

Effectmeting *Zelf, Eigen Kracht En Regie (ZEKER)*

In (bijna) alle gemeentelijke visie- en beleidsplannen over de decentralisaties komen de principes eigen kracht en een integrale aanpak over de verschillende domeinen terug. Gemeenten richten de eigen organisatie en de samenwerkingsrelaties met de partners zo in, dat optimaal kan worden gewerkt aan deze doelstellingen om zo een betere dienstverlening aan de inwoners te kunnen realiseren. Maar ook om tegemoet te kunnen komen aan de opgave die hen wordt gesteld om de taken met minder middelen uit te kunnen voeren. Vaak worden hiervoor sociale (wijk)teams ingezet.

Maar hoe kunnen we deze opgave voor gemeenten, dat bij ieder contact tussen inwoner en gemeente nodig is, meten? Zowel vanuit de traditionele loketten (CJG, Wmo, Werk en inkomen) als in de outreachende benadering via sociale (wijk)teams, zal immers moeten gewerkt worden volgens de principes eigen kracht en integraliteit. Professionals hebben ondersteuning nodig om een nieuwe manier van denken en handelen te realiseren. Sturing is nodig om te kunnen bepalen of de ingezette weg de effecten oplevert die ervan worden verwacht.

Twee bekende ondersteuningsinstrumenten voor het sociale domein

Er zijn twee bekende instrumenten op dit moment beschikbaar die (deels) een inzicht kunnen geven in de mate waarin de gemeente het voor elkaar krijgt om te werken aan eigen kracht en integraliteit. De Zelfredzaamheidsmatrix, doorontwikkeld in zelfredzaamheidsprofielen voor de Wmo en inmiddels ook een versie gericht op jongeren (de Zelfredzaamheidsmatrix *young*), en de Eigen Kracht Wijzer.

De Zelfredzaamheidsmatrix is afkomstig vanuit de Oggz en maatschappelijke opvang en biedt een classificatie van cliënten op basis van 11 domeinen. Iedere cliënt wordt geschaald naar de mate van zelfredzaamheid op ieder domein. HHM heeft dit doorontwikkeld naar zelfredzaamheidsprofielen voor de Wmo die aangeven welke problematiek er bij de betreffende inwoner is op basis van de dimensies maatschappelijke status en maatschappelijk functioneren & gezondheid en wat de ernst hiervan is. Hieruit zijn negen zelfredzaamheidsprofielen voortgekomen. Sinds enige tijd is er ook een zelfredzaamheidsmatrix ontwikkeld gericht op jongeren.

De Eigen Kracht Wijzer is in eerste instantie ontwikkeld als voorliggende voorziening om inwoners geheel op basis van eigen kracht en integraal 'wegwijs' te maken in het aanbod van dienstverlening en voorzieningen van de gemeente. Als een inwoner het niet geheel op eigen kracht kan, wordt een print-out gemaakt vanuit het instrument die de basis is voor het gesprek met de (gemeentelijke professional). Daarnaast kan de professional het instrument gebruiken om aan de hand van een klantgesprek geleid te worden naar de juiste dienstverlening en/of voorzieningen. Daarvoor heeft de Eigen Kracht Wijzer de beschikking over een op-maat digitale sociale kaart. De vragen leiden eenvoudig en laagdrempelig naar de juiste opties. Hoewel dit de bekendste is, zijn er ook varianten van instrumenten voor het meten van zelfredzaamheid ontwikkeld die uitgaan van dezelfde principes.

De Zelfredzaamheidsmatrix

De Zelfredzaamheidsmatrix/-profielen biedt een instrument om de eigen kracht van inwoners te bepalen en op basis hiervan gezamenlijke profielen en arrangementen op te stellen, toegang en

toewijzing te bepalen en gericht te kunnen contracteren en inkopen. De Eigen Kracht Wijzer en soortgelijke instrumenten ondersteunen inwoners in hun eigen kracht door hen web-based te ondersteunen en zo een beroep op een professional te vereenvoudigen of te verminderen.

