

Onderzoeksuitvraag: bereikbaarheid van gemeentelijke zorgvoorzieningen in de gemeente Borger-Odoorn

De rekenkamer van de gemeente Borger-Odoorn bereidt een onderzoek voor naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van gemeentelijke voorzieningen in het sociaal domein. Wij zoeken een onderzoeksbureau dat ons daarin wil ondersteunen.

Hieronder vindt u de onderzoeksopzet waarin wij de centrale vraag, deelvragen en afbakening hebben omschreven. Wij hebben bewust geen onderzoeksmethode voorgeschreven. Wij zijn benieuwd naar de aanpak die het bureau voorstelt, passend bij de context van deze gemeente.

Wij kiezen voor een selectieprocedure gebaseerd op pitchgesprekken. Stuur ons **vóór 12 juni** een korte motivatie van **maximaal één A4** waarin u aangeeft waarom dit onderzoek u aanspreekt, welke ervaring u heeft met dit type onderzoek (incl. rekenkameronderzoek) en wat uw eerste gedachten zijn bij de aanpak. Op basis van de ontvangen reacties nodigen wij maximaal drie bureaus uit voor een **pitchgesprek**, waarin u uw onderzoeksvisie mondeling toelicht. De (digitale) pitchgesprekken zijn gepland op **18 juni tussen 19:30-21:00 uur**. Na de pitchgesprekken vragen wij één bureau een offerte uit te brengen.

Onderzoeksopzet

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor een breed pakket aan voorzieningen in het sociaal domein: van Wmo-ondersteuning en jeugdhulp tot schuldhulpverlening. De gemeente Borger-Odoorn heeft de ambitie dat alle inwoners, waaronder vrijwilligers, mantelzorgers, jongeren, nieuwkomers en mensen met financiële problemen, passende ondersteuning kunnen ontvangen.

Naast de vraag of deze voorzieningen beschikbaar zijn, bestaat de vraag of zij ook daadwerkelijk bereikbaar zijn voor alle inwoners. Om die reden brengt de rekenkamer in kaart in hoeverre de gemeentelijke voorzieningen daadwerkelijk bereikbaar en toegankelijk zijn, en welke factoren bijdragen aan of afbreuk doen aan dit streven. De centrale onderzoeksvraag luidt:

In hoeverre zijn de gemeentelijke voorzieningen in het sociaal domein bereikbaar en toegankelijk voor alle inwoners van de gemeente?

Meta-analyses van de VvR laten zien dat rekenkameronderzoek in het sociaal domein vijf structurele lacunes kent: het ontbreken van het inwonersperspectief, de onzichtbare doelgroep, concrete belemmeringen in de uitvoering, de samenhang tussen formeel en informeel, en gebrekkige monitoring op maatschappelijk effect. De deelvragen zijn zo geformuleerd dat alle vijf deze lacunes worden geraakt. Daarnaast zijn de deelvragen bewust open geformuleerd, zodat onderzoeksbureaus de ruimte hebben om hier keuzes in te maken, en de meest passende aanpak voor te stellen:

- Hoe vinden inwoners de weg naar zowel formele (gemeente, zorgaanbieders) als informele voorzieningen? Daarbij zijn we geïnteresseerd in de *fysieke toegang* (afstand, vervoer), *digitale toegang* (gebruiksvriendelijkheid, vaardigheden) en *sociale toegang* (bekendheid, vertrouwen).
- Hoe complex is de route naar een voorziening? Hoeveel stappen, loketten of drempels zijn er?
- Hoe worden verschillende groepen inwoners geïnformeerd? Sluiten communicatiekanalen aan bij wat die groepen nodig hebben en kunnen? Denk aan laaggeletterden, ouderen, mensen zonder internet.

- In hoeverre anticipeert de gemeente op factoren die inwoners kunnen weerhouden van het gebruik van voorzieningen (zoals vervoer en afstand, digitale vaardigheden, schaamte of onbekendheid) en wat doet zij concreet om die drempels te verlagen? Worden inwoners die niet vanzelf een hulpvraag stellen actief bereikt, en hoe worden professionals en vrijwilligers daarin ondersteund?
- Hoe werken gemeente, zorgaanbieders, vrijwilligersorganisaties en informele netwerken samen in de toegang tot voorzieningen? Waar zitten hiaten in die samenwerking?
- Hoe monitort de gemeente de toegankelijkheid van voorzieningen? Kijkt de gemeente daarbij naar bereik en maatschappelijk effect, of primair naar aantallen en output?

Afbakening

Het onderzoek richt zich op voorzieningen die door de gemeente worden georganiseerd, gefinancierd, gefaciliteerd of erkend, zonder medische verwijzing toegankelijk zijn, en die essentieel zijn voor participatie en bestaanszekerheid. Daaronder vallen bijvoorbeeld:

- Wmo-maatwerkvoorzieningen (hulp in huis, begeleiding, dagbesteding)
- Schuldhulpverlening en inkomensondersteuning
- Sociaal wijkteam / buurtteam
- Jeugdhulp
- Beschermd wonen en opvang
- Mantelzorgondersteuning
- Zorgnetwerken op buurtniveau

Het onderzoek richt zich niet op de inhoudelijke kwaliteit van de geleverde zorg, maar op de vraag of mensen die zorg weten te vinden en er gebruik van kunnen maken. De rekenkamer beoogt met dit onderzoek geen uitputtende analyse te bieden van alle aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid. In plaats daarvan streven wij naar een overkoepelend beeld dat de verschillende facetten van het vraagstuk verkent en zichtbaar maakt waar kansen en knelpunten liggen. Het onderzoek vertrekt daarbij niet vanuit het vastgestelde beleid, maar vanuit het perspectief van de inwoner met een hulpvraag. Het gaat de rekenkamer dan ook niet primair om de vraag of het college de beleidsdoelen heeft gehaald, maar om de vraag wat een inwoner ervaart die ergens tegenaan loopt en of hij of zij dan op de juiste plek komt. Dit biedt de gemeente een basis voor verdere verdieping of beleidsactie.

Methodische richting

De rekenkamer wil het inwonersperspectief centraal stellen. Dat vraagt om methoden die verder gaan dan dossieranalyse en beleidsevaluatie. We vragen onderzoeksbureaus nadrukkelijk om een voorstel te doen voor een aanpak die dit perspectief daadwerkelijk invangt. Methoden waaraan de rekenkamer denkt, maar waarover zij de onderzoeker de ruimte geeft:

- klantreizen (customer journeys) vanuit verschillende doelgroepen;
- een vragenlijst of een beperkt aantal diepte-interviews met inwoners
- spiegelgesprekken of focusgroepen met professionals in het veld (wijkteam, huisarts, thuiszorg, vrijwilligersorganisaties);

- analyse van gemeentelijke monitoringsdata en beleidsstukken als achtergronddocumentatie;

We verwachten van een bureau een onderbouwde keuze die recht doet aan de context van de gemeente Borger-Odoorn.

Het onderzoek levert een rapport op voor de gemeenteraad, dat vanuit het oogpunt van de inwoner dat inzichtelijk maakt waar de toegang tot voorzieningen goed werkt en waar niet. Het rapport benoemt concrete en herkenbare knelpunten, inclusief de factoren die daarin een rol spelen.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet. Voor vragen kunt u contact opnemen met rekenkamer@borgerodoorn.nl

Met vriendelijke groet,

Rekenkamer gemeente Borger-Odoorn