

Onderzoeksrapport Onafhankelijke Inwonersondersteuning in Ede

Auteurs: Corine Clavero & Wim Dekker
Lectoraat Informele Netwerken en Laatmoderniteit

Inhoudsopgave

1. Beleidskader	4
1. Samenwerking informele en formele OIO	5
2. Focusgroepen	6
3. Preventie functie OIO	6
2. De Onderzoeksopzet	7
Onderzoeksopzet	8
3. Het onderzoek	9
4. Het onderzoek	10
1. In hoeverre zijn de diverse vormen van OIO (professioneel, informeel en vrijwillig) laagdrempelig en zichtbaar voor de inwoners van Ede?	10
2. In hoeverre kan gesproken worden van een groei in laagdrempeligheid en zichtbaarheid voor moeilijk te bereiken groepen als ouderen, niet-Westerse inwoners en dak- en thuislozen of verwarde personen?	11
3. Is OIO preventief in de zin dat er juist en efficiënt wordt ondersteund bij het vinden van een passend ondersteuningsaanbod?	13
4. Wordt in deze opzet van OIO een juist beroep gedaan op de zelfredzaamheid en het eigen netwerk van de hulpvrager en leidt dit tot een afnemend beroep op het gebruik van professionele hulpverlening?	14
5. Wordt in deze opzet van de OIO optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden van de sociale basis in Ede en leidt dit tot een afnemend beroep op het gebruik van professionele hulpverlening?	16
6. Hoe tevreden zijn de inwoners van Ede die gebruik maken van OIO tevreden over de geboden ondersteuning?	16
7. Wat zijn de werkzame factoren in de opzet van OIO die bijdragen aan het vinden van ondersteuning in het eigen netwerk dan wel de sociale basis?	16
8. Wat geven professionele, informele en vrijwillige OIO-ers aan nodig te hebben om hun taken beter uit te kunnen oefenen met het oog op preventie?	17
5. Conclusie, reflectie en aanbevelingen	18

Hoofdstuk 1. Beleidskader

In dit hoofdstuk volgt een beknopte omschrijving van het beleidskader voor Onafhankelijke Inwonersondersteuning (OIO) in de gemeente Ede. Achtereenvolgens staan wij stil bij het wettelijk kader, het beleid van Ede rond OIO en het koplopersproject. Dit vormt de basis voor het onderzoek.

Wettelijk kader Onafhankelijke Inwonersondersteuning

Het wettelijk kader voor OIO, in den lande onafhankelijke cliëntondersteuning genoemd, ziet er als volgt uit (overgenomen uit brochure Movisie 2020):

HET WETTELIJK KADER VAN CLIËNTONDERSTEUNING

Artikel 1.1.1 van de Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als volgt:

“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.”

In de Memorie van toelichting (MvT) van de Wmo staat:

dat gemeenten zorg dienen te dragen dat informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning voor al hun inwoners beschikbaar en toegankelijk is;

dat deze cliëntondersteuning onafhankelijk en integraal is;

dat bij de cliëntondersteuning het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is;

dat cliëntondersteuning een algemene voorziening is, die kosteloos is voor de inwoner;

dat cliëntondersteuning ook beschikbaar is voor aanvragers van een persoonsgebonden budget (PGB) en voor het ontlasten van mantelzorgers;

dat gemeenten de verantwoordelijkheid hebben om adequaat te communiceren over de gekozen organisatie en het aanbod hierin.

Kenmerkende begrippen hieruit, relevant voor het onderzoek:

1. Ondersteuning bestaat uit onafhankelijke informatie, advies en algemene ondersteuning.
2. Doel OIO: versterken van zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening.
3. Terreinen: maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Beleidskader Ede OIO

In 2020 heeft de gemeente Ede de onafhankelijke inwonersondersteuning op een nieuwe manier ingericht. Bij de ontwikkeling van de visie was de Adviesraad Sociaal Domein Ede (ASDE) nauw betrokken. Kenmerkend voor de ontwikkelde visie is:

1. OIO is bedoeld voor mensen die zelf en/of met behulp van hun eigen netwerk geen passende oplossing kunnen vinden voor hun hulpvraag.
2. De hulpvraag wordt over alle leefgebieden (zorg, inkomen, werk, onderwijs, opvoeding, wonen) heen gezien.

- 
3. OIO is helpen verhelderen van de hulpvraag met de inwoner en zijn netwerk, bezien wat nodig is en ondersteunen bij het vinden van passende ondersteuning en zorg in het sociaal domein.

OIO is kortdurend, is geen hulpverlening maar zorg dragen voor passende zorg en sluit aan op zelfredzaamheid en ondersteuning vanuit het eigen informele netwerk. Bij het zorg dragen voor passende zorg wordt niet alleen naar de formele zorg gekeken, maar ook naar de informele ondersteuning vanuit de sociale basis van Ede.

Informeel en formeel

OIO wordt geboden door professionele OIO'ers. Maar sinds 2020 zet Ede in op informele inwonersondersteuning. Dit betekent dat vrijwilligers onafhankelijke inwonersondersteuning bieden. Daarnaast is er nog de informele OIO die geboden wordt door allerlei activiteiten in de sociale basis waar mensen ook geholpen worden met vraagverheldering, advies en verwijzing. Te denken valt aan een helpdesk voor ouderen rond belasting, openbaar vervoer, een adviesgesprek door een vrijwilliger in de Meet-Inn enz. Deze informele OIO wordt ondersteund, begeleid en soms gecoördineerd door de professionele OIO. Samenwerking tussen professionele OIO en vrijwillige en informele OIO is wezenlijk voor kwaliteit en bereik van OIO.

Met het oog op deze ontwikkeling participeert Ede in het zogenaamde koplopersproject. In het koplopersproject werken gemeenten lokaal aan de doorontwikkeling van de OIO. Hiervoor is extra geld beschikbaar gesteld. De kennis die wordt opgedaan in die gemeenten wordt vervolgens beschikbaar gesteld aan andere gemeenten.

De innovatie die Ede wil bewerkstelligen met het koplopersproject rond OIO heeft betrekking op drie terreinen:

1. het organiseren van een goede en effectieve *samenwerking tussen informele en formele ondersteuners*;
2. de behoeften aan OIO binnen de *focusgroepen - inwoners met een niet-westerse achtergrond, dak- en thuislozen (met een psychiatrische beperking) en ouderen* - in kaart brengen en onze werkwijze daarop afstemmen. Hierbij is specifieke aandacht voor de vindbaarheid en zichtbaarheid;
3. de *preventieve functie van inwonersondersteuning* ten behoeve van efficiënt en juist verwijzen naar passende ondersteuning.

Bij dit alles streeft Ede er ook naar dat de algehele zichtbaarheid en laagdrempeligheid van OIO wordt vergroot.

Onderzoek

Om de ervaring die wordt opgedaan met het koplopersproject overdraagbaar te maken, is het van belang dat die ervaring wordt vastgelegd en beschikbaar wordt gesteld. In het kader daarvan wordt er onderzoek gedaan rond de drie doelstellingen van het koplopersproject OIO in Ede (Ede, Stimenz, 2020).

1. Samenwerking informele en formele OIO

OIO wordt sinds 2020 ook vorm gegeven door informele OIO. Hierbij spelen de volgende overwegingen een rol:

- Met informele OIO kunnen meer inwoners bereikt worden dan nu het geval is.
- Informele OIO is duurzaam.
- Informele OIO is laagdrempelig.
- Informele OIO'ers hebben vaak meer tijd per inwoner dan formele OIO'ers.

Hiervoor is het nodig dat:

- formele en informele OIO nauw samenwerken ondanks verschillen in aanpak;
- de formele OIO zorgdraagt voor deskundigheidsbevordering van de informele OIO;
- duidelijk is wie de complexe en wie de lichte vragen oppakt;
- formele en informele OIO eventueel samen op pad gaan om vragen te verhelderen;
- er informatieoverdracht van de informele naar de formele OIO plaatsvindt.

Wat is informele OIO?

- OIO als functie in het vrijwilligerswerk (vrijwillige OIO). OIO-vrijwilligers doen hetzelfde als een professionele OIO'er. De focus van de vrijwillige OIO ligt rond gebieden waar zij expertise hebben en/of zijn opgeleid. Dit gebeurt onder toezicht van de professionele OIO'er.

- OIO als taak van een vrijwilliger in de sociale basis. (Informeel OIO: bijvoorbeeld een vrijwilliger bij Meet-Inn die in contact met de bezoekers informatie verstrekt of praktische ondersteuning biedt, of een lid van een ouderenorganisatie die informatie geeft over het openbaar vervoer aan ouderen. Veel organisaties in de sociale basis van Ede hebben een helpdesk- of informatiefunctie.).

Dit deel van het onderzoek wordt gedaan door Malkander en Stimenz.

De resultaten zijn:

1. een samenwerkingssystematiek voor formeel en informeel OIO;
2. werving en selectie van vrijwillige OIO;
3. een samenwerkingspraktijk van professionele en vrijwillige OIO.

