



Rapport

Evaluatie beleidsregels Wmo en Jeugd; gemeente Arnhem

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/238

Datum

oktober 2022

Opdrachtgever

Gemeente Arnhem

Auteurs

Leon Heuzels
Denise Kroese
Lieselot Vroom

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Beantwoording onderzoeksvragen	8
2 Inleiding	10
2.1 Achtergrond	10
2.2 Hoofd- en deelvragen	10
2.3 Methoden	10
2.4 Leeswijzer	14
3 Bekendheid beleidsregels	15
3.1 Algemene opvattingen over beleidsregels	15
3.2 Aandacht voor de beleidsregels	21
3.3 Gebruik en frequentie	22
4 Stappenplan en uitgangspunten PGB's	27
4.1 Stappenplan (onderbouwing en conclusies)	27
4.2 Uitgangspunten PGB	29
5 Meerwaarde beleidsregels	31
5.1 Effectiviteit en efficiëntie van beleidsregels	31
5.1.1 Bijdrage aan afschalen van zorg	37
5.2 Duidelijkheid beleidsregels productgroepen	39
5.3 Uitleg naar inwoners en zorgaanbieders	43
5.4 Afwijken van de beleidsregels	45
5.5 Specifieke vragen hulp bij het huishouden en begeleiding	47
Bijlage: vragenlijst	50



Samenvatting

In de gemeente Arnhem zijn in december 2019, mede op verzoek van Wijkteams Arnhem, beleidsregels vastgesteld voor de Wmo (inclusief beschermd wonen) en de Jeugdwet. De beleidsregels en placemats (een samenvatting van de beleidsregels per productgroep) moeten de sociale wijkteams in het algemeen en wijkcoaches in het bijzonder ondersteunen om beter passende, effectieve en efficiënte zorg toe te wijzen. De gemeente Arnhem heeft I&O Research gevraagd onderzoek onder wijkcoaches uit te voeren naar hun ervaringen met het werken met de beleidsregels. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode april tot en met juli 2022. Het rapport maakt deel uit van een bredere evaluatie van de beleidsregels.

Het rapport bestaat hoofdzakelijk uit resultaten van een vragenlijst die is uitgezet onder alle 214 wijkcoaches (waarop 107 (50%) wijkcoaches reageerden) en zes verdiepende (groeps)gesprekken met in totaal 18 wijkcoaches. De volgende productgroepen waren onderwerp van gesprek tijdens de (groeps)gesprekken: beschermd wonen (Wmo), vervoersvoorzieningen (Wmo), WRH (wonen, rollen en huishoudelijke ondersteuning), begeleiding Jeugd & Wmo, behandeling Jeugd en verblijf Jeugd.

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Hieronder leest u de belangrijkste bevindingen per inhoudelijk hoofdstuk.

Algemene bevindingen ten aanzien van de beleidsregels

Hoofdstuk 3 gaat over de algemene opvattingen van wijkcoaches over het werken met de beleidsregels en de ervaren meerwaarde. Het hoofdstuk laat zien dat de beleidsregels over het geheel als een verbetering worden gezien. Ruim acht op de tien wijkcoaches die al voor 1 juli 2020 werkzaam waren (84%) vinden de huidige situatie mét beleidsregels beter dan de situatie voor de introductie daarvan. Ook in groeps gesprekken waren deelnemende wijkcoaches gemiddeld genomen positief. De resultaten van de vragenlijst en de gesprekken wijzen er op dat de wijkcoaches over het algemeen goed op de hoogte zijn van de uitgangspunten van de beleidsregels. Zo weet 93 procent waar de beleidsregels in het algemeen voor zijn bedoeld. Een enkele wijkcoach is dat minder en werkt nog vanuit de oude gedachte 'doen wat nodig is'.

Ruim zes op de tien wijkcoaches zeggen goed op de hoogte te zijn van de beleidsregels. Drie op de tien wijkcoaches geven een neutraal antwoord. Slechts zes procent is niet op de hoogte. Er zijn echter wel verschillen: wijkcoaches kennen niet van alle productgroepen de beleidsregels door en door. Uit de (groeps)gesprekken en open antwoorden komen de volgende verklaringen naar voren over waarom men soms minder op de hoogte is van de beleidsregels:

- 1) Er is onderscheid tussen de uitgebreide beleidsregels en de placemats. De placemats zijn beter bekend en deze worden ook regelmatig(er) gebruikt. Nieuwe medewerkers worden in het inwerktraject ook gewezen op het bestaan en belang van de placemats.
- 2) Wijkcoaches behandelen niet even vaak elk type aanvraag. Zij weten bij twijfel wel een collega of aandachtfunctionaris te vinden die meer van de betreffende beleidsregels weet om zo de hulpvraag goed te kunnen behandelen. Voorbeelden waar niet iedere wijkcoach de beleidsregels goed kent zijn WRV (wonen, rollen en vervoersvoorzieningen), jeugdbescherming, verblijf Jeugd en beschermd wonen.

3) In de groepsgesprekken kwam naar voren dat er soms andere afspraken met (grote) zorgaanbieders worden gemaakt dan in de beleidsregel. Deze afspraken worden vervolgens niet altijd gecommuniceerd met de wijkcoaches. Hierdoor krijgen zij het gevoel niet volledig op de hoogte te zijn. Het gaat hierbij om regionaal geldende afspraken. Daarnaast loopt er voor behandeling een pilot met drie aanbieders waarop de beleidsregel behandeling niet van toepassing is. Dit is dus op kleine schaal, óf regionaal afgesproken. In principe zijn de beleidsregels leidend.

Gebruik van de beleidsregels

Wijkcoaches gebruiken de beleidsregels met name voor de onderbouwing van toe- en afwijzing van zorg en ondersteuning. Of om de eigen kennis te controleren en/of het gesprek met zorgaanbieders aan te gaan. Niet iedere beleidsregel wordt even vaak gebruikt, mede om bovengenoemde redenen. Grootste voordeel van de beleidsregels is volgens de wijkcoaches dat er nu een kader en raamwerk ligt om keuzes te motiveren. Dit maakt het communiceren naar zorgaanbieders en inwoners makkelijker. Bovendien geeft het een gevoel van uniformiteit, zodat verkeerde verwachtingen over en weer worden voorkomen.

Factoren die het gebruik van de beleidsregels beïnvloeden

Toch wordt ook aangegeven dat de praktijk soms weerbarstiger is dan de beleidsregels op papier. Er zijn verschillende voorbeelden genoemd waardoor de beleidsregels naar de achtergrond verdwenen of geen bijdrage (konden) leveren aan het toewijzen van de best passende zorg. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer – zoals hierboven genoemd – andere afspraken met zorgaanbieders worden gemaakt. Andere genoemde factoren die individuele wijkcoaches aangaven in de vragenlijst en de (groeps)gesprekken staan hieronder. Deze komen vooral voor bij complexere productgroepen zoals behandeling, verblijf en beschermd wonen:

- Zorgaanbieders die niet bekend zijn met de beleidsregels. Er zijn situaties genoemd waarbij wijkcoaches zagen dat de medewerkers van zorgaanbieders waarmee zij om de tafel zaten niet op de hoogte zijn van de beleidsregels. Wijkcoaches geven aan dat ergens in de keten van de zorgaanbieder de informatie niet ‘naar beneden doorstroomt’. Dit zorgt in voorkomende gevallen voor discussie met deze zorgaanbieder.
- Zorgaanbieders die een eigen behandelplan hebben en inwoners die graag dit behandelplan willen volgen. Wijkcoaches hebben vaak niet in dezelfde mate kennis van deze behandelmethoden en kunnen dan niet altijd argumenten voor een ander product inbrengen. Hierdoor beslissen zij in voorkomende gevallen in het voordeel van de inwoner c.q. aanbieder.
- De gemeente heeft met leveranciers zoals Medipoint (voor rolstoelen) afgesproken dat zij onderzoeken wat nodig is voor de inwoner. De wijkcoaches hoeven in dit geval alleen te toetsen op een langdurig mobiliteitsprobleem.
- Ook is er soms sprake van een overmacht situatie waardoor je met de beleidsregels niet kan voldoen aan de uiteindelijke doelen (zoals afschaling). Bijvoorbeeld wanneer een buslijn wegvalt en daarom meer vervoersaanvragen binnen komen.

Wijkcoaches willen graag (vaker) in gesprek over beleid en de beleidsregels

Een opvallende uitkomst in hoofdstuk 3 is verder dat iets minder dan de helft van de wijkcoaches (44%) aangeeft dat beleidsregels regelmatig worden besproken onder collega's. Daarnaast vindt 39 procent dat de organisatie voldoende aandacht schenkt aan de beleidsregels. Een kwart (26%) vindt dat er bij contacten met de gemeente voldoende wordt gewezen op de beleidsregels. Dit is opvallend omdat uit de groepsgesprekken niet het beeld naar voren kwam dat de beleidsregels

nooit besproken worden onder wijkcoaches in de teams. Deze resultaten lijken aan te sluiten op een wens van een deel van de wijkcoaches om meer samen te werken met bestuursadviseurs van de gemeente als het gaat om de beleidsregels en de doorwerking in de praktijk. In hun ogen is het toewijzen van zorg een samenwerking tussen de gemeente, de wijkcoach en de zorgaanbieder. Het wordt nu door de gesproken wijkcoaches nog te vaak gezien als een steekspel tussen wijkcoach en zorgaanbieder, waarbij de gemeente af en toe betrokken wordt.

Stappenplan en PGB-beleidsregels

Hoofdstuk 4 laat zien dat het stappenplan (onderbouwing en conclusies) als onderdeel van de beleidsregels als vanzelfsprekend wordt gezien. Tijdens de groepsgesprekken bleek dat veel wijkcoaches vaak in hun hoofd hebben wat nodig is en de onderbouwing en conclusies achteraf invullen. Dit levert namelijk doorgaans geen nieuwe inzichten op, met name bij eenvoudiger en concretere hulpvragen (huishoudelijke ondersteuning, activerend werk, et cetera). Bij complexere hulpvragen en bij overleg tussen teams onderling worden de conclusies en onderbouwing vaker doorlopen (voor het nemen van een beslissing). De beleidsregels Persoonsgebonden budget (PGB) zijn minder bekend: 39 procent zegt deze te kennen, 35 procent antwoordt neutraal en 22 procent kent deze niet. Dit geldt met name voor wijkcoaches die na 1 juli 2020 zijn begonnen. Dit heeft vooral te maken met de frequentie van PGB aanvragen: veel medewerkers krijgen er slechts sporadisch mee te maken. Wanneer er een PGB aanvraag bij een wijkcoach terecht komt, overlegt deze doorgaans met een collega en slaat dan de PGB-beleidsregels er op na. Wel zegt een grotere groep (42%) dat zij de uitgangspunten van het PGB-beleid kennen, 16 procent kent deze niet.

Bijdrage van beleidsregel aan toewijzen van effectieve en efficiënte zorg

Hoofdstuk 5 gaat tot slot in op de effecten van de beleidsregel per productgroep. Over het algemeen vinden wijkcoaches dat de beleidsregels helpen met de keuze voor het toewijzen van effectieve en efficiënte zorg. Dit wordt met name gezien binnen de productgroepen met de meeste concrete beleidsregels. Bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning, activerend werk en vervoersvoorzieningen (Wmo). Bij productgroepen waarbij sprake is van een complexere hulpvraag of bij productgroepen waarbij men bij voorkeur overlegt met een collega die expert is op dit gebied, zijn wijkcoaches dit minder vaak van mening. Desondanks is er geen gedeelde wens voor strakkere of concretere beleidsregels; met name bij productgroepen als beschermd wonen, behandeling, verblijf en jeugdbescherming moet ruimte blijven voor maatwerk.

De beleidsregels zijn in het algemeen behulpzaam omdat deze:

- 1 duidelijke kaders geven wanneer zorg wel of niet ingezet mag worden, met name bij de 'eenvoudigere' hulpvragen zoals groepsbegeleiding Wmo, activerend werk en huishoudelijke ondersteuning. Maar ook bij complexere hulpvragen (bijvoorbeeld behandeling Jeugd) geeft het een handvat om zorgaanbieders die te veel zorg willen inzetten te wijzen op de regels;
- 2 een uniform format bieden voor het toe- of afwijzen van zorg en een hulpmiddel wanneer er discussie ontstaat met een zorgaanbieder of een inwoner. De beleidsregels maken uitleg geven over toe- of afwijzing toegankelijker voor bijvoorbeeld inwoners.

De rode draad waarom beleidsregels niet (altijd) helpen bij het toekennen van effectieve en efficiënte zorg zijn:

- 1 bij complexe casussen (jeugdbescherming, behandeling Jeugd, beschermd wonen) verdwijnen de beleidsregels naar de achtergrond omdat er vaak al een discussie gaande is

- tussen zorgaanbieders, gemeente en wijkcoaches. Zorgaanbieders houden in voorkomende gevallen vast aan eigen codes en niveaus van medewerkers. In voorkomende gevallen is de gemeente ook afhankelijk van deze zorgaanbieder waardoor afgeweken moet worden;
- 2 uit de groepsgesprekken volgt dat er soms ook andere afspraken zijn gemaakt met zorgaanbieders, waardoor de beleidsregels niet van toepassing zijn. Het gaat hierbij om de eerdere genoemde regionaal geldende afspraken en de pilot bij de beleidsregel behandeling;
 - 3 bij bepaalde productgroepen (woonvoorzieningen, rolstoelen, maar ook ingewikkelde casussen) wordt de voorkeur gegeven aan overleg met een collega die expert is op die productgroep, waardoor de beleidsregels alsnog worden toegepast.

Beleidsregels helpen het beleid beter uit te leggen aan inwoners, mits dit beleid logisch is

Bijna alle wijkcoaches binnen de productgroep huishoudelijke ondersteuning (96%) vinden de beleidsregel behulpzaam in de uitleg naar inwoners. Ook wijkcoaches binnen activerend werk (77%) en vervoersvoorziening (75%) zijn het hier mee eens. Wijkcoaches die wel eens een aanvraag voor een rolstoelvoorziening (52%), behandeling (50%) en jeugdbescherming (45%) oppakken zijn minder tevreden over de mate waarin de beleidsregel helpt een besluit uit te leggen naar een inwoner.

Hierboven werd al genoemd dat de eerstgenoemde beleidsregels concreter zijn opgeschreven en daarom keuzes eenvoudiger aan inwoners voorgelegd kunnen worden. Er is minder ruimte voor voorkeuren en discussie. Jeugdhulp heeft wel vaker, dan Wmo, te maken met hulpvragen omtrent gedrag of ziektebeelden waarvan niet direct duidelijk is wat de meest passende zorg is. Hier kan tussen een zorgaanbieder, wijkcoach en inwoner sneller een verschil in mening ontstaan welke zorg op dat moment het beste is. Uit de groepsgesprekken volgt bijvoorbeeld dat de keuze tussen bijvoorbeeld begeleiding of een lichte vorm van behandeling niet altijd makkelijk te maken is.

Niet alle wijkcoaches horen één op één terug wat de beleidsregel van een productgroep voor inwoners betekent. Als zij zelf een inschatting maken op basis van wat zij zien en merken dan is het dat veel inwoners dankbaar zijn dat ze ondersteuning kunnen ontvangen en in voorkomende gevallen geeft het afschalen ook een bewustzijn dat het beter gaat met de inwoner. Duidelijkheid is ook een onderdeel van de beleidsregel wat inwoners waarderen, met name bij de beleidsregels die wat concreter opgeschreven zijn. In de groepsgesprekken licht een wijkcoach toe dat beleid vooral logisch moet zijn en dat de inwoners dit het belangrijkste vinden. Dit staat los van de beleidsregels die helpen om beleid uit te leggen, maar het onderliggende beleid moet wel uit te leggen zijn.

Af en toe goed gemotiveerde en vastgelegde afwijking van de beleidsregels

In de regel wordt er niet of soms afgeweken van de beleidsregels, enkel wanneer dit (na professionele inschatting) passend is voor de inwoner. Productgroepen waar soms van de beleidsregel wordt afgeweken zijn huishoudelijke ondersteuning (86% wijkt soms af), vervoersvoorzieningen (81%) en woonvoorzieningen (79%). Van de wijkcoaches die soms of vaak afwijken van de beleidsregel geeft een grote meerderheid aan dat het hem of haar over het algemeen goed lukt om te motiveren waarom hij of zij afwijkt. De motivatie daarvoor geven zij op in de onderbouwing en conclusies. Dus de beleidsregels zorgen voor duidelijkheid en uniformiteit waarbij er ook nog ruimte is voor de wijkcoaches om maatwerk te leveren.

Beantwoording onderzoeksvragen

Ter aanvulling volgen hieronder in het kort de antwoorden op de onderzoeksvragen.

- *In welke mate zijn wijkcoaches op de hoogte van de inhoud van de beleidsregels?*

Wijkcoaches in de gemeente Arnhem zijn over het algemeen goed op de hoogte van de beleidsregels of weten wanneer zij de beleidsregels erbij moeten pakken. Ruim zes op de tien wijkcoaches zijn goed op de hoogte. Drie op de tien wijkcoaches geven een neutraal antwoord. Slechts zes procent is niet op de hoogte. Er zijn echter wel verschillen: wijkcoaches kennen niet van alle productgroepen de beleidsregels door en door. Hiervoor zijn verschillende verklaringen gevonden. Bijvoorbeeld omdat de wijkcoaches onderling afspraken maken over wie een aanvraag oppakt. Zo zijn er bijvoorbeeld aandachtsfunctionarissen beschermd wonen.

- *In welke mate en op welke manier worden de beleidsregels toegepast door wijkcoaches?*

Er zit weinig verschil tussen de productgroepen in hoe vaak de beleidsregel erbij wordt gepakt. De meeste wijkcoaches lezen af en toe de beleidsregels door of pakken de beleidsregels er regelmatig bij. Gesproken wijkcoaches geven echter aan dat zij met name de placemat (samenvatting van de beleidsregels) gebruiken in de praktijk. Verder geven ruim acht op de tien wijkcoaches aan te weten wanneer zij de beleidsregels moeten gebruiken. Wijkcoaches die al langer werkzaam zijn bij het sociaal wijkteam weten dit wel beter dan wijkcoaches die korter geleden begonnen zijn. Voor driekwart (77%) is het voldoende duidelijk hoe zij de beleidsregels moeten toepassen in de praktijk. De meest genoemde toepassing is 'ter onderbouwing welke zorg ik inzet of afwijs'.

- *In welke mate en op welke manier ondersteunt het algemeen afwegingskader (stappenplan) en de uitgangspunten van het PGB-beleid wijkcoaches bij het toewijzen van passende zorg?*

Het stappenplan is bekend onder een grote meerderheid van de wijkcoaches. Zeven op de tien wijkcoaches zijn bekend met het stappenplan en 22 procent deels. Een ruime meerderheid van de wijkcoaches die bekend zijn met het stappenplan (60%) vindt het stappenplan (heel) helpend in zijn of haar dagelijkse werk. Zevenendertig procent is hier neutraal over. Tijdens de groepsgesprekken blijkt dat veel wijkcoaches vaak al in hun hoofd hebben wat er nodig is en daarna de onderbouwing en conclusie invullen.

De (algemene) uitgangspunten van het PGB-beleid zijn minder bekend onder de wijkcoaches. Ongeveer een vijfde (22%) van de wijkcoaches geeft aan niet bekend te zijn met het PGB-beleid. De grootste groep wijkcoaches die bekend is met het PGB-beleid vindt de uitgangspunten helpend (38%) of is neutraal (38%). Dat een groot deel het niet weet of neutraal antwoordt heeft waarschijnlijk te maken met de frequentie waarin men PGB verzoeken krijgt. Dit is niet dagelijks aan de orde. Wanneer er wel een PGB aanvraag binnenkomt heeft een aantal wijkcoaches eerst de voorkeur om dit door te spreken met collega's die hier (meer) ervaren in zijn.

- *In welke mate en op welke manier ondersteunen de beleidsregels bij het toewijzen van het passende zorgproduct (uitgesplitst naar productgroep)?*

Over het algemeen helpen de beleidsregels per productgroep wijkcoaches met de keuze voor passende zorg. De beleidsregels zorgen een duidelijk kader en uniformiteit, waarbij er ook ruimte is voor de wijkcoaches om maatwerk te leveren om zo de best passende ondersteuning te vinden. Verder vindt de meerderheid van de wijkcoaches dat de beleidsregels ervoor zorgen dat de ondersteuning niet zwaarder of langer dan noodzakelijk (efficiënt) is. Daarnaast helpt de beleidsregel juist ook bij het afwijzen van zorg. De beleidsregels helpen niet altijd bij afschaling van zorg. Zo geven wijkcoaches aan dat zorgaanbieders niet altijd meewerken, de situatie van inwoners niet altijd verbetert en dat inwoners die zorg gewend zijn niet zomaar willen afschalen. De beleidsregels helpen wel om het gesprek aan te gaan.

- *In welke mate en op welke manier hebben/houden wijkcoaches zicht op de effectiviteit van de ingezette zorg (product/vorm)?*

Over het algemeen helpen de beleidsregels per productgroep wijkcoaches met de keuze voor effectieve zorg. Bij sommige productgroepen is men vaker neutraal of weet men het niet. Hiervoor zijn verschillende mogelijke verklaringen. Bij complexe casussen verdwijnen de beleidsregels naar de achtergrond omdat er vaak al een discussie gaande is tussen zorgaanbieders, gemeente en wijkcoaches. Ook zijn er soms andere (regionale) afspraken gemaakt met zorgaanbieders of wordt de voorkeur gegeven aan overleg met een collega.

- *In welke mate en op welke manier maken wijkcoaches gebruik van de mogelijkheid om af te wijken van de beleidsregels, indien dit passend is voor de inwoner?*

In de regel wordt er niet of soms afgeweken van de beleidsregel, enkel wanneer dit (na professionele inschatting) passend is voor de inwoner. Alleen bij begeleiding Wmo zegt 16 procent vaak af te wijken van de beleidsregel. Bij de andere productgroepen zijn dit één of enkele wijkcoaches. Van de wijkcoaches die soms of vaak afwijken van de beleidsregel geeft een grote meerderheid aan dat het hem of haar over het algemeen goed lukt om te motiveren waarom hij of zij afwijkt. Wanneer er wordt afgeweken van de beleidsregel, legt een grote meerderheid van de wijkcoaches dit vast. Dit wordt gedaan in de onderbouwing en conclusies.

2 Inleiding

2.1 Achtergrond

In de gemeente Arnhem zijn in december 2019, mede op verzoek van Wijkteams Arnhem, beleidsregels vastgesteld voor de Wmo (inclusief beschermd wonen) en de Jeugdwet. Sindsdien zijn ook zogeheten placemats ontwikkeld met een samenvatting van de regels per productgroep. De beleidsregels en placemats moeten de sociale wijkteams in het algemeen en wijkcoaches in het bijzonder ondersteunen om beter passende, effectieve en efficiënte zorg toe te wijzen. Deze moeten richting geven aan de sociale wijkteams of er zorg wordt ingezet, welk zorgproduct wordt ingezet en bij sommige zorgproducten hoeveel zorg er wordt ingezet. De toewijzing die hieruit volgt richting aanbieders is bepalend voor welke zorg en hoeveel zorg een zorgaanbieder mag leveren en de inwoner mag krijgen. De beleidsregels variëren per productgroep.

Om de beleidsregels te evalueren spelen de ervaring met en mening over de beleidsregels van wijkcoaches een belangrijke rol. Daarom voerde de gemeente Arnhem een evaluatieonderzoek van de beleidsregels uit onder wijkcoaches. De gemeente Arnhem heeft I&O Research gevraagd het onderzoek onder wijkcoaches uit te voeren. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode april tot en met juli 2022. Het rapport maakt deel uit van een bredere evaluatie van de beleidsregels.

