

Reg.nr: BW16-0137 Casenr.: Sector/afd.: Stadsbeheer / W.O.C. Steller/tel/e-mail: C.G.J. Mijnster / 5769 / c.mijnster@heerhugowaard.nl	Portefeuillehouder: C.A.J. van Diemen Agenda: Openbaar B&W d.d. 29-03-2016 Embargo tot: Nee	Advies van commissie: Ter inzage voor cie: MO Raadsbehandeling d.d. Begrotingswijziging: Nee
---	--	---

Onderwerp:

Evaluatie MET Welzijn Heerhugowaard 2015 in verband met de mogelijkheid tot contractverlenging Stichting Welschap Holding.

Probleemstelling:

De gemeente Heerhugowaard en Stichting Welschap Holding hebben een contract gesloten voor het verrichten van diensten in Heerhugowaard met betrekking tot welzijn, ingaand op 1 januari 2015. De overeenkomst heeft een looptijd van 2 jaar met de mogelijkheid tot twee maal één jaar verlening. De gemeente zal uiterlijk 6 maanden voor het contracteinde (31 december 2016) aangeven of al dan niet gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot verlenging van het contract. De evaluatie van de resultaten van MET Welzijn Heerhugowaard in 2015 vormt de basis voor het besluit inzake verlening van het contract.

Concept besluit (max. 10 regels) Het college:

- besluit dat Welschap de welzijnsdiensten conform contractafspraken heeft geleverd en derhalve overgaat tot betaling van de resterende 5% van het voor 2015 overeengekomen bedrag.
- spreekt de intentie uit tot contractverlenging voor een periode van twee jaar. Deze intentie zal worden omgezet in een contract wanneer Welschap en gemeente overeenstemming hebben bereikt over de financiële vergoeding en doorontwikkeling van resultaatmetingen. Of Samenspel onderdeel van het contract blijft uitmaken is nog onderwerp van overleg tussen gemeente en Welschap.
- geeft de opdracht om als gemeente en MET Welzijn Heerhugowaard een doorontwikkeling op het gebied van resultaatmetingen te realiseren. De resultaten hiervan zullen worden meegenomen in het nieuw af te sluiten contract.

Definitief besluit B&W

Het college:

- besluit dat Welschap de welzijnsdiensten conform contractafspraken heeft geleverd en derhalve overgaat tot betaling van de resterende 5% van het voor 2015 overeengekomen bedrag.
- spreekt de intentie uit tot contractverlenging voor een periode van twee jaar. Deze intentie zal worden omgezet in een contract wanneer Welschap en gemeente overeenstemming hebben bereikt over de financiële vergoeding en doorontwikkeling van resultaatmetingen. Of Samenspel onderdeel van het contract blijft uitmaken is nog onderwerp van overleg tussen gemeente en Welschap.
- geeft de opdracht om als gemeente en MET Welzijn Heerhugowaard een doorontwikkeling op het gebied van resultaatmetingen te realiseren. De resultaten hiervan zullen worden meegenomen in het nieuw af te sluiten contract.

Bijlagenr. (Corsanr.) E201608699	Titel/Onderwerp Jaarverslag MET 2015	Naar B&W, Commissie MO	Publiceren op website: ja
--	---	---------------------------	---------------------------------

BESTUURSDIENST / ADVIES AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

Onderwerp: Evaluatie MET Welzijn Heerhugowaard 2015 in verband met de mogelijkheid tot contractverlenging Stichting Welschap

Bevat het advies alle elementen? (Raadpleeg hiervoor de checklist voor B&W-adviezen op Hugo, bestuurlijke besluitvorming)

Inleiding

De gemeente Heerhugowaard en Stichting Welschap Holding hebben een contract gesloten voor het verrichten van diensten in Heerhugowaard met betrekking tot welzijn, ingaand op 1 januari 2015. De overeenkomst heeft een looptijd van 2 jaar met de mogelijkheid tot twee maal één jaar verlenging. De gemeente zal uiterlijk 6 maanden voor het contracteinde (31 december 2016) aangeven of al dan niet gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot verlenging van het contract. De evaluatie van de resultaten van MET Welzijn Heerhugowaard in 2015 vormt de basis voor het besluit inzake verlenging van het contract.

In de evaluatie wordt voor alle vier de beleidsterreinen naar twee aspecten gekeken, namelijk: zijn de prestaties conform contractafspraken (incl. Service Level Agreements, SLA's) en sluit de MET-methodiek aan bij de inwoners en gemeente van Heerhugowaard. Voor de evaluatie is gebruikt gemaakt van het Jaarverslag 2015, de periodieke resultaatmetingen en de kwartaaloverleggen tussen ambtenaren en management van MET. Daarnaast is per beleidsveld ook gekeken naar instrumenten die effecten meten op gemeentelijke doelstellingen. Deze effecten zijn overigens niet één-op-één toe te schrijven aan MET, maar geven een beeld van de huidige stand van zaken binnen het sociaal domein. Het betreft hier dan ook sturingsinformatie voor beleidsontwikkeling en -realisatie binnen het sociaal domein. Helaas was voor niet alle beleidsterreinen een nulmeting beschikbaar of zijn er nog geen nieuwe gegevens beschikbaar. Complicerende factor is de overgang van het instrument Wijkmonitor naar Waarstaatjegemeente. Hierdoor zijn de gegevens uit 2013 niet helemaal goed te vergelijken met die van 2015.