2. Focusgroepen

Het koplopersproject richt zich in het bijzonder op de drie genoemde focusgroepen (ouderen, dak- en thuislozen, mensen met niet-westerse achtergrond).

De resultaten zijn:

1. kennis en deskundigheid rond OIO per focusgroep. Pilot OIO professioneel en informeel per doelgroep;
2. mensen uit de focusgroepen weten weg naar OIO te vinden en vice versa;
3. formele en informele OIO hebben deskundigheidsbevordering ontvangen rond focusgroepen.

Uitvoerder van dit deel van het project is Stimenz.

3. Preventieve functie OIO

Het doel van OIO is passende ondersteuning vinden. De preventieve functie is het voorkomen van een onnodige inzet van formele zorg.

Elementen die hierbij genoemd worden zijn:

- Ede verwacht veel van eigen netwerk. Eigen netwerk is duurzaam.
- OIO kijkt eerst naar eigen netwerk. Daarna naar vreemd netwerk en dan, als dat niet mogelijk is, naar lichtere of zwaardere zorg.
- Outreachend werken richting bijvoorbeeld dak- en thuislozen leidt tot vroeghulp en zo wordt verzwarende van de problematiek voorkomen. Dat kan juist goed met informeel OIO omdat dat laagdrempelig is.
- Betere ondersteuning van inwoners bij het vinden van ondersteuning bij eigen netwerk dan wel informele netwerken van vrijwilligers.

Onderzoek door de CHE moet zicht bieden op de mogelijkheden voor preventieve werking van OIO.

Activiteiten:

1. nulmeting naar preventieve functie OIO;
2. doorontwikkeling registratie van inzet preventieve functie;
3. eindmeting;
4. interviews met informele en vrijwillige OIO.

Hoofdstuk 2. De Onderzoeksopzet

De CHE is gevraagd vooral doelstelling 3 van het koplopersproject te onderzoeken: *de preventieve functie van inwonersondersteuning* ten behoeve van efficiënt en juist verwijzen naar passende ondersteuning.

In dit hoofdstuk staan wij kort stil bij de onderzoeksopdracht en de onderzoeksopzet in termen van vraagstelling, dataverzameling en analysemethode.

Onderzoeksopdracht

In het plan OIO koploperstraject wordt de te onderzoeken thematiek als volgt verwoord.

Activiteiten

1. Er wordt een nulmeting gedaan naar de preventieve functie van OIO.
2. Op basis van de onderzoeksopzet wordt een registratie opgezet waarbij eenvoudig de inzet van de preventieve functie kan worden afgelezen en gemonitord en een eindmeting wordt in het laatste kwartaal ingezet.
3. Er wordt op basis van vergelijk nulmeting – eindmeting een onderzoeksrapport opgeleverd waarin de toename van de preventieve functie van OIO in samenwerking met informeel OIO wordt aangegeven. Bij deze activiteiten werken wij zowel met het onderzoeksteam van de gemeente Ede als met een extern onderzoeksbureau. De exacte doelstellingen en activiteiten worden in overleg met de projectgroep vastgesteld.

In de aanvraag voor het onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Inwoners:

1. Hoeveel inwoners komen in contact met OIO dankzij outreachend werken?
2. Hoe is de verdeling in het vinden van passende ondersteuning binnen a) het eigen netwerk b) het informele netwerk c) het voorveld en d) zwaardere ondersteuning?
3. Hoe tevreden zijn inwoners met de preventieve ondersteuning vanuit OIO? Hoe ervaren zij de laagdrempeligheid? Is de ondersteuning passend? En voldoet dit aan wat zij nodig hebben?
4. Welk aandeel inwoners met een vraag om ondersteuning in het aanvragen van zwaardere ondersteuning vindt uiteindelijk passende ondersteuning in het (eigen) informele netwerk of het voorveld? Hoe duurzaam is deze oplossing, ook na verloop van tijd?
5. In welke situaties lukt het om onnodig zware ondersteuning te voorkomen? En in welke situaties niet?

Werkwijze en proces:

6. Wat binnen het OIO draagt bij aan de preventieve functie?
7. Hoe ervaren de informele ondersteuners het vinden van passende oplossingen? Wat helpt en wat hindert hen?
8. Hoe ervaren de formele ondersteuners het vinden van passende oplossingen? Wat helpt en wat hindert hen?

Probleemstelling en deelvragen

In hoeverre draagt de opzet van de OIO-Ede (professioneel, informeel en vrijwillig) bij aan de preventieve functie (efficiënt en juist verwijzen naar passende ondersteuning, waar mogelijk in eigen netwerk en in sociale basis) van de inwonersondersteuning zoals die door Ede en Stimenz beoogd worden.

Deelvragen:

1. In hoeverre zijn de diverse vormen van OIO (professioneel, informeel en vrijwillig) *laagdrempelig en zichtbaar* voor de inwoners van Ede?
2. In hoeverre kan gesproken worden van een groei in laagdrempeligheid en zichtbaarheid voor moeilijk te bereiken groepen als ouderen, inwoners met een niet-westerse achtergrond en dak- en thuislozen of verwarde personen?
3. Is OIO preventief in de zin dat er *juist en efficiënt* wordt ondersteund bij het vinden van een passend ondersteuningsaanbod?
4. Wordt in deze opzet van OIO een juist beroep gedaan op de *zelfredzaamheid* en *het eigen netwerk* van de hulpvrager en leidt dit tot een afnemend beroep op het gebruik van professionele hulpverlening?
5. Wordt in deze opzet van de OIO optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden van de sociale basis in Ede en leidt dit tot een afnemend beroep op het gebruik van professionele hulpverlening?
6. Hoe tevreden zijn de inwoners van Ede die gebruik maken van OIO over de geboden ondersteuning?
7. Wat zijn de werkzame factoren in de opzet van OIO die bijdragen aan het vinden van ondersteuning in het eigen netwerk dan wel de sociale basis?
8. Wat geven professionele, informele en vrijwillige OIO'ers aan nodig te hebben om hun taken beter uit te kunnen oefenen met het oog op preventie?

Dataverzameling

Om de genoemde deelvragen te kunnen beantwoorden verzamelen wij de volgende data:

1. Analyse van registratiegegevens van Stimenz over professionele OIO (drie keer door onderzoeksperiode heen)
 - Vragen 1-5
2. Interviews met ondersteunden door professionele, informele en vrijwillige OIO (maximaal vijftien interviews)
 - Vraag 1-7
3. Interviews en observaties bij informele OIO (vijftien interviews)
 - Vraag 1, 5, 7 en 8
4. Twee focusgroepen met vrijwillige OIO
 - Vraag 1, 5, 7 en 8
5. Drie interviews met professionele OIO door periode onderzoek heen
 - Vraag 1– 5 en 7-8
6. Drie studentenonderzoeken onder oudere, niet-westerse en dak- en thuisloze inwoners naar hun hulpzoekend gedrag bij formele in informele ondersteuners
 - Vraag 2 en vandaaruit wat gevonden wordt over 1-8

Analyse en rapportage

Tussentijds rapporteren wij de uitkomsten van de analyse van de administratieve gegevens. Aan het einde van de onderzoeksperiode (september 2022) schrijven wij een rapport aan de hand van de acht deelvragen met aanbevelingen.

Hoofdstuk 3 Het onderzoek

Het onderzoek is grotendeels uitgevoerd in de periode van 2021 tot en met juli 2022. Daarbij is soms afgeweken van de eerder overeengekomen onderzoeksopzet. Dit is gedaan in overleg met de opdrachtgevers Stimenz en de gemeente Ede.

Registratiegegevens

Diverse keren is er overleg geweest met Stimenz over de aan te leveren en aangeleverde administratieve gegevens. Rapportages zijn ook diverse keren doorgesproken. Daarbij bleek telkens weer dat de gegevens zoals die beschikbaar zijn niet altijd voldoende zijn om antwoord te geven op de deelvragen van het onderzoek. Op enig moment is besloten te werken met het aangeleverde materiaal. Dit betekent dat niet bij alle deelvragen antwoord kan worden gegeven op basis van het aangeleverde datamateriaal.

Interviews ondersteunden

Met acht ondersteunden is een interview gehouden over de ontvangen ondersteuning. Vanzelfsprekend hebben wij de gegevens van de ondersteunden gekregen van Stimenz. Uit de respons van geïnterviewden wordt duidelijk dat hierbij niet alleen succesverhalen zijn opgehaald.

Informele OIO

Er zijn vier focusgroepen gehouden met professionals en vrijwilligers die betrokken zijn bij de informele OIO. Drie focusgroepen waren gericht op de focusgroepen: ouderen, inwoners met een niet-westerse achtergrond en dak- en thuislozen. Het vierde interview had geen betrekking op een specifieke doelgroep. De focusgroepen vonden plaats op de CHE en leverden een goed zicht op het functioneren van de sociale basis als informele OIO.

