

Tussenevaluatie Pilots Begeleiding (Wmo & Jeugd)

Wijkteams Arnhem

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Doelstelling	4
3. Opzet van de pilot.....	5
4. Opzet monitoring.....	5
5. Effecten van de pilot.....	6
6. Reflectie en plan voor het vervolg	14

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van de pilots

Vanaf 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor ambulante begeleiding op grond van de Wmo & Jeugd. Belangrijke gedachte bij deze decentralisatie is dat gemeenten dicht bij hun inwoners staan en daardoor beter in staat zijn om het sociale netwerk van inwoners te benutten en naast individuele zorg ook algemene voorzieningen in de wijken in te zetten. Gemeente Arnhem heeft samen met de Wijkteams Arnhem geconstateerd dat de destijds beoogde transformatie nog onvoldoende op gang komt.

Samen is gekeken hoe de gewenste transformatie versneld kan worden. Het zelf begeleiden van inwoners door de wijkteams wordt hierbij als een belangrijk instrument gezien. Sinds de start van de wijkteams is het zelf kortdurend begeleiden al een deel van de opdracht. Echter bleek in praktijk dat coaches er maar weinig aan toe kwamen om zelf inwoners te begeleiden.

Daarom is besloten om formatie toe te voegen aan 4 teams voor het begeleiden van inwoners. De pilot begeleiding Jeugd is gericht op het begeleiden van kinderen en gezinnen en is gestart in november 2020 in de wijken Malburgen en Schuytgraaf/Elderveld. De pilot begeleiding Wmo is gericht op het begeleiden van volwassenen in de wijken Spijkerkwartier en Kronenburg en is gestart vanaf februari 2021. De pilot begeleiding Jeugd heeft een looptijd van 2 jaar. De pilot begeleiding Wmo kent een looptijd van 3 jaar, met een Go- en No Go moment na 1,5 jaar. De effecten van beide pilots zijn geëvalueerd in dit document.

1.2 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staan de hoofd- en subdoelstellingen beschreven. In het derde hoofdstuk staat beschreven hoe de pilots zijn opgezet. Het vierde hoofdstuk geeft aan hoe de effecten van beide pilots zijn onderzocht. Er is gebruik gemaakt van meerdere instrumenten die de Gemeente Arnhem en de Wijkteams Arnhem samen hebben vastgesteld. In het vijfde hoofdstuk worden de effecten van het zelf begeleiden door de Wijkteams Arnhem besproken en de bevindingen uit de onderzoeksinstrumenten. Het zesde hoofdstuk bevat een reflectie op de pilots en het plan voor het vervolg.

2. Doelstelling

In dit hoofdstuk staan de doelstellingen van beide pilots beschreven.

2.1 Hoofddoelstelling

Hoofddoelstelling van de pilots begeleiding (Jeugd & Wmo) is het versnellen van de transformatie van begeleiding, waardoor meer passende, effectieve en efficiënte begeleiding wordt geboden. Kwetsbare inwoners zelfstandiger kunnen functioneren en meer regie over hun eigen leven kunnen krijgen of houden. Dit draagt bij aan hun kwaliteit van leven.

Daarnaast zal vanuit de individuele vragen duidelijk worden welke vragen mogelijk collectief voorliggend kunnen beantwoord en/of wat hierop ontwikkeld dient te worden in de wijk (door voorliggende voorzieningen).

2.2 Subdoelstellingen

Hieronder staan de subdoelstellingen van de pilots met daarachter op welk element van de hoofddoelstelling die betrekking hebben:

1. De inzet sluit door zelf te begeleiden beter aan op wat inwoners zelf kunnen (eigen kracht) en wat hun netwerk kan betekenen. *(Meer passende en effectieve begeleiding)*
2. De inzet richt zich niet op een deel van het probleem, maar op het geheel van het probleem. Door deze integrale ondersteuning wordt de samenhang geborgd en is de inzet effectiever *(Meer passende en effectieve begeleiding)*
3. We verwachten daarbij kosten te kunnen besparen doordat trajecten korter duren, er minder overlegtijd nodig is met aanbieders, we bepaalde vraagstukken kunnen collectivieren en voorliggende voorzieningen beter kunnen inzetten. *(Efficiëntere begeleiding)*
4. Inwoners kunnen door het zelf begeleiden (eerder) weer zelfstandig verder, ondersteund door hun netwerk en voorzieningen in de wijk. *(Inwoners zelfstandiger kunnen functioneren en meer regie over hun eigen leven kunnen krijgen).*
5. We willen onderzoeken en ontwikkelen wat hierin nodig is in de samenwerking met andere organisaties, namelijk:
 - a. welke vragen mogelijk collectief voorliggend kunnen beantwoord en wat hierop ontwikkeld dient te worden (voorliggende voorzieningen)
 - b. hoe we in de begeleiding effectiever samen kunnen werken met specialistische zorgaanbieders. Het idee daarbij is dat we met een kleine groep aanbieders een meer kwalitatieve samenwerking op willen bouwen. *(Meer passende, effectieve en efficiënte begeleiding)*
6. Bovenal heeft de pilot als doel om te leren hoe we deze resultaten kunnen bereiken en wat daarbij nodig is. Welke handvatten coaches nodig hebben en wat dit betekent in de samenwerking met anderen.

