Good2Consult

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

Sociaal Team Asten

Effectonderzoek voorliggend veld in Asten

Samenvatting en aanbevelingen

9 Maart 2021

Marc Vos
Bas van den Biggelaar

www.good2consult.com
marc@good2consult.com

+31 6 22927176
+31 40 3046091

Rul 2B
5591 TW, Heeze

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

Inhoudsopgave

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

Appendices

A. Presentatie “Toegevoegde waarde van preventie en het voorliggend veld in Asten”
    - deel 1 - Huidige activiteiten en resultaatgebieden
    - deel 2 - Vermeden maatschappelijke kosten

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

Opdrachtbeschrijving

Good2Consult heeft op verzoek van Gemeente Asten in de periode september 2020 tot en met februari 2021 onderzoek uitgevoerd naar het effect van de activiteiten van Sociaal Team Asten in het voorliggend veld. Dit betreft de inzet van dorpsondersteuners, cliëntondersteuners, maatschappelijk werkers, jongerenwerkers, buurtsportwerk en de participatie coach in wijken en de dorpen. De onderzochte activiteiten betreffen een *gedeelte* van het bredere dienstenpakket dat het Sociaal Team Asten verzorgt. De resultaten uit dit onderzoek hebben daarom betrekking op alleen de hierboven genoemde diensten in 'het voorliggend veld' ook wel genoemd: de 0de lijn.

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

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

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

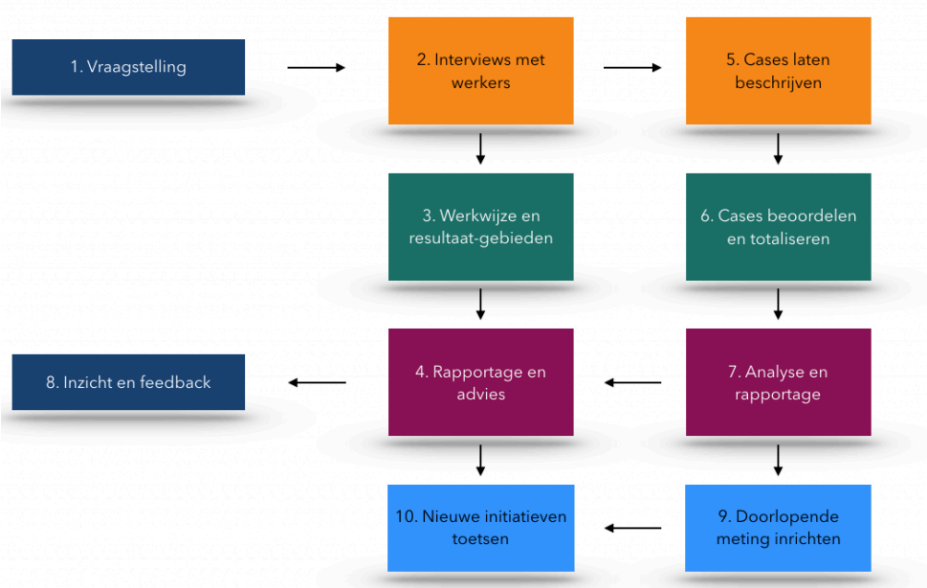
Aanpak

Deel 1 - Huidige activiteiten en resultaatgebieden[1]

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

Dit onderzoek is gebaseerd op onze methodiek www.SturenopZorg.nl . Daarbij zijn de stappen 1 tot en met 8 doorlopen van de onderzoeksaanpak in deze afbeelding.

Op dit moment gebruiken deze leden van het team geen gezamenlijk registratiesysteem. Daarom zijn punt 9 en 10 nog onderwerp van gesprek met de opdrachtgever.



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

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

Het effect en de meerwaarde van de activiteiten[2]

1. Huidige activiteiten en resultaatgebieden

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

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

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

De inwoners, jongeren herstellen of vergroten zo ook hun zelfstandigheid. Dat kan zijn door dingen anders te *zien*, te *durven* en te *doen*. Dat kan betrekking hebben op het herstellen van het contact met anderen, meedoen of meer initiatief nemen, meer zelfinzicht, zelfvertrouwen en daardoor meer geluk ervaren of gezonder leven. Een belangrijk aspect is ook het voorkomen van uitval, zoals langer thuis kunnen blijven wonen, rust voor jezelf en de relatie met anderen, school afmaken of een beroep kiezen, of passend werk vinden.