Vrijwillige OIO

Bij het aanvaarden van de onderzoeksopdracht was het nog de verwachting dat er een project met vrijwillige OIO zou starten. Dat project is niet van de grond gekomen gedurende de onderzoekstijd. Daarom is er extra tijd gestoken in het onderzoek naar informele OIO en is het project met vrijwillige OIO losgelaten; dit in overleg met Stimenz en de gemeente Ede.

Studentonderzoek focusgroepen

Drie koppels studenten hebben onderzoek gedaan naar het hulpzoekend gedrag van de focusgroepen die in het koploperstraject zijn aangewezen. Dit onderzoek leverde veel informatie op. Niet alleen over het hulpzoekend gedrag van betrokkenen, maar ook over informele structuren die soms nog niet in beeld zijn. De belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek worden mee genomen in dit rapport.

Organisatie

Tijdens het onderzoek is er periodiek (in totaal een keer of zes) overleg geweest met Stimenz over de vorderingen van het onderzoek. De gemeente Ede is hier twee keer bij aanwezig geweest.

Hoofdstuk 4. Opbrengst onderzoek

Hieronder worden de deelvragen 1–4 op basis van een analyse van de data beantwoord. Daarbij wordt telkens aangegeven op basis van welke data dat deel van het antwoord wordt gegeven. Voor de beantwoording van de deelvragen 5–8 wordt een wat andere weg bewandeld. Veel van de informatie voor de beantwoording van deze deelvragen is al behandeld bij de deelvragen 1-4. Om herhaling te voorkomen wordt hier niet per datagroep een antwoord geformuleerd. Waar nieuwe informatie op grond van de data wordt verwerkt, wordt de bron aangegeven.

1. In hoeverre zijn de diverse vormen van OIO (professioneel, informeel en vrijwillig) laagdrempelig en zichtbaar voor de inwoners van Ede?

Kwantitatief

Per half jaar worden er zo'n 120 lichte hulpvragen beantwoord door OIO. Het aantal middelzware en zware of complexe hulpvragen bedraagt zo'n 50 hulpvragen. Lichte hulpvragen worden veelal in één of twee gesprekken afgerond (ook telefonisch), terwijl complexere hulpvragen meer contactmomenten vragen (oplopend tot vijf of meer). Of deze aantallen wijzen op laagdrempeligheid is niet te zeggen. Er is bij de volgende peildata geen sprake van een grote groei. Dit zou kunnen wijzen op groeiende naamsbekendheid en laagdrempeligheid. Opvallend is verder dat een groot deel van de hulpvragers professionals zijn: collega-sociaal werkers die de professionele onafhankelijke inwonersondersteuners om advies vragen rond de problematiek die zij begeleiden. De drempel ligt daar in elk geval opmerkelijk laag. De professionele onafhankelijke inwonersondersteuner beschaaft collega-professionals niet, maar treedt veelvuldig als collegiaal adviseur op. Hulp vragende inwoners komen veelal bij OIO terecht na doorverwijzing vanuit het professionele veld, een enkeling via informele organisaties. Dit correspondeert met het beleid van de OIO'er. Zij heeft in haar beperkte tijd eerst het netwerk met professionele hulpverlening versterkt en de laatste tijd is de focus ook meer op het informele netwerk komen te liggen. Het laat wel zien dat professionele OIO door inwoners niet makkelijk direct gevonden wordt. De werkwijze van OIO is in elk geval wel laagdrempelig: zeer beperkte wachtlijst, direct contact opnemen na aanmelding en snel een afspraak.

Hulpvragers

De acht geïnterviewde hulpvragers bij OIO zijn allen doorverwezen door professionals. Niemand heeft OIO zelf opgezocht of gevonden.

Informeel

Uit de focusgroepen rond ouderen, inwoners met een niet-westerse achtergrond en dak- en thuislozen en inwoners algemeen wordt duidelijk dat informele organisaties in de sociale basis een OIO-functie hebben. Ze zien het als hun taak mensen de weg te wijzen en doen dat ook daadwerkelijk; soms op het terrein van professionele ondersteuning, soms in de informele ondersteuning. Al doende bouwen ze ook kennis op van het hulpverleningsveld. De lijn naar de OIO is er, maar niet per se heel sterk. Rondom dak- en thuislozen geeft een organisatie aan één keer direct contact te hebben gezocht met OIO toen er sprake was van veel complex papierwerk. 'Dat was wel handig, de OIO'er deed veel papierwerk'. Maar ze verwijzen wel veel door naar andere vormen van hulpverlening of ondersteuning en doen zelf veel. In die zin wordt er veel OIO door het informele veld gedaan.

Informeel initiatieven moeten zelf natuurlijk ook inwoners bereiken. De sociale basis is toegankelijk, maar het loopt veelal wel via mond-tot-mondreclame. De vertegenwoordiger van meidenwerk onder inwoners met een niet-westerse achtergrond zegt het zo: 'Kijk, onze hele PR is ook altijd via via.... *We hebben Instagram en Facebook, maar dat is niet hoe wij in contact komen met nieuwe meiden. Nieuwe meiden gaat altijd van de ene naar de ander. Krijg ik een appje, mag mijn vriendin ook in de appgroep*'. 911:11/104). Hetzelfde geldt, zo blijkt uit het studentenonderzoek, ook voor ouderen, volwassenen, inwoners met een niet-westerse achtergrond en dak- en thuislozen. Juist het studentenonderzoek laat zien hoe belangrijk het lekenverwijssysteem nog steeds is. Mensen helpen elkaar op weg naar informele en professionele vormen van ondersteuning, wanneer dat nodig



is. Relatief weinig mensen vragen om hulp zonder daar niet eerst in het eigen netwerk over gesproken te hebben en daar door dat netwerk toe te zijn aangemoedigd. Dat netwerk vormt zo het lekenverwijssysteem. Een bijzondere positie nemen dak- en thuislozen hier in. Zij ontberen veelal een steunend netwerk en hebben zo hun aarzelingen bij het zoeken naar hulp. Professionals en vrijwilligers van organisaties die zich op deze doelgroep richten zijn daarom veelal ook outreachend bezig. Ze leggen actief contact en werken voorzichtig aan vertrouwen. Het laagdrempelige zit hier niet alleen in toegankelijkheid en bekendheid, maar ook in de ervaren ruimte bij de organisaties.

Het ouderenwerk geeft overigens aan geen of nauwelijks inwoners met een niet-westerse achtergrond onder de bezoekers van maaltijden of koffieochtenden te hebben. Dit zegt iets over de toegankelijkheid, de drempelvrees voor inwoners met een niet-westerse achtergrond of de uitsluitende werking van de wel bereikte doelgroep.

Conclusies

- De professionele OIO is laagdrempelig en zichtbaar voor professionele hulpverleners die om collegiaal advies verlegen zitten. Voor hen beschikt OIO over bijzondere kennis en kwaliteiten.
- Burgers zoeken vooral op basis van doorverwijzing van professionals ondersteuning bij de professionele OIO en een enkele keer op basis van verwijzing door informele ondersteuning. Dat laatste mag nog groeien.
- Het feit dat inwoners niet of nauwelijks direct contact opnemen met de professionele OIO zegt iets over de beperkte naamsbekendheid en kennis over de functionaliteit van professionele OIO bij inwoners.
- De manier van werken door professionele OIO (geen wachtlijst, direct contact opnemen en doeltreffend handelen) is bepaald niet drempelverhogend.
- De informele organisaties verrichten ook bij OIO horende functies. Er wordt volop voorlichting gegeven, concreet geadviseerd, ondersteuning geboden bij onduidelijkheid over regelingen of formulieren, verwezen naar professionele ondersteuning enz.
- Informele organisaties zijn veelal laagdrempelig en zichtbaar, zij het dat de zichtbaarheid vooral bepaald wordt door de mond-tot-mondreclame of het zwaan-kleef-aan-effect. Gevolg hiervan is dat daarmee bepaalde groepen niet of minder bereikt worden. Denk aan de inwoners met een niet-westerse achtergrond bij informele initiatieven voor ouderen. Hier moeten die organisaties en Ede zich wel bewust van zijn.
- Het studentenonderzoek onder ouderen, inwoners met een niet-westerse achtergrond en dak- en thuislozen laat zien welke wegen mensen bewandelen voordat ze professioneel dan wel informeel hulp zoeken. Meer kennis hierover is helpend voor professionele en informele OIO om laagdrempeliger te worden.

2. In hoeverre kan gesproken worden van een groei in laagdrempeligheid en zichtbaarheid voor moeilijk te bereiken groepen als ouderen, inwoners met een niet-westerse achtergrond en dak- en thuislozen of verwarde personen?

Professional

De professionele OIO'er heeft aangegeven gericht te werken aan een grotere laagdrempeligheid voor deze doelgroepen door actief contact te leggen met informele organisaties die gericht zijn op deze doelgroepen (vooral ouderen en inwoners met een niet-westerse achtergrond). Concreet is contact gezocht met de moskee, zijn er flyers ontwikkeld voor niet-westerse inwoners enzovoort. Het aantal hulpvragen vanuit inwoners met een niet-westerse achtergrond is hierdoor in de beleving van de professionele OIO'er toegenomen.