Maar wat kunnen we op basis van beide instrumenten meten? De zelfredzaamheidsmatrix biedt inzicht in de cliëntprofielen die er binnen de gemeente zijn en daarmee een basis voor beleidsvorming. Daarnaast kan het instrument worden ingezet om resultaatgericht te werken en resultaten van ondersteuning te bepalen. De oorsprong van de zelfredzaamheidsmatrix wordt duidelijk door de domeinen die in het instrument zijn opgenomen. Zo zien we verslaving en justitie terug in de domeinen. Dit maakt de matrix minder geschikt voor een brede toepassing in het sociale domein. Het gaat om een inschatting van de professional *over* de inwoner, in plaats van een typering van eigen kracht dat veel meer *vanuit* de inwoner komt. Een aantal gemeenten ziet na enig experimenteren met de zelfredzaamheidsmatrix de laatste tijd af van verder gebruik en richt zich op andere instrumenten die soortgelijke metingen (kunnen) uitvoeren.

Als de zelfredzaamheidsprofielen op cliënt/ inwonerniveau worden toegepast, ontstaan scores op de verschillende domeinen in de vorm van kleuren (rood, donker-oranje, licht-oranje, geel, groen), die de ernst van de situatie aangeven. Bij maatschappelijke status gaat het om inkomen, huisvesting, gezinsrelaties, verslaving, justitie, bij maatschappelijk functioneren & gezondheid om dagbesteding, geestelijke gezondheid, fysieke gezondheid, ADL vaardigheden, sociaal netwerk en maatschappelijke participatie.

Een meting op twee momenten laat zien in hoeverre de situatie op de domeinen is verbeterd (meer richting groen). De wijze waaróp is gewerkt aan een verbetering van de zelfredzaamheid, wordt uit de meting niet duidelijk. Met andere woorden: welke dienstverlening en voorzieningen (en daarmee kosten) zijn door de gemeente ingezet om deze verbetering tot stand te brengen?

De Eigen Kracht Wijzer

De Eigen Kracht Wijzer kan, door registraties, managementinformatie over vraag naar en inzet van gemeentelijke dienstverlening/ voorzieningen bieden. Zichtbaar wordt op welke wijze de ondersteuningsvraag van inwoners (digitaal) is gekoppeld aan (bestaand) aanbod (er van uitgaande dat dit wordt geregistreerd). Afhankelijk van de ondersteuningsvraag, moeten verschillende vragen worden beantwoord. Een bepaalde mate van internetvaardigheid is van de inwoner vereist om met het instrument te kunnen werken. In principe worden bij de Eigen Kracht Wijzer en soortgelijke instrumenten geen persoonlijke gegevens genoteerd, waardoor de stand van zaken van verschillende wijken/ buurten niet kan worden bekeken.

Als een professional met het instrument werkt, ontstaat een eerste basis voor het vraagverhelderingsgesprek. Uit het instrument wordt niet inzichtelijk in hoeverre de professional een verbetering in de klantsituatie weet te realiseren (er is geen sprake van een vergelijking tussen twee momenten). Ook mogelijke hiaten in de dienstverlening binnen het verzorgingsgebied (wijk/ buurt) kunnen niet uit de registratiegegevens worden verkregen (inwoners worden immers geleid naar een vaststaand aanbod).