2.2 Hoofd- en deelvragen

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

- *In welke mate en op welke manier ondersteunen de beleidsregels de sociale wijkteams om passende, effectieve en efficiënte zorg toe te wijzen aan inwoners van Arnhem?*

Hierbij wil de gemeente Arnhem aandacht voor aspecten als de bekendheid, de toepassing in de praktijk, mate van ondersteuning, passendheid en effectiviteit. Daarvoor zijn onderstaande deelvragen geformuleerd:

- *In welke mate zijn wijkcoaches op de hoogte van de inhoud van de beleidsregels?*
- *In welke mate en op welke manier worden de beleidsregels toegepast door wijkcoaches?*
- *In welke mate en op welke manier ondersteunt het algemeen afwegingskader (stappenplan) en de uitgangspunten van het PGB-beleid wijkcoaches bij het toewijzen van passende zorg?*
- *In welke mate en op welke manier ondersteunen de beleidsregels bij het toewijzen van het passende zorgproduct (uitgesplitst naar productgroep)?*
- *In welke mate en op welke manier maken wijkcoaches gebruik van de mogelijkheid om af te wijken van de beleidsregels, indien dit passend is voor de inwoner?*
- *In welke mate en op welke manier hebben/houden wijkcoaches zicht op de effectiviteit van de ingezette zorg (product/vorm)?*

2.3 Methoden

Dataverzameling voor het onderzoek bestond uit drie onderdelen:

- 1 uitzetten van een vragenlijst onder alle 214 wijkcoaches werkzaam in Arnhem;
- 2 duiden van resultaten in twee sessies met bestuursadviseurs Wmo en Jeugd;
- 3 kwalitatieve verdieping aan de hand van zes (groeps)gesprekken met wijkcoaches.

Vragenlijst

In samenwerking met de gemeente Arnhem en de sociale wijkteams is een online vragenlijst opgesteld. De vragenlijst kende een algemeen deel en een specifiek deel toegespitst op de verschillende productgroepen. De vragenlijst bestond uit drie onderdelen.

- In het eerste algemene deel kwam naar voren: de bekendheid, doel, toepassing, vergelijking met de situatie voor de beleidsregels en algemene verbeterpunten.
- Daarna volgde een tweede algemene onderdeel met de bekendheid met het stappenplan (ook wel genoemd 'onderbouwing en conclusies') en de (algemene) uitgangspunten van het PGB-beleid als onderdeel van de beleidsregels.
- Tot slot volgde een derde onderdeel met specifieke vragen per productgroep. De verschillende beleidsregels, en daarmee de bevroegde productgroepen in de vragenlijst, zijn:
 - Huishoudelijke ondersteuning Wmo
 - Begeleiding Wmo
 - Groepsbegeleiding Wmo
 - Activerend Werk Wmo
 - Beschermd wonen Wmo
 - Woonvoorzieningen Wmo
 - Vervoersvoorzieningen Wmo
 - Rolstoelvoorzieningen Wmo
 - Begeleiding Jeugd
 - Behandeling Jeugd
 - Verblijf Jeugd
 - Jeugdbescherming en -reclassering
 - Vervoer Jeugd

In dit onderdeel werden per productgroep vragen gesteld over de bijdrage van de beleidsregels in het toewijzen van passende, effectieve en efficiënte zorg en/of het afwijzen en afschalen daarvan. Wijkcoaches kregen vooraf drie productgroepen toegewezen waarvan de teamleider van Sociale Wijkteams Arnhem aangaf dat zij hier voldoende kennis van hebben. Wijkcoaches doen voor deze productgroepen (relatief) vaak een toewijzing. Wijkcoaches hebben dit vragenonderdeel alleen voor deze toegewezen productgroepen ingevuld.

De vragenlijst bestond naast gesloten vragen ook uit een aantal open vragen waar wijkcoaches toelichtingen konden geven of verbeterpunten konden aandragen (in het algemeen en per productgroep). Een deel van deze toelichtingen zijn als (anonieme) citaten gebruikt ter illustratie.

Uitnodiging

I&O Research heeft de vragenlijst per mail verstuurd aan alle wijkcoaches. Op 24 mei 2022 ontvingen zij de eerste uitnodiging. Op 31 mei en 2 juni 2022 ontvingen de wijkcoaches die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering om alsnog deel te nemen. Naast de mails van onderzoeksbureau heeft ook het sociaal wijkteam aandacht gegeven aan de vragenlijst. Zo heeft het sociaal wijkteam voorafgaand aan de eerste uitnodiging een aankondigingsmail verstuurd en via Kiekus (het intranet) herhaaldelijk het onderzoek onder de aandacht gebracht. Ook teamleiders zelf hebben het onderzoek gecommuniceerd richting de wijkcoaches. In totaal hadden de wijkcoaches 2,5^e week de tijd om de vragenlijst in te vullen.



Respons

Alle 214 wijkcoaches ontvingen de uitnodiging om mee te doen aan de evaluatie, waarvan 107 wijkcoaches (50%) de vragenlijst uiteindelijk invulden. Van deze 107 wijkcoaches zijn er 69 actief op het gebied van de Wmo en 38 op het gebied van jeugd(hulp). Het merendeel (76%) van de wijkcoaches was al voor 1 juli 2020 werkzaam (als wijkcoach).

Tabel 2.1 Respons vragenlijst

	Uitgenodigd	Ingevuld	Respons (%)
Totaal	214	107	50%
Wmo	127	69	54%
Jeugd	87	38	44%
Voor 1 juli 2020 werkzaam		81	
Na 1 juli 2020 werkzaam		26	

Tabel 2.2 Aantal jaren werkzaam naar beleidsterrein

	Wmo	%	Jeugd	%
Voor 1 juli 2020 werkzaam	51	74%	30	79%
Na 1 juli 2020 werkzaam	18	26%	8	21%

Analyse

De antwoordcategorie ‘niet van toepassing’ is, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij de resultaten over de verschillende productgroepen gaat het om lagere absolute aantallen. Deze moeten daarom met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Mogelijk kunnen hierdoor antwoorden op de verschillende vragen een minder consistent beeld geven per productgroep (bijvoorbeeld bij de productgroep behandeling) wanneer wijkcoaches het minder goed weten. Daarnaast heeft een lager absoluut aantal een groter effect op de verhouding in percentages wanneer één wijkcoach het ergens niet mee eens is, dan wanneer het absolute aantal groter is.

Duidingssessie

Een eerste analyse van de uitkomsten van de vragenlijst is in twee sessies gepresenteerd aan bestuursadviseurs Wmo en Jeugd. Met de bestuursadviseurs is gezocht naar mogelijke verklaringen voor de uitkomsten en input opgehaald voor de verdiepende groeps gesprekken met wijkcoaches. Op basis van deze sessies is de gespreksleidraad voor de groeps gesprekken gemaakt.

(Groeps)gesprekken met wijkcoaches

Op 23 en 28 juni 2022 vonden vijf groeps gesprekken met wijkcoaches plaats. Op vrijdag 8 juli volgde nog een interview met een laatste wijkcoach die op 28 juni verhinderd was. In totaal is gesproken met 18 wijkcoaches. De groeps gesprekken waren ingedeeld naar productgroep om zo per productgroep de resultaten beter te kunnen duiden. De productgroepen die onderwerp van gesprek waren zijn: beschermd wonen (Wmo), vervoersvoorzieningen (Wmo), WRH (wonen, rollen en huishoudelijke ondersteuning (Wmo), begeleiding Jeugd & Wmo, behandeling Jeugd en verblijf Jeugd. WRH zijn samengevoegd tijdens één groeps gesprek, omdat dit een logische combinatie is; de betreffende wijkcoaches zijn aandachtsfunctionarissen op deze drie

specialismen. Ook zijn begeleiding Wmo en begeleiding Jeugd samengevoegd tot één groepsgesprek, omdat de betreffende beleidsregels vergelijkbaar zijn.

Werkwijze

Er werd tijdens de gesprekken gevraagd aan de wijkcoaches naar mogelijke verklaringen voor uitkomsten en er is dieper ingegaan op wanneer en hoe de beleidsregels en placemats gebruikt worden. Ook werd met behulp van associatiekaarten gekeken hoe de beleidsregels in de praktijk werken en hoe deze idealiter zouden moeten werken. Mede aan de hand hiervan is gesproken over verbeterpunten.

Interne duidingssessie

Om de (groeps)gesprekken te analyseren heeft een interne duidingssessie plaatsgevonden met de betrokken onderzoekers. Zij hebben de verslagen naast elkaar gelegd. Daarin is gekeken naar zowel overeenkomstige resultaten als de resultaten per productgroep.

Citaten

De uitkomsten zijn in de hoofdstukken ondersteund door middel van citaten. Citaten geven niet alleen de opinie en beleving van de gesproken personen weer, maar ook de sfeer en stemming van de geïnterviewde klinkt erin door. Dit verhoogt de informatiewaarde van de opgetekende ervaringen, maar houdt ook het risico in dat zij niet per se de objectieve werkelijkheid weergeven (zo deze al bestaat). De citaten moeten daarom gelezen worden voor wat ze zijn: de persoonlijke en ongefilterde ervaring, visie en beleving van de geïnterviewden: niets meer, maar ook niets minder dan dat.

Betrouwbaarheid en representativiteit

De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de wijkcoaches in de gemeente Arnhem. Gangbaar in dit type onderzoek met een kleine steekproefomvang is een nauwkeurigheidsmarge van 10 procent met een betrouwbaarheid van 95 procent. De nauwkeurigheidsmarge bedraagt 6,7 procent. Hiermee is dit onderzoek een goede weergave van de ervaringen van de wijkcoaches in de gemeente Arnhem.

Verder zijn er verschillende maatregelen genomen voor een valide onderzoek. Zo zijn bijvoorbeeld alleen 'kenners' van de productgroepen bevraagd over de betreffende beleidsregels. Verder is de vragenlijst in nauwe samenwerking met de teams Wmo en Jeugd en de teamleider van het sociaal wijkteam opgesteld. Meerdere mensen hebben meegekeken met de vragenlijst en hebben de digitale vragenlijst vooraf getest. Verder is de formulering van de vragen afgestemd op de onder wijkcoaches 'gangbare' terminologie (bijvoorbeeld: 'onderbouwing en conclusies'). Hiermee is gegarandeerd dat wijkcoaches de vragen juist geïnterpreteerd hebben. Wanneer meerdere termen bekend waren, is hierover een toelichting toegevoegd, bijvoorbeeld:

- *Met beleidsregels bedoelen we ook wel: richtlijnen of uitgangspunten. In de praktijk werkt u als wijkcoach waarschijnlijk vooral met de placemats. De placemats zijn een samenvatting van de kernpunten van de beleidsregels.*
- *Met productgroepen bedoelen we ook wel: maatwerk- of individuele voorzieningen, een verzameling zorgproducten, zoals Begeleiding of Behandeling.*

De kwalitatieve verdieping door middel van (groeps)gesprekken met wijkcoaches is een aanvulling op de vragenlijst. De resultaten geven kleuring aan de kwantitatieve informatie en zijn op zichzelf niet representatief. Het biedt verdere verdieping, voorbeelden en toont ook de stemming en sfeer achter de resultaten. De gespreksleidraad is in nauwe samenwerking met de teams Wmo en Jeugd en de teamleider van het sociaal wijkteam opgesteld. De groepsgesprekken waren constructieve gesprekken, waarbij zowel positieve punten als verbeterpunten naar voren kwamen. Voorafgaand aan de gesprekken is door de onderzoekers benadrukt dat het verslag alleen voor intern gebruik is en deze verder niet gedeeld worden met de wijkcoaches of derden. Indien van toepassing hadden wijkcoaches de mogelijkheid om na het gesprek nog contact op te nemen met de onderzoekers. Er is achteraf geen bezwaar of ander bericht ontvangen.

2.4 Leeswijzer

Dit rapport is opgedeeld in drie inhoudelijke hoofdstukken en een managementsamenvatting. De managementsamenvatting vindt u voorin. Hoofdstuk 3 start met de algemene onderdelen van het onderzoek: de bekendheid met de beleidsregels, het gebruik en de algemeen ervaren meerwaarde. Hoofdstuk 4 gaat daarna verder in op het stappenplan en de uitgangspunten van het PGB-beleid. Hoofdstuk 5 laat tot slot de resultaten per productgroep zien over de effectiviteit en efficiëntie, samen met de mate waarin beleidsregels bijdragen aan de communicatie naar onder andere inwoners en zorgaanbieders.

3 Bekendheid beleidsregels

Dit hoofdstuk behandelt de volgende deelvragen:

- In welke mate zijn wijkcoaches op de hoogte van de inhoud van de beleidsregels?
- In welke mate en op welke manier worden de beleidsregels toegepast door wijkcoaches?

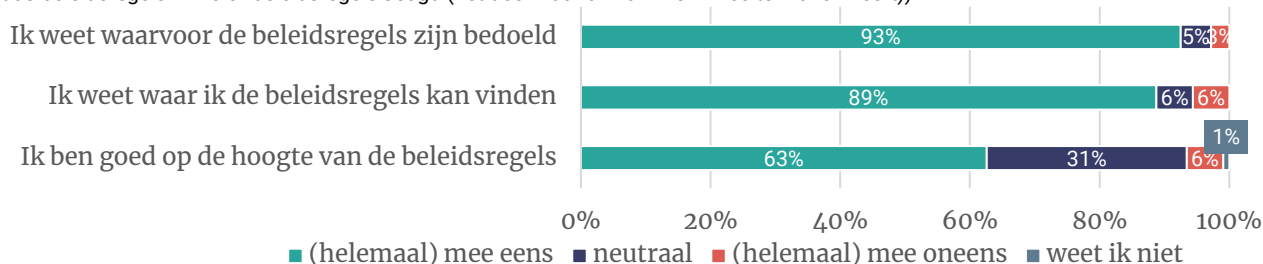
Het hoofdstuk gaat in op de algemene bekendheid van – en kennis over de beleidsregels, het gebruik en de algemeen ervaren meerwaarde. Meer resultaten per productgroep volgen in een later hoofdstuk.

3.1 Algemene opvattingen over beleidsregels

Negen van de tien wijkcoaches weten het doel van de beleidsregels en kunnen deze vinden

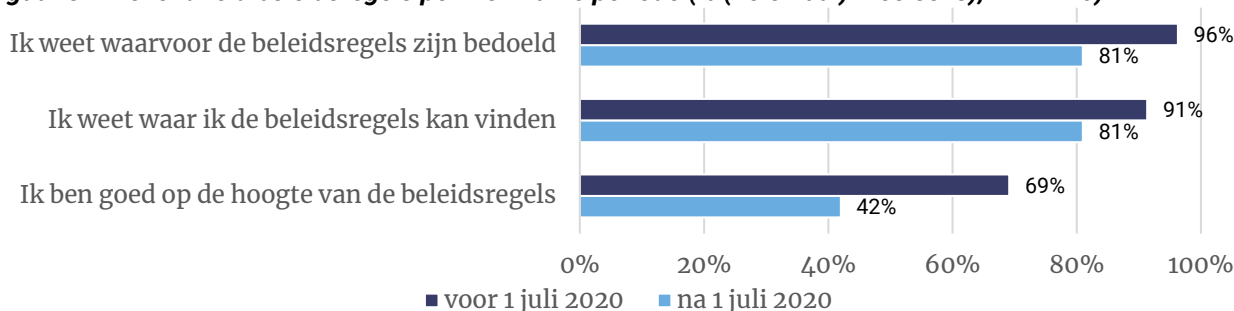
Nagenoeg alle wijkcoaches kennen het doel van de beleidsregels en weten waar zij deze kunnen vinden. Zo weet 93 procent waarvoor de beleidsregels bedoeld zijn, 3 procent kent deze niet. Dit komt in absolute aantallen neer op 3 wijkcoaches. Bijna negen op de tien (89%) wijkcoaches geven daarnaast aan dat hij of zij weet waar de beleidsregels te vinden zijn. Wijkcoaches zijn terughoudender in hun oordeel over hoe goed zij op de hoogte zijn van de beleidsregels. Hierover zegt 63 procent aan dat zij het er (helemaal) mee eens te zijn, 31 procent antwoordt neutraal en 6 procent vindt dat zij zelf niet goed (genoeg) op de hoogte zijn van de beleidsregels.

Figuur 3.1 Bekendheid beleidsregels (n=107) (toelichting: Het gaat hierbij om de beleidsregels die op u van toepassing zijn, dus beleidsregels Wmo of beleidsregels Jeugd (het deel waar u in uw werk mee te maken heeft))



Dat wijkcoaches niet allemaal aangeven dat zij goed op de hoogte zijn van de beleidsregels kan voor een deel verklaard worden doordat zij nog niet zo lang werkzaam zijn als wijkcoach. De figuur hieronder laat dat goed zien. Wijkcoaches die al werkzaam waren voor de invoering van de beleidsregels weten vaker waar deze voor zijn bedoeld, weten deze vaker te vinden en zijn vaker goed op de hoogte van de beleidsregels. Hier is het verschil dan ook het grootst. Bijna zeven op de tien wijkcoaches (69%) die werkzaam waren voor 1 juli 2020 zijn goed op de hoogte van de beleidsregels, tegen 42 procent van de wijkcoaches die na 1 juli 2020 in dienst kwamen.

Figuur 3.2 Bekendheid beleidsregels per werkzame periode (% (helemaal) mee eens), nmin=26)



Groepsgesprekken: Wijkcoaches kennen uitgangspunten beleidsregels goed

In de groepsgesprekken is ook ingegaan waarom niet alle wijkcoaches even goed op de hoogte lijken te zijn van de beleidsregels. In verschillende gesprekken werd toegelicht dat de algemene uitgangspunten bij de wijkcoaches wel bekend zijn en dat ze ook wel vindbaar zijn, maar dat niet alle wijkcoaches de beleidsregels woord voor woord kennen. Hierbij wordt ook een verschil gemaakt tussen de placemats en de uitgeschreven beleidsregels. Met name de placemats zijn volgens gesproken wijkcoaches bij nagenoeg alle wijkcoaches bekend en deze worden ook vaak meegenomen. Wel werd aangegeven dat sommige wijkcoaches ervaren dat een deel van de wijkcoaches ook nog denkt en handelt vanuit de gedachte 'doen wat nodig is'. Ook zijn er nieuwe afspraken via inkoop-SDCG met aanbieders die niet alle wijkcoaches direct meekrijgen. Deze worden gecommuniceerd via Kiekus en er wordt in de teams melding van gemaakt, maar dat komt niet in alle gevallen ook bij alle wijkcoaches terecht. De beleidsregels worden in alle teams wel meegenomen in het inwerktraject van nieuwe werkcoaches, waardoor iedere (nieuwe) wijkcoach zou moeten weten van het bestaan en het doel van de beleidsregels.

Bekendheid hangt ook samen met hoe vaak men productgroep tegen komt in de praktijk

Een andere verklaring voor het niet altijd kennen (of gebruiken) van alle beleidsregels is dat de wijkcoaches onderling afspraken maken over wie de aanvragen oppakt die binnen komen. Zo werd duidelijk in het groepsgesprek over beschermd wonen (Wmo) dat de aandachtfunctionarissen in een team¹ alle aanvragen van een bepaalde productgroep behandelen of in ieder geval altijd meekijken met deze aanvragen. Hierdoor is het aannemelijk dat een deel van de wijkcoaches zegt niet over alle beleidsregels even goed op de hoogte te zijn.

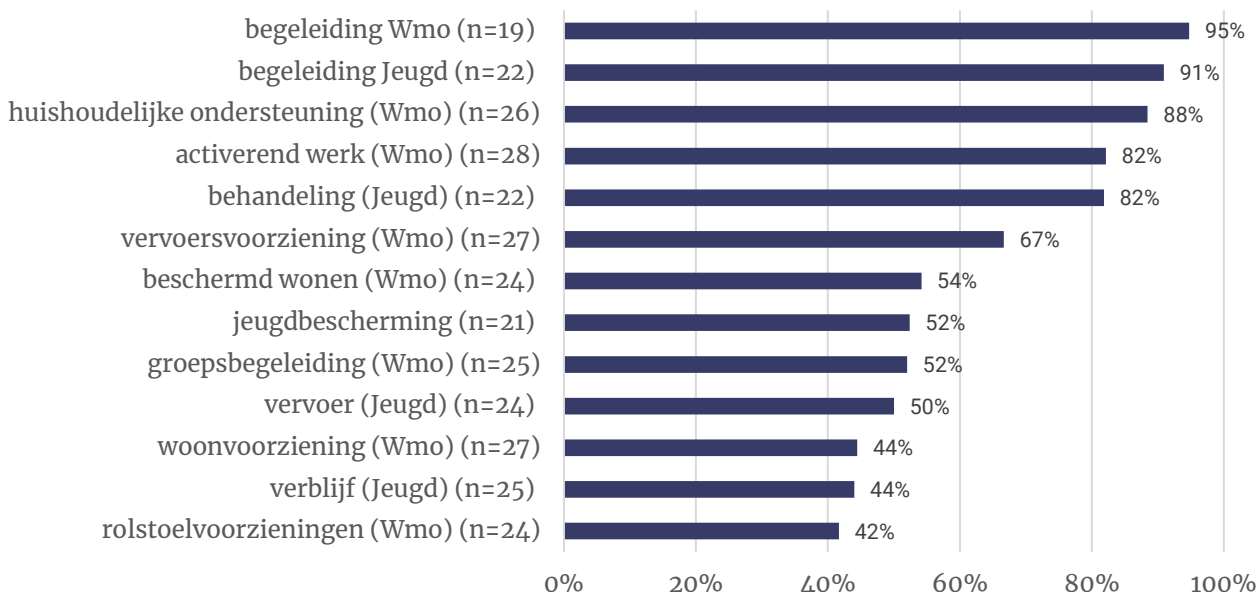
Dit is goed zichtbaar door de bekendheid van beleidsregels per productgroep te vergelijken (zie figuur hieronder). De bekendheid is uitgevraagd over de drie productgroepen waaraan de wijkcoaches zijn toegewezen door de teamleider van het sociaal wijkteam. Zo zijn beleidsregels rondom begeleiding Wmo (95%), begeleiding jeugd (91%) en huishoudelijke ondersteuning (88%) bij veel wijkcoaches bekend. Beleidsregels rondom woonvoorzieningen (44%), verblijf (44%) en rolstoelvoorzieningen (42%) zijn daarentegen bij minder dan de helft van de wijkcoaches bekend. In de groepsgesprekken kwam naar voren dat dit productgroepen zijn waar wijkcoaches aandachtfunctionarissen hebben aangesteld, bijvoorbeeld omdat de productgroep specifieke kennis en ervaring vereist. Met behulp van deze aandachtfunctionarissen worden deze beleidsregels dan alsnog toegepast.

Hieronder een aantal toelichtingen van individuele wijkcoaches uit de groepsgesprekken:

- *“We hebben niet voor niks afgesproken dat mensen die niet veel met Beschermd Wonen van doen hebben, een van ons er bij trekken. Een aantal brandt er de vingers niet aan. Ze weten hoe je het kan vinden en hoe het globaal er uit ziet, maar we hebben de afspraak dat een van ons altijd meekijkt.”*
- *“[Verblijf jeugd] zet je veel minder in. [...] Het gros is ambulante. Je wil namelijk dat een kind thuis verblijft. Bij sommige kinderen heb je ook vaste afspraken (bijvoorbeeld alleenstaande minderjarige asielzoekers). Daar heb je de beleidsregels niet voor nodig.”*

¹ Wijkcoaches met een specialisatie op een bepaalde productgroep.