Levering conform contractafspraken

In de Service Level Agreements (SLA's) behorend bij het contract zijn voor de vier verschillende beleidsterreinen indicatoren met streefwaarden benoemd. Aan de hand van deze indicatoren wordt bepaald of Welschap conform afspraken heeft gepresteerd. Als blijkt dat de streefwaarden niet gehaald zijn, wordt een passende toelichting verwacht. In deze beoordeling wordt gekeken naar: de resultaten op de klanteffectmetingen over vier kwartalen (Q1 tot en met Q4) bij afgeronde individuele trajecten, tevredenheidsonderzoek onder samenwerkingspartners en metingen onder 100 willekeurige inwoners per gebied.

Wat betreft de effectmetingen bij afgeronde individuele trajecten scoort MET over het algemeen op alle vier de beleidsvelden conform afspraken. Bij het beleidsveld Kwetsbare groepen is de score op participatie een aandachtspunt. MET Welzijn Heerhugowaard verklaart deze lagere score als gevolg van het moeten wennen van inwoners aan de nieuwe MET-methodiek. Dat lijkt geen afdoende verklaring omdat in het 1^e kwartaal hoger werd gescoord. De betrouwbaarheid van deze scores is overigens laag door de lage respons. Het is dan ook lastig om hier een harde conclusie aan te verbinden. Van belang om de ontwikkeling van kwetsbare groepen op het gebied van participatie goed te blijven volgen.

Op het beleidsveld Veiligheid zijn drie van de vier scores ook iets lager dan de streefwaarde. Ook hier is de betrouwbaarheid van deze scores laag door de lage respons. Dit blijft aandachtspunt.

Het tevredenheidsonderzoek onder samenwerkingspartners geeft een positief beeld over de door andere partijen ervaren samenwerking met MET. Het had, in verband met de betrouwbaarheid, mooi geweest wanneer de respons (17 van de 33) hoger was geweest.

Ook de effectmetingen per gebied zijn positief wat betreft de bekendheid van MET en het beeld dat inwoners van Heerhugowaard hebben van de bijdrage van MET aan de leefbaarheid.

De streefwaarden zoals die zijn vastgelegd in de contractafspraken zijn op nagenoeg alle onderdelen van de vier beleidsterreinen gehaald. En daar waar ze niet zijn gehaald is de betrouwbaarheid van de scores laag ivm onvoldoende respons. Derhalve is het advies om over te gaan tot betaling van de laatste 5% van het voor 2015 overeengekomen bedrag.

Effectmetingen

Met de aanbesteding is ingezet op een manier om resultaten van Welzijnsdiensten te meten. Dit is een uitdaging waar alle gemeenten in Nederland zich voor gesteld zien en wat in praktijk lastig, en misschien wel niet echt mogelijk, blijkt te zijn. Op individuele trajecten zijn metingen mogelijk, maar de vraag blijft hoe betrouwbaar en valide deze zijn. Over het algemeen wordt de klantbeleving en klanttevredenheid gemeten. Dat zegt lang niet altijd iets over de kwaliteit van de geleverde ondersteuning.

Effecten van interventies gericht op groepen zijn veel lastiger te meten en de resultaten zijn veelal niet toe te schrijven aan de interventies van één organisatie.

Zowel gemeente als MET Welzijn Heerhugowaard zijn van mening dat in 2016 gezamenlijke doorontwikkeling op het gebied van resultaatmetingen noodzakelijk is. De resultaten hiervan worden meegenomen in het nieuw af te sluiten contract.

Past de MET methodiek in Heerhugowaard?

Omdat veranderingen altijd gepaard gaan met weerstand heeft Welschap een jaar de tijd gekregen om hun innovatieve methodiek goed neer te zetten. De MET-methodiek is nieuw en in ontwikkeling. Voor sommige inwoners was deze nieuwe benadering waarin de ondersteuning anders werd aangeboden wel even wennen. Gemeente en Welschap hebben destijds afgesproken het proces en de resultaten, zowel ambtelijk als bestuurlijk, nauwkeurig te volgen. In dialoog tussen gemeente en Welschap heeft de MET-methodiek zich dit jaar verder ontwikkeld. Welschap heeft dit jaar, professioneel en ontwikkelingsgericht, volledige openheid van zaken gegeven waardoor eventuele bijsturing vroegtijdig mogelijk was.

De MET-teams zijn inmiddels goed ingebed in het maatschappelijk middenveld. Door de structuur van de MET-teams is een fijnmazig netwerk op straat- en buurtniveau ontstaan dat direct aansluit bij de leefomgeving van de inwoners. Deze ontwikkelingen hebben een nieuwe impuls gegeven aan maatschappelijk vernieuwing en de maatschappelijke transformatie.

MET Welzijn Heerhugowaard wordt ervaren als een daadkrachtig en flexibele partij die snelle inzet en ondersteuning levert bij incidenten, inzet op een maatwerk aanpak, goed bereikbaar en herkenbaar is, een proactieve houding heeft en vanuit een methodische aanpak werkt. Ze gaan er op af, werken gekanteld, met een kritische houding naar het eigen handelen. Ze zijn aanwezig op de plekken en tijden waarop er mensen zijn, dus ook avonden en weekenden.