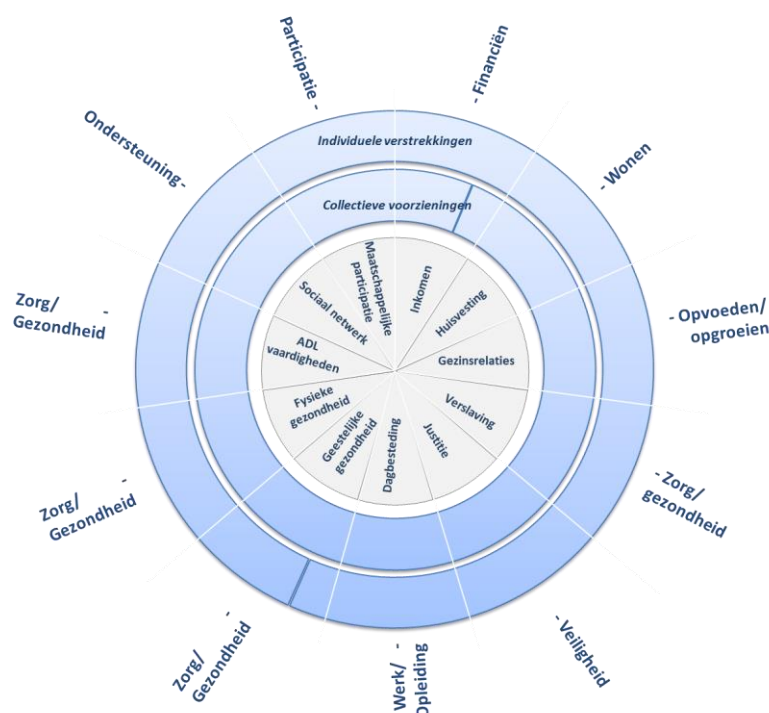
Nieuw ondersteuningsinstrument: ZEKER

Beide instrumenten zijn waardevol in de ondersteuning van de professional bij het inzichtelijk maken van de eigen kracht (Zelfredzaamheidsmatrix) en het mobiliseren en stimuleren daarvan (Eigen Kracht Wijzer), maar bieden geen eenvoudig inzicht in de kracht die de gemeente heeft ontwikkeld om dat ook voor elkaar te krijgen. En wat er voor nodig is om de eigen kracht en integraliteit op deze wijze te ondersteunen en te ontwikkelen (wat betreft voorzieningen en in het verlengde daarvan de kosten die daarmee zijn gemoeid).

Een **koppeling** met de ingezette dienstverlening/ voorzieningen ontbreekt. Dit realiseren we aan de hand van de effectmeting ZEKER: Zelfredzaamheid Eigen Kracht En Regie. We gaan er van uit dat de klant/ inwoner bij een gemeentelijk loket (CJG, Wmo, Werk en Inkomen) of sociaal (wijk)team 'aanklopt' als hij/ zij een probleem niet meer zelfstandig kan oplossen, niet meer zelfredzaam is. Een inwoner kan daarvoor bij de gemeente terecht en wordt indien noodzakelijk doorverwezen. Vanzelfsprekend wordt hij/ zij vanuit het loket geholpen door het afhandelen van eenvoudige vragen (internet/ telefonisch/ korte balie). Voor de effectmeting ZEKER leggen we de focus op de ondersteuning van meer *complexe* vragen.

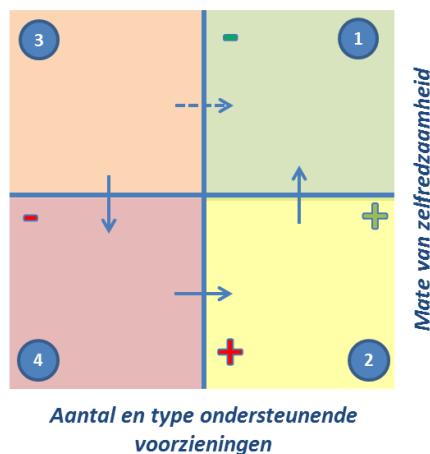
Voor meer complexe vragen is een vraagverhelderingsgesprek nodig om de ondersteuningsbehoefte of zorgvraag scherp te krijgen. Het vraagverhelderingsgesprek leidt tot het vastleggen van een integraal plan van aanpak waarin het stimuleren en ondersteunen van de eigen kracht van de inwoner centraal staat. Om te kunnen zien welk effect de professional weet te bereiken moeten er twee 'foto's' worden gemaakt van de situatie van de inwoner. Eén bij de start van het ondersteuningstraject (bij gezamenlijk vaststellen integraal plan van aanpak) en één later in het ondersteuningsproces of tijdens de evaluatie van het plan.