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

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

---

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

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

De wijk/dorpsondersteuners en jongerenwerkers zijn zichtbaar aanwezig in de wijk, en op school en makkelijk aanspreekbaar. Ze gaan snel tot handelen over. Dat helpt bij het vergroten van de leefbaarheid in het dorp, de wijk of het schoolplein en de clubs: buren kennen elkaar beter, er zijn meer onderlinge contacten, minder overlast of sociale verwaarlozing, minder agressie naar anderen en grotere zelfredzaamheid.
Door goed te luisteren naar de signalen en vragen van uit deze groepen komen initiatieven makkelijker van de grond, ontdekken mensen hun talenten en past het aanbod aan activiteiten en voorzieningen bij hun omgeving en leefwereld.

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

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

Effect van de eigen inzet

In deel 1 hebben we gevraagd om ons te vertellen wat het effect is van de eigen inzet.
In de dagelijkse praktijk ziet dit deel van het Sociaal Team dat hun activiteiten en ondersteuning leiden tot:

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

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

Caseberekening
In deel 2 van dit onderzoek hebben we de effecten berekend via case inventarisatie. In deze cases beschreven de medewerkers wat de hulpvraag en hun eigen inzet daarop was en wat de kans was dat deze inwoner binnen 6 maanden een beroep zou doen op 1e of 2e lijns ondersteuning, en in hoeverre de medewerker door eigen inzet en begeleiding, een vrijwilliger, of een andere oplossing (zijnde *geen* 1e/2e lijns voorziening of zorg) deze kosten heeft voorkomen. De aangegeven kosten zijn gebaseerd op landelijke normen en interne kostprijzen van professionele zorg en ondersteuning. Vervolgens zijn de cases vermenigvuldigd met het aantal soortgelijke hulpvragen per jaar en is een berekening van het totaal gemaakt.

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

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

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

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

2. Vermeden maatschappelijke kosten[4]

Totaal bespaarde kosten
Uit dit onderzoek blijkt dat dit onderdeel van het Sociaal Team Asten jaarlijks naar verwachting *2,2 miljoen euro* bespaart op vermeden maatschappelijke kosten. Dit is gebaseerd op de 79 berekende cases met daarbij een gezamenlijk bepaalde extrapolatie naar het totaal aantal hulpvragen per jaar.

Eenmalig of meerjarig
Ruim 51% van de gevonden besparingen geldt voor meerdere jaren. Er zijn bij deze hulpvragen kosten voorkomen voor meerdere jaren. Denk daarbij aan een uithuisplaatsing van een jongere, bijstandsuitkering werkzoekende, toezicht door jeugdzorg. We gaan in dat geval uit van 2 jaar herhalingseffect. Dat betekent dat we die besparing na het eerste jaar nog 2 keer meenemen in de totale vermeden kosten.

Effect op de besparing
Vanuit de case-voorbeelden zien we dat het Jongerenwerk veel jongeren bereikt zowel via de voorlichting op scholen, als bij de inloop en activiteiten. Dit vertaalt zich in de relatief hoge berekende jaarlijkse besparing door preventie en het snel oppakken van vragen van jongeren. Hiervan heeft een substantieel deel een herhalend effect waarbij zorgkosten voor meerdere jaren worden voorkomen.
Een dergelijk meerjarig effect zien we ook bij Steunpunt en Voorportaal - met name doordat ouderen langer zelfstandig kunnen wonen door inzet van vrijwilligers, het eigen netwerk of oplossingen zoals personenalarmering. Bij Werk en Participatie gaat het om zelfstandig weer in een inkomen te voorzien.
Bij het werk van de Dorpsondersteuners en Maatschappelijk werk zien we vaker eenmalige besparingen. Dit heeft vooral met de aard van de vraagstukken te maken, waarbij een praktische oplossing vaak meteen het gewenste effect heeft.

Budget versus besparing
Het budget aan salariskosten/inhuur voor dit deel van het Sociaal Team Asten in dit onderzoek bedraagt 413 k euro in 2020. De geschatte besparing op maatschappelijke kosten van 2,2 miljoen is met 546% fors te noemen. Kijken we naar de betreffende werksoorten dan is dit met name te verklaren door het goede bereik en brede inzet van het Jongerenwerk. Bij de overige onderdelen is de besparingsfactor rond de 200% t.o.v.

[4] Voor detail informatie verwijzen we naar de bijlage “Toegevoegde waarde van preventie en het voorliggend veld in Asten deel 2 - Vermeden maatschappelijke kosten”

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

de kosten van die inzet. Dat laatste is goed vergelijkbaar met onze ervaring uit onderzoeken bij andere gemeenten.