De visie van de MET-methodiek is dat er geen activiteiten worden aangeboden of georganiseerd door MET medewerkers, maar dat ze inwoners ondersteunen in het zelf organiseren. Soms levert dat spanning, wanneer het een hele kwetsbare groep betreft. Het is een zoektocht naar een passende wijze van ondersteuning voor deze groepen. Dit speelt bijvoorbeeld bij ontwikkelingsstimulering in Samenspel, waar een professionele aanpak voor nodig is. De gemeente en Welschap zijn hier over met elkaar in gesprek.

Opdrachtgever en opdrachtnemer

Tijdens de aanbesteding is gekozen voor een functioneel gespecificeerd vraagdocument. Daarmee wilden we marktpartijen prikkelen om met een vernieuwend aanbod te komen. Deze vorm van aanbesteding beschrijft doelstelling en resultaat. In de uitvoering is de marktpartij vrij mits rekening houdend met geformuleerde randvoorwaarden. Verantwoording behoeft uitsluitend te worden afgelegd op de behaalde resultaten behorend bij de door de gemeente geformuleerde doelstellingen, zoals vastgelegd in de SLA's. Inhoudelijk ligt de uitvoering, deskundigheid en kennis bij de opdrachtnemer. Dit heeft inderdaad innovatieve offertes opgeleverd.

Deze wijze van aanbesteden vraagt ook een andere relatie en rol opvatting tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De gemeente neemt afstand van de uitvoering en stuurt op strategisch en tactisch niveau. De opdrachtnemer bepaalt werkwijze en methodiek. Verantwoording wordt door de opdrachtnemer afgelegd over het bereiken van resultaten op de in het vraagdocument geformuleerde welzijnsdoelen. Uitgaan van vertrouwen en rekenschap geven zijn de basis voor deze relatie en rol opvatting.

Het afgelopen jaar hebben gemeente en MET Welzijn Heerhugowaard gezamenlijke opgetrokken in de zoektocht naar deze nieuwe relatie en rollen. Transparantie, openheid en reflectie waren in ruime mate aanwezig.

In hoeverre de gemeente afstand heeft van de welzijnsuitvoering blijkt afhankelijk van het beleidsveld en de persoonlijke stijl van de medewerker. De in de SLA's afgesproken resultaatindicatoren worden dan ook verschillend beleefd. De één heeft er genoeg aan, de ander wil graag meer informatie over de uitvoering.

Het vangen van resultaten en effecten van welzijnswerk in effectmetingen is lastig gebleken. 'Meten we wat we moeten weten' blijft onderwerp van discussie en draagt bij aan het bijschaven van het instrumentarium. MET Welzijn Heerhugowaard experimenteert met de wijze van rapportage om te voldoen aan deze verschillende niveaus van informatiebehoefte. Hierbij geldt dat het afnemen van vragenlijsten geen doel op zich wordt en rapportage niet nodeloos uitgebreid zijn.

MET Welzijn Heerhugowaard neemt met haar methodiek afstand van 'zorgen voor' en 'overnemen van de regie'. Ze wil juist waar nodig zorgen dat inwoners het heft in eigen handen nemen. Dit andere perspectief betekent voortdurend alert zijn op 'eigen oud denken' door de MET teams en het management. Dat geldt ook voor de politiek en het ambtelijke apparaat. Natuurlijk vervalt iedereen wel eens in de oude denkwijze. MET trekt dan ook direct bij de gemeente aan de bel als ze dat van zichzelf merkt. MET en de gemeente weten elkaar goed te vinden, er worden lessen getrokken en de methodiek wordt verder verfijnd. De MET-methodiek lijkt steeds beter verankerd te zijn, deze 'terugval-momenten' in de MET-organisatie nemen af.

De zoektocht naar de relatie, rol opvatting, informatievoorziening en resultaatindicatoren zal ook in 2016 onderwerp van gesprek blijven. Mogelijk leidt dit tot een aanpassing van de SLA's.

Contractverlenging

De conclusie uit het bovenstaande is dat MET Welzijn Heerhugowaard in 2015 conform afspraken heeft geleverd. De MET-methodiek sluit aan bij de behoefte van inwoners en gemeente. Met hun effectieve, aansprekende, laagdrempelige aanpak hebben ze in korte tijd een waardevol netwerk opgebouwd waardoor aanspraak op tweedelijnsvoorzieningen verminderd of voorkomen wordt.

Het advies is om een intentie uit te spreken tot contractverlenging, bij voorkeur voor een periode van twee jaar. Een contractverlening van twee jaar, ipv één, spreekt van vertrouwen en zal de bedrijfsvoering van MET Welzijn Heerhugowaard ten goede komen.

Deze intentie zal worden omgezet in een contract wanneer Welschap en gemeente Heerhugowaard afspraken hebben gemaakt over financiën en doorontwikkeling van resultaat en rekenschap.

Het advies over het al dan niet handhaven van Samenspel in de contractverlenging is afhankelijk van de resultaten van de gesprekken in de komende periode.

