



Gemeente Oudewater

RAADSINFORMATIEBRIEF Oudewater

17R.01006

Van : College van burgemeester en wethouders

Datum : 5 december 2017

Portefeuillehouder(s) : Wethouder J.I.M. Duindam

Portefeuille(s) : Sociaal domein

Contactpersoon : I. Vlooswijk

Tel.nr. : 8814

E-mailadres : vlooswijk.i@woerden.nl

Onderwerp:

Evaluatie Stadsteam Oudewater

Kennisnemen van:

De evaluatie van het Stadsteam en de ontwikkelopgaven voor de komende jaren.

Inleiding:

In het beleidsplan 'Sociaal Domein 2017-2019 gemeente Oudewater' is opgenomen dat er een evaluatie gehouden wordt over de positie van het Stadsteam Oudewater. Deze evaluatie is afgerond en treft u bijgaand aan. Over deze evaluatie is advies gevraagd aan de Participatieraad. Dit advies, dat tevens gericht is op de reeds aan u verzonden raadsinformatiebrief 'Geprognostiseerde overschrijding sociaal domein' en de bestuursopdracht 'Brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater', treft u ook als bijlage aan.

De evaluatie is als volgt opgebouwd en richt zich op de centrale vraag:

"Is het Stadsteam in staat haar werkzaamheden te verrichten, binnen de beleidskaders en de financiële middelen die de gemeente beschikbaar stelt"?

Deelvragen zijn:

1. Hoe is de toegang tot zorg en ondersteuning via het Stadsteam georganiseerd en welke dienstverlening biedt het?
2. Wat is het bereik van het Stadsteam?
3. In welke mate is er vertrouwen bij inwoners, keten- en samenwerkingspartners van het Stadsteam?
4. Hoe verloopt de samenwerking tussen de frontoffice (Stadsteam) en de backoffice (gemeente Woerden)?

Kernboodschap:

We concluderen dat:

- Het Stadsteam Oudewater in staat is middels indicatieve trajecten inwoners te ondersteunen, waardoor lokale laagdrempelige ondersteuning mogelijk is. Door de flexibele schil in het Stadsteam is expertise beschikbaar. Deze expertise kan verder uitgebouwd worden.
- De inzet van het Stadsteam gewaardeerd wordt door inwoners en samenwerkingspartners. De directe manier van communiceren en het meedenken over welke ondersteuning nodig is, wordt als positief ervaren. Professionele partners ervaren een snellere werkwijze dan voor de decentralisatie.
- Huisartsen een terugkoppeling missen als er ondersteuning wordt ingezet.
- Het Stadsteam in de afgelopen jaren een andere opdracht gekregen heeft. Zij is begonnen met enkelvoudige hulpvragen (herindicatie huishoudelijke hulp). Op dit moment is zij voor een groot deel de toegang tot het sociaal domein, inclusief complexe vraagstukken rondom jeugd.
- De monitoring van beleidsinformatie op twee verschillende manieren plaatsvindt. Dit behoeft een verbeterslag.

De ontwikkelopgaven voor de komende jaren zijn als volgt samengevat:

- Vergroten van de bekendheid van het Stadsteam;
- Vergroten van informele inzet;
- Realiseren van een duurzame samenwerking met huisartsen en het Save team in de ondersteuning van jongeren en hun ouders.

Kortom, het Stadsteam Oudewater heeft een goede positie in onze gemeente. Inwoners waarderen de inzet en samenwerkingspartners weten het Stadsteam goed te vinden. Het Stadsteam is klaar om een verbreding van de taken op te pakken.

Het bereik onder inwoners kan verbeterd worden en er ligt een stevig pakket aan ontwikkelopgaven voor de komende jaren.

Financiën

N.v.t.

Vervolg:

Naast deze evaluatie die zich richt op een (belangrijk) deel van de toegang tot het sociaal domein, wordt gewerkt aan een brede evaluatie van de toegang tot het sociaal domein. Deze opdracht is verwoord in de bestuursopdracht 'Brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater' (november 2017). Het advies van de Participatieraad wordt in de uitwerking meegenomen.

De ontwikkelopgaven maken onderdeel uit van de subsidiebesprekingen voor 2018 en verder.

Bijlagen:

1. Evaluatie Stadsteam, Corsanummer 17.020894
2. Zorgen achter de voordeur, Corsanummer 17.016442
3. Bekendheid Stadsteam (samenvatting vier afzonderlijke onderzoeken), Corsanummer 17.016609
4. RIB Geprognostiseerde overschrijding sociaal domein Oudewater, Corsanummer 17.024063 (*reeds in bezit van de raad*)
5. Bestuursopdracht 'Brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater', Corsanummer 17.024064 (*reeds in bezit van de raad*)
6. Advies Participatieraad op Evaluatie Stadsteam, RIB Geprognostiseerde overschrijding sociaal domein Oudewater en Bestuursopdracht Brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater, Corsanummer 17.024065.

De wnd. secretaris

ir. W.J. Tempel

De burgemeester

mr. drs. P. Verhoeve



Evaluatie Stadsteam

Gemeente Oudewater

September 2017

Inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1. Beleidskader en financiële middelen 2013-2016	4
1.1 Beleidsdoelen	4
1.2. Financiële middelen	5
1.3 Conclusies.....	5
Hoofdstuk 2. Het Stadsteam	6
2.1 Ontstaansgeschiedenis.....	6
2.2 Doel en doelgroep	6
2.3 Subsidies.....	8
2.4 Financieel boekenonderzoek.....	10
2.5 Conclusies	10
Hoofdstuk 3. Onderzoeken	11
3.1. Onderzoek naar bekendheid Stadsteam	11
3.2. Onderzoek onder mantelzorgers.....	11
3.3. Samenwerking Save en het Stadsteam	13
3.4. Tevredenheidsonderzoeken.....	14
3.5. Samenwerking (keten)partners.....	13
3.6. Geleverde ondersteuning.....	14
3.7. Conclusies	14
Hoofdstuk 4. Samenwerking Gemeente Woerden	15
4.1 Wettelijke positie Stadsteam	16
4.2. Samenwerking backoffice.....	15
4.3. Gebruik software	15
4.4. Samenwerking beleidsteam Woerden en Oudewater.....	15
4.5. Conclusies.....	16
Hoofdstuk 5. Verschillende modellen	18
5.1 Landelijk.....	17
5.2. Buurgemeenten.....	17
5.3. Voor- en nadelen.....	18
Hoofdstuk 6 Ontwikkelopgaven.....	19
6.1. Conclusie op de centrale vraag.....	19
6.2. De ontwikkelopgave binnen de werkwijze en dienstverlening van het Stadsteam.....	20

Inleiding

In het beleidsplan Sociaal Domein 2017-2019 Gemeente Oudewater is opgenomen dat er een evaluatie plaatsvindt naar de huidige positie van het Stadsteam¹. Hierbij treft u deze evaluatie aan. Deze evaluatie is vertaald in een ontwikkelopgave voor de komende jaren.

De evaluatie richt zich op de centrale vraag:

“Is het Stadsteam in staat haar werkzaamheden te verrichten, binnen de beleidskaders en de financiële middelen die de gemeente beschikbaar stelt”?

Deelvragen zijn:

- 1. Hoe is de toegang tot zorg en ondersteuning via het Stadsteam georganiseerd en welke dienstverlening biedt het?*
- 2. Wat is het bereik van het Stadsteam?*
- 3. In welke mate is er vertrouwen bij inwoners, keten- en samenwerkingspartners in het Stadsteam?*
- 4. Hoe verloopt de samenwerking tussen de frontoffice (Stadsteam) en de backoffice (gemeente Woerden)?*

Bij deze evaluatie zijn betrokken: het aantal (aan)vragen van inwoners, de gesprekken over de samenwerking met de ambtelijke organisatie Woerden-Oudewater, de onderzoeken naar klanttevredenheid, bekendheid en mantelzorgondersteuning en de subsidiebeschikkingen. Het betreft een gemeentelijke evaluatie, waarvan het Stadsteam op de hoogte is gesteld. Na vaststelling door het college wordt het Stadsteam geïnformeerd over de bevindingen.

Leeswijzer

Dit document is als volgt opgebouwd:

Hoofdstuk 1. Beleidskaders en financiële middelen 2013-2016

Hoofdstuk 2. Het Stadsteam

Hoofdstuk 3. Onderzoeken

Hoofdstuk 4. Samenwerking Gemeente Woerden

Hoofdstuk 5. Verschillende modellen

Hoofdstuk 6. Ontwikkelopgaven

¹ In 2017 is een naamswijziging aangebracht en spreken we van het Stadsteam, voorheen was dit het Sociaal Stadsteam en nog eerder Welzijn Oudewater. Voor de helderheid in deze evaluatie wordt consequent de naam Stadsteam gebruikt.

Hoofdstuk 1. Beleidskader en financiële middelen 2013-2016

In dit hoofdstuk worden de beleidsuitgangspunten gepresenteerd die de oprichting en werkwijze raken van het Stadsteam. Ook wordt antwoord gegeven op de vraag of het Stadsteam zijn taken uitvoert binnen de kaders die de gemeente stelt.

1.1 Beleidsdoelen

Er zijn twee beleidsplannen van toepassing op de totstandkoming van het Stadsteam.

Dit is het *Beleidsplan Wmo 2012-2015 Gemeente Oudewater (oktober 2012)* en het *Integraal Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2016 Gemeente Oudewater (september 2014)*.

In overzicht:

Visie/doelen Beleidsplan Wmo 2012-2015:	Visie/doelen Integraal Beleidsplan Sociaal Domein 2015-2016:
Krachtige samenleving, uitgaan van eigen mogelijkheden inwoners.	Aanpak gericht op de transformatie van het sociaal domein door de decentralisatie
Integraal werken om een vangnet voor inwoners te kunnen garanderen.	Aanpak volgens één huishouden, één plan, één sociaal coach. Inwoners verstrekken eenmalig gegevens
Lokale inzet.	Eén integrale toegang, ondersteuning voor inwoners dichtbij en maatwerk
Versterken regierol gemeente en een financieel gezonde positie.	Zelfredzaamheid en zelfregie bij inwoners. Inwoners dragen naar vermogen en draagkracht bij.
In dit beleidsplan zijn de toen nog verplichtte zeven prestatievelden Wmo uitgewerkt: -Opzetten "gekanteld welzijnswerk door Welzijn Oudewater met verbinding tussen de verschillende organisaties; -Werven van vrijwilligers; -Intensieve samenwerking met het CJG; -Ondersteuning van mantelzorgers.	Samenleving neemt initiatief om anderen te helpen.

In 2016 is het *Beleidsplan Sociaal Domein 2017-2018 Gemeente Oudewater Samen Sterk!* vastgesteld en in 2017 het *Beleidsplan Sociaal Domein 2017-2019 Gemeente Oudewater*. In beide beleidsplannen staan doelen, effecten en metingen die de werkwijze van het Stadsteam raken. In overzicht:

Beleidsplan Sociaal Domein 2017-2018:	Meting:
Integraal ondersteunen inwoners	Afgegeven beschikkingen Stadsteam
Inzet en oplossingen binnen het sociaal netwerk	Dossieronderzoek afgegeven beschikkingen Stadsteam

Beleidsplan Sociaal Domein 2017-2019 ² Doelen en effecten:	Meting:

² Dit beleidsplan sociaal domein 2017-2019 was op het moment van de evaluatie nog niet vertaald in de prestatieafspraken 2018 en de bijbehorende subsidie aan het Stadsteam.

Voldoende lokaal ondersteuningsaanbod, inwoners kennen het aanbod en weten het te vinden	Bekendheid Stadsteam
Inwoners worden passend en integraal ondersteund	Samenwerking organisaties en regisseursrol Stadsteam door jaarlijks cliënt- ervaringsonderzoek Stijging "lichte" maatwerkvoorzieningen Jeugd en Wmo
Inwoners vinden zoveel mogelijk oplossingen binnen het eigen sociaal netwerk	Toename van het aantal mantelzorgers en vrijwilligers dat betrokken is bij oplossingen Stijging van het aantal geregistreerde mantelzorgers

1.2. Financiële middelen

Het Stadsteam wordt vanuit de volgende budgetten bekostigd:

Algemene voorzieningen overig (FCL 66100022): "oude deel" Welzijn Oudewater, mantelzorgondersteuning, en vrijwilligersondersteuning;

Uitvoeringskosten Sociaal Domein (FCL 66710014): loketfunctie Wmo en Jeugd.

Voor het Stadsteam zijn de volgende bedragen in de begroting opgenomen:

2013	2014	2015	2016	2017
€ 143.353	€ 282.838	€ 481.764	€ 408.000	€ 491.724

1.3 Conclusies

Samenvattend kan worden gesteld dat:

- De gemeente Oudewater al jaren beleid voert om ondersteuning uit het eigen netwerk en informele inzet te bevorderen.
- Het sociaal beleid van de gemeente Oudewater met de decentralisaties een sterke wijziging naar de uitvoering heeft doorgemaakt. Hierdoor is de ambitie van de gemeente binnen het sociaal domein verlegd van alleen welzijn, naar welzijn en zorg (Wmo en Jeugd).
- Vanaf 2015 ligt mede het accent op de transformatie van de taken waardoor de beweging van "2^e naar 1^e en 0^e lijn" wordt ingezet. Dit vraagt een cultuurverandering van inwoners en professionals.
- De beschikbare financiën (subsidie) een stijgende lijn kent, maar vanaf 2016 stabiel is.

Hoofdstuk 2. Het Stadsteam

In dit hoofdstuk is opgenomen hoe het Stadsteam is ontstaan, welke taken er in ondergebracht zijn en de toegekende subsidies. Hiermee wordt antwoord gegeven op de vraag hoe de toegang tot zorg en ondersteuning via het Stadsteam is georganiseerd en welke dienstverlening het biedt.

2.1 Ontstaansgeschiedenis

Het Stadsteam, is onder de naam van Welzijn Oudewater in 2012 gestart in Oudewater met een pilot herindicatie voor huishoudelijke hulp. Daarna heeft de gemeente aan Welzijn Woerden gevraagd uitbreiding van taken in Oudewater te gaan ontwikkelen als voorloper op de verwachte decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten. Dit was mede een antwoord op het besluit om de regionale samenwerking van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) tussen de gemeenten Woerden, Montfoort en Oudewater te beëindigen. Hierbij is gezocht naar een organisatie die een lokale toegang kan regelen, direct ingezet met veel aandacht voor eigen oplossingen in het netwerk en met informele ondersteuning. Welzijn Oudewater is met een gekanteld welzijnsloket van start gegaan vanuit Welzijn Woerden, en heeft in april 2013 een kantoorpand in de Kappellestraat betrokken.

In november 2014 is St. Welzijn Oudewater een feit. Op dat moment huisvest Movactor drie onafhankelijke organisaties: Welzijn Woerden, Welzijn Oudewater en Movactor Nieuwegein, de welzijnsorganisatie in Nieuwegein.

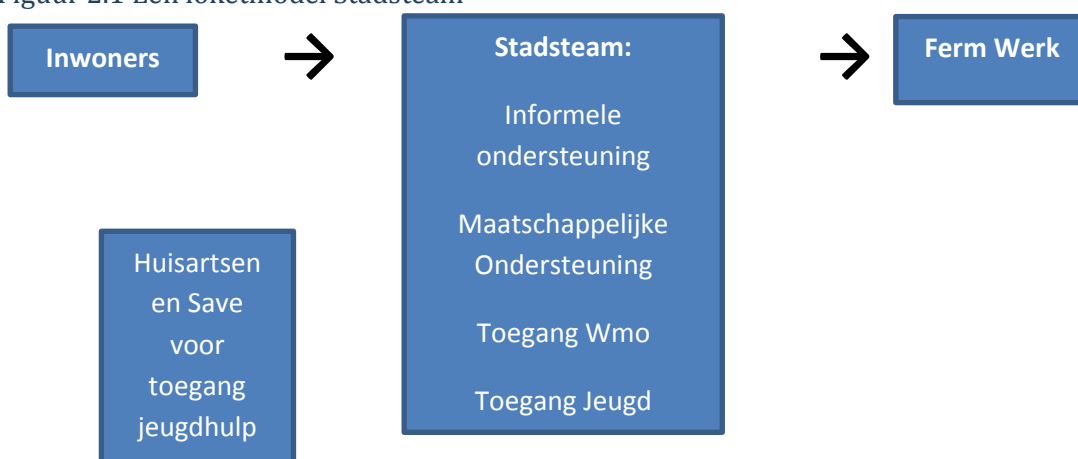
Vanaf 2015 is het Stadsteam verantwoordelijk voor alle (wettelijke) taken van de Wmo en de Jeugdwet, en vormt het Stadsteam de toegang naar ondersteuning binnen het sociaal domein. Dit doet ze vanaf 2016 in het Stads kantoor.

2.2 Doel en doelgroep

Doel van het Stadsteam is om inwoners maximaal te laten participeren in de samenleving. Daarbij wordt ingezet op het gebruik van het sociaal netwerk en (in)formele ondersteuning (algemene voorzieningen) en maatwerkvoorzieningen Wmo en Jeugd. Het Stadsteam voert dit uit naast de taken en toegang die Ferm Werk heeft bij de uitvoering van de Participatiewet en inkomensondersteuning.

Het Stadsteam dient als laagdrempelige toegang voor **alle** inwoners, informele en maatschappelijke organisaties, en (lokale) gecontracteerde aanbieders van maatwerkvoorzieningen. Het Stadsteam is ingestoken als een netwerkorganisatie die basisondersteuning in de gemeente Oudewater biedt.

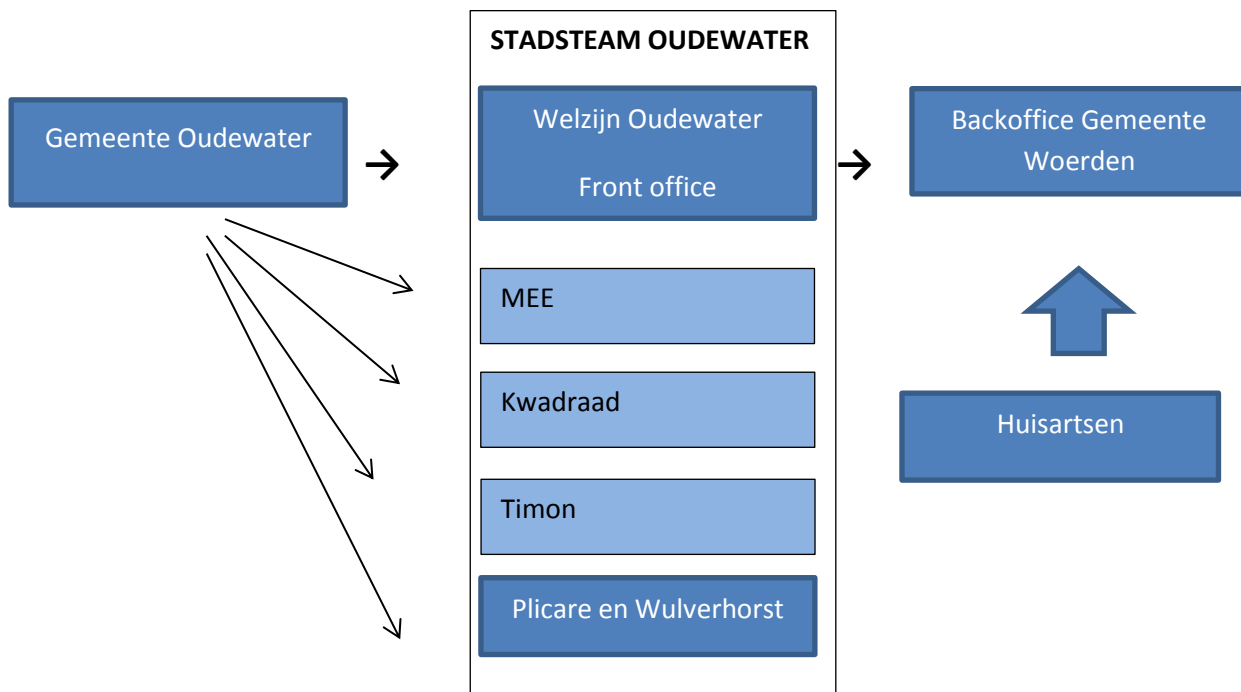
Figuur 2.1 Eén loketmodel Stadsteam



Het Stadsteam is een samengesteld team, de professionals in het team zijn werkzaam vanuit verschillende organisaties. Bijzonderheden:

- De samenwerking tussen de gemeente Oudewater en het Stadsteam is vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst;
- Verschillende organisaties werken in het Stadsteam samen op basis van vertrouwen, geen samenwerkingsovereenkomst of convenant ligt hieraan ten grondslag.
- De medewerkers worden functioneel aangestuurd door het Stadsteam. Er wordt generalistisch gekeken vanuit verschillende leefgebieden, samen met andere professionals, ieder vanuit eigen professie en specialisme.
- De gemeente subsidieert organisaties die samenwerken in het Stadsteam. Dit zijn MEE Utrecht Gooi & Vechtstreek (Jeugdwet en Wmo), Kwadraad (maatschappelijk werk) en Timon (Jeugdwet). Plicare en de Wulverhorst zijn betrokken door de afspraken rondom de inzet van de S1 wijkverpleegkundigen. Zij worden hiervoor landelijk gesubsidieerd. Het Stadsteam heeft zelf een teammanager, consultants Jeugd en Wmo en medewerkers front-office in dienst. In bijlage 1 is een uitsplitsing van taken opgenomen.
- Onafhankelijke cliëntondersteuning staat los van het Stadsteam en wordt ook uitgevoerd door MEE Utrecht, Gooi & Vechtstreek. Dit omdat inwoners ook onafhankelijk ondersteund moeten kunnen worden in de contacten met het Stadsteam.
- De gezamenlijke backoffice (afhandeling van beschikkingen met zorgaanbieders, contractenmanagement, betalingen etc.) is in de ambtelijke organisatie van Woerden ondergebracht. Utrecht West, inkoop & monitoring gevestigd in het Stadskantoor van Oudewater voert voor vijf gemeenten³ alle werkzaamheden uit rondom contracten, tarieven en aanbestedingen.

Figuur 2.2 Sturingsmodel gemeente

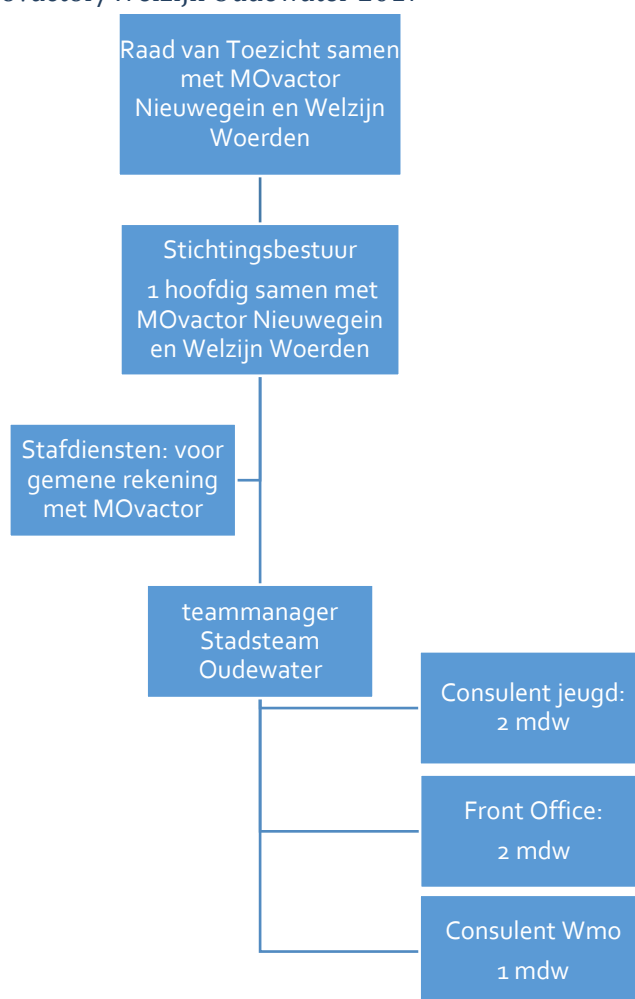


Dit evaluatierapport richt zich met name op de positie van het Stadsteam en in het bijzonder de rol als uitvoeringspartner.

³ Dit zijn de gemeenten Oudewater, Woerden, Montfoort, De Ronde Venen en Stichtse Vecht.

Het Stadsteam is als zelfstandige stichting een onderdeel van Movactor en is als volgt georganiseerd:

Figuur 2.3. Organogram Movactor/Welzijn Oudewater 2017



2.3 Subsidies

De subsidietoekenningen zijn als volgt:

Jaar	Aanvraag voor	Beschikt:
2013	Welzijnsloket voor vragen sociaal domein gericht op informele zorgaanbieders en zorgvrijwilligers; Ondersteuning mantelzorgers; Herindicaties HH en Wmo-welzijnstaken zoals collectief vervoer en nog te bepalen taken.	€ 143.353,-* *Bepaling fasegewijs gaan werken in overleg met de gemeente over uitvoering nieuwe taken gemeente; *Bepaling akkoord werkplekken in stadskantoor, vanaf april 2013 eigen kantoorruimte
2014	Module A: Servicepunt Wmo en toegang Wmo-voorzieningen; Module B: Versterken mantelzorg en vrijwilligerszorg; Module B: Welzijnsconsulent en welzijnsarrangementen; Pilot toegang sociaal domein.	€ 121.139,- Module A € 33.278,- Module B

	<p>Incidentele subsidieaanvraag projectleider en kwartiermaker sociaal stadsteam Oudewater</p>	<p>€ 57.737,- Module C</p> <p>€ 52.684,- Pilot toegang sociaal domein</p> <p>€ 18.000,- aanvullende subsidie Pilot toegang sociaal domein</p> <p>Totaal € 282.838 (geen indexering toegepast)</p>
2015	<p>Operationeel Sociaal Stadsteam (“poort van het sociaal domein”). Om samen met partners van de 0^e, 1^e en 2^e lijns organisaties conform het “Oudewaters model” vragen van inwoners te kunnen beantwoorden.</p> <p>Taken zijn: Informatie en advies Maatschappelijke Ondersteuning Mantelzorgondersteuning Vrijwilligersondersteuning Onafhankelijke cliënt ondersteuning Preventie, signaleren en collectieve/algemene arrangementsontwikkeling</p> <p>Incidentele subsidie uitbreiding formatie Welzijn Oudewater. Uitbreiding frontoffice, consulent, MEE inhuur en teamleiding</p>	<p>€ 408.188,- (geen indexering toegepast)</p> <p>€ 73.576,-</p> <p>Totaal: € 481.764,-</p>
2016	<p>Integrale toegang sociaal domein. In samenwerking met aantal partners uit de 0, 1^e en 2^e lijn.</p> <p>Uitvoering van: Informatie en advies Maatschappelijke ondersteuning Mantelzorgondersteuning Vrijwilligersondersteuning Onafhankelijke cliënt ondersteuning</p>	<p>€ 408.000,- (geen indexering toegepast, geen continuering uitbreiding formatie met €73.576,-. Reden het niet inzichtelijk krijgen hoe deze middelen besteedt zijn)</p>
2017	<p>Structurele subsidie voor Integrale toegang sociaal domein. In samenwerking met aantal partners uit de 0, 1^e en 2^e lijn.</p> <p>Uitvoering van: Informatie en advies Maatschappelijke ondersteuning Mantelzorgondersteuning Vrijwilligersondersteuning</p> <p>Incidentele subsidie voor aanschaf licenties van derden voor drie werkplekken en inzet extra jeugdconsulent</p>	<p>€ 411.672,- (indexering van 0,9%)</p> <p>€ 80.052,80*</p> <p>*Verstrekking subsidie is onder voorwaarde van een financieel boekenonderzoek. Dit geeft inzicht in de kostenopbouw van de subsidieaanvraag.</p> <p>Totaal € 491.724,80</p>

2.4 Financieel boekenonderzoek

De subsidietoekenning over 2017 kende de voorwaarde dat er een “financieel boekenonderzoek” plaatsvindt naar de opbouw van de subsidie. Dit boekenonderzoek is betrokken bij deze evaluatie.

Bevindingen boekenonderzoek

De jaarrekening 2014 van Welzijn Woerden (financiële cijfers rondom de exploitatie en vorming van reserves Welzijn Oudewater zijn hierin opgenomen) en de jaarrekeningen 2015 en 2016 zijn getoetst en als volgt beoordeeld:

- De jaarrekeningen 2014, 2015 en 2016 zijn volgens de gebruikelijke richtlijnen opgesteld en vastgesteld door Bestuur en Raad van Toezicht.
- De reservepositie is gedaald van ruim € 37.000,- (startkapitaal vorming Welzijn Oudewater op basis van jaarrekening 2014) naar €14.000,- ultimo 2015.
- In 2015 is ondanks een aanvullende subsidie gewerkt met een tekort van bijna €23.000,- die volgens gebruikelijke gedragslijn is verrekend met de reserves.
- In 2016 was er een overschot van € 6.000,- die vervolgens is toegevoegd aan de reserves die nu uitkomt op een bedrag van €20.000,-. De subsidie voor 2016 volstond voor het uitvoeren van de taken.
- De verwachting is dat de geïndexeerde subsidie voor 2017 toereikend is.
- Er is geconstateerd dat er een opslag wordt gehanteerd van 48% op organisatie-gebonden kosten die doorwerkt in de uurtarieven. Deze kosten zijn niet nader onderbouwd en ambtelijk bestaat de indruk dat deze te ruim begroot zijn. Hierover vindt op dit moment overleg plaats.

2.5 Conclusies

Samenvattend kan gesteld worden dat:

- Het gekozen model voor het Stadsteam organisch is gegroeid en tot stand is gekomen.
- De gemeente door directe subsidiering van het maatschappelijk werk (Kwadraad) en de inzet van Timon een sterke rol speelt in de samenstelling en taken van het Stadsteam, maar dat het functioneel wordt aangestuurd door het Stadsteam.
- De subsidie aan het Stadsteam in hoogte de toename van taken en het aantal medewerkers volgt. Vanaf 2015 is er meer geld beschikbaar voor de uitvoering van maatwerkvoorzieningen. De subsidie verschilt per jaar, zo is de extra uitbreiding in formatie over 2015 niet gecontinueerd in 2016 en weer wel in 2017.

Hoofdstuk 3. Onderzoeken

In dit hoofdstuk komen verschillende onderzoeken en cijfers aan bod die de werkwijze van het Stadsteam raken. Er is onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid van het Stadsteam, onder mantelzorgers en naar de samenwerking met het Save team. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de wettelijke, jaarlijkse cliënt- tevredenheidsonderzoeken Wmo en Jeugd en is er een vragenlijst naar ketenpartners verzonden. Ook de afgenomen ondersteuning opgenomen.

Op basis van de verschillende onderzoeken kan antwoord gegeven worden op de vraag wat het bereik is van het Stadsteam. En of er vertrouwen is bij inwoners, keten- en samenwerkingspartners in het Stadsteam.