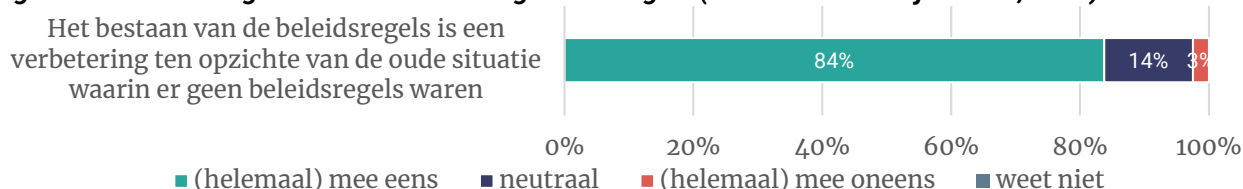
Figuur 3.3 Bekendheid beleidsregel per productgroep (% (helemaal) bekend)



Invoering beleidsregels wordt over het algemeen gezien als verbetering

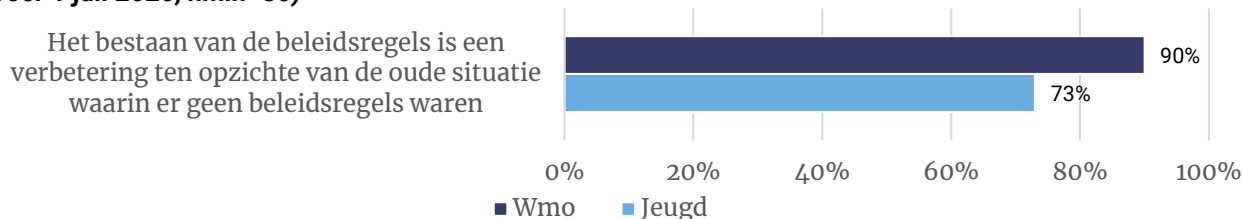
Een grote meerderheid van de wijkcoaches die voor 1 januari 2020 al werkzaam waren, vindt het bestaan van de beleidsregels in zijn totaliteit een verbetering ten opzichte van de oude situatie waarin er geen beleidsregels waren. Meer dan acht op de tien (84%) vinden de invoering van de beleidsregels een verbetering. Veertien procent van de wijkcoaches staat er neutraal in. Twee wijkcoaches (3%) vinden de invoering van de beleidsregels geen verbetering. De beleidsregels zorgen onder meer voor meer uniformiteit: *“Ik heb met een paar collega’s uit andere teams moeten werken. Toen kwamen we er niet uit of het behandeling A of begeleiding was. Dan pakten we allebei wel de placemats erbij. Toen kwamen we met de regels er wel uit.”*

Figuur 3.4 Verbetering situatie door invoering beleidsregels (werkzaam voor 1 juli 2020, n=80)



In de tevredenheid over de nieuwe beleidsregels is wel een verschil te vinden tussen wijkcoaches die zich bezighouden met de Wmo en wijkcoaches gericht op Jeugd. Binnen de productgroepen Jeugd vindt een kleinere groep wijkcoaches (73%) het bestaan van de beleidsregels een verbetering op de oude situatie dan binnen de productgroepen Wmo (90%).

Figuur 3.5 Verbetering situatie door invoering beleidsregels Wmo/Jeugd (% (helemaal) mee eens, werkzaam voor 1 juli 2020, nmin=30)



Beleidsregels geven duidelijke kaders, ook richting zorgaanbieder en inwoner

Wijkcoaches konden per productgroep in open antwoorden de meerwaarde van de beleidsregels toelichten. Deze vraag kregen de wijkcoaches over de drie productgroepen waaraan de wijkcoaches zijn toegewezen door de teamleider van het sociaal wijkteam. De rode draad in deze antwoorden is dat de meerwaarde vooral ligt bij het geven van duidelijke kaders. Hierdoor kunnen zij makkelijker beargumenteren waarom zij bepaalde zorg toe- of afwijzen. Ook bieden deze kaders duidelijkheid en onderscheid tussen verschillende productgroepen. Als gevolg hiervan kunnen keuzes beter worden gecommuniceerd naar inwoners en zorgaanbieders. Ook geeft het een gevoel van uniformiteit in werken tussen verschillende wijkcoaches. Dit blijkt ook uit de onderstaande citaten van individuele wijkcoaches:

- *“Dat we beargumenteerd kunnen afwijken of onderbouwen.”*
- *“Het biedt duidelijkheid tussen de verschillende producten.”*
- *“Beleidsregels zijn sowieso van meerwaarde, omdat het houvast biedt bij keuzes en bij de uitleg daarvan naar inwoner of zorgaanbieder.”*
- *“Uniformiteit. Aanbieder, coaches en inwoners hebben dezelfde kaders. Dit voorkomt verkeerde verwachtingen over en weer.”*
- *“Er is meer uniformiteit in de beslissingen die genomen worden door de wijkcoaches.”*

Groepsgesprekken: Beleidsregels zijn (grote) verbeter slag; samenwerking tussen gemeente, zorgaanbieder en sociaal wijkteam belangrijk

In de groepsgesprekken is gevraagd naar eerste associaties met het werken met de beleidsregels. Om wijkcoaches dit te laten samenvatten in enkele zinnen is gekozen om hen associatiekaarten voor te leggen. Dit zijn afbeeldingen van alledaagse situaties of voorwerpen waarbij de deelnemer er één moet kiezen en uit moet leggen waarom hij of zij dit het beste vindt passen bij het gevraagde onderwerp. Met betrekking tot de beleidsregels viel op dat in meerdere groepsgesprekken ongeveer zes dezelfde afbeeldingen werden gekozen uit een pak van ± 30 voorgelegde kaarten, met enige overlap in de toelichting.

Vier van de veel gekozen afbeeldingen staan hieronder weergegeven. Deze geven een goede samenvatting van de associaties die wijkcoaches met de beleidsregels hebben. Meerdere wijkcoaches noemden als eerste associatie met de beleidsregels dat het een (grote) verbeter slag is geweest. De beleidsregels zorgen voor duidelijkheid en uniformiteit waarbij er ook nog ruimte is voor de wijkcoaches om maatwerk te leveren. Algemene aandachtspunten zijn er op het gebied van samenwerking tussen gemeente, zorgaanbieders en wijkcoaches. Vooral om te zorgen dat iedereen (zorgaanbieder, gemeente en wijkcoaches) aangehaakt blijft bij wijzigingen en nieuwe ontwikkelingen. Soms hebben wijkcoaches het gevoel dat ze onvoldoende mee worden genomen in beleidsontwikkelingen. Enkele toelichtingen staan naast de kaarten hieronder. In volgende hoofdstukken volgen meer specifieke aanbevelingen van wijkcoaches.

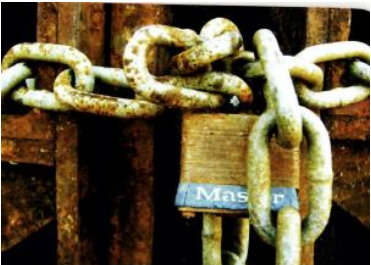
Vier van de veel gekozen afbeeldingen tijdens de (groeps)gesprekken



Parachutesprong: “Grote verbetering. Toen ik kwam ging het een beetje hak op de tak. Dat gaat nu veel beter met de beleidsregels. Die kunnen nog wel wat duidelijker, zodat er nog meer uniformiteit komt.”



School vissen: “We hoeven niet allemaal het naadje van de kous te weten. Maar weten wel de richting en we lopen mee. Dan bereik je het meest. Samen in dezelfde richting. Partners moeten tegelijk ook weten: wat doet de gemeente eigenlijk en welke kant gaat ze op.”



Kettingslot: “We vinden veel van de beleidsregels, maar ik heb niet het gevoel dat we hier veel invloed op hebben. Ik voel dat de besluitvorming achter gesloten deuren blijft voor ons.”



Schermers/parachutes: “Het steekspel is [voor mij] de praktijk tussen zorgaanbieders en ons als wijkcoaches. Maar soms is het skydiven en samenwerken. Dat is ook meer de bedoeling volgens mij.”

Algemene verbeterpunten: Geef wijzigingen tijdig door en informeer zorgaanbieders ook

Uit toelichtingen genoemd door wijkcoaches in de vragenlijst volgt dat wijkcoaches zien dat de praktijk soms weerbarstiger is dan de beleidsregels voorschrijven. Bovendien willen volgens enkele wijkcoaches er nog wel eens nieuwe afspraken gemaakt worden met aanbieders via inkoop-SDCG, waardoor een nieuw overzicht (in de vorm van een placemat) van tijd tot tijd prettig is. Zeker voor nieuwe wijkcoaches. In de groepsgesprekken werd hier aan toegevoegd dat de gemeente Arnhem via contractmanagement/inkoop soms specifieke afspraken met (vooral grotere) zorgaanbieders maakt. Het gaat hierbij om regionaal geldende afspraken. Daarnaast loopt er voor behandeling een pilot met drie aanbieders (over de inzet van aantal uren) waarop de beleidsregel behandeling niet van toepassing is. Dit is dus op kleine schaal, óf regionaal afgesproken. In principe zijn de beleidsregels leidend. Deze specifieke afspraken worden wijkcoaches niet goed genoeg van op de hoogte gesteld. Ook niet via werkinstructies die naar het sociaal wijkteam worden gestuurd. Dit zorgt er voor dat in gesprekken met de betreffende zorgaanbieder de wijkcoach niet de meest up-to-date informatie heeft. Dit geeft de wijkcoaches het gevoel dat zij niet altijd goed genoeg op de hoogte zijn van de beleidsregels. Dit sluit aan op de bovengenoemde associaties, waaruit blijkt dat een goede samenwerking tussen de gemeente Arnhem, wijkcoaches en zorgaanbieders voor wijkcoaches erg belangrijk is. Hieronder volgen toelichtingen van individuele wijkcoaches:

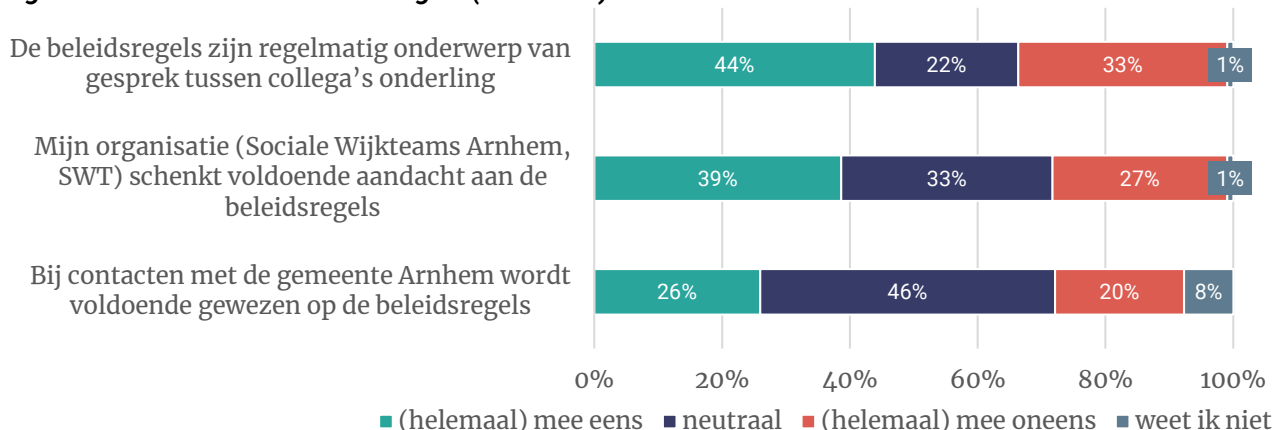
- *“Termen als 'regelmatig', 'beperkt', 'redelijk', 'stabiel' et cetera zorgt voor discussie. Wat verstaan we hieronder? Vooral als wijkcoach en aanbieder het niet eens zijn leidt dit tot discussie.”*
- *“Het zijn er veel. En het verandert ook nog wel eens. Eens in de zoveel tijd een nieuw overzicht van de beleidsregels zou fijn zijn.”*
(Het gaat hierbij om nieuwe afspraken die via inkoop-SDCG worden gemaakt met aanbieders)
- *“De beleidsregels onder de aandacht te brengen bij de zorgaanbieders zou verbeterd kunnen worden.”*
- *“Beleidsregels sluiten niet altijd aan op de praktijk. De praktijk is soms complexer dan waar het beleid ruimte voor biedt.”*
- *“Hier af en toe aandacht voor hebben in de teamvergadering.”*
- *“Er mag voor nieuwe medewerkers wat mij betreft wel meer uitleg of een workshop over komen.”*

3.2 Aandacht voor de beleidsregels

Volgens een derde zijn de beleidsregels niet regelmatig onderwerp van gesprek

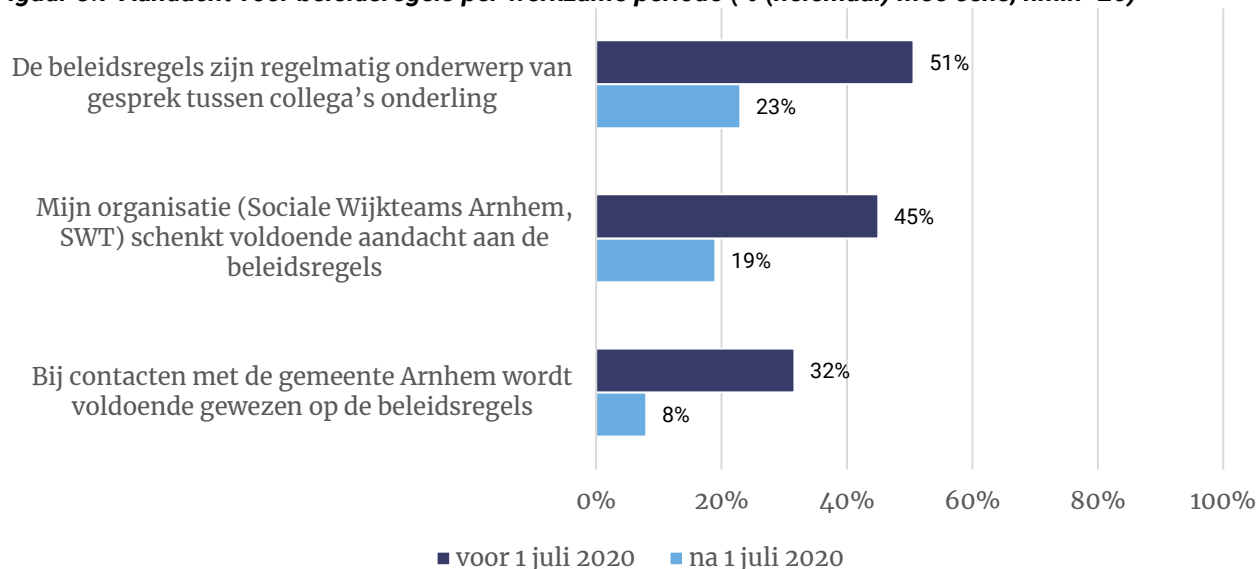
Beleidsregels zijn niet dagelijks onderwerp van gesprek, zo blijkt uit de resultaten van de vragenlijst. Iets minder dan de helft van de wijkcoaches (44%) geeft aan dat beleidsregels regelmatig worden besproken onder collega's, een op de drie zegt dat dit niet het geval is. Daarnaast vinden ook twee op de vijf wijkcoaches (39%) dat de organisatie voldoende aandacht schenkt aan de beleidsregels. Een kwart (26%) vindt dat er bij contacten met de gemeente Arnhem voldoende wordt gewezen op de beleidsregels, bijna de helft antwoordt neutraal.

Figuur 3.6 Aandacht voor beleidsregels (nmin=104)



Rondom de aandacht voor beleidsregels zien we verschillen tussen wijkcoaches die voor de invoering van de beleidsregels in dienst waren en wijkcoaches die later in dienst kwamen. De helft zegt regelmatig met collega's over beleidsregels te praten, 45 procent vindt dat hun organisatie voldoende aandacht schenkt aan beleidsregels en 32 procent vindt dat er voldoende op wordt gewezen bij contacten met de gemeente. Deze groepen zijn veel kleiner onder wijkcoaches die na 1 juli 2020 zijn begonnen (respectievelijk 23%, 19% en 8%).

Figuur 3.7 Aandacht voor beleidsregels per werkzame periode (% (helemaal) mee eens, nmin=26)



Groepsgesprekken: Verschil tussen beleid en praktijk, ook lijken niet alle teams op dezelfde wijze nieuwe collega's in te werken

De uitkomsten uit de vragenlijst zijn opvallend omdat uit de groepsgesprekken niet het beeld naar voren kwam dat de beleidsregels nooit besproken worden onder wijkcoaches in de teams. De beleidsregels zijn bovendien een vast onderdeel van het inwerktraject, zo blijkt uit de groepsgesprekken. Toch geven (zoals eerder te lezen was) sommige wijkcoaches aan voor nieuwere medewerkers meer aandacht voor de beleidsregels in de inwerkperiode prettig zou zijn geweest. Andere meningen die werden gegeven door individuele wijkcoaches in verschillende groepsgesprekken over bovenstaande resultaten zijn:

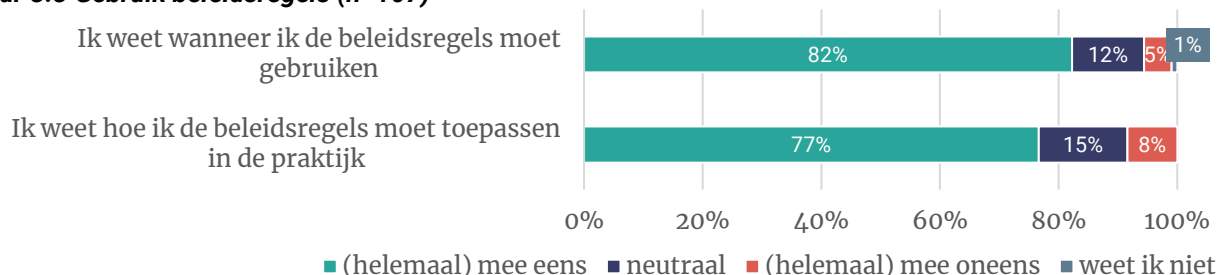
- Ervaren verschil tussen praktijk en beleid: Beleid denkt volgens sommige wijkcoaches meer vanuit de regels en zichzelf meer uit praktijkervaring. Dit kan op punten nog beter bij elkaar komen, bijvoorbeeld door ontwikkelingen vaker terug te koppelen in teamoverleggen. De mening van een van de gesproken wijkcoaches: *“Beleidsmensen kennen onze productgroep niet allemaal goed genoeg voor mijn gevoel. Het zijn goede mensen en willen wel in gesprek en het contact is ook wel verbeterd. Maar ze komen één keer per maand bij ons aanschuiven, daar kun je voor mijn gevoel geen beleid mee maken.”*
- Te weinig terugkoppeling naar de wijkteams: *“De wijkcoaches hebben wel een dag gehad waar ze bijgepraat werden [over de beleidsregels], maar de terugkoppeling was ook onduidelijk.”*
- Niet communiceren van afspraken met zorgaanbieders: *“Placemats met beschrijvingen van producten kennen we wel. Die pakken we er bij als er ‘gedoe’ is met een zorgaanbieder. Maar tussen zorgaanbieders en gemeente [bijvoorbeeld via inkoop-SDCG] zijn er wel eens aparte afspraken. Dat krijgen wij laat te horen. Dan is er bijvoorbeeld een pilot die niet wordt gecommuniceerd.”*

3.3 Gebruik en frequentie

Manier van gebruik verschilt per wijkcoach

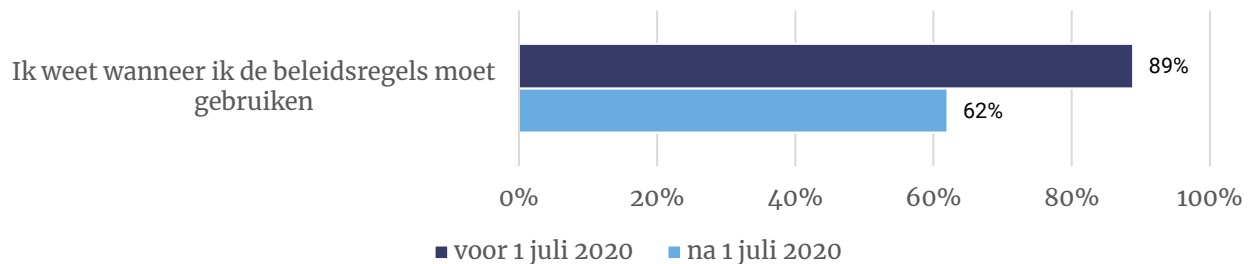
Ruim acht op de tien wijkcoaches geven aan te weten wanneer zij de beleidsregels moeten gebruiken. Daarnaast is 12 procent hier neutraal over. Vijf procent weet niet wanneer hij of zij de beleidsregels moet gebruiken. Een enkeling antwoordde met ‘weet niet’ op de stelling. Voor driekwart (77%) is het voldoende duidelijk hoe zij de beleidsregels moeten toepassen in de praktijk. Voor 8 procent geldt dit niet.

Figuur 3.8 Gebruik beleidsregels (n=107)



Binnen het gebruik van de beleidsregels is wederom een verschil te zien tussen wijkcoaches met een dienstverband van voor de beleidsregels werden ingevoerd en wijkcoaches die later zijn begonnen. Bijna negen op de tien (89%) wijkcoaches die voor 1 juli 2020 zijn aangesteld weten wanneer hij of zij de regels moet gebruiken. De groep van wijkcoaches die na 1 juli 2020 in dienst kwam en weet wanneer de beleidsregels gebruikt moeten worden is kleiner (62%). Dat iemand nog niet zo lang werkt met de beleidsregels kan een verklaring zijn waarom niet alle wijkcoaches weten wanneer ze de beleidsregels moeten gebruiken en hoe zij deze moeten toepassen in de praktijk.

Figuur 3.9 Gebruik beleidsregels per werkzame periode (% (helemaal) mee eens, n=107)



Beleidsregels worden het vaakst ingezet ter onderbouwing voor toe- of afwijzing aanvraag

De redenen waarom de beleidsregels worden gebruikt verschillen per productgroep en staan opgenomen in onderstaande tabel. De redenen zijn uitgevraagd over de drie productgroepen waaraan de wijkcoaches zijn toegewezen door de teamleider van het sociaal wijkteam. De meest genoemde toepassing is 'ter onderbouwing welke zorg ik inzet of afwijs'. In de onderstaande tabel is met groen de top-3 aan redenen voor gebruik gemarkeerd. Naast een onderbouwing voor toe- of afwijzen van ondersteuning worden bij veel productgroepen de beleidsregels ook veel gebruikt om aan aanbieders uit te leggen waarom deze ondersteuningsvorm wordt ingezet. Bij vervoersvoorzieningen (Jeugd en Wmo), rolstoelen (Wmo) en jeugdbescherming is de tweede meest gebruikte reden voor het toepassen van beleidsregels het controleren of de wijkcoach wel de juiste kennis heeft onthouden/toegepast.