Bijlage 1: Samenlevingsversterking

1. Toetsresultaten door MET Welzijn Heerhugowaard

1a. Klanteffectmeting

Samenlevingsversterking

		Zelfredzaamheid Eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Totaal ^a
Q1	Aantal metingen		4	12		16
	Gemiddelde score		88	56		64
Q2	Aantal metingen	9	4	10		23
	Gemiddelde score	73	75	69		72
Q3	Aantal metingen		2	27		29
	Gemiddelde score		10	66		72
Q4	Aantal metingen	32	18	151	9	210
	Gemiddelde score	73	78	70	89	72
Totaal	Aantal metingen	41	28	200	9	278
	Gemiddelde score	73	74	69	89	72

^a De totaalscore is een gewogen gemiddelde

Klanttevredenheid

MET heeft vanaf het tweede kwartaal de klanttevredenheid gemeten.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal metingen		77	37	225	339
Score		7,6	7,3	8,2	8,0 ^a

2015	Zelfredzaamheid/ eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Klanttevredenheid voor alle beleidsvelden samen
Gemiddelde score	73	74	69	89	Aantal: 339 Score: 8.0
Resultaat behaald (minimaal 7.0)?	Ja	Ja	Bijna	Ja	Ja
Ambtelijke Toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Tevreden, resultaten conform contractafsp aken	Tevreden, resultaten conform contractafsp aken	Tevreden, resultaten nagenoeg conform contractafsp aken	Tevreden, resultaten beter dan contractafsp aken	In Q1 zijn geen cijfers omdat er nog geen afgeronde trajecten waren. Tevreden, resultaten conform contractafspraken

1b. Tevredenheidsonderzoek samenwerkingspartners

Kwaliteitsonderzoek ketenpartners

Aan het einde van het jaar hebben we onze ketenpartners gevraagd hoe zij MET ervaren. Van de 47 uitgezette vragenlijsten bij 33 verschillende organisaties zijn er 17 ingevuld retour gekomen.

- MET als samenwerkingspartner scoort een 8,1;
- de bijdrage van MET aan de samenleving beoordelen onze partners met een 7,8.

Aantal metingen	17
Resultaat	8.1
Tenminste score van 7.0	Ja

Ambtelijke toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Prima resultaat, resultaten beter dan contractafspraken Ook mooi dat de bijdrage aan de samenleving met 7.8 wordt beoordeeld door ketenpartners
---	---

1c. Effectmeting per gebied, 100 bewoners



	Leefbaarheid	
Q1+2	Aantal metingen: 431	Resultaat: 7.2
Q3+4	Aantal metingen: 443	Resultaat: 8.0
Ambtelijke toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Prima, resultaten conform en beter dan contractafspraken Hoge respons dat heeft positief effect op de betrouwbaarheid van de scores	

2. Meting door gemeente

Waar staat je gemeente	2013 of 2014	2015	Toelichting, ambtelijk
Lagere score tov vorige meting wat betreft eenzaamheid, % vaak	9%	3%	
Hogere score tov vorige meting wat betreft % vrijwilligers en bewoners die een actieve bijdrage leveren in hun wijk	26%	25%	
Vrijwilligerswerk in de afgelopen 12 maanden		42%	
Buurtbewoners staan voor elkaar klaar (helemaal) mee eens	49% (vaak en regelmatig)	56%	
Samenhang in de buurt	6,0	7,0	
Thuis voelen in de buurt	7,3 (sfeer) 7,1 (leefbaarheid) 6,0 (sociale cohesie)	85%	
Verbondenheid met de buurt	7,4 (graag blijven wonen)	75%	
Gezondheidsmonitor			
Daling % inwoners dat zich matig tot (zeer) ernstig eenzaam voelt tov vorige meting	42,8% (19-65 jr) 42,9 (>65 jr)		Nog geen recentere gegevens beschikbaar
Daling % inwoners met risico op matige of ernstige angststoornis of depressie	39,4% (19-65 jr) 32,0 % (>65 jr)		Nog geen recentere gegevens beschikbaar

3. Contractverlenging

Het huidige contract met MET loopt aan het eind van dit jaar af. Contractueel is er de mogelijkheid om de overeenkomst met twee maal één jaar te verlengen. Uiterlijk 6 maanden voor afloop van het contact zal de gemeente moeten aangeven of ze gebruik wil maken van de mogelijkheid om het contract, allereerst voor de periode van een jaar, te verlengen. Hiervoor leveren de cijfers uit het jaarverslag de onderbouwing. Zij geven, in relatie tot de SLA's, een beeld over het al dan niet behalen van de afgesproken prestaties.