3.1. Onderzoek naar bekendheid Stadsteam

In het beleidsplan Sociaal Domein 2017-2019 is opgenomen dat inwoners het ondersteuningsaanbod kennen en dit weten te vinden. De 0-meting⁴ uitgevoerd door studenten van de Universiteit van Utrecht laat het volgende zien:

- Ongeveer 30% van de inwoners van Oudewater kent het Stadsteam;
- Jongeren willen via sociale media geïnformeerd worden over de mogelijkheden van het Stadsteam, ouderen vinden de informatie via de IJsselbode voldoende.

3.2. Onderzoek onder mantelzorgers

In het beleidsplan Sociaal Domein 2017-2019 is een tweejarig actieplan mantelzorg aangekondigd. Onderzoek⁵ door studenten van de Universiteit van Utrecht onder mantelzorgers en organisaties is de basis van dit actieplan en laat het volgende zien:

- Mantelzorgers missen een vast gezicht om te sparren en waar zij terecht kunnen;
- Mantelzorgers coördineren zelf de noodzakelijke hulp. Met name dat geeft (over) belasting, omdat men tegen een “muur” van instanties aanloopt, ook bij het Stadsteam;
- Er behoefte is aan duidelijke informatie over mantelzorgondersteuning.

Als aanbeveling is het volgende opgenomen:

Het ontbreekt in de gemeente aan de juiste afstemming tussen de vraag naar en het aanbod van ondersteuning. Het is aan de gemeente om mantelzorgondersteuning op zo'n manier te organiseren dat mantelzorgers met hun hulpvraag komen, waarna het aan Oudewaterse mantelzorgers zelf is aan de bel te trekken, wanneer nodig. Het Stadsteam zou hier een centrale rol in moeten spelen.

3.3. Samenwerking Save en het Stadsteam

In februari heeft Stade⁶ op verzoek van de beide colleges onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen het Save team (Woerden, Montfoort en Oudewater) en het Stadsteam (Oudewater) en Woerden Wijzer (Woerden). Hierin is onderzocht op welke manier er samengewerkt wordt binnen het zogenoemde “drangkader”⁷, welke afspraken hierover gemaakt zijn en welke verbeteringen

⁴ 1^e jaars studenten hebben vier rapporten opgeleverd. De leeftijd, levensfase, verbondenheid met de gemeenschap en het gebruik van informatiekanalen zijn betrokken bij de bekendheid met het Stadsteam. Van deze onderzoeken is een samenvatting gemaakt.

⁵ 3^e jaars studenten hebben een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar ervaringen omtrent mantelzorg.

⁶ Onderzoeksrapport samenwerking in het vrijwillig kader, Stade februari 2017

⁷ In een “drangkader” werken ouders onder vastgestelde doelen en voorwaarden aan een veilige situatie voor hun kinderen. Hulpverlening is niet opgelegd door een rechtelijke maatregel maar wordt als voorwaarde gezien

nodig zijn om deze taak goed uit te kunnen voeren. Als aanbeveling geven zij o.a. dat er gewerkt moet worden aan een duurzame en lerende werkwijze en de gemeente de regie moet pakken op deze samenwerking. Deze gemeentelijke regiefunctie is verankerd in de Jeugdwet. Inmiddels zijn de werkafspraken tussen het Stadsteam en Save verbeterd en is een basis ontstaan om bv. een jeugdbeschermer onderdeel te laten zijn van het Stadsteam. Het college heeft aangegeven de evaluatie van het Stadsteam af te wachten voordat dit operationeel kan worden. Daarbij is aangegeven dat er onderzocht moet worden of er nog meer specialistische functies Jeugd toegevoegd kunnen worden aan het Stadsteam om zo de inzet van “zwaar naar lichte ondersteuning” mogelijk te maken.

3.4. Tevredenheidsonderzoeken

Het jaarlijks verplichte klanttevredenheidsonderzoek Wmo en Jeugd geeft de volgende resultaten over 2015 en 2016:

Klanttevredenheid 2015 ⁸	Klanttevredenheid 2016 ⁹
<p>Wmo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het merendeel van de inwoners is positief over het contact dat ze had met het Stadsteam. Slechts 21% van de invullers wist dat ze een beroep konden doen op onafhankelijke cliëntondersteuning. • Een ruime meerderheid van de inwoners vond de kwaliteit en het effect van de geleverde ondersteuning goed. 53% van de inwoners voerde geen keukentafelgesprek met het Stadsteam. Bij bijna de helft van deze inwoners die een keukentafelgesprek ontvingen, was iemand uit het netwerk aanwezig. • 41% van de inwoners geeft aan geen ondersteuningsplan te hebben ingevuld. 33% zegt wel een ondersteuningsplan te hebben ingevuld. • In bijna de helft van de gevallen is het ondersteuningsplan ingevuld met een naaste. 	<p>Wmo</p> <ul style="list-style-type: none"> • 76% weet waar ze terecht kunnen met de hulpvraag, 78% geeft aan snel geholpen te worden, 83% voelt zich serieus genomen. • 8 op de 10 geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden, 83% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. • 83% geeft aan dat ze zich door de ondersteuning beter redden, en 78% geeft aan dat de kwaliteit van leven verbeterd is.
<p>Jeugd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een meerderheid geeft aan te weten waar ze terecht kunnen, snel geholpen te zijn en de hulp te krijgen die ze nodig hebben. • De meerderheid van de jongeren en de ouders geven aan dat ze goed geholpen zijn, dat de hulpverleners genoeg weten om hen te helpen, dat de beslissingen samen met hen worden genomen, dat ze serieus werden genomen door de 	<p>Jeugd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouders 40% en jongeren 60% geven aan via de huisarts te zijn doorverwezen naar jeugdhulp. • De helft van de ouders en één van de vier jongeren is via werk of school bij het Stadsteam terecht gekomen. • Er is geen onafhankelijke cliënt ondersteuning betrokken geweest. • 89% geeft aan dat ze goed geholpen worden bij vragen en problemen en dat

om deze maatregel te voorkomen. Wijkteams, is de gedachte, hebben een belangrijk rol in de realisatie van de gestelde doelen en voorwaarden.

⁸ Onderzoek van Montfoort, augustus 2016

⁹ Onderzoek Zorgfocus, juni 2017

<p>hulpverlener en met respect behandeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De jongeren geven aan dat de organisaties om hen heen goed genoeg samenwerken om hen te helpen. • De ouders zijn minder tevreden, 54% geeft aan dat de organisaties soms goed samenwerken. • Volgens zowel de jongeren als de ouders gaat het beter met het gedrag van het kind of de jongere. Tweederde van de jongeren en de ouders geeft aan dat het thuis beter gaat, 30% van de jongeren en 27% van de ouders ziet hierin geen verbetering en vindt dat de situatie hetzelfde is gebleven. • Het gevoel van veiligheid dat jongeren en de kinderen volgens de ouders ervaren laat eenzelfde beeld zien. 27% van de jongeren en 28% van de ouders geeft aan dat het gevoel van veiligheid van het kind/ de jongere hetzelfde is gebleven. • Volgens de meerderheid van de jongeren en de ouders gaat het door de hulp beter met hun kind op school, werk of dagbesteding. • Bijna de helft van de jongeren en een derde van de ouders ervaart geen verbetering door de hulp in de besteding van de vrije tijd. En de helft van de jongeren en de ouders geven aan dat de relaties met vrienden en anderen hetzelfde is gebleven. 	<p>er samengewerkt wordt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen worden samen en respectvol genomen. • De ondersteuning wordt beoordeelt door ouders met een 7,4 en door jongeren met een 7,2.
---	---

3.5. Samenwerking (keten)partners

Er is een vragenlijst (bijlage 2) rondgestuurd naar 27 lokale partners. Hiervan zijn er 17 retour gekomen (63%). Op 22 juni jl. zijn in een bijeenkomst de resultaten met de partners besproken en is verduidelijking gevraagd/gegeven op de uitkomsten. De bevindingen zijn als volgt:

-De functies Informatie en advies, Toegang, "Maatschappelijke ondersteuning", casemanagement Jeugd en complexe gezinnen worden als **goed of voldoende** beoordeeld.

Partners geven aan deze functies te gebruiken om af te stemmen, advies te vragen, aanvragen te doen of te verwijzen. Het Stadsteam wordt gezien als een deskundige partner waarbij veel kennis aanwezig is. Partners ervaren korte lijnen in de samenwerking, en typeren de samenwerking als betrokken en meedenkend.

Met name de maatschappelijk werker en de Jeugdconsulent worden genoemd om hun **toegevoegde waarde**. De aanpak "aan de voorkant"¹⁰ bij (aan)vragen wordt als zeer positief ervaren. Partners hebben hierdoor de indruk dat er veel vragen niet bij hen terecht komen en afgevangen worden door het Stadsteam.

- De functies Mantelzorgondersteuning en Vrijwillige inzet zijn vaak **niet bekend of worden niet**

¹⁰ Het Stadsteam gaat bij nieuwe aanvragen op huisbezoek. De aard van de vraag maakt of er met twee medewerkers een huisbezoek gedaan wordt, waarmee direct de verschillende expertise aan de "keukentafel" beschikbaar is.

ingezet door de ketenpartners.

Ketenpartners geven aan dat deze functies onderbelicht zijn en eenzijdig gericht op de mantelzorgwaardering. Er zijn ketenpartners die ervaren dat het regelen van vrijwillige inzet sneller gaat via andere organisaties dan via het Stadsteam.

-Op de vraag naar verbeterpunten wordt verschillend gereageerd.

Verschillende partners geven aan blij te zijn met de huidige en snelle werkwijze en dit vooral te willen handhaven. Wel wordt als aandachtspunt de minimale telefonische bereikbaarheid genoemd en de wisselingen in het team. Het idee bestaat dat procedures simpeler en sneller kunnen worden afgehandeld, de bekendheid verbeterd kan worden en de terugkoppeling na een verwijzing standaard zou moeten worden gegeven.

3.6 Geleverde ondersteuning

Hieronder zijn verschillende cijfers opgenomen over vragen aan het Stadsteam en het aantal inwoners in ondersteuning:

	2015	2016	Q3 2017
Vragen frontoffice	1494	2847	811
Cliënten Wmo	487 (aantal voorzieningen 1016)	495 (aantal voorzieningen 1086)	519 (aantal voorzieningen 848)
Cliënten Jeugdhulp	171 (aantal voorzieningen 251)	190 (aantal voorzieningen 316)	231 (aantal voorzieningen 352)

Wat opvalt is dat er al jaren een groei is in het aantal vragen aan het Stadsteam. Ook het aantal verstrekte voorzieningen per inwoner neemt toe.

Er is geen daling te zien in het aantal inwoners dat via een maatwerkvoorziening ondersteund wordt en de beweging van zware naar lichte ondersteuning is nog ingezet. Dit kan een relatie hebben met de vergrijzing, het langer zelfstandig thuis wonen en de bekendheid van het Stadsteam bij ketenpartners.

Bij inzet op Jeugdhulp zien we dat er nog veel begeleidingstrajecten ingezet worden via de huisartsen. Hierdoor kunnen de gemeentelijke doelstellingen van 1 gezin-1 plan onvoldoende gerealiseerd worden.

3.7 Conclusies

Samenvattend kan gesteld worden dat:

- De bekendheid van het Stadsteam verbeterd kan worden.
- De indruk bestaat dat het Stadsteam haar rol en positie naar mantelzorgers en vrijwilligers kan vergroten.
- Er een blijvende tevredenheid is bij inwoners over de inzet van het Stadsteam en de ingezette ondersteuning. Er een grote mate van tevredenheid is bij ketenpartners over de werkwijze van het Stadsteam. Dit is een basis om de samenwerking met huisartsen te gaan vergroten waardoor meer specialistische jeugdfragen doorverwezen kunnen worden naar het Stadsteam.

- Het Stadsteam zelf met ketenpartners via indicatievrije trajecten inwoners (direct) ondersteund. De indruk bestaat dat hierdoor andere organisaties ontlast worden en de inwoners dichtbij ondersteuning krijgen.
- Het aantal vragen aan de frontoffice van het Stadsteam fors stijgt ondanks de relatief lage bekendheid (30%) van het Stadsteam.
- Het aantal cliënten Wmo en Jeugdhulp licht stijgt.

Hoofdstuk 4. Samenwerking Gemeente Woerden

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag naar de samenwerking van het Stadsteam en de taken binnen de gemeente Woerden met het team backoffice en beleid.

4.1 Wettelijke positie Stadsteam

Het Stadsteam heeft een onafhankelijke positie in de beoordeling en toekenning van maatwerkvoorzieningen. Zij is namens het college van B & W gemandateerd om besluiten op grond van de Wmo en Jeugdwet te nemen. Er is een dienstverleningsovereenkomst opgesteld en op grond van de Archiefwet zijn afspraken gemaakt over dossiervorming. De geldende privacyregels worden nageleefd.

4.2 Samenwerking backoffice

Het Stadsteam werkt samen met de (gezamenlijke) backoffice van de gemeente Woerden, die taken voor de gemeente Woerden en Oudewater uitvoert. Bij de backoffice worden de afgegeven beschikkingen verwerkt, vindt het zogenoemde berichtenverkeer plaats, worden alle rekeningen van aanbieders betaald en is beleidsinformatie beschikbaar over de aard en omvang van de afgenomen ondersteuning. Ook de afhandeling van het PGB via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Administratie Kantoor (CAK) voor de inning van de eigen bijdrage vindt hier plaats. Het Stadsteam heeft zelf ook administratieve taken. Zo monitort zij de vragen aan het Stadsteam, het aantal trajecten “maatschappelijke ondersteuning”, het aantal geregistreerde mantelzorgers en de meervoudige, complexe casussen.

Het Stadsteam zendt opdrachtbrieven naar aanbieders die later door de backoffice in Woerden digitaal bevestigd worden. Dit om de ondersteuning aan inwoners direct te laten starten.

In 2016 is bij de backoffice een achterstand ontstaan in de afhandeling van facturen. Dit had te maken met de nieuwe (gemeentelijke) werkwijze die voor veel aanbieders nieuw was. Ook de onjuiste aanlevering van beschikkingen leverde veel extra werk op. Deze achterstanden zijn inmiddels weggewerkt.

4.3 Gebruik software

Er wordt met verschillende software pakketten gewerkt. Zo werkt het Stadsteam met Zorgned (landelijk systeem) en de backoffice met GWS. Er zijn extra handelingen nodig in de afhandeling van maatwerkvoorzieningen. Het omzetten van gegevens zorgt naast extra handmatig werk en voor een grotere kans op fouten.

Het Stadsteam beschikt niet over een koppeling met de gemeentelijke Basis Registratie Personen (BRP, voorheen GBA) noodzakelijk om een maatwerkvoorziening te kunnen toekennen. Een check op de woonplaats wordt bij nieuwe aanvragen op verzoek van het Stadsteam gedaan door de afdeling Burgerzaken. Bij overlijden en verhuizingen worden deze gemuteerd in de gegevens van de backoffice en het Stadsteam hiervan in kennis gesteld.

4.4 Samenwerking beleidsteam Woerden en Oudewater

Het team Sociaal Beleid werkt voor Oudewater en Woerden. Het vertalen van landelijk beleid, inkoopafspraken, verordeningen en beleidsregels raken direct de uitvoering van het Stadsteam. De beleidscapaciteit wordt geregeld binnen de Uitvoeringsovereenkomst (UVO). Er wordt gewerkt met accounthouder Stadsteam en vanaf mei 2016 heeft de gemeente een coördinator sociaal domein. Deze functie is als een spil gepositioneerd tussen beleid en uitvoering, en wordt naast de

UVO afgenomen.

Tussen de coördinator, de accounthouder en de teammanager Stadsteam vindt regelmatig overleg plaats. Minimaal twee keer per jaar vindt er bestuurlijk overleg plaats. De beleidsmedewerkers Jeugd, Wmo en Schuldhulpverlening hebben ieder regulier overleg met medewerkers van het Stadsteam.

De indruk bestaat dat er naast de ingekochte structuur er altijd extra interventies nodig zijn om het Stadsteam optimaal te kunnen laten werken. Incidenteel is er extra overleg nodig, iets wat inherent is aan de transitie en transformatie en de grote gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het sociaal domein. Hierdoor blijven andere taken wel liggen.

De teammanager van het Stadsteam geeft aan dat er regelmatig extra overleg nodig is om het werk goed te kunnen uitvoeren, dat er veel verschillende ambtenaren betrokken zijn met veel personele wisselingen, waardoor een zoektocht ontstaat naar de juiste mensen en soms naar mandaat.

4.5 Conclusies

Samenvattend kan gesteld worden dat:

- De samenwerking met de backoffice in Woerden niet volledig geautomatiseerd is oa. door het gebruik van de verschillende software systemen en de check op de BRP door Burgerzaken. Dit levert meerwerk op en een kans op fouten.
- Er meer dan de ingekochte beleidscapaciteit nodig is om de beleidsdoelen van de gemeente operationeel te maken binnen het Stadsteam.

Hoofdstuk 5. Verschillende modellen

In dit hoofdstuk worden informatief varianten opgenomen in het werken met wijkteams, landelijk en in de buurgemeenten. Ook worden de voor- en nadelen van de modellen opgenomen.

5.1. Landelijk

Met de komst van de gedecentraliseerde taken naar gemeenten zijn alle gemeenten wettelijk verplicht de toegang tot het sociaal domein in de gemeente te organiseren. Er zijn verschillende manieren waarop dit gebeurt, afhankelijk van de grootte van de gemeente en de mate van samenwerking in een regio. Landelijk zien we o.a. de volgende varianten:

1. een breed sociaal team dat (alle) vragen op het gebied van zorg- en ondersteuning¹¹, voor alle leeftijdsgroepen en levensgebieden signaleert, een (klein) deel oppakt en waar nodig doorverwijst;
2. een breed sociaal team dat (alle) vragen op het gebied van zorg- en ondersteuning, voor alle leeftijdsgroepen en levensgebieden oppakt en met behulp van een “flexibele schil” specialistische inzet¹² direct regelt;
3. meerdere specialistische teams gericht op een specifieke leeftijdsgroep en/of levensgebied.

Ook in de samenstelling van de teams zijn er verschillen te zien:

- a. integraal team gericht op netwerk, afstemming en overleg vanuit de verschillende organisaties (ook gemeenten);
- b. integraal team met specialisten vanuit de verschillende organisaties (ook gemeenten) met mandaat om hulpverlening in te zetten;
- c. integraal team met ambtenaren.

Het Stadsteam komt het meest overeen met model 2 a: een breed sociaal team dat (alle) vragen op het gebied van zorg en ondersteuning voor alle leeftijdsgroepen en levensgebieden oppakt en met behulp van een ‘flexibele schil’ specialistische inzet regelt¹³.

5.2. Buurgemeenten

Met het stopzetten van de regionale samenwerking Wmo met de gemeenten Woerden en Montfoort in 2012/2013 zijn er ook verschillen ontstaan in de werkwijzen om ons heen.

Zo is in Woerden Woerden Wijzer opgericht met een stevige regierol voor de gemeente. Als inwoners, na een brede vraagverhelderingondersteuning nodig hebben, gaat deze ondersteuningsvraag, het liefst in een Persoonsgebonden Budget (PGB), naar een aanbieder. Er wordt nadrukkelijk niet gekozen voor een wijkteam waar zelf ondersteuning geboden wordt.

In Montfoort is een splitsing aangebracht tussen de toegang jeugd en ouderen. St. Welzijn Ouderen Montfoort behandelt alle (aan)vragen voor volwassenen en ouderen en het Jeugdteam Montfoort (vanuit de Thuisbasis) behandelt alle (aan)vragen voor jeugd en jongeren.

¹¹ Psychiatrie, gehandicaptenzorg, ouderen, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening etc.

¹² Crisisinterventie, Jeugd GGZ, aanpak multi-problem gezinnen etc.

¹³ De inzet en toegang voor de Participatiewet en inkomensondersteuning verloopt via Ferm Werk. Het Stadsteam neemt de vragen over inkomen en werk wel mee in haar brede uitvraag bij inwoners.

5.3 Voor- en nadelen modellen

Het Stadsteam, onafhankelijk van de gemeente, vergelijkbaar met model 2a, is een breed sociaal team voor alle inwoners. De voor- en nadelen in overzicht:

Voordelen	Nadelen
Inwoners kunnen dichtbij ondersteuning vinden	
Inwoners worden onafhankelijk van de gemeente beoordeeld	
Eén aanspreekpunt voor de gemeente als opdrachtgever	Gemeentelijke afhankelijk van één organisatie; Toegang sociaal domein met grote gemeentelijke budgetten door externe partij.
Keuzevrijheid voor de gemeente voor een uitvoeringspartner	Beperkte sturing van de gemeente op de daadwerkelijke uitvoering en werkwijze
Flexibiliteit in de inzet van expertise binnen het Stadsteam (flexibele schil)	Lokaal, klein team maakt de uitvoering kwetsbaar
Meerdere lokale organisaties werken samen in het Stadsteam waardoor een netwerk ontstaat	Medewerkers werken samen in het Stadsteam maar zijn functioneel verbonden aan de “moederorganisatie”. Hierdoor kunnen belangen tegenstellingen ontstaan; Monitoring van beleidsinformatie op wee plekken.

Hoofdstuk 6. Ontwikkelopgaven

In dit hoofdstuk worden de conclusies gebundeld en de ontwikkelopgave voor de komende jaren benoemd.

6.1 Conclusie op de centrale vraag

Het Stadsteam is in staat haar werkzaamheden kwalitatief goed te verrichten en hiermee de beleidsdoelen van de gemeente te realiseren.

Het Stadsteam is in staat de toegang naar het sociaal domein vorm te geven, lokale maatschappelijke ondersteuning te realiseren met inzet van vrijwilligers. De gemeente verwacht dat dit kan binnen de structurele financiële kaders van de gemeente en voert hierover overleg.

Door de veranderende, uitgebreide taken is een nieuwe opdracht aan het Stadsteam aan de orde. Deze taken moeten vastgelegd worden, naast de afspraken die gemaakt moeten worden met de organisaties die werkzaam zijn, in en voor het Stadsteam.

6.2 Conclusies op de deelvragen

Deelvraag 1. Hoe is de toegang tot zorg en ondersteuning via het Stadsteam georganiseerd en welke dienstverlening biedt het?

Het Stadsteam werkt volgens model 2 a. Hierbij wordt een netwerksamenwerking vormgegeven, onafhankelijk van de gemeente. Het Stadsteam realiseert de toegang voor Jeugdhulp en Wmo. Daarnaast is Ferm Werk de toegang voor de Participatiewet en inkomensondersteuning en zijn de huisartsen en Save mede toeleiders (nu nog het overgrote deel) naar Jeugdhulp.

Deelvraag 2. Wat is het bereik van het Stadsteam?

Het Stadsteam kan haar bereik vergroten.

De nulmeting door de studenten van de Universiteit Utrecht geeft aan dat het bereik verbeterd kan worden, oa. bij jongeren. De cijfers van het Stadsteam laten daarentegen al jaren een stijging van het aantal (aan)vragen bij het Stadsteam zien.

Deelvraag 3. In welke mate is er vertrouwen bij inwoners en samenwerkingspartners van het Stadsteam?

Er is een grote mate van tevredenheid en vertrouwen bij inwoners en lokale samenwerkingspartners over de inzet van het Stadsteam. Er is een blijvende tevredenheid bij inwoners over de inzet van het Stadsteam en de ingezette ondersteuning

Het Stadsteam moet zich wel herbezinnen over de rol, positie en werkwijze die het heeft bij vrijwillige inzet en naar mantelzorgers om een groter bereik te realiseren, waarmee de beleidsdoelen van de gemeente worden behaald. De gemeente moet kwaliteitsnormen benoemen in de samenwerkingsafspraken.

Deelvraag 4. Hoe verloopt de samenwerking tussen front- en backoffice?

Het proces kan efficiënter worden ingericht.

Het lijkt aannemelijk dat als er verbeteringen doorgevoerd worden in de afhandeling van administratieve zaken, er de beschikbaarheid is van een BRP check en er gewerkt wordt met dezelfde softwarepakketten er significante verbeteringen worden ervaren zowel bij de front-als de backoffice.

6.2 De ontwikkelopgaven binnen de werkwijze en dienstverlening van het Stadsteam

Het Stadsteam heeft een enorme ontwikkeling doorgemaakt. Heeft het vanaf de start in 2013 zich gericht op voornamelijk “welzijnsvragen”, in 2017 is het volledig verantwoordelijk voor alle vragen binnen het sociaal domein. Hiervoor moet het over brede expertise beschikken, samenwerken met diverse ketenpartners en goed monitoren voor de noodzakelijke beleidsinformatie.

Vanaf 2018 zal het Stadsteam moeten werken aan de volgende ontwikkelopgaven:

1. Het vergroten van de bekendheid van het Stadsteam.

Dit om meer inwoners, met name jongeren, preventief en integraal te kunnen ondersteunen.

2. Het realiseren van maximale inzet van informele ondersteuning in een duurzame samenwerking met alle maatschappelijke en informele organisaties in de gemeente.

Dit om de beleidsdoelen “van zwaar naar lichte ondersteuning” en een integrale benadering mogelijk te maken.

3. Het realiseren van een duurzame samenwerking en aansluiting bij huisartsen bij de inzet van jeugdhulp (specialistische jeugd ggz).

Dit om de beleidsdoelen “van zwaar naar lichte ondersteuning” en een integrale benadering mogelijk te maken.

4. Het realiseren van een duurzame samenwerking en aansluiting bij het zogenoemde Save team.

Dit om kinderen een veilige ontwikkeling te bieden en waar nodig een zo kort mogelijke opname te realiseren.

Bijlage 1.

De organisatie

Op 1-1-2017 bestaat het Stadsteam uit zes medewerkers (4,5 Fte, inclusief de MEE consulent). Daarnaast is een zogenoemde “flexibele schil” actief. In overzicht:

Functie	Taak	In dienst van	Financiering
Toegangsmedewerker	Informatie en advies, aannemen van aanvragen	Welzijn Oudewater	Subsidie gemeente
Welzijnsconsulent met Wmo aandachtsgebied	Behandelen van aanvragen maatwerk volwassenen, vraagverheldering, “maatschappelijke ondersteuning ¹⁴ ” en doorverwijzing	Welzijn Oudewater	Subsidie gemeente
Jeugd consulent	Behandelen van aanvragen maatwerk Jeugd, vraagverheldering, “maatschappelijke ondersteuning ” en doorverwijzing	Welzijn Oudewater	Subsidie gemeente
Teammanager	Verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het team en externe contacten	Welzijn Oudewater	Subsidie gemeente
MEE consulent	Behandelen van aanvragen maatwerk, vraagverheldering, “maatschappelijke ondersteuning ” en doorverwijzing	MEE Utrecht, Gooi & Vechtstreek	Offerte/opdracht gemeente
Maatschappelijk werker	1 ^e lijns ondersteuning van inwoners met vragen op het gebied van huisvesting, relaties en inkomen. Tevens verantwoordelijke voor de Formulierenbrigade.	Kwadraad	Subsidie gemeente ¹⁵
Ambulante Jeugdwerker	Indicatievrije ondersteuning kinderen en ouders	Timon	Inkoop gemeente
S1 Wijkverpleegkundige	Betrokken bij (aan)vragen tussen medisch en sociaal domein	Plicare en Wulverhorst	Zorgverzekeraar ¹⁶

¹⁴ Het Stadsteam biedt zelf “maatschappelijke ondersteuning”, waarbij indicatievrij inwoners ondersteund worden bij het verbeteren en/of behouden van de eigen kracht. Hiervoor worden gemiddeld vijf gesprekken gepland.

¹⁵ Vanaf 2017 voert de maatschappelijk werker geen consulenttaken zoals het opstellen van beschikkingen meer uit maar richt zich volledig op 1^e lijns ondersteuning aan inwoners.

¹⁶ Financiering wordt per kalenderjaar toegekend.

Bijlage 2.

Vragenlijst evaluatie Stadsteam Oudewater, mei 2017

De opdracht van de gemeente aan het Stadsteam bestaat uit vijf onderdelen. Deze vragenlijst is op dezelfde manier opgebouwd. Wilt u de vragen met de onderdelen die voor u van toepassing zijn in vullen? Afsluitend volgen een paar algemene vragen.

Wilt u beginnen met uw gegevens in te vullen?

Naam:

Functie:

Mailadres:

Informatie en advies

De gemeente vindt het belangrijk dat er een (schakel) punt is in de gemeente waar informatie en advies over het sociaal domein beschikbaar is en toegankelijk wordt aangeboden.

Maakt u wel eens gebruik van de functie Informatie en Advies?

Ja

Nee

Waaruit bestaat dit contact?

Voor een cliënt van u

Voor inzet vrijwilligerswerk

Voor mantelzorgondersteuning

Voor nadere uitleg over (financiële) regelingen

Afstemming over doorverwijzing

Vragen over eigen bijdrage

Overig, nl.....

Hoe beoordeelt u deze dienst van het Stadsteam?

Heel goed

Goed

Voldoende

Onvoldoende

Nadere toelichting:
.....

Toegang maatwerkvoorzieningen middels keukentafelgesprekken

De gemeente heeft het Stadsteam gemandateerd om namens haar de aanvragen, beoordelingen en monitoring van de ondersteuning Wmo en Jeugdhulp uit te voeren. We spreken ook wel van de "poort" naar de ondersteuning/begeleiding. In de praktijk verzorgt het Stadsteam de beschikkingen voor de Wmo en Jeugdhulp.

Maakt u wel eens gebruik van de functie Toegang?

Ja

Nee

Waar heeft u de functie Toegang voor ingezet?

Voor de aanvraag van een cliënt

Voor de afstemming over lopende inzet bij een cliënt

- Voor afstemming over nieuwe cliënten
- Voor signalering en afstemming over bestaande cliënten
- Overig, nl.....

Hoe beoordeelt u deze functie van het Stadsteam?

- Heel goed
- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende
- Nadere toelichting:

.....

Maatschappelijke ondersteuning

Het Stadsteam biedt “eigen maatschappelijke ondersteuning”. In opdracht van de gemeente bekijkt zij met de burger wat er nodig is aan ondersteuning. Voorafgaand aan de beoordeling voor een mogelijke maatwerkvoorziening, bieden zij vraagverheldering en nabijheid aan de burger. Om zo mogelijk op eigen kracht weer verder te kunnen. Op deze manier bieden we laagdrempelig ondersteuning, zonder administratieve regelgeving. Dit wordt ook wel getypeerd als het werk van een “wijkteam”.

Maakt u wel eens gebruik van de functie Maatschappelijke Ondersteuning?

- Ja
- Nee

Waar heeft u deze dienst voor ingezet?

- Voor een casus van een cliënt
- Voor het beter inzichtelijk krijgen wat er aan de hand is met een cliënt
- Om inwoners bereidt en gemotiveerd krijgen om hulp te aanvaarden
- Overig, nl.....

Hoe beoordeelt u deze functie van het Stadsteam?

- Heel goed
- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende
- Nadere toelichting:

.....

Casemanagement Jeugd en multi problem

De gemeente wil dichtbij, in de eigen omgeving Jeugdhulp bieden en een antwoord geven aan (soms) complexe problematiek van (jonge) inwoners. Op deze manier willen we ondersteuning middels 1-gezin 1-plan bewerkstelligen en hulpverlening passend en laagdrempelig aanbieden.

Maakt u wel eens gebruik van de functie Casemanagement Jeugd?

- Ja
- Nee

Waar heeft u deze dienst voor ingezet?