Kwantitatief

De geregistreerde gegevens geven slechts een zeer beperkt zicht op de mate waarin deze doelgroepen bereikt worden. 20% van de aanvragen wordt gedaan door mensen boven de zestig. Uit de beschrijving van de hulpvragen van de eerste periode kan worden opgemaakt dat drie vragen samenhangen met het niet-westers inwonerschap. Maar dat wil weer niet zeggen dat de andere hulpvragen, over de Wlz bijvoorbeeld, niet ook door inwoners met een niet-westerse achtergrond gesteld zijn.

Aan Stimenz is gevraagd om hier meer over bij te houden in de hoop dat er meer zicht ontstaat. Dat is gedaan. Daaruit blijkt dat met name ouderen (15) en inwoners met een niet-westerse achtergrond (34) gebruik maken van professionele OIO. Dak- en thuislozen aanzienlijk minder (2). Daarbij moet worden opgemerkt dat de manier van registreren niet waterdicht is en een

beperkt zicht biedt. Duidelijk is in ieder geval dat de drie doelgroepen voorkomen in het cliëntenbestand van OIO. Maar de aantallen zeggen nog niet zoveel.

Hulpvragers

Bij de selectie van de respondenten onder hulpvragers van OIO, aangedragen door de OIO'er, zaten, op verzoek, ook ouderen en inwoners met een niet-westerse achtergrond: uit beide categorieën twee. Er is geen dak- en thuisloze aangedragen voor een interview. Van zowel de ouderen als de inwoners met een niet-westerse achtergrond geldt dat zij niet direct hulp hebben gezocht bij OIO, maar waren doorverwezen door gemeentelijke instellingen als WMO-loket e.d.

Geconcludeerd kan worden dat deze groepen weliswaar bereikt worden door OIO, maar niet zo gauw zelf de weg naar OIO kunnen vinden. Of ze meer bereikt worden dan in het verleden kan op grond van de interviews niet gezegd worden.

Informeel of focusgroepen

De organisaties uit de sociale basis die benaderd zijn voor de focusgroepen 'ouderen, dak- en thuislozen en inwoners met een niet-westerse achtergrond' geven allemaal aan goed contact te hebben met de doelgroep en geen moeite te ondervinden deze te bereiken. Hierbij moet worden opgemerkt dat wij wel moeite ondervonden bij het samenstellen van de focusgroep inwoners met een niet-westerse achtergrond. Uit ons andere onderzoek blijkt ook dat participatie van vrijwilligers van niet-westerse afkomst in de sociale basis van Ede laag ligt. Hetzelfde geldt ook voor de mate waarin inwoners met een niet-westerse achtergrond gebruik maken van de diensten van de sociale basis. Projecten die specifiek gericht zijn op inwoners met een niet-westerse achtergrond hebben wel regelmatig succes.

Op grond van deze resultaten komt de vraag op of deze groepen wel echt moeilijk te bereiken zijn. Wel blijkt uit de focusgroepen dat zij soms een eigen benadering nodig hebben om contact te leggen en te onderhouden. Dat verklaart mogelijk hun veronderstelde moeilijke weg naar de professionele hulpverlening. De vraag kan dus ook omgedraaid worden: weet de professionele hulp de weg naar deze doelgroepen wel te vinden.

In elk geval is duidelijk dat de informele organisaties in de sociale basis het tot hun taak rekenen ondersteuning te bieden die aan OIO doet denken. Er wordt volop voorlichting gegeven over het aanbod op het terrein van hulpverlening, er wordt preventief meegedacht, mensen worden soms actief begeleid naar het juiste loket, er wordt geholpen bij het schrijven van brieven of het beantwoorden van invulformulieren enzovoort.

Dit deel van de sociale basis heeft ook goed zicht op waarop het soms mis gaat in het beleid. Vanuit de focusgroep dak- en thuislozen wordt aangegeven dat *'de verwachtingen van de doelgroep en het beleid van de gemeente uit elkaar liggen'* (10:43/37).

Dak- en thuislozen hebben een eigen problematiek. *'De doelgroep is vaak levenslang of van kinds af aan getraumatiseerd, onthecht, zwaar beschadigd. Misschien kunnen zij zich ook niet meer ontwikkelen om zich aan te passen naar dat systeem'* (10:18/17). Dat vraagt wellicht een andere aanpak. *'Er is een grote wens voor irreguliere hulpverlening voor een irreguliere doelgroep'* (10:43/39).

Vanuit de focusgroep niet-westerse migranten werd de indruk weergegeven *'dat Ede passief is en actiever contact moet gaan zoeken'* (11:107/613).

Bij de doelgroep **ouderen** ligt dit anders. Ouderen worden juist aangezet preventief actie te ondernemen en te onderkennen dat zij oud zijn of worden: *'dat je in de laatste fase komt, en toe te geven dat nu niet alles meer kan wat je eerder wel kon. Hoe erg zou het zijn om hulp te vragen. Maar het is heel moeilijk voor mensen om dit toe te geven'* (12:17/44).

De sociale basis ziet soms dingen eerder of duidelijker dan het eigen informele netwerk of de oudere zelf: *'Vaak merk je dan dat hun informele netwerk niet eens weet wat er aan de hand is en wat er moet gebeuren. Het gaat mij om een oplossing voor de lange termijn. Niet u vraagt een traplift, wij geven een traplift. Maar meer de context van de situatie en het ziektebeeld'* (12:18/47).

Deze mevrouw gaf aan dat bewoners vaak te lang wachten met verhuizen naar een kleinere woning terwijl de problemen vroeg of laat oplopen *'tot het niet meer gaat, of dat het onveilig wordt'* (12:22/52). In de focusgroep werd geconstateerd dat het accent in de werkwijze soms misschien nog te veel op de ouderen zelf ligt. Het idee werd geopperd om je meer te richten op veertigers en vijftigers die met hun ouders in gesprek kunnen gaan over eventuele hindernissen die te verwachten zijn bij het ouder worden en wat daar preventief aan gedaan kan worden.

De focusgroep ouderen signaleert verder dat de complexiteit van de samenleving voor ouderen probleemverzwarend werkt, met name de digitalisering. Er mislukken dan dingen: *'zoals inschrijven bij een huisarts, want dat is te ingewikkeld. En ze zijn niet gewend dit aan kinderen te vragen. Hierdoor worden ze nog meer kwetsbaar dan ze misschien al zijn'* (12:5/21).

Het inzetten van hulp komt dan eigenlijk te laat. Ouderen lijken niet goed voorbereid te zijn op de laatste fase van hun leven. Als hulp acuut nodig is, lopen ze aan tegen lange wachtlijsten en gebrek aan personeel. Preventief valt hier wel het nodige te halen.

Conclusies

- De professionele OIO bereikt de drie genoemde groepen wel, maar vooral op basis van doorverwijzing. De professionele OIO heeft de afgelopen tijd contact gezocht met de sociale basis en dit werpt zijn vruchten af. Tegelijkertijd bleek uit de interviews in de sociale basis dat niet alle organisaties de professionele OIO kenden en wisten wat de functie van OIO is.
- De administratie van de professionele OIO is niet zodanig dat daar goed aan af te lezen is of er sprake is van een stijging in het bereik van genoemde doelgroepen.
- De sociale basis van Ede heeft tal van organisaties die zich inzetten voor dak- en thuislozen en ouderen. Die organisaties hebben geen moeite de doelgroep te bereiken en onderhouden daar ook goed contact mee. Dat geldt in mindere mate voor de inwoners met een niet-westerse achtergrond. Het lukt inwoners met een niet-westerse achtergrond ook maar matig om zelf organisaties op te zetten. Hier is veel te halen als je ziet hoe een initiatief als Girl Movement (*The Girl Movement*) in relatief korte tijd weet uit te groeien tot een organisatie van betekenis voor meiden met een migratieachtergrond.
- Duidelijk is dat de sociale basis veel activiteiten ontplooit op het terrein van inwonersondersteuning, al dan niet met een preventieve werking. Zonder sociale basis zouden veel inwoners de weg kwijt zijn in de samenleving en de ondersteuning. Er wordt informatie verstrekt, voorlichting gegeven, concreet ondersteund en, waar nodig, op weg geholpen naar professionele hulpverlening.
- Kenmerkend voor de sociale basis is ook dat daar soms een onafhankelijke positie wordt ingenomen tegenover het aanbod van professionele hulpverlening. Dit geldt met name voor de outreachende werkers en vrijwilligers rond dak- en thuislozen. Maar ook de mensen die zich richten op ouderen zien wat nodig is. Hun kritische opstelling richt zich niet alleen op het hulpverleningsaanbod maar ook op ouderen zelf. Zij doen een appel op een minder passieve opstelling als de ouderdom nadert. Hier kunnen gemeente en zorgaanbieders van leren. Het contact tussen sociale basis, OIO en zorgaanbieders is dan ook van groot belang.
- Het studentenonderzoek geeft zicht op de weg die bewandeld wordt voordat er hulp gevraagd wordt. De kennis die dit oplevert is van grote betekenis voor sociale basis, OIO en professionele zorgaanbieders wanneer het gemeentelijk beleid is dat deze doelgroep beter bereikt moet worden.
- De zeer beperkte bekendheid van inwoners en ten dele ook de sociale basis zelf als het gaat om professionele OIO betekent dat de belangenbehartigende functie van OIO voor inwoners niet sterk uit de verf komt.