Sterke punten van MET zijn.....	<ul style="list-style-type: none"> • Knap dat de droom van de tekentafel van MET in zo'n korte tijd realiteit is geworden. Er wordt snel bijgeschakeld als verwachtingen op de tekentafel niet blijken te passen in de praktijk van alle dag, zonder in te boeten op de visie van MET • Ze vormen een fijnmazig sterk netwerk op buurtniveau, waardoor ze weten wat er op micro, meso en macro niveau in Heerhugowaard speelt. En ze kunnen daar direct acteren. • Ze zijn sterk in het kortdurend bieden van ondersteuning zodat mensen zelf de regie houden en zelf aan de slag gaan. Verbinden mensen. • Signaleren kwetsbaren, houden ook een oogje in het zeil wanneer deze mensen uit hulpverleningstrajecten komen en het weer zelfstandig verder gaan. • Ze maken een verbindingen met veel partijen uit het maatschappelijk middenveld. • De werkwijze van MET levert een belangrijke bijdrage in de transitie van het sociaal domein • Het zijn harde enthousiaste werkers, niets is te veel. Ze reageren snel en adequaat, zowel in de uitvoering als management. • Met heeft een kritische houding naar eigen handelen en wijze waarop resultaten te meten.
Wat is voor verbetering vatbaar?	De gezamenlijke zoektocht van gemeente en MET naar de wijze van meten van resultaat, de rollen van ambtenaar en welzijnsorganisatie en de kwestie 'wat wil je weten' en 'wat moet je weten' om te kunnen beoordelen of de welzijnsorganisatie het afgesproken resultaat levert.
Contractverlenging ja of nee?	<p>Ja, omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> -MET voldoet aan de contractafspraken die zijn vastgelegd in de SLA's. -De werkwijze van MET sluit goed aan bij het gemeentelijk beleid waarin wordt ingezet op het ondersteunen van mensen om te participeren, onderlinge verbindingen te leggen en zo veel als mogelijk de regie in eigen hand te houden. -Het MET-netwerk op microniveau in de wijken en de laagdrempelige insteek, aanwezig op straat in herkenbare kleding, sluiten goed bij de behoefte van inwoners. -De ervaring dat MET een betrouwbare en flexibele partner is, kritisch op eigen handelen en oplossingsgericht, met de gemeente meedenkt in kansen en oplossingen binnen het sociaal domein, extra inzet waar het nodig is en geen uurtje-factuurtje mentaliteit.

Bijlage 2 Veiligheid

1. Toetsresultaten door MET Welzijn Heerhugowaard

1a. Klanteffectmeting

Veiligheid

		Zelfredzaamheid Eigen kracht	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Gezonde leefstijl	Totaal ¹
Q1	Aantal metingen					
	Gemiddelde score					
Q2	Aantal metingen	6	1			7
	Gemiddelde score	68	67			68
Q3	Aantal metingen		8			8
	Gemiddelde score		66			66
Q4	Aantal metingen	20	13	7	6	46
	Gemiddelde score	66	67	68	75	68
Totaal	Aantal metingen	26	22	7	6	61
	Gemiddelde score	66	67	68	75	68

Klanttevredenheid

MET heeft vanaf het tweede kwartaal de klanttevredenheid gemeten.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal metingen		77	37	225	339
Score		7,6	7,3	8,2	8,0 ²

2015	Zelfredzaamheid/eigen kracht	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Gezonde leefstijl	Klanttevredenheid voor alle beleidsterreinen samen
Gemiddelde score	66	67	68	75	8,0
Resultaat behaald (minimaal 7.0)?	Bijna	Bijna	Bijna	Ja	Ruim
Ambtelijke Toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?					Aantal metingen op veiligheid te beperkt om uitspraak te doen (N=7). Ook is de vraag of deze invulling van effectmeting het gewenste inzicht biedt. Voorstel om 'effectmeting en benodigde indicatoren' te evalueren.

1b. Tevredenheidsonderzoek samenwerkingspartners

Kwaliteitsonderzoek ketenpartners

Aan het einde van het jaar hebben we onze ketenpartners gevraagd hoe zij MET ervaren. Van de 47 uitgezette vragenlijsten bij 33 verschillende organisaties zijn er 17 ingevuld retour gekomen.

- MET als samenwerkingspartner scoort een 8,1;
- de bijdrage van MET aan de samenleving beoordelen onze partners met een 7,8.

Aantal metingen	17
Resultaat	8,1
Tenminste score van 7.0	Ruim
Ambtelijke toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Goed resultaat, geen specifieke toevoeging vanuit Veiligheid

1c. Effectmeting per gebied, 100 bewoners



Leefbaarheid	
Q1+2	Aantal metingen: 431 Resultaat: 7,2
Q3+4	Aantal metingen: 443 Resultaat: 8,0
Ambtelijke toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Vanuit veiligheid is ivm sturing op subjectieve veiligheid 'herkenbaarheid' en 'alert reageren' van belang. MET laat hierin een positief resultaat zien.

2. Meting door gemeente

Waar staat je gemeente	2013 of 2014	2015	Toelichting, ambtelijk: 'Waar staat je gemeente' heeft te beperkt aantal indicatoren. Voorstel: 'effectmeting en benodigde indicatoren' te evalueren (zoals: laten aansluiten bij effectindicatoren tbv Raadsbegroting 2017, Veiligheidsmonitor en politiecijfers).
Ervaren overlast door hangjongeren neemt af tov vorige meting			
Overige bronnen			
Vermindering overlastmeldingen jeugd en jeugdcriminaliteit			
- Overlastmeldingen (bron cijfers Politie/Driehoek)	484	498	428
- Jeugdcriminaliteit (niet op niveau hhw beschikbaar, alleen nl)	--	--	--
- Wel beschikbaar:			

Jeugdgerelateerde incidenten	925	911	771	
Minder overlastmeldingen bij de woningcorporatie	--- (geen cijfers beschikbaar)		28	Woonwaard is in 2015 gestart met registratie van zware overlastgevallen op casusniveau. Het bestand is niet altijd adequaat ingevuld en is nog in ontwikkeling. De voorliggende cijfers geven een indruk. De vraag is of deze cijfers indicatief zijn voor de inzet van MET. Bijv. Woonwaard valt op dat een groot deel van de overlast te herleiden is op 'vervuiling'.

