cliënten behalve switchen tussen **arbeidsmatige dagbesteding** en ontwikkelingsgerichte dagbesteding, ook omgekeerd switchen. Professionals geven aan dat hiertoe even veel behoefte bestaat. Mogelijk is de doorstroom van ontwikkelingsgerichte naar arbeidsmatige dagbesteding bemoeilijkt voor pilotdeelnemers door de inrichting van de pilot: gedurende de pilot was er geen instroom van nieuwe deelnemers aan de pilot arbeidsmatige dagbesteding;
6) De werkwijze binnen de pilot **ontwikkelingsgerichte dagbesteding** heeft baat bij een grotere bekendheid in het netwerk van professionals. Bijvoorbeeld de buurtteams zouden beter op de hoogte kunnen zijn. Dat zou ook kunnen leiden tot meer spontane inloop van inwoners.

Achtergrond pilots en opzet van de evaluatie

De gemeenten Nijmegen en Berg & Dal startten per 1 juli 2021 een pilot om van ontwikkelingsgerichte dagbesteding, een algemene voorziening (zonder indicatie) te maken. Vanaf die datum krijgen cliënten bij deelnemende aanbieders Onder de Bomen, Pluryn en RIBW, dagbesteding zonder beschikking. Vanaf januari 2023 maakte ook Driestroom deel uit van de pilot. Het gaat zowel om nieuwe cliënten als bestaande cliënten die bij afloop van hun indicatie geen herindicatie hoeven aan te vragen.

Tegelijk voert het WerkBedrijf een pilot uit voor arbeidsmatige dagbesteding. Binnen deze pilot vallen geselecteerde cliënten van Onder de Bomen, Pluryn, RIBW en Driestroom (ongeveer de helft van de cliënten met arbeidsmatige dagbesteding bij de deelnemende aanbieders). Het ging om cliënten met arbeidsmatige dagbesteding ten tijde van de start van de pilot; later was geen sprake van doorlopende instroom. Het betreft cliënten van wie de verwachting is dat zij niet gaan uitstromen naar werk, de zogenaamde stabiele groep (trede 3 en 4 op de participatieladder). Voor deze groep is binnen de pilot om die reden geen herindicatie nodig: de pilotdeelnemers kunnen zonder herindicatie deel blijven nemen aan arbeidsmatige dagbesteding. Als het nodig is, bijvoorbeeld als het even minder goed gaat met iemand, kunnen ze tijdelijk (deels) gaan deelnemen aan ontwikkelingsgerichte dagbesteding (‘simpel switchen’). Dit kan, vanwege het indicatievrij werken binnen de pilot ontwikkelingsgericht dagbesteding, zonder indicatie.

De doelen van deze pilots, die aan elkaar raken, worden gezamenlijk geëvalueerd. Onderstaande tabel laat zien welke doelen beide pilots hebben en met welke onderzoeksmethode(n) het doel wordt geëvalueerd. In het vervolg van dit hoofdstuk worden de gebruikte methoden achtereenvolgens toegelicht.

Tabel 1 Doelen per pilot en methode van evaluatie

Doel	Methode	Voor pilot
Het verminderen van de intakes en daarmee bureaucratie	Uitvraag professionals, enquêtes/interviews met deelnemers	Beide vormen
Door de toegankelijkheid te verbeteren, de afname in het aantal deelnemers te keren	Monitoring ontwikkeling cliëntaantallen	Ontwikkelingsgerichte dagbesteding
Het verminderen van onrust bij cliënten over de voortzetting van hun deelname	Enquêtes/interviews met deelnemers, uitvraag professionals	Beide vormen
De uitvoering flexibeler maken omdat bij veranderende behoefte geen indicatie hoeft te worden aangepast	Uitvraag professionals	Ontwikkelingsgerichte dagbesteding
Het vergroten van de mogelijkheden voor inclusie en vernieuwing, bijvoorbeeld door deelname aan wijkactiviteiten	Uitvraag professionals	Ontwikkelingsgerichte dagbesteding
Het bevorderen van het gecombineerd gebruik van ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige dagbesteding (‘simpel switchen’)	Monitoring zorggebruik cliënten	Arbeidsmatige dagbesteding
Door ‘simpel switchen’ beter aansluiten bij de behoefte van de cliënt	Enquêtes/interviews met deelnemers, uitvraag professionals	Arbeidsmatige dagbesteding

Analyse van ontwikkeling van cliëntaantallen

Zowel cliënten met een maatwerkvoorziening dagbesteding als cliënten in de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding worden geregistreerd op de gebruikelijke wijze. Op basis van deze registratie kan de ontwikkeling in cliëntaantallen door de tijd en binnen en buiten de pilot in beeld worden gebracht.

De cliënten in de pilot arbeidsmatige dagbesteding worden geregistreerd door het WerkBedrijf. In combinatie met de gemeentelijke registratie, kan in beeld worden gebracht welke deelnemers gebruik maken van (indicatievrije) ontwikkelingsgerichte dagbesteding.

Enquêteren van cliënten

Het enquêteren van cliënten vond plaats op locatie bij de deelnemende aanbieders, om een zo hoog mogelijke respons te realiseren. Dit is gebeurd in oktober 2023. De volgende onderwerpen zijn daarbij aan bod gekomen:

- Wachttijd tot start van dagbesteding en oordeel daarover
- Wijze waarop is gekozen voor een aanbieder
- Oordeel over de toeleiding naar dagbesteding
- Oordeel over de kwaliteit van dagbesteding
- Oordeel over het aanbod van activiteiten en de mate waarin dat aansluit bij (veranderende) behoeften (voor arbeidsmatige dagbesteding)

Alle cliënten die aanwezig waren op een locatie tijdens het enquêteren, kwamen in aanmerking voor deelname aan de enquête. Dit leverde 54 enquêtes op van cliënten ontwikkelingsgerichte dagbesteding, waarvan 2 van cliënten uit Berg en Dal. 26 zaten bij Pluryn, 17 bij Ribw, 13 bij Onder de Bomen, 5 bij Driestroom en 7 op andere plaatsen (waarschijnlijk onderaannemers). Om de enquêteresultaten te duiden, worden deze vergeleken met de resultaten van cliënten dagbesteding in 2020 en de eerste helft van 2021 (vóór de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding van start ging). Bij deze 'voormeting' kan geen onderscheid worden gemaakt tussen cliënten ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige dagbesteding. Gezien de cliëntaantallen bij beide vormen van dagbesteding zal het zwaartepunt liggen bij cliënten met ontwikkelingsgerichte dagbesteding. De gunstige ontwikkelingen die enquêteresultaten in de tussenevaluatie lieten zien, kunnen effecten van corona-maatregelen niet uitsluiten. Bij de ervaringen van voor de start van de pilot was sterker sprake van corona-beperkingen op de dagbesteding. Gedurende beide enquêteringen tijdens de pilot is hiervan geen sprake. Het is daarom niet te zeggen waardoor trends worden veroorzaakt. Er zijn 2 vergelijkingen mogelijk die hier inzicht in kunnen geven: de ontwikkeling in tevredenheid over dagbesteding via maatwerk in regiogemeenten, en de ontwikkeling in tevredenheid over begeleiding in Nijmegen. Deze vergelijkingen worden beide gemaakt om effecten van corona-maatregelen te kunnen duiden.

Van de cliënten in de pilot arbeidsmatige dagbesteding hebben 14 personen gerespondeerd. Ook de resultaten van deze cliënten worden afgezet tegen de scores van cliënten met dagbesteding via maatwerk tussen 2020 en de eerste helft van 2021.

In absolute zin is het aantal enquêtes bescheiden. Het gevolg daarvan is dat de resultaten uitgesproken moeten zijn om te kunnen spreken van werkelijke verschillen tussen beide cliënten binnen de pilot ten opzichte van cliënten met maatwerk. Van kleine verschillen is niet te zeggen of deze per toeval tot stand zijn gekomen of werkelijk bestaan. Met professionals van de zorgaanbieders, die de enquêtering hebben begeleid, is gereflecteerd op mogelijke vertekeningen van cliënten die aan de enquêtering hebben deelgenomen. Aanbieders geven aan dat

cliënten van wie de verwachting was dat zij zouden deelnemen, eerder zijn benaderd voor de enquête. Zij verwachten echter niet dat dit verband houdt met hoe de cliënten de dagbesteding ervaren.

Gesprekken met cliënten

Ter verdieping van de bevindingen uit de enquêtes zijn interviews afgenomen met cliënten. Dit is gedaan door onderzoeksbureau Zorgfocus. In de gesprekken wordt dieper ingegaan op de ervaring met de toeleiding en eventuele samenloop met andere soort hulp.

In totaal zijn 22 deelnemers gesproken; 19 op locatie en 3 op verzoek van de cliënt bij cliënt thuis. Deelnemers hebben te maken met uiteenlopende problematiek: (sociale) angststoornissen, overgevoeligheid voor prikkels, psychische problemen, autisme en fysieke of visuele beperkingen. Zes cliënten ontvangen dagbesteding van Driestroom, zeven van RIBW, vijf van Pluryn en vier Onder de Bomen. Twee deelnemers wonen in Berg en Dal en vijftien in Nijmegen, zij vallen allemaal binnen de pilots. Twee van hen startten met dagbesteding voor de pilot startte. Zij hebben dus ooit een indicatie gekregen, maar hoeven deze sinds het bestaan van de pilot niet meer te vernieuwen.

Vijf deelnemers wonen in gemeente Beuningen, Druten of Heumen. Zij vallen buiten de pilot en krijgen dagbesteding via maatwerk. De gesprekken met hen dienen om de ervaringen van cliënten binnen de pilot mee te vergelijken.

Met cliënten arbeidsmatige dagbesteding zijn 8 gesprekken gevoerd. Dat is ruim boven de 6 die is gesteld als ondergrens.