3. Opzet van de pilot

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe de pilots begeleiding Wmo & Jeugd zijn opgezet.

Het zelf begeleiden is op de volgende manieren versterkt in de 4 pilotwijken:

- Er is in alle teams formatie toegevoegd (voor Wmo 3,7 fte en voor jeugd 4,6 fte) om meer ruimte te maken om zelf te begeleiden.
- De verschillende casuïstiekbesprekingen in de teams zijn gebruikt om deze nieuwe manier van werken te integreren in de werking van de passende inzet. Dit gebeurt bij inwoners met een nieuwe vraag of inwoners waar bestaande zorg afloopt. Hierbij reflecteert het team of het passend is om vanuit het wijkteam zelf te begeleiden. Het uitgangspunt hierbij is dat het wijkteam het zelf oppakt, tenzij er duidelijke redenen zijn om dat niet te doen. Ook wordt in deze bijeenkomsten stilgestaan wie de expertise en ruimte heeft om de vraag op te pakken en wat de mogelijke volgende stappen zijn. Periodiek wordt er in casuïstiek waarbij het wijkteam zelf begeleid gereflecteerd hoe het gaat en wat mogelijke volgende stappen zijn.
- Het leren en ontwikkelen in het zelf begeleiden wordt deels in de uitvoering van de begeleiding vormgegeven en deels door op thema met het team kennis en ervaring met elkaar uit te wisselen.
- Er wordt gestuurd op het zelf begeleiden doordat de teamleider maandelijks de ontwikkelingen en aantallen binnen de pilots met het team bespreekt.
- Bij de pilot Wmo is de voortgang van de pilots gevolgd en gestuurd door middel van een stuurgroep bestaande uit betrokkenen vanuit de gemeente en het wijkteam. Bij de pilot Jeugd wordt de voortgang bewaakt door een projectgroep, bestaande uit wijkcoaches, teamleiders en gedragsdeskundigen. Hier sloot de bestuursadviseur Jeugd periodiek aan. Sinds kort is er 1 stuurgroep voor beide pilots.
- Tenslotte is in alle wijken aandacht besteed aan de verbinding met voorliggende voorzieningen.

4. Opzet monitoring

De monitoring is opgezet aan de hand van de in hoofdstuk 2 benoemde doelstellingen. Voor de pilots begeleiding Jeugd en Wmo is een plan voor de monitoring vastgesteld door de wijkteams en de gemeente.

Voor het monitoren van de pilots zijn de volgende instrumenten gebruikt:

- Coaches vullen na elke traject een evaluatieformulier in waarin ze met een aantal vragen bevraagd worden op de effecten van de pilot.
- De inwoner wordt bevraagd met een aantal vragen na elk traject over zijn/haar ervaring met de begeleiding
- Aantal gestarte trajecten in het kader van de pilot per team (bron: dashboard pilots begeleiding)
- Aantal inwoners dat na begeleiding zelf weer verder kan t.o.v. totaal trajecten pilot (periodieke uitdraai)
- Reden beëindiging van de hulp (periodieke uitdraai)

- Periodiek wordt er samen met coaches de effecten geëvalueerd en is er gesprek over wat het betekent voor de organisatie van hun werk en hoe zij daarin gefaciliteerd worden.
- Het instrument Effectencalculator is gebruikt om door reconstructie van 11 casussen duiding te geven aan de kwalitatieve effecten van de begeleiding vanuit het wijkteam ten opzichte van de begeleiding bij een zorgaanbieder. Ook geeft dit instrument inzicht in de eventuele meerwaarde vanuit financieel perspectief. Dit onderzoek is uitgevoerd door Gideon Visser (onderzoeker bij Lectoraat Versterken van Sociale Kwaliteit) en Jochum Deuten (zelfstandig onderzoeker).

De verschillende instrumenten geven antwoord op de volgende doelstellingen:

Instrument	Geeft antwoord op doelstelling
Evaluatieformulier coaches	1,2,4, 5 & 6
Evaluatieformulier inwoners	4
Periodiek evalueren	6
Gestarte trajecten	Geeft zicht op omvang begeleiding
Aantal inwoners dat zelfstandig verder kan	4
Reden beëindiging hulp	4
Effectencalculator	3 & meer verdieping op alle andere doelstellingen

5. Effecten van de pilot

In dit hoofdstuk wordt eerst een beeld gegeven van het verloop van de pilots. Vervolgens is een beeld gegeven van de cijfers binnen de pilots. Tenslotte worden de effecten beschreven voor inwoners & coaches in relatie tot de doelstellingen die zijn gesteld.

5.1 Verloop van de pilot

In de verschillende teams is bij aanvang anders omgegaan met welke coaches een rol hadden in het zelf begeleiden. In de teams Jeugd is het in beide teams opgepakt als teamopdracht, waarin iedereen de vragen oppakte die passend waren bij zijn eigen expertise. Doordat de coaches die zijn geworven voor de pilot relatief meer ruimte in hun caseload hadden, hebben zij ook een groter aandeel van de casuïstiek opgepakt. Bij de pilot begeleiding Wmo is bij het team CSA is eerst gewerkt met een kopgroep, die later is verbreed naar het hele team. Binnen diezelfde pilot is bij team RKV het als teamopdracht opgepakt, waarbij de nieuwe formatie nagenoeg alleen zelf begeleiden en andere teamleden het naast de andere activiteiten die zij deden oppakten. Er is vanaf mei 2021 besloten om met 1 uniforme aanpak te werken. Omdat zelf begeleiden een essentieel onderdeel is in het waarmaken van de transformatie is benadrukt dat zelf begeleiden een taak is van elke wijkcoach. Het vormgeven van het zelf begeleiden is een teamopdracht waarin ieder vanuit zijn eigen expertise een bijdrage aan levert.