Tabel 3.1 Redenen gebruik beleidsregel per productgroep

	Onder- bouwing voor toe- of afwijzen zorg	Aanbieders uitleggen waarom de zorg wordt ingezet	Bij opstellen afwijzing	Om te controleren of ik de juiste kennis in mijn hoofd heb	Om de afbakening met andere productgroepen te kunnen bepalen
Activerend werk (Wmo)	89%	79%	43%	68%	57%
Begeleiding Jeugd	77%	64%	32%	27%	50%
Begeleiding Wmo	95%	84%	68%	53%	58%
Behandeling (Jeugd)	82%	50%	23%	27%	55%
Beschermd wonen (Wmo)	58%	58%	42%	42%	46%
Groepsbegeleiding Wmo	68%	64%	48%	52%	52%
Huishoudelijke ondersteuning (Wmo)	88%	58%	54%	42%	23%
Jeugdbescherming	43%	24%	0%	29%	24%
Rolstoel (Wmo)	46%	29%	33%	42%	17%
Verblijf (Jeugd)	64%	48%	28%	36%	40%
Vervoer (Jeugd)	54%	13%	17%	46%	13%
Vervoers- voorziening (Wmo)	70%	37%	44%	52%	41%
Woonvoorziening (Wmo)	56%	41%	52%	48%	11%

Groepsgesprekken: Redenen voor verschil in gebruik

Opvallend is verder bij bovenstaande tabel dat bij sommige productgroepen nagenoeg alle wijkcoaches de beleidsregels voor een zelfde doel gebruiken. Zie bijvoorbeeld activerend werk, begeleiding Wmo en huishoudelijke ondersteuning. Bij andere productgroepen is het gebruik veel diffuser, zie bijvoorbeeld beschermd wonen (Wmo), jeugdbescherming, rolstoelen en vervoer (Jeugd). Uit de groepsgesprekken komen twee mogelijke redenen naar voren waarom het gebruik verschilt:

- Het zijn specifieke productgroepen met wijkcoaches die zich hierop specialiseren. Hierdoor kennen de wijkcoaches die hoofdzakelijk met deze productgroepen werken de beleidsregels naar eigen zeggen goed genoeg en is het minder vaak nodig deze erbij te pakken. Een wijkcoach zegt: *“Het zit echt wel in mijn hoofd. Alleen als ik een aanbieder heb, waarvan ik denk: die heeft er geen kaas van gegeten, dan wijs ik er op. Maar bij pakken [van de beleidsregels] is er niet zo veel meer bij.”*
- De gemeente heeft met leveranciers zoals Medipoint (voor rolstoelen) afgesproken dat zij onderzoeken wat nodig is voor de inwoner. De wijkcoaches hoeven in dit geval alleen te toetsen op een langdurig mobiliteitsprobleem. Wijkcoaches geven aan dat het kader wat er ligt voldoende duidelijk is om een afweging daarin te maken.

Ook de complexiteit van de verschillende doelgroepen maakt dat het gebruik van beleidsregels verschilt. De redenen bij een complexere productgroep zijn diffuser. Productgroepen die dichter tegen een andere productgroep aanzitten gebruiken de beleidsregels ook vaker om dit onderscheid te kunnen maken; bijvoorbeeld begeleiding en behandeling.

Beleidsregels worden er af en toe tot regelmatig bij gepakt

Er zit weinig verschil tussen de productgroepen in hoe vaak de beleidsregel erbij wordt gepakt. De frequentie is in de vragenlijst uitgevraagd over de drie productgroepen waaraan de wijkcoaches zijn toegewezen door de teamleider van het sociaal wijkteam. Binnen de productgroepen activerend werk, beschermd wonen, groepsbegeleiding, huishoudelijke ondersteuning, verblijf en vervoersvoorziening Wmo worden beleidsregels er door de meeste wijkcoaches regelmatig bij gepakt. De meeste wijkcoaches binnen de productgroepen begeleiding jeugd, begeleiding Wmo, behandeling, huishoudelijke ondersteuning, jeugdbescherming, rolstoel, vervoer Jeugd en woonvoorziening lezen af en toe de beleidsregels door.

Bij sommige productgroepen gebruikt ook een deel van de wijkcoaches de categorie 'anders'. Bij WRVH-producten (wonen, rollen, vervoer en huishoudelijke ondersteuning) noemen wijkcoaches dat ze een beslissing altijd in overleg nemen met een aandachtfunctionaris WRVH, of worden ze er bij gepakt wanneer de wijkcoaches zelf beoordelen dat het nodig is om de beleidsregels erbij te pakken. Bij verblijf (Jeugd), vervoer (Jeugd) en jeugdbescherming noemen wijkcoaches dat ze overleggen met een collega, of dat er simpelweg weinig aanvragen voor deze productgroepen zijn en het overleg met een collega dan fijner wordt gevonden.

Tabel 3.2 Frequentie gebruik beleidsregels per productgroep

	Bijna nooit, ik ken de beleidsregels	Af en toe lees ik de beleidsregels	Ik pak de beleidsregels er regelmatig bij	Ik heb de regels altijd bij de hand	Anders
Activerend werk (Wmo)	4%	11%	56%	26%	4%
Begeleiding Jeugd	0%	52%	33%	10%	5%
Begeleiding Wmo	17%	44%	33%	6%	0%
Behandeling (Jeugd)	0%	45%	41%	5%	9%
Beschermd wonen (Wmo)	13%	19%	31%	25%	13%
Groeps-begeleiding Wmo	5%	30%	45%	20%	0%
Hulp bij huishouden (Wmo)	13%	33%	33%	4%	17%
Jeugd-bescherming	0%	59%	18%	6%	18%
Rolstoel (Wmo)	7%	53%	20%	0%	20%
Verblijf (Jeugd)	0%	33%	38%	0%	29%
Vervoer (Jeugd)	5%	58%	16%	0%	21%
Vervoersvoorziening (Wmo)	9%	23%	50%	14%	5%
Woonvoorziening (Wmo)	0%	41%	23%	14%	23%

Groepsgesprekken: Placemats vaker bij de hand dan de volledige beleidsregels

Als aanvulling op bovenstaande tabel viel in de groepsgesprekken op dat er volgens deze wijkcoaches een onderscheid is tussen het gebruik van de placemats en het gebruiken van de volledige beleidsregels. De placemats worden veelvuldig gebruikt door de wijkcoaches, zo blijkt uit de reacties. Ook wordt in het inwerktraject er op gewezen in teams dat de placemats gebruikt moeten worden. Mede hierdoor kan het zijn dat bovenstaande tabel een onderschatting is van het gebruik van de beleidsregels en dat de placemats als samenvatting vaker worden gebruikt.

Verder blijkt uit de open antwoorden in de vragenlijst en de groepsgesprekken dat de meeste wijkcoaches de beleidsregels uit hun hoofd kennen en daarom niet steeds de beleidsregels erbij pakken. Deze wijkcoaches pakken het dan met name erbij om een afwijzing goed te onderbouwen.

4 Stappenplan en uitgangspunten PGB's

Voorafgaand aan de specifieke beleidsregels per productgroep bevatten de beleidsregels een algemeen gedeelte, met daarin een:

- 1 Algemeen afwegingskader (Wmo) / uitgangspunten (Jeugd)
- 2 Een stappenplan voor het toekennen (of afwijzen) van een product
- 3 Persoonsgebonden budget (PGB-beleid vanuit de Uitgangspuntennotitie 2017)
- 4 Eisen aan de kwaliteit van zorg.

Dit tweede inhoudelijke hoofdstuk gaat in op punt 2 en 3: het stappenplan ('onderbouwing en conclusies') en de (algemene) uitgangspunten rondom het Persoonsgebonden budget (PGB). De volgende deelvraag wordt daarbij behandeld:

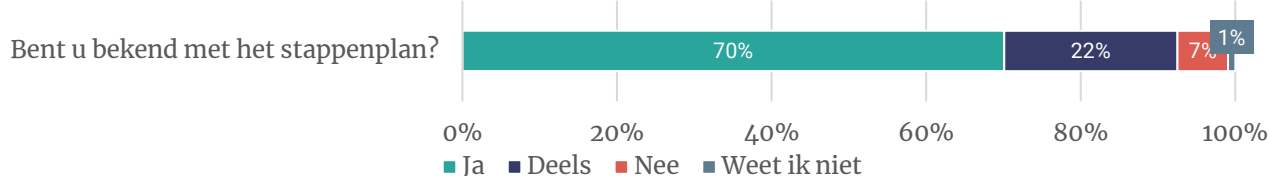
- In welke mate en op welke manier ondersteunt het algemeen afwegingskader (stappenplan) en de uitgangspunten van het PGB-beleid wijkcoaches bij het toewijzen van passende zorg?

4.1 Stappenplan (onderbouwing en conclusies)

Stappenplan wordt gezien als vanzelfsprekend

Het stappenplan is bekend onder een grote meerderheid van de wijkcoaches. Zeven op de tien wijkcoaches zeggen bekend te zijn met het stappenplan. Daarnaast geeft 22 procent aan er deels mee bekend te zijn. Van de wijkcoaches is 7 procent niet bekend met het stappenplan en 1 procent weet het niet. Alle wijkcoaches die zeggen niet bekend te zijn met het stappenplan vallen onder de groep Wmo.

Figuur 4.1 Bekendheid stappenplan (n=107) (toelichting: Het stappenplan beschrijft de te volgen stappen voor het toekennen (of afwijzen) van een maatwerkvoorziening. Het stappenplan wordt ook wel 'Onderbouwing en Conclusies' genoemd)



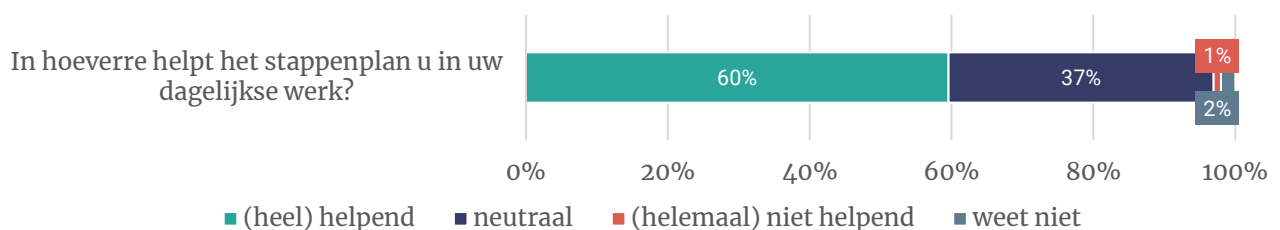
Tijdens de groepsgesprekken blijkt dat veel wijkcoaches vaak al in hun hoofd hebben wat er nodig is en daarna de onderbouwing en conclusie invullen. Dit levert doorgaans geen nieuwe inzichten op. Het wordt gezien als een onderdeel dat vanzelfsprekend is en altijd wordt ingevuld. Vooraf lezen daarom niet alle wijkcoaches het stappenplan meer door. Bij ingewikkelde cases wordt dit nog wel gedaan, of wanneer er overleg is met een andere wijkcoach (bijvoorbeeld uit een ander team). Dit blijkt ook uit onderstaande figuur. Zo leest 41 procent van de wijkcoaches die bekend zijn met het stappenplan dit af en toe nog eens door. Bijna een kwart van de wijkcoaches (24%) pakt het stappenplan er regelmatig bij en 13 procent heeft het altijd bij de hand. Een enkele wijkcoach geeft in de categorie 'anders' toe dat ze het stappenplan zelden gebruiken en/of wel eens over het hoofd zien.

Figuur 4.2 Gebruik van het stappenplan ((deels) bekend met het stappenplan, n=97)



Een ruime meerderheid van de wijkcoaches die bekend zijn met het stappenplan (60%) vindt het stappenplan (heel) helpend in zijn of haar dagelijkse werk. Zevenendertig procent is hier neutraal over. Slechts een enkeling (1%) geeft aan dat het stappenplan niet helpend is, 2 procent weet het niet.

Figuur 4.3 Behulpzaamheid stappenplan ((deels) bekend met het stappenplan, n=99)



Uit de open vraag waarom het stappenplan wel of niet helpt blijkt dat het stappenplan vooral behulpzaam is voor de onderbouwing van hun keuzes. Soms staat echter al vast wat de uitkomst van de aanvraag is, en is het stappenplan min of meer overbodig. Dit verklaart waarschijnlijk waarom een deel neutraal antwoordt. Enkele toelichtingen van individuele wijkcoaches over het nut van het stappenplan:

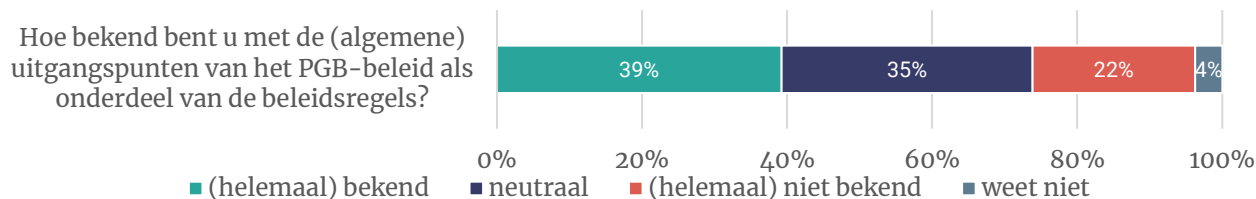
- “Het is voor mij een denkwijze zodat ik de juiste beslissing kan maken.”
- “Het zijn gerichte vragen die worden gesteld, de vragen nemen je mee naar het uiteindelijke besluit.”
- “Het geeft structuur in je handelen, maakt het beter doordacht.”
- “In de praktijk verlopen de stappen soms anders dan het stappenplan en voor lichtere vragen is het soms meer belastend dan dat het iets oplevert.”
- “Het werkt wel in het eerste contact met inwoner, het werkt niet of onvoldoende bij herindicaties of evaluaties.”

4.2 Uitgangspunten PGB

Uitgangspunten van PGB minder bekend

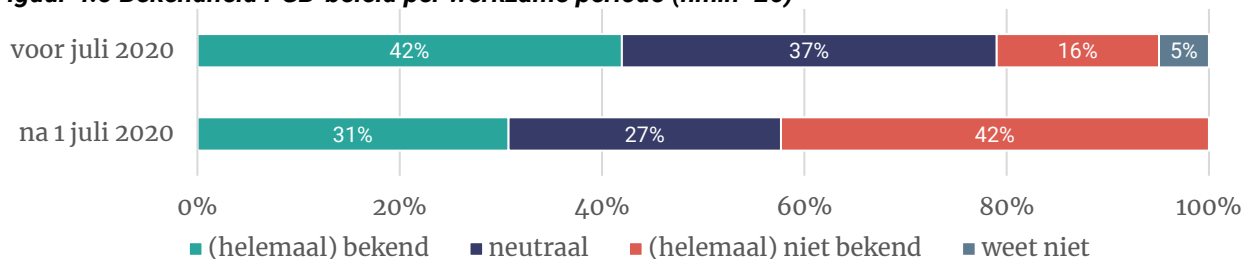
De (algemene) uitgangspunten van het PGB-beleid zijn minder bekend onder de wijkcoaches. Iets minder van vier op de tien wijkcoaches (39%) zijn bekend met deze uitgangspunten, 35 procent antwoordt neutraal. Ongeveer een vijfde (22%) van de wijkcoaches geeft aan niet bekend te zijn met het PGB-beleid en 4 procent weet het niet.

Figuur 4.4 Bekendheid PGB-beleid (n=100) (Toelichting: In het algemene deel van de beleidsregels wordt ook het beleid (vanuit de Uitgangspuntennotitie 2017) voor het Persoonsgebonden budget (PGB) beschreven)



Daarbij is er rondom de bekendheid van de PGB-uitgangspunten een aanmerkelijk verschil te zien tussen wijkcoaches die in dienst waren voor de beleidsregels ingevoerd werden en coaches die hierna in dienst kwamen. De wijkcoaches waarvan de dienstperiode voor 1 juli 2020 is gestart zijn vaker bekend met de uitgangspunten dan de werknemers die na 1 juli 2020 gestart zijn. Van de wijkcoaches die na 1 juli 2020 zijn gestart is 42 procent niet bekend met uitgangspunten, tegenover 16 procent van de wijkcoaches die al langer in dienst zijn.

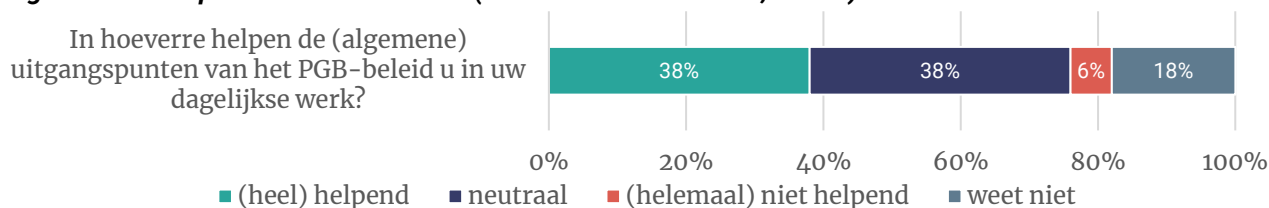
Figuur 4.5 Bekendheid PGB-beleid per werkzame periode (nmin=26)



Voor klein deel van de wijkcoaches is het PGB-beleid niet helpend

Zes procent van de wijkcoaches die bekend zijn met het PGB-beleid geeft aan dat de uitgangspunten voor verstrekken van PGB's niet helpen. De grootste groep antwoordt neutraal (38%) of weet het niet (18%). Voor ongeveer vier op de tien (38%) helpen beleidsregels wel. Dat een groot deel het niet weet of neutraal antwoordt heeft waarschijnlijk te maken met de frequentie waarin men PGB verzoeken krijgt. Dit is niet dagelijks aan de orde. Wanneer er wel een PGB aanvraag binnenkomt heeft een aantal wijkcoaches eerst de voorkeur om dit door te spreken met collega's die hier (meer) ervaren in zijn.

Figuur 4.6 Behulpzaamheid PGB-beleid (bekend met PGB-beleid, n=100)



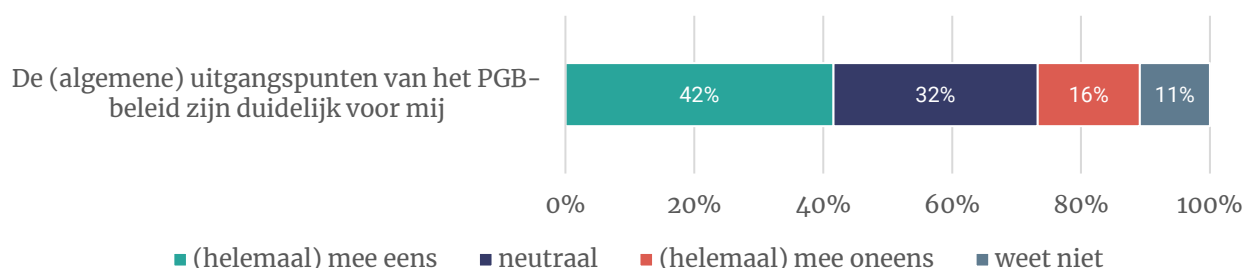
Hieronder enkele uitspraken van individuele wijkcoaches hierover:

- “Omdat een PGB niet dagelijks wordt verstrekt, maar bij uitzondering is dit een houvast in het geheel.”
- “Geeft informatie om dit aan een inwoner uit te leggen hoe de gemeente Arnhem dit bepaald heeft.”
- “Ik zet een PGB zo weinig in dat ik elke keer de uitgangspunten er bij moet pakken.”
- “Zodra er een PGB aanvraag ligt bij mij dan moet ik me inlezen en vraag ik collega's om ondersteuning. Ik krijg weinig PGB aanvragen, dus moet elke keer weer even opfrissen hoe het ook al weer zat.”
- “Het kader van het beleid is helder, alleen bevat het in zake van een PGB-aanvraag juist meestal een uitzonderingssituatie waar echt maatwerk voor nodig is. En dan is het veel al juridische taal en dat is weinig helpend.”
- “Het geeft enigszins houvast, hoewel ook hier geldt dat de interpretatie van de uitgangspunten op vele manieren kan.”

Uitgangspunten van PGB niet altijd duidelijk

Daarnaast zijn de uitgangspunten van het PGB-beleid niet voor alle wijkcoaches die bekend zijn met dit beleid duidelijk. Van de wijkcoaches geeft 42 procent aan dat het PGB-beleid duidelijk voor hen is. Tweeëndertig procent is hier neutraal over. Een groep van 16 procent geeft aan dat de uitgangspunten niet duidelijk zijn en 11 procent weet het niet. De verklaring hiervoor zal in lijn liggen met voorgaande reacties: voor een aanzienlijk deel van de wijkcoaches zal het aantal PGB-aanvragen dusdanig beperkt zijn dat zij de uitgangspunten niet volledig duidelijk hebben.

Figuur 4.7 Duidelijkheid PGB-beleid (bekend met PGB-beleid, n=101)



5 Meerwaarde beleidsregels

In dit hoofdstuk komen de laatste drie deelvragen aan bod. Deze gaan in op de effecten die de beleidsregels hebben op het toekennen van passende zorg en ondersteuning, of het beredeneerd afwijzen daarvan. De deelvragen zijn:

- In welke mate en op welke manier ondersteunen de beleidsregels bij het toewijzen van het passende zorgproduct (uitgesplitst naar productgroep)?
- In welke mate en op welke manier hebben/houden wijkcoaches zicht op de effectiviteit van de ingezette zorg (product/vorm)?
- In welke mate en op welke manier maken wijkcoaches gebruik van de mogelijkheid om af te wijken van de beleidsregels, indien dit passend is voor de inwoner?

Niet alle wijkcoaches hebben deze vragen voor elke productgroep ingevuld. Wijkcoaches kregen vooraf drie productgroepen toegewezen waarvan de teamleider van Sociale Wijkteams Arnhem aangaf dat zij hier voldoende kennis van hebben. Het gaat hier dus om een specifiek oordeel, tenzij anders aangegeven.

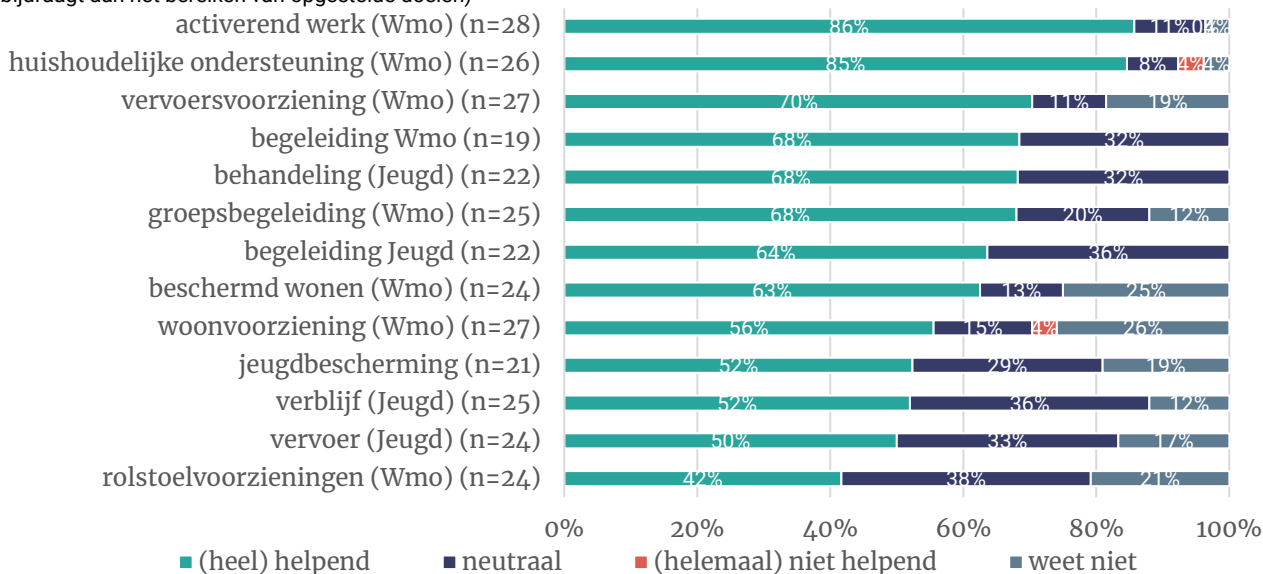
Ook bevat dit hoofdstuk de resultaten van enkele specifieke vragen die zijn gesteld over huishoudelijke ondersteuning en begeleiding. Wij laten hieronder eerst de kwantitatieve resultaten zien van de effectiviteit en efficiëntie. Toelichtingen volgen na deze resultaten.

5.1 Effectiviteit en efficiëntie van beleidsregels

Meerderheid wijkcoaches vindt dat beleidsregel helpt effectieve zorg toe te wijzen

Over het algemeen helpen de beleidsregels per productgroep wijkcoaches met de keuze voor passende en effectieve zorg. Effectieve zorg houdt in dat de ondersteuning bijdraagt aan het bereiken van de opgestelde doelen. Het meeste effect wordt gezien binnen de productgroepen activerend werk (86%), huishoudelijke ondersteuning (85%) en vervoersvoorzieningen Wmo (70%). Bij rolstoelvoorzieningen (42%), vervoer Jeugd (50%) en verblijf Jeugd (52%) het minst vaak. Hierbij moet opgemerkt worden dat het niet zo is dat wijkcoaches van mening zijn dat deze beleidsregels niet helpend zijn, maar hier vaker neutraal in staan of het niet weten.