Enquêteren van professionals

Met digitale enquêtes is de inbreng van professionals opgehaald. Per doel is opgehaald of professionals het idee hadden dat dit doel werd bereikt. Daarnaast is gevraagd hoe de samenwerking tussen betrokken partijen verliep, of men voldoende informatie kreeg over nieuwe cliënten en of de administratieve lasten acceptabel waren. Enquêtering vond plaats in oktober 2023. De enquête is (volledig) ingevuld door 34 personen. Onder hen:

- 15 begeleiders op de dagbesteding;
- 10 verwijzers (van sociaal wijkteam/buurtteam/sociaal team, exclusief het WerkBedrijf, inclusief een medewerker van een regieteam);
- 2 betrokkenen van het WerkBedrijf;
- 4 administratief medewerkers
- 3 respondenten met een andere functie

Groepsgesprek met professionals

In een groepsgesprek is verdiepend gesproken over de doelen van de pilots en of deze doelen worden behaald. Zeven personen namen hieraan deel, verdeeld over de vier zorgaanbieders en het WerkBedrijf. Hun functies waren zorgmanager, accountmanager, procescoördinator en projectleider. Het gesprek werd geleid door onderzoeksbureau ZorgfocuZ en vond plaats in november.

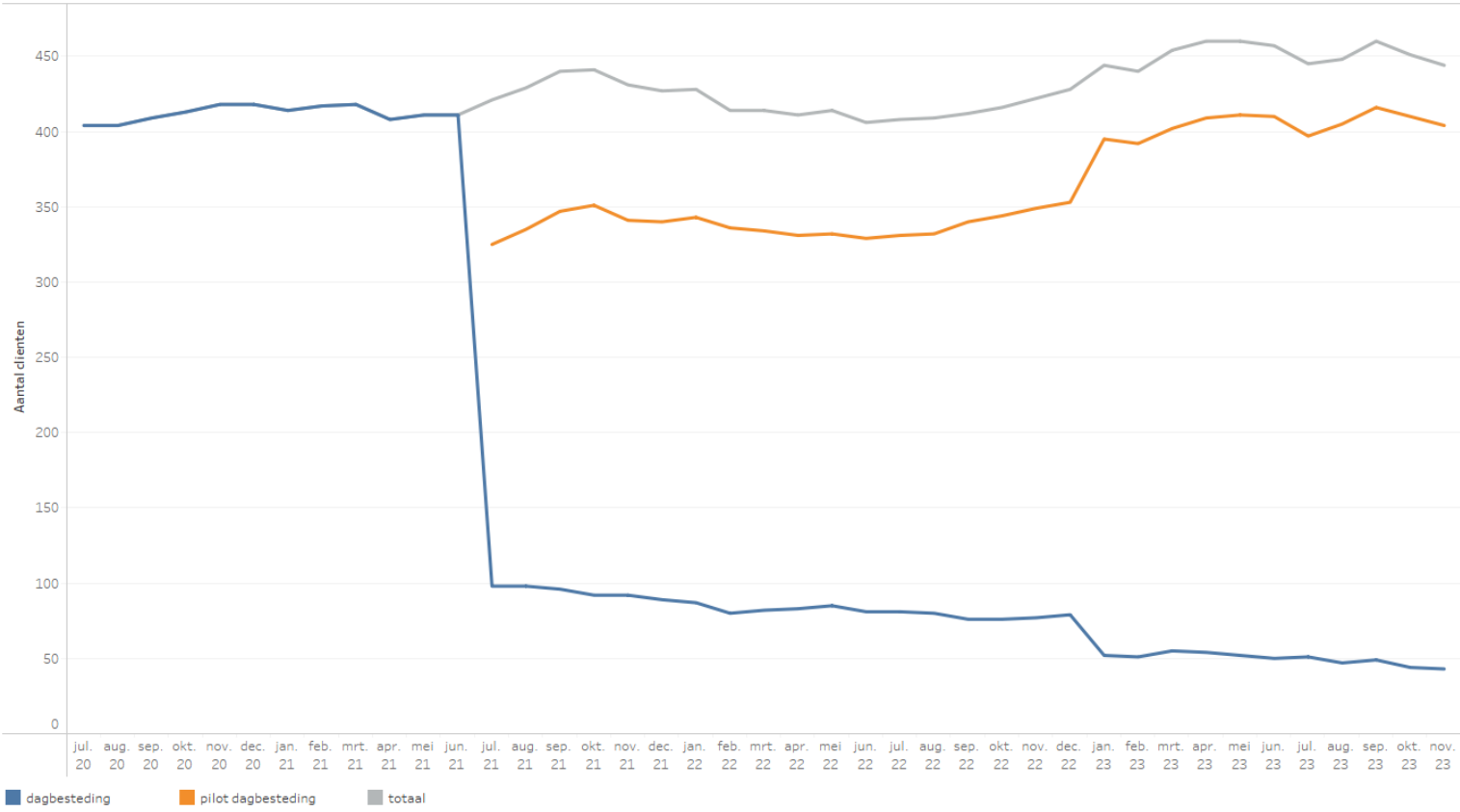
Aanvullend is een sessie georganiseerd waarbij aanbieders, WerkBedrijf en gemeente gezamenlijk hebben gereflecteerd op de resultaten van het onderzoek. Op basis hiervan zijn de conclusies en aanbevelingen aangescherpt.

Instroom in de pilots

Dit hoofdstuk bespreekt de (ontwikkeling in) cliëntaantallen binnen de pilots. Allereerst wordt ontwikkelingsgerichte dagbesteding besproken, vervolgens arbeidsmatige dagbesteding.

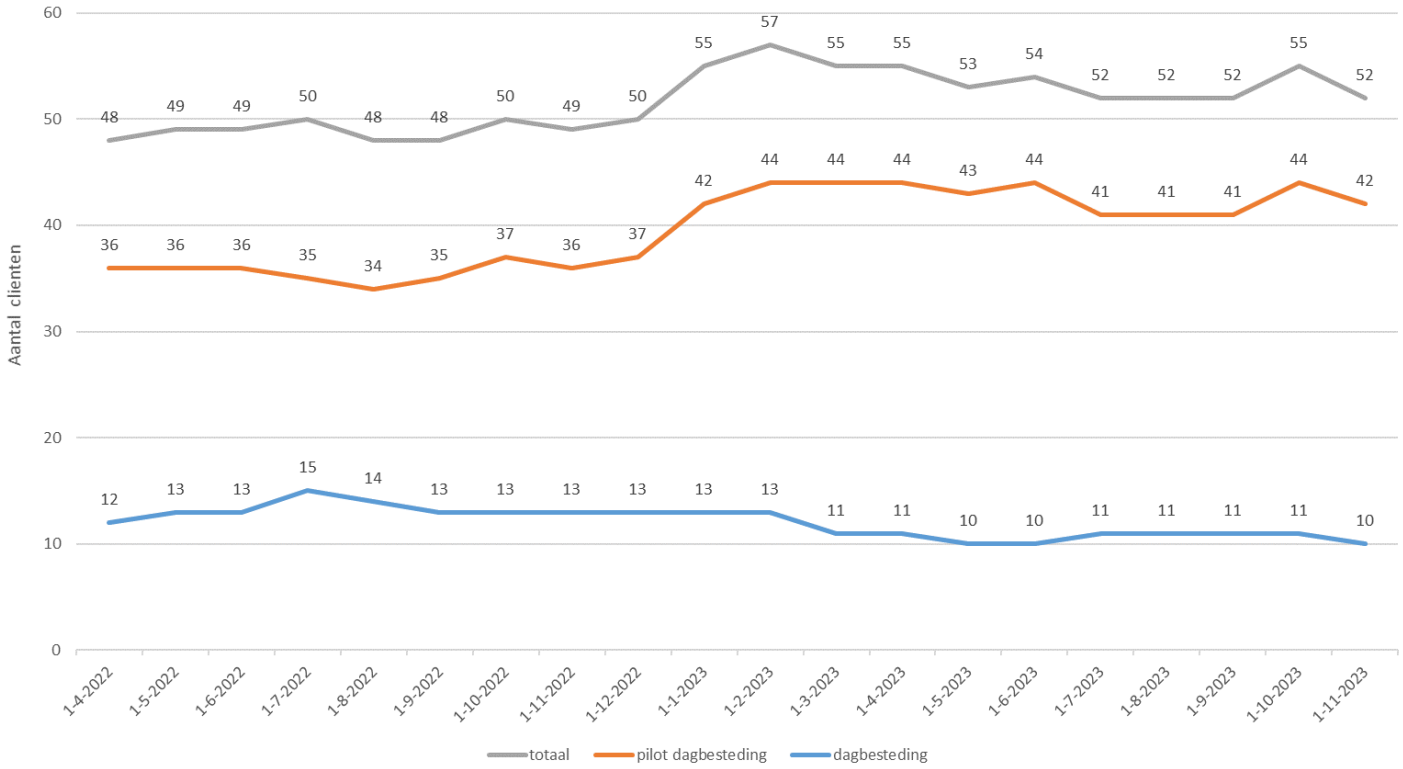
Ontwikkelingsgerichte dagbesteding

Sinds de start van de pilot op 1 juli 2021 tot 1 december 2023 hebben 691 cliënten deelgenomen; 629 uit Nijmegen en 62 uit Berg en Dal. In die periode stroomden 237 cliënten (langer dan 6 maanden) uit de pilot. Onderstaande figuren laten de ontwikkeling in cliëntaantallen zien in beide gemeentes. De figuren tonen het aantal (actieve) cliënten dagbesteding per maand sinds juli 2020. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen cliënten in de pilot, cliënten die via maatwerk dagbesteding krijgen en het totaal aantal cliënten.



Figuur 1 Nijmegen; aantal cliënten dagbesteding per maand; juli 2020 – november 2023

In Nijmegen is een duidelijke trend te zien waarbij het aantal cliënten binnen de pilot groeit. Waar het aantal cliënten in de pilot tussen juli 2021 en augustus 2022 schommelt tussen de 320 en 350, laat het cliëntaantal vanaf augustus 2022 een gestage groei zien. Begin 2023 gaat dit hard door de deelname van Driestroom aan de pilot. Ook in het voorjaar van 2023 zet de groei van cliënten in de pilot door. Het aantal cliënten met dagbesteding buiten de pilot daalt sinds de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding is gestart. De groei van het aantal cliënten binnen de pilot werkt door in het totaal aantal cliënten met dagbesteding. Dit aantal schommelt sinds het voorjaar van 2023 rond de 450. Dit aantal lag voor de start van de pilot – en in de eerste maanden ervan – tussen de 400 en 420.