- Voor het beter inzichtelijk krijgen wat er aan de hand is met een jongere en/of zijn gezin
- Jongeren en ouders bereidt en gemotiveerd krijgen om hulp te aanvaarden
- Voor samenwerking in een gezin

Overig, nl.....

Hoe beoordeelt u deze functie van het Stadsteam?

- Heel goed
- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende
- Nadere toelichting:

.....

Heeft u wel eens samengewerkt met het Stadsteam rondom multi-probleem situaties?

- Ja
- Nee

Hoe beoordeelt u de samenwerking in complexe situatie met het Stadsteam?

- Heel goed
- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende
- Nadere toelichting:

.....

Mantelzorg- en vrijwilligersondersteuning

De gemeente vindt het belangrijk dat inzet en ondersteuning zoveel mogelijk in eigen kring of netwerk worden gevonden. Ondersteuning van mantelzorgers is daarbij heel belangrijk.

Maakt u wel eens gebruik van de functie mantelzorg- vrijwilligersondersteuning?

- Ja
- Nee

Hoe beoordeelt u deze dienst van het Stadsteam?

- Heel goed
- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende
- Nadere toelichting:

.....

Waar heeft u deze dienst voor ingezet?

- Voor een casus van een cliënt van u
- Voor het beter inzichtelijk krijgen wat er aan de hand is met een cliënt
- Inwoners bereidt en gemotiveerd krijgen om hulp van een vrijwilliger te aanvaarden
- Overig, nl.....

Hoe omschrijft u uw contact met het Stadsteam?

- Af en toe contact
- Regelmatig contact
- Zeer regelmatig contact
- Intensief contact

Kunt u een onderwerp benoemen wat het Stadsteam in uw ogen erg goed doet?

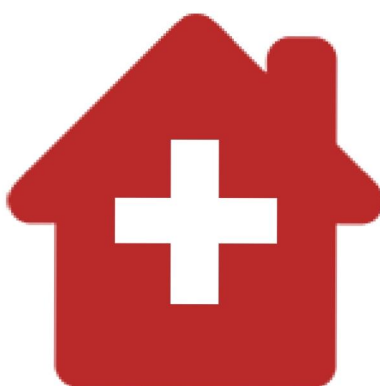
.....

Waar of met wat kan het Stadsteam zich in uw ogen verbeteren?

.....

Zorgen achter de voordeur

Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen omtrent mantelzorg in de gemeente Oudewater.



Universiteit Utrecht
Bestuurs- en organisatiewetenschap
Bachelor 2 (2016-2017)

'Kwalitatief Onderzoek' USG2020
Sander Kramer
29-06-2017

Sara van der Laan (5663970)
Esther Nieuwenhuizen (5714796)
Laura Schröer (5655137)
Frederieke Schutgens (5744024)
Anne-Sophie van den Toren (5717620)

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het onderzoeksrapport over mantelzorg in de gemeente Oudewater. Dit onderzoeksrapport is geschreven in opdracht van de Universiteit Utrecht en de gemeente Oudewater voor het vak 'Kwalitatief Onderzoek' van de opleiding Bestuurs- en Organisationswetenschap. Dit onderzoek was voor ons een unieke kans om ervaring op te doen met kwalitatief onderzoek. Het onderwerp 'mantelzorg' heeft ons in staat gesteld kennis te maken met alle facetten die horen bij het onderzoeken binnen een specifieke context. De samenwerking met gemeente Oudewater was prettig, waarvoor we in het bijzonder Nanda de Ridder en Anouk Kooistra willen bedanken. Evenwel gaat onze dank uit naar Sander Kramer, voor de ondersteuning die we tijdens het onderzoek gekregen hebben, de antwoorden op onze vele vragen en voor zijn onuitputtelijke geduld. Voor het vrijmaken van tijd en de gelegenheid ons onderzoek te presenteren, bedanken wij het College van Burgemeester en Wethouders van Oudewater. Tot slot en bovenal willen wij alle respondenten bedanken, die het uiteindelijke fundament van ons onderzoek zijn en ons hebben laten kennismaken met de warme kant van Oudewater en omstreken.

*Sara van der Laan, Esther Nieuwenhuizen, Laura Schröer,
Frederieke Schutgens & Anne-Sophie van den Toren*

Utrecht, 29-06-2017

Samenvatting

Dit onderzoek gaat over mantelzorg in de gemeente Oudewater. Voortkomend uit de voornemens van de gemeente Oudewater beleid te maken over mantelzorgondersteuning, is een onderzoek gestart over specifiek de ervaringen die mantelzorgers en anders betrokkenen hebben met betrekking tot mantelzorg. Door middel van observaties, documentanalyses en interviews is er data verzameld. Na een thematische analyse is gebleken dat er vooral veel relevante ervaringen zijn op het gebied van de last van mantelzorgen, behoeften van mantelzorgers, de motivatie van mantelzorgers, informele ondersteuning en de rol van het Stadsteam. Uit deze ervaring kan geconcludeerd worden dat het de gemeente Oudewater nog ontbreekt aan de juiste afstemming tussen de vraag naar en het aanbod van mantelzorgondersteuning, maar dat ze alles in huis heeft wat nodig is om mantelzorgondersteuning op een succesvolle manier te organiseren.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting.....	3
Inleiding	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Probleemstelling.....	6
1.3 Omschrijving gemeente Oudewater	6
1.4 Hoofdvraag.....	7
1.5 Maatschappelijke relevantie	7
1.6 Wetenschappelijke relevantie.....	7
1.7 Leeswijzer	7
Literatuurstudie.....	8
2.1 Verzorgingsstaat.....	8
2.2 Participatiesamenleving	8
2.3 Communitarisme.....	9
2.4 Zelfredzaamheid.....	10
2.5 Differentiatie van kaders	10
Methodologie.....	11
3.1 Kwalitatief onderzoek.....	11
3.3 Onderzoeksdesign	11
3.4 Methoden.....	12
3.5 Respondentkeuze	13
3.6 Analyse	14
3.7 Kwaliteit van het onderzoek.....	15
3.8 Verloop van het onderzoek	17
Resultaten	18
4.1 Lasten van de mantelzorger	18
4.2 Behoeften van de mantelzorger.....	19
4.3 De motivatie van de mantelzorger om te mantelzorgen	24
4.4 Informele ondersteuning.....	26
4.5 Rol van het Stadsteam.....	27
4.6 Samenvatting.....	30
Discussie	32
5.1 Reflectie onderzoeksvraag	32

5.2 Opmerkelijke resultaten	32
5.3 Resultaten in relatie tot literatuur	33
5.4 Link met maatschappelijke relevantie.....	34
Conclusie	35
6.1 Reflectie op kwaliteit.....	35
6.2 Vervolgonderzoek	36
6.3 Waarde van het onderzoek.....	36
Bibliografie	37
Bijlagen	39
1. Topiclijst.....	39
2. Observaties.....	41
3. Omzettingstabel gefingeerde namen.....	41
4. Bronvermelding geanalyseerde documenten	41
5. Codeboom	42

Inleiding

1.1 Aanleiding

Ongeveer 100 mantelzorgers staan geregistreerd in de gemeente Oudewater, maar het zouden er bijna 900 moeten zijn (SCP, 2015, p. 40). Er zijn dus veel meer mantelzorgers dan het aantal dat bij de gemeente bekend is. Wie zijn deze mantelzorgers en wat hebben ze nodig? Zolang de mantelzorgers niet in beeld zijn, kan de gemeente Oudewater deze vragen moeilijk beantwoorden. Het belang van het onderwerp mantelzorgers komt voort uit de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2015. Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid gekregen voor de organisatie en ondersteuning van de mantelzorger (Rijksoverheid, 2017). Daarvoor is het belangrijk om in kaart te brengen hoeveel mantelzorgers er zijn en waar zij zich bevinden. Ook de gemeente Oudewater wil de Wmo zo goed mogelijk uitvoeren. Om hier invulling aan te kunnen geven in de vorm van beleid, hebben zij het startsein gegeven voor een onderzoek naar mantelzorg in de eigen gemeente.

1.2 Probleemstelling

De gemeente Oudewater besteedt aandacht aan mantelzorg in haar sociaal beleidsplan (Gemeente Oudewater, 2017). De gemeente heeft het Stadsteam het mandaat gegeven over de mantelzorgondersteuning. Dit is de welzijnsorganisatie van Oudewater en vormt per januari 2015 de toegang voor zorg en ondersteuning in de gemeente (Stadsteam Oudewater, 2017). Echter, de invulling van mantelzorg is nog vrijwel onbekend en de gemeente is nog zoekende naar de manier waarop zij het beste ondersteuning kan organiseren voor mantelzorgers. Uit inleidende gesprekken met de gemeente Oudewater is namelijk gebleken dat de hulpvraag vanuit de mantelzorger uitblijft. Hulp van het Stadsteam wordt weinig opgezocht of inwoners weten het niet te vinden. Dit is ook terug te zien in de mantelzorg registratie. Daardoor is het aantal mantelzorgers, hoe de gemeente ze kan bereiken en wat optimale ondersteuning voor deze groep zou zijn, een grijs gebied (Kooistra & de Ridder, 2017).

1.3 Omschrijving gemeente Oudewater

Om een beeld te krijgen van de sociale context waarin dit onderzoek is uitgevoerd, wordt een korte beschrijving gegeven van Oudewater zelf en de heersende cultuur. De gemeente Oudewater is met 10.000 inwoners een kleine gemeente in het Groene Hart van de provincie Utrecht. Naast de stad Oudewater liggen nog drie kleine dorpjes in de gemeente: Hekendorp, Papekop en Snelrewaard (Gemeente Oudewater, 2015). De regio is zelfvoorzienend; voor veel dingen hoeven inwoners de gemeente niet uit. Zo zijn er sportverenigingen, scholen, winkels, cafés en restaurants, en zijn er ook een zwembad en bibliotheek aanwezig (Ervaar Oudewater, 2017). In deze kleine gemeente heerst een typische “ons-kent-ons” cultuur waarin sociale controle aanwezig is. Ook speelt de Kerk nog een grote rol in het dagelijks leven (Kooistra & de Ridder, 2017). Uit een onderzoek in 2010/2013 blijkt namelijk dat in deze gemeente 10 tot 20 procent van de inwoners nog regelmatig naar de Kerk gaat. De Hervormde Kerk (Hervormde gemeente Oudewater – Hekendorp, 2017) en de Protestantse Kerk (Protestantse Kerk, 2017) hebben samen bijna 2400 leden. Daarnaast speelt de Katholieke Kerk een prominente rol (Parochie Pax Christi, 2015).

1.4 Hoofdvraag

Dit onderzoek tracht de ervaringen omtrent mantelzorg in kaart te brengen. Met de verkregen gegevens kan gemeente Oudewater beter positie innemen in de ondersteuning van mantelzorgers en deze ondersteuning organiseren. Voortkomend uit deze doelstelling is de hoofdvraag:

Hoe zijn de ervaringen op het gebied van mantelzorg in de gemeente Oudewater?

Binnen dit onderzoek wordt niet alleen gekeken naar de ervaringen van mantelzorgers, maar wordt ook aandacht besteed aan de ervaringen van andere actoren die betrokken zijn bij mantelzorg. Dit om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van wat in Oudewater speelt op het gebied van mantelzorg en wat de mogelijkheden zijn. Daarnaast is de insteek van het onderzoek om een algemeen beeld te geven van wat nu speelt op het gebied van mantelzorg in Oudewater.

1.5 Maatschappelijke relevantie

Met de komst van de Wmo 2015 is het onderwerp mantelzorg een grotere rol gaan spelen in de publieke sector. Aangezien gemeenten door de decentralisatie van wetgeving, verantwoordelijk zijn voor de ondersteuning van mantelzorgers, is meer kennis over deze groep vereist. Door middel van dit verkennende onderzoek wordt er meer inzicht verkregen in de ervaringen van mantelzorgers en andere hulpverleners. Deze ervaringen zijn cruciaal bij het opstellen van passend beleid. Daarnaast creëert dit onderzoek een breder bewustzijn over mantelzorg binnen de gemeente, wat kan leiden tot meer erkenning en herkenning van deze groep.

1.6 Wetenschappelijke relevantie

In de meest recente literatuur wordt een veelal eenzijdig beeld gegeven over mantelzorg. De hulpbehoevende wordt daarbij benaderd vanuit een perspectief dat zich richt op diens behoeften en zorg. De literatuur over de mantelzorg zelf gaat voornamelijk over overbelasting en hoe die gemeten kan worden. Weinig onderzoeken combineren verschillende partijen omtrent mantelzorg om op die manier een veelzijdig beeld te geven van hoe er tegen mantelzorg aangekeken wordt en waar behoefte aan is op het gebied van ondersteuning. Dit onderzoek combineert juist de verschillende partijen rondom mantelzorg en kan op die manier een bijdrage leveren aan de reeds bestaande literatuur.

1.7 Leeswijzer

Het vervolg van dit onderzoeksrapport begint met de literatuurstudie, waar de overkoepelende concepten bij mantelzorg wetenschappelijk toegelicht zullen worden. Daarna wordt in de methodologie beschreven hoe het onderzoek uitgevoerd is en zullen de gebruikte methoden verantwoord worden. Daarbij wordt ook ingegaan op de kwaliteitscriteria. In het resultatenhoofdstuk zullen de bevindingen gepresenteerd worden. Na het resultatenhoofdstuk zal de discussie aan bod komen, die dit onderzoeksrapport in context zal plaatsen. Dit rapport zal worden besloten met een conclusie.

De verschuiving van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving en de veranderende rolrelatie tussen overheid en burgers heeft veel veranderingen teweeggebracht in de Nederlandse maatschappij. Door de opkomst van de participatiesamenleving is niet alleen de staat de verzorger van burgers, maar zijn ook burgers zelf verzorgers van burgers (Tweede Kamer, 2014). In dit hoofdstuk staan de concepten die een rol spelen bij de oorsprong en ontwikkeling van mantelzorg centraal. Deze concepten zijn verzorgingsstaat, participatiesamenleving, communitarisme, zelfredzaamheid en differentiatie van kaders. Elk van deze concepten zal hieronder verkend worden, waarbij speciaal aandacht geschonken wordt aan de relatie met mantelzorg.

2.1 Verzorgingsstaat

In de 19^e eeuw kampten Nederland en de rest van West-Europa met sociale problemen, zoals armoede, verstedelijking en ziekte door slechte hygiëne en werkomstandigheden. Toen in 1940 de Tweede Wereldoorlog uitbrak, bereikte Nederland een dieptepunt. Na de oorlog begon de Nederlandse overheid daarom met de wederopbouw van het land en dus ook de opbouw van de verzorgingsstaat: een staat waarin sociale zekerheid en gelijke kansen voor burgers centraal staan. De bescherming gaat hierbij verder dan alleen de bescherming van kwetsbare groepen. Het gaat om het voorkomen van kwetsbaarheid voor alle burgers (van der Veen, 1990, pp. 257, 258). Door middel van herverdeling, het opzetten van sociale verzekeringen en het creëren van toegang tot onderwijs en gezondheidszorg voor alle burgers, heeft de overheid een sociaal zekerheidsstelsel opgebouwd (Trommel & van der Veen, 2004, pp. 7, 8).

De verzorgingsstaat is opgebouwd uit drie grondslagen: solidariteit, sociale rechtvaardigheid en creëren van werkgelegenheid (Schuyt, 1991,). Allereerst moet voor iedere inwoner een fatsoenlijk bestaan mogelijk zijn en mag niemand onder een bepaalde grens zakken (Schuyt, 1991, p. 4). Daarnaast mogen inkomen en schaarse goederen niet met willekeur verdeeld worden, hierdoor wordt de sociale rechtvaardigheid gewaarborgd. Ten slotte is het creëren van werkgelegenheid cruciaal. Op deze wijze wordt de economisch activiteit op een juist peil gehouden, waardoor de verzorgingsstaat betaalbaar blijft. De focus van deze grondslagen is afhankelijk van de politieke stroming (Bussemaker, 1993, pp. 111, 112, 116). Zo benaderen liberalen de verzorgingsstaat vanuit een economisch perspectief waarbij welvaart centraal staat. De confessionelen benadrukken daarentegen nadrukkelijker de morele aspecten, de vergroting van het welzijn en de verkleining van sociale ongelijkheid. Vanuit een socialistisch perspectief wordt de verzorgingsstaat gezien als een middel om gelijkheid te vergroten. Dit houdt in dat ongerechtvaardigde verschillen in status en behandeling zoveel mogelijk weggenomen worden.

De diepere moraal achter de verzorgingsstaat is volgens De Swaan (2004, p. 262) het '*sociaal bewustzijn*'. Dit betekent dat onder burgers het besef heerst dat er verantwoordelijkheid genomen moet worden voor het leed van een ander, een bewustzijn van interdependentie. Niet de burgers zelf, maar de staat wordt hierbij gezien als de verzorger van de burgers.

2.2 Participatiesamenleving

In 2013 noemde Koning Willem Alexander in zijn troonrede het woord 'participatiesamenleving'. Onze samenleving zou moeten veranderen van een klassieke verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. In zo'n samenleving moet iedereen die dat kan verantwoordelijkheid nemen

voor zijn of haar eigen leven en omgeving (Ministerie van Algemene Zaken, 2013). Hoe is het zo gekomen dat niet de overheid, maar burgers zelf moeten zorgen voor goede hulp? In de afgelopen tien jaar zijn er drie ontwikkelingen geweest, die hebben gezorgd voor de transformatie naar een participatiesamenleving (Boutellier & van der Klein, 2014, p. 5).

Een eerste ontwikkeling die veel veranderingen in de Nederlandse maatschappij teweeg heeft gebracht, is de *economische crisis*. De crisis heeft er namelijk voor gezorgd dat er bezuinigd moest worden op veel terreinen. Ook binnen het sociale domein zijn veel veranderingen doorgevoerd, die voor minder uitgaven moesten zorgen (Boutellier & van der Klein, 2014, p. 6).

Een tweede invloedrijke ontwikkeling, is de *decentralisatie van het sociale domein*. Dit is een ontwikkeling waarbij men met minder middelen dichterbij de burger komt te staan en meer moet presteren (Boutellier en Van Klein, 2014, p. 6). Drie belangrijke onderdelen uit het sociale domein, die voorheen op een hoger niveau (rijk of provincie) werden uitgevoerd, zijn overgeheveld naar gemeenten, te weten: de jeugdzorg, de ondersteuning op de arbeidsmarkt en de ondersteuning van burgers in de zorg. Het eerste onderdeel betreft de jeugdzorg in Nederland. Zowel de aansturing als de financiering van jeugdzorg ligt door de decentralisatie van het sociale domein niet meer in de handen van provincies, maar van gemeenten. De Participatiewet is het tweede onderdeel uit het sociale domein dat nu op de bordjes van de gemeente ligt. Deze wet beoogt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, kansen te bieden om toch aan het werk te komen (Verheij, 2015, p. 35). Het laatste onderdeel, de Wmo, zorgt ervoor dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen, maar wel met ondersteuning van de gemeente (Verheij, 2015, p. 34). Deze drie taken die nu aan gemeenten toegekend zijn, moeten ervoor zorgen dat burgers betere en goedkopere zorg en ondersteuning op maat krijgen (Verheij, 2015, p. 35).

De laatste belangrijke ontwikkeling is het ontstaan van een *netwerksamenleving*. In een netwerksamenleving kan door sociale media gemakkelijk informatie verspreid worden en kunnen sociale netwerken gevormd worden (De Graaf & Meijer, 2013, p. 103). Dit zorgt voor een verandering binnen het openbaar bestuur. De burger kan de overheid makkelijker vinden en het wordt daardoor eenvoudiger voor de burger om een initiatief te realiseren. Hierdoor wordt het ook voor de burger eenvoudiger om te participeren en zijn steentje bij te dragen in de samenleving (Boutellier & van der Klein, 2014, p. 7).

Bovenstaande ontwikkelingen hebben tezamen bijgedragen aan het ontstaan van een participatiesamenleving. Participatie is een sterk middel om te voorzien in zorgbehoeften en tegelijkertijd bezuinigingen op overheidsuitgaven te bewerkstelligen (Bijl, Boelhouwer, Cloin en Pommer, 2011, pp. 185-186). Participatie is een belangrijk begrip in dit onderzoek naar mantelzorgers. Ook in de Wmo 2015 staat het bevorderen van participatie centraal. Alleen al het feit dat de term 'mantelzorger' in het leven is geroepen, komt voort uit het streven naar en het hebben van een participatiesamenleving. De participatiesamenleving vormt het fundament voor de Wmo en het hebben en ondersteunen van mantelzorgers.

2.3 Communitarisme

De concrete ontwikkelingen die hierboven genoemd zijn, hebben de directe aanleiding tot het ontstaan van de participatiesamenleving gegeven. Maar deze vorm van samenleving is ook gebaseerd op een groter achterliggend concept, namelijk het communitarisme. Dit is een politieke stroming die van oorsprong vaak te zien is bij christendemocratische, sociaaldemocratische en conservatieve

partijen. Volgens het communitarisme kan de mens niet goed functioneren als het een individualistisch bestaan leidt. Alleen als een individu in een hechte en eenduidige *community* is ingebed, kan het functioneren (Wissenburg, 2012, pp. 4, 5). Het communitarisme zorgt voor verbinding tussen burgerschap en moraliteit en creëert daarmee een individuele, morele verantwoordelijkheid ten opzichte van de gemeenschap (Sudibyo, 2015, p. 36). Deze individuele morele verantwoordelijkheid uit zich in het feit dat burgers voor hun medemens zorgen. Een communitaristische stijl kenmerkt zich door de gedachte of het geloof dat de zieke of zwakkere burgers moeten worden opgevangen door de eigen gemeenschap, dus bijvoorbeeld door de familie, buurt of gemeente. De overheid speelt pas een rol in de zorg als er voorwaarden geschapen moeten worden om naastenliefde te stimuleren (Wissenburg, 2012, p. 7).

2.4 Zelfredzaamheid

Uit deze communitaristische denkwijze komt voort dat verwacht wordt dat burgers voor elkaar zorgen en minder leunen op de overheid. Ze moeten dus zelfredzaam zijn. Burgers zijn de kern van de samenleving en zij maken deze mogelijk. Daarmee wordt bedoeld dat mensen zichzelf op lokaal niveau organiseren en daardoor in hun behoeften kunnen voorzien. Zelfredzaamheid, oftewel het zelfstandig mee kunnen doen van de burger, wordt daarom door de overheid aangemoedigd (MOVISIE, 2013, pp. 7, 9). Door burgers te stimuleren om zich op een zo laag mogelijk niveau te organiseren, hoeft de overheid enkel te faciliteren en niet de leiding te nemen (Wissenburg, 2012, pp. 3, 4). Bij de hervormingen in de zorg heeft de zelfredzaamheid van burgers een grote rol gespeeld. De Wmo 2015 (2014, § 1, artikel 1.1.1) heeft naast participatie, zelfredzaamheid als centrale pijler. In de wettekst wordt zelfredzaamheid gedefinieerd als het: *“in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden”*.

2.5 Differentiatie van kaders

Binnen onze samenleving vervult iedereen een rol. Deze rol kan gedefinieerd worden als *“een bundel van verwachtingen die gelden ten overstaan van een bepaalde persoon in een bepaalde positie of situatie”* (Elchardus, 2012, p. 81). Kijkend naar de samenleving, zien we een netwerk van mensen, van rollen en dus van verwachtingen. Deze mensen hebben één op één relaties met elkaar en gezamenlijke relaties ten opzichte van anderen (bijvoorbeeld binnen het gezin). Deze rolrelaties verbinden alle verschillende personen. Deze verzameling van relaties is wat we een ‘interactiekader’ noemen (Elchardus, 2012, p. 294). Onze samenleving is zo’n interactiekader. Binnen dit interactiekader vindt er soms een verschuiving van functies en verwachtingen plaats. Deze verschuiving noemen we ‘differentiatie’. Zo’n verschuiving komt nooit plotseling, maar is een proces. Dit betekent dat er een wederzijdse afhankelijkheid is tussen het soort interactiekader en de functies die erdoor verricht worden. (Elchardus, 2012, p. 301).

De verschuiving van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving is zo’n differentiatie, omdat binnen het interactiekader de functies van de ene rol - de overheid - naar de andere rol - de burgers - gegaan zijn. Deze nieuwe rolverdeling op het gebied van zorg, is gestoeld op communitaristisch gedachtegoed en zelfredzaamheid. Wetgeving is hierbij aangepast op het zelfstandig uitvoeren van informele zorg en de overheid trekt zich tot op zekere hoogte terug als het gaat om zorgverlening. Door deze decentralisatie heeft de mantelzorger een centralere rol gekregen.

In dit hoofdstuk passeren de gebruikte methoden de revue. Allereerst zal besproken worden waarom de onderzoekers voor een kwalitatieve manier van onderzoeken hebben gekozen. Vervolgens komen de wetenschappelijke positie en het onderzoeksdesign aan bod. Daarna zal uitgebreid ingegaan worden op de verschillende methoden die de onderzoekers hanteren in dit onderzoek. Dit wordt gevolgd door een beschrijving van de respondentkeuze, de analyse en de kwaliteit van het onderzoek. Tot slot zal het verloop van het onderzoek worden besproken.

3.1 Kwalitatief onderzoek

In de gemeente Oudewater is nog weinig bekend over de behoefte van mantelzorgers en hoe mantelzorgers ondersteund kunnen worden. Vanwege de geringe bekendheid van het onderwerp is het nodig om kwalitatief onderzoek uit te voeren. Kwalitatief onderzoek leent zich namelijk voor oriënterend onderzoek naar een brede, sociale context, biedt ruimte voor de interpretaties van mensen. Het belang van kwalitatief onderzoek schuilt daarin, dat aan onderzoekers de mogelijkheid wordt geboden kennis te vergaren op nog onbekend terrein (Reulink & Lindeman, 2005, p. 4). In dit onderzoek staat oriëntatie centraal en kwalitatief onderzoek biedt daartoe de ruimte. De hoofdvraag van dit onderzoek vraagt namelijk om de meningen, gedachten en ervaringen van mantelzorgers en andere actoren in het mantelzorgveld.

3.2 Wetenschappelijke positie

Het onderzoek naar mantelzorgers in Oudewater zal worden benaderd vanuit het interpretativisme. Het interpretativisme gaat uit van interpretaties als startpunt voor het ontwikkelen van kennis over de (sociale) wereld (Duberley, Johnson & Cassell, 2012, p.21). In dit onderzoek staan de gedragingen, reacties en antwoorden van de respondenten centraal. Er wordt in dit onderzoek geen gebruik gemaakt van voorspellende concepten over het te onderzoeken onderwerp, omdat de respondenten de concepten uiteindelijk vormgeven. De gemeente Oudewater wordt in dit onderzoek benaderd als een sociale werkelijkheid die niet losstaat van de onderzoeker (Haverland & Yanow, 2012, p.403). De respondenten interpreteren de sociale context in de gemeente Oudewater en de onderzoekers verwerken dit vervolgens. Hierdoor zullen geen objectieve feiten worden vastgesteld.

Aan de hand van de hermeneutische cirkel kunnen interpretaties van mensen begrepen en verwerkt worden. Deze cirkel beschrijft hoe men tot interpretaties komt aan de hand van zogenaamde reeds bekende en nieuwe informatie. Kennis die voorafgaand aan en tijdens het onderzoek opgedaan wordt, draagt bij aan het begrijpen van de interpretaties (Duberley, Johnson & Cassell, 2012, p.22). Door de kennis uit het theoretisch kader te gebruiken om de interpretaties, gedragingen en antwoorden van mensen te kunnen begrijpen, dragen de reacties van de respondenten weer bij aan de kennis over het onderwerp mantelzorgers.

3.3 Onderzoeksdesign

Het design dat wordt gehanteerd voor dit onderzoek is een casestudy. Een bepaalde *case* wordt daarin heel gedetailleerd en intensief bekeken (Bryman, 2016, p.60). Wat betreft de methode wordt specifiek gebruik gemaakt van een *unique case* (Bryman, 2016, p.62). Er wordt namelijk expliciet gekeken naar de behoeften van mantelzorgers in de gemeente Oudewater. De resultaten van deze casestudy zullen

worden verkregen door middel van semigestructureerde interviews, documentenanalyses en observaties.

3.4 Methoden

In dit onderdeel zullen de methoden afzonderlijk worden toegelicht, beginnend met de semigestructureerde interviews.

3.4.1 Semigestructureerde interviews

Wat betreft de interviews, is het van belang te vermelden dat de respondenten volledig vrijwillig deelnemen. Door het gebruik van semigestructureerde interviews wordt ruimte gelaten voor de eigen inbreng van de respondent waardoor en komen tegelijkertijd de gewenste onderwerpen aan bod. Deze manier van interviewen maakt conversatie mogelijk en biedt ruimte voor de nodige flexibiliteit (Jaremba & Mak, 2014, p.7).

De topiclijst voor de interviews is opgesteld op basis van het open interview met de beleidsmedewerkers van de gemeente. De topiclijst is hetzelfde voor dezelfde soort respondent en wanneer de soort respondent verschilt, wordt ook de topiclijst gedeeltelijk aangepast. Verscheidene onderwerpen uit het open interview zijn vertaald in onderwerpen voor op de topiclijst. Zo komt in het interview naar voren dat het Stadsteam de schakel zou moeten zijn tussen de gemeente en de mantelzorger. In de topiclijst komt daarom ook het thema Stadsteam terug. Daarnaast wordt in het interview gesproken over de overbelasting van mantelzorgers in relatie tot de behoefte die mantelzorgers hebben. Vandaar dat specifiek gevraagd zal worden naar de last van de mantelzorger. Andere onderwerpen die naar voren zijn gekomen in het open interview, zijn de mantelzorgregistratie en de invloed van de hechte Oudewaterse gemeenschap. Ook deze onderwerpen worden in de topiclijst verwerkt.

Verder zijn ook uit de literatuurstudie belangrijke concepten naar voren gekomen, die hun vertaling hebben gevonden in verscheidene interviewtopics¹. Zo is het begrip ‘participatiesamenleving’ onlosmakelijk verbonden met de term mantelzorger. Vanuit de participatiesamenleving wordt juist de mantelzorger steeds belangrijker. In dit onderzoek is het interessant om te kijken wat de respondenten verstaan onder de term ‘mantelzorger’ en of er onderlinge verschillen bestaan in de invulling ervan tussen bijvoorbeeld mantelzorgers zelf en zorgverleners. Vandaar dat in de topiclijst ook de term ‘mantelzorger’ voorkomt. Tot slot wordt vanuit het literaire concept, de differentiatie van kaders, in de topiclijst ook aandacht besteed aan de sociale relaties van mantelzorgers.

In totaal zijn zeventien interviews afgenomen, waarvan zestien zijn opgenomen en getranscribeerd. Het zeventiende interview is niet opgenomen, vanwege de voorkeur van de respondent, maar van dit interview is een verslag gemaakt.

3.4.2 Documentanalyses

Voor dit onderzoek zullen vijf documenten geanalyseerd worden. Deze documenten bestaan uit een beleidsplan over het sociale domein in 2017-2019 van de gemeente Oudewater, een notitie van de gemeente Woerden over mantelzorg een magazine voor de mantelzorger, een lobbydocument van organisatie Mezzo en tot slot een het onderzoeksrapport in opdracht van de gemeente Amsterdam

¹ Zie bijlage 1 - topiclijst

naar de positie van mantelzorgers in die gemeente. De documenten variëren van een breed onderwerp naar meer specifieke onderwerpen.