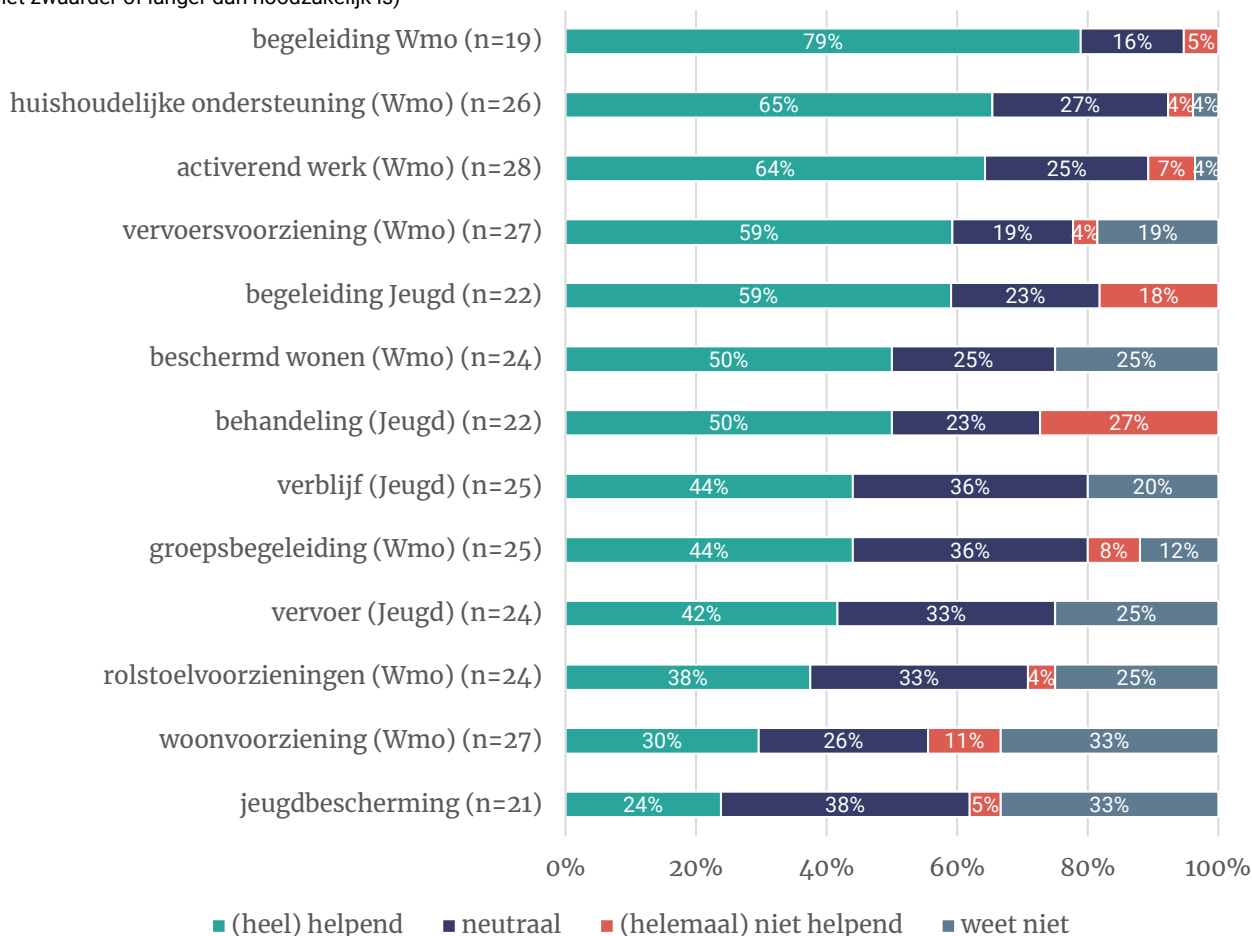
Figuur 5.1 Helpt beleidsregel met keuze voor passende en effectieve zorg? (toelichting: effectieve zorg is zorg die bijdraagt aan het bereiken van opgestelde doelen)



Beleidsregels helpen vooral bij efficiëntere zorg in begeleiding Wmo

Bijna acht op de tien wijkcoaches binnen de productgroep begeleiding Wmo vinden de beleidsregel helpend bij de keuze voor efficiënte zorg. Efficiënte zorg houdt in dat de ondersteuning niet zwaarder of langer dan noodzakelijk is. Ook binnen huishoudelijke ondersteuning (65%) en activerend werk (64%) worden de beleidsregels door een ruime meerderheid als helpend ervaren. Verder is een deel van de wijkcoaches neutraal of weet men het niet. Wijkcoaches binnen de productgroepen rolstoelvoorzieningen (38%), woonvoorzieningen (30%) en jeugdbescherming (24%) ervaren de beleidsregels minder behulpzaam voor de keuze voor efficiënte zorg. Het is met name opvallend dat bij behandeling (Jeugd) en begeleiding (Jeugd) een vijfde tot een kwart van de wijkcoaches vindt dat de beleidsregels niet helpen. Een toelichting daarop volgt na figuur 5.3.

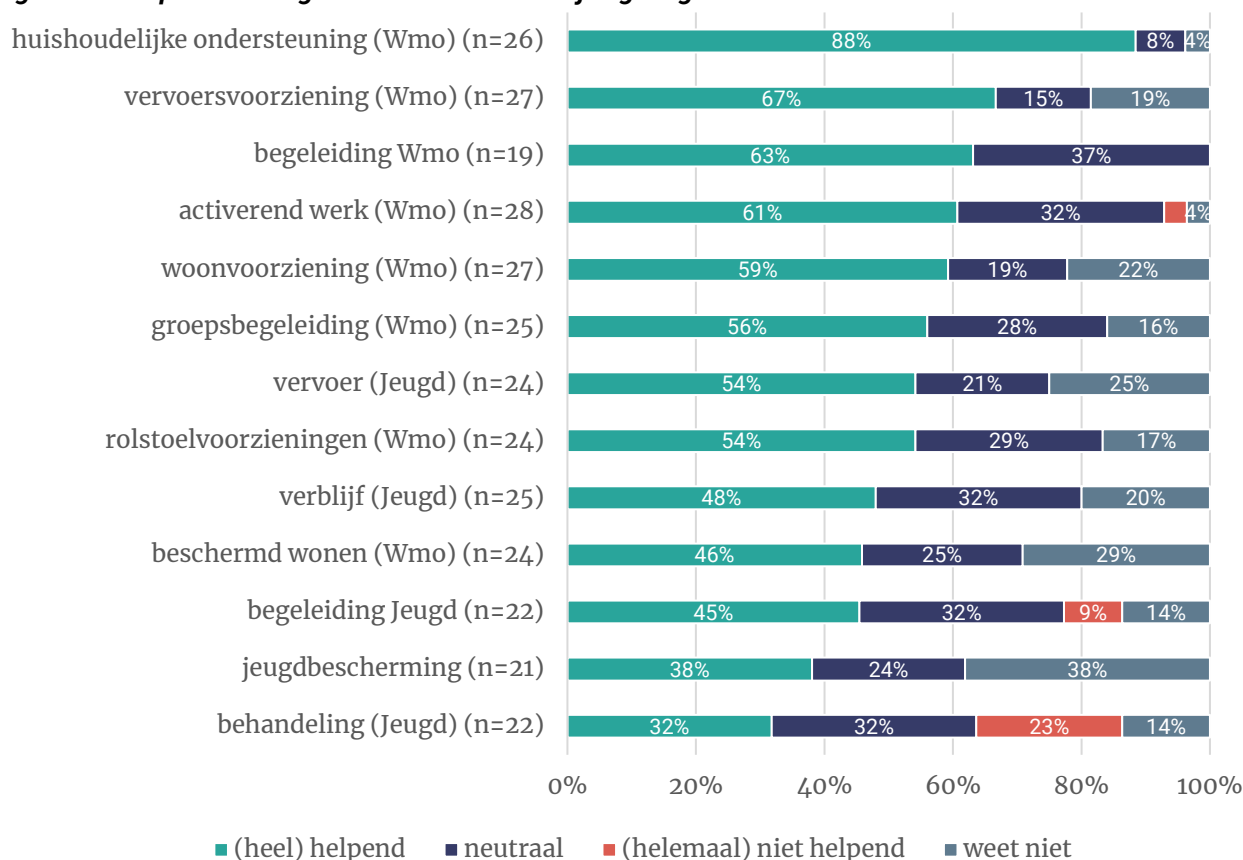
Figuur 5.2 Helpt beleidsregel met keuze voor efficiënte zorg? (toelichting: efficiënte zorg is zorg en ondersteuning die niet zwaarder of langer dan noodzakelijk is)



Meeste beleidsregels ook ondersteunend voor het moeten afwijzen van zorg

Binnen de productgroep huishoudelijke ondersteuning ervaren bijna negen op de tien wijkcoaches de beleidsregel als behulpzaam in de keuze voor afwijzing van zorg (88%). Ook binnen vervoersvoorziening Wmo (67%) en begeleiding Wmo (63%) vindt een meerderheid van de wijkcoaches de beleidsregels behulpzaam. Ook hier is een deel van de wijkcoaches neutraal of weet men het niet. De beleidsregels binnen jeugdbescherming (38%), behandeling Jeugd (32%) en begeleiding Jeugd (45%) worden het minst behulpzaam met de keuze voor afwijzing van zorg ervaren. Waar bij nagenoeg alle productgroepen geen van de wijkcoaches zeggen dat de beleidsregels niet helpen bij het afwijzen van zorg, geldt dat wederom niet voor behandeling Jeugd. Daar zegt 23 procent dat de beleidsregels (helemaal) niet behulpzaam zijn in het afwijzen van zorg.

Figuur 5.3 Helpt beleidsregel met keuze voor afwijzing zorg?



Toelichting op effectiviteit en efficiëntie van beleidsregels

De beleidsregels in het algemeen zijn behulpzaam omdat deze:

- 1 Duidelijke kaders geven wanneer zorg wel of niet ingezet mag worden, met name bij de 'eenvoudigere' hulpvragen zoals groepsbegeleiding Wmo, activerend werk en hulp bij het huishouden. Maar ook bij complexere hulpvragen (bijvoorbeeld behandeling Jeugd) geeft het een handvat om zorgaanbieders die te veel zorg willen inzetten te wijzen op de regels.
- 2 Een uniform format bieden voor het toe- of afwijzen van zorg, en een hulpmiddel wanneer er discussie ontstaat met een zorgaanbieder of een inwoner, wederom vooral bij eenvoudigere hulpvragen.

De rode draad waarom beleidsregels in het algemeen neutraal of niet behulpzaam zijn in het toekennen van effectieve en efficiënte zorg zijn:

- 1 Bij complexe casussen (jeugdbescherming, behandeling Jeugd, beschermd wonen) verdwijnen de beleidsregels naar de achtergrond omdat er vaak al een discussie gaande is tussen zorgaanbieders, gemeente en wijkcoaches. Zorgaanbieders houden in voorkomende gevallen vast aan eigen codes en niveaus van medewerkers. In voorkomende gevallen is de gemeente ook afhankelijk van deze zorgaanbieder waardoor afgeweken moet worden.
- 2 Uit de groepsgesprekken volgt dat er soms ook andere afspraken zijn gemaakt met zorgaanbieders, waardoor de beleidsregels niet van toepassing zijn. Een medewerker zegt hierover: *“Er is een beleidskader, maar toen zijn vervolgens ook individuele afspraken met aanbieders (behandeling) gemaakt. Dat maakt het een heel diffuus geheel en lastig. Je kan daarmee twee kanten op; de behandelaars vertrouwen en zorg inzetten als zij zeggen dat het nodig is. Of aan de andere kant er over mee willen praten?”*
Het gaat hierbij om regionaal geldende afspraken. Daarnaast loopt er voor behandeling een pilot met drie aanbieders (over de inzet van aantal uren) waarop de beleidsregel behandeling niet van toepassing is. Dit is dus op kleine schaal, óf regionaal afgesproken. In principe zijn de beleidsregels leidend.
- 3 Bij bepaalde productgroepen (woonvoorzieningen, rolstoelen, maar ook ingewikkelde casussen) wordt de voorkeur gegeven aan overleg met een collega die expert is op die productgroep, waardoor de beleidsregels alsnog worden toegepast.

Onderstaande tabellen geven toelichtingen van individuele wijkcoaches uit de vragenlijst weer waarom de beleidsregel van een productgroep juist wel of juist niet bijdraagt aan effectieve en efficiënte zorg. Deze vraag is door de wijkcoaches ingevuld over de drie productgroepen waaraan de wijkcoaches zijn toegewezen door de teamleider van het sociaal wijkteam. Deze citaten vatten de algemene tendens in de toelichtingen goed samen in één of enkele zinnen. Hierin staan ook voorbeelden van knelpunten genoemd waar wijkcoaches in de praktijk tegen aan lopen.

Tabel 5.1 Toelichting bijdrage beleidsregel per productgroep

Productgroep	Waarom draagt de beleidsregel <u>wel</u> bij aan effectieve of efficiënte zorg of het afwijzen van zorg?
Activerend werk (Wmo)	• “Duidelijk welk doel beoogd wordt en wat wanneer van toepassing is. Erg concreet en daarmee duidelijk en helpend.” • “Placemat stelt concreet wat de afspraken zijn en welke stappen wanneer genomen moeten worden. Dat komt bijna altijd overeen met de praktijk.”
Huishoudelijke ondersteuning (Wmo)	• “Aan de hand van de beleidsregels kun je feitelijk waarnemen wat iemand wel / niet kan en daarmee feitelijk hanteren waarom je iets kan toewijzen of waarom iets af te wijzen.” • “Het geeft een handvat om zorg uniform toe te wijzen met wat opties voor maatwerk.”
Vervoersvoorziening (Wmo)	• “Weten welke opties/alternatieven er zijn, duidelijke kaders wanneer kan je wel en niet kan toewijzen.”
Begeleiding (Wmo)	• “Duidelijke kaders omschreven waardoor afwijzing goed te onderbouwen is.”
Behandeling (Jeugd)	• “Zorgaanbieders/behandelaars zijn vaak geneigd 'groot in te zetten' voor een langere tijd terwijl dit lang niet altijd passend is. De beleidsregel geeft dan richtlijn.”
Groepsbegeleiding (Wmo)	• “Afschaling is hierin minder aan de orde, juist omdat doel kan zijn behoud van vaardigheden i.h.k.v. zelfredzaamheid. In die zin wel effectief en efficiënt, om inzet

	van duurdere zorg uit te stellen / te voorkomen. Dit hangt echter niet erg samen met de beleidsregels, meer met het product an sich.”
Begeleiding (Jeugd)	“Er staat duidelijk omschreven wat deze begeleiding precies inhoudt, dit kan dan naast de vraag van de inwoner en soms ook van de zorgaanbieder gelegd worden en is daarmee helpend in de afweging.”
Beschermd Wonen (Wmo)	“Beleidsregels bieden raamwerk. Dit is essentieel voor alle vervolgstappen. De zorgprofessionals die werken rondom de inwoner geven mede invulling aan de regels en inzet ervan.”
Woonvoorzieningen (Wmo)	“Geeft aan waar de mogelijkheden zijn voor de aanschaf van een woonvoorziening. Maar ook de kaders wat mogelijk is en wanneer niet.”
Jeugdbescherming	“Wanneer ik vanuit het vrijwillig kader niet verder kom in een gezin of wanneer er sprake is van onveiligheid, dan ben ik blij met deze vorm van zorg die ik in kan zetten. Ook zonder toestemming van ouders.”
Verblijf (Jeugd)	“Beleidsregels zijn ondersteunend in te kijken welk product je inzet, daar geeft het kaders voor.”
Vervoer (Jeugd)	“Er is vaak discussie/onbegrip vanuit inwoners; "de buurvrouw heeft het wel". De beleidsregel helpt dan in de uitleg/afbakening.” “Het biedt duidelijke kaders wanneer wel of geen vervoer in te zetten. De voorwaarden zijn heel helder zoals km afstand etc.”
Rolstoelvoorzieningen (Wmo)	“Goede kaders bij bepaling inzet van hulpmiddel. Wel blijft het maatwerk en dient er afgeweken te kunnen worden.”

Tabel 5.2 Toelichting waarom beleidsregel niet (volledig) bijdraagt

Productgroep	Waarom draagt de beleidsregel <u>niet</u> bij aan effectieve of efficiënte zorg of het afwijzen van zorg?
Activerend werk (Wmo)	“Het is niet goed te bepalen wat ontwikkeling is en wat stabiel is.”
Huishoudelijke ondersteuning (Wmo)	“In uitzonderingssituatie waar veel zorg nodig is, wordt het wat lastig onderbouwen.” “De beleidsregels geven op dit vlak onvoldoende informatie als het gaat om twee producten die naast elkaar moeten lopen. Wanneer iemand hulp nodig heeft bij de boodschappen en bij het huishouden dan schiet enkel het inzetten van de voorliggende voorziening tekort. Vullen wij in deze het ontbrekende uur aan of zetten wij de HBH volledig zelf in?”
Vervoersvoorziening (Wmo)	“Over het algemeen zijn deze beleidsregels voor de wijkcoaches duidelijk. Wel nemen zij in voorkomende gevallen een collega mee met expertise op dit gebied.”
Begeleiding (Wmo)	“Het is helderder dan het was, nog niet helemaal duidelijk. Ruimte voor discussie blijft.”
Behandeling (Jeugd)	“De zorgaanbieder bepaalt dat zij behandeling bieden voor een bepaalde situatie. Zij werken alleen onder de code behandeling terwijl het inhoudelijk ook begeleiding specialistisch zou kunnen zijn.” “Beleidsregels zijn verschillend te interpreteren, waardoor het regelmatig voorkomt dat wijkcoach en zorgaanbieder anders kijkt naar wat er nodig is.”
Groepsbegeleiding (Wmo)	–
Begeleiding (Jeugd)	“De eisen van aanbieders (dat product, met die code) en geen ruimte voor gesprek. Anders wordt de casus niet opgepakt of wordt er een andere werker ingezet. De ruimte voor discussie blijft ook door het ontbreken van de een duidelijke afbakening tussen bv. behandeling A en spec. begeleiding.”

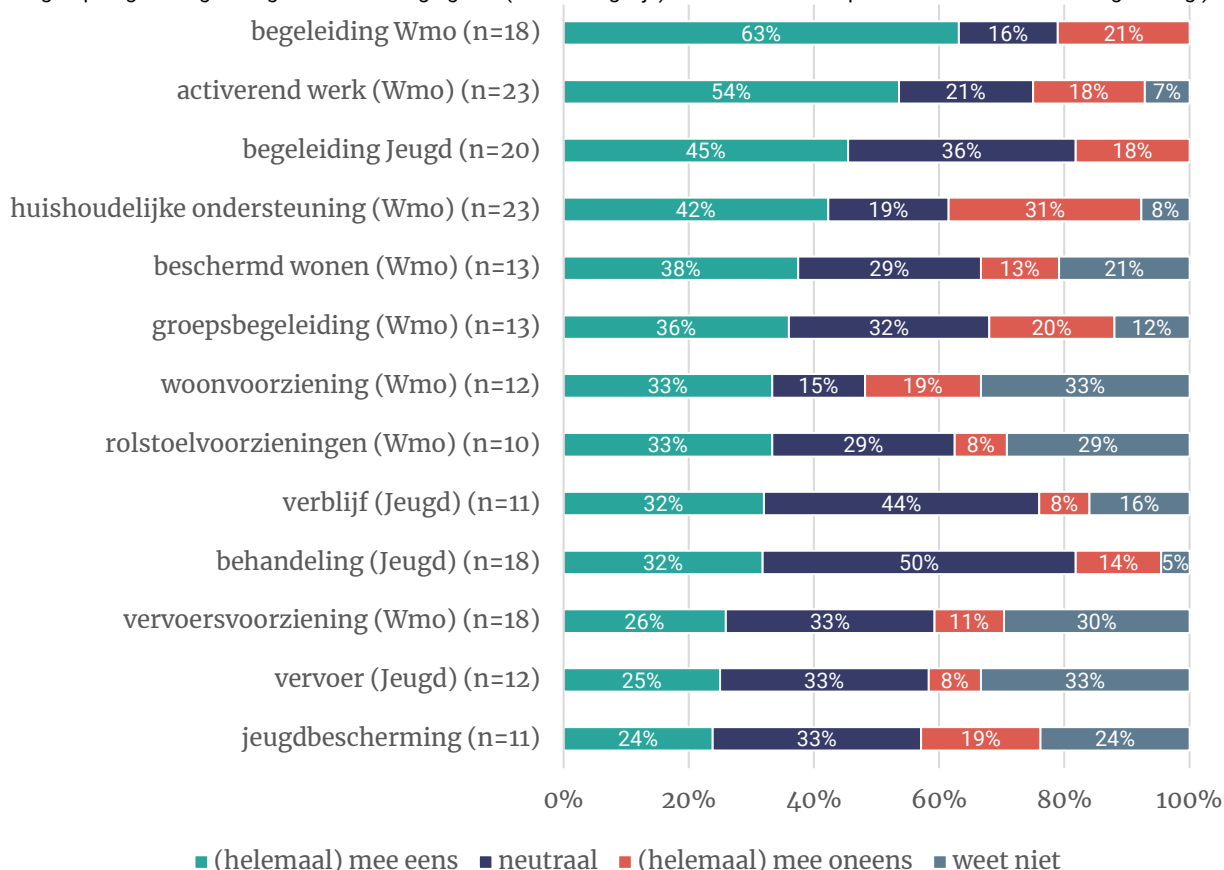
	• “Ze zijn helpend maar tegenover zorgaanbieders niet, ik verzand regelmatig nog in een discussie over wel of niet basisbegeleiding.”
Beschermd Wonen (Wmo)	• “Wordt voornamelijk door twee specialisten opgepakt.” • “Zorgaanbieders met intramuraal aanbod werken vaak niet mee aan afschaling van zorg van 'intensief' naar 'basis' binnen de huidige locatie, met als gevolg dat de inwoner zou moeten verhuizen. Dit maakt de uitvoering geregeld lastig. Zorgaanbieders voelen zich niet altijd/niet vaak geroepen om de inwoners met complexe problematiek een plek te bieden.”
Woonvoorzieningen (Wmo)	• “Het bedrag m.b.t. prismaat van verhuizen is erg hoog, dit zorgt voor een moeilijkheid m.b.t. afwijzen.” • “Het is een expertisegebied waar ik altijd een WRVH collega bij vraag. Beleidsregels zijn helpend, maar ik kan niet voldoende inschatten wanneer er sprake kan zijn van een uitzondering.”
Jeugdbescherming	• “Het ligt aan de casus of we deze moeten gebruiken of niet.” • “De kaders en afspraken zijn helder voor mij. Ik volg daarbij mijn beroepscode en de afspraken die zijn gemaakt met de GI, JBT enz.”
Verblijf (Jeugd)	• “Een beleidsregel is slechts een beleidsregel: veel betrokkenen vaak bij bewoners die verblijf nog hebben en dan is het een samenspel van al die betrokkenen en spelen de beleidsregels een kleine rol.” • “Met name bij verblijf bij een instelling is het moeilijker goed te onderbouwen welke productcode passend is bij de zorg die nodig is, omdat onvoldoende concreet is welke zorg bij een bepaalde productcode verwacht mag worden.”
Vervoer (Jeugd)	• “Het geeft uniformiteit. Soms ook wel zuur, omdat in onze wijk de grens loopt van het aantal kilometers naar bepaalde scholen. Soms zou het dan wel passend zijn om wel vervoer toe te wijzen, maar dat kan dan niet.” • “Dit zorgt er wel voor dat het moeilijk is om uitzonderingen te krijgen in bijzondere situaties.”
Rolstoelvoorzieningen (Wmo)	• “Inhoudelijk wordt de toewijzing afgehandeld door Medipoint.”