Figuur 2 Berg en Dal; aantal cliënten dagbesteding per maand; april 2020 – november 2023

De cliëntontwikkeling in Berg en Dal laat hetzelfde patroon zien. De pilot neemt een steeds groter aandeel van de cliënten met dagbesteding voor zijn rekening en het totaal aantal cliënten dagbesteding neemt wat toe.

Gebruik van de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding vanuit Beschermd Wonen

De pilot met indicatievrije ontwikkelingsgerichte dagbesteding zou ook aantrekkingskracht kunnen hebben op cliënten Beschermd Wonen. Zij kunnen dan rechtstreeks gebruik maken van dagbesteding, in plaats van via een maatwerkvoorziening Beschermd Wonen dagbesteding. Deze analyse is alleen te maken voor Nijmeegse cliënten, omdat van hen zowel de data van het gebruik Beschermd Wonen als het gebruik van de pilot beschikbaar zijn. Tussen mei 2021 en december 2023 ging het om 956 personen met Beschermd Wonen (exclusief Beschermd Wonen dagbesteding). Zij maakten geen grootschalig gebruik van de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding; het ging om 44 personen (4,5%). Daartegenover stonden 542 personen (57%) met een maatwerkvoorziening Beschermd Wonen dagbesteding.

Arbeidsmatige dagbesteding

In Nijmegen nemen 33 cliënten deel aan de pilot arbeidsmatige dagbesteding. 20 deelnemers zitten bij Pluryn, 4 bij de RIBW. Deze cliënten maken sinds 1 november 2021 deel uit van de pilot. 9 cliënten zitten vanuit Driestroom, per 1 april 2023 in de pilot. In Berg en Dal gaat het om 4 deelnemers. De deelnemers worden gemotiveerd gebruik te maken van ontwikkelingsgerichte dagbesteding (‘simpel switchen’), om zo hun aanbod van activiteiten te verbreden. Wanneer zij dit doen, worden zij geregistreerd op de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding. Zowel in Nijmegen als Berg en Dal kon van geen enkele cliënt gebruik van de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding worden afgeleid uit de administratie. Dat wil niet zeggen dat er in de praktijk geen gebruik wordt gemaakt van het aanbod binnen (de pilot) ontwikkelingsgerichte dagbesteding. Het is mogelijk dat gebruik niet wordt geregistreerd. Input van cliënten en professionals moet inzicht geven in hoeverre dit het geval is.

Ervaringen van cliënten

Dit hoofdstuk bespreekt achtereenvolgens de ervaringen van cliënten met ontwikkelingsgerichte dagbesteding en arbeidsmatige dagbesteding. De cliëntervaring is in beeld gebracht met enquêtes en verdiepende gesprekken. In het hoofdstuk wordt ook aandacht besteed aan het mogelijke effect van coronamaatregelen op de resultaten.

Ontwikkelingsgerichte dagbesteding

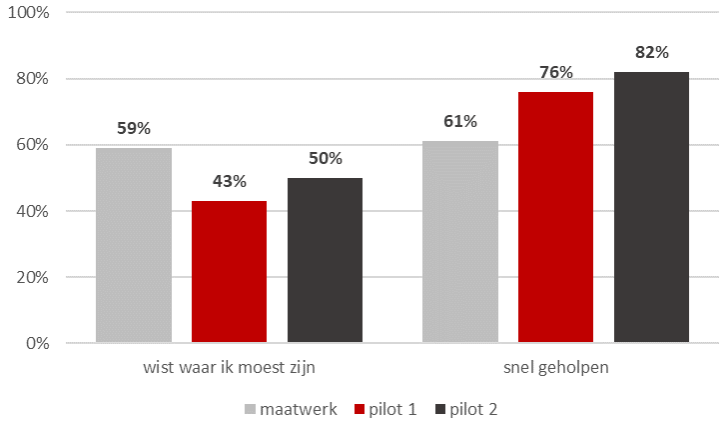
Om de ervaringen van cliënten in de pilots te verzamelen, is bij alle deelnemende aanbieders geënquêteerd op de locaties. Dit leverde 54 enquêtes op, waarvan 2 van cliënten uit Berg en Dal. 26 zaten bij Pluryn, 17 bij Ribw, 13 bij Onder de Bomen, 5 bij Driestroom en 7 op andere plaatsen (waarschijnlijk onderaannemers). Om de enquêteresultaten te duiden, worden deze vergeleken met de resultaten van cliënten dagbesteding in 2020 en de eerste helft van 2021 (vóór de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding van start ging). Bij deze 'voormeting' kan geen onderscheid worden gemaakt tussen cliënten ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige dagbesteding. Gezien de cliëntaantallen bij beide vormen van dagbesteding zal het zwaartepunt liggen bij cliënten met ontwikkelingsgerichte dagbesteding.

Om de bevindingen te verdiepen zijn gesprekken gevoerd met cliënten. Er zijn 14 cliënten met ontwikkelingsgerichte dagbesteding gesproken; 9 kregen dagbesteding binnen de pilot, 5 kregen dagbesteding via maatwerk (dit ging om cliënten uit gemeenten die geen deel uitmaken van de pilot).

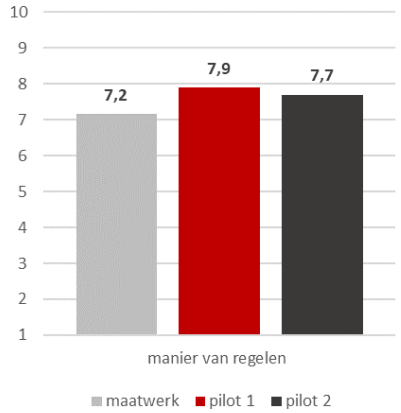
Toegang

In vergelijking met cliënten dagbesteding vóór de start van de pilot, zijn geënquêteerde cliënten in de pilot:

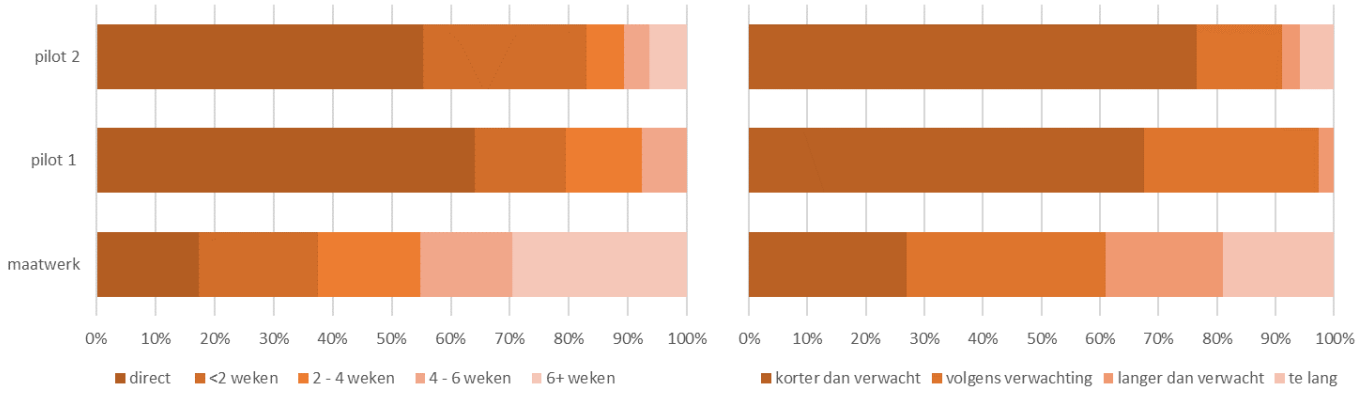
- Tevredener over de snelheid waarmee ze zijn geholpen. Zo'n 80% van de cliënten in de pilot geeft aan dat zij binnen maximaal twee weken met dagbesteding konden starten, van wie het grootste deel (zo'n 60%) vrijwel direct van start kon. Veel sneller dan cliënten in de oude situatie, van wie 38% binnen twee weken terecht kon (voor 62% van hen duurde dit langer dan twee weken). Dit maakt dat cliënten in de pilot de wachttijd gunstiger beoordelen dan cliënten in de oude situatie; bijna alle cliënten beoordelen de wachttijd als korter dan verwacht of volgens verwachting, waarbij de meeste cliënten sneller dan verwacht zijn geholpen (68% tot 78%). Van de cliënten in de oude situatie vond 27% de wachttijd korter dan verwacht, 34% de wachttijd volgens verwachting en een substantieel deel (19%) de wachttijd te lang. Cliënten in de pilot vinden dan ook vaker dat zij snel zijn geholpen (76% tot 82%) dan cliënten in de oude situatie (61%), waarbij geen verschil is tussen de eerste en tweede meting binnen de pilot. Alle genoemde verschillen zijn statistisch significant.
- Cliënten in de pilot wisten significant minder vaak waar zij moesten zijn voor hulp dan cliënten in de oude situatie (43% tot 50% wist waar te zijn, tegen 59% in de oude situatie). Er is geen verschil tussen beide metingen binnen de pilot.
- Cliënten in de pilot geven significant vaker aan dat zij zelf leidend zijn geweest in de keuze voor de zorgaanbieder (59% tot 67%) dan cliënten in de oude situatie (38%). Er is geen verschil tussen beide metingen binnen de pilot.
- Cliënten in de pilot geven met een 7,9 tot 7,7 een significant hoger cijfer voor de toeleiding naar dagbesteding dan cliënten in de oude situatie (7,2). Er is geen verschil tussen beide metingen binnen de pilot.