De effectmeting ZEKER toont een visueel en eenvoudig beeld van de stand van zaken van de inwoner op een moment (de 'foto'). Voor de weergave van de eigen kracht maken we gebruik van de zelfredzaamheidsprofielen Wmo. De 11 domeinen zijn centraal in het model weergegeven.



Op basis van de zelfredzaamheid van de inwoner, wordt gezien welke gemeentelijke dienstverlening/ voorzieningen worden ingezet in het integraal plan van aanpak. Het is de uitdaging voor de professional om zoveel mogelijk toe te werken naar optimale zelfredzaamheid.

Om de vertaalslag van inwoner naar gemeente te maken, zijn de 'gemeentelijke domeinen' aan de rand van het model weergegeven. De twee ringen bieden mogelijkheden om visueel weer te geven op welke manier de gemeentelijke inzet via het plan van aanpak plaatsvindt. Inzet op de eigen kracht van de inwoner of de inzet van sociale netwerken wordt zichtbaar in een verbetering van kleur in de 11 zelfredzaamheidsdomeinen (van rood-lichtrood-oranje-geel-groen). Als daar ondersteuning bij nodig is vanuit de gemeente kan dit zijn in de vorm van een collectieve of algemene voorziening (1^e ring – blauw) of een individuele verstrekking (2^e ring – donkerblauw). Eventueel kan een derde ring worden toegevoegd (tussen de zelfredzaamheid in het midden en de ring met collectieve voorzieningen), waarin de dienstverlening van het sociaal (wijk)team zelf wordt weergegeven.



Meest optimale situatie is die waarin de inwoner een maximale zelfredzaamheid heeft met weinig ondersteuning en/of meer gecollectiviseerde ondersteuning (1). Bij een goede uitgangspositie van de zelfredzaamheid kunnen de voorzieningen worden teruggebracht (van 2 naar 1). Bij relatief weinig zelfredzaamheid kunnen meer ondersteunende voorzieningen worden geboden, maar dan bij voorkeur collectief (van 3 naar 4) of kan direct meer worden ingezet op zelfredzaamheid met behoud van de ondersteuning die al is ingezet (van 4 naar 2).

Voorbeeld: Mevrouw Boersma

We verduidelijken de werking aan de hand van het fictieve voorbeeld van mevrouw Boersma:

Nulmeting: Start van de aanpak

Bij mevrouw Boersma speelt geen achtergrond met verslaving of justitiële problemen. Bovendien heeft zij geen hulp nodig bij huisvesting, basale vaardigheden voor zelfzorg of fysieke problemen. Door gebruik te maken van de inzet van haar ouders en schoonouders regelt zij zelf dat de kinderen bijtijds van en naar school gaan. De inzet van familie wordt ook gevraagd als helpende hand in de opvoeding. Er is sprake van schulden wat voor spanningen zorgt binnen het gezin. Mevrouw Boersma heeft momenteel een Wwb-uitkering en volgt een deeltijdopleiding. Haar geestelijke gezondheid gaat achteruit vanwege de toenemende problemen (manisch-depressiviteit) en het huishouden is daardoor minder goed op orde.