Aan de hand van het beleidsplan van de gemeente Oudewater kan een beter beeld gevormd worden van de doelstellingen van de gemeente met betrekking tot mantelzorgers en wordt ook de rol de mantelzorger binnen de gemeente duidelijker. De notitie van de gemeente Woerden zal worden bekeken om zo inzicht te krijgen in de aanpak van een andere, eveneens relatief kleine, gemeente. Door Oudewater te vergelijken met een andere gemeente die redelijk vergelijkbaar is, zouden inzichten van de vergeleken gemeente misschien ook leerzaam zijn voor de gemeente Oudewater. Het onderzoeksrapport van de gemeente Amsterdam, het magazine voor de mantelzorger en het Mezzo lobbydocument bieden een beter inzicht in de persoon van de mantelzorger. Door deze documenten op te nemen in het onderzoek, kan een duidelijker beeld gevormd worden van de persoon en vooral ook van de behoefte van de mantelzorger.

3.4.3 Observaties

Voor dit onderzoek zullen zes observaties worden uitgevoerd. Twee observaties vinden plaats bij de jubileumbijeenkomst van het platform Mantelzorg Amsterdam, twee observaties van een lotgenotenbijeenkomst van mantelzorgers en twee observaties worden gehouden bij een diner van zorgcentrum de Wulverhorst in Oudewater. De twee observaties bij de jubileumbijeenkomst zijn bedoeld ter oriëntatie omtrent het thema mantelzorg en vinden plaats aan het begin van het onderzoek, wanneer nog geen respondenten geïnterviewd zijn. Uit de observaties bij de lotgenotenbijeenkomst zouden de onderzoekers meer te weten kunnen komen over de behoefte van mantelzorgers. De laatste twee observaties worden gehouden tijdens een diner in zorgcentrum de Wulverhorst, waarbij verscheidene mantelzorgers en zorgbehoevenden zijn uitgenodigd.

Deze observaties dienen ertoe inzicht te verschaffen in de relatie tussen mantelzorger en zorgbehoevende en tegelijkertijd om de persoon achter de mantelzorger te leren begrijpen. Mantelzorgers zullen onderling of met anderen misschien eerder over hun ervaringen vertellen dan dat zij zich uitspreken tegenover een onderzoeker. Op deze manier vormen de observaties dus een waardevolle toevoeging aan het onderzoek.

Wat betreft de organisatie, bij de observaties van de jubileumbijeenkomst zullen de onderzoekers anoniem blijven. Bij de observatie tijdens het diner en de lotgenotenbijeenkomst zullen de onderzoekers wel bekend gemaakt worden. De onderzoekers zullen tijdens de lotgenotenbijeenkomst echter niet participeren in de groep. Tijdens het diner zullen de onderzoekers wel interacteren met de mantelzorgers. Gedurende de observaties worden aantekeningen gemaakt, deze zullen in een verslag worden verwerkt. De eerste observatie wordt uitgevoerd in een meer oriënterende context. De tweede en de derde observatie zullen plaatsvinden in een setting die dichter bij het onderwerp staat.

3.5 Respondentkeuze

De inbreng van de respondenten vormt de basis van de resultaten en dus de basis van de kennis in dit onderzoek. Ook de respondentenkeuze hangt samen met het onderzoeksdesign. Het onderzoeksdesign is zoals gezegd een *unique case*, het gaat specifiek om de gemeente Oudewater. Vanwege die reden wordt vooral gesproken met actoren die een rol spelen in en omtrent de mantelzorg in de gemeente Oudewater. Zo worden in dit onderzoek verscheidene respondenten geïnterviewd: een mantelzorgconsulent, een wijkverpleegkundige, een medewerker thuiszorg, het

Stadsteam van de gemeente, de mantelzorgers uit Oudewater zelf en een praktijkondersteuner van de Geestelijke Gezondheidszorg.

Voor dit onderzoek is gekozen voor een diverse groep respondenten uit de gemeente Oudewater. Alle respondenten hebben te maken met mantelzorg, elk met kennis van een ander aspect op dat gebied. De relaties tussen mantelzorg en zorgbehoevenden variëren van kind-ouder en partnerschap tot mantelzorgers die hun buurman of buurvrouw verzorgen. De tijdsbesteding aan zorg door de mantelzorgers verschilt sterk. De ene respondent verleent heel intensief mantelzorg en de andere respondent gaat een paar keer per week op bezoek bij de zorgbehoevende in de zorginstelling. Ook zijn sommige mantelzorgers niet geregistreerd bij de gemeente als mantelzorg, waar anderen wel hebben gekozen voor registratie. Daarnaast verschillen mantelzorgers ook in leeftijd, geslacht, hun financiële situatie en verschilt de ziekte of beperking van hun zorgbehoevende. Kortom, in dit onderzoek is een gevarieerde groep van mantelzorgers gesproken.

Wat betreft de overige actoren in het mantelzorgveld, zij verschillen sterk in de hoeveelheid contact met mantelzorgers. Zo heeft een medewerker thuiszorg zeer veel contact met mantelzorgers, maar concentreert het Stadsteam zich ook op andere groepen in de Oudewaterse gemeenschap. Juist omdat nog weinig bekend is over mantelzorg in de gemeente Oudewater is de gevarieerde respondentengroep van belang.

In verband met de anonimiteit van de respondenten worden gefingeerde namen gebruikt. De mantelzorgers dragen allen gefingeerde namen, bestaande uit wijknamen. Naar de overige actoren in het mantelzorgveld wordt verwezen met een gefingeerde persoonsnaam. Zie voor deze gefingeerde namen de bijlage.

3.6 Analyse

Zoals hierboven is beschreven, wordt alle data van dit onderzoek verzameld door middel van interviews, observaties en documentanalyses. Om deze data te kunnen analyseren, wordt alle data gecodeerd. Hiervoor is het nodig om de interviews te transcriberen en observaties uit te schrijven. Zodra dit voltooid is, kunnen de interviews, observaties en documenten gecodeerd worden. Twee onderzoekers coderen onafhankelijk van elkaar hetzelfde databestand, zodat een rijke verzameling aan codes ontstaat. Ook wordt hiermee voorkomen dat een onderzoeker de data verkeerd interpreteert.

Het proces van coderen voltrekt zich in drie stappen. Allereerst beginnen de onderzoekers met *open coderen*. In dit onderzoek gebeurt het open coderen inductief. Dit sluit namelijk aan bij de interpretatieve positie die in dit onderzoek ingenomen wordt. De onderzoekers staan open voor alle codes en zijn niet gebonden aan vooraf - door literatuur bepaalde - codes, zoals bij deductief coderen het geval is (Bryman, 2016, p. 574).

Een tweede stap in het proces van coderen is het *axiaal coderen*. In deze fase wordt toegewerkt naar een codeboom, waarin de codes gestructureerd en met elkaar verbonden worden (Bryman, 2016, p. 574). Tijdens het *selectief coderen*, de laatste stap in het codeerproces, bevragen de onderzoekers hun eigen interpretatie van de data. Dit gebeurt aan de hand van aantekeningen, memo's en zoekopdrachten die tijdens het transcriberen en coderen gemaakt zijn (Bryman, 2016, p. 574).

Bij de analyse gaan de onderzoekers interpretatief te werk. In de analyse staat het begrijpen van de data centraal. Het soort analyse dat in dit onderzoek gehanteerd wordt, is een thematische analyse.

De onderzoekers zullen uit de verkregen gegevens en geanalyseerde documenten, thema's abstraheren waaronder de data gecategoriseerd worden (Bryman, 2016, pp. 584-587). In de discussie gaan de onderzoekers de gevonden resultaten interpreteren. Wat betekenen de gevonden thema's en de betekenissen die de respondenten hebben toegekend aan deze thema's? De onderzoekers gaan in op deze vraag en leggen uit wat voor consequenties er aan de resultaten verbonden zijn.

3.7 Kwaliteit van het onderzoek

Lincoln en Guba hebben kwaliteitscriteria ontwikkeld voor kwalitatief onderzoek (Bryman, 2016, p. 384). Aan de hand van de criteria *betrouwbaarheid* en *authenticiteit* kan nagegaan worden of een onderzoek kwalitatief op niveau is. In het vervolg van dit stuk zullen deze twee kwaliteitscriteria behandeld worden in het licht van dit onderzoek.

3.7.1 Betrouwbaarheid

Het eerste kwaliteitscriterium, betrouwbaarheid (*trustworthiness*), wordt door Lincoln en Guba opgesplitst in vier subcriteria. In het eerste criterium, *geloofwaardigheid*, komt naar voren dat er niet één sociale werkelijkheid bestaat, maar dat er meerdere kijken op de sociale werkelijkheid zijn (Bryman, 2016, p. 384). De onderzoekers moeten dus (onder andere) een geloofwaardig onderzoek hebben om te voldoen aan het kwaliteitscriterium betrouwbaarheid. Van belang is dat het onderzoek transparant is. Zo is het opstellen van een topiclijst essentieel. Daarnaast dienen ook de data verantwoord te worden en op een goede manier te worden verwerkt. De transcripten, documenten en observaties worden door de onderzoekers dubbel gecodeerd. Na de dubbele codering worden de codes ondergebracht in codes. Wanneer het resultatenhoofdstuk geschreven is, zal het ter controle naar de respondenten worden gestuurd, Op die manier wordt voorkomen dat respondenten zich niet herkennen in het onderzoek en de onderzoekers verkeerde interpretaties hebben gegeven aan de antwoorden van respondenten. Zo zijn de onderzoekers ervan verzekerd dat zij de sociale werkelijkheid juist geïnterpreteerd hebben (Bryman, 2016, p. 384) Op die manier wordt getracht het onderzoek transparant te houden.

Van belang voor de betrouwbaarheid is ook triangulatie. Triangulatie betreft het gebruik van meer dan één methode bij het onderzoeken van sociale verschijnselen (Bryman, 2016, p.386). Triangulatie vergroot de betrouwbaarheid van de resultaten, doordat door het gebruik van andere methoden de verkregen gegevens gecontroleerd worden.

Overdraagbaarheid is het tweede criterium dat bijdraagt aan de betrouwbaarheid van kwalitatief onderzoek. Dit criterium houdt in dat het onderzoek een gedetailleerde beschrijving van de context moet bevatten, zodat andere onderzoekers kunnen bepalen of de resultaten van het onderzoek ook relevant zijn in een andere sociale context (Bryman, 2016, p. 384). De inleiding van dit onderzoeksrapport bevat een uitgebreide beschrijving van de situatie in Oudewater. Dit is zo gedetailleerd mogelijk gedaan, zodat andere gemeente kunnen nadenken over mogelijke vergelijkingen. Ook bevat de methodologie een beschrijving van het soort respondenten dat geïnterviewd is. Op deze manier kunnen andere gemeenten kijken of de situatie in Oudewater vergelijkbaar is met de situatie in hun eigen gemeente.

Betrouwbaarheid (dependability) is het derde criterium dat bijdraagt aan de 'overkoepelende betrouwbaarheid' van een kwalitatief onderzoek (Bryman, 2016, p. 384). Door een 'controle spoor' bij te houden van het onderzoeksproces waarin gedetailleerd, van begin tot eind, wordt beschreven hoe het onderzoek heeft plaatsgevonden, kan gekeken worden of de onderzoeker zich aan de juiste

procedures heeft gehouden (Bryman, 2016, pp. 385-386). Deze methodologie bevat een gedetailleerde beschrijving van hoe het onderzoek tot stand is gekomen en hoe het heeft plaatsgevonden. De verschillende stappen van de respondentkeuze tot en met het proces van coderen zijn zorgvuldig beschreven. Dit geeft helder inzicht in het onderzoeksproces en geeft andere onderzoekers de mogelijkheid dit nader te controleren.

Het laatste criterium is *bevestiging*. Uit het onderzoek moet blijken dat de onderzoeker juist heeft gehandeld en de resultaten niet heeft laten beïnvloeden door persoonlijke meningen of waarden en de neiging om de resultaten overeen te laten komen met de theorie (Bryman, 2016, p. 386). Om aan dit criterium te voldoen, is weer de bevestiging van de resultaten door de respondenten van groot belang. Zij kunnen aangeven dat ze denken dat de resultaten niet kloppen met hun werkelijkheid. Indien dit het geval is, kunnen de onderzoekers de resultaten herzien en mogelijke vooroordelen en neigingen om de resultaten overeen te laten komen met de theorie uit het stuk te halen.

3.7.2 Authenticiteit

Het tweede kwaliteitscriterium voor kwalitatief onderzoek betreft de authenticiteit (*authenticity*) van een onderzoek (Bryman, 2016, p.386). De authenticiteit heeft betrekking op de politieke impact van onderzoek en valt verder uiteen in vijf subcriteria. Op de eerste plaats is het van belang dat het onderzoek in Oudewater op een representatieve wijze de verschillende gezichtspunten van de inwoners van de gemeente Oudewater presenteert (Bryman, 2016, p.386). Door de keuze voor respondenten die allen een verschillende functie hebben binnen de gemeente, wordt getracht de verschillende gezichtspunten ten aanzien van mantelzorg in Oudewater te representeren. Doordat niet alleen met mantelzorgers zelf gesproken zal worden, wordt ook de visie van niet-mantelzorgers vertegenwoordigd in dit onderzoek.

Het tweede subcriterium draait om de vraag of het onderzoek de inwoners van Oudewater helpt hun sociale omgeving beter te begrijpen (Bryman, 2016, p.386). Dit onderzoek tracht een breder inzicht te creëren in mantelzorg in de gemeente Oudewater. Door de visies van verschillende actoren in relatie tot mantelzorg op te nemen in het onderzoek, wordt ook voor de inwoners van Oudewater duidelijk hoe tegen het onderwerp kan worden aangekeken. Daarnaast wordt duidelijk hoe mantelzorg in Oudewater precies wordt ervaren en geregeld is.

Het derde subcriterium heeft betrekking op de vraag of het onderzoek bijdraagt aan een betere waardering van de perspectieven van andere actoren in het mantelzorgveld (Bryman, 2016, p.386). Dit onderzoek verschaft een inzicht in de perspectieven van andere actoren. Of inwoners van Oudewater daardoor de perspectieven beter waarderen, blijft uiteindelijk aan de inwoners zelf. Een duidelijker beeld van perspectieven van mensen draagt vaak bij aan meer begrip en draagvlak, maar wanneer een inwoner het oneens is met een visie van een actor, hoeft een verduidelijking van deze visie niet te leiden tot een hogere waardering.

Als vierde subcriterium dient het onderzoek als een prikkel, die de actoren in het mantelzorgveld aanzet tot veranderingen van hun omstandigheden (Bryman, 2016, p.386). Dit criterium kan pas achteraf geëvalueerd worden, wanneer de interviews zijn gehouden en mensen op de hoogte zijn gesteld van de bevindingen. Juist door het onderzoek worden mensen zich meer bewust van hun functie, status en rol in het mantelzorgveld en kunnen ze hun omstandigheden wel of niet veranderen.

Het laatste subcriterium draait om de vraag of het onderzoek de leden van de sociale omgeving in staat heeft gesteld de stappen te nemen die nodig zijn om in acties deel te kunnen nemen (Bryman, 2016,

p.386). Dit criterium draait om de vraag of respondenten aan het denken zijn gezet, of ze aan de hand van het onderzoek hun gedrag gaan veranderen en vooral of het onderzoek tot bepaalde inzichten heeft geleid waar de respondenten iets mee gaan doen. Dit criterium kan pas achteraf geëvalueerd worden en zal worden behandeld in de conclusie.

3.8 Verloop van het onderzoek

Het onderzoek is grotendeels zoals gepland verlopen. In eerste instantie werd er vanuit gegaan dat de gemeente een lijst zou leveren van mantelzorgers, maar in verband met de anonimiteit van de inwoners kon dit niet. In een gemeenschap als Oudewater dienen er eerst een aantal gesprekken te hebben plaatsgevonden, voordat de bal gaat rollen. Het was dan ook moeilijk om de eerste interviews in te plannen. Daarom is besloten om flyers op te hangen, een artikel te plaatsen in de plaatselijke krant en op de website, en zijn oproepen op de radio gedaan. Toen de eerste interviews eenmaal ingepland stonden, kwamen de volgende interviews als vanzelf.

Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd. De resultaten komen tot stand op basis van de ervaringen van mantelzorgers en hulpverleners over verschillende thema's op het gebied van mantelzorg. Bij de meeste thema's wordt geen onderscheid gemaakt tussen de meningen van mantelzorgers enerzijds en die van hulpverleners en externen anderzijds. De bevroegde mantelzorgers verschillen onderling wat betreft hun zorgrelatie met de hulpbehoevende en de taken die zij voor de hulpbehoevenden oppakken. Hun meningen over de verschillende thema's zijn onderling vergeleken en afgezet tegen de meningen van de gemeente en externe partijen.

Het eerste thema dat behandeld wordt betreft de last van het mantelzorgen zoals die ervaren wordt door mantelzorgers. Uit de last die mantelzorgers ervaren, komen hun behoeften voort, die als tweede thema behandeld worden. De behoeften liggen op verschillende gebieden, variërend tussen erkenning voor het werk wat mantelzorgers doen, tot behoefte aan vrije tijd en informatievoorziening. Het derde thema dat behandeld wordt, gaat over de motivatie van mantelzorgers voor het werk dat zij doen. Hoewel mantelzorgers over het algemeen sterk gemotiveerd zijn om hun naaste te verzorgen, is er ook ondersteuning nodig vanuit het informele netwerk, dat als vierde thema ter sprake zal komen. Tot slot wordt de rol van het Stadsteam, gezien door de ogen van zowel mantelzorgers als externen, en de gemeente zelf besproken. Aan het eind van dit hoofdstuk volgt een conclusie over de resultaten, die het geheel samenvat.

4.1 Lasten van de mantelzorger

Mantelzorgen is niet altijd eenvoudig en kost over het algemeen veel tijd en energie. Dit geven niet alleen mantelzorgers zelf aan. Ook vanuit de gemeente en externe partijen bestaat erkenning voor het feit dat mantelzorgen geen taak is die men er als het ware 'even bij doet'. Hoewel mantelzorgers het zorgen vanuit een overtuigende – nog nader te bespreken – motivatie doen, spreken ze ook over de moeilijke momenten die mantelzorg met zich meebrengt. Vooral op een emotioneel niveau wordt mantelzorgen als zwaar ervaren.

“Ik zie vooral het emotionele stuk, ja. Belasting, het gevoel klem te zitten, schuldgevoelens... ja.” (Joris, Geestelijke Gezondheidszorg).

Deze emotionele last wordt veroorzaakt door het zien verslechteren van de hulpbehoevende, of door het onder druk komen van de relatie tussen de mantelzorger en de hulpbehoevende.

“Zeker als (...) je gewoon echt wel merkt dat iemand echt een ander persoon wordt en echt dingen niet meer weet of een ander karakter krijgt, dat dat echt het zwaarst is voor de partner vooral die dan echt aangeeft van 'ja het is gewoon niet meer de man of de vrouw met wie ik getrouwd ben'. Nou ja dat soort dingen zijn gewoon vaak lastig.” (Astrid, Mantelzorgconsulent buiten Oudewater)

Naast de emotionele last die ervaren wordt met betrekking tot de zorgbehoevende, ervaren mantelzorgers ook druk als gevolg van het coördineren van de zorg. Vaak zijn mantelzorgers sleutelpersonen tussen de hulpbehoevende, gemeente en (zorg)instellingen. Het coördineren van de zorg en het constant leggen van verbindingen tussen alle partijen kost tijd en energie.

“Mijn ervaring is dat mijn dochter een beperking heeft, maar ook ontzettend goed is voor de werkgelegenheid daaromheen. Een ergotherapie, een fysiotherapie, een zwemleraar, een juf

van school, een klassenassistent, maar tegenwoordig dus ook een team vanuit de gemeente. Die hebben allemaal een mening en een bepaalde visie, maar wat zij mist is het overzicht en, nou... daar ben ik dan voor. " (Mevrouw Schelfhorst, mantelzorger)

Deze verschillende aspecten van zorg drukken zwaar op mantelzorgers. Als gevolg hiervan komt het voor dat mantelzorgers zelf overbelast raken. Ze geven aan dat de zorg voor de naaste teveel wordt, en dat dit vooral speelt op het moment dat de zorg volledig op hen aangewezen is, in combinatie met een baan en de verantwoordelijkheid voor het huishouden. Alles bij elkaar drukt de zorg op de naaste dan soms te zwaar.

"I: Ja, het werd gewoon te zwaar voor u?

R: Ja, ja, ja en ook, ze pikt het niet van me, andersom pik ik van haar ook niet alle dingen."

(Mevrouw de Riet, mantelzorger)

4.2 Behoeften van de mantelzorger

Mantelzorgers hebben verschillende behoeften waar zij zelf niet altijd in kunnen voorzien, namelijk de behoefte aan 1) een individuele aanpak in de ondersteuning, 2) informatie, 3) vrije tijd, 4) erkenning, 5) het uitwisselen van ervaringen en/of 6) nazorg. Sommige behoeften vloeien voort uit de hierboven besproken lasten die mantelzorgers ervaren. Zo komt de behoefte aan vrije tijd voort uit de last van vrijheidsbeperking. Daarentegen hebben mantelzorgers ook behoeften die op zichzelf staan en niet voortkomen uit een last. De behoefte aan erkenning staat bijvoorbeeld op zichzelf. Mantelzorgers zien het niet krijgen van erkenning niet als last, maar hebben wel behoefte aan af en toe waardering voor het werk dat zij doen. Hieronder zullen de zojuist genoemde behoeften behandeld worden, gevolgd door citaten die de resultaten ondersteunen.

4.2.1 Individuele aanpak in de ondersteuning

Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk al naar voren komt, verschillen mantelzorgers onderling sterk van elkaar, bijvoorbeeld wat betreft hun relatie met de zorgbehoevende, de ziekte of beperking van de zorgbehoevende en karakter van de mantelzorger. Deze verschillen brengen een verscheidenheid aan behoeften met zich mee. Uit de data komt naar voren dat een mantelzorger die assertief is in het zelf uitzoeken van zorg-gerelateerde zaken, vaak minder behoefte heeft aan ondersteuning vanuit het Stadsteam. Ook maakt de soort beperking of ziekte van de zorgbehoevende veel uit voor de ondersteuning die mantelzorgers willen. Een mantelzorger met een dementerende partner heeft bijvoorbeeld meer behoefte aan informatie over de diagnose dan een mantelzorger met een gehandicapt kind. Laatstgenoemde weet namelijk al veel over de ziekte van zijn of haar kind. Ondersteuning bij het aanvragen van de juiste hulpmiddelen zou dan meer van belang zijn. Kortom, de verschillen tussen mantelzorgers en de daaruit voortvloeiende verschillende behoeften van mantelzorgers leiden tot een behoefte aan een individuele aanpak waarbij per mantelzorger wordt gekeken hoe hij of zij het beste ondersteund kan worden.

"Want je moet wel echt eerst aan de doelgroep vragen: wat hebben jullie dan nodig? En als nou iedereen zegt, het zou me heel erg helpen als ik nou wat extra geld zou krijgen... dat kan iets zijn, maar het kan ook zijn dat mensen zeggen: "Het zou heel erg helpen als er iemand kwam die mij één keer in de maand kon helpen met allemaal formulieren invullen, want daar word ik helemaal knettergek van." Dat kan bijvoorbeeld ook, dat mensen zeggen: "We willen gewoon iemand daarvoor." (Astrid, Mantelzorgconsulent buiten Oudewater)

Tot een paar jaar terug waren er in de gemeente Oudewater een dementie- en mantelzorgconsulent aanwezig. Respondenten gaven aan dat deze consulenten wegbezuinigd zijn. De mantelzorgconsulent kon mantelzorgers waar nodig advies geven over de ondersteuning die zij behoeven. Een deel van de mantelzorgers heeft te maken met een partner die lijdt aan een vorm van dementie. De dementieconsulent kon zo'n mantelzorger persoonlijk begeleiden in het proces dat hij of zij doormaakte. Hierbij kon ook de dementieconsulent de mantelzorgondersteuning zo goed mogelijk aanpassen aan de wensen van de mantelzorger. Mantelzorgers ervaren het als een groot gemis dat zij geen beroep meer kunnen doen op een professional die hen persoonlijk begeleidt en adviseert tijdens hun mantelzorgperiode. Dit geldt voor zowel mantelzorgers met een dementerende partner als andere mantelzorgers.

“Een flink aantal jaren daarna is er hier een dementieconsulent in Oudewater gekomen en nou toen ging er een wereld voor me open. Dan had je echt een ruggesteuntje.” (Mevrouw Bornerbroek, mantelzorger)

4.2.2 Informatie

Een mantelzorger heeft simpelweg ook behoefte aan informatie. Die behoefte valt eigenlijk op te splitsen in twee 'soorten informatie'. Ten eerste wil de mantelzorger graag informatie over mogelijke ondersteuning en hoe deze daaraan kan komen. Een voorbeeld van mogelijke ondersteuning is respijtzorg.

“Het is vaak ook gewoon goed, dat ze weten dat er een plek is waar ze naar toe kunnen, dat er een plek is waar ze vragen kunnen stellen of waar ze terecht kunnen voor hulp. Want dat is het ook, vaak hebben mensen ook gewoon de behoefte aan informatie en ook heel vaak als ik met iemand een gesprek heb dan zeggen ze: “Oh dat wist ik allemaal niet dat dat er was”.” (Astrid, Mantelzorgconsulent buiten Oudewater)

Ten tweede willen mantelzorgers graag goede informatie over de beperking of ziekte die de zorgbehoevende heeft. Door de informatie weten mantelzorgers hoe ze de beste zorg kunnen verlenen, wat er in het hoofd van de zorgbehoevende omgaat en wat ze kunnen verwachten in de toekomst. Dit bleek met name uit observatie 2, waar veel mantelzorgers zaten met een dementerende partner.

Geobserveerde zegt dat ze als mantelzorger soms bang is voor de toekomst. Je weet dat het waarschijnlijk bergafwaarts zal gaan met de hulpbehoevende en dat je het als mantelzorger dus ook zwaarder gaat krijgen. Zij benoemt ook dat het voor haar belangrijk is dat je als mantelzorger veel afweet van de diagnose van de hulpbehoevende. Hoe meer kennis je hebt, hoe beter je kan helpen. Soms kan een diagnose ook een opluchting zijn voor de mantelzorger. In de beginfase ga je namelijk twijfelen aan jezelf, ligt het aan mij dat mijn partner zo doet? Een diagnose kan meer duidelijkheid geven. (Observatie 2)

4.2.3 Vrije tijd

Zoals al bij het thema 'lasten van de mantelzorger' naar voren komt, ervaren mantelzorgers het als een last dat zij de deur niet meer uit kunnen zonder vervangende zorg te regelen. Uit deze last vloeit dan ook de behoefte aan vrije tijd voort. Mantelzorgers hebben behoefte aan vrije tijd en dit kan gerealiseerd worden door respijtzorg. Respijtzorg zorgt ervoor dat mantelzorgers hun zorgtaken tijdelijk aan iemand anders over kunnen laten. Vormen van respijtzorg zijn bijvoorbeeld het brengen

van de zorgbehoevende naar een dagbesteding of de zorg overdragen aan een vrijwilliger, familie of vrienden. Ondanks de vele respijtmogelijkheden in Oudewater, komen vraag en aanbod niet optimaal bij elkaar. De respondenten noemen verschillende redenen hiervoor. Deze zullen hieronder worden besproken.

Lastig om zorg over te dragen

Mantelzorgers hebben behoefte aan betrouwbare vervangende zorg, zodat zij met een gerust hart de zorgbehoevende tijdelijk kunnen achterlaten. Omdat de mantelzorger zelf het beste weet hoe hij de zorgbehoevende kan verzorgen of omdat de zorgbehoevende dat niet fijn vindt, vindt hij of zij het vaak lastig om de zorg over te dragen.

“Mijn dochter heeft dus een verstandelijke beperking en ook licht autistische trekken. Daar kan je niet zomaar een vrijwilliger op zetten die zij totaal niet kent.” (Mevrouw Schelfhorst, mantelzorger)

Passende vorm van respijtzorg

Mantelzorgers hebben behoefte aan een passende vorm van respijtzorg. Als de mantelzorger weet dat de zorgbehoevende het niet naar zijn zin heeft op bijvoorbeeld een dagopvang of met een vrijwilliger, zal hij of zij minder snel gebruik maken van die vorm van respijtzorg.

“Dat is het belangrijkste voor een mantelzorger dat ze weten, dat die ander het ook naar z'n zin heeft. Net zoals met je kind naar de crèche brengen, als je weet: die heeft het daar wel leuk, dan vind je het niet moeilijk terwijl... ja... Dat is vaak het lastige. Dus meestal, dat is dan vaak wel voor de mantelzorger belangrijk, van nou hij vindt het toch wel fijn om er naartoe te gaan.” (Astrid, Mantelzorgconsulent buiten Oudewater)

Informatie over respijtzorg

Mantelzorgers geven aan dat zij behoefte hebben aan informatie over respijtzorg. Veel mantelzorgers weten niet waar zij terecht kunnen met een vraag. Sommige mantelzorgers kennen het woord 'respijtzorg' niet, laat staan dat zij weten waar ze respijtzorg aan kunnen vragen.

“Nog steeds weet een groot gedeelte van de mantelzorgers niet welke opties zij hebben en hoe zij dit kunnen regelen. Dit terwijl er wel een grote behoefte aan respijtzorg is.” (Mezzo, 2016)²

Informele netwerk niet belasten

Een andere reden waarom aanbod van en vraag naar respijtzorg nog niet optimaal samenkomen, is volgens mantelzorgers het feit dat zij hun informele netwerk niet met de zorg voor de zorgbehoevende willen belasten. Zij voelen zich niet prettig bij het idee om steeds een beroep te moeten doen op hun vrienden, familie en kennissen.

“Er zijn ook mensen die dan juist denken van nee dat wil ik juist niet. ‘Ik wil niet mijn familie of mijn vrienden er mee belasten bijvoorbeeld.’ (Astrid, Mantelzorgconsulent buiten Oudewater)

Financiële situatie

Ook wanneer mantelzorgers wel weten waar ze moeten zijn voor respijtzorg kan het zo zijn dat het toch niet lukt om een vorm van respijtzorg te krijgen. Sommige mantelzorgers schrijven dit toe aan

² Zie bijlage 4 - Bronvermelding geanalyseerde documenten

hun financiële situatie. Zij vinden respijtzorg te duur en kunnen het zich niet veroorloven die respijtzorg te betalen. Hun behoefte aan vrije tijd kan hierdoor niet vervuld worden.