5.1.1 Bijdrage aan afschalen van zorg

Bijdrage beleidsregel bij het afschalen van zorg lastig te duiden

Uit de resultaten van de vragenlijst lijken de beleidsregels per productgroep over het algemeen helpend te zijn om de gewenste beweging tot afschaling van zorg binnen het zorgdomein te realiseren. Bij afschaling gaat het om het niet zwaarder en langer maken van zorg dan nodig en zoveel mogelijk gebruik maken van de eigen kracht en sociaal netwerk van inwoners en algemene voorzieningen in de wijk. Binnen de productgroepen begeleiding Wmo (63%) en activerend werk (54%) ervaart bijvoorbeeld een meerderheid van de wijkcoaches de beleidsregel op dit gebied behulpzaam. Er zijn echter ook beleidsregels die als minder behulpzaam worden gezien voor afschaling. De beleidsregels huishoudelijke ondersteuning en groepsbegeleiding zijn het minst vaak behulpzaam. Waar begeleiding Wmo vaak als behulpzaam wordt ervaren, is echter ook een vijfde het hier niet mee eens. Verder valt op dat bij sommige productgroepen een groot aantal wijkcoaches een neutraal antwoord geeft of het niet weet. Dit maakt het lastiger te duiden.

Figuur 5.4 Helpt beleidsregel bij realisatie van afschalen zorg? (toelichting: Niet zwaarder en langer dan nodig en zoveel mogelijk gebruik maken van de eigen kracht en sociaal netwerk van inwoners en algemene voorzieningen in de wijk. Voorbeeld: bij de productgroep Begeleiding is de gewenste 'beweging' om (zoveel mogelijk) af te schalen van specialistische naar lichte begeleiding.)



Waarom de beleidsregels per productgroep volgens wijkcoaches niet altijd bijdragen aan de beweging tot afschaling van zorg ligt aan verschillende aspecten. De rode draad is dat de praktijk weerbarstiger is dan soms in de beleidsregels staat vermeld. Zo geven wijkcoaches aan dat zorgaanbieders niet altijd meewerken, de situatie van inwoners niet altijd verbetert en dat inwoners die zorg gewend zijn niet zomaar willen afschalen. De beleidsregels helpen wel om het gesprek aan te gaan, maar soms helpt dat niet in het vinden van een compromis tot afschalen. Dit blijkt ook uit de volgende citaten van individuele wijkcoaches:

- *“Een heel genuanceerde afweging vraagt tijd en betrokkenheid en die is er vaak niet. Het oordeel van een zorgaanbieder weegt dan zwaarder omdat ik zelf op dat moment onvoldoende kan onderbouwen. Wel zorgt de beleidsregel voor het kritisch bevragen van zorgaanbieders en hen erop te wijzen dat zorg niet voor eeuwig is.”*
- *“Omdat je met ontzettend veel invloeden te maken hebt als wijkcoach. Niet alleen een document wat je naast een inwoner en zijn ondersteuningsbehoefte legt. Je hebt te maken met aanbieders, mensen die nog steeds uitgaan van een verzorgingsstaat, behandelaren die van alles vinden, systeem wat wensen en eisen heeft, eigenschappen van inwoner etc.”*
- *“Het geeft een richtlijn, echter in de praktijk is er bijvoorbeeld weinig doorstroming en is afschalen soms lastig.”*
- *“Zorgaanbieders kijken vaak anders naar de beleidsregels, hierdoor ontstaat ruis en veel discussie.”*
- *“Vaak niet aan de orde, omdat de situatie niet verbetert eerder verslechterd, met name bij ouderen.”*
- *“Er is vaak sprake van weerstand bij afschalen. Men is gewend aan de voorziening en ziet het als recht hebben op. De beleidsregel kan daarin deels ondersteunend zijn maar neemt dit niet helemaal weg.”*

Groepsgesprekken: Behandelaren trekken soms eigen plan waardoor afschalen moeilijk is

In de groepsgesprekken is ook gevraagd naar de effecten van de beleidsregel op het effectief en efficiënt inzetten van ondersteuning. De gesproken wijkcoaches geven in de gesprekken aan dat de beleidsregel naar hun mening zeker een verbetering is ten opzichte van de situatie voordat er een beleidsregel was, omdat de beleidsregel helpt het gesprek aan te gaan met de zorgaanbieders. Toch merken zij (met name bij begeleiding (Jeugd), behandeling, jeugdbescherming en beschermd wonen) dat veel zorgaanbieders ook een sterke eigen opvatting hebben die niet altijd overeenkomt met de beleidsregel. Hierdoor ontstaat discussie en is het niet altijd mogelijk om af te schalen of een eigen plan voor te stellen. Een wijkcoach licht toe: *“Behandelaren hebben een plan wel in hun hoofd maar communiceren dat niet zo veel. Dat hebben ze altijd zo gedaan. Hoe hoger in de boom hoe meer je dat krijgt. Een gezinsbehandelaar kun je nog wel mee overleggen, met een GZ psycholoog minder en daarboven krijg je ze niet eens te spreken.”*

Bij meer afgebakende productgroepen zoals WRVH (wonen, rollen, vervoer en huishoudelijke ondersteuning) wordt aangegeven dat het niet mogelijk is om af te schalen omdat de eisen voor bijvoorbeeld de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning laagdrempelig zijn (iedereen van 75 en ouder kan dit bijvoorbeeld aanvragen) of omdat een zorgaanbieder is aangewezen om te bepalen welke vorm van ondersteuning het beste past. Hoewel dit de werkdruk verlaagt van wijkcoaches (dit was ook de reden dat Medipoint deze taak heeft gekregen) staat dat soms haaks op het beleid van afschalen.

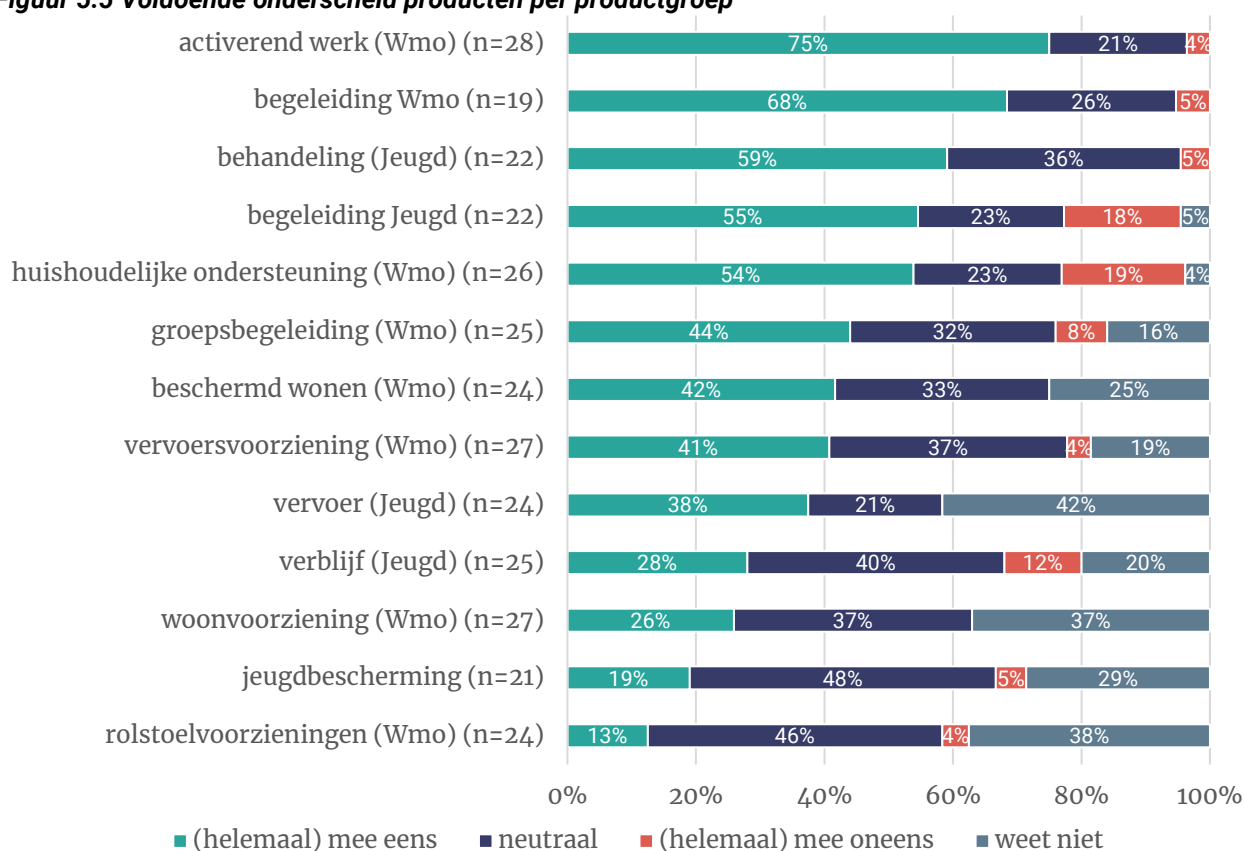
Ook is er soms sprake van een overmacht situatie waardoor afschaling niet haalbaar is. Een medewerker die zich richt op vervoer licht toe: “Als gemeente heb je niet overal invloed op. Bij mij in de wijk is er een belangrijke buslijn weggevallen. Dan komen er plots veel meer aanvragen voor vervoer. Daar kun je niet in voorzien in de beleidsregels.” Hier voorzien de beleidsregels wel in een oplossing (maar niet in afschaling): als er geen voorliggende voorziening (meer) beschikbaar is, dan zal het passend zijn om een maatwerkvoorziening in te zetten.

5.2 Duidelijkheid beleidsregels productgroepen

Wisselend beeld bij onderscheid tussen producten binnen productgroepen

Het onderscheid tussen verschillende producten is niet binnen elke productgroep even duidelijk. Binnen de productgroep activerend werk ervaart driekwart van de wijkcoaches dat er voldoende onderscheid is tussen verschillende producten. Ook binnen begeleiding Wmo (68%) en behandeling (59%) ervaart een meerderheid voldoende onderscheid. Binnen de productgroepen woonvoorzieningen (26%), jeugdbescherming (19%) en rolstoelvoorzieningen (13%) vinden wijkcoaches het onderscheid lastiger te bepalen. Een aanzienlijk deel van hen zegt het antwoord daarop niet te weten. Zo zegt bij vervoer (Jeugd) 42 procent het antwoord niet te weten, bij rolstoelvoorzieningen 38 procent en bij woonvoorzieningen 37 procent. Het onderscheid van de producten binnen productgroepen verschillen ook. Binnen de ene productgroep liggen de producten qua aard dicht bij elkaar (bijvoorbeeld begeleiding en vervoer) dan andere productgroepen. Een aantal wijkcoaches heeft voorstellen gedaan om het onderscheid te verbeteren, dit is te zien in tabel 5.3.

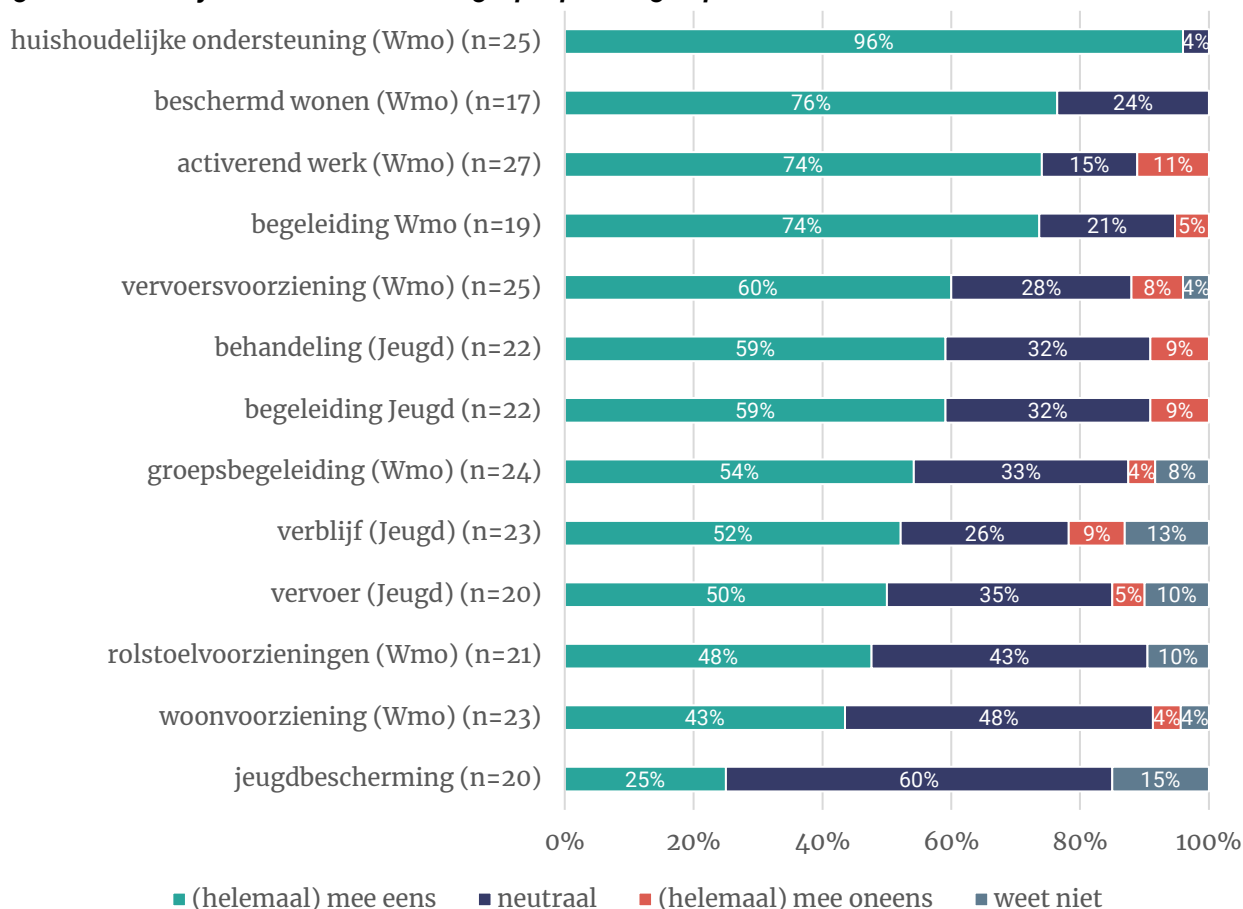
Figuur 5.5 Voldoende onderscheid producten per productgroep



Inhoud productgroepen is voor het gros van de wijkcoaches voldoende duidelijk

Wijkcoaches vinden de inhoud van de beleidsregel het duidelijkst binnen de productgroepen huishoudelijke ondersteuning (96%), beschermd wonen (76%) en activerend werk (74%). Het minst duidelijk in de inhoud zijn de productgroepen rolstoelvoorziening (48%), woonvoorziening (43%) en jeugdbescherming (25%). De verklaring hiervoor ligt waarschijnlijk in het gegeven dat er aandachtfunctionarissen zijn aangesteld voor de voorzieningen waar wijkcoaches van aangeven dat zij de beleidsregel minder duidelijk vinden. Deze wijkcoaches vragen dit aan een collega met meer ervaring op deze productgroep en vullen derhalve neutraal in.

Figuur 5.6 Duidelijkheid inhoud beleidsregel per productgroep



Groepsgesprekken: Moet de beleidsregel concreter?

Er is een duidelijk verschil in hoe concreet de beleidsregels per productgroep zijn opgeschreven. In de groepsgesprekken is voorgelegd of de regels zoals deze nu zijn geformuleerd verder geconcretiseerd moeten worden of dat het zo voldoende concreet is. De wijkcoaches die gesproken zijn hintten naar dat laatste. Hoewel een concrete beleidsregel hen helpt om keuzes beter uit te leggen aan inwoners en het gesprek aan te gaan met zorgaanbieders, moet er wel ruimte blijven voor maatwerk.

Onderstaande tabel geeft toelichtingen van individuele wijkcoaches uit de vragenlijst weer over wat er moet gebeuren om het onderscheid tussen de producten in de specifieke beleidsregels te verbeteren en de duidelijkheid te vergroten. Deze citaten vatten de algemene tendens in de toelichtingen goed samen in één of enkele zinnen.

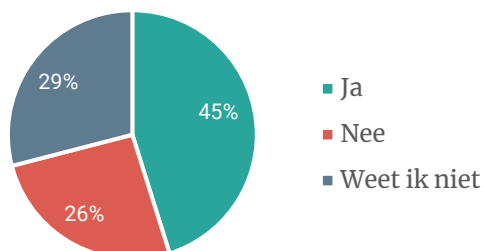
Tabel 5.3 Verbeteren duidelijkheid en onderscheid producten in beleidsregels

Productgroep	Wat moet er gebeuren om onderscheid tussen producten te verbeteren en duidelijkheid te vergroten?
Activerend werk (Wmo)	• “Wat is stabiel en wat ontwikkeling?”
Huishoudelijke ondersteuning (Wmo)	• “Product combi-ondersteuning geeft soms onduidelijkheid wanneer dit passend is om in te zetten.”
Vervoersvoorziening (Wmo)	• “Voorliggende voorzieningen opnemen in alternatieven.”
Begeleiding Wmo	• “Ik denk dat zorgaanbieders beter geïnformeerd moeten worden t.a.v. het onderscheid. Ik krijg de indruk dat zij onvoldoende het verschil kennen tussen basis begeleiding en specialistische begeleiding.”
Behandeling (Jeugd)	• “Het blijft erg ingewikkeld om zaken af te bakenen omdat er zoveel 'grijs' gebied is ook, vooral in de praktijk. geen duidelijk advies. Ook eindigt het toepassen van regels vaak tot discussie met de zorgaanbieder die dan van mening zijn dat er net een duurder product moet worden toegewezen: zeer tijdrovende en soms vervelende gesprekken met net te weinig kennis van de inhoud van de behandeling die desbetreffende organisatie biedt.”
Groepsbegeleiding (Wmo)	• “Zie het nut niet in van onderscheid binnen het product.” • “Wat is nu precies ontwikkeling en wat stabiel, wie kan dit goed onderbouwen?”
Begeleiding Jeugd	• “Ik vind het verschil tussen specialistische begeleiding en basis begeleiding niet voldoende duidelijk omschreven. het is vaak net het schemergebied ertussen in wat maakt dat er discussie kan ontstaan: met name met zorgaanbieders.”
Beschermd Wonen (Wmo)	• -
Woonvoorzieningen (Wmo)	• “Meerdere categorieën maken en/of concretere beschrijvingen.”
Jeugdbescherming	• “Heldere doelen en het waarom beschrijven.”
Verblijf (Jeugd)	• “Vaak heeft een zorgaanbieder producten ingekocht en is plaatsing op een groep een kwestie van de code afgeven die de zorgaanbieder je aanbiedt. Je kunt wel in gesprek over wel of geen behandelingscomponent, maar de zorg zwaarte staat wel al vast.”
Vervoer (Jeugd)	• -
Rolstoelvoorzieningen (Wmo)	• “Wij maken geen onderscheid in de rolstoelen, dit doet Medipoint.”

Soms verschillen in behulpzaamheid beleidsregels

Een vraag die niet per productgroep is gesteld maar in het algemeen, is of wijkcoaches verschillen ervaren tussen de beleidsregels per productgroep in de mate waarin zij helpen in hun dagelijkse werk. Binnen productgroepen worden door iets minder dan de helft van de wijkcoaches (45%) verschillen ervaren tussen de productgroepen in de mate waarin zij hen hierbij helpen. Iets meer dan een kwart (26%) ervaart hier geen verschillen in en 29 procent van de wijkcoaches weet het niet.

Figuur 5.7 Ervaart u verschillen tussen de beleidsregels per productgroep in de mate waarin zij u helpen in uw dagelijkse werk? (n=93)



Het verschil tussen de productgroepen lijkt voort te komen uit twee aspecten. Ten eerste geven wijkcoaches aan dat zij meer thuis zijn in productgroepen waarmee zij vaker te maken krijgen. Daarnaast ervaren zij verschillen in de duidelijkheid van de beleidsregels. Productgroepen zoals begeleiding en behandeling zijn bijvoorbeeld breder te interpreteren dan huishoudelijke ondersteuning, vervoer of rolstoelvoorzieningen. Dit blijkt ook uit de volgende citaten van individuele wijkcoaches:

- “Beleidsregels waar ik minder gebruik van maak kosten meer energie omdat ik niet op voorhand weet welke vragen ik moet stellen om de juiste afweging te maken. Dit zorgt voor meer gesprekken met de inwoner voordat er duidelijkheid is.”
- “Met sommige productgroepen heb ik vaker te maken dan andere. Bij productgroepen waar ik zelden mee te maken heb, gebruik ik de kennis van collega's die daar vaker mee te maken hebben.”
- “Bij sommige producten zijn de beleidsregels “vaag” waardoor inwoner kan vallen in een grijs gebied. Dit kan ervoor zorgen dat coach ondanks de beleidsregels toch in een discussie met inwoner of diens begeleider raakt welk product nu best ingezet dient te worden (voorbeeld: basisbegeleiding of specialistische begeleiding).”
- “Begeleiding veel onduidelijker dan huishoudelijke ondersteuning bijvoorbeeld.”

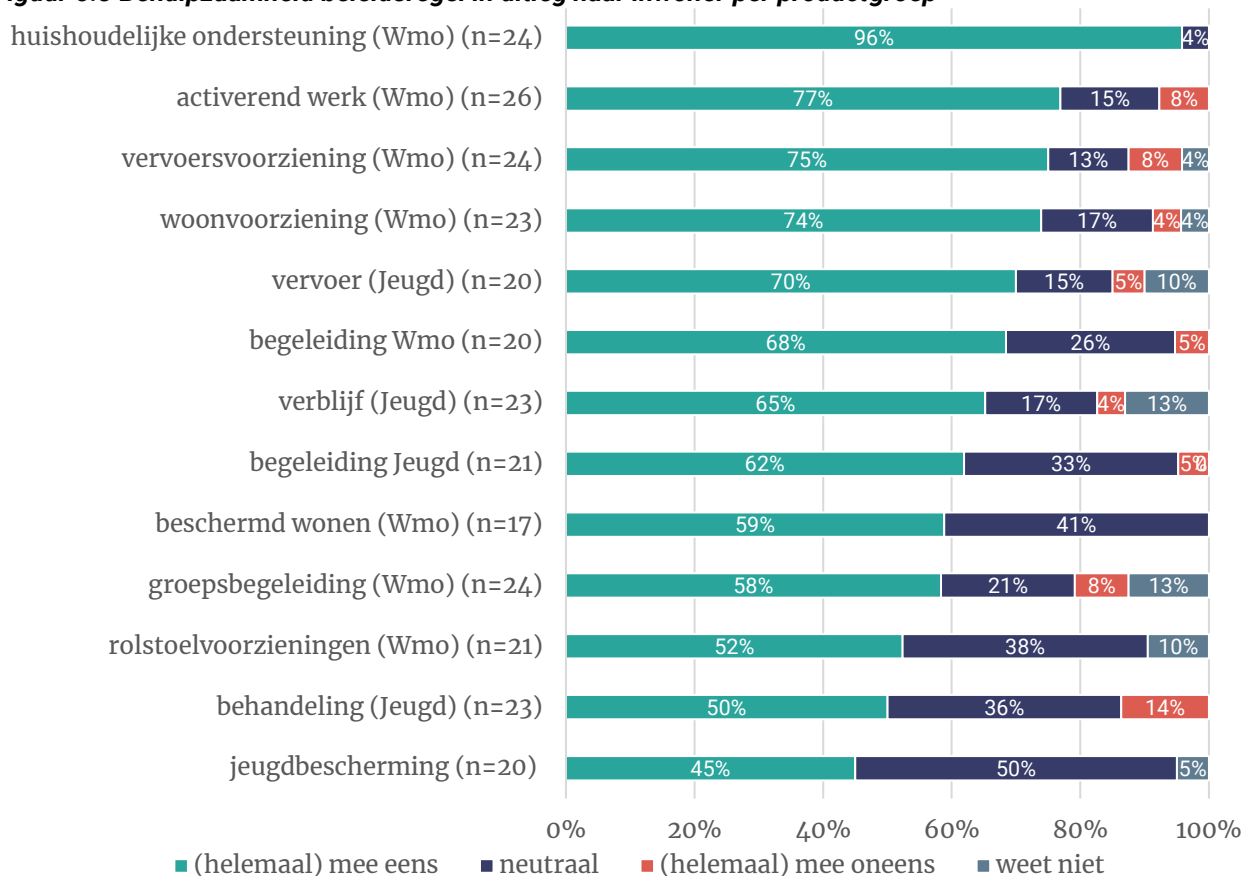
5.3 Uitleg naar inwoners en zorgaanbieders

Beleidsregels voor Wmo-voorzieningen helpen beter om de keuze aan inwoners uit te leggen

Gekeken naar de onderstaande figuur valt op dat beleidsregels voor Wmo-voorzieningen vaker een bijdrage leveren aan het uitleggen van de keuze aan de inwoner. Bijna alle wijkcoaches binnen de productgroep huishoudelijke ondersteuning (96%) vinden de beleidsregel behulpzaam in de uitleg naar inwoners. Ook wijkcoaches binnen activerend werk (77%) en vervoersvoorziening (75%) zijn het hier mee eens. Wijkcoaches binnen rolstoelvoorziening (52%), behandeling (50%) en jeugdbescherming (45%) zijn minder tevreden over de behulpzaamheid van de beleidsregel in de uitleg naar inwoners. Maar ook hier is weer een deel van de wijkcoaches neutraal of weet men het niet.