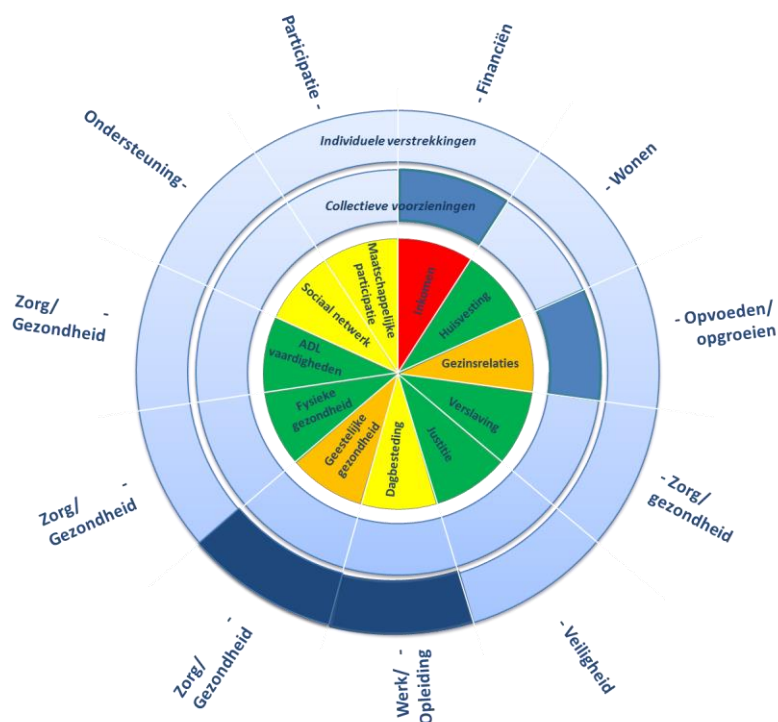
Op basis van het vraagverhelderingsgesprek wordt gezamenlijk in het plan van aanpak ingezet op de volgende acties:

- De gemeente zal sterk inzetten op werk voor dagbesteding en inkomen

- Om de schulden (zelfstandig) in de hand te houden, gaat het gezin deelnemen aan een groepswijze budgetteringscursus
- Mevrouw Boersma zal deelnemen aan het gezinsprogramma van het CJG (Triple P)
- Huishoudelijke hulp wordt ingezet om mevrouw Boersma te ondersteunen

Mevrouw Boersma en de professional spreken af over een half jaar het plan van aanpak gezamenlijk te evalueren.

Visueel leidt dit tot het volgende model:



Aan de hand van de zelfredzaamheidsprofielen heeft de professional (in samenspraak met de inwoner) een beoordeling gemaakt van de zelfredzaamheid van de inwoner op de 11 domeinen tijdens de start van de aanpak (in kleuren). In de ringen is weergegeven welke dienstverlening er door de gemeente zal worden ingezet voor ondersteuning van de inwoner. Wat betreft collectieve voorzieningen: een groepswijze budgetteringscursus bij 'Financiën' en een gezinsprogramma van het CJG bij 'Opvoeden/ opgroeien'. En wat betreft individuele verstrekkingen: een Wwb-uitkering bij 'Werk/ opleiding' en hulp bij het huishouden bij 'Zorg/ gezondheid.'

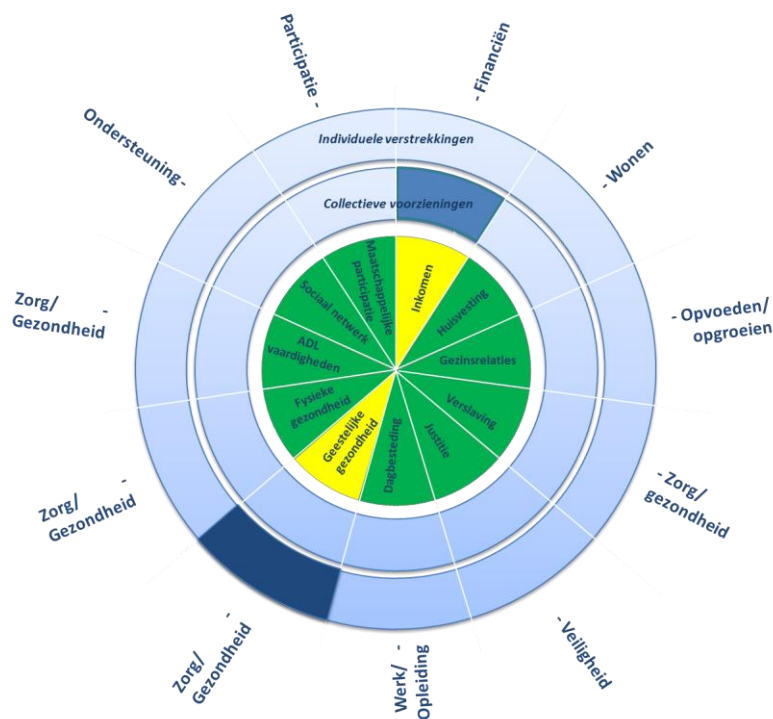
Op basis van dit visuele overzicht kunnen gericht afspraken worden gemaakt met inwoners over verbetering van de zelfredzaamheid, maar ook over een vermindering van de inzet van de gemeente. Bijvoorbeeld over behoud van zelfredzaamheid bij een vermindering van de ondersteuning. Bovendien kan worden gekeken op welke wijze de inzet van collectieve, algemene, voorzieningen kan worden bevorderd in plaats van de inzet van individuele verstrekkingen.