Er is in de teams incrementeel formatie toegevoegd. Het effect van deze incrementele toevoeging is naast de bestaande dynamiek van het werk en de complexiteit daarvan soms verwaterd. Het valt in de uitvoering op dat scholen en zorgaanbieders en soms inwoners, een specialistisch aanbod prefereren boven begeleiding vanuit de wijkteams. De gemeente heeft alle zorgaanbieders per brief geïnformeerd over de pilots. Echter is deze informatie niet altijd op het niveau van de uitvoering bekend. Wijkcoaches hebben tijd nodig om in deze context vertrouwen bij de omgeving op te bouwen van de begeleiding van een wijkcoach. Wat daarbij helpt is iedere keer te blijven normaliseren en in gesprek te blijven over wat echt de vraag achter de vraag is. Dit gesprek moet op alle niveaus blijvend gevoerd worden.

Over het geheel genomen stijgt het aandeel zelf begeleiden. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om hierop te sturen en aandacht aan te geven. In de maanden april en mei was het door wisseling van teamleiders en verloop onder wijkcoaches soms moeilijk om de ingeslagen richting vast te blijven houden. Daardoor gaan persoonlijke afwegingen en de werkdruk een grotere rol spelen in de afweging om zelf te begeleiden of een aanbieder in te zetten. Daarom wordt daar sinds juni meer in de lijn op gestuurd door de teamleider. In het proces van het verlengen of afgeven van een indicatie toetst de teamleider of de juiste stappen zijn doorlopen om een goede afweging te maken. Daarnaast draagt de teamleider bij in het prioriteren van zelf begeleiden ten opzichte van andere activiteiten en het sturen op een evenredige caseloadverdeling.

Er is veel tijd geïnvesteerd in de verbinding met voorliggende voorzieningen. Er is geïnventariseerd welke vragen zich goed lenen om te collectivieren. De samenwerking tussen TLO en de wijkteams is in de Zuidwijken verstevigd. De relatie is daardoor verbeterd en de eerste resultaten zijn zichtbaar. Zo is er nu in RKV een ontmoetingsplek voor inwoners waar het wijkteam ook spreekuren heeft. Daarnaast is er in RKV ook een participatiespreekuur met W&I en Activerend Werk gestart. Echter zijn de resultaten op het meer collectivieren van vragen nog weinig zichtbaar. Daar waar kan en passend pakken de wijkteams vragen zelf collectief op. Echter wordt de rol van iemand die de verbinding maakt tussen collectieve vragen en de het aanbod van de voorliggende voorzieningen hierin.

5.2 Cijfers binnen de pilot

Vanaf de start van de pilots tot en met juni is dit de in- en uitstroom en het aantal actieve trajecten. De pilot jeugd is gestart in november 2020 en de pilots Wmo in februari 2021.

Wmo

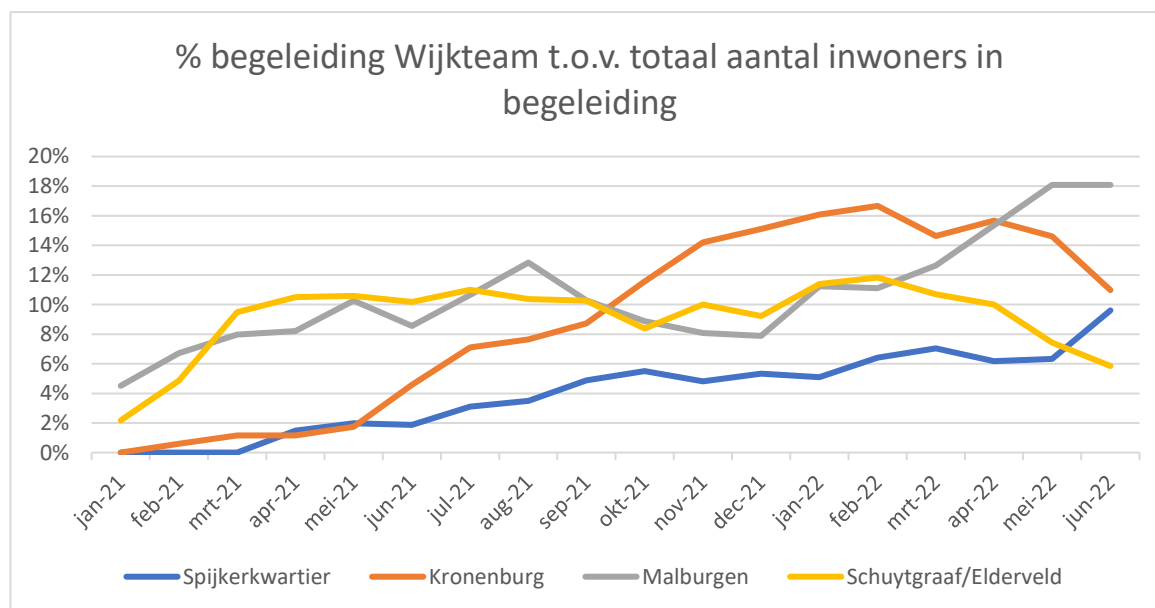
Team	Instroom	Uitstroom	Actief
CSA	69	34	35
RKV	62	40	22
Totaal	131	74	57

Van de 131 inwoners die door de teams zijn begeleid kwamen 80 inwoners uit de beoogde wijken (Kronenburg (40) en Spijkerkwartier (40)). Als er vragen komen uit andere wijken waar zelf begeleiden passend is pakken de teams die ook op.