3. Contractverlenging

Het huidige contract met MET loopt aan het eind van dit jaar af. Contractueel is er de mogelijkheid om de overeenkomst met twee maal één jaar te verlengen. Uiterlijk 6 maanden voor afloop van het contact zal de gemeente moeten aangeven of ze gebruik wil maken van de mogelijkheid om het contract, allereerst voor de periode van een jaar, te verlengen. Hiervoor leveren de cijfers uit het jaarverslag de onderbouwing. Zij geven, in relatie tot de SLA's, een beeld over het al dan niet behalen van de afgesproken prestaties.

Sterke punten van MET zijn.....	Zeer snelle inzet en ondersteuning bij incidenten, leveren van maatwerk, goede bereikbaarheid, zichtbaar/ herkenbaar voor inwoners en professionals, pro-actieve houding, methodische aanpak
Wat is voor verbetering vatbaar?	Geen opmerkingen
Contractverlenging ja of nee?	Ja, vanwege effectieve aanpak, leveren van maatwerk en snel kunnen schakelen.

Bijlage 3: Jeugdwelzijnswerk

1. Toetsresultaten door MET Welzijn Heerhugowaard

1a. Klanteffectmeting

Jeugdwelzijnswerk

		Zelfredzaamheid Eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Gezonde leefstijl	Totaal ⁵
Q1	Aantal metingen		5	2			7
	Gemiddelde score		71	75			72
Q2	Aantal metingen	20	5		2		27
	Gemiddelde score	71	66		69		70
Q3	Aantal metingen	9	7	22			38
	Gemiddelde score	75	75	75			75
Q4	Aantal metingen	27	50	68		18	163
	Gemiddelde score	81	85	84		69	82
Totaal	Aantal metingen	56	67	92	2	18	235
	Gemiddelde score	76	81	82	69	69	79

⁵ De totaalscore is een gewogen gemiddelde

2015	Zelfredzaamheid/eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Gezonde leefstijl	Klanttevredenheid
Gemiddelde score	76	81	82	69	69	
Resultaat behaald (minimaal 7.0)?	ja	ja	ja	bijna	bijna	
Ambtelijke Toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	<p>Tevreden over het resultaat. Werkwijze sluit blijkbaar aan bij de behoefte.</p> <p>Voor het product Samenspel hoop ik echter snel een voorstel te ontvangen van MET hoe ze dit anders vorm denken te geven. Ik begrijp dat Samenspel in huidige vorm niet past binnen de werkwijze van MET, maar er zijn afgelopen jaar wel 95(!) ouders en kinderen geweest die gebruik gemaakt hebben van de voorziening Samenspel. En dan heb ik het niet over koffie drinken en andere moeders ontmoeten (dat kunnen/moeten ouders zelf organiseren), maar echt de ontwikkelingsstimulering door een beroepskracht gericht op ouders en het jonge kind. Een voorloper van het peuterspeelzaalwerk. De behoefte is er. Als MET besluit dit niet te kunnen bieden, dan is het advies om het vanaf 2017 uit de offerte halen.</p> <p>Hoe krijgen we een beeld van de bijdrage van MET Welzijn Heerhugowaard aan het ontstaan van een pedagogische civil society.</p>					

1b. Tevredenheidsonderzoek samenwerkingspartners

Kwaliteitsonderzoek ketenpartners

Aan het einde van het jaar hebben we onze ketenpartners gevraagd hoe zij MET ervaren. Van de 47 uitgezette vragenlijsten bij 33 verschillende organisaties zijn er 17 ingevuld retour gekomen.

- MET als samenwerkingspartner scoort een 8,1;
- de bijdrage van MET aan de samenleving beoordelen onze partners met een 7,8.

We waarderen de input die we van onze collega's hebben gekregen zeer. Op sommige punten hebben we waardevolle opbouwende kritiek gekregen waar we zeker iets mee kunnen.

Aantal metingen	17
Resultaat	8,1

Tenminste score van 7.0	ja
Ambtelijke toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Tevreden, maar wel jammer dat er niet meer vragenlijsten ingevuld retour zijn gekomen.

1c. Effectmeting per gebied, 100 bewoners



Leefbaarheid	
Q1+2	Aantal metingen 431 Resultaat 7,2
Q3+4	Aantal metingen 443 Resultaat 8,0
Ambtelijke toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Prima

2. Meting door gemeente

Waar staat je gemeente	2013 of 2014	2015	Toelichting, ambtelijk
Hogere score tov vorige meting wat betreft % jeugdige vrijwilligers en bewoners die een actieve bijdrage leveren in hun wijk			
Ervaren overlast door hangjongeren neemt af tov vorige meting			
Emovo			
Daling psychosociale klachten onder jongeren			
Toename psychische gezondheid van jongeren			Emovo wordt alleen afgenomen in klas 2 en 4 van het VO, en in 2015 maar in 1 VO school. Hiermee zijn cijfers niet representatief.
Overige bronnen			
Vermindering aantal aanvragen geïndiceerde zorg			
Vermindering overlastmeldingen jeugd en jeugdcriminaliteit			
Daling aantal jongeren dat definitief zonder startkwalificatie de school heeft verlaten	VO 11 (2012-2013) MBO 92 (2012-2013)	VO 19 (2013-2014) MBO 75 (2013-2014)	Bron: www.vsvverkenner.nl Gegevens 2014-2015 zijn nog niet bekend.