Meest voorkomende vragen
We zien dat veel *hulpvragen* betrekking hebben op zelfredzaamheid of gedrag, gevolgd door financiën of psychische klachten. Qua jaarlijkse besparing zien we bij zelfredzaamheid, gedrag en psychische klachten de grootste besparing door eigen inzet van de medewerker van het Sociaal Team. Ook rondom relatie en financiën worden kosten voorkomen.

Effect op gezondheid
Een belangrijk doel van de ondersteuning is om mensen daadwerkelijk te helpen en perspectief te bieden. De inzet is daarom veelal gericht op het verbeteren van *dagelijks functioneren*, zoals langer zelfstandig kunnen wonen bij ouderen en mantelzorgers, en zodat jongeren thuis, op school, of met vrienden weer beter functioneren. Daarnaast bieden praktische oplossingen die worden aangereikt weer perspectief en de mogelijkheid om talenten in te zetten. Dit heeft vooral effect op *meedoen*, de *kwaliteit van leven,* of *zingeving*.

Besparing naar kostenhouder
Als we kijken naar de 79 cases uit de steekproef en de partij die voor de maatschappelijke kosten zou zijn aangesproken (kostenhouder) zien we dat het merendeel (85%) voor rekening van de gemeente zou zijn gekomen. Daarvan is 36% rondom Jeugd, en 49% betreft Volwassenen.

Preventie versus interventie
We hebben gevraagd om per case aan te geven wat de kans is op de inzet van 1e/2e lijn voorzieningen binnen 6 maanden. Zo kunnen we inzichtelijk maken of het ging om preventie, of interventie waarbij een alternatief geboden werd. Uit de steekproef blijkt dat het merendeel van de besparingen (59%) afkomstig is van situaties waar anders inzet van 1e/2e lijnszorg *zeker* aan de orde zou zijn geweest. Bij 34% van de besparingen is hiervoor *Waarschijnlijk* aangegeven.

Effect van eigen inzet
We zien dat in 37% van de casussen uit de steekproef de medewerker zelf *volledig* de besparing realiseert. In veel gevallen is aangegeven dat de besparing waarschijnlijk is (52%). Dat kan zijn omdat òf het effect pas op termijn zichtbaar is, òf doordat is doorverwezen naar een partner of een passende groepsactiviteit.

Kvk nr: 67950825
Btw nr: 857239818B01
NL69 RABO 0316 3341 46

Ons advies

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

1. De samenwerking in het Sociaal Team is goed te noemen. We zien dat men snel onderling schakelt en korte lijnen ervaart. Dit komt de hulp aan de inwoners zeker ten goede.

2. De brede uitvraag door de medewerkers van het voorportaal lijkt ons goed passend voor de inwoners. Deze is gecombineerd met de rol als cliëntondersteuner of maatschappelijk werker en is zo een goede aanvulling op een Wmo voorziening wanneer die wordt verleend. De medewerkers geven aan dat ze goede toegang hebben tot voorliggende voorzieningen en die gemakkelijk kunnen inzetten.

3. Kijk met het team naar logische doorontwikkeling in oplossingen waarmee de inwoners en jongeren snel en goed geholpen zijn. Dat kan zijn door nieuwe combinaties in de samenwerking - voor veel voorkomende vragen - maar ook door versterking van de contacten met partners in hulpverlening en maatschappelijke partners zoals bedrijven.

4. De registraties van klantcontact in verschillende systemen beperkt de autonome inzage voor de medewerkers - ze moeten bij elkaar te rade of iemand al bekend is bij het team. De korte onderlinge lijnen maken dit mogelijk. Je mist daardoor wel zicht op de frequentie van klantcontact, de historie van hulpvragen en ingezette combinaties van voorliggende en beschikte voorzieningen.

5. Het eerste contact is laagdrempelig. Aanwezigheid op locaties waar de doelgroep aanwezig is, is daarbij een goede manier om contact te leggen. Wel geven jongerenwerkers aan dat signalering en begeleiding via groepswerk voor specifieke doelgroepen en risicogroepen een goede aanvulling zou zijn. Vanuit leerplicht is er potentie om basisscholen eerder te laten signaleren. De samenwerking daarmee zou kunnen worden geïntensiveerd.

6. De medewerkers hebben een positief kritische houding over hun tijdsindeling en deelname aan algemene overleggen. Graag besteden ze hun tijd aan het helpen van inwoners en jongeren (mens-gericht). Ons advies is om afhankelijk van hun rol en uren inzet, hen te laten aangeven wat voor hen relevant en werkbaar is bij deelname aan algemene overleggen.