Jeugd

Team	Instroom	Uitstroom	Actief
Malburgen	72	38	34
Schuytgraaf/Elderveld	62	53	9
Totaal	134	91	43

De verhouding van de eigen begeleiding vanuit het wijkteam ten opzichte van alle inwoners die een vorm van begeleiding hebben (inclusief begeleiding vanuit specialistische zorgaanbieders) ontwikkelt zich als volgt vanaf 2021:



Inmiddels wordt bij de teams waarbij de eigen begeleiding is verstevigd bij gemiddeld 11% van de inwoners met een vraag rondom begeleiding zelf opgepakt. Het aandeel inwoners dat door het wijkteam zelf wordt begeleid stijgt. Dat heeft deels te maken met het feit dat in de bestaande dynamiek persoonlijke afwegingen en werkdruk een rol hebben gespeeld in het wel of niet zelf begeleiden. Daarnaast blijkt sommige begeleiding nog niet passend om vorm te geven binnen het wijkteam. In algemene zin zijn dat complexe vragen waar langdurige en intensieve ondersteuning nodig is. Dat is bijvoorbeeld als er een veiligheidsrisico is en hulp aan een inwoner niet uitstelbaar is.

De formatie die extra is ingezet voor de pilots is als volgt benut voor het inzetten van zelf begeleiden. Voor de indicatie van de ingezette uren zijn de directe inwonergebonden uren die wijkcoaches hebben geregistreerd bij aanvang (bij de geregistreerd toewijzing) als uitgangspunt genomen en omgerekend

naar totale inwonergebonden uren Het gaat dus om een schatting. De daadwerkelijke uren worden niet geregistreerd.

Team	Ingezette uren in de pilot	Extra fte pilot	Beschikbare uren	% formatie ingezet/ beschikbare formatie voor pilot
CSA	2.127	1,67	3.099	69%
Malburgen	4.517	2,88	6.298	72%
RKV	2.766	1,77	3.284	84%
Schuytgraaf/Elderveld	2.772	1,89	4.133	67%
Eindtotaal	12.182	8,21	16.814	72%

Gemiddeld wordt 72% van de extra beschikbare uren ingezet voor het individueel zelf begeleiden van inwoners. De overige tijd is besteed aan:

- Extra tijd die is besteed aan de verbinding met voorliggende voorzieningen en het in kaart brengen van vragen die collectief kunnen worden opgepakt
- Extra tijd voor weging van casuïstiek met het team
- Extra tijd voor deskundigheidsbevordering van zelf begeleiden
- De reguliere regiefunctie binnen de casuïstiek waarin het wijkteam zelf begeleid
- Andere activiteiten binnen het reguliere werk

5.3 Effecten van de pilot

De effecten die blijken uit de verschillende instrumenten in relatie tot de verschillende subdoelstellingen zijn als volgt. De respons op de vragen die aan inwoners zijn gesteld en de vragenlijst die coaches zelf hebben ingevuld is met name bij de pilot begeleiding Wmo laag (38% cq. 35%). Bij de pilot begeleiding Jeugd is de respons op beide instrumenten iets hoger (67% cq. 68%). Dit heeft ermee te maken dat op deze werkwijze onvoldoende gestuurd is. Het onderzoek door middel van de Effectencalculator kent enige aandachtspunten. Zie daarvoor bijlage 3

1. De inzet sluit door zelf te begeleiden beter aan op wat inwoners zelf kunnen (eigen kracht) en wat hun netwerk kan betekenen. *(Meer passende en effectieve begeleiding)*

Uit de analyse van de Effectencalculator blijkt dat een voordeel van het zelf begeleiden door het wijkteam is dat wijkcoaches goed kunnen aansluiten op de dynamiek van de inwoner. Daarnaast bouwen zij voort op een vertrouwensrelatie, waardoor de begeleiding mogelijk effectiever is. Ook inwoners geven het voordeel van de laagdrempelige begeleiding van de wijkcoach en daarmee het voordeel van het zien van minder vreemde gezichten aan. Dit vergroot de kans dat bij het zelf

begeleiden er beter aangesloten kan worden op de eigen kracht van de inwoner. Het aansluiten op eigen kracht is in de andere instrumenten niet uitgevraagd.

In de vragen aan inwoners is niet expliciet op het betrekken van het eigen netwerk bevraagd.

Uit de analyse van de evaluaties van coaches blijkt dat bij de Wmo in 38% van de gevallen het netwerk is betrokken en bij Jeugd in 56%. Wijkcoaches proberen dit bij elk ondersteuningstraject.

Uit de casusanalyse van de Effectencalculator blijkt dat er redenen zijn waarom dat niet altijd lukt. Bijvoorbeeld omdat er niet altijd een netwerk aanwezig is of het netwerk niet steunend is bij de vraag van de inwoner. De begeleiding vanuit het wijkteam biedt hierin dus maar een beperkte meerwaarde. Echter zou een zorgaanbieder hierin tegen dezelfde beperkingen aanlopen. Tegelijkertijd zijn er mogelijkheden om binnen de begeleiding meer aandacht te besteden aan wat het netwerk kan betekenen of hoe het netwerk kan worden versterkt. Hier zal in het vervolg van de pilot meer aandacht aan worden besteed.

Er kan worden geconcludeerd dat door de laagdrempelige begeleiding de kans wordt vergroot om aan te sluiten bij de eigen kracht van de inwoner. Bij het betrekken van het netwerk doen zich een aantal belemmeringen voor, waardoor de begeleiding vanuit het wijkteam op dit doel een beperkte meerwaarde heeft. Er zijn echter ook kansen om dit in het vervolg beter te ontwikkelen.

2. De inzet richt zich niet op een deel van het probleem, maar op het geheel van het probleem. Door deze integrale ondersteuning wordt de samenhang geborgd en is de inzet effectiever (Meer passende en effectieve begeleiding)

Uit de vragenlijst die coaches hebben ingevuld blijkt dat de meeste ondersteuning (58%) integraal kan worden vormgegeven. Coaches geven aan dat zij spreken over alle levensgebieden (en de verbinding daartussen). Inwoners zijn hierop niet bevraagd.

Uit de casusanalyse van de Effectencalculator blijkt er meerwaarde op dit gebied doordat er gaandeweg meer op tafel komt en wijkcoaches die zaken samen met de inwoner kunnen oppakken. Het biedt daarnaast kansen om andere hulpverlening op elkaar af te stemmen op een voor de inwoner logische manier. Of het doelbereik hoger is dan bij de begeleiding vanuit een zorgaanbieder valt niet te zeggen.

Geconcludeerd kan worden dat de meeste ondersteuning integraal vormgegeven kan worden, maar dat het onduidelijk is of het doelbereik hier hoger is dan bij een zorgaanbieder.

3. We verwachten daarbij kosten te kunnen besparen doordat trajecten korter duren, er minder overlegtijd nodig is met aanbieders, we bepaalde vraagstukken kunnen collectivieren en voorliggende voorzieningen beter kunnen inzetten. (*Efficiëntere begeleiding*)

Uit de Effectencalculator blijkt dat vanuit financieel perspectief voorzichtig kan worden geconcludeerd dat de begeleiding vanuit het wijkteam niet duurder is dan begeleiding vanuit een zorgaanbieder en wellicht goedkoper. Voordelen die daarbij worden genoemd zijn:

- De wijkcoach kan samen met de inwoner een vliegende start maken. De begeleiding sluit direct aan op de eerste kennismaking en het vertrouwen dat daarin is opgebouwd, waar een zorgaanbieder in veel gevallen opnieuw moet kennismaken. Ook worden hiermee wachttijden vermeden.
- De wijkcoach kan de vraag bij de inwoner nog even aanzien, waardoor problemen soms minder ernstig blijken dan bij aanvang en de inzet daar beter op kan worden aangepast.
- Er is in sommige gevallen zwaardere begeleiding vermeden.
- De regie kan met minder inzet erbij worden gedaan door de 2^e wijkcoach. De inzet van de 2^e wijkcoach als kritisch meedenker behoeft tegelijkertijd aandacht.
- Er is een kans dat de begeleiding vanuit het wijkteam kortdurend is, omdat het einde van de begeleiding natuurlijker verloopt. Daarnaast zijn wijkcoaches er vanuit hun opdracht op gericht dat inwoners samen met hun netwerk weer zelfstandig verder kunnen. Het feit dat het wijkteam altijd dichtbij is bij een eventuele vervolgvraag, maakt dat er minder noodzaak is tot het verlengen van de begeleiding. Tegelijkertijd schuilt hierin het risico dat de begeleiding minder wordt afgebakend.

Er zijn ook redenen waarom de begeleiding duurder uit kan pakken. Zo is het uurtarief van een coach hoger dan bij aanbieders, de vraag zich gaandeweg ontwikkelt waardoor er intensievere ondersteuning nodig blijkt, er wellicht een minder effectieve aanpak wordt gekozen en/of omdat het eind minder goed wordt afgebakend.

Over de inzet van voorliggende voorziening blijkt uit de evaluaties die coaches hebben ingevuld dat tijdens de begeleiding en daarna, maar beperkt de verbinding gezocht is met voorliggende voorzieningen. Dat had vooral te maken met het feit dat het niet altijd passend was bij de vraag van de inwoner. Bij de begeleiding Wmo wordt er vaker gebruik gemaakt van de voorzieningen in de wijk, vooral bij vragen rondom participatie en ontmoeting.

Uit de analyse van de Effectencalculator blijkt dat er belemmerende factoren spelen om gebruik te maken van voorliggende voorzieningen, omdat die soms beperkt aanwezig zijn, geen passend aanbod hebben of de wijkcoach het specifieke aanbod niet kent. Het onderzoek van de effectencalculator geeft aan dat het wijkteam hier een duidelijke meerwaarde kan bieden doordat wijkcoaches veel beter ingevoerd zijn in de wijk. Er liggen hier echter duidelijk nog kansen voor ontwikkeling in samenwerking met partners in de wijk. Vanuit de duidingssessie is aangegeven dat er vanuit een

transformatieperspectief kansen liggen in het verder verbinden van begeleiding vanuit Wmo en Jeugd met de Participatiewet rondom werk, inkomen en schulden.

Het collectivieren van vragen is gedurende de looptijd van de pilot beperkt van de grond te komen. Een van de wijkteams pakt waar passend is de begeleiding van inwoners collectief op. Een verbeterde samenwerking met voorliggende voorzieningen kan hierin meer resultaat bieden. Een integrale sturing hierop door de gemeente is hierbij nodig.

Er kan worden geconcludeerd dat begeleiding vanuit het wijkteam niet duurder hoeft te zijn dan begeleiding van een zorgaanbieder, en wellicht goedkoper. Daarnaast kan het wijkteam een belangrijke meerwaarde bieden in het gebruik maken van voorliggende voorzieningen. Daarbij is een belangrijke randvoorwaarde dat de voorliggende voorzieningen voldoende aanwezig zijn, dat het aanbod dat zij concreet bieden inzichtelijk is bij het wijkteam en dat het voldoende aansluit bij de vragen die inwoners hebben. We hebben geconstateerd dat deze randvoorwaarde nog onvoldoende is geborgd. In het plan voor het vervolg staan aanbevelingen hierover opgenomen voor het vervolg.

4. Inwoners kunnen door het zelf begeleiden (eerder) weer zelfstandig verder, ondersteund door hun netwerk en voorzieningen in de wijk. *(Inwoners zelfstandiger kunnen functioneren en meer regie over hun eigen leven kunnen krijgen).*

Uit de vragen die zijn gesteld aan inwoners blijkt dat bij de begeleiding Wmo geeft 86% van de inwoners aan weer zelfstandig verder te kunnen. Dat is bij de begeleiding Jeugd 64%. De begeleiding wordt in de meeste gevallen volgens plan beëindigd, maar er wordt ook in een behoorlijk aantal gevallen geconstateerd dat de vraag complexer is dan bij aanvang bleek en er intensievere hulp nodig is. In veel gevallen wordt dan in overeenstemming met de inwoner die hulp ingezet. Door coaches wordt aangegeven dat het voordeel van zelf begeleiden in die gevallen is dat inwoners meer gemotiveerd zijn voor het inzetten van de benodigde hulp.

Coaches geven in de vragenlijst aan dat bij meer dan de helft van de inwoners (60%) het oplossingsvermogen is vergroot. Bij de begeleiding Wmo geldt dat voor 54% van de inwoners en bij de begeleiding Jeugd voor 63% van de inwoners. Coaches geven hierbij vaak aan dat door de begeleiding inwoners meer zicht hebben gekregen op wat zij zelf kunnen, maar ook voor welke zaken zij hun netwerk of voorliggende voorzieningen kunnen gebruiken. De vaardigheden van inwoners zijn in veel gevallen versterkt.

Uit de analyse van de Effectencalculator blijkt hierin geen duidelijke meerwaarde ten opzichte van de oude werkwijze. Aan de ene kant is dit transformatiedoel een onderdeel van de standaardwerkwijze van de wijkcoach. Echter heeft een zorgaanbieder wellicht eenzelfde doelbereik.

Geconcludeerd kan worden dat de meeste inwoners na begeleiding weer zelfstandig verder kunnen, maar dat er geen duidelijke meerwaarde is met de oude werkwijze.

5. We willen onderzoeken en ontwikkelen wat hierin nodig is in de samenwerking met andere organisaties, namelijk:

a. welke vragen mogelijk collectief voorliggend kunnen beantwoord en wat hierop ontwikkeld dient te worden (voorliggende voorzieningen)

Er is zoals gezegd in een aantal teams een beter beeld ontwikkeld van welke vragen collectief voorliggend beantwoord kunnen worden. Echter zijn de Wijkteams Arnhem nog aan het onderzoeken hoe ze dit beter kunnen kwantificeren.

De samenwerking tussen TLO en de wijkteams Arnhem zijn verstevigd en de eerste resultaten zijn hiervan zichtbaar, zoals een ontmoetingsplek in RKV en het starten van een participatiesprekkuur in die wijk. Tegelijkertijd mist hierin de verbindende schakel die zorgt dat de vragen die collectief kunnen worden opgepakt ook voorzien worden van een passend aanbod binnen het voorliggend veld. Daarnaast blijft het aanbod van voorliggende voorzieningen in de Zuidwijken laag. Deze doelstelling is daarom onvoldoende bereikt.

b. hoe we in de begeleiding effectiever samen kunnen werken met specialistische zorgaanbieders. Het idee daarbij is dat we met een kleine groep aanbieders een meer kwalitatieve samenwerking op willen bouwen. *(Meer passende, effectieve en efficiënte begeleiding)*