“Nou, het is natuurlijk zo, wat ik als een last ervaar, omdat ik het zo oneerlijk vind dat als ik weg ga, dat ik mijn eigen vervanging moet bekostigen. Want of ik moet de zorguren ergens anders vandaan halen, dus dan heb ik ervoor minder zorg of erna minder zorg, dus dat is in mijn optiek geen ontlasting. Maar als ik weg ga moet er dus wel iemand 's ochtends en 's avonds zijn. Nou dat vind ik heel oneerlijk.” (Mevrouw Schelfhorst, mantelzorger)

Generatiekloof

Een zesde reden voor de discrepantie tussen vraag en aanbod van respijtzorg heeft betrekking op de generatiekloof. Volgens respondenten zijn jonge mantelzorgers (onder de 50 jaar) beter in staat hun behoefte aan vrije tijd voor zichzelf kenbaar te maken en hier iets mee te doen dan oudere mantelzorgers (50-plussers). Jonge mantelzorgers zijn opgegroeid in de participatiesamenleving en hierdoor meer gewend om zelf in actie te komen als ze bijvoorbeeld behoefte aan vrije tijd nodig hebben. Ook zien zij in dat ze respijtzorg nodig hebben om de zorg vol te blijven houden. Oudere mantelzorgers vragen minder snel om respijtzorg. Zij zien het vaker als vanzelfsprekendheid om voor een partner of kind te zorgen en vinden minder vaak dat ze respijtzorg nodig hebben om de zorg aan te blijven kunnen.

“Ik merk nu dat er wel verschuiving is, dat er in de loop der jaren steeds meer jongere mensen zich aanmelden en dat zijn dan met name de kinderen die zorgen voor één van hun ouders. Die werken dus nog wel, en sommigen hebben ook nog kinderen thuis wonen. Dus best een druk leven en dan ook ineens van “oh jee, mijn vader belt drie keer peer week 's nachts op” en dan daar dus zorg voor hebben. En die doelgroep wordt steeds groter.” (Astrid, Mantelzorgconsulent buiten Oudewater)

4.2.4 Erkenning

Mantelzorgers hebben ook behoefte aan erkenning en waardering van het feit dat ze mantelzorgen. Ten eerste willen ze graag erkenning voor de zorg die ze leveren. Ze willen graag een bevestiging horen van dat ze het goed doen en goede zorg leveren.

“Iedereen heeft wel eens een schouderklopje nodig hè? En die mantelzorgers helemaal, want vaak zijn het mensen die, niet bekend zijn met het leveren van zorg en nou ja goed dan gaan ze vader of moeder toch helpen en dan ja die zijn wat onzekerder als mensen die wel ervaring in de zorg hebben.” (Roan, Thuiszorg)

Ten tweede willen ze ook graag wat waardering voor dát ze het doen. Ondanks dat ze zich niet zo snel voor een mantelzorgwaardering zouden opgeven of zich zouden registreren, vinden ze het vaak wel leuk als het hen gevraagd wordt of ze zich willen opgeven of als ze door iemand anders worden opgegeven. De stap om het zelf te doen is vaak te groot, dit komt doordat ze het zo vanzelfsprekend vinden om voor een naaste te zorgen en ook omdat ze zich niet zozeer herkennen in de officiële term ‘mantelzorg’. Ondanks die instelling stellen mantelzorgers de waardering toch op prijs.

“Ik vond het wel heel leuk toen, het onverwachtse. En dat bloemetje, ik denk goh voor mij, weet je?” (Mevrouw de Riet, mantelzorger)

4.2.5 Ervaringen uitwisselen

Zoals eerder besproken kan mantelzorg als een zware last worden ervaren, ondanks dat iemand het graag doet. Vaak lukt het voor mantelzorgers om met anderen ervaringen uit te wisselen. De één doet dat graag met lotgenoten die hetzelfde doormaken en de ander heeft niet zoveel behoefte om ook het leed van anderen aan te horen en praat liever met een huisarts, die veel over de zorg en de ziekte of beperking weet.

Dus er bestaat ten eerste een behoefte aan een luisterend oor, bijvoorbeeld in de vorm van een lotgenotenbijeenkomsten. In sommige gemeenten en vroeger ook in Oudewater zijn hiervoor lotgenotenbijeenkomsten in het leven geroepen. De onderzoekers hebben een dergelijke bijeenkomst in Woerden bijgewoond. Veel mensen kunnen persoonlijke informatie of moeilijkheden met andere mantelzorgers delen, die ze bijvoorbeeld liever niet met familieleden delen.

“Maar er was hier wel op een gegeven moment een mantelzorggroep, een koffieochtend en daar heb ik ook heel veel aan gehad, maar die is ook wegbezuinigd. [...] Maar die steun mis je dan effetjes, want er werd gelachen, advies gegeven, gehuild. Binnenskamers, je mocht buiten over niemand praten.” (Mevrouw Bornerbroek, mantelzorger)

Mensen vinden het prettig om dan contact te hebben met mantelzorgers die in een soortgelijke situatie zitten. Iemand die voor zijn of haar kind met een beperking zorgt, maakt namelijk heel wat anders mee dan iemand die voor zijn dementerende partner zorgt.

R: We hebben nu.. Nou ja vorig jaar december, via via is er dan via facebook zo een groep ontstaan met ouders met een kind een hele vrij besloten groep, dat was nou ja. Iemand schreef zo van dat is.. dat dat wel gemist werd. En toen heb ik wel..

I: Dat er herkenning gemist werd in anderen of?

R: Ja, dat je eens gewoon kan uitspreken wat je er van vindt. Niet alleen de positieve kant, maar ook de zorgelijke kant die er natuurlijk ook is. Dus toen had ik gezegd van nou wat let je om het op te zetten, ik bedoel ik ben onderhand te oud voor zulk soort dingen. Nou toen is er dus een besloten groep ontstaan van ouders met een.. de meeste zijn verstandelijke beperkte kinderen. Heel zwaar, weglopers en weet je wel die heb je. En niet kunnen praten, niet kunnen... dat. Maar ook hele bijzondere syndromen, en dat vond ik wel aan de ene kant voor mezelf heel mooi, dat ik dacht van o die van mij valt toch eigenlijk wel gewoon mee. (Mevrouw Schelfhorst, mantelzorger)

Dit vindt niet iedereen fijn. Sommige mantelzorgers ervaren geen steun aan het uitwisselen van ervaringen met andere mantelzorgers, zoals bijvoorbeeld in een mantelzorgbijeenkomst. Zij ervaren dit juist meer als een last, omdat ze er geen tijd voor hebben, geen zin in hebben of gewoon ook niet de behoefte om de verhalen van anderen aan te horen.

“Ja ze zouden toen in die tijd, hadden ze een groepje waar je kon praten...maar ja ik ga heel het leed van een ander niet aanhoren.” (Mevrouw Windmolenbroek, mantelzorger)

4.2.6 Nazorg

Zowel mantelzorgers als zorgorganisaties geven aan dat op het moment dat de zorgbehoevende overlijdt er geen nazorg wordt geboden aan de mantelzorger of dat de nazorg die geboden wordt, erg gering is.

“Want op het moment dat iemand eigenlijk geen mantelzorger meer is, dan valt ie eigenlijk uit de database, want je bent geen mantelzorger meer volgens de letteren der wet, dus je verdwijnt weer, maar je weet dus niet hoe het gaat met zo iemand.” (Bart, Wijkverpleging)

Sommige mantelzorgers hebben behoefte aan ondersteuning bij de rouwverwerking. Vaak weten mantelzorgers wel waar zij moeten aankloppen voor deze ondersteuning. Wat zij lastig vinden, is hoe zij hun dag in moeten vullen na het overlijden van de zorgbehoevende. Sommige mantelzorgers zijn dag en nacht bezig met de zorg van hun partner. Als deze komt te overlijden, valt hun dag invulling weg. Het hele leven van de mantelzorger staat op zijn kop. Ze moeten op zoek naar iets om die tijd mee op te vullen. Sommige mantelzorgers zouden wel vrijwilligerswerk willen doen, maar weten niet goed waar en bij wie ze zich daarvoor kunnen melden. De nazorg waar zij behoefte aan hebben is dan ook ondersteuning in het oppakken van hun leven na het overlijden van de zorgbehoevende.

*I: Hoe is het nu voor u? Hoe gaat u de dag een beetje door? Het is wel wennen zo...
R: Ja het is heel wennen. Je valt echt in een diep gat. (Mevrouw Windmolenbroek)*

4.3 De motivatie van de mantelzorger om te mantelzorgen

De redenen waarom mensen mantelzorgen lopen uiteen. Uit interviews met mantelzorgers in Oudewater is gebleken dat een aantal redenen eruit springen. Wat het meest naar voren is gekomen, is dat mantelzorgers het vanzelfsprekend vinden om voor hun naaste te zorgen. Ook is mantelzorg iets wat je overkomt, je kiest er niet voor. Verder zien mantelzorgers het als hun morele plicht of dragen ze de zorg liever niet over aan de professionele organisaties. Deze redenen worden hieronder toegelicht met een citaat uit de interviews.

4.3.1 Vanzelfsprekendheid om te mantelzorgen

Vaak herkennen mantelzorgers zich niet in de officiële term ‘mantelzorger’. Dat komt doordat veel mantelzorgers het gewoon vanzelfsprekend vinden dat je gaat zorgen voor een geliefde als die ziek wordt. Zo vinden bijvoorbeeld mantelzorgers die getrouwd zijn, de zorg voor elkaar gewoon onderdeel van het huwelijk. Maar ook in andere relaties vinden veel mensen het vanzelfsprekend. Iemand die zorgt voor zijn zieke moeder, zoon of zus, doet dat uit liefde en omdat dat erbij hoort.

“Ik zou het zo weer doen, want het was me allesie...” (Mevrouw Bornerbroek, mantelzorger)

De respondent heeft eigenlijk geen moment erover nagedacht om niet de zorg op zich te nemen. Door de liefde voor haar man vond ze het vanzelfsprekend.

“Iedereen zegt mantelzorgers zijn uniek, maar ik geef mezelf geen schouderklopje. Het hoorde er bij” (Mevrouw Windmolenbroek, mantelzorger)

Het is niet bijzonder vindt de respondent. Het hoort gewoon zo, omdat je een band hebt met diegene die zorg nodig heeft.

“Nou, voor mij persoonlijk vind ik dus, ik heb een man, en daar ben ik mee getrouwd. Dan vind ik daar zorg ik mijn hele leven voor dus ook als die ziek wordt. Ik vind dat niet een echte mantelzorger, maar mantelzorg is meer als je het eigenlijk voor een vreemde doet.” (Mevrouw Aalderinkshoek, mantelzorger)

Hier zegt de respondent dat ze zichzelf geen mantelzorger vindt, omdat ze vindt dat ook het verlenen van intensieve zorg bij het huwelijk hoort. Zij vindt het gewoon, daarom hoeft zij niet nog apart als 'mantelzorger' bestempeld te worden.

Gevolgen voor de registratie

Die vanzelfsprekendheid om te zorgen resulteert daarin dat sommige mantelzorgers zich niet registreren. Het komt dan niet in ze op om dat te doen of ze vinden het niet nodig om er nog een aparte waardering voor te krijgen. Ze hoeven dan geen beloning voor iets wat ze normaal gesproken ook gewoon zouden doen. Het onderstaande citaat illustreert dit:

I: Maar zou u het zelf hebben gedaan, als die andere persoon het niet gedaan had?

R: Nou, nee, nou ja. Het is er gewoon ingeslopen. Vroeger was dat.. Ik heb ooit wel eens naar het mantelzorgcompliment.. Dan kon je je opgeven, opvragen, dan kreeg je iets van 100 euro of zo. Vergoeding daarvoor, weet ik veel. (Mevrouw de Riet, mantelzorger)

4.3.2 'Het overkomt je'

Mantelzorg is iets waar je niet voor kiest. Wanneer een naaste ziek wordt heeft diegene vaak professionele én informele zorg nodig. Personen in de omgeving worden dan vaak automatisch mantelzorger. Ook bijvoorbeeld zaken zoals administratie moeten worden overgenomen door iemand in de omgeving. Iemand moet dat gewoon oppakken.

"Vrijwilligerswerk doe je alleen vrijwillig, en mantelzorg dat doe je niet vrijwillig, dat is iets dat moet." (Erin, Stadsteam)

4.3.3 Morele plicht

Veel mantelzorgers zijn ook intrinsiek gemotiveerd om te mantelzorgen. Ze zien het als iets wat mensen voor elkaar doen, omdat het past bij de normen en waarden die ze van huis uit meegekregen hebben. Ze hebben dus een morele instelling om te mantelzorgen.

"Dat ik niet ik niet later denk: 'goh, ik had eigenlijk toch wel iets meer tijd aan mijn moeder moeten besteden'. Dat gevoel moet je nooit... hebben en krijgen, want dan blijft het je eeuwig... Dus dat is eigenlijk een soort morele instelling, als ik merk dat het daar fout gaat of wat dan ook, dan." (Meneer Sluitersveld, mantelzorger)

4.3.4 Mantelzorger wil de zorg niet overdragen aan de professionele zorg

Mantelzorgers vinden het ook gewoon vervelend als hun naaste niet meer thuis zou kunnen wonen, omdat ze bijvoorbeeld moeten worden opgenomen in een zorginstelling. Daarvoor zijn twee redenen aan te dragen. Ten eerste kan het te maken hebben met het gegeven dat mensen gewoon iemand niet kwijt willen en daarom de zorg liever zelf uitvoeren. Hieronder wordt dat duidelijk.

"Het sluit aan bij hun eigen wens om de naaste zo lang mogelijk in de vertrouwde omgeving te kunnen laten." (Groot et al., 2016)³

³ Zie bijlage 4 - Bronvermelding geanalyseerde documenten

Ten tweede kan het er ook mee te maken hebben dat iemand de professionele zorg niet vertrouwt en moeilijk de zorg durft los te laten. Daarom houden ze liever zelf controle en voeren ze de zorg liever zelf uit.

“Ja toen was het moment dat ik bij mezelf dacht, ik wil niet dat zij in de statistieken terecht komt als zijnde douche incident of badongelukje, wat zo heel vaak gebeurt in die zorg. Zij kan niet zelfstandig op blote voeten lopen, alleen dat al. Dus toen, nou dan is de geijkte weg, dat ik dus het vertrouwen in de zorg op moet zeggen en toen was ze met twee weken weer thuis na drie-en-een-half jaar.” (Mevrouw Schelfhorst, mantelzorger)

4.4 Informele ondersteuning

Mantelzorgers zijn dus sterk gemotiveerd om voor hun naaste te zorgen, hetzij vanuit een zekere vanzelfsprekendheid, hetzij vanwege het feit dat de zorg hen als het ware overkomt. Toch hebben mantelzorgers, ondanks hun motivatie en gedrevenheid, ondersteuning nodig vanuit hun informele netwerk.

4.4.1 Ondersteuning vanuit de gemeenschap

Volgens de gemeente en externen ontbreekt het in Oudewater niet aan saamhorigheid en gemeenschapszin om te voorzien in die informele ondersteuning.

“Ik heb het gevoel dat in Oudewater heel veel met elkaar wordt opgelost” (Candice, Vrijwilligersorganisatie voor respijtzorg).

Hierbij benadrukken zij dat mantelzorgers binnen hun eigen netwerk vaak mensen kennen die hen kunnen ondersteunen in de zorg voor de hulpbehoevende.

“Sommige mensen kunnen het natuurlijk met familie of vrienden regelen. Dat voelt goed en ik snap heel goed...daar heb je al een band mee opgebouwd, die ken je.” (Candice, Vrijwilligersorganisatie voor respijtzorg)

Mantelzorgers zelf gaven echter aan niet altijd die informele ondersteuning als zodanig te ervaren of hebben helemaal geen informeel netwerk. De zorgtaken lijken toch vaak bij henzelf neer te komen, zonder daarbij regelmatig verlichting te ervaren door ondersteuning van familie of kennissen. Daarbij komt dat het ook niet altijd gezegd is dat mantelzorgers een netwerk hebben om op terug te vallen voor steun.

“Ik heb ook geen familie, geen hulp, geen burens waar ik wat aan heb.” (Mevrouw Bornerbroek, mantelzorger).

4.4.2 Vereenzaming

De relatie die mantelzorgers met hun informele netwerk hebben is onderhevig aan verandering als resultaat van het mantelzorgen. Het komt voor dat mantelzorgers nieuwe contacten opdoen waarbij zelfs nieuwe vriendschappen ontstaan. Tegelijkertijd ervaren mantelzorgers dat zij om verschillende redenen niet altijd meer in staat zijn vriendschappen te onderhouden. Redenen hiervoor zijn het gebrek aan vrije tijd, maar ook het feit dat de leefwerelden sterk van elkaar gaan verschillen.

I: Ja want hoe zat dat dan met uw netwerk?

R: Ik had helemaal geen netwerk.

I: Dat is allemaal weggevallen door de zorg die u had voor uw man?

R: Ja. (Mevrouw Bornerbroek, mantelzorger)

Het resultaat van het wegvallen van sociale contacten is dat mantelzorgers zich op termijn soms eenzaam gaan voelen. Deze eenzaamheid neemt toe op het moment dat de hulpbehoevende voor wie de mantelzorger zorgt, wegvalt, zoals hierboven ook naar voren kwam bij de behoefte aan nazorg. Desalniettemin ontstaat eenzaamheid al eerder in het zorgproces, bewust danwel onbewust.

“Dus vrienden en kennissen dat is eigenlijk heel langzaam steeds minder geworden, juist ook omdat het altijd... er was altijd wel wat.” (Mevrouw Schelfhorst, mantelzorger)

4.5 Rol van het Stadsteam

Het Stadsteam van Oudewater speelt een rol in de ondersteuning van mantelzorgers. Zij is de schakel tussen alle vormen van ondersteuning via externe partijen en de mantelzorgers zelf. Door middel van een integrale aanpak probeert het Stadsteam zoveel mogelijk mantelzorgers te bereiken. Dit houdt in dat het Stadsteam, zodra zij bij een cliënt die zorg nodig heeft over de vloer komt, altijd mantelzorgers betreft in het ondersteuningsplan. Zij biedt dus niet alleen ondersteuning aan een zorgbehoevende, maar ook aan de mantelzorger(s) uit hetzelfde gezin. De integrale aanpak neemt het hele gezin mee in het ondersteuningsplan.

“Mantelzorg zit niet bij ons in een apart hokje, dat is gewoon integraal. Dat is gewoon onderdeel van het bestek en als daar iets voor nodig is dan, dan zetten we dat in het ondersteuningsplan en we zijn gemandateerd tot en met de beschikking.” (Erin, Stadsteam)

Mantelzorgers ervaren echter niet altijd de hulp van het Stadsteam op de manier zoals het Stadsteam deze hulp bedoeld heeft. Ze lopen tegen een aantal zaken aan in de samenwerking met het Stadsteam. Dit heeft verschillende oorzaken, die te maken hebben met bureaucratie, informatievoorziening en de samenwerking van het Stadsteam met externe partijen. Deze oorzaken zullen hieronder uitgediept worden. Bij deze oorzaken moet volgens hulporganisaties wel een kanttekening gemaakt worden. Het blijft namelijk altijd de vraag waar de grens ligt tussen het initiatief van het Stadsteam en het initiatief van de mantelzorger. Deze vraag komt aan bod in het stuk ‘proactieve houding’.

4.5.1 Bureaucratie

De bureaucratie die komt kijken bij het zorgen voor een zorgbehoevende blijkt voor mantelzorgers een grote ergernis. Zij vinden het niet erg om voor hun partner, kind, of kennis te zorgen, maar de bureaucratische rompslomp die de zorg met zich meebrengt, vinden mantelzorgers erg vervelend. Mantelzorgers vinden dat het Stadsteam hen moet begeleiden in ingewikkelde zorgaanvragen, want het Stadsteam is hier meer gespecialiseerd in dan zichzelf. Mantelzorgers ervaren echter nog weinig hulp vanuit het Stadsteam tijdens het worstelen met een zorgaanvraag. Dit resulteert in de noodzaak van het zelf uitzoeken van alle regels en belangrijke informatie die nodig is voor een bepaalde zorgaanvraag. Bij het zelf uitzoeken van die informatie voelt het voor mantelzorgers alsof ze steeds doorgestuurd worden naar een andere organisatie. Dit vinden ze erg vervelend, omdat het hen veel tijd kost om uiteindelijk de informatie te krijgen waar ze naar op zoek zijn.

“Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd. En niemand weet waar het over gaat.” (Mevrouw Nijrees, mantelzorger)

Ook vinden mantelzorgers het vervelend dat niet zij, als klanten van het Stadsteam, maar de regels op de eerste plaats lijken te staan. Het voelt voor hen alsof het Stadsteam en de zorgorganisaties niet goed genoeg luisteren naar hun persoonlijke situatie, maar zich al snel beroepen op de regels en wetten en hierdoor een onwil tonen in de ondersteuning van mantelzorgers die met een zorgaanvraag bezig zijn.

“Ik ken een mevrouw in Oudewater en zij heeft een scootmobiel. Zij kan niet in Oudewater woonachtig zijn, omdat het vol is. Ze zit tijdelijk in Gouda, maar ze moet de scootmobiel inleveren in Oudewater en ze moet in Gouda opnieuw beginnen met het aanvragen van een scootmobiel. Nou dat vind ik gelul. Sorry, dat vind ik gelul.” (Mevrouw De Riet, mantelzorger)

4.5.2 Informatievoorziening

In de samenwerking tussen mantelzorgers en het Stadsteam speelt informatievoorziening over het Stadsteam een cruciale rol. Mantelzorgers brengen twee aspecten van informatievoorziening aan het licht die te maken hebben met de rol van het Stadsteam.

Onwetendheid van hulpaanbod

Sommige mantelzorgers geven aan dat zij nog nooit van het Stadsteam gehoord hebben, terwijl ze al jaren in de gemeente Oudewater wonen en actief betrokken zijn bij de gemeente. Zij weten simpelweg niet wat het Stadsteam is en wat zij doet in de ondersteuning van mantelzorgers. Deze mantelzorgers zouden wel graag ondersteund willen worden in bepaalde (zorg)taken, maar weten niet dat het Stadsteam daarin kon voorzien. De rol van het Stadsteam blijft op deze manier beperkt.

R: Maar ik zou niet weten waar ik moet zijn. En je noemde net nog iets.. Een afdeling ondersteuning mantelzorg?

I: Het Stadsteam.

R: Het Stadsteam... ik zou niet weten waar ik ze zou moeten vinden. (Mevrouw Nijrees, mantelzorger)

Mantelzorger in een andere gemeente

Sommige mantelzorgers willen graag hulp, maar weten niet waar ze terecht kunnen met een ondersteuningsvraag. Zo zijn er mantelzorgers die in een andere gemeente wonen, maar die zorgen voor iemand die in Oudewater woont. Ook zijn er mantelzorgers die in Oudewater wonen maar zorgen voor iemand die in een andere gemeente woont. Deze groep mantelzorgers weet niet goed bij welke gemeente zij moet aankloppen voor bijvoorbeeld hulp bij het aanvragen van respijtzorg of voor het zichzelf registreren als mantelzorger.

R: Maar dan is nog de vraag, waar moet ik dan terecht? Moet ik dan bij de gemeente Montfoort terecht of bij de gemeente Oudewater? Weet jij dat toevallig?

I: Ik denk in principe dat u bij de gemeente Oudewater terecht moet, omdat u de mantelzorger bent en u daar dan respijtzorg krijgt.

R: Ja.. Ja.. En dan moet die vervanger naar Linschoten. [...] Dus als ik ingeschreven sta als mantelzorger en ik zou respijtzorg willen, dan moet mijn gemeente contact opnemen met de

gemeente Montfoort. En dan het liefst waarschijnlijk dat er dan een respitzorgmevrouw of -meneer komt uit Linschoten.

I: Ja.

R: Ja, want dat zou dan weer tijd en kosten besparen. Zie je het gebeuren?

I: Ja...nee.

R: Nee, he. Nee is heel ingewikkeld. Voordat je dat op de rit hebt, ben je weer terug. (Mevrouw Nijrees, mantelzorg)

4.5.3 Samenwerking Stadsteam met externe (zorg)partijen

Volgens de respondenten bestaat er een discrepantie tussen de samenwerking tussen het Stadsteam en externe (zorg)partijen. Mantelzorgers geven aan dat zij wekelijks, zo niet dagelijks contact hebben met verschillende zorgpartijen. Deze organisaties hebben de mogelijkheid hen te wijzen op het bestaan en de hulp van het Stadsteam. Toch gebeurt dit volgens respondenten nog te weinig. Mantelzorgers geven aan dat zorgorganisaties waar zij frequent contact mee hebben, het bestaan van het Stadsteam kunnen aankaarten en de bekendheid van het Stadsteam hiermee kunnen vergroten. Door betere communicatie kan volgens hen een betere ondersteuning van mantelzorgers tot stand komen. Ook weten veel mantelzorgers niet dat zij zich kunnen registreren als mantelzorger bij de gemeente. Toen ze hoorden over de mogelijkheid tot registratie, reageerden ze verbaasd dat geen één zorgorganisatie hen ooit op die mogelijkheid gewezen heeft.

“Maar je zou zeggen dat als zo'n Schuylenburcht mij elke dag ziet komen, dat zo'n Schuylenburcht dan zou kunnen zeggen: “Goh, weet je dat je je aan kan melden als mantelzorger en dan wordt je één keer per jaar gehonoreerd daarvoor”.” (Mevrouw Nijrees, mantelzorger)

4.5.4 Proactieve houding

Zoals hierboven al beschreven is, blijft het de vraag in hoeverre het aan het Stadsteam is om de eerste stap te zetten in de ondersteuning van mantelzorgers, of dat die stap door de mantelzorger zelf gezet moet worden. Hoe proactief moet de houding van het Stadsteam zijn? Aan de ene kant is het natuurlijk belangrijk dat de mantelzorger initiatief toont als hij behoefte heeft in de ondersteuning van zijn of haar zorgtaken. Respondenten geven aan dat het Stadsteam niet bij iedereen kan aanbellen om te kijken of hij of zij hulp nodig heeft. De eerste stap in ondersteuning moet dus vanuit de mantelzorger zelf komen.

“Ik heb wel zoiets: het is altijd uiteindelijk aan de persoon zelf, om toch de stap te zetten van 'ik wil hierbij ondersteuning, of dat die gewoon zegt: “Joh ik ben gewoon een kluizenaar, ik wil gewoon alleen zijn en ik wil gewoon met rust gelaten worden, of ik ben niet zo sociaal...”.” (Astrid, Mantelzorgconsulent buiten Oudewater)

Aan de andere kant geven mantelzorgers aan dat het aanbod van ondersteuningsmogelijkheden niet bekend is. Dit zorgt er voor dat zij geen eerste stap kunnen zetten, omdat ze niet weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag.

I: Maar vindt u ook dat u gehonoreerd moet worden, bent u daarmee bezig?

R: Nee ik ben er dus niet mee bezig. Het is niet eens bekend.

I: U wist het niet eens?

R: Althans niet eens bij mij. Kijk als je het niet weet dan ga je het ook niet bedenken. Maar als je het weet dan kun je je bij jezelf afvragen: wil ik het of wil ik het niet? Maar ik wist het niet eens. (Mevrouw Nijrees, mantelzorger)

Respondenten geven aan dat als de informatievoorziening over het aanbod van ondersteuning beter bekend is, mantelzorgers zelf in staat zijn om de eerste stap te zetten als zij met een zorg- of hulpvraag zitten. Hier ligt volgens hen dan ook de grens tussen het initiatief vanuit het Stadsteam of vanuit de mantelzorger. Het Stadsteam moet volgens hen een proactieve houding innemen om beter bekend te maken wat voor ondersteuningsmogelijkheden zij aanbieden voor mantelzorgers. Het is volgens respondenten daarna aan de mantelzorger zelf om aan de bel te trekken als hij of zij ondersteuning nodig heeft.

4.6 Samenvatting

Uit onze bevindingen zijn vijf belangrijke thema's naar voren gekomen: de lasten van de mantelzorger, behoeften van de mantelzorger, motivatie om te mantelzorgen, informele ondersteuning en de rol van het Stadsteam. Hieronder worden ze nog even kort samengevat.

Last van de mantelzorger

Mantelzorgers ervaren fysieke en emotionele last, waarbij de emotionele last het meest eruit springt en ook als het zwaarst wordt ervaren. Ook het coördineren van zorg wordt door mantelzorgers als een last ervaren. Dit komt omdat dit coördineren vaak boven op de andere zorg komt, het vaak veel tijd kost en mantelzorgers last hebben van bureaucratie die bij het coördineren komt kijken. Als laatste vinden mantelzorgers het lastig dat ze in hun vrijheid beperkt worden.

Behoefte van de mantelzorger

Ten eerste hebben mantelzorgers behoefte aan een individuele benadering bij hun ondersteuning. Dit komt doordat elke mantelzorger verschillend is en daardoor verschillende behoeftes heeft. Ten tweede heeft de mantelzorger behoefte aan informatie. Ze willen graag informatie over de vormen die er zijn van mantelzorgondersteuning, maar ook informatie over de ziekte of beperking van de hulpbehoevende. Ten derde heeft de mantelzorger behoefte aan vrije tijd, wat gerealiseerd kan worden door respijtzorg. Jonge mantelzorgers zijn vaak veel beter in staat dit aan te geven dan oudere mantelzorgers. Ten vierde hebben mantelzorgers behoefte aan erkenning dat ze goede zorg leveren en ontvangen ze graag een blijk van waardering. Ten vijfde zijn er mantelzorgers die behoefte hebben om ervaringen uit te wisselen. Het liefst met mantelzorgers die in een soortgelijke situatie zitten, bijvoorbeeld door een lotgenotenbijeenkomst. Er zijn echter ook mantelzorgers die hier geen behoefte aan hebben. Tot slot hebben mantelzorgers behoefte aan nazorg. Als de zorgbehoevende wegvalt, krijgen mantelzorgers te maken met de rouwverwerking moeten ze ook weer een manier vinden om hun dag te vullen.

Motivatie om te mantelzorgen

Mantelzorgers hebben verschillende redenen om te mantelzorgen. Ten eerste vinden ze het gewoon erbij horen dat je voor elkaar zorgt. Ze zien het dus als vanzelfsprekend om voor de ander te zorgen. Hierdoor herkennen mantelzorgers zich vaak ook niet in de term 'mantelzorger'. Dit heeft als gevolg dat mantelzorgers zich niet snel zullen registreren als mantelzorger bij de gemeente. Ten tweede is mantelzorg iets wat je overkomt, je kunt er niet voor kiezen. Ten derde vinden ze dat het een morele verplichting is om te mantelzorgen. Mantelzorg vinden ze iets goeds om te doen. Als laatste willen

sommige mantelzorgers de zorg niet uit handen geven omdat ze het lastig vinden de zorg over te dragen. Daarnaast willen ze de hulpbehoevende zolang mogelijk thuis houden wonen of vinden ze de professionele zorg niet goed genoeg.

Informele ondersteuning

Ondersteuning uit het informele netwerk van mantelzorgers wordt verschillend ervaren. Externe actoren beschrijven informele ondersteuning als vanzelfsprekend omdat de gemeenschap in Oudewater erg hecht zou zijn. Mantelzorgers zouden altijd hulp van familie of vrienden kunnen krijgen, omdat Oudewater een sterke gemeenschapszin zou hebben. Mantelzorgers zelf gaven aan niet altijd op dergelijke steun te kunnen rekenen en soms zelf niet over een dergelijk netwerk te beschikken. Het gebeurt ook dat mantelzorgers tijdens het zorgproces vereenzamen, doordat ze gaandeweg hun sociale contacten verliezen.