Aantal VVE kinderen die instromen VVE peuterspeelzalen	42 (2014) 79 (2013)	64	Bron: evaluatieverslag GGD (toeleiding VVE)
--	------------------------	----	---

3. Contractverlenging

Het huidige contract met MET loopt aan het eind van dit jaar af. Contractueel is er de mogelijkheid om de overeenkomst met twee maal één jaar te verlengen. Uiterlijk 6 maanden voor afloop van het contact zal de gemeente moeten aangeven of ze gebruik wil maken van de mogelijkheid om het contract, allereerst voor de periode van een jaar, te verlengen. Hiervoor leveren de cijfers uit het jaarverslag de onderbouwing. Zij geven, in relatie tot de SLA's, een beeld over het al dan niet behalen van de afgesproken prestaties.

Sterke punten van MET zijn.....	<p>Nieuw team en daarom gemotiveerde medewerkers. Actieve teamleider die open staat voor vernieuwing, aanpassingen en medewerking.</p> <p>Ik kan even geen sterke punten en verbeterpunten noemen. Persoonlijk moet ik nog erg wennen aan de nieuwe welzijnsorganisatie en de nieuwe werkwijze. Ik heb weinig feeling meer met wat er gebeurt in de praktijk. Het is voor mij nog even zoeken hoe ik dat weer kan krijgen.</p>
Wat is voor verbetering vatbaar?	<p>Door uitgebreidere verslaglegging die is toegevoegd krijgen we toch meer beeld wat er gerealiseerd wordt. Dat is prettig.</p> <p>Ik vind dat werkwijze teveel is doorgeslagen. Werkers durven/mogen geen activiteiten organiseren, maar ik denk dat dat soms wel nodig is voor bepaalde doelgroepen, als daarbij steeds ook de focus is om mensen zelf te activeren om taken op zich te nemen als dat kan. Ik vind dat er nu te weinig gebeurt in Heerhugowaard. Activiteiten zijn het middel om in contact te komen met bepaalde groepen (denk bijv aan kinderen waarvoor een activiteit een gelegenheid is om een positief opvoedklimaat te ervaren (als dat thuis wat minder is), denk aan activiteiten als welzijn op recept etc. Als je het alleen laat afhangen van wat mensen zelf aangeven, dan gaat het niet gebeuren. (want dan was het al gebeurd)</p>
Contractverlenging ja of nee?	<p>Ja, de aanwezigheid in de wijk en strakke communicatielijnen vergroten het succes van de welzijnsmiddelen. De wijze waarop MET georganiseerd is sluit aan bij de vragen van bewoners en de keten waarbinnen deze vragen kunnen worden beantwoord. Het netwerk dat MET opbouwt, zowel onder bewoners als professionals, is waardevol voor het voorkomen van tweedelijns voorzieningen. Aandachtspunt is het betrekken van doelgroepen die uit zichzelf geen vragen formuleren. En bij het procesverloop van ondersteuningsvragen die bij Het Sociaalplein binnenkomen wordt de komende periode (Q2) MET nauwer betrokken, mogelijk dat als gevolg daarvan nog een aanscherping/aanvulling op het contract 2017 komt.</p> <p>Advies is om het contract met MET in 2017 te verlengen! (Het liefst ook gelijk voor 2018.)</p> <p>Ja, omdat het een nieuw team is met enthousiaste mensen en een goede teamleider. Ik zou dus wel wat aanpassingen willen, niet zo rigide de nieuwe werkwijze, maar nog meer kijken naar wat er nodig is in een wijk. Het kost tijd voordat werkers een plekje hebben in het sociaal domein. Er moet continuïteit zijn omdat samenwerken tijd vraagt en door ontwikkeld moet worden. Elkaar ontmoeten, weten wat je aan elkaar hebt, leren kennen en aanpassen. Ik heb er vertrouwen in dat dat met MET kan ontstaan, maar we zijn er nog niet.</p> <p>Twijfel/Nee, voor het product Samenspel, omdat onze inwoners niet alles zelf kunnen organiseren.</p> <p>Op dit moment werkt MET aan een voorstel om Samenspel anders vorm te geven ism SKH. Hierover volgen nog gesprekken. Afhankelijk van de</p>

	<p>resultaten uit deze gesprekken. Samenspel al dan niet uit het contract halen. Daarnaast speelt nog het volgende. Vanaf 2017 verandert het onderwijsachterstandenbeleid. Het budget ad EUR 52.560 kan dan niet meer gegarandeerd worden. Hoe dit op te lossen zal ook onderdeel van het gesprek met MET zijn.</p>
--	---

Bijlage 4: Kwetsbare groepen

1. Toetsresultaat door MET Welzijn Heerhugowaard

1a. Klanteffectmeting

Kwetsbare groepen

		Zelfredzaamheid Eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Gezonde leefstijl	Totaal ²
Q1	Aantal metingen	3	3	9		15
	Gemiddelde score	65	78	77		73
Q2	Aantal metingen	23	8	4		35
	Gemiddelde score	71	68	67		70
Q3	Aantal metingen	29	3	11	6	49
	Gemiddelde score	69	50	79	75	71
Q4	Aantal metingen	24	12	18	21	75
	Gemiddelde score	72	63	67	69	68
Totaal	Aantal metingen	79	26	42	27	174
	Gemiddelde score	70	65	72	70	70