3. Is OIO preventief in de zin dat er juist en efficiënt wordt ondersteund bij het vinden van een passend ondersteuningsaanbod?

Professional

Uit de interviews met de professionele OIO komt het beeld op dat vragen van inwoners direct en voortvarend worden opgepakt. Mensen krijgen direct informatie, worden geholpen bij het vinden van de juiste hulp en ondersteund bij het vragen van hulp.

Kwantitatief

Uit de beperkte kwantitatieve gegevens die zijn ontvangen blijkt dat een groot percentage van de hulpvragen een informatief karakter hebben. De vragen kunnen veelal direct beantwoord worden of er wordt een korte directe ondersteuning geboden. De meer langdurige ondersteuningsvragen bestaande uit meerdere contacten (35%) hebben voor een groot deel betrekking op de Wet langdurige zorg (55% van de langdurige contacten). Het totale aantal van 365 contacten ligt hoog, gezien de tijd die ook nog is gestoken in netwerken en relatieopbouw. Dit duidt op efficiëntie.

Hulpvragers

Vanuit de interviews komt naar voren dat er juist en efficiënt wordt ondersteund door OIO bij het vinden van een passend ondersteuningsaanbod. Wat geregeld moet worden, wordt geregeld en inwoners zijn hier tevreden over. Een respondent vertelde: *'OIO helped me in 100% and more ... she tried everything'* (2;12/60). In die zin lijkt OIO preventief, omdat blijkt uit de interviews dat er weinig wordt opgeschaald naar professionele hulp.

Wat opvalt is betrokkenheid en de beschikbaarheid van OIO. Dit komt tot uiting in de praktische ondersteuning, zoals een respondent weergeeft: *'OIO deed voornamelijk alles wat er geregeld moest worden, dat belde zij. Alles waar achterheen moest worden gezeten ... daar ging ze achterna. Als er dingen bij de WMO geregeld moesten worden, zij regelde dat'* (7:41/169) *'OIO heeft zelf nog contact gehouden met de wethouder ... OIO ging overal achterheen en die had gewoon zoiets van, als ik dit niet voor elkaar krijg dan gaan we het op die manier doen'* (7:34/129).

Naar voren komt dat OIO ondersteunt bij veel uiteenlopende zaken als: een pgb-aanvraag, het zoeken naar een opvangplek in een verzorgingshuis, vragen rondom de belastingdienst, inkomen, het aanvragen van vervoer, mee op gesprek als vertaler, het meekijken van uitbetalingen, indicaties aanvragen, enzovoort. 'Ja, die (OIO) gaat echt overal achteraan' (7:14/30), werd er door een respondent gezegd.

Informeel/focusgroepen

In de focusgroepen wordt ook diverse keren aangegeven dat zij blij zijn met de bijdrage van de professionele OIO bij het uitzoeken en regelen van concrete hulpvragen. Professionele OIO helpt bij het vele papierwerk.

Of de informele organisaties preventief - in de zin van juist en efficiënt - ondersteuning bieden in hun werkwijze is niet gericht onderzocht. Het accent lag daarvoor te sterk op de samenwerking met de professionele OIO. De organisaties geven wel aan dat zij bij hun taakuitvoering belangrijke bijdragen leveren aan het bieden van en vinden van ondersteuning. Het preventieve karakter van informele organisaties zit bovendien hierin dat zij problemen vroegtijdig signaleren en helpen te voorkomen dat de problematiek groter wordt. Het eigen aanbod heeft veelal ook een preventief karakter omdat het bijdraagt aan zelfredzaamheid.

Studentenonderzoek onder populatie

Uit het onderzoek van studenten onder de drie doelgroepen blijkt zeker uit het onderzoek onder ouderen en inwoners met een niet-westerse achtergrond dat de huisarts nog steeds een belangrijke toegang is tot professionele ondersteuning. Een betere afstemming tussen zorg en welzijn is daarom nog steeds urgent.

Een ander gegeven is dat voor het vinden van passende en juiste zorg het eigen informele netwerk van mensen nog steeds een belangrijke bepalende factor is. Het blijft dus belangrijk om actief de burgers te bereiken met voorlichting.

Conclusies

- De verhouding tussen professionele OIO en andere vormen van professionele dienstverlening blijft een spannende in dit onderzoek. Uit dit onderzoek komt nadrukkelijk naar voren dat professionele hulpverleners veelal zelf ook niet weten waar hun cliënt terecht kan en dan verwijzen naar OIO. Daarbij komt dat diezelfde professionele hulpverleners ook niet altijd weten hoe ondersteuningsaanvragen geregeld moeten worden. Ook dan wordt verwezen naar professionele OIO.
- De productiviteit en inzet van professionele OIO worden geroemd door hulpvragers. De ondersteuning heeft een sterk concreet en informatief karakter.
- Uit de focusgroepen blijkt dat de sociale basis een belangrijke bijdrage levert aan het vinden van de weg naar de professionele hulpverlening en de ondersteuning hierbij.
- De rol van huisartsen in het verwijzen naar ondersteuning is groot.

4. Wordt in deze opzet van OIO een juist beroep gedaan op de zelfredzaamheid en het eigen netwerk van de hulpvrager en leidt dit tot een afnemend beroep op het gebruik van professionele hulpverlening?

Professional

De professionele OIO werkt in die zin met het netwerk van de hulpvrager dat het veelal het netwerk is dat de hulpvraag stelt voor de hulpvrager. Het beeld dat geschetst wordt door de professional is dat er hands-on ondersteuning wordt geboden aan hulpvrager en netwerk. Er wordt niet bewust gestuurd om samen te werken met het netwerk, ook niet in de zin van het versterken van de zelfredzaamheid of de versterking van het eigen informeel netwerk. De vragen zijn veelal concreet en informatief en de professionele OIO probeert daar antwoord op te vinden of te geven. Daarbij moet in aanmerking worden genomen dat het grootste deel van de hulpvragen bij de professionele OIO terecht komt op basis van doorverwijzing van de professionele hulpverlener of het is de professionele hulpverlener zelf die de vraag stelt. Kortom, het werk is veelal hands-on; vraag en aanbod; helder en duidelijk en weer verder.

Een grote stap op weg naar de inzet van meer informele ondersteuning vanuit de sociale basis zou vrijwillige OIO zijn. Op eigen initiatief wordt hier in de sociale basis al het een en ander gedaan. Denk aan informatie verstrekken, adviseren, helpen bij ingewikkelde procedures, maar het wordt nog niet gefaciliteerd vanuit professionele OIO. Daar zijn wel plannen voor, maar door tijdsdruk en corona is daar niet veel van terecht gekomen.

Kwantitatief

De kwantitatieve gegevens geven geen zicht op de wijze waarop eventueel gewerkt is aan het bevorderen van zelfredzaamheid dan wel het versterken van het eigen netwerk. Ook wordt niet echt bijgehouden of het netwerk de vraag stelt of de hulpvrager zelf. Nogal wat hulpvragers worden doorverwezen. Dat is inherent aan OIO. Maar het is niet altijd duidelijk naar wie is doorverwezen, dus ook niet of er is doorverwezen naar professionele hulpverlening of naar de sociale basis.

Hulpvragers

Nogal wat hulpvragers geven aan wel over een eigen informeel netwerk te beschikken, maar dat dat geen grote rol heeft gespeeld in de ondersteuning die werd geboden door de professionele OIO. De professionele OIO geeft antwoord op vragen en helpt vooral concreet wanneer iets moeilijk wordt gevonden en dat wordt zeer gewaardeerd. Hetzelfde geldt als het om zelfredzaamheid gaat. Er wordt concreet en informatief geholpen. Er wordt dus niet gestuurd op het vergroten van de zelfredzaamheid of de versterking van het eigen informeel netwerk. Dat hier nog wel mogelijkheden liggen, blijkt uit het volgende voorbeeld:

'Nou en nu wilde ik dus inderdaad de pgb verlengen en heb ik haar (OIO) gewoon gezegd, ik wil dan toch dat je weer aanhaakt, dus nu is ze samen met mij betrokken. En dan moet ik wel eerlijk zeggen dat ik gewoon heel veel zelf kan en doe maar omdat het steun geeft en er iemand meedenkt en mijn aanmoedigt en ook complimenten geeft voor hoe ik het doe dat ik een beetje weet te verkopen. Op het goede spoor zit. Daarom doe ik het dus. Eigen eigenbelang' (4:13/46).