Rol van het Stadsteam

Tot slot het Stadsteam. Zij vormt de schakel tussen de mantelzorger, de hulpbehoevende en alle externe actoren. Mantelzorgers vinden het systeem een hoog bureaucratisch gehalte hebben, doordat zoveel verschillende partijen meespelen en processen lang duren. Omdat deze processen soms ingewikkeld overkomen, is er behoefte aan een duidelijke informatievoorziening vanuit het Stadsteam. Dit, in combinatie met een nog hechtere samenwerking met externe partijen, zou de bekendheid van het Stadsteam kunnen vergroten. Tot slot is het van belang dat zowel mantelzorgers als het Stadsteam een proactieve houding aannemen. Aan de ene kant is het van belang dat het Stadsteam mantelzorgers ondersteuning kan bieden en ook hun aanbod daarin bekend maakt, maar aan de andere kant is het ook aan de mantelzorger zelf om de hulp actief op te zoeken en tijdig aan de bel te trekken voor ondersteuning.

In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de vraag: *'Hoe zijn de ervaringen op het gebied van mantelzorg in de gemeente Oudewater?'.* Door bij verschillende actoren na te gaan hoe mantelzorg ervaren wordt en waar mantelzorgers behoefte aan hebben, is getracht in kaart te brengen hoe de verschillende actoren in het mantelzorgveld kijken naar dit onderwerp. In dit hoofdstuk worden opmerkelijke resultaten geëvalueerd, zullen de resultaten naast de literatuurstudie worden gelegd en zullen de resultaten bekeken worden in het licht van de maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie. Allereerst volgt een reflectie op de onderzoeksvraag in het licht van de verkregen data.

5.1 Reflectie onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag vereist het in kaart brengen van de ervaringen op het gebied van mantelzorg. Uit deze ervaringen zijn verschillende aspecten van het mantelzorgen naar voren gekomen, waaronder bijvoorbeeld behoeften, lasten en de rol van het Stadsteam. Daarnaast vormt ook de informele ondersteuning van de mantelzorg een belangrijk thema binnen de resultaten. De resultaten betreffen de verschillende ervaringen van mantelzorgers, die zijn ondergebracht in bepaalde thema's. Juist doordat de resultaten zowel de ervaringen van de mantelzorg op het gebied van mantelzorg als de ervaringen van andere actoren binnen het mantelzorgveld, zijn opgenomen, sluiten de data goed aan bij de hoofdvraag.

5.2 Opmerkelijke resultaten

Nu gereflecteerd is op de data in relatie tot de onderzoeksvraag, kan inhoudelijk op de resultaten worden ingegaan. In dit onderdeel zullen een aantal opmerkelijke resultaten uit het onderzoek de revue passeren.

Het eerste opvallende resultaat dat de aandacht verdient, betreft de identificatie van mantelzorgers met de term 'mantelzorg'. Uit de resultaten komt naar voren dat er mantelzorgers zijn die zichzelf niet als mantelzorg zien. Ook bestaat er weerstand tegen het bestempelen van bepaalde zorgrelaties als mantelzorg. Ondanks de vaste inhoud van het begrip mantelzorg, zijn er mantelzorgers die de term zelf een eigen invulling geven.

Een ander opvallend resultaat heeft betrekking op de motivatie van mantelzorgers tot mantelzorgregistratie. Mantelzorgers geven aan zichzelf niet te registreren als mantelzorg. Dit vanwege het feit dat ze zorg verlenen uit een soort vanzelfsprekendheid en uit naastenliefde. Zo zijn er mantelzorgers die vinden dat het voor elkaar zorgen gewoon zo 'hoort'. Wanneer echter de situatie wordt voorgelegd waarin mantelzorgers door anderen geregistreerd worden, staan de mantelzorgers wel achter een dergelijke registratie. De drempel voor het registreren als mantelzorg lijkt niet te zitten in de vanzelfsprekendheid om te mantelzorgen, maar in het gegeven dat wanneer een mantelzorg zichzelf registreert, deze zelf vraagt om erkenning van zijn of haar werk. Het is opmerkelijk dat mantelzorgers zelf niet vragen om erkenning, gezien het feit dat ze hier wel behoefte aan hebben.

Een derde resultaat dat de aandacht verdient, betreft de gemeenschap Oudewater. In het thema informele ondersteuning wordt specifiek aandacht besteed aan de gemeenschap van de stad Oudewater. In interviews met de ondersteuningsactoren uit het mantelzorgveld, waaronder de gemeente, is vaak benadrukt dat Oudewater een zeer hechte gemeenschap is. Er zou veel sociale

controle zijn en bijna iedereen zou elkaar kennen, een echte 'ons-kent-ons' gemeente. De ondersteuningsactoren leven in de veronderstelling dat inwoners elkaar helpen en ondersteunen. Wanneer mantelzorgers echter gevraagd worden naar hun visie op de ondersteuning vanuit de gemeenschap Oudewater, blijkt deze lang niet bij iedereen aanwezig te zijn. De veronderstelde saamhorigheid en gemeenschapszin om te voorzien in ondersteuning van mantelzorgers wordt door de mantelzorgers zelf niet herkend. De veronderstellingen van de gemeente dat de leden van de Oudewaterse gemeenschap elkaar allemaal ondersteunen, komt dus niet overeen met de beleving van de mantelzorgers op dit gebied.

Een vierde opmerkelijk resultaat heeft betrekking op respijtzorg. Mantelzorgers geven aan dat ze de vrijheidsbeperking soms lastig vinden en af en toe behoefte hebben aan een moment voor zichzelf. Vanuit verschillende instanties wordt respijtzorg aangeboden, maar toch vinden vraag en aanbod elkaar nog niet altijd bij respijtzorg. Opmerkelijk is een van de redenen hiervoor. Zo zijn mantelzorgers onder de leeftijd van vijftig beter in staat de behoefte aan vrije tijd kenbaar te maken en er invulling aan te geven. Oudere mantelzorgers hebben meer moeite deze behoefte in te vullen. De behoefte van mantelzorgers lijkt dus ook samen te hangen met de leeftijd van de mantelzorgers.

Het laatste opvallende resultaat dat de aandacht verdient betreft de samenwerking tussen externe partijen en het Stadsteam omtrent mantelzorg. Mantelzorgers geven aan dat externe partijen hen niet wijzen op het bestaan van het Stadsteam. Tegelijkertijd werkt het Stadsteam samen met externe partijen om de ondersteuning te bieden die mantelzorgers nodig hebben en wensen. Externe partijen zien mantelzorgers en werken tegelijkertijd samen met het Stadsteam en toch vinden Stadsteam en mantelzorgers elkaar moeilijk. De afstemming van het Stadsteam met externe partijen is niet daarom nog niet optimaal.

5.3 Resultaten in relatie tot literatuur

De resultaten van dit onderzoek linken op verschillende manieren aan de literatuurstudie die voorafgaand aan dit onderzoek is uitgevoerd. Allereerst is mantelzorg een begrip dat binnen de participatiesamenleving past, waarbij het gaat om samen zorgen voor elkaar en waarbij de verwachting heerst dat burgers zelf stappen ondernemen. Echter, uit onze resultaten blijkt dat niet alle mantelzorgers beschikken over voldoende assertiviteit om daadwerkelijk hulp te zoeken, zowel binnen hun eigen sociale netwerk als bij de overheid. Mantelzorgers die niet snel uit zichzelf hulp zoeken, vallen hierdoor buiten de boot. Er kunnen dus vraagtekens worden gezet bij de inclusiviteit en daarmee de effectiviteit van de participatiesamenleving.

Ten tweede worden in de literatuurstudie communitarisme en zelfredzaamheid beschreven als twee maatschappelijke verschijnselen die uit elkaar voortvloeien. Een voorwaarde voor zelfredzaamheid zou namelijk een gezamenlijke verantwoordelijkheid naar elkaar binnen een vaste gemeenschap zijn, ofwel communitarisme. Zelfredzaamheid zou volledig bewerkstelligd kunnen worden vanuit een communitaristische denkwijze. Deze mogelijkheid doet zich voor op voorwaarde dat het niet gaat om slechts één individu dat zorgt voor een ander individu, maar dat werkelijk de gehele gemeenschap zorg draagt voor elkaar. Oudewater wordt door de gemeente omschreven als een hechte gemeenschap. Toch is de gemeenschap niet volledig zelfredzaam. Dit komt omdat het communitaristisch gedachtegoed, dat door de gemeente gestimuleerd wordt, het systeem niet overstijgt. Een van de oorzaken hiervoor kan zijn dat de gemeente zelf altijd een leidende rol in processen blijft spelen en er daarom altijd verwachtingen richting de gemeente blijven bestaan. Dit blijkt ook uit de resultaten van dit onderzoek. Mantelzorgers houden in ondersteuning een verwachting richting de gemeente

waardoor het communitaristische gedachtegoed niet volledig tot uiting komt. Tegelijkertijd is dit ook wat de gemeente zelf wil. Immers, er is een apart team, het Stadsteam, in het leven geroepen om ondersteuning te bieden.

Ten derde, naast het feit dat zelfredzaamheid gestoeld is op het communitaristische gedachtegoed, kunnen we ook stellen dat een meer individualistische denkwijze nodig is om zelfredzaamheid te waarborgen. In het geval dat één mantelzorger zorgt voor één hulpbehoevende, heeft de mantelzorger vrije tijd nodig om een duurzame zorgrelatie met de hulpbehoevende te onderhouden. Als deze vrije tijd ontbreekt, kunnen mantelzorgers de zorg niet volhouden. Dat mantelzorgers denken aan hun eigen vrije tijd heeft een meer individualistische inslag. Daarom zou kunnen worden beargumenteerd dat individualisme, in plaats van communitarisme, een pijler is van zelfredzaamheid.

5.4 Link met maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek heeft inzicht gegeven in ervaringen die men in Oudewater heeft met mantelzorg. Belangrijke thema's hierbij zijn behoeften en lasten en de ervaringen met mantelzorgondersteuning. Met de resultaten kan gemeente Oudewater nadenken over het organiseren van mantelzorgondersteuning. De interviews hebben laten zien dat er met name op de samenwerking van het Stadsteam met externe organisaties winst te behalen valt voor de gemeente. Als deze samenwerking goed loopt, wordt er een individuele aanpak voor mantelzorgers gewaarborgd, zullen meer mantelzorgers zich registreren en zullen organisatorische processen minder bureaucratisch ervaren worden.

Conclusie

In het resultatenhoofdstuk zijn de ervaringen rondom mantelzorg op een rij gezet. In dit hoofdstuk zal aan de hand van de gevonden resultaten een antwoord geformuleerd worden op de vraag: *“Hoe zijn de ervaringen op het gebied van mantelzorg in de gemeente Oudewater?”*. Daarnaast zal op de kwaliteitscriteria, zoals besproken in de methodologie, gereflecteerd worden en zullen er aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan worden.

Mantelzorgers in Oudewater zijn gemotiveerd voor de zorgtaken die ze doen. Bij het uitvoeren van deze taken lopen ze tegen een aantal obstakels aan die zich uiten in lasten dan wel in behoeften. De gemeente Oudewater beschikt over veel vormen van ondersteuning om de lasten te verlichten en in de behoeften te voorzien, maar het ontbreekt de gemeente aan de juiste afstemming tussen de vraag naar en het aanbod van ondersteuning. Het is aan de gemeente mantelzorgondersteuning te organiseren op zo'n manier dat mantelzorgers met hun hulpvraag komen, waarna het aan Oudewaterse mantelzorgers zelf is aan de bel te trekken, wanneer nodig. Het Stadsteam zou hier een centrale rol in moeten spelen.

6.1 Reflectie op kwaliteit

De kwaliteit van kwalitatief onderzoek wordt onderverdeeld in de criteria betrouwbaarheid en authenticiteit. Allereerst wordt de betrouwbaarheid besproken. In de inleiding is de context van de gemeente Oudewater uitgebreid beschreven. Hier kunnen andere gemeenten in Nederland uit afleiden of hun situatie vergelijkbaar is met die in Oudewater. Zo kunnen zij bepalen of de gevonden resultaten wellicht ook in hun gemeente van toepassing zijn. Door gedetailleerd bij te houden welke stappen in het onderzoeksproces zijn gezet, kan bovendien worden bekeken of deze wel juist gezet zijn. Daarnaast heeft het verifiëren van de resultaten bij de respondenten ervoor gezorgd dat de resultaten overeenkomen met de interpretaties van geïnterviewden. Wanneer resultaten niet overeenstemden met de visie van de respondenten, werden deze aangepast, zodat de juiste interpretatie werd gebruikt. Daarnaast zijn de resultaten door het gebruik van triangulatie gecontroleerd. Deze punten maken het onderzoek transparant, zorgen voor de bevestiging van de resultaten en maken de resultaten overdraagbaar en geloofwaardig. Dit onderzoek kent een hoge mate van betrouwbaarheid.

Wat betreft de authenticiteit kan opgemerkt worden dat de discussie van dit onderzoek stof tot nadenken geeft. De resultaten zetten actoren, die een rol spelen bij mantelzorg, aan om na te denken over de huidige situatie. De resultaten geven handvatten voor veranderingen dan wel verbeteringen in de toekomst. Door ook respondenten te spreken die juist in het proces om de mantelzorger heen zitten, is geprobeerd een goede afspiegeling te maken van de visies op mantelzorg. Middels dit onderzoek is getracht in kaart te brengen welke ervaringen bestaan op het gebied van mantelzorg. Doordat op deze manier inzicht wordt gegeven in mantelzorg, kunnen ook mensen die niet bekend zijn met het onderwerp zich een beeld vormen. De verschillende visies op het onderwerp zijn door dit onderzoek duidelijk geworden. Gedurende de interviews waren er respondenten die opeens de visie van een andere actor begrepen. Zo begrepen respondenten de motieven van mantelzorgers om zich niet te registreren. De respondenten bleken toen bereid mantelzorgers voor te dragen bij het Stadsteam. Op die manier heeft het onderzoek gezorgd voor mogelijke veranderingen in de omgeving van respondenten. Respondenten werden in de interviews gedwongen te reflecteren op hun eigen

situatie en kwamen zo tot bepaalde inzichten. Of het onderzoek uiteindelijk leidt tot daadwerkelijke veranderingen, dat zal de tijd moeten uitwijzen. Die veranderingen moeten namelijk vanuit de mantelzorgers, de gemeente en de overige actoren zelf komen. Feit is dat dit onderzoek mensen in elk geval na heeft laten denken over de manier waarop mantelzorg georganiseerd is in Oudewater en daarmee is ook aan het criterium van authenticiteit voldaan.

6.2 Vervolgonderzoek

Dit onderzoek biedt vele mogelijkheden voor verdere onderzoeken. Allereerst zou een onderzoek naar de inrichting van het Stadsteam waardevol kunnen zijn. Doordat vraag en aanbod elkaar soms niet vinden en mantelzorgers niet altijd een assertieve houding hebben, is voor het Stadsteam een nader te definiëren rol vereist. Uit de interviews is gebleken dat veel mantelzorgers onbekend zijn met het bestaan en de functie van het Stadsteam. Juist deze organisatie kan een belangrijke rol vervullen bij de ondersteuning van mantelzorgers. Daarom zou verder onderzoek gedaan kunnen worden naar de wijze waarop het Stadsteam hun rol binnen de gemeente vorm moeten geven.

Voor een goede ondersteuning voor mantelzorgers is het ook van belang dat er een goede samenwerking is tussen externe partijen (bijvoorbeeld thuiszorgorganisatie en verpleeghuizen) en het Stadsteam. Om deze reden is het waardevol om te kijken hoe deze samenwerking op dit moment in kleine gemeenten, zoals Oudewater, vorm krijgt. Op dit moment is er nog geen eenduidige aanpak voor de ondersteuning van mantelzorgers. Vervolgonderzoek kan aantonen hoe een gezamenlijke aanpak het beste vorm kan krijgen.

6.3 Waarde van het onderzoek

Dit onderzoek is van waarde voor zowel de gemeente Oudewater als andere kleine gemeenten. Door de verschillende interviews is duidelijk geworden wat voor ervaringen men omtrent mantelzorg heeft. De persoonlijke aanpak maakt het onderzoek toepasbaar en herkenbaar, waardoor de gemeente er direct mee aan de slag kan, zonder de resultaten zelf naar de eigen situatie te hoeven vertalen. Daarnaast kunnen de uitkomsten van dit onderzoek als leidraad dienen voor andere gemeenten. Inzichten die dit onderzoek heeft gegeven, kunnen beleidsmakers in vergelijkbare gemeenten gebruiken om passend beleid te maken rondom de organisatie van mantelzorg.

Bibliografie

- Bijl, R., Boelhouwer, J., Cloin, M., & Pommer, E. (2011). *De sociale staat van Nederland 2011*. Den Haag: SCP.
- Boutellier, J. C. J., & Klein, M. van der. (2014). *Praktijken van sociale verantwoordelijkheid. Over de inzet van burgers in de 'participatiesamenleving'*.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods* (5e ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Bussemaker, M. (1993). *Betwiste zelfstandigheid: individualisering, sekse en verzorgingsstaat*. Amsterdam: SUA.
- Elchardus, M., Spruyt, B., & Vanroelen, C. (2014). *Sociologie een inleiding*. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Ervaar Oudewater (2017). *Doen in Oudewater*. Geraadpleegd via <http://www.oudewater.net/doen-in-oudewater/> (25 juni 2017)
- Gemeente Oudewater (2017, 17 maart). *Beleidsplan Sociaal Domein 2017-2019 Gemeente Oudewater*.
- Gemeente Oudewater (2015, 27 januari). *De Gemeente*. Geraadpleegd via <https://www.oudewater.nl/de-gemeente> (25 juni 2017)
- Graaf, G. de. & Meijer, A. (2013). De nieuwe netwerksamenleving en openbaar bestuur. *Bestuurskunde*, 1(22), 101-106.
- Hervormde gemeente Oudewater – Hekendorp (2017). *Hervormde gemeente*. Geraadpleegd via <http://www.hervormdoudewater.nl/gemeente/hervormd.php> (25 juni 2017)
- Jarembo, U. & Mak, E. (2014). Interviewing Judges in the Transnational Context, *Recht en Methode*, 5, pp. 4-15.
- Kooistra, A., & Ridder, N. de. (2017). *Inleidend gesprek met de Gemeente Oudewater*.
- Ministerie van Algemene Zaken (2013). *Troonrede 2013*. Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>
- MOVISIE. (2013). *Kennisdossier 5: Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid*. Geraadpleegd via [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kennisdossier %205%20Zelfregie %20eigen%20kracht%20zelfredzaamheid%20en%20eigen%20verantwoordelijkheid%205BMOV-1421737-0.1%5D.pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kennisdossier%205%20Zelfregie%20eigen%20kracht%20zelfredzaamheid%20en%20eigen%20verantwoordelijkheid%205BMOV-1421737-0.1%5D.pdf) (5 juni 2017)
- Parochie Pax Christi (2015). *Oudewater*. Geraadpleegd via <http://www.parochiepaxchristi.nl/category/oudewater/> (25 juni 2017)
- Protestantse Kerk (2017). *Welkom op de site van de Protestantse Gemeente te Oudewater!* Geraadpleegd via <http://www.protgemoudewater.nl/default.aspx?lntNavId=7274> (25 juni 2017)
- Reulink, N., & Lindeman, L. (2005). *Kwalitatief onderzoek. Participerende observatie, interviewen*.
- Rijksoverheid (2017). *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*. Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/wmo-2015>

- Schuyt, C. (1991). *Op zoek naar het hart van de verzorgingsstaat*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.
- SCP. (2015, december). *Informele hulp: Wie doet wat?* Geraadpleegd via: https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/Informele_hulp_Web_gecorrigeerd_def.pdf (25 mei 2017)
- Swaan, A. de. (2004). *Zorg en de staat: welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Stadsteam Oudewater (2017). *Stadsteam Oudewater*. Geraadpleegd via <http://www.Stadsteamoudewater.nl/> (25 juni 2017)
- Sudibyo, J. (2015, Augustus). *De verbeelding van de participatiesamenleving*. Geraadpleegd via <https://thesis.eur.nl/pub/33369> (18 juni 2017)
- Trommel, W., & Veen, R. van der. (2004). *De herverdeelde samenleving: de ontwikkeling en herziening van de Nederlandse verzorgingsstaat*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tweede Kamer (2014, juli 2). *Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving*. Geraadpleegd via https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/plenaire_verslagen/kamer_in_het_kort/verzorgingsstaat (17 juni 2017)
- Veen, R. van der. (1990). De ideologie van de verzorgingsstaat. *Beleid & Maatschappij*, 252-261.
- Verheij, M. (2015). Transitie in werking. *Maatwerk*, 16(1), 34-35.
- Wissenburg, M. (2012, september 18). *Lazarus, Op! Waarom zelfredzaamheid een politiek ideaal is*. Geraadpleegd via <http://www.wissenburg.org/pdf/lop2.pdf> (16 juni 2017)

Bijlagen

1. Topiclijst

Topiclijst voor de interviews met de mantelzorgers.

Inleiding:

- Toestemming interviewopname
- Uitleg verwerken gegevens
- Context onderzoek

Interview:

- Persoonlijke informatie respondent
 - a. Functie
 - b. Mantelzorgverleden
- Dag invulling respondenten
- Invulling van de zorg
 - a. Welke zorgtaken vervult u?
 - b. Hoeveel tijd bent u kwijt met de zorg?
- Betekenisgeving mantelzorger
 - a. Hoe ervaart u het mantelzorgen (last of geen last)?
 - o Zo ja, emotioneel?
 - o Of juist fysiek?
 - b. Visie op term mantelzorger
- Relatie met de gemeente
 - a. Komt u er vaak?
 - b. Kent u mensen bij de gemeente?
 - c. Weet u de gemeente te vinden in geval van problemen?
- Mantelzorger registratie
 - a. Bent u geregistreerd?
 - b. Motivatie voor het wel of niet registreren?
 - c. Motivatie wanneer anderen u voordragen?
- Bureaucratie
 - a. Heeft u last van de bureaucratie?
 - b. Wordt u van het kastje naar de muur gestuurd?
 - c. Hoe ervaart u de bureaucratie?
- Bekendheid Stadsteam?
 - a. Heeft u er van gehoord (voorheen Welzijn Oudewater)?
 - b. Heeft u ooit contact gehad met het Stadsteam?
 - c. Zo ja, hoe was die ervaring?

- Respijtzorg
 - a. Bekendheid term
 - b. Maakt u hier gebruik van?
 - c. Behoeftte aan respijtzorg?
- Financiële situatie
- Andere problemen in relatie tot de mantelzorg functie
- Sociaal netwerk
 - a. Contact met kennissen, vrienden, kinderen
 - b. Sociaal isolement?
 - c. Mogelijkheden van vrije tijd?
- Gemeenschap Oudewater
- Relatie met de Kerk
 - a. Lidmaatschap Kerk
 - b. Ondervindt u ondersteuning vanuit de Kerk?
- Relatie met andere mantelzorgers

Specifieke topics voor niet-mantelzorgers:

- Taakomschrijving (contact met de gemeente)
- Contact met mantelzorgers
- Registratie van mantelzorgers
- Rol gemeente
- Rol die de gemeente zou kunnen spelen
- Ondersteuning eigen taken met betrekking tot mantelzorgers
- Ervaring en betekenis
- Registratie van mantelzorgers
- Verandering wijziging Wmo 2015

2. Observaties

Deze tabel toont laat zien waar de observaties naar verwijzen.

Observatienummers	Locatie
Observatie 1	Jubileumplatform mantelzorg Amsterdam
Observatie 2	Lotgenotenbijeenkomst Woerden
Observatie 3	Aanschuifdiner Wulverhorst

3. Omzettingstabel gefingeerde namen

Deze tabel geeft een inzicht in de gebruikte gefingeerde namen. De soort gefingeerde naam is afhankelijk van de functie van respondenten in het mantelzorgveld.

Sector/Functie	Gefingeerde naam
Mantelzorger	Meneer/Mevrouw + wijknaam Almelo
Thuiszorg	Roan
Stadsteam	Erin
Geestelijke Gezondheidszorg	Joris
Vrijwilligersorganisatie voor respijtzorg	Candice
Wijkverpleging	Bart
Vrijwilliger Respijtzorg	Joost
Mantelzorgconsulent buiten Oudewater	Astrid

4. Bronvermelding geanalyseerde documenten

Deze bijlage bevat de bronvermelding van de geanalyseerde documenten.

1. Groot, B., Vink, M., Eeland, K., Schipper, K., Abma, T. (2016). *Zorgen voor, zorgen dat, zorgen om*. Amsterdam: Centrum voor cliëntervaring.
2. Gemeente Oudewater. (2017). *Beleidsplan sociaal domein 2017-2019 gemeente Oudewater*. Oudewater: Gemeente Oudewater.
3. Gemeente Woerden. (2016). *Mantelzorg in Woerden 2016*. Woerden: Gemeente Woerden.
4. Mezzo (zj, zd). Geraadpleegd via:
<https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/Drempels%20voor%20respijtzorg.pdf> (10 juni 2017)
5. Steunpunt Mantelzorg Utrecht. (2017). Durven dromen en zoeken naar mogelijkheden. *Mantel Maggezien*, 13 (1), pp. 8-12.

5. Codeboom

Behoeft van de mantelzorg

Respijtzorg

Erkenning dat mantelzorg goede zorg verleent

Heldere communicatie

Individuele aanpak

Informatie

Lotgenotenbijeenkomst

Mantelzorg heeft geen behoefte aan
lotgenotenbijeenkomst

Mantelzorg heeft wel behoefte aan
lotgenotenbijeenkomst

Met mantelzorgers in dezelfde situatie
Om te relativeren (reden)

Luisterend oor

Mantelzorg heeft geen behoefte aan
mantelzorgondersteuning

Mantelzorg wil regelmatig contact met Stadsteam

Vrije tijd

Mantelzorg heeft behoefte aan vrije tijd

Zorgbehoevende wil niet veel dingen meer doen

Gemeenschap Oudewater

Houding mantelzorg ten opzichte van gemeenschap
Inwoners Oudewater verwachten snelle en adequate
hulp

Inwoners zoeken niet graag hulp maar lossen het zelf op
Oorzaken van uitblijven hulpvraag

Kerkelijke gemeenschap

Ondersteuning vanuit gemeenschap

'Ons-kent-ons'

Lasten van de mantelzorg

Coördineren van zorg

Emotionele last

Fysieke last

Jonge mantelzorg (broer of zus) krijgt minder aandacht
thuis

Mantelzorg reageert last af op zorgbehoevende

Overbelasting mantelzorg

Zorgbehoevende is boos op mantelzorg

Motivatie om te mantelzorg

Mantelzorg vindt professionele zorg niet goed genoeg

Mantelzorg vindt vanzelfsprekend om te mantelzorg

Mantelzorg voelt morele plicht om iets terug te doen

Mantelzorg wil niet dat partner naar zorginstelling
moet

Mantelzorg overkomt je

Mantelzorger kenmerken

Concrete zorgtaken

Financiële situatie

Mantelzorger is assertief in zelf dingen uitzoeken

Mantelzorgverleden

Relatie met zorgbehoevende

Zorgbehoevende is (schoon)ouder

Zorgbehoevende is kennis, buur, etc.

Zorgbehoevende is kind

Zorgbehoevende is partner

Religieus

Mantelzorger put steun uit geloof

Tijdsinvestering

Werk naast mantelzorg

Woonplaats

Zelfredzaamheid

Ziekte zorgbehoevende

Mantelzorger registratie

Belang van gemeente bij registratie

Motivatie

Mantelzorgwaardering

Mantelzorger stelt waardering op prijs

Nut verbinden aan registratie

Onwetendheid

Respijtzorg

Dagbesteding

Mantelzorger is afhankelijk van vervoer naar dagbesteding

Ondanks dagbesteding geen rust voor mantelzorger

Externe zoekt binnen netwerk mantelzorger

Informatievoorziening over respijtzorg

Mantelzorger vindt lastig zorg over te dragen

Passende vorm van respijtzorg van belang

Respijtzorg sluit niet aan bij wens zorgbehoevende

Vrijwilliger

Er moet een klik zijn tussen zorgbehoevende en vrijwilliger

Geen toename zorgvraag Oudewater, andere gemeenten wel

Inhoud vrijwilligerswerk

Respijtzorg is niet genoeg, mantelzorger bezwijkt aan zorgtaken

Term mantelzorg

Mantelzorger herkent zich niet in term

Ontwijken van term

Term dekt groep niet

Rol van de gemeente

Bureaucratie

Doorverwijzen

Houding van mantelzorgster ten opzichte van gemeente

Informatievoorziening

Invalshoek gemeente

Doel gemeente

Lastig om mantelzorgster te bereiken

Van horen zeggen

Monitor

Mantelzorgster ervaart geen hulp vanuit gemeente

Mantelzorgster waardering

Gemeente krijgt oog voor mantelzorgsters

Nadelige gevolgen WMO

Nazorg

Behoefte aan nazorg

Gebrek aan nazorg

Lastig om leven op te pakken na overlijden

zorgbehoevende

Ondersteuning vanuit gemeente

Digitale ondersteuning

Mantelsalón

Ondersteuning werkt niet als de afstand te groot is

Onduidelijkheid over mantelzorg-ondersteuning als

mantelzorgster in andere gemeente woont

Preventie en indiceren

Relatie tot de mantelzorgster

Stadsteam

Bekendheid Stadsteam

Belang van dementieconsulent

Goede relatie mantelzorgster met Stadsteam

Informatievoorziening door Stadsteam over aanbod
mantelzorgondersteuning

Integrale aanpak bij mantelzorgster

Mantelzorgconsulent is waardevol

Minder goede relatie mantelzorgster met Stadsteam

Onwetendheid van hulpaanbieding Stadsteam

Preventief te werk gaan

Stadsteam werkt samen met externe partijen met
betrekking tot mantelzorg.

Te weinig personeel

Sociaal netwerk mantelzorgster

Mantelzorgster voelt zich eenzaam

Steun van de omgeving

Steun vanuit familie

Onderzoek bekendheid Stadsteam

1^e jaar studenten Universiteit Utrecht

Samenvatting onderzoek Groep 1.

In opdracht van de gemeente Oudewater zijn wij aan de slag gegaan met de volgende vraag: wat is de meest doeltreffende manier voor het Stadsteam Oudewater om de verschillende leeftijdsgroepen binnen de gemeente Oudewater te bereiken? Om deze vraag te kunnen beantwoorden hebben wij onderzoek gedaan onder de inwoners van Oudewater. Dit onderzoek draagt bij aan de kennis van de gemeente Oudewater over hoe bekend het Stadsteam is onder de inwoners en op welke manier deze bekendheid vergroot kan worden.

We hebben de respondenten opgesplitst in vier groepen, om op die manier te kijken of er verschillen bestaan tussen de voorkeurskanalen om respondenten in verschillende leeftijdsgroepen te bereiken. We hebben ervoor gekozen om mensen die ongeveer in dezelfde levensfase zitten in één categorie samen te voegen. Daar zijn vier categorieën uit voortgekomen, namelijk de volgende: Jongeren (14 tot en met 19 jaar), Volwassenen I (20 tot en met 44 jaar), Volwassenen II (45 tot en met 64 jaar) en Ouderen (65 jaar en ouder). Aan de hand van de hoofdvraag en de opgedane kennis uit de literatuur hebben wij de volgende hypothesen opgesteld:

1. Respondenten uit de categorie 'Jongeren' die het Stadsteam niet kennen, kunnen het beste bereikt worden via sociale media.
2. Respondenten uit de categorieën 'Volwassenen II' en 'Ouderen' die het Stadsteam niet kennen, kunnen het beste bereikt worden via huis-aan-huisbladen.
3. In welke leeftijdsgroep de respondent zit, heeft invloed op het kennen van het Stadsteam.

Daarnaast hebben we na het verzamelen van de data nog twee hypothesen opgesteld die voortgevloeid zijn uit onze interesse naar de verbondenheid met de gemeente Oudewater en de bekendheid van het Stadsteam die daar eventueel mee samengaat.

4. Hoe ouder de respondent, hoe meer verbonden hij zich voelt met de gemeente Oudewater.
5. Hoe meer verbonden de respondent is met de gemeente Oudewater, hoe meer bekend hij is met het Stadsteam.

Deze hypothesen hebben we vervolgens getoetst. Hier zijn interessante resultaten uit voortgekomen. De eerste hypothese hebben we kunnen aannemen, jongeren geven aan dat sociale media de beste manier is om hen te kunnen bereiken. De tweede hypothese kan ook aangenomen worden. De groepen 'Volwassenen II' en 'Ouderen' vinden huis-aan-huisbladen de beste manier om bereikt te worden. De derde hypothese hebben we kunnen verwerpen, er kan geen afhankelijkheid worden vastgesteld tussen leeftijd en bekendheid. Dit spreekt de gevonden literatuur tegen. De vierde hypothese toonde aan dat de respondent zich meer verbonden voelt met de gemeente naarmate hij ouder wordt. De vijfde hypothese hebben we moeten verwerpen; verbondenheid met de gemeente Oudewater en bekendheid van het Stadsteam hangen niet samen.

Er kan geconcludeerd worden dat de meest effectieve manier om de doelgroepen te bereiken per doelgroep anders is. Het is dus van belang dat er op meerdere manieren geprobeerd wordt meer bekendheid te genereren. Er is geen samenhang tussen leeftijd en bekendheid en het is dus belangrijk dat er op meer dan één leeftijdsgroep gefocust wordt. Er is ook geen verband te vinden tussen de verbondenheid met de gemeente en de bekendheid van het Stadsteam.

Dit onderzoek is relevant omdat alle gemeenten een werkende manier moeten vinden om de decentralisering van de zorg in te vullen, waardoor de resultaten ook op andere gemeenten van toepassing zouden kunnen zijn. Het is belangrijk dat de zorg toegankelijk is voor alle inwoners, en dat mensen weten waar ze terecht kunnen met hun vragen over zorg. Een kanttekening bij ons onderzoek kan zijn dat er weinig respondenten zijn gevonden, waardoor het moeilijker te generaliseren is.

Samenvatting onderzoek Groep 2.

In ons onderzoeksrapport doen we onderzoek naar de bekendheid met het Stadsteam in de gemeente Oudewater. Zoals in de inleiding besproken is, is het Stadsteam de poort tot het sociale domein van de gemeente Oudewater. Hier kunnen de inwoners van de gemeente Oudewater terecht voor zorg en ondersteuning. De gemeente Oudewater heeft als doel om deze bekendheid te vergroten, ze streven ernaar dat in 2018 50% van de inwoners bekend is met het Stadsteam en uiteindelijk 80%. Om dit streven te behalen is het van belang dat wij de gemeente Oudewater meer inzicht kunnen geven in hoe de bekendheid momenteel is. Wij zullen ons in het onderzoek met name toespitsen op welke invloed levensfase heeft op de bekendheid met het Stadsteam. We zullen hierbij de indicator leeftijd

gebruiken maar ook andere indicatoren van levensfase. Wanneer er meer bekend is over in welke levensfase inwoners meer of minder bekend zijn met het Stadsteam, kan de gemeente effectief aan de slag gaan en werken aan het vergroten van deze bekendheid. Daarom zal de hoofdvraag van ons onderzoek luiden: *“Welke invloed heeft de levensfase op de bekendheid met het Stadsteam?”*

In het theoretisch kader zijn de twee concepten leeftijd en bekendheid toegelicht en gedefinieerd. Levensfase zullen we definiëren aan de hand van verschillende indicatoren. Leeftijd zal hierbij een belangrijke indicator zijn, maar ook het hebben van thuiswonende kinderen en het doen van vrijwilligerswerk zullen de levensfase bepalen. Verder is bekendheid gedefinieerd aan de hand van de zes verschillende aspecten die Van Venrooij (2008) operationaliseert.

Daarnaast stelden wij in het theoretisch kader de hypothesen op aan de hand van drie eerdere onderzoeken m.b.t. leeftijd en/of bekendheid. In het eerste onderzoek werd de invloed van leeftijd op een publiekgoed getoetst, in het tweede stuk werd de invloed van leeftijd op de participatie in vrijwilligerswerk onderzocht en in uit het derde onderzoek bleek dat 3% van de jongeren in aanraking komt met jeugdzorg. De voortgekomen hypothesen zijn de volgende:

1. Er is een correlatie tussen het doen aan vrijwilligerswerk en de bekendheid van het Stadsteam van de gemeente Oudewater.
2. Burgers van de Gemeente Oudewater met thuiswonende kinderen zijn beter bekend met het Stadsteam.
3. Ouderen zijn beter bekend met het Stadsteam van de Gemeente Oudewater.

In het methodehoofdstuk zullen we verantwoording afleggen voor hoe we in dit hoofdstuk te werk gaan. Eerst operationaliseren we de twee variabelen van de onderzoeksvraag: bekendheid en levensfase. Onder bekendheid verstaan we mensen die de naam van het Stadsteam kennen, in aanraking zijn geweest met het Stadsteam of weten in welk werkveld het Stadsteam handelt. Het begrip levensfase valt uiteen in drie indicatoren voor levensfasen: leeftijd, ouders met thuiswonende kinderen en vrijwilligerswerk. Deze drie onderdelen geven aan in welke levensfase de respondent zich bevindt.

Onderzoeken lopen altijd anders dan gepland, zo ook die van ons. Een belangrijk punt hierbij is dat het niet gelukt is om een aselechte steekproef te realiseren, door de tijd en plaats van de enquête. Ook heeft de steekproef een andere indeling wat betreft leeftijd dan de populatie en is deze kleiner uitgevallen dan de bedoeling was. Bovendien is er geen hoge mate van externe validiteit als gevolg van het relatief kleine onderzoeksgebied, maar dit hadden we ook niet voor ogen. Er is echter wel een hoge mate van constructvaliditeit door de goed opgezette vragenlijst. Ook de ecologische validiteit is van niveau: Er is buiten op de straat geënquêteerd, zonder enige uitschakeling van variabelen. In de resultaten zijn een aantal toetsen gedaan om de onderbouwing van de conclusie vorm te geven. Er is gebruik gemaakt van de Spearman's rangcorrelatie toets, de Pearson correlatietoets, de Chi-kwadraat toets voor onafhankelijkheid, Pearson correlatietoets met punt biserieel en ten slotte ook nog van de Pearson correlatietoets met phi-coëfficiënt.

Uit deze toetsen is gebleken dat er een correlatie bestaat tussen leeftijd en bekendheid met het Stadsteam. Ook de andere indicatoren van levensfase zijn getoetst. Zo is er een positieve correlatie gevonden tussen het hebben van kinderen en de bekendheid met het Stadsteam. Ook blijkt dat vrijwilligerswerk niet correleert met bekendheid met het Stadsteam. Ook is er gekeken naar manieren om de mensen die het Stadsteam niet kennen, te kunnen bereiken. Zo blijkt dat jongeren meer gebruik maken van sociale media dan ouderen en ook liever bereikt willen worden via sociale media dan oudere mensen. Ook blijkt uit de resultaten dat ouderen meer gebruik maken van het huis- aan huisblad, de regionale radio en het regionaal dagblad dan jongeren. Zij zeggen eerder benaderd te willen worden via het huis- aan huisblad dan dat jongeren dat zouden doen.

Ten slotte is er getoetst of de tijd dat iemand in Oudewater woont, correleert met zijn/haar kennis over het Stadsteam. Dit blijkt niet zo te zijn. Uit de resultaten zijn dus zeer interessante zaken naar boven gekomen, die gebruikt zijn om de conclusie op te bouwen.

In de conclusie willen we allereerst antwoord geven op de onderzoeksvraag. Dit hebben we gedaan aan de hand van het testen van onze hypothesen. Het blijkt de bekendheid van het Stadsteam groeit, naarmate de respondenten een hogere leeftijd hebben. De hoofdvraag wordt hiermee dus al voor een deel bevestigd. Verder hebben we gebruik gemaakt van twee hypothesen die tijdens de resultaten zijn opgesteld, die dienen als indicatoren om de tweede hypothese uit het theoretisch kader te ondersteunen. Hier kan uiteindelijk uit worden geconcludeerd dat de bekendheid van het Stadsteam groter is, als de respondent thuiswonende kinderen heeft. Vervolgens konden we concluderen dat het doen van vrijwilligerswerk niet leidt tot een grotere bekendheid van het Stadsteam. Als laatste bleek dat de burgerlijke staat wel invloed heeft op de bekendheid met het Stadsteam.

Vervolgens hebben we gekeken naar de wetenschappelijke relevantie. Hierbij hebben we een koppeling gemaakt tussen de theorie uit het theoretisch kader en de resultaten die zijn voortgekomen uit ons onderzoek. Het onderzoek naar de 'Bekendheid en gebruik Stadspas' uit het theoretisch kader blijkt overeen te komen met onze eigen resultaten. Vervolgonderzoek kan zich focussen op de vraag hoe mensen met een lagere leeftijd beter bekend kunnen raken met deze publieke diensten. In het volgende onderzoek dat wij hebben vergeleken met onze eigen resultaten, blijkt er echter geen invloed te bestaan van leeftijd op bekendheid. Uit deze inconsistente resultaten kan gesteld worden dat de invloed van leeftijd op bekendheid in het algemeen in elke situatie anders is. Verder laat ons onderzoek de bijzondere vormgeving van de gemeente Oudewater zien ten opzichte van andere gemeenten. En dit zou ervoor kunnen zorgen dat zorg en hulp ook binnen gemeenten in de toekomst verbeterd kunnen worden. Bij het inschatten van de waarde van het onderzoek, is rekening gehouden met de onderzoeksopzet, de onderzoekspopulatie en de gebruikte variabelen. Ondanks het feit dat er een aantal kritische beperkingen waren binnen ons onderzoek, kan geconcludeerd worden dat het onderzoek van tamelijk grote waarde is voor de gemeente Oudewater.

Tot slot is dit onderzoek op verschillende punten relevant voor de maatschappij. Door de uitkomsten van het onderzoek kan de gemeente actie ondernemen om het Stadsteam meer bekendheid te geven. Dit kan met name door meer te focussen op de bekendheid bij jongere generaties. Verder kunnen de resultaten doorgegeven worden aan andere vergelijkbare gemeenten, om daar ook de bekendheid van soortgelijke instanties te doen groeien.

Samenvatting Onderzoek 3.

Voorheen richtte de centrale overheid het sociaal domein van de decentrale overheden zelf in. Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten zelf verantwoordelijk voor de sociale dienstverlening. Hierbij ontvangen gemeenten een budget van het Rijk om de taken van dienstverlening op zich te nemen (Rijksoverheid, 2017). Zo ook de gemeente Oudewater. De host van het sociale domein is bekend onder de naam Stadsteam Oudewater. Alleen weten de inwoners wel wat het Stadsteam is en doet? Uit het beleidsplan van Oudewater komt naar voren dat de gemeente wilt dat 80 procent van de bevolking bekend is met het Stadsteam (Beleidsplan Oudewater 2017-2019, 2017). Nu is aan ons gevraagd door de gemeente om onderzoek te doen naar de bekendheid van het Stadsteam. Dit onderzoeksrapport is erop gericht om de bekendheid van het Stadsteam te meten. Wij focussen ons op of verbondenheid invloed heeft op de bekendheid van de gemeentelijke dienst. Hierbij hebben wij de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: *“Wat voor invloed heeft de verbondenheid van de burgers met de gemeenschap in de gemeente Oudewater op de bekendheid van het Stadsteam?”* Aan de hand van onze onderzoeksvraag maken wij gebruik van de volgende theoretische concepten, namelijk: verbondenheid en bekendheid. Hieraan hebben wij verwachtingen gekoppeld. Ten eerste verwachten wij dat de verbondenheid van de burgers met de gemeenschap, in de vorm van netwerken, in de gemeente Oudewater enige invloed zal hebben op de bekendheid van het Stadsteam. Burgers die verbonden zijn met de gemeente Oudewater zullen het Stadsteam beter kennen dan burgers die niet verbonden zijn met de gemeente Oudewater. Ten tweede verwachten wij dat het Stadsteam bij 35 tot 40 procent van de bewoners van gemeente Oudewater bekend zal zijn. In dit onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van de kwantitatieve manier van onderzoek doen. Bij deze methode hebben wij gebruik gemaakt van enquêtes. Wij zijn met deze enquêtes naar veel verschillende locaties in Oudewater geweest en hebben zo veel mogelijk soorten respondenten aangesproken. Aan het onderzoek hebben in totaal 127 respondenten deelgenomen. De enquêtes bevatten achtergrondkenmerken van de respondenten en vragen over factoren die de bekendheid van het Stadsteam kunnen beïnvloeden, waaronder verbondenheid. Om onze hoofdvraag en de hypothesen te beantwoorden zijn er deelvragen opgesteld. Door verschillende toetsen uit te voeren hebben wij gekeken of verbondenheid invloed heeft op de bekendheid van het Stadsteam. Factoren waarnaar gekeken zijn: werk, het aantal familieleden of vrienden in Oudewater, lidmaatschap van een vereniging, het gevoel van verbondenheid en de woonduur. Bij geen van de toetsen ontstond een significant resultaat. Ook bleek maar 30,20 procent van de respondenten het Stadsteam te kennen. Beiden hypothesen werden dus verworpen. Uit ons onderzoek blijkt dus dat verbondenheid met de gemeenschap geen invloed heeft op de bekendheid van het Stadsteam in Oudewater. Onze literatuur sluit hier niet bij aan en hier kunnen verschillende redenen voor zijn. Er zijn bijvoorbeeld een aantal factoren die de betrouwbaarheid van het onderzoek verkleinen. De belangrijkste factoren die de betrouwbaarheid van het onderzoek beperken zijn: de grootte van de steekproef, de niet voldane voorwaarden van de toetsen en de beperking in vormen van verbondenheid. Bij een vervolgonderzoek is het nuttig om die betrouwbaarheid te vergroten door meer respondenten deel te laten nemen aan het onderzoek waardoor de toetsen ook betrouwbaarder worden. Daarnaast kan de enquête ook 'vergroot' en uitgebreid worden met meer vragen en andere factoren van verbondenheid toe te voegen.

Samenvatting Onderzoek 4.

Sinds de wijziging van de Wmo-wet in 2015 wordt de zorg in Nederland geregeld door de gemeenten. Zo ook door de gemeente Oudewater. Zij koos voor de oprichting van een Stadsteam om op die manier invulling te geven aan de nieuwe zorgwet. Bij zowel het Stadsteam als de gemeente rees echter de vraag wat de bekendheid van het Stadsteam is onder de inwoners. Weten de bewoners wel dat er een team voor hen klaar staat wanneer zij zorg behoeven? De gemeente heeft ons daarom gevraagd om deze bekendheid te onderzoeken. Wij besloten om de bekendheid te koppelen aan het gebruik van informatiekanaal door de inwoners, waarmee we ons dus focussen op de informatievoorziening van het Stadsteam. De onderzoeksvraag die we hebben geformuleerd luidt als volgt:

Hoe verhouden het gebruik van verschillende informatiekanaal door inwoners uit de gemeente Oudewater en de bekendheid van het Stadsteam zich tot elkaar?

Reeds bestaande onderzoeken of theorieën zijn nog redelijk schaars. Wij vonden twee onderzoeken die vergelijkbaar zijn met het onze. Allereerst een onderzoek naar de bekendheid van het Steunpunt Mantelzorg in Eindhoven. Dit onderzoek richtte zich, net als wij, op een lokale zorginstelling. Echter, het grote verschil is dat wij ons op alle leeftijdscategorieën richtten, terwijl het onderzoek uit Eindhoven alleen ouderen een vragenlijst heeft voorgelegd. Het tweede onderzoek dat wij vonden is het scriptieonderzoek van de Utrechtse Master-studente Eline Warmer. Zij onderzocht de bekendheid van de buurtteams in Utrecht en keek dus niet alleen naar de oudere doelgroepen zoals het Eindhovense onderzoek. Toch moeten we een belangrijk onderscheid maken tussen Warmers onderzoek en het onze: Utrecht is een stedelijk gebied, terwijl Oudewater landelijk is. Beide onderzoeken liggen dus in ons straatje, maar we ontdekken hier en daar ook verschillen.

Wij achten de inwoners van de gemeente Oudewater bekend met het Stadsteam indien zij weten wat het Stadsteam is en wat het Stadsteam doet. Om het concept informatiekanaal te duiden baseren wij ons op de definitie van Ebbers, Pieterse en Noordman (2016). Zij stellen dat informatiekanaal de verschillende manieren zijn, waarop de uitwisseling van informatie plaatsvindt. Uit deze definitie hebben wij de volgende operationalisatie afgeleid: direct contact, traditionele media en sociale media. Om ons onderzoek uit te voeren hebben we gekozen voor een kwantitatieve methode. Helaas hebben we geen vragenlijsten afgenomen in de kern Papekop, omdat een van onze enquêteurs door persoonlijke omstandigheden verhinderd was.

Het significantieniveau dat wij toepassen voor alle toetsen is 5%. De Cronbach's alpha voor de samengestelde schaal Sociale media is 0,659 en dus niet volledig betrouwbaar. Toch gebruiken we de schaal, zonder variabelen uit de schaal weg te laten, omdat de resultaten van belang zijn voor ons onderzoek. Bij deelvraag 1 en 3 hebben met onze definitie van bekendheid: iemand is bekend met het Stadsteam als diegene weet wat het team is en wat het doet, anders is de respondent onbekend met het Stadsteam.

Ons onderzoek is zowel betrouwbaar als valide. Ten eerste betrouwbaar, omdat ons onderzoek replicerbaar is. We maken namelijk gebruik van een selecte steekproef, waarbij we elke respondent dezelfde vragenlijst hebben afgenomen. In ons geval ging het om een *convenience sample*, aangezien onze steekproef bestaat uit respondenten die toevallig onze vragenlijst wilden invullen. Ten tweede is ons onderzoek ook valide, want we meten wat we willen meten. De voor ons belangrijkste vragen over het gebruik van informatiekanaal zijn namelijk opgenomen in de vragenlijst. Daarbij is de externe validiteit hoog, want andere gemeenten kunnen onze onderzoeksresultaten gebruiken om erachter te komen hoe zij hun eigen inwoners kunnen bereiken en zo de bekendheid vergroten. Alleen verschillen de Nederlandse gemeenten mogelijk veel in hoe zij de lokale zorg inrichten.

Een van onze belangrijkste bevindingen is dat het Stadsteam niet voldoet aan de bekendheidsnorm van 80% die gemeente zelf geformuleerd heeft. 30,2% van de respondenten bleek het Stadsteam te kennen en de bekendheid ligt daarmee beduidend lager dan de doelstelling van de gemeente. Dit resultaat is ook significant. Een ander resultaat dat in het oog springt is dat jongeren vooral gebruikmaken van de sociale media, zoals Snapchat en Instagram. Ouderen lezen vooral de regionale kranten en dagbladen en doen ook vaker een beroep op de huisarts of een maatschappelijk werker dan jongeren.

Tot slot kunnen we stellen dat Snapchat en de samengestelde schaal Sociale media significant samenhangen met de bekendheid met het Stadsteam in negatieve zin. Oftewel, de gebruikers van deze kanalen kennen het Stadsteam in het algemeen niet. De andere afzonderlijke sociale mediakanalen correleren ook negatief met de bekendheid, maar deze resultaten zijn niet significant en dus niet te vertalen richting de populatie. Hetzelfde geldt voor de regionale dagbladen en kranten, behalve dat zij positief correleren met de bekendheid. De respondenten uit de steekproef die deze informatiekanaal gebruiken kennen het Stadsteam wel. We raden het Stadsteam dan ook aan om zich meer toe te leggen op sociale media, zonder de informatievoorziening via de regionale dagbladen

en kranten te verwaarlozen. Voor toekomstig onderzoek is het mogelijk interessant om na te gaan wat de meest optimale invulling van de informatievoorziening is.

De jongeren die de sociale mediakanalen gebruiken, kennen het Stadsteam minder vaak dan de ouderen die vooral het huis-aan-huisblad en regionaal dagblad lezen. Zoals hierboven al vermeld is, zijn alleen Snapchat en de samengestelde schaal Sociale media significant en dus zijn alleen de conclusies over deze variabelen toepasbaar op de populatie. Ons onderzoek is wetenschappelijk relevant, omdat eerdere onderzoek zich vooral richtten op de bekendheid van nationale zorginstellingen. Daarnaast besteedt de gemeente Oudewater haar taken uit aan een externe partij, wat interessant vergelijkingsmateriaal kan opleveren voor latere onderzoeken naar gemeenten die de zorglevering in eigen beheer houden. Ook levert ons onderzoek een bijdrage aan de maatschappij, want met een grotere bekendheid weten inwoners eerder wanneer ze aan de bel kunnen trekken. Dat resulteert niet alleen in een kwalitatief betere zorgverlening, maar het levert de gemeente ook kostenvoordelen op.



RAADSINFORMATIEBRIEF Oudewater

17R.000000

Van : College van burgemeester en wethouders

Datum : 3 november 2017

Portefeuillehouder(s) : wethouder Duindam

Portefeuille(s) : Financiën/ Jeugd

Contactpersoon : P.F. van de Burgt

Tel.nr. : 06-35113531

E-mailadres : burgt.p@woerden.nl

Onderwerp:

Geprognosticeerde overschrijding sociaal domein Oudewater.

Kennisnemen van:

Een geprognosticeerde overschrijding sociaal domein Oudewater.

Inleiding:

'In het licht van de actieve informatieplicht en de komende begrotingsbehandeling wil ik een aantal ontwikkelingen binnen het sociale domein met u delen. Wij prognosticeren dat wij op de open einde regelingen van het sociale domein een forse stijging van de uitgaven zien, veel meer dan verwacht. Deze zullen anders dan in 2016 niet meer opgevangen kunnen worden binnen programma 3.

In 2017 krijgt de gemeente, door een betere communicatie met zorgaanbieders, sneller dan voorheen een beeld welke inwoners in zorg welke voorzieningen gebruiken. We kunnen daardoor steeds beter prognosticeren. We moeten ook vaststellen dat de daadwerkelijke facturering door zorgaanbieders sterk achterblijft (3/4 van jaar verstreken en pas 1/4 van de facturen binnen).

Van de verwijzingen in de jeugdzorg vindt 77% door (huis)artsen plaats. Op de verwijzing door (huis)artsen hebben wij geen of beperkte invloed.

Onze bron van prognose is daarom de communicatie met de zorgaanbieders via het berichtenverkeer. De genoemde prognoses laten het onderstaande beeld zien. Evenals voorgaande jaren zien we een substantiële toename van de uitgave binnen uitvoering van de jeugdwet. Dit is overeenkomstig met het landelijke beeld. Een fors aantal gemeenten ziet significante meerjarige financiële tekorten in het sociaal domein ('3D-breed'), blijkt uit onderzoek van AEF. Dit vraagt om actie van het kabinet om te zorgen dat de transitie en transformatie van het sociaal domein niet in gevaar komen.

Daarnaast is er toegewerkt naar verbetering van het administratieve proces zodanig dat in oktober 2017 inzage gegeven kon worden in de bestedingen en prognoses in het Sociaal Domein. Over het jaar 2016 lukte dat pas in april 2017, en gedeeltelijk worden de gedane reserveringen nog verwerkt. Wij constateren

dat door het ontbreken van inzicht in de feitelijke uitgaven de begroting 2017, en de meerjaren begroting 2018-2021 achteraf gezien te optimistisch is geweest. De begroting 2017 is opgesteld en herzien toen het jaarrekeningresultaat 2016 nog niet bekend was. Dit resulteert qua prognose voor 2017 in een overschrijding t.o.v. de begroting 2017 van ruim 1 mln. De stijging t.o.v. daadwerkelijk gerealiseerde uitgaven 2016 is € 244.000.

Eerst nu zijn de feitelijke uitgaven inzichtelijk en kan op basis daarvan een reële prognose gedaan worden. Reden om u nu onverwijld te informeren.

De prognose is een forse overschrijding van de begroting van programma 3 met €1,2 mln. De verwachting is er in 2017 is dat er onvoldoende vrijval zal zijn op de WMO om dit op te vangen. Het is nog onzeker of er een overschot zal zijn op de voorliggende voorzieningen. Per saldo bereiden we ons voor op een situatie met een tekort van 1,2 miljoen met alle onzekerheden naar boven en beneden die er bij horen. In 2017 kan dit probleem opgelost worden met inzet van de reserve Sociaal Domein (€ 1,4 mln).

Kernboodschap:

Wij prognosticeren dat wij op de open einde regelingen van het sociale domein een forse stijging van de uitgaven zien, veel meer dan begroot. De oorzaak is ten eerste dat er (achteraf gezien) te optimistisch is begroot. Ten tweede dat er een reële stijging van de uitgaven is t.o.v. het jaarrekeningresultaat 2016. Deze is voornamelijk te zien bij jeugd, maar ook op de nieuwe taken op WMO (begeleiding en dagbesteding) vindt een stijging plaats. Ten derde kan deze stijging niet zoals in 2016 opgevangen worden binnen programma 3. In totaal bereiden wij ons voor op een overschrijding van €1,2 miljoen op programma 3 met alle onzekerheden naar boven en beneden die er bij horen.

In 2017 kan dit probleem opgelost worden met inzet van de reserve Sociaal Domein (€ 1,4 mln). Deze is dan wel bijna helemaal leeg. Het college zal op korte termijn het gesprek aan gaan met de huisartsen en SAVE. Ook beraden wij ons nader op een begrotingswijziging.

Financiën

Onderdeel	2016 jaarrek.	2017 begroot	2017 prognose	Verschil begroting / prognose
Totaal Ferm Werk	2.175	2.360	2.360	00
Totaal Jeugd, incl. SAVE	1.585	740	1.829	-1.089
Totaal Wmo	862	696	896	-200
Totaal Wmo Voorzieningen	886	1.033	924	109
Totaal PGB	239	270	287	-17
Totaal Voorliggende voorzieningen	1.093	1.263	1.263	00
Totaal	6.840	6.362	7.559	-1.197

1. **Beeld jaarverslag 2016:** In 2016 was een aanzienlijk bedrag overgehouden op de regelingen in het programma sociaal domein (€ 193.363). Dit op een totaalbedrag van € 6,8 miljoen aan lasten en € 1,5 miljoen aan baten. Het betreft in het sociaal domein met name open einde regelingen waarop we steeds meer in de grip willen krijgen. Zorgpunt betreft de financieel administratieve afhandeling en de mate waarin we hier en op de processen sociaal domein 'in control' zijn. Door onduidelijkheden en nog af te handelen vraagstukken in de afrekeningen met zorgaanbieders zijn er aanzienlijke reserveringen voor onzekerheden opgenomen in deze jaarrekening. De meevallers en tegenvallers leverden per saldo dus een voordeel op van € 193.363. De grootste meevallers in de kosten betroffen het gemeentelijk armoede- en schuldenbeleid (€ 116.897), de verstrekkingen in kader van Wmo regelingen als woon- en rolstoelvoorzieningen (€ 142.487) en de algemene voorzieningen Wmo en jeugd (€ 88.001). Op de huishoudelijke hulp is een bedrag van €

39.448 overgehouden en op de eerste lijnszorg voor jeugd € 58.479. De grootste tegenvaller betreft de individuele voorzieningen jeugd. De opgenomen kosten in de jaarrekening liggen € 306.284 hoger dan het begrote bedrag voor dit onderdeel van bijna € 8 ton.

2. **Begroting 2017:** In Oudewater was de systematiek dat in de begroting de uitgaven voor de decentralisaties gelijk waren aan de integratie-uitkeringen. Dit verklaart het verschil van de ca. 4 ton tussen raming 2017 en werkelijk 2016.
3. **Herziene begroting 2017 (kaderbrief 2018-2021):** Naast intensivering in het sociaal domein bleek bij analyse van de budgetten gebleken dat er sprake was van een structurele trend van onderbesteding op diverse posten. Zo werden de stelposten algemene voorzieningen en de stelpost vanuit de Integratie-Uitkering Sociaal Domein, ten dele ingezet voor niet voorziene ontwikkelingen. Daarna resteren nog aanzienlijke budgetten die niet werden en worden besteed voor het betreffende doel. Het college (en raad) vonden het vanuit ordelijk financieel beheer noodzakelijk onderbesteding te laten vrijvallen voor het financieel meerjarenperspectief. Het betrof een structureel effect van € 90.000 per jaar. Ook is er sprake van ruime onderbesteding op enkele budgetten voor Ferm Werk. Op basis hiervan wordt een structureel besparingsvoorstel van € 50.000 gedaan.
4. **Meevallers voorliggende voorzieningen:** In 2016 zijn de tekorten op jeugd onder ander opgevangen door de voorliggende voorzieningen (zie beeld jaarverslag). Tot nu toe is hier nog 200k niet besteed en het is nog onbekend of hier nog aanspraak op gedaan gaat worden.
5. **Decembercirculaire:** vanuit de decembercirculaire kunnen nog meevallers komen. Dit is tot op heden onbekend.

Vervolg:

Maatregelen:

We nemen bovenstaand meerjaren beeld vanzelfsprekend mee in onze toekomstige acties. Op korte termijn zullen we:

1. Overleg voeren met huisartsen om bovenstaande trend te bespreken en gezamenlijk te kijken naar mogelijke oplossingen;
2. Overleg voeren met SAVE over de doorverwijzingen die zijn doen en gezamenlijk te kijken naar mogelijke oplossingen;
3. We gaan in navolging van de brandbrief van de VNG voor de zomervakantie over de tekorten op het sociaal domein, een brief sturen naar de VNG/Kabinet over deze zorgelijke ontwikkeling.

Binnen een jaar willen we een oplossing met huisartsen bereiken en afspraken maken met Save over de mate waarin zij doorverwijzen.

Voor de meer lange termijn willen wij een werkgroep oprichten die gaat kijken naar de mogelijke interventies o.a. voor de transformatie GGZ-keten. Tot slot zullen we vanuit de werkgroep een aanvullende evaluatie uitvoeren over de (brede) toegang tot het sociaal domein in Oudewater. Dit is aanvullend op de evaluatie op het stadsteam die we hierbij als bijlage toevoegen. De systeemfout kennen we en de inhoudelijke consequenties zagen we aankomen. Dat de omvang daarvan zo groot was dan weer niet. We hebben het voornemen om u tijdens het forum Samenleving een update te geven.

Bijlagen:

-bestuursopdracht "Brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater"
-analyse

**Analyse:
De Prognose:**

Onderdeel	2016 jaarrek.	2017 begroot	2017 prognose	Verschil begroting / prognose
Totaal Ferm Werk	2.175	2.360	2.360	00
Totaal Jeugd, incl. SAVE	1.585	740	1.829	-1.089
Totaal Wmo	862	696	896	-200
Totaal Wmo Voorzieningen	886	1.033	924	109
Totaal PGB	239	270	287	-17
Totaal Voorliggende voorzieningen	1.093	1.263	1.263	00
Totaal	6.840	6.362	7.559	-1.197

Doorverwijzingen

Zoals in de inleiding is aangegeven vindt maar een deel van de doorverwijzingen plaatst door het stadsteam Oudewater en een groot deel door (huis)arsen en andere bevoegde verwijzers. Wij zien daarin de volgende ontwikkelingen

- Het aantal doorverwijzingen door het stadsteam blijft min of meer gelijk. Doorverwijzingen door externe partijen neemt toe met 33%.
- De gemiddelde kosten van een voorziening (2016) door het stadsteam en door de overige verwijzers zijn vergelijkbaar met elkaar; er is geen significant voordeel of nadeel bij een doorverwijzing door het stadsteam of door een andere verwijzer.
- Op basis van de huidige beschikbare gegevens (werkelijke facturen) zijn de gemiddelde kosten van een voorziening door het stadsteam op dit moment lager. De prognose is dat deze na betaling van alle facturen 2017 gelijk zullen zijn aan de gemiddelde kosten van voorzieningen door andere verwijzers.

Doorverwijzer	Voorziening 2016	Voorziening 2017	% 2017 t.o.v. 2016	gem. Kosten 2016	gem. Kosten 2017 (tot 10- 2017)
Stadsteam	94	96	102,1%	4.702	3.884
Huisarts/GGZ (incl. save)	176	234	133,0%	4.661	4.390
Onbekend	37	24	64,9%	7.011	5.697
Totaal	307	354			

Grootste stijgers van de voorzieningen per categorie

1. Jeugd: Specialistische GGZ

Toename specialistische GGZ + 35 voorzieningen, kosten per product gemiddeld €2.200. De toename van de kosten in deze categorie is €77.000

2. Jeugd: Residentiële zorg en pleegzorg

Het aantal voorzieningen in de residentiële zorg blijft ongeveer gelijk, er is wel een verschuiving in de zwaarte binnen deze categorie: lichte zorg neemt af, zware zorg neemt toe. Dit betekent een toename in de kosten residentiële zorg. Op dit moment zijn de kosten al toegenomen met €18K van €145K naar €163K. Voor deze categorie wordt nog ongeveer 60K aan factuurwaarde verwacht. De toename van kosten in deze categorie is € 78K.

3. Wmo: Dagbehandeling

Het aantal voorzieningen stijgt met 13. de waarde van een voorziening is gemiddeld € 3.500,-
In deze categorie stijgen de kosten met €45K

De wnd. secretaris

De burgemeester

ir. W.J. Tempel

mr. drs. P. Verhoeve



BESTUURSOPDRACHT

Onderwerp:	Brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater.		
Bestuurlijk opdrachtgever:	Wethouder Duindam	Versie:	3
Ambtelijk opdrachtgever:	P.F. van de Burgt	Datum:	6 november 2017

Probleemstelling *Wat is er aan de hand (in een of twee zinnen)?*

In Oudewater vormen FermWerk (werk&inkomen), PlanGroep (schuldhulpverlening), het RBL (regionaal bureau leerplicht), Veilig Thuis/Save en het Stadsteam Oudewater (Wmo & jeugd) de toegang tot het Sociaal Domein in Oudewater. Voor de uitvoering van de jeugdwet zijn ook (huis)artsen verwijzers. Inmiddels is bijna drie jaar ervaring opgedaan en zijn trends en ontwikkelingen gesignaleerd. Daarnaast willen we met de uitvoering van deze taken binnen de begroting blijven. Dat is met een open einde regeling bij jeugd en wmo een flinke opgave. In 2017 prognosticeren we een forse stijging van de uitgaven jeugd en wmo. Deze zullen anders dan in 2016 niet meer opgevangen kunnen worden binnen programma 3. Dit vraagt om een heldere analyse en passende maatregelen. Het zou ook aanleiding kunnen geven tot een fundamentele heroverweging van de inrichting van het sociaal domein in Oudewater.

Opdracht:

- maak een brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater.
- onderzoek of een heroverweging van de inrichting van het sociaal domein in Oudewater noodzakelijk is.

Realiseer een businesscase die inrichting geeft aan het sociaal domein van Oudewater binnen de gestelde ambities en budgetten.

Achtergrond / Aanleiding / Uitgangssituatie *Hoe manifesteert het probleem zich?*

1. De omslag naar preventie, mantelzorg, informele zorg, en de bijbehorende transformatie van professionele instellingen gaat trager dan verwacht in 2015. Instellingen worden vanuit hun businessmodel niet geprikkeld om aan deze door gemeenten aangestuurde transformatie bij te dragen. Tegelijk de zelf onderzoekende vraag in hoeverre de aannames over transformaties nog kloppend zijn na drie jaar.

Wat is transformatie en wat is er nodig om deze op gang te krijgen?

2. De toegang tot het stadsteam betreft 96% van de WMO maar slechts 23% van de jeugdhulp aanvragen. 77% van de jeugdhulp loopt via (huis)artsen en SAVE team waarop ons stadsteam en wij als gemeente geen of te weinig grip hebben.

Via welke organisatievorm en andere maatregelen kan een voldoende grip worden, zodanig dat binnen het ter beschikking gestelde budget gewerkt wordt, de kwaliteit van de interventies door instellingen stijgt, en de cliënt tevredenheid toeneemt?

3. De zorgpaden analyse laat zien dat veel kosten gemaakt worden in een tweede, derde en volgend interventietraject bij eenzelfde cliënt (hulp recidive). Deze analyse laat ook zien dat veel interventies niet succesvol zijn en opgevolgd worden door hulp die niet logisch voortvloeit uit eerder verleende zorg. De vrees bestaat dat er sprake is van een zichzelf versterkend effect naar de zwaarste, residentiële, zorg, waarna de cliënt met het bereiken van de leeftijd van 18 jaar uitstroomt naar de ziektekostenverzekering en WLZ.

Hoe staan de inspanningen ten behoeve van preventie en voorliggende voorzieningen in relatie tot de toezicht op effectieve hulpverlening.

4. Op de gecontracteerde zorginstellingen wordt onvoldoende gemonitord als het gaat om de kwaliteit van de zorg, de contractuele afspraken waaronder die hulp verleend zou worden, de effectiviteit van hun interventies en hun bijdrage aan de gewenste transformatie.

Op welke wijze gaat de gemeente Oudewater gecontracteerde instellingen gemonitord en aangesproken worden op de door hen geleverde zorg (prestaties)?



5. Integraliteit van zorg is nu onvoldoende gewaarborgd. De basis opzet van “een gezin, een plan, een regisseur met een budget” is onvoldoende uit de verf gekomen. Er van uitgaande dat dit de meest effectieve aanpak van multi-problematiek is:

Wat is er nodig om alsnog volgens dat credo gezinnen en cliënten in Oudewater te helpen?

6. Welke demografische en overige ontwikkelingen moeten worden meegenomen in de herijkte inrichting van het sociaal domein in Oudewater en hoe verhoudt dit zich tot de kader-, controlerend- en vertegenwoordigende rol van de gemeenteraad.

Op welke ontwikkelingen kan de gemeente Oudewater anticiperen en hoe wil de gemeenteraad hierin worden betrokken.

Doelstelling en Resultaat / Product

Hoe ziet de nieuwe situatie eruit (wat is er af als het af is)?

- Analyse van de hierboven omschreven trends en ontwikkelingen
- Het beleggen van “een benen op tafel overleg” (even kijken hoe dit past bij de gemeenteraad van Oudewater) om de gemeenteraad/commissie mee te nemen in de analyse, te informeren over de ontwikkelingen, de voorgenomen stappen en te bespreken hoe deze hierin betrokken wil worden.
- Advies over de herijking van de inrichting van het sociaal domein in Oudewater

Urgentie / Termijn

Wat gaat er fout als het niet op korte termijn wordt opgelost?

Is er een uiterste datum waarop het resultaat behaald moet zijn?

De prognoses op de open einde regelingen van het sociale domein een forse stijging van de uitgaven zien, veel meer dan verwacht. Deze zullen anders dan in 2016 niet meer opgevangen kunnen worden binnen programma 3.

Tijdschema:

November

- Overleg wethouders, gemeentesecr.
- Overleg met de participatieraad
- Analyse over instroom, doorstroom en uitstroom cliënten
- Analyse over cliënten behandeld door het wijkteam die niet in de maatwerkvoorzieningen zijn gekomen

December

Benen op tafel met raad/commissie

- Terugblik / vooruitblik
- Inventariseren “heilige huisjes” raad/forum
- Analyse wijkteam - verrichting
- Analyse backoffice / bedrijfsvoering – inrichting
- Bespreking Zorgpaden
- Toekomstige ontwikkelingen
- Aandachtspunten voor de nieuwe inrichting (richting)

Januari

- Bespreken advies wethouders / gemeentesecretaris / Wijkteam / Bedrijfsvoering Woerden / beleid
- Advies richting raad – eind januari.

Beleidskaders

Welk bestaand beleid geeft kaders voor de uitwerking?

Van welk item uit de programmabegroting / afdelingsplan is dit een invulling?

- Beleidskader sociaal domein 2017-2019
- Evaluatie Stadsteam (binnenkort beschikbaar)
- Zorgpaden

Afbakening

Wat is het niet?

Nog invullen

Voorwaarden / Uitgangspunten / Dwarsverbanden

Waarmee moet rekening gehouden worden?

Nog invullen



Kostendekking Welk budget(nr.) is beschikbaar?

Nog invullen

Risico's Voor zover nu bekend

Nog invullen

Voor akkoord

Bestuurlijk opdrachtgever: wethouder Duindam

Ambtelijk opdrachtgever: P.F. van de Burgt

Datum: 6 november 2017

Datum: 6 november 2017



BESTUURSOPDRACHT

Onderwerp:	Brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater.		
Bestuurlijk opdrachtgever:	Wethouder Duindam	Versie:	3
Ambtelijk opdrachtgever:	P.F. van de Burgt	Datum:	6 november 2017

Probleemstelling *Wat is er aan de hand (in een of twee zinnen)?*

In Oudewater vormen FermWerk (werk&inkomen), PlanGroep (schuldhulpverlening), het RBL (regionaal bureau leerplicht), Veilig Thuis/Save en het Stadsteam Oudewater (Wmo & jeugd) de toegang tot het Sociaal Domein in Oudewater. Voor de uitvoering van de jeugdwet zijn ook (huis)artsen verwijzers. Inmiddels is bijna drie jaar ervaring opgedaan en zijn trends en ontwikkelingen gesignaleerd. Daarnaast willen we met de uitvoering van deze taken binnen de begroting blijven. Dat is met een open einde regeling bij jeugd en wmo een flinke opgave. In 2017 prognosticeren we een forse stijging van de uitgaven jeugd en wmo. Deze zullen anders dan in 2016 niet meer opgevangen kunnen worden binnen programma 3. Dit vraagt om een heldere analyse en passende maatregelen. Het zou ook aanleiding kunnen geven tot een fundamentele heroverweging van de inrichting van het sociaal domein in Oudewater.

Opdracht:

- maak een brede evaluatie van de toegang tot het sociale domein in Oudewater.
- onderzoek of een heroverweging van de inrichting van het sociaal domein in Oudewater noodzakelijk is.

Realiseer een businesscase die inrichting geeft aan het sociaal domein van Oudewater binnen de gestelde ambities en budgetten.

Achtergrond / Aanleiding / Uitgangssituatie *Hoe manifesteert het probleem zich?*

1. De omslag naar preventie, mantelzorg, informele zorg, en de bijbehorende transformatie van professionele instellingen gaat trager dan verwacht in 2015. Instellingen worden vanuit hun businessmodel niet geprikkeld om aan deze door gemeenten aangestuurde transformatie bij te dragen. Tegelijk de zelf onderzoekende vraag in hoeverre de aannames over transformaties nog kloppend zijn na drie jaar.

Wat is transformatie en wat is er nodig om deze op gang te krijgen?

2. De toegang tot het stadsteam betreft 96% van de WMO maar slechts 23% van de jeugdhulp aanvragen. 77% van de jeugdhulp loopt via (huis)artsen en SAVE team waarop ons stadsteam en wij als gemeente geen of te weinig grip hebben.

Via welke organisatievorm en andere maatregelen kan een voldoende grip worden, zodanig dat binnen het ter beschikking gestelde budget gewerkt wordt, de kwaliteit van de interventies door instellingen stijgt, en de cliënt tevredenheid toeneemt?

3. De zorgpaden analyse laat zien dat veel kosten gemaakt worden in een tweede, derde en volgend interventietraject bij eenzelfde cliënt (hulp recidive). Deze analyse laat ook zien dat veel interventies niet succesvol zijn en opgevolgd worden door hulp die niet logisch voortvloeit uit eerder verleende zorg. De vrees bestaat dat er sprake is van een zichzelf versterkend effect naar de zwaarste, residentiële, zorg, waarna de cliënt met het bereiken van de leeftijd van 18 jaar uitstroomt naar de ziektekostenverzekering en WLZ.

Hoe staan de inspanningen ten behoeve van preventie en voorliggende voorzieningen in relatie tot de toezicht op effectieve hulpverlening.

4. Op de gecontracteerde zorginstellingen wordt onvoldoende gemonitord als het gaat om de kwaliteit van de zorg, de contractuele afspraken waaronder die hulp verleend zou worden, de effectiviteit van hun interventies en hun bijdrage aan de gewenste transformatie.

Op welke wijze gaat de gemeente Oudewater gecontracteerde instellingen gemonitord en aangesproken worden op de door hen geleverde zorg (prestaties)?



5. Integraliteit van zorg is nu onvoldoende gewaarborgd. De basis opzet van “een gezin, een plan, een regisseur met een budget” is onvoldoende uit de verf gekomen. Er van uitgaande dat dit de meest effectieve aanpak van multi-problematiek is:

Wat is er nodig om alsnog volgens dat credo gezinnen en cliënten in Oudewater te helpen?

6. Welke demografische en overige ontwikkelingen moeten worden meegenomen in de herijkte inrichting van het sociaal domein in Oudewater en hoe verhoudt dit zich tot de kader-, controlerend- en vertegenwoordigende rol van de gemeenteraad.

Op welke ontwikkelingen kan de gemeente Oudewater anticiperen en hoe wil de gemeenteraad hierin worden betrokken.

Doelstelling en Resultaat / Product

Hoe ziet de nieuwe situatie eruit (wat is er af als het af is)?

- Analyse van de hierboven omschreven trends en ontwikkelingen
- Het beleggen van “een benen op tafel overleg” (even kijken hoe dit past bij de gemeenteraad van Oudewater) om de gemeenteraad/commissie mee te nemen in de analyse, te informeren over de ontwikkelingen, de voorgenomen stappen en te bespreken hoe deze hierin betrokken wil worden.
- Advies over de herijking van de inrichting van het sociaal domein in Oudewater

Urgentie / Termijn

Wat gaat er fout als het niet op korte termijn wordt opgelost?

Is er een uiterste datum waarop het resultaat behaald moet zijn?

De prognoses op de open einde regelingen van het sociale domein een forse stijging van de uitgaven zien, veel meer dan verwacht. Deze zullen anders dan in 2016 niet meer opgevangen kunnen worden binnen programma 3.

Tijdschema:

November

- Overleg wethouders, gemeentesecr.
- Overleg met de participatieraad
- Analyse over instroom, doorstroom en uitstroom cliënten
- Analyse over cliënten behandeld door het wijkteam die niet in de maatwerkvoorzieningen zijn gekomen

December

Benen op tafel met raad/commissie

- Terugblik / vooruitblik
- Inventariseren “heilige huisjes” raad/forum
- Analyse wijkteam - verrichting
- Analyse backoffice / bedrijfsvoering – inrichting
- Bespreking Zorgpaden
- Toekomstige ontwikkelingen
- Aandachtspunten voor de nieuwe inrichting (richting)

Januari

- Bespreken advies wethouders / gemeentesecretaris / Wijkteam / Bedrijfsvoering Woerden / beleid
- Advies richting raad – eind januari.

Beleidskaders

Welk bestaand beleid geeft kaders voor de uitwerking?

Van welk item uit de programmabegroting / afdelingsplan is dit een invulling?

- Beleidskader sociaal domein 2017-2019
- Evaluatie Stadsteam (binnenkort beschikbaar)
- Zorgpaden

Afbakening

Wat is het niet?

Nog invullen

Voorwaarden / Uitgangspunten / Dwarsverbanden

Waarmee moet rekening gehouden worden?

Nog invullen



Kostendekking Welk budget(nr.) is beschikbaar?

Nog invullen

Risico's Voor zover nu bekend

Nog invullen

Voor akkoord

Bestuurlijk opdrachtgever: wethouder Duindam

Ambtelijk opdrachtgever: P.F. van de Burgt

Datum: 6 november 2017

Datum: 6 november 2017

Participatieraad - Oudewater

Twijnen 28 , 3421JN Oudewater | 0348 56 1638 | E-mail:participatieraad-oudewater@outlook.com

Aan College van Burgemeester en Wethouder
Van de gemeente Oudewater
Postbus 100
3420 DC OUDEWATER
t.a.v. Mevr. I. Vlooswijk

Betreft: advies RIB 6 november 2017, .etc.

Oudewater, 22-11-2017

Verzonden via mail!

Geachte mevrouw Vlooswijk, beste Ivonne

Naar aanleiding van uw verzoek van 9 november 2017 omtrent een advies over

- De evaluatie Stadsteam;
- De RIB over de overschrijding
- De bestuursopdracht "brede evaluatie"

laten wij u het volgende weten:

Tijdens de ingelaste bijeenkomst van de Participatieraad (hierna te noemen "de Raad") op 21-11-2017 is er uitgebreid over bovenstaande stukken gesproken. Afgesproken werd om u een schriftelijke reactie via de mail te doen.

In de bijlage zijn onze verschillende overwegingen en adviezen verwoord die betrekking hebben op het onderwerp.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet en wensen u veel succes met de verdere uitwerking en besluitvorming.

Met vriendelijke groet,

Drs. G.A. Hoogendoorn,
Voorzitter

Dhr. J.W. van Zijl, MSc
Secretaris

Bijlage: inhoudelijke advies bijlage

I.v.m. elektronische verzending is dit stuk niet ondertekent.

Participatieraad - Oudewater

Twijnen 28 , 3421JN Oudewater | 0348 56 1638 | E-mail:participatieraad-oudewater@outlook.com

INHOUDELIJKE ADVIES BIJLAGE

Zoals in het begeleidend schrijven werd toegelicht heeft de Raad zich op 21-11-17 gebogen over de adviesaanvraag Evaluatie Stadsteam van september 2017, aangevuld met een visie op de RIB van 3 november 2017 en de bestuursopdracht van 6 november. Daarbij werd ook gebruik gemaakt van de toelichting die dhr. Duindam de Raad op 7 november gaf op de begroting van 2017.

Deze bijlage bestaat uit een aantal onderdelen: een analyse van de financiële gegevens en enkele aanbevelingen en daarnaast diverse observaties uit de verschillende stukken over de huidige situatie, eveneens voorzien van adviezen. Door de verwevenheid van de informatie uit de diverse stukken hebben wij besloten om de stukken integraal te behandelen. Tenslotte eindigen wij met enkele gerichte opmerkingen over het Evaluatierapport met betrekking tot het Stadsteam en een enkele opmerking over de Bestuursopdracht.

Financiële analyse en adviezen:

1. De cijfers uit de RIB van 3-11-17 geven inderdaad de kern van het probleem weer. Vooraf stellen we wel vast dat het voor ons, als Raad, lastig is om een juiste interpretatie van deze cijfers te krijgen. De onderdelen zijn zo algemeen verwoord, dat deze nog de nodige verdiepende vragen oproepen. We constateren echter, samen met de opstellers van het stuk, dat er inderdaad veel te optimistisch is begroot voor 2017 voor de post Jeugd. Zeker als duidelijk wordt wat de uitgaven in 2016 waren. Uiteraard is bekend dat de een begroting eerder wordt samengesteld, dan dat de werkelijke kosten van het voorgaande jaar bekend zijn.
2. Ten aanzien van het begroten adviseert de Raad om, zeker vanuit ervaringen in het verleden, over te gaan tot een realistische begroting. Meer inzicht in het aantal te verwachten doorverwijzingen en de (geschatte/verwachte) kosten van trajecten zijn daarbij van groot belang.
3. In het gesprek met dhr. Duindam werd duidelijk dat z.i. een belangrijke overschrijding veroorzaakt zou kunnen zijn door de verwijzing door huisartsen en de daarna steeds verdergaande behandeling in dure trajecten. Inhoudelijk reageren we daar later in dit stuk op. Echter de toename van de doorverwijzing, zo blijkt uit de 2^e tabel op pagina 4 van de RIB van 3-11-17, bedraagt 33%, waarbij de werkelijke kosten met €250K stijgen en de gemiddelde kosten zelfs dalen. Onze conclusie is daarom dat wellicht de Huisartsen/GGZ een onderdeel van de oorzaak zijn, maar gelet op de daadwerkelijke overschrijding op jeugd (€1.089K) zeker niet de hoofdoorzaak vormen.
4. Uit de informatie blijkt dat veel trajecten worden ingekocht op basis van een open aanbesteding. Dat werkt o.i. de onbeheersbaarheid van de kosten in de hand. Alle doorverwijzingen naar de 2^e lijn en verder door de GGZ zouden gelimiteerd moeten worden in prijs en tijdsduur. Wij stellen voor om afspraken te maken met leveranciers op het gebied van trajectprijzen en de maximale duur van trajecten (waarna eventueel een herindicatie kan volgen). Spreek af om periodiek (3 maandelijks bijvoorbeeld) een kosten overzicht te ontvangen van de tot dat moment gemaakte kosten. Dat inzicht kan vervolgens ook gedeeld worden met de professionals (Huisartsen/ Stadsteam). Vaak zijn zij op de hoogte van de behandeling, maar niet van de daaraan verbonden kosten. Het maakt het nadenken over alternatieve keuzes (indien voorhanden) actueler.

Observaties en adviezen:

Uit de stukken blijkt dat de toegang tot het sociaal domein aan vernieuwing toe is. Deze vernieuwingsgedachte wordt m.n. gedreven door de wens om de uitgaven te beheersen. De Raad vraagt zich af of radicale vernieuwing zal leiden tot het beoogde doel, zeker nu uit de analyse blijkt dat verkeerd begroten de hoofdoorzaak van het huidige financiële probleem is. Verbeteringen zijn echter altijd mogelijk en soms wenselijk. In dit tweede deel willen we daar een bijdrage aan leveren. Opvallend is overigens wel dat het budget voor de jeugdhulpverlening uit de hand loopt, terwijl het echte probleem de dreigende vergrijzing is.

1. Jeugdzorg voor Oudewaterse kinderen moet optimaal zijn/blijven/worden. Versoberen van het beleid of opnamestop verdient geen voorkeur. Wel is het hebben van meer kennis voor verschillende betrokkenen van belang en het zou goed zijn om ook daar op te investeren. Dat kan door externe voorlichting of door benchmarken in de regio (niet alleen Woerden, maar ook IJsselstein en Nieuwegein).
 2. Aanpak vergt (landelijke/VNG) systeemaanpak/cultuuromslag en vereist dus (zeer) lange adem: meerjarenaanpak, óók in Oudewater. Effecten van een (amper ingezette) transformatie kunnen pas effect sorteren na jaren.
 3. (Gemeente) Oudewater kan en wil het niet alleen: deel van betrokkenen zijn gemeentelijke instanties, deels regionaal (Utrecht- West), deels provinciaal en landelijk. De gemeentelijk gekozen aanpak moet regionaal worden ingebed en door het veld (inclusief de ouders!) gedragen of tenminste begrepen worden! (Stadsteamevaluatie noemt 27 partners!)
 4. Één gezin, één plan, één regisseur blijft motto. Vooral het verder uitwerken van deze verandering kan diverse partijen helpen de goede weg te vinden. Die ene regisseur, of casemanager, vertegenwoordigt verschillende verantwoordelijkheden. Heeft inzicht in het benodigde traject, maar kan daarin vanuit zijn kennis en ervaring ook een keuze (laten) maken. Wat helpt, wat is reëel en zijn kosten en baten in evenwicht? Tijdens het gesprek wat wij voerden over dit onderwerp dichten wij het belang van een casemanager een groot gewicht toe: casemanagement op inhoud, samenhang, duur én kosten. In onze visie zou hier wel eens een belangrijke sleutel kunnen liggen voor de oplossing. Meervoudige problematiek én meerjarige problematiek vormen immers (vaak in samenhang!) de grootste uitdaging én kostenpost.
 5. Alvorens (wederom) te reorganiseren moet de vraag gesteld worden in hoeverre optimalisatie van bestaande betrekkingen soelaas kan bieden. Het advies wat gegeven wordt in de Evaluatie Stadsteam: zet het Stadsteam dicht bij de Huisarts om daarmee een duurzame samenwerking te realiseren bij de inzet van jeugdhulp (pg. 21, punt 6.2.3) ondersteunen wij van harte. Wellicht dat een spreekuur locatie voor het Stadsteam bij het gezondheidscentrum een mogelijkheid is.
 6. Grotere controle en verantwoording staan potentieel haaks op eveneens gewenste professionele verantwoordelijkheid en terugdringen administratieve lasten (voor alle betrokkenen!)
 7. Idem t.a.v. privacyoverwegingen. (Woord valt nergens in bestuursopdracht)
 8. Ook ouders (en jeugd zelf) zullen – net als uiteraard de gemeenteraad- in beoogde nieuwe /veranderde aanpak moeten worden betrokken
 9. Start ligt bij de inventarisatie van de daadwerkelijk aan Oudewaterse jongeren verleende hulp en het daarbij betrokken zorgveld, een analyse van de daarbij gehanteerde (toegangs-)trajecten én een analyse van de kosten (per deelgebied)
 10. Gemeentelijk zijn huisartsen en Save team (77% van doorverwijzing) primaire gesprekspartners. Daarnaast zijn jeugdartsen van belang. Aanpak is alleen potentieel succesvol wanneer probleemanalyse én beoogde remedie(s) gedeeld worden. Terminologie als ‘gemeentelijke grip’ spreekt waarschijnlijk alleen gemeente aan! Vertrouwen op professionals, waarde van privacy én bedrijfseconomische overwegingen van alle partners moeten (respectvol en inzichtelijk) in analyse en aanpak worden meegenomen. (Anders is er gevaar dat betrokkenen met een dubbele agenda’s gaan werken) Idem t.a.v. de relatie met de GGZ en Stadsteam
 11. Stadsteam moet – net als andere potentiële betrokkenen - niet alleen geëvalueerd worden vanuit hun eigen functioneren maar zeker ook vanuit hun positie binnen het totale veld. Daarnaast is ook hún visie op de problematiek en de gedachte oplossingen van groot belang.
 12. Om inzicht te hebben in het aantal verwijzingen is het van belang dat er een “Verzoek tot toewijzing (3015 in vaktaal)” wordt ingediend door de zorgaanbieder. De gemeente kan daar dan mee instemmen of afwijzen.
 13. Zorg voor kortere lijnen tussen het Stadsteam en Save. Het advies in de Evaluatie Stadsteam om “een jeugdbeschermer onderdeel te laten zijn van het Stadsteam” (pg 12) zou daar op aansluiten en wordt door de Raad ondersteund.
-

14. Zoek naar meer lokale GGZ aanbieders. Vaak zijn de kosten/prijzen lager en de betrokkenheid en binding met lokale vrijwilligers groter. Daarmee houd je ook de grote aanbieders (vaak met een duur administratief apparaat) scherper.
15. Realiseer je dat zorgverleners in eerste instantie vooral naar de benodigde zorg kijken en soms minder rekening houden met de benodigde budgetten. Inzicht in deze kosten (zoals eerder vermeld) geeft daarvan een groter besef. De keuze die de zorgverlener maakt, moet evenwel altijd primair vanuit zijn professionele kennis en verantwoordelijkheid gemaakt worden.
16. Zorg voor een goede inhoudelijke toerusting van het Stadsteam, waardoor ook complexere gevallen te behandelen zijn. Daardoor worden andere aanbieders overbodig en is er meer grip.

Ten aanzien van het Evaluatie rapport Stadsteam uit september 2017:

Aan het einde van dit stuk maken we nog enkele opmerkingen over het rapport. Veel van de gegeven adviezen hebben de instemming van de Raad. Een aantal is al verwoord in de bovenstaande punten. Nog enkele kanttekeningen:

1. Relatie stadsteam – Ferm Werk is onderbelicht.
2. Vertrouwen stadsteam/veld is van belang maar beoogde (?) regisseursrol vraagt meer. Vraag is of stadsteam daarvoor gezien samenstelling en plaats goed is geëquipeerd. Idem t.a.v. de in de conclusies genoemde positie naar mantelzorgers en vrijwilligers. Het is o.i. m.n. een uitvoerende organisatie.
3. Belangrijk is of huisartsen (en ouders) de conclusie onderschrijven dat meer specialistische jeugdfragen doorverwezen moeten worden naar het stadsteam.
4. In 2016 heeft de Raad geadviseerd om cliënten te wijzen op de mogelijkheid om onafhankelijke cliënten- ondersteuning te vragen. Uit de evaluatie blijkt dat dit geen enkele keer voorkwam.

De Bestuursopdracht:

Bestuursopdracht vooraf: Zijn in de samenwerkende gemeenten (Woerden voorop) soortgelijke opdrachten verstrekt? Breng focus aan in de acties en kies zoveel mogelijk voor een gezamenlijk (regionaal) perspectief. Alleen dan weten externen waar zij in Utrecht-West aan toe zijn. Laat tijdsperspectief van de raadsinformatiebrief ("Oplossing" met huisartsen en afspraken met Save binnen een jaar) sporen met perspectief van de bestuursopdracht.

1. Geef aan welke oorspronkelijke plannen (mantelzorg, schuldhulpverlening) in het Sociaal Domein worden opgenomen in dit beoogde plan van aanpak dan wel (voorlopig) 'on hold' worden gesteld
2. Bestuursopdracht (1) : Denken over transformatie: gemeentelijke grip zeer betrekkelijk. We gaan wel over een mogelijke versterking van het voorval en potentiële preventie
3. Bestuursopdracht (2) : "Via welke organisatievorm en andere maatregelen kan een voldoende grip worden (verkregen), zodanig dat binnen het ter beschikking gestelde budget gewerkt wordt, de kwaliteit van de interventies door de instellingen stijgt, en de cliënttevredenheid toeneemt". Een wel erg ambitieuze drievoudige doelstelling: beter met minder geld en hogere waardering.
4. Bestuursopdracht (3): vergt m.n. regionale aanpak
5. Bestuursopdracht(4): idem
6. Bestuursopdracht (5): Hier ligt belangrijk gemeentelijk aanknopingspunt. Samenwerking scholen, jeugdwerk, stadsteam wijkverpleging, maatschappelijk werk), huisartsen én Ferm Werk. N.B. Sportverenigingen?