Klanttevredenheid

MET heeft vanaf het tweede kwartaal de klanttevredenheid gemeten.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal metingen		77	37	225	339
Score		7,6	7,3	8,2	8,0 ²

2015	Zelfredzaamheid/eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Gezonde leefstijl	Klanttevredenheid, gemeten over alle beleidsterreinen
Gemiddelde score	70	65	72	70	8,0
Resultaat behaald (minimaal 7.0)?	ja	nee	ja	ja	ja
Ambtelijke Toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Ja, want een 7 of hoger	Nee, een score van 6,5 is lager dan de streefwaarde. Verklaring van MET dat dit een gevolg is van wennen aan en nieuwe werkwijze lijkt niet afdoende omdat er in 1 ^e kwartaal hoger wordt gescoord.	Ja, want een 7 of hoger	Ja, want een 7 of hoger	Ja, want een 7 of hoger

1b. Tevredenheidsonderzoek samenwerkingspartners

Kwaliteitsonderzoek ketenpartners

Aan het einde van het jaar hebben we onze ketenpartners gevraagd hoe zij MET ervaren. Van de 47 uitgezette vragenlijsten bij 33 verschillende organisaties zijn er 17 ingevuld retour gekomen.

- MET als samenwerkingspartner scoort een 8,1;
- de bijdrage van MET aan de samenleving beoordelen onze partners met een 7,8.

Aantal metingen	17
Resultaat	8.1
Tenminste score van 7.0	Ja

Ambtelijke toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Er is geen meting specifiek voor partners die werken met (de meest) kwetsbare burgers. Verder is onbekend of juist zij de vragenlijst hebben ingevuld. Vanuit de opdracht voor kwetsbare burgers is er daarom geen mening over dit tevredenheidsonderzoek.
---	--

1c. Effectmeting per gebied, 100 bewoners



Leefbaarheid		
Q1+2	Aantal metingen	Resultaat
Q3+4	Aantal metingen	Resultaat
Ambtelijke toelichting: tevreden over het resultaat, waarom wel of waarom niet?	Ja, want 7 of hoger.	

2. Meting door gemeente

Waar staat je gemeente	2013 of 2014	2015	Toelichting, ambtelijk
Mantelzorgers voelen zich minder belast dan in voorgaande metingen	geen deelname aan 'waar staat je gemeente'	Mate belemmerd door mantelzorg: (vrijwel) nooit 34%. zelden 20%. soms 38%. vaak 8%.	niet 1 op 1 toe te schrijven aan inzet van MET.
Gezondheidsmonitor volwassenen	2012	2015	
Daling van het % inwoners dat zich eenzaam voelt tov de vorige meting	<u>Matig</u> < 65jr: 36% >65 jr: 36% <u>Ernstig</u> <65 jr: 6,4% >65 jr: 7,1%	Volgende meting 2016	niet 1 op 1 toe te schrijven aan inzet van MET.
Daling van het % inwoners met risico op depressie	<u>Matig</u> <65 jr: 37% >65jr: 29% <u>Ernstig</u> <65 jr: 2,9% >65jr: 3,0%	Volgende meting 2016	niet 1 op 1 toe te schrijven aan inzet van MET.
Daling van het aantal inwoners met psychosociale klachten	<65jr: 22% >65 jr: 12%	Volgende meting 2016	niet 1 op 1 toe te schrijven aan inzet van MET.
Overige bronnen			
Bewoners zijn in staat langer zelfstandig te blijven wonen	Geen (0-) meting	Geen meting <i>Idee: vraag in</i>	niet 1 op 1 toe te schrijven aan inzet van MET.

		<i>effectmeting?</i>	
Daling van het % geïndiceerde zorg	Geen (0-) meting	Geen meting	niet 1 op 1 toe te schrijven aan inzet van MET.

3. Contractverlenging

Het huidige contract met MET loopt aan het eind van dit jaar af. Contractueel is er de mogelijkheid om de overeenkomst met twee maal één jaar te verlengen. Uiterlijk 6 maanden voor afloop van het contact zal de gemeente moeten aangeven of ze gebruik wil maken van de mogelijkheid om het contract, allereerst voor de periode van een jaar, te verlengen. Hiervoor leveren de cijfers uit het jaarverslag de onderbouwing. Zij geven, in relatie tot de SLA's, een beeld over het al dan niet behalen van de afgesproken prestaties.

Sterke punten van MET zijn.....	Energie, daadkracht, er op af, kanteling, positivisme, leergierig, avond- en weekend actief, flexibel, aanpassingsbereid.
Wat is voor verbetering vatbaar?	
Contractverlenging ja of nee?	Ja, voor minstens twee jaar, omdat: Sterke punten hierboven genoemd, rust en stabiliteit bewaren want emoties vorige aanbesteding nog niet weggeëbd, MaZa is tevreden, positie in Sociaalplein en Wijkteams verworven maar nog vers, ambtelijke capaciteit (aanbestedingsprocedure én wegwijs maken nieuwe organisatie) is knelpunt.