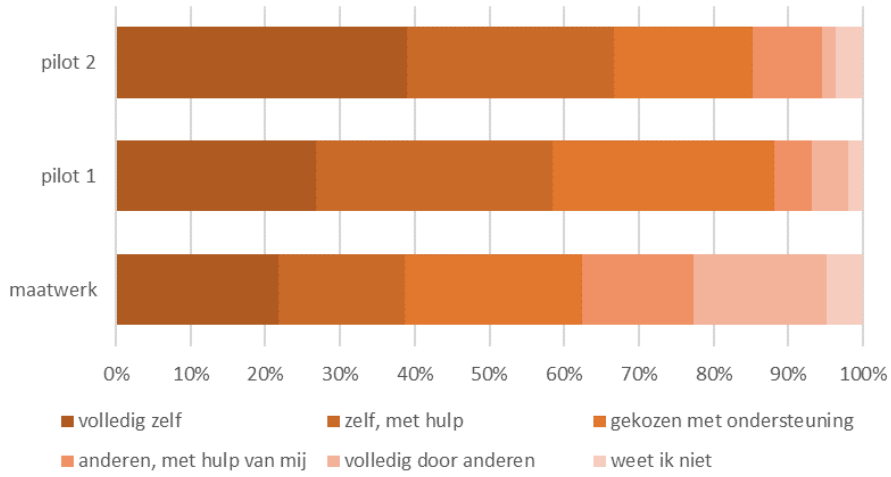
Figuur 3 Stellingen over toeleiding; aandeel (helemaal) eens



Figuur 4 Rapportcijfer toeleiding



Figuur 5 Wachttijd tot start dagbesteding (links) en oordeel over wachttijd tot start dagbesteding (rechts)



Figuur 6 Wie heeft keuze gemaakt voor aanbieder?

Cliënten met wie is gesproken bevestigen doorgaans het positieve beeld dat uit de enquêtes komt over werken zonder indicatie. Ze vinden het fijn om “gewoon” naar de zorgaanbieder toe te kunnen zonder dat ze via de gemeente papieren moeten invullen. Een cliënt geeft echter aan dat het een paar maanden duurde voor hij over de mogelijkheden binnen de pilot was geïnformeerd.

“Het is heel fijn dat er door de pilot geen herindicatie nodig is,
dit heb ik namelijk als een groot nadeel ervaren.”

“Ik verwacht dat het regelen automatisch loopt. Ik weet niets van een herindicatie. Als dat nodig is dan hoor ik dat vast.”

Deelnemers die wel een herindicatie nodig hebben, geven aan dat ze niet goed weten wanneer de huidige indicatie afloopt en wat ze kunnen verwachten. Ondanks dat enkele deelnemers al een aantal jaren gebruik maken van dagbesteding, blijft het naar eigen zeggen toch spannend en onzeker totdat de bevestiging komt. Een cliënt noemt dit expliciet stressvol. Deelnemers hebben behoefte aan zekerheid en duidelijkheid; ze willen graag weten waar ze aan toe zijn wanneer de indicatie bijna afloopt.

“Het is vervelend dat het zo onduidelijk is. Ik heb behoefte
om te weten wat me te wachten staat.”

Daarnaast vinden deze deelnemers het vreemd dat ze elke keer opnieuw hun gegevens moeten invullen en meerdere gesprekken moeten voeren. Een deelnemer vond het aanvragen van een indicatie (veel) te lang duren. Enkele deelnemers geven aan dat het regelen van een herindicatie altijd door de begeleider gebeurt.

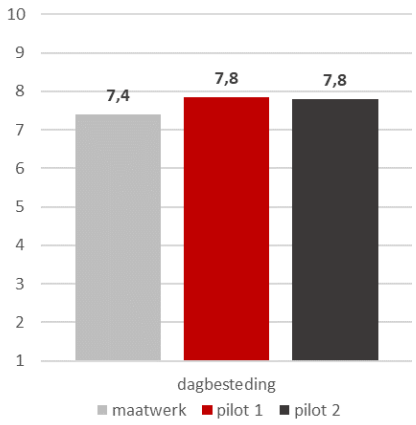
Cliënten die in de pilot zitten pleiten voor indicatievrije dagbesteding. Ze zouden het vervelend vinden als ze straks toch weer een indicatie moeten afwachten. Ze denken dat hen dat stress oplevert en verwachten ook dat dit het geval zal zijn bij andere cliënten. Cliënten zijn verdeeld over of indicatievrije dagbesteding meer aanmeldingen tot gevolg heeft. Cliënten die dit niet verwachten wijzen op het stigma dat volgens hen kleeft aan dagbesteding.

“Het ging heel gemakkelijk. Ik vond het heel prettig en voor
anderen zal dit waarschijnlijk ook heel prettig zijn.”

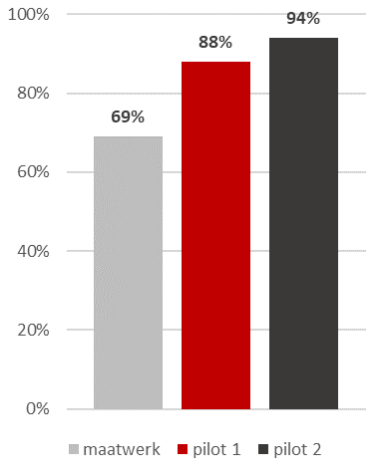
Uit de gesprekken die zijn gevoerd voor de tussenevaluatie, kwam naar voren dat cliënten het niet hoeven regelen van een indicatie voor dagbesteding zien als winst, ook als voor andere vormen van hulp nog altijd een indicatie nodig is. Zij zien dit als separaat van hun deelname aan dagbesteding, hoewel cliënten die indicaties zelf blijven zien als “gedoe”. Van de cliënten met wie verdiepend is gesproken voor de slotevaluatie, maakt meer dan de helft gebruik van begeleiding. Indicatie(s) voor andere Wmo-voorzieningen worden doorgaans georganiseerd door deze begeleider. Een van de deelnemers geeft aan graag te zien dat geen indicatie meer hoeft te worden aangevraagd voor begeleiding.

Kwaliteit van dagbesteding

In vergelijking met cliënten dagbesteding vóór de start van de pilot, zijn cliënten in de pilot positiever over de dagbesteding. Bij beide metingen binnen de pilot is een significant groter aandeel cliënten (zeer) tevreden over de dagbesteding (88% tot 94% in de pilot, 69% in de periode daarvoor; zie figuur 8). Tussen beide metingen binnen de pilot is geen statistisch significant verschil. Ook geven cliënten binnen de pilot een hoger rapportcijfer (7,8 tegen 7,4; zie figuur 7).



Figuur 7 Rapportcijfer kwaliteit dagbesteding



Figuur 8 Aandeel (zeer) tevreden over dagbesteding

Cliënten is ook gevraagd of zij het aanbod aan activiteiten op de dagbesteding voldoende vinden. 92% stemt hiermee in, 8% vindt dat er te weinig activiteiten zijn. Ook is gevraagd of het aanbod van activiteiten goed aansluiten bij wat een cliënt op een bepaald moment nodig heeft. 87% zegt dat dit meestal of altijd zo is, voor 11% is dit soms het geval en 2% kan deze vraag niet beantwoorden. Deze vragen zijn alleen binnen de pilot gesteld en zijn dus niet te vergelijken met de situatie in maatwerk.

Vrijwel alle deelnemers met wie verdiepend is gesproken zien alleen maar nadelen van als zij geen dagbesteding zouden hebben. De activiteiten geven deelnemers meer vertrouwen en het gevoel dat ze zinvol bezig zijn. Daarnaast zouden de sociale contacten gemist worden. Een aantal deelnemers verwacht eenzaam te worden als de dagbesteding stopt. Twee vullen daarbij aan dat het prettig is om in een omgeving te zijn met gelijkgestemden, daarbij doelend op het feit dat alle cliënten een ‘rugzakje’ hebben.

“Ik zal het zeker missen omdat je hier met gelijkgestemden aanwezig bent, ze begrijpen me beter omdat ze zelf ook allemaal 'wat' hebben.”

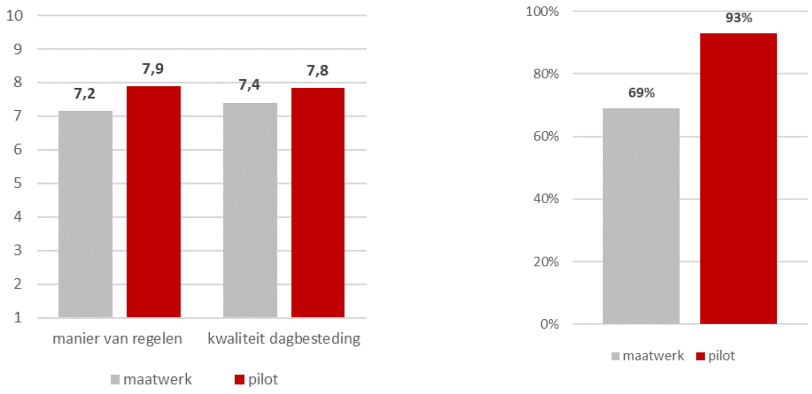
Verder wordt het dagritme mogelijk verstoord; meerdere deelnemers zijn bang dat hij of zij daardoor alleen nog maar thuis blijft zitten omdat er geen reden meer is om naar buiten te gaan. Anderen geven expliciet aan dat ze gemotiveerd zijn om te leren; ze zouden het jammer vinden als dit niet meer kan. Sommige deelnemers zijn bang voor psychische klachten.

“Dagbesteding vormt letterlijk een reden om op te staan.
Ik voel me nuttig en ik weet waar ik aan toe ben.”