1-meting: Evaluatie van de aanpak

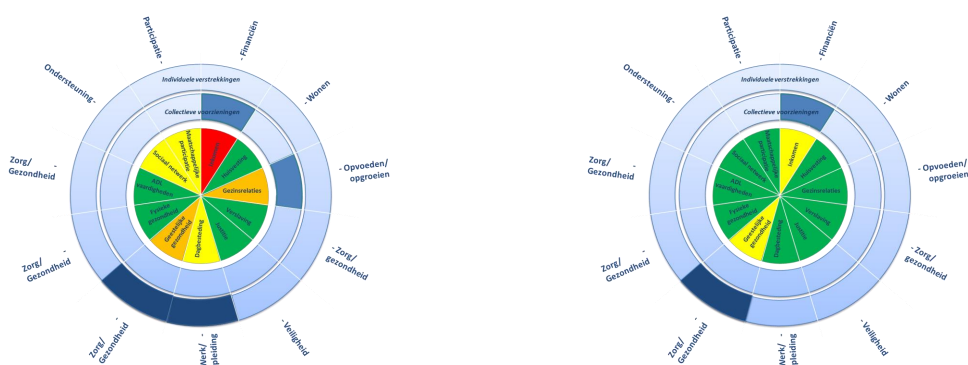
Mevrouw Boersma heeft werk gevonden! Bovendien heeft ze in samenwerking met het CJG hard gewerkt aan de opvoedingsvaardigheden, waardoor ze het samen met haar (schoon)ouders verder zelf kan oppakken. De budgetteringscursus biedt veel hulp bij de financiële handelingen. Er is weer een duidelijke structuur in het gezin, waardoor de spanningen zijn verminderd. De hulp bij het huishouden is ingezet, waardoor het gezin ook op dat vlak op orde is.

Ook nu beoordeelt de professional (samen met de inwoner) de mate van zelfredzaamheid op dit moment. Ze maken gezamenlijk de volgende afspraken:

- De groepsgewijze budgetteringscursus blijft nog even doorlopen totdat mevrouw Boersma het geheel zelf kan oppakken (eventueel met ondersteuning vanuit haar netwerk)
- Mevrouw Boersma gaat zelf op zoek naar een helpende hand in het huishouden bij moeilijke momenten (familie, vrienden, bekenden, burens). De verwachting is dat de volgende afspraak hier een andere oplossing voor kan worden gevonden.



We zien in één oogopslag meer groen in de weergave van de zelfredzaamheid. Bovendien zien we dat minder voorzieningen vanuit de gemeente worden ingezet voor ondersteuning (één collectief, één individueel).



Wat betekent de effectmeting ZEKER voor het proces?

1. Invullen van de nulmeting op basis van een beoordeling van de zelfredzaamheid (in samenspraak met de inwoner) in combinatie met de gemeentelijke inzet in een integraal plan van aanpak
2. In het plan van aanpak wordt een vervolgesprek opgenomen waarin wordt nagegaan in hoeverre de zelfredzaamheid is geoptimaliseerd en de gemeentelijke ondersteuning kan worden gewijzigd.