Informeel

In de sociale basis worden de zelfredzaamheid en de ondersteuning door het eigen netwerk of door vrijwilligers uit de sociale basis alom versterkt. Waar nodig wordt wel de weg gezocht naar professionele hulpverlening en die weg ook gebaad, maar het accent ligt op het versterken van de zelfredzaamheid met informele ondersteuning. Uit alle focusgroepen komt naar voren dat de sociale basis het informeel contact tussen inwoners, soms soortgenoten, versterkt en daarmee de onderlinge steun. Mensen leren van elkaar, geven elkaar tips door, bemoedigen elkaar enzovoort.

Uit de gesprekken in de focusgroepen blijkt ook telkens weer dat ontmoeting aan functionaliteit vooraf gaat. Natuurlijk zijn organisaties bewust bezig met het bevorderen van zelfredzaamheid, maar het gaat toch vooral om de betrokkenheid op de ander die ervoor zorgt dat mensen opgezocht of uitgenodigd worden. En in het contact wordt als vanzelf de bijdrage aan die zelfredzaamheid geleverd.

Ten slotte geven de focusgroepen aan dat de drempel om hulp te vragen veelal groot is. Zelfredzaamheid hoeft niet geleerd te worden, maar is er al. Eerder te veel:

'Heel bewust regie willen houden komt ook door het verleden. Zij laten kinderen niet toe in hun kwetsbaarheid, houden zelfs kinderen daar ver vandaan.' (12:2/19).

Ouderen lijken pas tot hulpzoekend gedrag te komen als het echt mis is. *Alles begint bij hulp bij het huishouden of vervoer, dan bellen mensen zelf. En van daaruit komt het bij ons terecht en komt er meer naar boven' (12:19/49).*

Studentenonderzoek

Eenzelfde lijn wordt zichtbaar in het studentenonderzoek onder de drie doelgroepen. Hulpzoekend gedrag begint meestal niet bij de professional, maar in het eigen netwerk. Schaamte leidt er wel toe dat bepaalde vragen ook daar niet gesteld worden.

Conclusies

- De professionele OIO is niet sterk gericht op versterking van het eigen informeel netwerk of de zelfredzaamheid. Er wordt daarvoor te veel gewerkt op basis van verwijzingen van professionals. In de praktijk leidt de hands on hulpstijl van de professionele OIO'er ook niet tot versterking van de zelfredzaamheid of het informele netwerk. De andere kant is dat de hulpvragers zich geholpen weten en daardoor weer verder kunnen. Professionele OIO zou meer werkzaamheden kunnen verplaatsen naar vrijwillige OIO'ers. Dat was de bedoeling maar is nog niet uitgevoerd. Samenwerking met de sociale basis is hierbij van groot belang, omdat er al veel gebeurt.
- De sociale basis draagt sterk bij aan zelfredzaamheid en versterking van het informele netwerk.
- Uit het onderzoek naar hulpzoekend gedrag onder de doelgroepen blijkt dat mensen niet snel hun zelfredzaamheid opgeven. Zelfredzaamheid is een waarde voor mensen, niet alleen voor beleidsmakers. Moeilijker is het wel om een beroep te doen op het eigen netwerk (vraagverlegenheid). De angst anderen tot last te zijn is groot, naast schaamte over eigen grens aan zelfredzaamheid. Daar zou meer aandacht voor moeten zijn.

5. Wordt in deze opzet van de OIO optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden van de sociale basis in Ede en leidt dit tot een afnemend beroep op het gebruik van professionele hulpverlening?

Het meeste ter beantwoording van deze vraag is hierboven al weergegeven. Daarom beknopt een aantal conclusies ter beantwoording van deze vraag.

- De professionele OIO wordt vooral benaderd bij geïndiceerde hulpverlening. Gezocht wordt dan naar passende professionele zorg. Die wordt vooral gezocht en gevonden in de professionele hulpverlening en minder in de sociale basis. Er wordt weinig naar verwezen. Nog meer kennis van de sociale basis zou wel bijdragen aan het meer inzetten van de sociale basis.
- De professionele OIO is niet toegekomen aan nauwere samenwerking met de sociale basis bij het uitvoeren van OIO. Vrijwilligers zijn nog niet opgeleid en ingezet. Er is een ontwerp voor vrijwillige OIO, maar nog niet beproefd.
- De professionele OIO heeft wel stevig genetwerkt, onder meer in de sociale basis. Toch is daar nog relatief veel verlegenheid over wat OIO is. In de focusroepen waren het eigenlijk alleen professionals die OIO kenden en ook daarvan enkelingen. Ook wordt de eigen bijdrage van de sociale basis aan OIO niet altijd gezien door de sociale basis zelf.
- De sociale basis draagt bij aan een afnemend beroep op professionele hulpverlening. Maar de rol van de professionele OIO is hierbij niet relevant. Het gebeurt op eigen initiatief van de sociale basis.

6. Hoe tevreden zijn de inwoners van Ede die gebruik maken van OIO over de geboden ondersteuning?

Voor de beantwoording van deze vraag zijn er interviews gehouden onder mensen die gebruik gemaakt hebben van professionele OIO. Zeven mensen geven aan (zeer) tevreden te zijn over de geboden ondersteuning. Opmerkelijk is hoezeer zij de praktische inzet van de professionele OIO roemen en de ijver waarmee gewerkt wordt. Eén respondent was niet tevreden. OIO hielp wel bij het aanvragen van een indicatie, maar de achterliggende vraag werd niet opgepakt, terwijl die wel gesteld werd. De professionele OIO'er gaf aan daar niets mee te kunnen doen.

In de focusgroepen wordt een enkele keer opgemerkt dat het prettig samenwerken is met de professionele OIO. Ook dan wordt vooral de praktische inzet geroemd (heel handig in al het papierwerk).

Geconcludeerd kan worden dat de mensen die samen hebben gewerkt met de OIO, als hulpvrager of als collega, in hoge mate tevreden zijn over de samenwerking en wat het heeft opgeleverd. De waardering is groot. Vooral omdat er daadwerkelijk geholpen wordt.

7. Wat zijn de werkzame factoren in de opzet van OIO die bijdragen aan het vinden van ondersteuning in het eigen netwerk dan wel de sociale basis?

Omdat de belangrijkste gegevens hierboven al genoemd zijn, zal hieronder eerst beschreven worden wat kenmerkend is voor de opzet van OIO in Ede. Daarna zullen nog wat lijnen getrokken worden richting ondersteuning in het eigen netwerk en de sociale basis.

De opzet van OIO

- a. Vanuit de netwerken van mensen worden mensen ondersteund in het omgaan met hulpvragen en bij het zoeken van professionele hulp. De huisarts is daarbij voor velen de eerste professional die bezocht wordt. Soms wordt direct hulp gezocht bij professionals in het sociaal domein. De mate waarin het eigen netwerk of de sociale basis hier de weg weet is hiervoor bepalend (zie studentenonderzoek).
- b. De professionele OIO kan benaderd worden door hulpvragers die de weg in het aanbod van zorg kwijt zijn of wanneer ze niet verder komen en het gevoel hebben tegen gewerkt te worden. Uit het onderzoek blijkt dat weinig mensen weet hebben van deze mogelijkheid. De professionele OIO wordt dan ook niet of nauwelijks direct benaderd. Als dit gebeurt is dat op advies van mensen uit het eigen netwerk die eerder te maken hebben gehad met OIO. De belangenbehartigingsfunctie van OIO komt dus minder uit de verf.

- 
- c. Mensen nemen vooral contact op met professionele OIO op advies van professionele hulpverleners. Daarbij gaat het minder om belangenbehartiging en vooral om het vinden van de juiste hulp. Professionals kunnen dus soms, door gebrek aan kennis, ook niet goed doorverwijzen! Verder neemt het in aanmerking komen voor een pgb en Wlz een centrale plek in in de werkzaamheden van professionele OIO.
 - d. De professionele OIO werkt doelgericht en betreft het eigen netwerk van de hulpvrager niet of nauwelijks bij de ondersteuning.
 - e. De informele organisaties in de sociale basis zijn veelal onbewust ook bezig met het bieden van OIO. Er wordt geadviseerd, informatie verstrekt en soms ook doorverwezen. Ook worden er belangen behartigd. Dat gebeurt allemaal op eigen initiatief. Zonder sociale basis zou er veel meer professionele OIO nodig zijn. Het is dan ook terecht dat in dit onderzoek verbinding wordt gezocht tussen professionele en informele OIO en de sociale basis in het algemeen.
 - f. De professionele OIO kan ook een rol vervullen bij het vinden van passende ondersteuning wanneer die door anderen aan de hulpvrager wordt onthouden. Het is een plek waar je naar toe kunt gaan om te zien of je niet toch recht hebt op de verlangde hulp. Deze rol komt niet echt uit de verf, zo blijkt uit de data. Er zijn weinig mensen die naar de professionele OIO komen om 'hun recht te halen'. Uit de weergave van de hulpvragen blijkt evenmin dat dit een belangrijke taak is van de professionele OIO. De professionele OIO lijkt meer samen te werken met professionals in het sociaal domein dan dat er soms tegen opgegaan wordt in het belang van de hulpvrager. Juist voor mensen zonder ondersteunend netwerk is dit van groot belang.

8. Wat geven professionele, informele en vrijwillige OIO'ers aan nodig te hebben om hun taken beter uit te kunnen oefenen met het oog op preventie?

Professional

De professionele OIO heeft de handen vol aan het bieden van concrete en informatieve dienstverlening. Vooral het ondersteunen bij een Wlz-aanvraag, een pgb enzovoort. Verder geeft de professionele OIO aan waar mogelijk tijd vrij te maken voor contacten met zowel professionele als informele organisaties in het sociaal domein. Voor het opzetten van vrijwillige OIO, zoals de bedoeling was, was er te weinig tijd.

Informeel

Zoals aangegeven leveren organisaties uit het sociaal domein veel bijdragen aan de uitvoering van OIO. Zo benoemen zij het niet. Het is veelal ook onbewust. Maar uit hun gedrevenheid voor het doel van hun organisaties informeren, ondersteunen en lobbyen zij voor hun doelgroep. In de focusgroepen werd het volgende aangegeven voor wat zij nodig hebben:

- In de focusgroep over ouderen werd wel heel duidelijk dat de professionele zorg voor ouderen dichtslibt. Het vergroot de druk op de sociale basis. Hier is zorg over bij de sociale basis.
- De inwoners met een niet-westerse achtergrond zijn niet sterk vertegenwoordigd in de sociale basis. De competentie tot het zelf organiseren van informele activiteiten is onder deze doelgroep niet sterk aanwezig. De initiatieven van westerse inwoners voor inwoners met een niet-westerse achtergrond zijn beperkt en waar die er zijn en zich specifiek op deze doelgroep richten, zijn ze soms zeer succesvol. Dit heeft tot gevolg dat deze doelgroep spaarzaam bereikt wordt door de informele OIO.
- De informele OIO voor dak- en thuislozen heeft een goed contact met deze doelgroep. Hier zijn naast professionals ook vrijwilligers actief. Zij weten ook goed wat nodig is en wat haalbaar. In de uitvoering van hun werkzaamheden stuiten zij regelmatig op procedurele onmacht bij uitvoeringsorganisaties of kennistekort. Een betere samenwerking met het professionele aanbod is hier wenselijk.

Hoofdstuk 5. Conclusie, reflectie en aanbevelingen

Inleiding

In het eerste hoofdstuk is aangegeven dat dit onderzoek zicht moet bieden op de mogelijkheden voor preventieve werking van OIO. Het gaat dan om zaken als:

- vroegtijdige signalering van hulpvragen om opschaling later te voorkomen;
- versterken van zelfredzaamheid en informele ondersteuning;
- betere samenwerking tussen formele en informele OIO.

In dit hoofdstuk vatten wij de uitkomsten van dit onderzoek kernachtig samen met het oog op de hoofdvraag en de doelstellingen van het onderzoek. Dat zijn de conclusies. Vervolgens doen wij als onderzoekers een stap achteruit en reflecteren wij op de betekenis van OIO in het licht van de doelstelling de preventieve functie van OIO te versterken. Daarbij baseren wij ons op dit onderzoek, maar betrekken daar ook onze andere ervaringen in die wij hebben opgedaan in Ede in de Werkplaats Sociaal Domein Gelderse Vallei. Ten slotte doen wij nog aanbevelingen.

Conclusies

Professionele OIO

1. De professionele OIO ondersteunt actief en vooral concreet en informatief. Mensen worden daadwerkelijk ondersteund bij het vinden van de weg in de formele zorg. Voorlichting wordt gegeven, formulieren worden ingevuld, brieven worden opgesteld, contacten worden gelegd. In nogal wat gevallen gaat het hierbij niet alleen om ondersteuning van de inwoner, maar ook om hulp aan de collega-professional die het blijkbaar niet weet of opziet tegen het papierwerk. Het grootste deel van de professionele OIO is aanvullend op lopende hulpverleningscontacten. Als het goed is, heeft daar de afstemming op de zelfredzaamheid en ondersteuning door het eigen netwerk al plaatsgevonden.
2. De concentratie op concrete en informatieve hulpverlening is sterk. Hierdoor krijgt de ondersteuning een sterk uitvoerend en concreet helpend karakter. Er wordt weinig bewust gewerkt aan de versterking van de zelfredzaamheid of de versterking van het eigen netwerk.
3. De belangenbehartigingsfunctie van de professionele OIO komt niet sterk uit de verf, mede doordat het grootste deel van de hulpvragers binnenkomt op basis van doorverwijzing. De bekendheid van professionele OIO in Ede is erg laag, zelfs onder professionals en de sociale basis; laat staan bij inwoners.
4. De professionele OIO is druk en heeft een klein budget. Met de beperkte middelen wordt ijverig gewerkt. Het is opmerkelijk hoe vaak dit woord, of synoniemen, genoemd wordt. Het betekent wel dat het opzetten van vrijwillige OIO niet gelukt is. Corona en onbekendheid met OIO zullen hier ook debet aan zijn.
5. De praktische opstelling van professionele OIO is de kracht, maar kan ook beperkend werken voor de doorontwikkeling van OIO. Voor de cliëntondersteuning zijn (volgens Movisie) drie elementen te onderscheiden: het luisterend oor, de wegwijsfunctie en de makelaars- en bemiddelingsfunctie (www.xpertiseczorg.nl). Deze functies worden nu vooral concreet vormgegeven. Het opzetten van vrijwillige OIO vraagt ook visievorming en strategisch beleid. Hetzelfde geldt voor de belangenbehartigende rol van OIO. Ten slotte vraagt de profilering van professionele OIO ten opzichte van andere professionals ook visie. Nu ontstaat toch de indruk dat professionele OIO soms andere professionals helpt, terwijl dat ook de eigen verantwoordelijkheid van de professional kan zijn.
6. De registratie van gegevens van de professionele OIO is misschien wel dienstbaar om output zichtbaar te maken, maar geeft weinig echt zicht op het werk, laat staan dat het beleidsinformatie oplevert. Dit kan echt functioneler zonder te vervallen tot allerlei administratieve overload.



Informele OIO

7. De organisaties in de sociale basis van Ede leveren een belangrijke bijdrage aan OIO. Er wordt daar veel concreet geïnformeerd, ondersteund bij het vinden van hulp en er worden contacten gelegd. Dat gebeurt grotendeels onbewust. Mensen doen wat de organisatie en hun hart hun ingeven om te doen. Ze weten niet dat wat zij doen ook getypeerd kan worden als onafhankelijke inwonersondersteuning. Het is gewoon roeping, plezier, zien van nood.
8. De onbekendheid met professionele OIO in de sociale basis is groot.
9. Rond dak- en thuislozen merkt de sociale basis op dat het moeilijk is om te komen tot maatwerk met professionele organisaties. Dak- en thuislozen vragen om een flexibele benadering en die bieden veel loketten niet. Soms moet de sociale basis echt opkomen voor de doelgroep. De deskundigheid van dit deel van de sociale basis wordt ook niet altijd benut.
10. De sociale basis is geen goed functionerend vangnet voor inwoners met een niet-westerse achtergrond. Hun participatie in reguliere activiteiten is zeer beperkt. Niet als afnemer en niet als vrijwilliger. Een groot deel van de sociale basis heeft een wit karakter. Dit bleek niet alleen tijdens dit onderzoek maar ook uit ander lokaal onderzoek van de Werkplaats. Inclusief beleid leidt hier tot exclusie. Het roept de vraag op of de gedachte van de civil society en een actieve sociale basis wel voldoende aansluit bij inwoners met een niet-westerse achtergrond. Enkele vertegenwoordigers hebben aangegeven dat vrijwilligerswerk en het bouwen aan een sociale basis niet kenmerkend is voor de samenlevingen van herkomst. Overigens is de ondersteuning van elkaar in het eigen (familie)netwerk juist weer heel sterk, evenals de spontane en directe ondersteuning. Maar georganiseerde en structurele ondersteuning met vrijwilligers is relatief onbekend. Dit vraagt om nader onderzoek. Opmerkelijk is dan weer wel dat initiatieven (soms van autochtone inwoners) exclusief voor inwoners met een niet-westerse achtergrond wel succesvol zijn. Daar wordt overigens wel gewerkt aan het versterken van de participatie van inwoners met een niet-westerse achtergrond bij het organiseren van activiteiten.
11. De sociale basis rond ouderen is actief en bereikt veel ouderen. Daar is de zorg groot, omdat de professionele zorg voor ouderen sterk onder druk staat. Dit vergroot de druk op de sociale basis. Er is ook zorg over de mate waarin ouderen een beroep durven te doen op het eigen netwerk. Ten slotte is er zorg over de mate waarin ouderen anticiperen op beperkingen van het ouder worden. Vooral het blijven wonen in een te groot huis wordt hier genoemd.
12. Het onder 8–10 genoemde maakt duidelijk dat de sociale basis veel goed werk doet en bijdraagt aan zelfredzaamheid en informele zorg, maar ook dat een betere samenwerking met professionele ondersteuning wenselijk is.
13. De samenwerking met de professionele OIO kan ook groeien. Het kan de sociale basis helpen om meer bewust vorm te geven aan hun rol in de OIO. De professionele OIO zou soms ook voorwaarden kunnen scheppen om die rol beter te kunnen vervullen. De professionele OIO zou ook meer kunnen verwijzen naar de sociale basis.