Uit de groepsgesprekken kwam eerder al naar voren dat de meest helpende beleidsregels concreter zijn opgeschreven en daarom naar hun mening keuzes eenvoudiger aan inwoners voorgelegd kunnen worden. Er is minder ruimte voor voorkeuren en discussie. Een wijkcoach licht toe: “Voor vervoer is het heel plezierig dat het soms gewoon ja of nee is. Bij nee moeten inwoners gewoon op zoek naar een andere oplossing.” Jeugdhulp heeft, in vergelijking met Wmo, volgens de wijkcoaches in een groepsgesprek vaker te maken met hulpvragen omtrent gedrag of ziektebeelden waarvan niet direct duidelijk is wat de meest passende zorg is. Hier kan tussen een zorgaanbieder, wijkcoach en inwoner sneller een verschil in visie ontstaan. Uit de groepsgesprekken volgt bijvoorbeeld dat de keuze tussen bijvoorbeeld begeleiding of een lichte vorm van behandeling voor hen niet altijd makkelijk te maken is.

Figuur 5.8 Behulpzaamheid beleidsregel in uitleg naar inwoner per productgroep



Wat merken inwoners van de beleidsregels?

Niet alle gesproken wijkcoaches horen één op één terug wat de beleidsregel van een productgroep voor inwoners betekent. Als zij zelf een inschatting maken op basis van wat zij zien en merken dan is het dat veel inwoners dankbaar zijn dat ze ondersteuning kunnen ontvangen en in voorkomende gevallen geeft het afschalen ook een bewustzijn dat het beter gaat met de inwoner. Duidelijkheid is ook een onderdeel van de beleidsregel wat inwoners waarderen, met name bij de beleidsregels die wat concreter opgeschreven zijn. De beleidsregel zorgt ervoor dat inwoners makkelijker te weten komen waar ze recht op hebben. Ook hebben zij door de beleidsregel het gevoel dat zij hetzelfde worden behandeld als anderen. Dit blijkt ook uit de volgende citaten van individuele wijkcoaches:

- *“Duidelijke kaders helpen dan weet ik waar ik recht op heb.”*
- *“Je kunt het nu beter onderbouwen.”*
- *“Duidelijke omschrijving van de inhoudelijke zorg.”*
- *“Duidelijke kaders, die voor iedereen gelden.”*
- *“Alle bewoners worden op dezelfde manier behandeld.”*

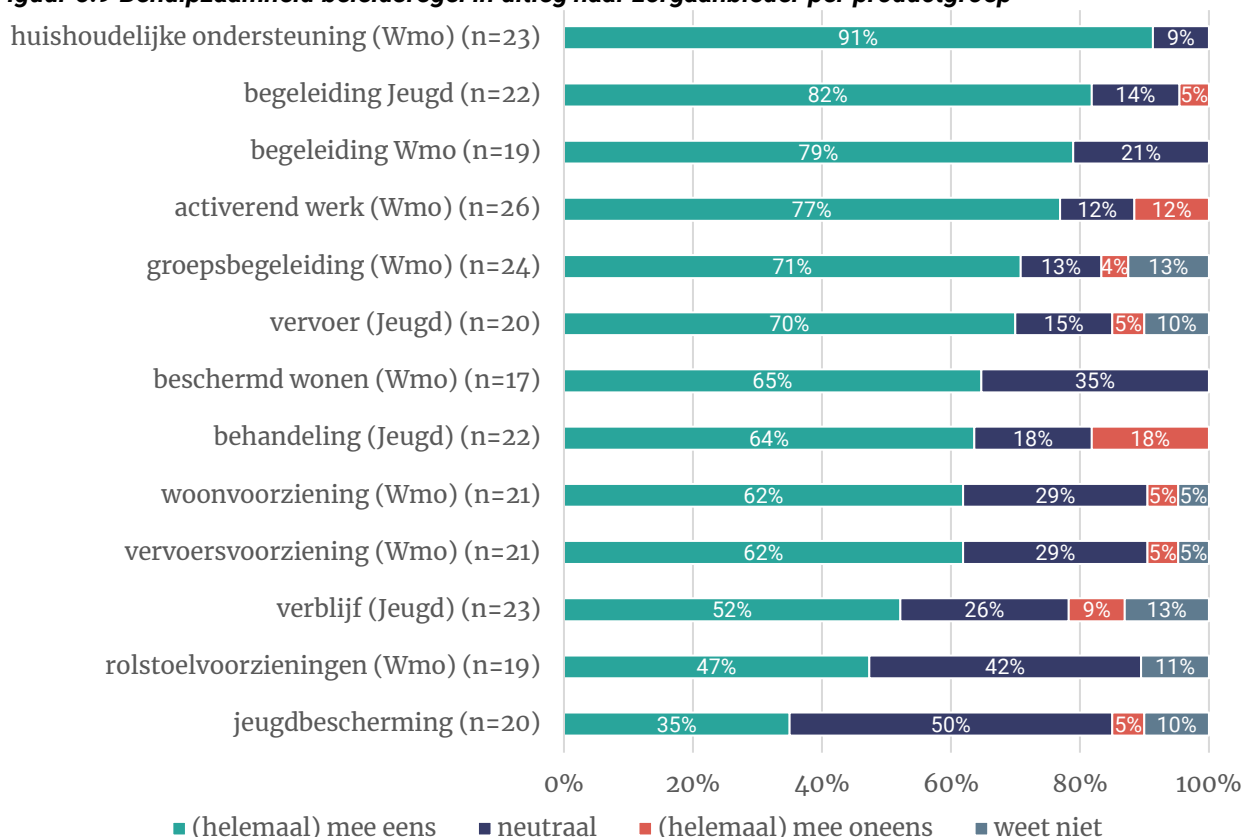
Toch zijn de beleidsregels volgens individuele wijkcoaches niet voor iedere inwoner even duidelijk en is er nog een mindset van ‘recht hebben op’. Vooral bij afwijzing snappen sommige inwoners de keuze van de wijkcoaches niet altijd, daar is dan vaak ook al een discussie aan vooraf gegaan. In de groeps gesprekken licht een wijkcoach toe dat volgens hem beleid vooral logisch moet zijn en dat de inwoners dit het belangrijkste vinden: *“Beleid moet logisch zijn, dan kan je het uitleggen. Als je zegt dat je niet naar een ziekenhuis mag met de vervoerspas, maar wel met de vervoerspas naar de kapper in datzelfde ziekenhuis, dan is dat niet uit te leggen.”*

Huishoudelijke ondersteuning is de meest concrete beleidsregel

Bij de productgroep huishoudelijke ondersteuning zeggen naar verhouding de meeste wijkcoaches (91%) dat deze helpen uitleg te geven naar de zorgaanbieders. Ook bij begeleiding Jeugd (82%) en begeleiding Wmo (79%) blijkt de beleidsregel hierbij behulpzaam. Uit de groeps gesprekken kwam reeds naar voren dat bij complexere hulpvragen er vaker discussie is met zorgaanbieders. Dat lijkt ook uit deze resultaten te volgen. Jeugdbescherming (35%), verblijf (52%) en behandeling (64%) zijn productgroepen die lager scoren dan het gemiddelde. Dit geldt ook voor de voorzieningen waarbij wijkcoaches vaker in gesprek gaan met aandachtfunctionarissen, zoals bij WRVH-voorzieningen.

In de groeps gesprekken wordt genoemd dat bij zorgaanbieders de afspraken die zijn gemaakt naar hun idee niet bij de medewerkers terecht komen waar de wijkcoaches gesprekken mee voeren. In dergelijke gevallen werken de placemats om de zorgaanbieder er op te wijzen wat de afspraken zijn, maar dit werkt niet altijd. Een wijkcoach die te maken heeft met beschermd wonen licht hierover toe: *“De basis van de beleidsregels is wel goed. Maar de beleidsregels vloeien niet altijd door bij de zorgaanbieders. Op hoger niveau worden afspraken gemaakt, maar die komen niet op de werkvloer terecht waar wij mee om tafel zitten. Bovendien kan iemand van [een grote aanbieder] ook wel [argumenten aanvoeren die niet in lijn zijn met de beleidsregel maar voor deze situatie wel het meest passend]. Wij [als sociaal wijkteam] zijn ook afhankelijk van hen als zorgaanbieder. Dat zet de beleidsregels dan buitenspel.”*

Figuur 5.9 Behulpzaamheid beleidsregel in uitleg naar zorgaanbieder per productgroep



5.4 Afwijken van de beleidsregels

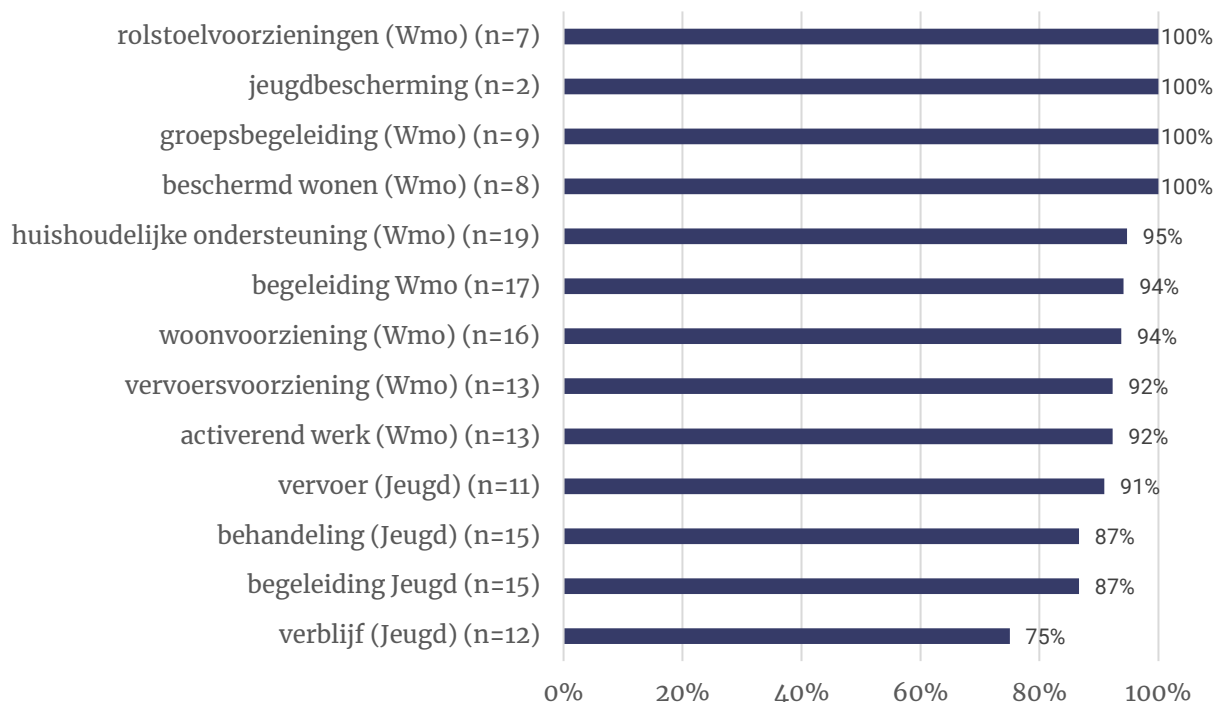
Af en toe goed gemotiveerde en vastgelegde afwijking van de beleidsregel

In de regel wordt er niet of soms afgeweken van de beleidsregel, enkel wanneer dit (na professionele inschatting) passend is voor de inwoner. Alleen bij begeleiding Wmo zegt 16 procent vaak af te wijken van de beleidsregel. Bij de andere productgroepen zijn dit één of enkele wijkcoaches. Binnen de productgroepen rolstoelvoorzieningen (47%), groepsbegeleiding (42%) en activerend werk (39%) is het aandeel wijkcoaches dat nooit van de beleidsregel afwijkt het grootst. Productgroepen waar soms van de beleidsregels wordt afgeweken zijn huishoudelijke ondersteuning (86%), vervoersvoorzieningen Wmo (81%) en woonvoorzieningen (79%). Verder is er een groep die het niet weet. Mogelijk omdat bij hen nog geen situatie is voorgekomen waarbij men na heeft moeten denken over of een andere oplossing beter passend is.

Tabel 5.4 Afwijking beleidsregel wanneer passend voor de inwoner per productgroep

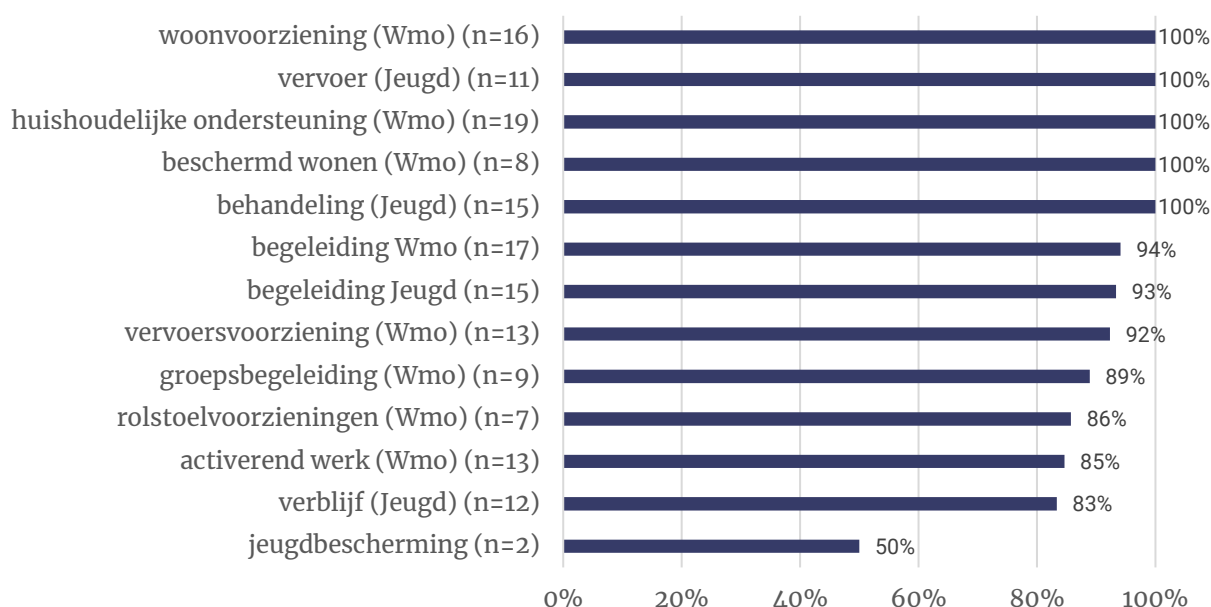
	nooit	soms	vaak	altijd	weet ik niet
rolstoelvoorzieningen (Wmo) (n=15)	47%	47%	0%	0%	7%
groepsbegeleiding (Wmo) (n=19)	42%	42%	5%	0%	11%
activerend werk (Wmo) (n=23)	39%	57%	0%	0%	4%
jeugdbescherming (n=16)	38%	13%	0%	0%	50%
beschermd wonen (Wmo) (n=12)	33%	58%	8%	0%	0%
verblijf (Jeugd) (n=20)	25%	60%	0%	0%	15%
vervoersvoorziening (Wmo) (n=16)	19%	81%	0%	0%	0%
vervoer (Jeugd) (n=17)	12%	65%	0%	0%	24%
behandeling (Jeugd) (n=21)	10%	67%	5%	0%	19%
huishoudelijke ondersteuning (Wmo) (n=22)	9%	86%	0%	0%	5%
woonvoorziening (Wmo) (n=19)	5%	79%	5%	0%	11%
begeleiding Wmo (n=19)	5%	74%	16%	0%	5%
begeleiding Jeugd (n=22)	5%	68%	0%	0%	27%

Van de wijkcoaches die soms of vaak afwijken van de beleidsregel geeft een grote meerderheid aan dat het hem of haar over het algemeen goed lukt om te motiveren waarom hij of zij afwijkt. Binnen de productgroepen beschermd wonen, groepsbegeleiding, jeugdbescherming en rolstoelvoorzieningen lukt dit het beste: alle wijkcoaches geven aan dat dit lukt. Productgroepen waarbij dit minder goed lukt zijn begeleiding Jeugd (87% gemotiveerd), behandeling (87%) en verblijf (75%). Het gaat om lage absolute aantallen wanneer het minder goed lukt om te motiveren.

Figuur 5.10 Voor elkaar krijgen van motivatie bij afwijking beleidsregel per productregel (% ja)

Wanneer er wordt afgeweken van de beleidsregel, legt een grote meerderheid van de wijkcoaches dit vast. Dit wordt gedaan in de onderbouwing en conclusies. Binnen de productgroepen behandeling, beschermd wonen, huishoudelijke ondersteuning, vervoer Jeugd en woonvoorziening wordt dit altijd gedaan. Er zijn echter ook productgroepen waarbij dit niet altijd het geval is. Hier gaat het echter om lage absolute aantallen.

Figuur 5.11 Vastleggen wanneer wordt afgeweken van beleidsregel per productgroep (% ja)



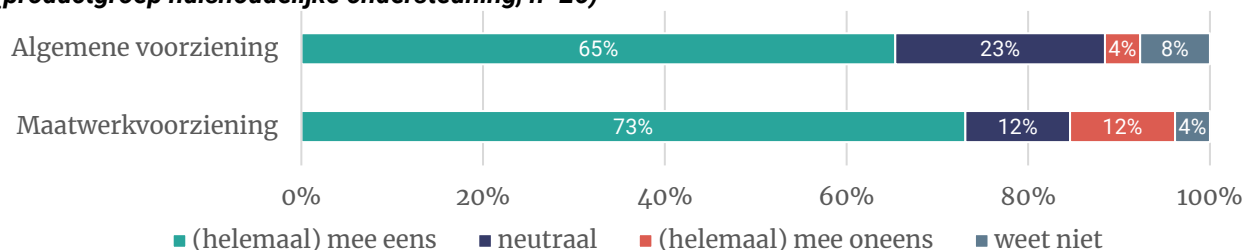
5.5 Specifieke vragen hulp bij het huishouden en begeleiding

Ten aanzien van de productgroep huishoudelijke ondersteuning en begeleiding (Wmo en Jeugd) zijn enkele aanvullende vragen gesteld. De resultaten hiervan vindt u hieronder.

Uren maatwerkvoorziening passender voor schoon en leefbaar huis dan algemene voorziening

Een meerderheid van de wijkcoaches ervaart dat het aantal uren huishoudelijke ondersteuning passend is om een schoon en leefbaar huis te realiseren. Hierin zijn wel kleine verschillen zichtbaar tussen de maatwerkvoorziening en de algemene voorziening, maar lijkt dit onder aan de streep niet veel uit te maken. Wijkcoaches zien namelijk de uren binnen de maatwerkvoorziening (73%) over het algemeen als iets passender om een schoon en leefbaar huis te realiseren dan de uren binnen de algemene voorziening (65%), maar tegelijk zeggen wijkcoaches over een maatwerkvoorziening vaker dan bij een algemene voorziening dat het niet passend is. Bij een algemene voorziening is een hoger percentage neutraal.

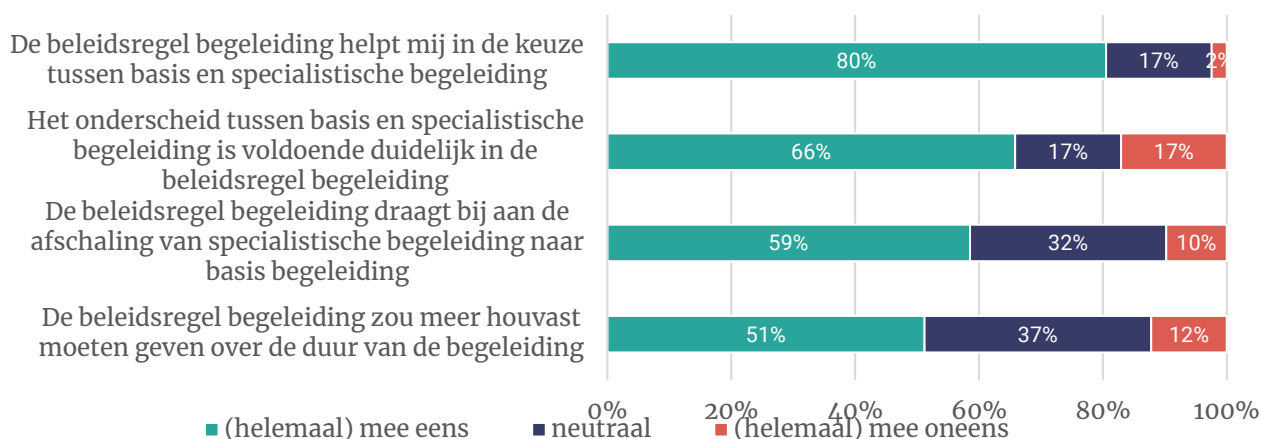
Figuur 5.12 Functionaliteit aantal uren huishoudelijke ondersteuning realisatie schoon en leefbaar (productgroep huishoudelijke ondersteuning, n=26)



Beleidsregel begeleiding helpt bij het maken van de keuze tussen basis en specialistisch

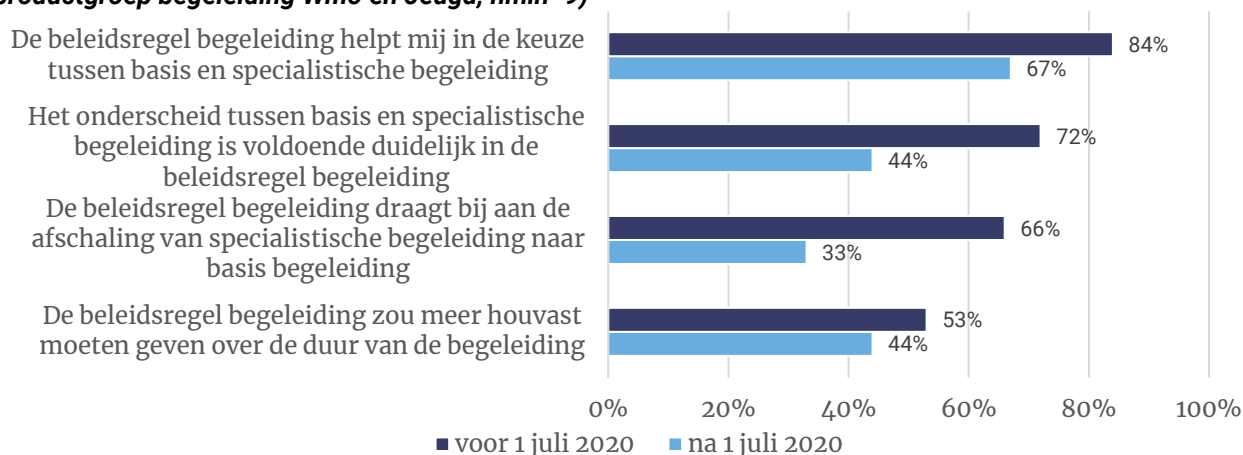
Acht op de tien wijkcoaches vinden de beleidsregel begeleiding behulpzaam bij het maken van de keuze tussen basis en specialistische begeleiding. Twee derde (66%) van de wijkcoaches ervaart hiernaast dat het onderscheid tussen basis en specialistische begeleiding voldoende duidelijk is. Een iets kleiner deel (59%) vindt dat de beleidsregel begeleiding bijdraagt aan de afschaling van specialistische begeleiding naar basis begeleiding. Daartegenover vindt ruim de helft van de wijkcoaches (51%) dat de beleidsregel begeleiding meer houvast zou kunnen geven over de duur van begeleiding. Een wijkcoach lichtte in een groepsgesprek toe: “Over het algemeen is het onderscheid wel duidelijk. Mensen weten wel waar een beetje de grenzen liggen. Specialistische begeleiding en behandeling B zit wel een soort overlap in, maar over het algemeen is het wel helder waar de knip ligt.”