Hoe verhoudt de effectmeting ZEKER zich tot de zelfredzaamheidsmatrix en de Eigen Kracht Wijzer?

We hebben ervoor gekozen om de zelfredzaamheidsprofielen te hanteren voor de weergave van de (mate van) zelfredzaamheid omdat deze uitgebreid is getest en valide is verklaard. Daarmee is de zelfredzaamheidsmatrix een integraal onderdeel van deze effectmeting. Eventueel kunnen andere instrumenten die zelfredzaamheid of eigen kracht meten het centrum van dit model vervangen. De Eigen Kracht Wijzer kan door de professional (of inwoner) worden ingezet als hulpmiddel om de juiste ondersteuning/voorziening in te kunnen zetten.

Wat is er nodig voor de effectmeting ZEKER?

In deze notitie gaan we uit van een werkwijze aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix/zelfredzaamheidsprofielen. Ook andere (meer eenvoudige) indelingen kunnen eventueel worden gehanteerd. Bijvoorbeeld een samenvoeging van domeinen (gezondheid) of het niet opnemen van domeinen (justitie, verslaving). Er kan ook worden ingezet op een geheel andere indeling. Bijvoorbeeld: niet zelfredzaam (rood), gemiddeld zelfredzaam (oranje) of geheel zelfredzaam (groen) voor een andere indeling van domeinen.

Ten behoeve van de visuele weergave van de ondersteuning in de ringen is voor een deelnemende gemeente nodig dat we weten welke ondersteuning er beschikbaar is en in welke ring en welk

domein deze thuishoort (matrix opstellen). Eventueel kunnen hier ook *kostprijzen* aan worden toegevoegd om zo een kostprijs per traject te krijgen (op basis van zelfredzaamheid(sprofielen)). Indien het sociaal (wijk)team ook zelf hulp en ondersteuning biedt, kan een derde ring worden toegevoegd.

Wat levert de effectmeting ZEKER op?

Cumulatie van de gegevens levert (cijfermatig en visueel) inzicht op in o.a.:

- Ondersteuningspatronen van inwoners
- Mate van zelfredzaamheid en bijdrage van het (integraal) loket (CJG, Wmo, Werk en Inkomen) of sociaal (wijk)team
- Stand van zaken van domeinen in verzorgingsgebied van het loket of sociaal (wijk)team
- Eventueel: uitgaven per traject, maar ook voor onderdelen (per domein of type voorziening).

Bovendien biedt deze aanpak ondersteuning voor de professional zelf om de omslag in denken en handelen (de transformatie) vorm te geven. Het instrument leidt de professional door de stappen en geeft overzicht en inzicht in de situatie van de klant/ burger. Daarnaast biedt het instrument handvatten voor het management om sturing te geven aan de verandering op het niveau van de professional of door de inzet (op gecumuleerd niveau) te bezien vanuit het perspectief van integraal werken en de optimalisatie van de inzet van eigen kracht en eigen netwerken.

Daarnaast kunnen aanbieders worden aangesproken, indien zij het niet voor elkaar krijgen om de ondersteuning vanuit individuele verstrekkingen terug te brengen naar collectief of eigen kracht/netwerken. Per domein wordt dit immers in de ringen zichtbaar. Dit kan aanleiding geven om met hen in gesprek te gaan.

Indien meerdere (regio)gemeenten volgens dezelfde systematiek aan de hand van de Effectmeting ZEKER werken, ontstaan mogelijkheden voor benchmarking en leermomenten. We kunnen dan de individueel ingezette gemeentelijke aanpak en de resultaten daarvan onderling vergelijken met behulp van dit instrument (welke aanpak vertoont de beste opbrengsten in termen van een verbeterde zelfredzaamheid en/of minder inzet van ondersteuning?).

Meer informatie: **Ferdinand Oort**, f.oort@radaradvies.nl, 06- 5311 5388