Arbeidsmatige dagbesteding

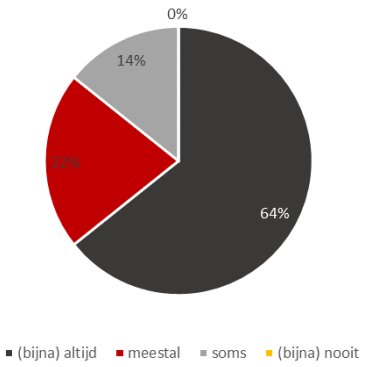
Van de 37 cliënten in de pilot arbeidsmatige dagbesteding hebben 14 de enquête ingevuld. Zij waren allen afkomstig uit Nijmegen. 7 kregen dagbesteding bij Onder de Bomen, 3 bij Pluryn, 2 bij de RIBW, 1 bij Driestroom en 1 elders (het gaat om WerkWent). Het gaat om een bescheiden aantal deelnemers en respondenten. Desalniettemin kunnen voorzichtige conclusies worden getrokken uit de enquêteresultaten, omdat sommige resultaten erg uitgesproken zijn. Daarnaast zijn verdiepende gesprekken gevoerd om de ervaring van de cliënten goed in beeld te brengen. Hiervoor is met 8 cliënten gesproken.

Allereerst is de tevredenheid over het regelen van de (arbeidsmatige) dagbesteding en (arbeidsmatige) dagbesteding zelf, vergeleken met de scores van vóór de pilot. Bij de scores van voor de pilot gaat het om maatwerk dagbesteding. De vergelijking is zichtbaar in onderstaande figuur. Ondanks het bescheiden aantal enquêtes van cliënten in de pilot arbeidsmatige dagbesteding, zijn de verschillen dusdanig dat kan worden gesteld dat cliënten binnen de pilot significant tevredener zijn over de manier waarop dagbesteding wordt geregeld dan voorheen. Ook is een significant groter aandeel cliënten tevreden of zeer tevreden over de dagbesteding. Het ogenschijnlijke verschil in rapportcijfer voor de kwaliteit van de dagbesteding tussen beide meetmomenten is niet statistisch significant.



Figuur 13 Rapportcijfer regelen/kwaliteit van dagbesteding (links) en aandeel (zeer) tevreden over dagbesteding (rechts)

Een belangrijke doelstelling voor de pilot arbeidsmatige dagbesteding, was gebruik naar behoefte van aanbod uit ontwikkelingsgerichte dagbesteding naast arbeidsmatige dagbesteding. Daarom is cliënten gevraagd in hoeverre het aanbod van activiteiten aansluit bij de behoefte die men op een bepaald moment heeft. Onderstaande figuur laat zien dat 86% van de cliënten vindt dat dit meestal tot altijd het geval is, volgens enkele cliënten is dit soms het geval. Daarnaast is cliënten gevraagd of zij het aanbod aan activiteiten goed, te groot of te klein vinden. Alle respondenten geven aan dat zij het aanbod aan activiteiten goed (en niet te groot of te klein) vinden. Beide vragen zijn niet te vergelijken met eerdere metingen. Deze cijfers moeten dus op zichzelf worden geïnterpreteerd.



Figuur 14 In hoeverre sluit aanbod van activiteiten aan op de behoefte op een bepaald moment?

Cliënten met wie verdiepend is gesproken, geven aan dat de activiteiten zeer verschillend zijn, waardoor er altijd wel iets aansluit bij de interesse. Alle deelnemers zijn tevreden over het aanbod van activiteiten. Zes deelnemers zeggen dat de activiteiten helpen om wellicht toch over te stappen naar regulier werk.

"Er is voor ieder wel iets dat hem of haar aanspreekt. Daarnaast staat de begeleiding open voor ideeën dat is fijn."

Kritische opmerkingen zijn dat niet iedereen vindt dat de begeleiding openstaat voor suggesties. Eén deelnemer geeft aan dat de activiteiten onder het denkniveau liggen en dat dit bij andere locaties ook zo is.

Alle deelnemers zouden de dagbesteding missen als zij er geen gebruik van zouden maken. Een enkeling benoemt als mogelijk voordeel dat hij/zij dan meer gestimuleerd wordt om op zoek te gaan naar een reguliere baan, of dat gaat lukken is echter de vraag volgens deze cliënt.

Voor deelnemers is het onderscheid tussen ontwikkelingsgerichte dagbesteding en arbeidsmatige dagbesteding niet duidelijk. Hen vragen of zij van aanbod uit beide stromen gebruik maken is daarom niet mogelijk. Wel geven cliënten desgevraagd aan het te waarderen als er flexibel gebruik kan worden gemaakt van verschillende activiteiten en verschillende locaties, zonder dat daar administratieve lasten mee gepaard gaan. Een ander laat weten dat de begeleiders flexibel zijn en kijken naar waar de cliënt behoefte aan heeft en hoe deze het beste geholpen kan worden op dat moment. Een van de deelnemers vindt dat de nadruk te sterk ligt op het leren van (arbeidsmatige) vaardigheden en te weinig op persoonlijke ontwikkeling.

"De begeleiding is vooral gericht op werkvaardigheden, geen persoonlijk ontwikkelingsgerichte begeleiding en dat vind ik persoonlijk jammer."

Wat is de rol van corona-maatregelen?

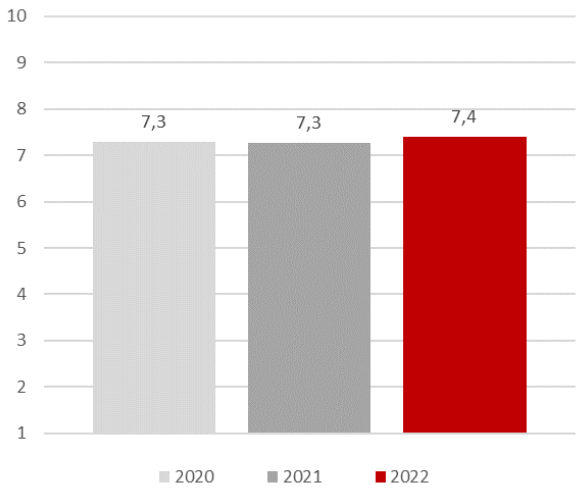
De gunstige ontwikkelingen die enquêteresultaten tussen 2020 en 2023 laten zien, kunnen effecten van corona-maatregelen niet uitsluiten. Bij de ervaringen van voor de start van de pilot was sterker sprake van corona-beperkingen op de dagbesteding. Gedurende beide enquêteringen tijdens de pilot is hiervan geen sprake. Het is daarom niet te zeggen waardoor trends worden veroorzaakt. Er zijn 2 vergelijkingen mogelijk die hier inzicht in kunnen geven:

1) De ontwikkeling in het oordeel van cliënten dagbesteding uit de regio (bij wie het om maatwerk gaat) in de periode 2020-2022[1]. Een vergelijkbare ontwikkeling bij de pilotdeelnemers wijst op een effect van corona-maatregelen, de afwezigheid van eenzelfde ontwikkeling wijst op een effect van de nieuwe werkwijze.
2) De ontwikkeling in het oordeel van cliënten begeleiding uit Nijmegen[2]. Omdat ook bij dit type zorg persoonlijk contact van belang is, zouden effecten van corona-maatregelen ook hier zichtbaar moeten zijn. Daarom wordt ook van deze groep de ontwikkeling in de ervaring tussen 2020 t/m 2023 in beeld gebracht en vergeleken met de ontwikkeling onder pilotdeelnemers.

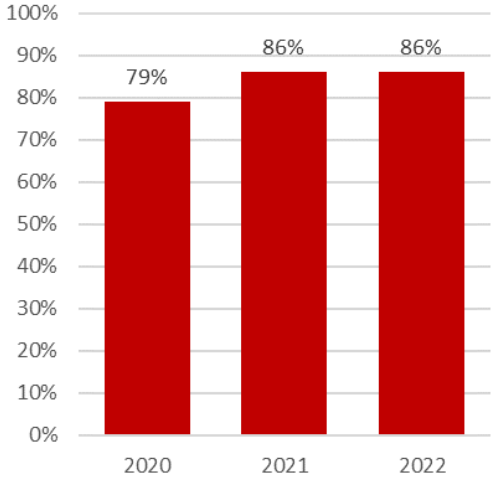
Bij cliënten met dagbesteding via maatwerk in de regio, is geen ontwikkeling zichtbaar in de tevredenheid over het regelen van hun ondersteuning (zie figuur 9). Het aandeel cliënten dat tevreden tot zeer tevreden is over de dagbesteding neemt tussen 2020 en 2021 toe van 79% naar 86%, en blijft tussen 2021 en 2022 gelijk (zie figuur 10). Hier lijkt geen sprake te zijn van een effect van corona-maatregelen; deze werden pas later (in het begin van 2022) beëindigd. Ook is de toename van het aandeel tevredenen tussen 2020 en 2021 niet significant.

[1] De frequentie van het cliëntonderzoek in de regio ligt lager, daarom zijn – in de zomer van 2023 – nog geen gegevens over 2023 beschikbaar.

[2] Resultaten van cliënten uit Berg en Dal konden niet worden meegenomen, omdat deze cliëntervaringsdata geen onderscheid naar type hulp bevatten.

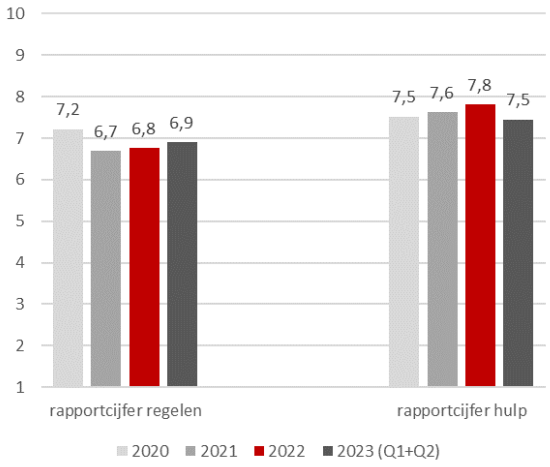


Figuur 9 Rapportcijfer toeleiding – maatwerk dagbesteding regio

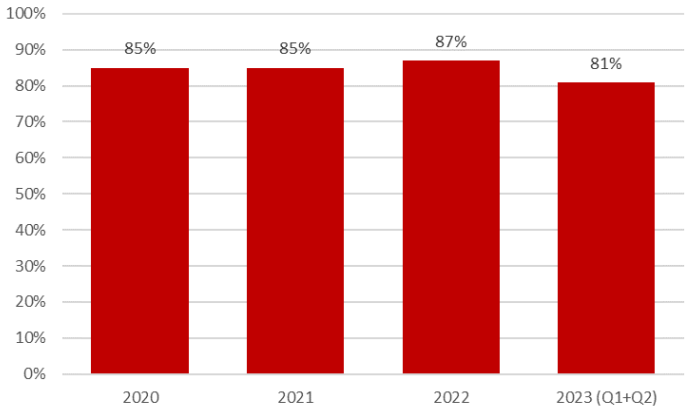


Figuur 10 Aandeel (zeer) tevreden dagbesteding – maatwerk dagbesteding regio

Cliënten met begeleiding via maatwerk in Nijmegen, worden tussen 2020 en 2021 een fractie minder tevreden over de wijze waarop hun ondersteuning werd geregeld (zie figuur 11). Het verschil is marginaal significant en blijft de jaren daarna vergelijkbaar. De waardering voor de begeleiding scoort – wanneer wordt gekeken naar het aandeel (zeer) tevredenen en rapportcijfer – tussen 2020 en 2022 stabiel (zie figuur 12). Er zijn geen significante verschillen zichtbaar. Tussen 2022 en 2023 lijkt de waardering wat af te nemen. Dit is – vermoedelijk omdat het aantal enquêtes over 2023 nog beperkt is – niet significant. Het lijkt niet te gaan om een effect van corona-maatregelen, aangezien hiervan vrijwel geheel 2022 geen sprake was.



Figuur 11 Rapportcijfer toeleiding en kwaliteit – maatwerk begeleiding Nijmegen



Figuur 12 Aandeel (zeer) tevreden begeleiding – maatwerk begeleiding Nijmegen

Ervaringen van professionals

Dit hoofdstuk bespreekt de ervaringen van professionals met de pilots ontwikkelingsgerichte dagbesteding en arbeidsmatige dagbesteding. Dit is in beeld gebracht met enquêtes en een verdiepend groepsgesprek met managers.

De enquête is (volledig) ingevuld door 34 personen. Onder hen:

- 15 begeleiders op de dagbesteding;
- 10 verwijzers (van sociaal wijkteam/buurtteam/sociaal team, exclusief het WerkBedrijf, inclusief een medewerker van een regieteam);
- 2 betrokkenen van het WerkBedrijf;
- 4 administratief medewerkers
- 3 respondenten met een andere functie

Aan het (digitale) groepsgesprek namen zeven professionals deel, verdeeld over de vier zorgaanbieders en het WerkBedrijf. Hun functies waren zorgmanager, accountmanager, procescoördinator en projectleider.

Achtereenvolgens worden de doelen rond de toegang, het aanbod en simpel switchen besproken. Vervolgens komt de samenwerking aan bod tussen betrokken partijen en wordt ingegaan op het eindoordeel over de pilots.

Toegang

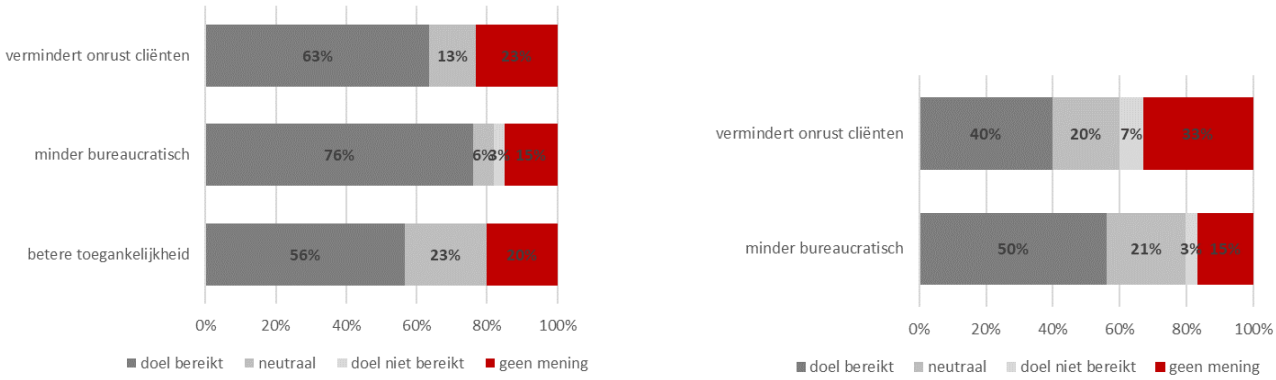
Het merendeel van de professionals vindt dat de doelen rond de toeleiding naar ontwikkelingsgerichte dagbesteding worden gehaald, hoewel ook een substantieel aandeel zich van een oordeel onthoudt (zie figuur 15). Drie kwart geeft aan dat bureaucratie vermindert, bijna twee derde ziet minder onrust onder cliënten en ruim de helft vindt dat de toegankelijkheid van de voorziening verbetert. Professionals die neutraal oordelen over de toegankelijkheid van dagbesteding binnen de pilot, geven aan dat de toegankelijkheid voorheen ook goed was.

De pilot arbeidsmatige dagbesteding had als doelen rond de toegang om bureaucratie en onrust onder cliënten over hun deelname te verminderen. 50% oordeelt dat bureaucratie binnen de pilot verminderen (zie figuur 15). Het aandeel dat onrust onder cliënten over hun deelname ziet verminderen ligt met 40% wat lager, omdat veel professionals hierover geen mening hebben. Bij beide stellingen is ongeveer 1 op de 5 neutraal. Over het verminderen van bureaucratie lichten enkele neutraal oordelende professionals toe, dat er nog altijd een indicatie nodig is. Over het verminderen van onrust onder cliënten over hun deelname wordt vooral aangegeven dat men hierop geen zicht heeft. Twee professionals vinden dat dit doel niet wordt bereikt. Een toelichting daarbij is dat er bij aanvang van arbeidsmatige dagbesteding altijd een verwachting is vanuit cliënt en/of WerkBedrijf, wat stress kan opleveren.

De tussenevaluatie benoemde het krijgen van voldoende informatie over een nieuwe cliënt als mogelijk aandachtpunt van de nieuwe werkwijze. Daarom is bij de slotevaluatie aan de professionals gevraagd of zij bij de start van een nieuwe cliënt over voldoende informatie beschikten. Voor cliënten in de pilot ontwikkelingsgerichte dagbesteding gaf 90% aan dat de informatie vooraf voldoende was. Voor cliënten arbeidsmatige dagbesteding was dat 80%. Een professional licht dit toe door aan te geven dat het geen probleem is als de intake plaats vindt bij de eerste kennismaking, mits hiervoor voldoende tijd is. Kanttekening hierbij is wel dat professionals in de tussenevaluatie aangaven dat dit aandachtspunt met name geldt voor complexere (en meer zeldzame) casussen. Het verkrijgen van voldoende informatie is daarmee geen aandachtspunt dat voor de meerderheid van de cliënten speelt.

Op verzoek van de aanbieders is in de slotevaluatie gevraagd naar de administratieve lasten binnen de pilots. Voor beide pilots geldt dat volgens 4 op de 5 professionals de administratieve lasten acceptabel zijn. 1 op de 5 vond de

administratieve lasten te groot. Hierbij worden diverse toelichtingen gegeven; het overzetten van alle cliënten bij aanvang van de pilot ontwikkelingsgericht, het switchen van dagdelen vraagt om administratieve handelingen van het personeel (in plaats van de cliënt), uitgebreide formulieren van het WerkBedrijf en andere manieren van verantwoording tussen gemeente en WerkBedrijf. In de duidingssessie geeft een van de aanbieders aan dat de pilot vroeg om een aanpassing in de administratie. Daarnaast is het zowel moeten bijhouden van een cliëntadministratie en subsidieverantwoording een vergroting van de administratieve last.



Figuur 15 Oordeel over de doelen rond de toegang tot ontwikkelingsgerichte dagbesteding (links) en arbeidsmatige dagbesteding (rechts)

De professionals is gevraagd of zij signalen hebben van verwijzers die niet in de enquêtering konden worden opgenomen, zoals huisartsen. Enkele respondenten hebben hierop geantwoord. Enkele keren wordt benoemd dat de bekendheid van indicatievrij gebruik maken van (ontwikkelingsgerichte) dagbesteding, nog onvoldoende is.

Alle professionals die aan het verdiepend groepsgesprek deelnamen, zijn positief over de werkwijze. De stap naar dagbesteding is kleiner door het indicatievrij werken en cliënten kunnen sneller starten. Deelnemers verwachten dat dit de inclusiviteit van dagbesteding vergroot. Deelnemers aan dagbesteding gaan zich meer 'vrijwilliger' voelen dan 'cliënt'. Een van de professionals verwacht dat zorgmijders zich door de nieuwe werkwijze eerder zullen melden.

"Het aanvragen was echt een enorme drempel. In het verleden duurde het allemaal ook erg lang. Soms raakte ze je weer kwijt voordat de dagbesteding goed en wel gestart was."

Daarnaast geven professionals in het groepsgesprek aan dat de nieuwe werkwijze stress en onzekerheid bij cliënten, omdat de formele evaluaties (die vaak toch als examen ervaren worden) niet meer nodig zijn. Uitbreiding van dagbesteding kan sneller en gemakkelijker geregeld worden, waardoor ook voordelen zijn voor cliënten die onder de oude werkwijze zijn gestart.

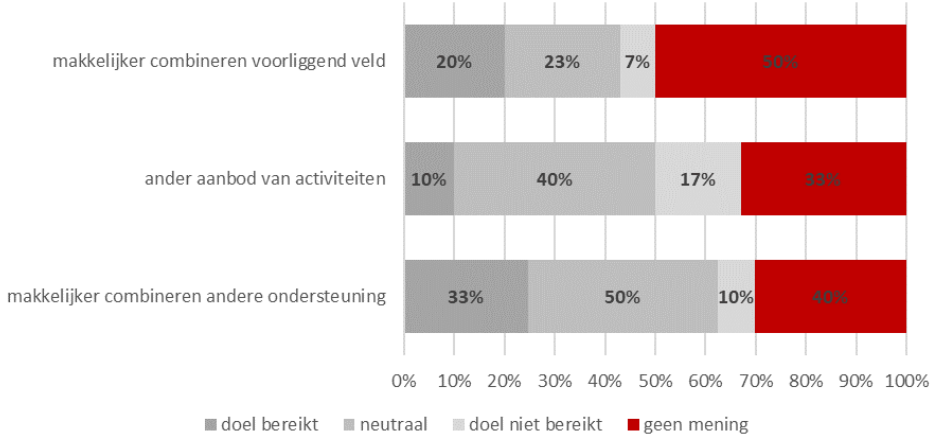
Zorgaanbieders merken niet dat er sinds de pilot veel meer cliënten zijn binnengekomen. Dat komt volgens de professionals omdat de bekendheid van dagbesteding en de nieuwe werkwijze laag is, onder meer bij de buurtteams.

In de tussenevaluatie kwam naar voren dat met deze nieuwe werkwijze minder informatie beschikbaar is over de cliënten. Het beoordelen of de hulp passend is komt daarmee meer bij de begeleiders te liggen. Uit het groepsgesprek blijkt dat dit inmiddels wordt gezien als voordeel; naar eigen zeggen kunnen begeleiders goed inschatten of dagbesteding past bij de hulpvraag. Een deelnemers merkt op dat dit een doel van de pilot was; vertrouwen op elkaars professionaliteit. Dit komt overeen met de resultaten uit de enquête, waar 80 tot 90% van de professionals aangeeft voldoende informatie over een cliënt te hebben wanneer deze start.

"Het is goed om het vertrouwen bij zorgaanbieders te leggen. Het is ook duidelijker voor cliënten dat begeleiders een inschatting maken en dat dit niet eerst via iemand van de gemeente gaat."

Aanbod van activiteiten

Over het behalen van de doelen rond het aanbod van ondersteuning en activiteiten, hebben professionals geen uitgesproken oordeel (zie figuur 16). Het merendeel is hierover neutraal of heeft geen mening. Dit beeld was ook zo bij de tussenevaluatie. Het lijkt daarmee geen overeenstemming dat het aanbod van activiteiten verandert door de werkwijze binnen de pilots, bijvoorbeeld door toegenomen gebruik van het voorliggend veld of veranderd aanbod. Respondenten lichten hun oordeel vaak toe met de opmerking dat ze een doelstelling niet herkennen of dat deze los staat van de werkwijze in de pilots.



Figuur 16 Oordeel over de doelen rond het aanbod van dagbesteding

Simpel switchen

Professionals is gevraagd of zij de indruk hebben dat deelnemers aan de pilot arbeidsmatige dagbesteding, in de praktijk gebruik maken van breder aanbod van activiteiten vanuit ontwikkelingsgerichte dagbesteding. Slechts 9 professionals gaven aan dat zij hier zicht op hebben. Van hen zijn er 5 van mening dat de meeste cliënten niet 'simpel switchen'. 4 personen denken dat de helft tot de meerderheid van de cliënten hier gebruik van maakt. Gevraagd naar waarom cliënten geen gebruik zou maken van een breder aanbod, is een veelgehoorde toelichting dat de behoefte niet bestaat – 7 professionals geven dit aan. Een van hen geeft aan dat binnen arbeidsmatige dagbesteding werkzaamheden aangepast kunnen worden als het een periode minder gaat met een cliënt. 3 professionals geven aan dat de mogelijkheden te onbekend zijn onder deelnemers. Dit kwam ook naar voren uit de tussenevaluatie; zowel professionals als cliënten waren beperkt op de hoogte van de mogelijkheid tot 'simpel switchen'. Een enkeling geeft aan dat er een stigma zit op ontwikkelingsgerichte dagbesteding, waardoor arbeidsmatige cliënten daarvan geen gebruik willen maken.

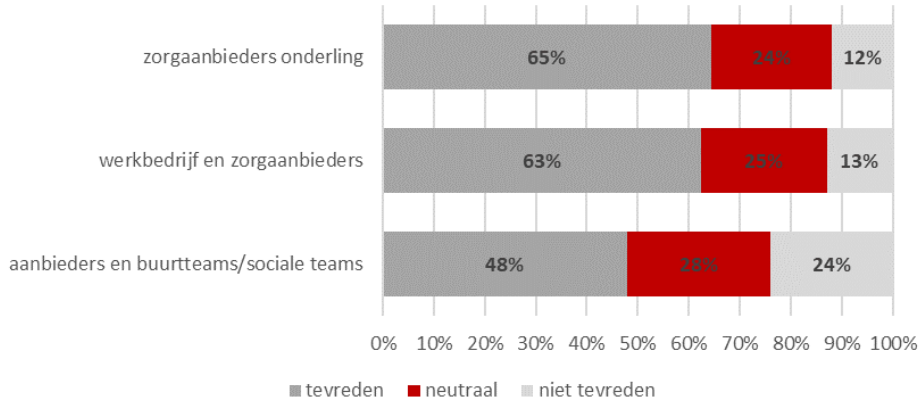
Uit het groepsgesprek blijkt dezelfde verdeeldheid over of al dan niet gebruik wordt gemaakt van aanbod uit ontwikkelingsgerichte dagbesteding. Enkele deelnemers zien een verschuiving van een arbeidsmatige focus naar een ontwikkelingsgerichte focus, waarbij zij opmerken dat het belangrijk is dat cliënten niet de gelegenheid moeten missen om een 'volgende stap' te maken in hun traject. Een deelnemer geeft aan dat begeleiders vanuit het systeem een waarschuwing krijgen om dit periodiek te evalueren, hoewel het zonder herindicatie mogelijk is om dit door te schuiven. Andere deelnemers zien geen verschuiving. Een deelnemer merkt op dat niet goed zichtbaar is in de administratie wanneer cliënten 'switchen'. Dit heeft gevolgen voor de financiering, immers zorgaanbieders moeten wel worden betaald naar de ondersteuning die ze bieden. Een suggestie die wordt gedaan is om dit beter vast te

leggen met een eigen productcode. Verder blijkt uit het gesprek dat de regels over de vervoersvoorziening nog onduidelijk zijn. Professionals in de duidingssessie geven aan dat even veel behoefte is om te switchen tussen ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige dagbesteding, als tussen arbeidsmatige en ontwikkelingsgerichte.

"Ik interpreteer het zo dat het vervoer ook beschikkingsvrij is. Bij reguliere ontwikkelingsgerichte cliënten houden we ons aan de reguliere eisen. Het zou een groot pluspunt zijn als vervoer inderdaad gratis is en blijft."

Samenwerking tussen partijen rond de pilots

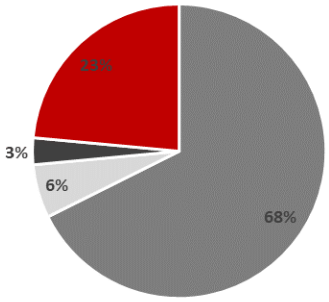
2 op de 3 professionals (die hiervan een beeld hadden) zijn positief over de samenwerking tussen zorgaanbieders onderling en het WerkBedrijf en zorgaanbieders (zie figuur 17). Enkele professionals oordelen hierover negatief. T.a.v. zorgaanbieders onderling wordt als verbeterpunt aangegeven dat het overzicht over elkaars aanbod beter kan en dat makkelijker gewisseld moet worden tussen verschillende locaties bij verschillende aanbieders. Over het WerkBedrijf merkt een respondent op dat de rol onduidelijk is, een ander geeft aan dat het WerkBedrijf meer samenwerking moet zoeken met de buurtteams. De tevredenheid over de samenwerking tussen aanbieders en buurtteams/sociale teams is met 48% wat lager. In diverse toelichtingen wordt erop gewezen dat het buurtteam het aanbod aan dagbesteding onvoldoende kent.



Figuur 17 Ervaren kwaliteit van samenwerking tussen betrokken organisaties

Toekomst van de pilots

Ruim twee derde van de professionals vindt de werkwijze binnen de pilots een verbetering op de oude situatie (zie figuur 18). Daarnaast hebben velen geen uitgesproken oordeel (6% neutraal, 23% geen mening). Een enkeling vindt de nieuwe werkwijze geen verbetering. Ten opzichte van de tussenevaluatie oordelen professionals positiever over de werkwijze binnen de pilot. Destijds oordeelden minder respondenten positief (47%) en meer neutraal (21%) of negatief (12%).



Figuur 18 Is de werkwijze binnen de pilots een verbetering?

1 op de 5 professionals geeft aan dat er situaties zijn waarin de oude werkwijze de voorkeur heeft. Toelichtingen vanuit het WerkBedrijf hierbij zijn dat niet altijd wordt gemeld als een cliënt stopt met dagbesteding, waardoor niet verder gekeken kan worden naar passend aanbod voor een cliënt. Daarnaast is het mogelijk dat een cliënt niet in de juiste vorm van dagbesteding instroomt, doordat de informatie vooraf onvoldoende is. Een administratief medewerker van een zorgaanbieder licht toe dat de administratieve winst voor deelnemers niet opweegt tegen de ingewikkelder administratie aan de kant van de aanbieders.

Alle deelnemers aan het verdiepende gesprek zijn enthousiast over de pilot en pleiten er dan ook voor om de pilot door te voeren als standaard werkwijze. Ook de pilot arbeidsmatige dagbesteding kan volgens deelnemers voortgezet worden. Een verbeterpunt zou zijn dat dit een plek beter geadministreerd wordt in de vorm van een product in het berichtenverkeer.

Bijlage 1; enquêtevragen voor cliënten

- Heeft u voor uw herindicatie contact gehad met het WerkBedrijf? Ja/nee/weet ik niet
- Ik wist waar ik moest zijn voor mijn hulpvraag over dagbesteding? Helemaal mee eens/mee eens/neutraal/niet mee eens/helemaal niet mee eens/geen mening/niet van toepassing
- Ik werd snel geholpen - Helemaal mee eens/mee eens/neutraal/niet mee eens/helemaal niet mee eens/geen mening/niet van toepassing
- Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de dagbesteding is geregeld
- Heeft u opmerkingen over het regelen van de dagbesteding? Bijvoorbeeld wat ging goed, wat kon beter?
- Hoe lang moest u wachten tot u kon starten met dagbesteding? Ik kon direct terecht/binnen 2 weken/2 tot 4 weken wachten/4 tot 6 weken wachten/langer dan 6 weken wachten/anders, namelijk
- Wat vond u van de wachttijd tot u kon starten met dagbesteding? Korter dan verwacht/ongeveer zo lang als ik had verwacht/langer dan ik had verwacht/te lang/weet ik niet meer/niet van toepassing
- Wie heeft de keuze gemaakt voor uw aanbieder van dagbesteding? Geheel zelf/grotendeels zelf, met hulp van anderen/ik heb de keuze gemaakt samen met anderen/grotendeels door anderen, met hulp van mijzelf/ik heb de keuze samen met anderen gemaakt/de keuze is door anderen gemaakt/weet ik niet
- Welk rapportcijfer geeft u de dagbesteding?
- Hoe tevreden bent u over de dagbesteding?
- Wat vindt u van het aanbod van activiteiten op de dagbesteding? Te weinig activiteiten/tevreden over het aanbod van activiteiten/te veel activiteiten/geen mening
- Heeft u opmerkingen over de dagbesteding? Bijvoorbeeld wat gaat goed, wat kan beter?
- Ik heb dagbesteding bij? RIBW/Pluryn/Onder de Bomen/Driestroom/Anders
- In welke gemeente woont u? Nijmegen/Berg en Dal/Anders/Wil ik niet zeggen

Bijlage 2; enquêtevragen voor professionals

- Mijn betrokkenheid bij de pilots dagbesteding is: trajectbegeleider/administratief medewerker/medewerker buurtteam, sociaal team/medewerker WerkBedrijf/anders, namelijk
- In de pilots is dagbesteding beter toegankelijk. In hoeverre is dit doel bereikt? (deels) bereikt, want/neutraal, want/niet bereikt, want
- In de pilots is de toeleiding naar dagbesteding minder bureaucratisch. In hoeverre is dit doel bereikt? (deels) bereikt, want/neutraal, want/niet bereikt, want
- In de pilots is er voor cliënten minder onrust over hun deelname. In hoeverre is dit doel bereikt? (deels) bereikt, want/neutraal, want/niet bereikt, want
- In de pilots is dagbesteding makkelijker te combineren met andere vormen van ondersteuning. In hoeverre is dit doel bereikt? (deels) bereikt, want/neutraal, want/niet bereikt, want
- Door de pilots verandert het aanbod van activiteiten op de dagbesteding. In hoeverre is dit doel bereikt? (deels) bereikt, want/neutraal, want/niet bereikt, want
- In de pilots nemen cliënten dagbesteding vaker deel aan andere activiteiten (bijvoorbeeld wijkactiviteiten). In hoeverre is dit doel bereikt? (deels) bereikt, want/neutraal, want/niet bereikt, want
- Binnen de pilots kunnen cliënten arbeidsmatige dagbesteding gebruik maken van een breder aanbod van activiteiten, bijvoorbeeld binnen ontwikkelingsgerichte dagbesteding. Dat dient om goed aan te kunnen sluiten bij de behoeften van een cliënt op een bepaald moment. In hoeverre maken cliënten hiervan gebruik? De meeste wel/ongeveer de helft/de meeste niet/weet ik niet
- Door de pilots hebben cliënten met arbeidsmatige dagbesteding de mogelijkheid om ook gebruik te maken van ontwikkelingsgerichte dagbesteding. Niet alle cliënten benutten deze mogelijkheid. Weet u welke redenen cliënten hebben om geen gebruik te maken van dit bredere aanbod?
- Hoe beoordeel je de administratieve lasten binnen de pilots? Per type dagbesteding; acceptabel/te groot/weet niet
- Waaruit bestonden de administratieve lasten en wat had anders gekund? Per type dagbesteding
- In hoeverre bent u tevreden over de samenwerking tussen de aanbieders en buurtteams/sociale teams rond de pilots? Tevreden/neutraal/niet tevreden, verbeterpunten zijn/weet niet, geen mening
- In hoeverre bent u tevreden over de samenwerking tussen het WerkBedrijf en de zorgaanbieders binnen de pilots? Tevreden/neutraal/niet tevreden, verbeterpunten zijn/weet niet, geen mening
- In hoeverre bent u tevreden over de samenwerking tussen de zorgaanbieders binnen de pilots? Tevreden/neutraal/niet tevreden, verbeterpunten zijn/weet niet, geen mening
- In hoeverre beschikken aanbieders van dagbesteding over voldoende informatie over een cliënt wanneer deze instroomt? Per type dagbesteding; voldoende/onvoldoende/weet niet
- Welke informatie ontbreekt doorgaans en wat is daarvan de oorzaak?
- De werkwijze binnen de pilots is een verbetering op de oude werkwijze – mee eens, want/neutraal/niet mee eens, want/geen mening
- Zijn er situaties denkbaar waarin de oude werkwijze de voorkeur heeft? Ja, namelijk/nee/geen mening
- We zijn benieuwd naar signalen van andere verwijzers dan de buurtteams/sociale teams. Ken je signalen van zulke verwijzers (bijvoorbeeld huisartsen), die relevant zijn voor de evaluatie? Deze kun je hier kwijt.

Bijlage 3 Interviewleidraad cliënten

Achtergrondsituatie
In welke gemeente woont de cliënt?

Hoe lang maakt de cliënt gebruik van dagbesteding?

De weg naar dagbesteding
Hoe wist de cliënt van de mogelijkheden van dagbesteding?

Wat was de eerste stap om bij dagbesteding te komen?

In hoeverre heeft de cliënt een drempel ervaren om naar dagbesteding te gaan?

Dagbesteding en andere Wmo-voorzieningen
Krijgt de cliënt naast dagbesteding ook andere Wmo-ondersteuning?

Hoe gaat het regelen van deze andere Wmo-ondersteuning?

Indicatievrije werkwijze voor dagbesteding
Nieuwe cliënten (na 1 juli 2021 gestart)
De zorgaanbieder, huisarts of het wijkteam stelt bij de gemeente voor dat iemand gaat meedoen aan dagbesteding. Inwoners krijgen dan een (keukentafel)gesprek en vervolgens een besluit (beschikking) waarin staat dat ze naar de dagbesteding mogen. Daarna kunnen inwoners direct naar de dagbesteding toe. Het duurt dan minimaal 4 tot 6 weken voor inwoners met dagbesteding kunt beginnen.
Wat vindt de cliënt van deze nieuwe werkwijze?

Wat zijn voordelen? Zijn er ook nadelen?

Zullen andere inwoners door de nieuwe werkwijze eerder gebruik gaan maken van dagbesteding?

Zou de cliënt het missen als ze niet meer naar dagbesteding konden komen? Waarom?

Oude cliënten (vóór 1 juli 2021 gestart)
Eerst moest de zorgaanbieder, huisarts of het wijkteam om de zoveel maanden of jaren, bij de gemeente vragen of iemand opnieuw mag meedoen aan dagbesteding. De gemeente keek iedere keer of iemand naar de dagbesteding mocht. Dat hoeft niet meer. Iedereen kan nu meteen naar dagbesteding, zonder dat eerst aan de gemeente te hoeven vragen.
Wat vindt de cliënt van deze nieuwe werkwijze?

Wat zijn voordelen? Zijn er ook nadelen?

Zullen andere inwoners door de nieuwe werkwijze eerder gebruik gaan maken van dagbesteding?

Zou de cliënt het missen als ze niet meer naar dagbesteding konden komen? Waarom?

Dagbesteding en andere Wmo-voorzieningen
Krijgt de cliënt naast dagbesteding ook andere Wmo-ondersteuning?

Hoe gaat het regelen van deze andere Wmo-ondersteuning?

Arbeidsmatige dagbesteding en simpel switchen
Is de cliënt tevreden over het aanbod van de activiteiten? Waarom?

Sluit het aanbod van activiteiten goed aan bij wat een cliënt op een bepaald moment nodig heeft? Is het dan mogelijk om gebruik te maken van ander aanbod? Gebeurt dit wel eens, zijn daar voorbeelden van?

Is de cliënt afgelopen maanden gebruik gaan maken van meer ondersteuning?

Bijlage 4 Interviewleidraad professionals

Introductie

Introductie ZorgfocuZ: wie is ZorgfocuZ en samenwerking gemeente Nijmegen.

Voorstelronde: naam, functie en aanbieder.

Doel gesprek: ervaringen van managers ophalen met de pilots over dagbesteding.

Huishoudelijke mededelingen: Duur: 1 tot 1,5 uur.

Microfoon: graag uit als je niet spreekt; breek gerust in of steek je hand(je) op.

Omgang: laat elkaar uitpraten.

Uitnodiging: reageer vooral op elkaar, herken je het of juist helemaal niet?

Nieuwe werkwijze

- Kunnen jullie vertellen welke voordelen jullie zien van deze nieuwe?
- Zijn er dingen waar jullie tegenaanlopen met de nieuwe werkwijze?
- Hebben jullie de indruk dat cliënten zelf deze voordelen ook 'bewust' ervaren?

Simpel switchen

- In hoeverre wordt simpel switchen toegepast in de praktijk?
- Zijn er verklaringen voor te bedenken?
- Wat zijn jullie ervaringen met simpel switchen?
- Wat kan helpen om simpel switch meer toe te passen? Is dat wenselijk?

Het vervolg van de pilot

- Wat zouden jullie de gemeente op dit moment adviseren wat betreft de pilot? Waarom?
- Zijn er nog aandachtspunten/verbeteringen mogelijk?

Bespreking voorbeeldcasussen

- Herken je je hierin? Hoe kunnen we hiermee omgaan?