Figuur 5.13 Behulpzaamheid beleidsregel begeleiding (productgroep begeleiding Wmo en Jeugd, n=41)



Binnen de behulpzaamheid van de beleidsregel begeleiding zijn verschillen te zien tussen wijkcoaches die al voor de invoer van de beleidsregels in dienst waren en werknemers die hierna zijn begonnen, waarbij werknemers die voor 1 juli 2020 zijn begonnen de beleidsregels behulpzamer vinden. Het grootste verschil is te zien bij de duidelijkheid van het onderscheid tussen basis en specialistische begeleiding (72% tegen 44%) en de bedrage aan de afschaling van specialistische begeleiding naar basis begeleiding (66% tegen 33%). Waarom dit verschil er is, is niet uit de resultaten te halen.

Figuur 5.14 Behulpzaamheid beleidsregel begeleiding per werkzame periode (% (helemaal) mee eens, productgroep begeleiding Wmo en Jeugd, nmin=9)

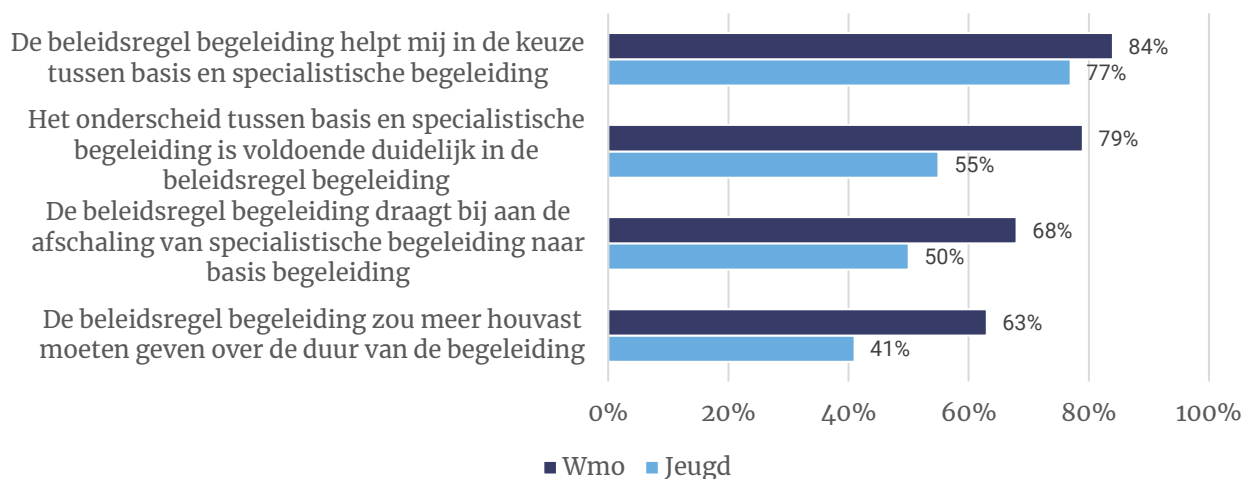


Daarnaast zijn er verschillen te zien tussen wijkcoaches die werken binnen de Wmo en wijkcoaches die werken op het gebied van Jeugd. Wijkcoaches die gaan over Wmo-begeleiding ervaren de beleidsregel vaker als behulpzaam dan wijkcoaches Jeugd. Wel zeggen wijkcoaches die gaan over begeleiding Wmo dat zorgaanbieders beter geïnformeerd mogen worden over het onderscheid tussen basis en specialistische begeleiding. Dit zorgt soms voor discussie.

Bij Jeugd speelt dit onder een deel van de wijkcoaches – zo lijkt het – wel meer. Dat komt vooral naar voren bij de stelling over hoe duidelijk het onderscheid is tussen basis en specialistische begeleiding (79% Wmo tegen 55% Jeugd) en het houvast over de duur van de begeleiding (63% Wmo tegen 41% Jeugd). Over begeleiding Jeugd zeggen individuele wijkcoaches in toelichtingen:

- “Specialistische begeleiding en basis begeleiding raken elkaar en is soms moeilijk te concreet uit te leggen waar iets hoort.”
- “Ik vind het verschil tussen specialistische begeleiding en basisbegeleiding niet voldoende duidelijk omschreven. Het is vaak net het schemergebied ertussen in wat maakt dat er discussie kan ontstaan: met name met zorgaanbieders.”

Figuur 5.15 Behulpzaamheid beleidsregel begeleiding per productgroep (% (helemaal) mee eens, productgroep begeleiding Wmo en Jeugd, nmin=19)



Bijlage: vragenlijst

Opbouw vragenlijst

A. Achtergrond

- Werkzaam voor komst beleidsregels?
- Ervaring productgroep(en)

B. Beleidsregels in het algemeen

- Bekendheid
- Doel
- Toepassing
- Vergelijking oude situatie
- Algemene verbeterpunten

C. Algemene deel beleidsregels

- Stappenplan (bekendheid, toepassing, ondersteuning)
- PGB (bekendheid, ondersteuning, duidelijk)

D. Beleidsregels per productgroep (3 productgroepen)

- Bekendheid
- Gebruik/frequentie
- Inhoud
- Ondersteuning bij toewijzen effectieve en passende zorg
- Ondersteuning bij toewijzen efficiënte zorg
- Ondersteuning bij afwijzen zorg
- Ondersteuning bij afschaling
- Beargumenteerd afwijken van beleidsregel
- Meerwaarde, positieve punten, verbeterpunten beleidsregel
- Positieve punten en verbeterpunten inwoners

E. Vragen voor specifieke productgroepen

(Routing: zodat de blok D ook voor productgroep 2 en 3 terug komt)

F. Tot slot



Vragenlijst evaluatie beleidsregels gemeente Arnhem

In de gemeente Arnhem zijn in december 2019 beleidsregels vastgesteld voor de Wmo en de Jeugdwet. Deze beleidsregels zijn in februari 2020 op een wijkteamdag middels workshops met alle wijkcoaches gedeeld. Deze zijn ingevoerd met als doel om passende, effectieve en efficiënte zorg toe te wijzen en sociale wijkteams hierin te ondersteunen. De toegewezen zorg moet bijdragen aan het bereiken van doelen die door inwoner en wijkcoach zijn opgesteld, en niet zwaarder of langer dan nodig zijn. Ook moeten de beleidsregels handvatten bieden om zorg af te kunnen wijzen.

I&O Research doet in opdracht van de gemeente Arnhem een evaluatieonderzoek naar deze beleidsregels. Uw mening en ervaring als wijkcoach speelt hierbij een belangrijke rol. Daarom vragen wij u om deze vragenlijst in te vullen. Het invullen van deze vragenlijst kost u ongeveer 30 minuten. Bij vragen over het onderzoek kunt u tijdens kantooruren bellen naar: 0800-0191 (gratis) of mailen naar: helpdesk@ioresearch.nl. Wij danken u alvast hartelijk voor uw medewerking.

Terminologie

In de vragenlijst maken wij gebruik van de termen 'beleidsregels' en 'productgroepen'.

- Met beleidsregels bedoelen we ook wel: richtlijnen of uitgangspunten. In de praktijk werkt u als wijkcoach waarschijnlijk vooral met de placemats. De placemats zijn een samenvatting van de kernpunten van de beleidsregels.
- Met productgroepen bedoelen we ook wel: maatwerk- of individuele voorzieningen, een verzameling zorgproducten, zoals Begeleiding of Behandeling.

A. Achtergrond

We beginnen met twee vragen over uw functie.

A1 Sinds wanneer bent u werkzaam als wijkcoach binnen de gemeente Arnhem? Al voor de komst van de beleidsregels of erna?

- Voor 1 juli 2020
- Na 1 juli 2020

A2 Met welke productgroepen heeft u tijdens uw werk als wijkcoach binnen de gemeente Arnhem te maken?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Huishoudelijke ondersteuning Wmo
- Begeleiding Wmo
- Groepsbegeleiding Wmo
- Activerend Werk Wmo
- Beschermd wonen Wmo
- Woonvoorzieningen Wmo
- Vervoersvoorzieningen Wmo
- Rolstoelvoorzieningen Wmo
- Begeleiding Jeugd
- Behandeling Jeugd
- Verblijf Jeugd
- Jeugdbescherming en -reclassering



- Vervoer Jeugd
- Anders, namelijk: ...

B. Beleidsregels in het algemeen

De volgende vragen gaan over de beleidsregels in het algemeen. Verderop in de vragenlijst gaan we specifiek in op de beleidsregels van drie productgroepen.

B1 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Het gaat hierbij om de beleidsregels die op u van toepassing zijn, dus beleidsregels Wmo of beleidsregels Jeugd (het deel waar u in uw werk mee te maken heeft).

- Ik ben goed op de hoogte van de beleidsregels.
 - Ik weet waar ik de beleidsregels kan vinden.
 - Ik weet waarvoor de beleidsregels zijn bedoeld.
 - Ik weet hoe ik de beleidsregels moet toepassen in de praktijk.
 - Ik weet wanneer ik de beleidsregels moet gebruiken.
 - Mijn organisatie (Sociale Wijkteams Arnhem, SWT) schenkt voldoende aandacht aan de beleidsregels.
 - Bij contacten met de gemeente Arnhem wordt voldoende gewezen op de beleidsregels.
 - De beleidsregels zijn regelmatig onderwerp van gesprek tussen collega's onderling.
- 5 opties helemaal eens tot helemaal oneens + weet ik niet + niet van toepassing.

<Indien A1 =werkzaam voor 1 juli 2020>

B2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling: Het bestaan van de beleidsregels is een verbetering ten opzichte van de oude situatie waarin er geen beleidsregels waren.

5 opties helemaal eens tot helemaal oneens + weet ik niet

B3 Wat zijn volgens u verbeterpunten voor de beleidsregels in het algemeen? Denk hierbij aan de bekendheid, het doel en de toepassing van de beleidsregels. Het gaat hier dus niet om de beleidsregels per productgroep.

<open> + geen opmerkingen

C. Algemene deel beleidsregels

Voorafgaand aan de specifieke beleidsregels per productgroep bevatten de beleidsregels een algemeen gedeelte, met daarin een:

- Algemeen afwegingskader (Wmo) / uitgangspunten (Jeugd)
- Een stappenplan voor het toekennen (of afwijzen) van een product
- Persoonsgebonden budget (PGB-beleid vanuit de Uitgangspuntennotitie 2017)
- Eisen aan de kwaliteit van zorg.

De volgende vragen gaan eerst over het algemene deel en dan specifiek over het stappenplan. Dit stappenplan beschrijft de te volgen stappen voor het toekennen (of afwijzen) van een maatwerkvoorziening. Het stappenplan wordt ook wel 'Onderbouwing en Conclusies' genoemd.



C1 Bent u bekend met het stappenplan?

- 1 Ja
- 2 Deels
- Nee → naar C5 (vragen over PGB)
- Weet ik niet → naar C5 (vragen over PGB)

C2 Hoe vaak pakt u het stappenplan erbij tijdens uw werk?

- 1 Ik ken het stappenplan, ik hoef dit er niet bij te pakken
- 2 Af en toe lees ik het stappenplan nog eens door
- 3 Ik pak het stappenplan er regelmatig bij
- 4 Ik heb het stappenplan altijd bij de hand
- 5 Anders, namelijk: ...
- 6 Niet van toepassing

C3 In hoeverre helpt het stappenplan u in uw dagelijkse werk?

5 opties heel helpend tot helemaal niet helpend + weet ik niet

C4 Kunt u toelichten waarom het stappenplan u wel of niet helpt in uw dagelijkse werk?

<open> + geen toelichting

In het algemene deel van de beleidsregels wordt ook het beleid (vanuit de Uitgangspuntennotitie 2017) voor het Persoonsgebonden budget (PGB) beschreven. De volgende vragen gaan over de (algemene) uitgangspunten van het PGB-beleid.

C5 Hoe bekend bent u met de (algemene) uitgangspunten van het PGB-beleid als onderdeel van de beleidsregels?

5 opties helemaal bekend tot helemaal niet bekend + weet ik niet

C6 In hoeverre helpen de (algemene) uitgangspunten van het PGB-beleid u in uw dagelijkse werk?

5 opties heel helpend tot helemaal niet helpend + weet ik niet + niet van toepassing

C7 Kunt u toelichten waarom de (algemene) uitgangspunten van het PGB-beleid u helpen in uw dagelijkse werk?

<open> + geen toelichting

C8 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling: de (algemene) uitgangspunten van het PGB-beleid zijn duidelijk voor mij.

5 opties helemaal eens tot helemaal oneens + weet ik niet + niet van toepassing.



D. Beleidsregels per productgroep

Naast het algemene deel in de beleidsregels is er per productgroep een beleidsregel. Het volgende vragenblok gaat over de beleidsregels per productgroep. In overleg met de leidinggevende van Sociale Wijkteams Arnhem (SWT) zijn de productgroepen vooraf verdeeld over alle wijkcoaches, met een maximum van 3. U bent ingedeeld bij de volgende drie productgroepen:

- 1 <productgroep1>
- <productgroep2>
- <productgroep3>

De volgende vragen gaan specifiek over de beleidsregels van deze productgroepen. Bij de vragen staat steeds aangegeven over welke productgroep het gaat. Aan het eind kunt u eventueel nog informatie over de beleidsregels van een andere productgroep kwijt.

<Nieuw scherm>

<Kop: Beleidsregel <productgroep1>>

De volgende vragen gaan over de beleidsregel voor <productgroep1>

D1 Hoe bekend bent u met de beleidsregel <productgroep1>?

5 opties helemaal bekend tot helemaal niet bekend + weet ik niet

D2 Ik gebruik de beleidsregel <productgroep1> ...

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 Ter onderbouwing welke zorg ik inzet of afwijs
- 2 Om aan zorgaanbieders uit te leggen waarom ik de gekozen zorg inzet
- 3 Als ik een afwijzingsbeschikking opstel
- 4 Om te checken of ik de juiste kennis in mijn hoofd heb
- 5 Om de afbakening met andere productgroepen te kunnen bepalen
- 6 Anders, namelijk: ...
- 7 Geen van bovenstaande
- 8 Niet van toepassing

D3 Hoe vaak pakt u de beleidsregel <productgroep1> erbij tijdens uw werk?

- 1 Ik ken de beleidsregels, ik hoef ze er niet bij te pakken
- 2 Af en toe lees ik de beleidsregels er op na
- 3 Ik pak de beleidsregels er regelmatig bij
- 4 Ik heb de beleidsregels altijd bij de hand
- 5 Anders, namelijk: ...
- 6 Niet van toepassing

D4 De beleidsregels hebben onder andere als doel om wijkcoaches te helpen om passende en effectieve zorg toe te wijzen. De toegewezen zorg moet bijdragen aan het bereiken van doelen die door inwoner en wijkcoach zijn opgesteld. In hoeverre helpt de beleidsregel <productgroep1> met de keuze voor passende en effectieve zorg?

5 opties heel helpend tot helemaal niet helpend + weet ik niet



D5 Een ander doel van de beleidsregels is dat de zorg niet zwaarder of langer dan nodig (efficiënt) moet zijn. In hoeverre helpt de beleidsregel <productgroep1> met de keuze voor efficiënte zorg?

5 opties heel helpend tot helemaal niet helpend + weet ik niet

D6 Ook moeten de beleidsregels handvatten bieden om zorg af te kunnen wijzen. In hoeverre helpt de beleidsregel <productgroep1> met de keuze om zorg af te wijzen?

5 opties heel helpend tot helemaal niet helpend + weet ik niet

D7 Kunt u toelichten waarom de beleidsregel <productgroep1> volgens u wel of niet helpt om passende, effectieve en efficiënte zorg toe te wijzen? Of om zorg af te wijzen?

<open> + geen toelichting

D8 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling: Er is voldoende onderscheid tussen de producten binnen de beleidsregel <productgroep1>.

5 opties helemaal eens tot helemaal oneens + weet ik niet

<V8=neutraal, oneens, helemaal oneens>

D9 Wat moet er volgens u gebeuren om het onderscheid tussen de producten binnen de beleidsregel <productgroep1> duidelijker te maken?

<open> + geen opmerking

D10 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling: De beleidsregel <productgroep1> helpt om de gewenste 'beweging' tot afschaling van zorg binnen het zorgdomein te realiseren. Niet zwaarder en langer dan nodig en zoveel mogelijk gebruik maken van de eigen kracht en sociaal netwerk van inwoners en algemene voorzieningen in de wijk. Voorbeeld: bij de productgroep Begeleiding is de gewenste 'beweging' om (zoveel mogelijk) af te schalen van specialistische naar lichte begeleiding.

5 opties helemaal eens tot helemaal oneens + weet ik niet.

<D10=neutraal, oneens, helemaal oneens>

D11 Waarom draagt de beleidsregel volgens u niet (volledig) bij aan de gewenste 'beweging' tot afschaling van zorg?

<open> + geen toelichting

D12 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

- De beleidsregel <productgroep1> helpen mij om gemaakte keuzes uit te leggen aan de inwoner.
- De beleidsregel <productgroep1> helpen mij om gemaakte keuzes uit te leggen aan de zorgaanbieder.
- De inhoud van de beleidsregel <productgroep1> is voor mij duidelijk.

5 opties helemaal eens tot helemaal oneens + weet ik niet + niet van toepassing.

D13 Hoe vaak komt het voor dat u beargumenteerd afwijkt van de beleidsregel
<productgroep1> wanneer dit (naar uw professionele inschatting) passend is voor de inwoner?

- 1 Nooit
- 2 Soms
- 3 Vaak
- 4 Altijd
- 5 Weet ik niet
- 6 Niet van toepassing

<D13 = Soms/vaak/altijd>

D14 Lukt het u over het algemeen om goed te kunnen motiveren waarom u afwijkt van de beleidsregel <productgroep1>?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Soms

<D13 = Soms/vaak/altijd>

D15 Legt u ergens vast wanneer u beargumenteerd afwijkt van de beleidsregel
<productgroep>? En zo ja, waar?

- 1 Ja, <open>
- 2 Nee

D16 Wat is volgens u de meerwaarde van de beleidsregel <productgroep1>?
<open> + geen opmerking

D17 Wat zijn verbeterpunten voor de beleidsregel <productgroep1>?
<open> + geen opmerking

D18 Wat is het meest gehoorde positieve dan wel verbeterpunt vanuit inwoners over de beleidsregel <productgroep1>?
[@programmeur: veld toevoegen met verbeterpunt (incl. 'weet ik niet/geen opmerking') & positief punt (incl. 'weet ik niet/geen opmerking')]
<open> + geen opmerking



E. Vragen over specifieke productgroepen

<alleen stellen wanneer ingedeeld bij productgroep Huishoudelijke ondersteuning Wmo>

E1 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen:

- Het aantal uren huishoudelijke ondersteuning vanuit een algemene voorziening is over het algemeen passend om een schoon en leefbaar huis te realiseren
- Het aantal uren huishoudelijke ondersteuning vanuit een maatwerkvoorziening is over het algemeen passend om een schoon en leefbaar huis te realiseren

5 opties helemaal eens tot helemaal oneens + weet ik niet

<alleen stellen wanneer ingedeeld bij productgroep Begeleiding Wmo en Begeleiding Jeugd>

E2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen:

- De beleidsregel begeleiding helpt mij in de keuze tussen basis en specialistische begeleiding.
- Het onderscheid tussen basis en specialistische begeleiding is voldoende duidelijk in de beleidsregel begeleiding.
- De beleidsregel begeleiding draagt bij aan de afschaling van specialistische begeleiding naar basis begeleiding.
- De beleidsregel begeleiding zou meer houvast moeten geven over de duur van de begeleiding.

5 opties helemaal eens tot helemaal oneens + weet ik niet

<Routing: vragenblok D herhalen voor productgroepen 2 en 3>

<Kop: Overige productgroepen>

E3 Wilt u nog iets kwijt over de beleidsregels van andere productgroepen die niet aan bod zijn gekomen in de voorgaande vragen?

<open> + geen opmerking

E4 Ervaart u verschillen tussen de beleidsregels per productgroep in de mate waarin zij u helpen in uw dagelijkse werk?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet ik niet
- 4 Niet van toepassing

<Indien E4=ja>

E5 Kunt u deze verschillen toelichten?

<open> + geen toelichting



F. Tot slot

F1 Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?

<open> + Geen opmerkingen

F2 Als vervolg op deze vragenlijst gaat I&O Research door middel van zes groepsgesprekken met wijkcoaches verder in op de ervaringen met de beleidsregels. De antwoorden op deze vragenlijst bieden een basis voor de verdere gesprekken. Per groepsgesprek worden de beleidsregels van een productgroep verder besproken. De volgende productgroepen zijn door de gemeente Arnhem gekozen: behandeling Jeugd, verblijf Jeugd, begeleiding Jeugd en Wmo, beschermd wonen Wmo, vervoersvoorzieningen Wmo en de combinatie van woonvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen en huishoudelijke ondersteuning Wmo.

Heeft u interesse om deel te nemen aan één van de groepsgesprekken?

De gesprekken vinden plaats op donderdag 23 juni en dinsdag 28 juni, tussen 9.30 en 16.00 uur.

- 1 Ja
- 2 Nee

<F2=ja>

F3 U heeft aangegeven te willen deelnemen aan één van de groepsgesprekken. Wilt u hieronder uw gegevens achterlaten, zodat I&O Research u kan benaderen? *Uw contactgegevens worden vertrouwelijk verwerkt. Dit betekent dat deze losgekoppeld worden van de overige antwoorden die u gaf.*

- 1 Naam: ...
- 2 E-mailadres: ...
- 3 Telefoonnummer: ...

F4 Per groepsgesprek worden de beleidsregels van een productgroep verder besproken. Dit zijn:

- 1 Behandeling Jeugd
 - Verblijf Jeugd
 - Begeleiding Jeugd en Wmo
 - Beschermd wonen Wmo
 - Vervoersvoorzieningen Wmo
 - Combinatie van woonvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen en huishoudelijke ondersteuning Wmo

Noteer hieronder over welke productgroep(en) u wilt/kunt meepraten:

<open>

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl