



# Evaluatie Sociale Agenda Leiderdorp



Mei 2022



# Samenvatting

De gemeente Leiderdorp heeft onderzoek laten doen naar de uitvoering van de Sociale Agenda van de gemeente. In de Sociale Agenda (2017) staan de opgaven en doelen van de gemeente voor het sociaal domein. De gemeente wil weten of het gelukt is de opgaven en doelen te realiseren en wil leren wat er beter kan. Dit is een samenvatting van dat onderzoek. Eerst geven we aan wat de aanbevelingen zijn, daarna hoe we tot die aanbevelingen zijn gekomen.

## Aanbevelingen

De onderzoekers doen op basis van wat hen is opgevallen tijdens het onderzoek aanbevelingen die de gemeente kunnen helpen om het bij het opstellen van de volgende Sociale Agenda beter te doen. Deze zijn verdeeld over drie onderwerpen: de manier waarop de gemeente de partners aanstuurt, de relatie van de gemeente met de partners en inwoners, en de Sociale Agenda zelf.

## Het aansturen door de gemeente

Het helpt de gemeente in gesprekken met partners (organisaties en professionals die in en rond het sociaal domein werken) als zij zich meer sturend gaat gedragen op het gebied van regie en faciliteren van samenwerking. Dat helpt de gemeente om duidelijke keuzes te maken en duidelijk te maken wat de gemeente wil. Hierdoor heeft de gemeente meer grip op de onderwerpen waarover gesproken wordt met partners.

## De relatie van de gemeente met partners en inwoners

Door de hiervoor genoemde aanbevelingen op te pakken, ontstaan meer mogelijkheden om het gesprek tussen gemeente, partners én inwoners te voeren. Deze gesprekken zouden regelmatig moeten worden gevoerd in het dorp.

We bevelen aan dat de gemeente goed gebruik blijft maken van de bestaande positieve elementen in de relatie tussen de gemeente en de partners. Daardoor is het mogelijk om gezamenlijk aandacht te geven aan de maatschappelijke opgaven. Ook helpt het om, naast cijfers en monitoring, een goed gesprek te voeren over de verantwoording. Door dit gesprek met elkaar te voeren, en met inwoners, worden gezamenlijk en duurzaam de maatschappelijke opgaven opgepakt.

## De Sociale Agenda zelf

Voor de Sociale Agenda is het belangrijk om twee à drie grote thema's te bepalen die aansluiten bij de leefwereld van partners en inwoners. Daarvoor is het nodig dat bij het bepalen van de maatschappelijke opgaven partners en inwoners worden betrokken. Om goede keuzes te maken en duidelijk te maken wat belangrijk is, is het nodig om elk jaar een plan te maken wat er voor de uitvoering precies wordt gedaan, het uitvoeringskader. Doordat dit uitvoeringsplan jaarlijks en samen met partners en inwoners wordt opgesteld, blijft het een levend onderdeel en verbetert dit de samenwerking tussen de gemeente, de partners en de inwoners.

Naast het in gezamenlijk overleg afspreken van indicatoren voor monitoring en het uitvoeringskader adviseren wij de gemeente gebruik te maken van 'tellen en vertellen' onder inwoners. Door op deze manier de inwoners te betrekken is het makkelijker om terugkoppeling te geven aan de inwoners over wat er met hun input is gedaan. Ook blijven de partners en de gemeente zo doen wat nodig is en werkt voor de inwoners van Leiderdorp.

Om deze aanbevelingen goed door te kunnen voeren, raden we aan te kijken wat heeft gewerkt bij de uitvoering van plannen en dat te gebruiken bij het opstellen van nieuwe plannen.

### Hoe is er onderzoek gedaan?

Op de eerste plaats is er een vragenlijst gemaakt die door inwoners van Leiderdorp kon worden ingevuld. Dat kon op het internet en de onderzoekers hebben daarnaast enkele dagen op straat in Leiderdorp inwoners de vragen gesteld. De inwoners beschreven eerst een ervaring die ze hebben met het leven in Leiderdorp. Daarna konden ze zelf aangeven wat er belangrijk is in die ervaring, hoe ze zich erbij voelden, welke personen er belangrijk waren, en meer. Daarna is samen met een kleine groep inwoners naar die antwoorden gekeken. Samen met de onderzoekers hebben zij de meest opvallende patronen en ervaringen geïnterpreteerd. Door dit samen met inwoners te doen kan er een realistische betekenis aan die patronen en ervaringen worden gegeven.