Bij bepaalde inwoners is daar waar het passend was al met specialistische aanbieders op een andere manier samengewerkt. Zo wordt in een aantal gevallen een deel van de begeleiding (met een specifiek doel) door een aanbieder uitgevoerd en een ander deel door de wijkcoach. Op die manier kan de ondersteuning beter op elkaar afgestemd worden en is het voor de inwoner prettiger doordat iemand tijdelijk invoegt in plaats van dat er wordt overgedragen. Ook is in een aantal gevallen samen met een aanbieder de overgang van begeleiding van de zorgaanbieder naar begeleiding vanuit het wijkteam vormgegeven. Op die manier was er niet een directe breuk in de ondersteuning, maar kon de inwoner geleidelijk vertrouwen opbouwen in de begeleiding van de wijkcoach. Tenslotte zijn er met een aantal ggz aanbieders afspraken gemaakt om een goede overgang naar het wijkteam te bevorderen. Zo wordt vooraf aan de behandeling al met de inwoner besproken dat als de behandeling klaar is het wijkteam een rol heeft in het samen van de inwoner borgen van de aangeleerde vaardigheden in de thuissituatie. Op die manier is de overgang natuurlijker.

Het idee om met een kleine groep aanbieders samen te werken binnen deze pilots is nog niet geëffectueerd. Dat kwam omdat in deze fase het passender was om wijkcoaches eerst meer ervaring in het zelf begeleiden te laten opdoen. Het besluit om dat in deze fase nog niet uit te werken is met de

gemeente afgestemd. In een volgende fase liggen hier kansen om de effectiviteit en het bereik van de begeleiding te vergroten.

6. Bovenal heeft de pilot als doel om te leren hoe we deze resultaten kunnen bereiken en wat daarbij nodig is. Welke handvatten coaches nodig hebben en wat dit betekent in de samenwerking met anderen.

De volgende zijn geleerd over wat er nodig en wat coaches nodig hebben om de transformatie met zelf begeleiden te versnellen:

- Een behapbare werkdruk is belangrijk om het bereik van zelf begeleiden te vergroten als de kwaliteit daarvan.
- Het is belangrijk om voldoende tijd en aandacht te geven aan het gezamenlijk wegen als team over welke inzet nodig is. Hierin hebben coaches een verschuiving gemaakt van snel een oplossing geven aan een inwoner (middels het inzetten van specialistische zorg) naar meer kijken naar de vraag achter de vraag en hoe daar gezamenlijk met de inwoner doelgericht stappen in te zetten.
- Dat gezamenlijk wegen soms te vrijblijvend is en onder invloed van werkdruk er toch persoonlijke afwegingen meespelen in het wel of niet inzetten van eigen begeleiding. Het zelf begeleiden en de aandacht voor de juiste afweging behoeft continue aandacht en sturing.
- Het themagericht leren werd door coaches als meerwaarde gezien om de deskundigheid op sommige gebieden van zelf begeleiden te vergroten.
- De rol van de 2^e wijkcoach kan worden verstevigd als kritisch meedenken en degene die regie voert over de casus. Op die manier kunnen de stappen binnen de begeleiding en de afronding beter gemarkeerd worden.
- Voor de verbinding met voorzieningen in de wijk is de samenhang en samenwerking met Welzijn en Werk en Inkomen essentieel. Daarnaast is het nodig om de vragen die collectief kunnen worden opgepakt beter te kwantificeren.
- Wijkcoaches geven aan dat zelf begeleiden bijdraagt aan hun werkplezier. Het biedt ze afwisseling in het takenpakket, het geeft voldoening om zelf resultaten te boeken samen met een inwoner en de daarmee opgedane ervaring helpt hen om bij volgende hulpvragen betere inschattingen te maken

6. Reflectie en plan voor het vervolg

In dit hoofdstuk wordt een reflectie gegeven op de resultaten van de pilots op de hoofddoelstelling. Vervolgens wordt aangegeven wat het plan is voor het vervolg van de pilots.

Zelf begeleiden door de wijkcoach is onderdeel van de beweging naar transformatie. Die beweging vraagt tijd en samenhang met het welzijnsaanbod en toeleiding naar arbeid en dagbesteding. Dat vraagt ook om samenwerking tussen alle betrokken partijen in het sociaal domein. Bij voorkeur op basis van

één gezamenlijke visie. De wijkteams Arnhem zien de noodzaak voor het formuleren van een gezamenlijke maatschappelijke ambitie en doelstellingen op de transformatie. Daarbij is het nodig dat de gemeente Arnhem de lead neemt.

In de brief aan de Arnhemse gemeenteraad (dd. 19-1-2021, Zaaknummer 494709) is geformuleerd dat zelf begeleiden een meerwaarde kan bieden op het versnellen van de transformatie waardoor meer passende, effectieve en efficiëntere begeleiding kan worden geboden.

Inmiddels is het zelf begeleiden ruim anderhalf jaar in de pilotwijken versterkt. Het laat zien dat er voor zelf begeleiden ruimte is en dat het van toegevoegde waarde is. Uiteraard zijn er ook belemmerende factoren. In de pilot is in een aantal wijken zichtbaar gemaakt wat de wijkteams in de pilot doen met zelf begeleiden. De cijfers laten zien dat de geïnvesteerde uren vertaald worden in uren begeleiding. Daarbuiten vindt binnen de reguliere opdracht ook begeleiding plaats.

De doorontwikkeling van de wijkteams vanuit een nieuwe bestuursstructuur met aandacht voor taakdifferentiatie, uniformiteit, ondersteunt door heldere werkprocessen gaat helpen om naast de uren in de pilot ook ruimte te maken voor begeleiding naast de pilot die nu nog niet in zicht worden gebracht.

De wijkteams stellen daarom voor de pilot voor te zetten met enige aandachtspunten.

Samenhang op weg naar transformatie

De samenhang met Welzijn en Werk in Inkomen is belangrijk voor het bovenliggende transformatiedoel. Wijkteams Arnhem stelt voor om voor die samenhang concretere samenwerking te zoeken met de betrokken partijen.

Voor die samenhang is een gezamenlijke opdracht met het welzijnsaanbod en W&I nodig om die voorliggende voorzieningen te kunnen organiseren. In die gezamenlijke opdracht worden de te collectiviseren vragen (kwantitatief) uit de wijk naar mogelijk aanvullend aanbod in de wijken gecombineerd. Waar partijen elkaar op dit punt ontmoeten kan ook de toets plaatsvinden tussen het huidige welzijnsaanbod en de behoefte zoals SWTA die in de wijken waarneemt.

Dit vraagt van de gemeente dat zij stuurt op samenhang in de samenwerking tussen voorliggende voorzieningen, TLO, W&I en de wijkteams. Dat betekent concreet dat:

- Het aanbod van voorliggende voorzieningen voor zowel inwoners als wijkteams concreet inzichtelijk is

- Dat er daar waar aanbod ontbreekt er wordt gestuurd op een tijdige realisatie van dat aanbod
- Daar waar nodig wordt geïnvesteerd in een verbindende rol tussen collectieve vragen en het realiseren van aanbod hierop.
- Ten aanzien van de samenwerking met W&I zijn er nog grote kansen voor verbetering. Door een verbeterde samenwerking tussen W&I en Wijkteams Arnhem kunnen inwoners versterkt worden door hen toe te leiden naar arbeid. Er is ruimte om in veel meer gevallen samen met de collega van W&I op locatie de gesprekken te voeren.

De uitkomsten van de pilot en het reguliere werk kunnen richting geven aan een voorliggend aanbod van Welzijn en Werk en Inkomen.

Meer zelf begeleiding in beeld brengen

De wijkteams meten binnen de pilot het zelf begeleiden. De begeleiding die door teams geleverd wordt die geen onderdeel zijn van de pilot, zien we in de gegevens nog niet terug. Wijkteams Arnhem stelt voor ook die ontwikkeling in de verschillende teams inzichtelijk te maken.

Samenwerking in de wijk

Op dit moment zijn er in de wijken meerdere aanbieders actief. Wijkteams Arnhem onderzoekt graag met de gemeente hoe met een beperkt aantal aanbieders in de wijken gekomen kan worden tot een aanbod dat goed aansluit bij het zelf begeleiden. Een aanbod waarin de wijkteams en de aanbieders in nauwe samenwerking met elkaar in een wijk een passend en zo preventief mogelijk aanbod doen.

Daarbij kan een analyse van de vragen waarin het afgelopen half jaar zorgaanbieders voor zijn ingezet helpen om inzicht te geven. Dit gaat inzicht geven in:

- Welke vragen mogelijk nog door het wijkteam kunnen worden opgepakt, maar door onvoldoende effectief in kunnen zetten van capaciteit nog niet zijn opgepakt.
- Welke vragen wijkcoaches nog expertise missen en hoe we die kunnen vergroten
- Bij welke vragen een kwalitatievere samenwerking met een beperkt aantal aanbieders kan bijdragen en hoe die samenwerking kan worden vormgegeven.

Deze analyse kan in oktober 2022 worden gemaakt en vertaald worden naar een actieplan met gemeente, Wijkteams Arnhem en Welzijn om het bereik en de effectiviteit op de transformatiedoelen te vergroten.

Sturen op resultaat

Zoals benoemd gaat de doorontwikkeling helpen om uniform te sturen op de inzet van zelf begeleiden. Het huidige verloop en de krapte op de arbeidsmarkt zijn daarin beperkende factoren. Een van de onderdelen van de doorontwikkeling betreft de uniformeren van werkprocessen. Er wordt gewerkt aan het opstellen van KPI's om daarmee te sturen op de werkprocessen.

Begroting

Dat resulteert zich in de volgende begroting vanaf 1 november 2022 tot 1 februari 2024 voor Jeugd¹:

Omschrijving	FTE	Bedrag per fte	Bedrag per jaar	Totale kosten (15 mnd)
Coaches	4,64	74.000	343.360	429.200
Projectleiderschap	0,33	74.000	24.667	30.833
Totale investering project	4,97		368.027	460.033

En voor Wmo:

Omschrijving	FTE	Bedrag per fte	Bedrag per jaar	Totale kosten (15 mnd)
Coaches	3,67	74.000	271.580	339.475
Projectleiderschap	0,33	74.000	24.667	30.833
Totale investering project	4,00		296.247	370.308

De totale kosten komen daarmee op €830.342.

¹ In deze begroting zijn alleen de extra directe kosten meegenomen, exclusief overhead. De kosten voor het projectleiderschap is tevens opgenomen in de MJB. Als die wordt gehonoreerd zullen deze kosten voor de pilots niet worden gedeclareerd.