Reflectie

Uitzoomend na dit onderzoek vallen er een paar zaken op die te denken geven. De reflecties worden steeds onder een kopje weergegeven. Ze zijn de aanzet voor de adviezen.

Professionele OIO en zelfredzaamheid of informele steun

- In de aanvraag voor dit onderzoek vanuit het koplopersproject wordt een sterk verband gezocht tussen professionele OIO, zelfredzaamheid en informele ondersteuning. In de praktijk hebben wij vooral een sterk verband ontdekt tussen professionele hulpverlening en professionele OIO. Het zijn de professionals die doorverwijzen naar of zelf vragen stellen aan de professionele OIO. De ondersteuning die de professionele OIO biedt is vooral aanvullend op professionele ondersteuning: voorlichting, helpen met aanvragen enzovoort. Aan het nut hiervan hoeft niet getwijfeld te worden. Maar het vraagt wel om een herbezinning over taak en functie van de professionele OIO. Is dat vooral bedoeld om te ondersteunen bij complexiteit of moet professionele OIO bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid en de informele ondersteuning? Is het niet in eerste instantie de taak van de professionele hulpverlener om stil te staan bij zelfredzaamheid en informele steun? Moet de professionele OIO dat dan wel weer uit gaan zoeken wanneer hij of zij ondersteunt op een lopend hulpverleningstraject? Of is het dan juist helpend om concreet en informatief te ondersteunen?
- Het feit dat er nauwelijks hulpvragers zijn die zich direct wenden tot de professionele OIO en de ondersteuning door OIO veelal kortdurend is, behalve bij complexe vraagstukken (rond Wlz en pgb), maakt duidelijk dat er weinig reden tot zorg is dat inwoners uit Ede ondersteuning van de professionele OIO consumeren zonder dat daar aanleiding toe is. Veel tijd steken in verkennend onderzoek naar zelfredzaamheid en ondersteuning door het eigen netwerk is niet alleen verdubbelen op wat andere professionele hulpverleners (de doorverwijzers) alreeds gedaan hebben, het tast ook de productiviteit van de professionele OIO aan. Winst valt wel te behalen bij het verder doorontwikkelen van vrijwillige OIO en het versterken van de informele OIO-functie.

- Dat de professionele OIO door andere professionals benaderd wordt voor vragen waar zij zelf geen antwoord op weten, zegt iets over de kennis van de professionele OIO'er en dat van de andere professionals. Blijkbaar weten niet alleen cliënten de weg niet meer te vinden. Maar is dat ook de taak van de professionele OIO? Of moet er gewoon meer geprofessionaliseerd worden in het sociaal team of waar dan ook? Mag de professionele OIO zich verder ontwikkelen als loket voor inwoners en professionals die de weg kwijt zijn of is het alleen voor burgers?
- Professionele OIO heeft ook een belangenbehartigingskant of een kwaliteitszorgkant: meekijken of de hulpvrager wel echt de juiste zorg krijgt. Die kant van de professionele OIO is niet sterk ontwikkeld. De vraag achter de vraag krijgt weinig aandacht. Een voorbeeld van een kritische opstelling tegenover de hulpverlening zijn wij ook niet echt tegengekomen. Om dit te ontwikkelen zal er naast een hands-on mentaliteit ook een visievormende mentaliteit moeten worden ontwikkeld.
- De hands-on stijl heeft mogelijk ook de ontwikkeling van de vrijwillige OIO in de weg gestaan. Ontwikkeling van vrijwillige OIO vraagt om planvorming, samenwerking, bouwen aan structuren en scholing van mensen. Er is nu van alles aanwezig, maar de indruk bestaat bij ons onderzoekers dat de samenhang en de projectmatige aanpak nog wat ontbreekt. Bovendien wordt het sterk als taak van OIO-Stimenz opgepakt, zo lijkt het, terwijl het nauwe samenwerking met in ieder geval Malkander maar ook anderen vereist. Het denken mag hier meer aan het doen vooraf gaan.

Informele OIO

- De sociale basis van Ede doet veel goed werk, ook op het gebied van OIO. En hier draagt het juist wel bij aan zelfredzaamheid en versterking van informele steun.
- Moet de OIO-functie van de sociale basis nu versterkt worden vanuit de professionele OIO? Dat is voor ons nog maar de vraag. De professionele OIO is hiervoor te klein. Bovendien is de bijdrage aan informele OIO door de sociale basis voor de organisaties geen doel in zich. Ze doen het vanuit de eigen missie, met het eigen hart en vanuit het eigen plezier in het optrekken met mensen. Het is ons beeld dat het beleid dat gericht is op het versterken van de sociale basis als vanzelf ook bijdraagt aan het versterken van de OIO-bijdrage van de sociale basis. Wel kan de professionele OIO hier en daar soms ondersteunend kennis overdragen aan de sociale basis in de vorm van formats, voorlichting, een cursus enzovoort. Maar de professionele OIO moet niet de trekker worden van de OIO-functie van de sociale basis.
- Overigens ontbeert de sociale basis in Ede wel een trekker of een coördinatieplek. Natuurlijk, de sociale basis is van de burgers, maar soms zou overleg, afstemming en coördinatie wel helpend kunnen zijn. Juist ook als het gaat om de afstemming op en samenwerking met de professionele ondersteuning. Hiervoor is nog geen passende structuur gevonden. Dit is wel urgent, nu de druk op de sociale basis eerder groter wordt dan kleiner.

Aanbevelingen

1. Draag zorg voor een goed administratief systeem dat het werk ondersteunt, relevante beleidsinformatie oplevert en eenvoudig te interpreteren is. Dit vraagt wellicht ook om ondersteuning vanuit Stimenz zelf. Een meer flexibel systeem stelt ook in staat per jaar gerichte beleidsvragen te stellen.
2. Ontwikkel een duidelijke visie op professionele OIO. Is het accent op concrete en informatieve dienstverlening op weg naar passende zorg terecht, dan moet dat ook centraal in de visie staan. Het is dan zeer de vraag of professionele OIO zich sterk bezig moet houden met zelfredzaamheid en informele netwerken. Dat is dan eerder de taak van collega's bij het sociaal team of elders.
3. De professionele OIO is nu ook een dienstverlener voor collega-professionals in sociaal teams of bij het WMO-loket of op andere plekken. Ook hier is visieontwikkeling nodig. Is dit de taak van de professionele OIO of moeten professionals elders bijgeschoold worden?
4. Het is een goed denkbare keuze wanneer de professionele OIO zich vooral richt op het helpen vinden van passende zorg bij complexe vraagstukken. In dat geval zou het goed zijn als het beantwoorden van eenvoudige vragen met betrekking tot zorg, formuleren enzovoort bij de sociale basis en bij de vrijwillige OIO zou kunnen worden neergelegd.
5. Het ontwikkelen van vrijwillige OIO is verstandig. Het vraagt wel om goede planvorming en nauwe samenwerking met de sociale basis.
6. Professionele OIO heeft geen coördinerende rol bij het doorontwikkelen van de sociale basis. Dat is in Ede eerder de taak van Malkander. Concreet betekent dit dat er met Malkander een plan moet worden ontwikkeld voor het invoeren van vrijwillige OIO.

- 
7. Het versterken van de OIO-functie van de sociale basis is ook geen centrale taak van de professionele OIO. Ook deze taak zouden wij eerder bij Malkander neerleggen. De professionele OIO en Malkander kunnen elkaar hierbij wel versterken, maar Malkander heeft het primaat. Overigens, deze taak is gezien de ontwikkelingen rond zorg en welzijn meer dan actueel en urgent.
 8. De gewenste versterking van de zelfredzaamheid en steun van het eigen netwerk is maar zeer ten dele een taak van de professionele OIO. Die ligt eerder bij de toegang tot de professionele zorg en bij de sociale basis. De professionele OIO kan de antenne wel meer uitzetten op dit terrein en signaleren waar dit bij professionele zorg faalt.
 9. De samenwerking tussen professionele ondersteuning en informele ondersteuning vanuit het eigen netwerk en de sociale basis laat nog veel te wensen over. Samenwerken is ook moeilijk. Maar hier moet wel verder aan gewerkt worden. Of dit een centrale taak is voor OIO betwifelen wij. Ook hier zien wij vooral een taak voor Malkander en de gemeente en de betrokken beoogde samenwerkingspartners zelf natuurlijk.



Christelijke Hogeschool Ede
Oude Kerkweg 100
6717 JS Ede
0318 696 300
info@che.nl