Op de tweede plaats zijn gesprekken gevoerd met partners van de gemeente. In deze gesprekken ging het over wat zij van de Sociale Agenda vinden, hoe en met wie ze samenwerken, wat ze doen om zorg te voorkomen, hoe ze minder zware zorg inzetten en wat ze doen om nieuwe dingen te proberen. Na de interviews is er een groeps gesprek gevoerd met meerdere partners om te bespreken wat er beter kan.

### Wat is de onderzoekers opgevallen?

De onderzoekers zijn een aantal dingen opgevallen tijdens het bekijken van de antwoorden van de inwoners en partners. Wat is opgevallen is verdeeld over drie onderwerpen.

### Het aansturen door de gemeente

De partners geven aan dat zij graag willen dat de gemeente meer de leiding neemt in het organiseren van gesprekken. Dat gaat om gesprekken waarbij de gemeente zorgt dat meerdere partners met elkaar praten om te zorgen dat het werken met elkaar soepel verloopt. Maar ze willen niet dat de gemeente zich bemoeit met hoe zij het werk doen. Ze vinden het juist heel fijn dat zij dat zelf mogen beslissen, omdat zij beter weten hoe dat moet dan de gemeente. De partners zelf laten beslissen hoe ze het werk doen was een wens van de gemeente in de Sociale Agenda. Bij sommige onderwerpen is de gemeente ook net als de partners en doen ze het werk zelf. In dat geval moet tijdens de gesprekken met andere partners duidelijk zijn waarom de gemeente zegt wat ze zeggen.

Ook is gebleken dat de gemeente haar werk beter kan laten passen bij hoe inwoners leven. Soms verdeelt de gemeente werk in verschillende delen, die in het leven van mensen niet makkelijk onderverdeeld kunnen worden. Hierdoor is het soms lastig voor professionals om de inwoners op een goede manier te kunnen helpen. De manier waarop de gemeente sommige dingen opschrijft of aanbiedt, is ook niet altijd voor iedere inwoner even duidelijk. De gemeente heeft al aandacht voor het in openbare stukken voor de inwoners in eenvoudige woorden opschrijven wat de doelen en voornemens zijn, maar dit kan nog beter.

### **De relatie van de gemeente met partners en inwoners**

De partners van de gemeente zijn positief over de gemeente en vooral de mensen die bij de gemeente werken. In de relatie voelen de partners zich gelijkwaardig en oprecht betrokken, en de mensen van de gemeente zijn toegankelijk, nieuwsgierig en duidelijk. Hierdoor is er vertrouwen tussen de gemeente en de partners. Door Corona en de vele personele wisselingen bij de gemeente is het de afgelopen jaren niet zo makkelijk geweest. De mensen van de gemeente en van de partners konden elkaar minder makkelijk ontmoeten, maar ook de inwoners ontmoeten was lastiger. Door de wisselingen is er minder van elkaar bekend, omdat de mensen niet zo makkelijk aan anderen kunnen vertellen wat ze hebben geleerd.

Een sterk punt van Leiderdorp is de schaal. Hierdoor kunnen mensen, ook inwoners, makkelijk met elkaar contact opnemen en om hulp vragen.

### **De Sociale Agenda zelf**

De opgaven en doelen uit de Sociale Agenda zijn niet precies genoeg opgeschreven. Hierdoor kan niet goed worden nagegaan of deze bereikt worden. Ook ontstaat daardoor bij de partners te weinig gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid om de opgaven en doelen samen te halen.

In de Sociale Agenda is taal gebruikt die niet goed aansluit bij de leefwereld van de inwoners en partners. Ook is de Sociale Agenda vooral gericht op de systemen waar de gemeente mee te maken heeft en is de Sociale Agenda voor een periode van 4 jaar vastgesteld en is daarna geen Uitvoeringsagenda opgesteld. Dat heeft er mede voor gezorgd dat er niet goed kon worden gereageerd op veranderingen in de wereld die ook de gemeente treffen.

# Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Aanleiding en inleiding.....	6
2. Context.....	9
3. Aanbevelingen.....	11
4. Ervaringen van inwoners.....	14
5. Ervaringen van organisaties en professionals.....	21
6. Resultaat van analyse / conclusies.....	26
Bijlage 1: Thema's, opgaven en doelen in de Sociale Agenda.....	28
Bijlage 2: Beschrijving methode Omdat Ervaring Telt.....	29
Bijlage 3: Overzicht geïnterviewde partijen en aanwezigen focusgroep.....	35
Bijlage 4: Overzicht van antwoorden inwoners op vragenlijst.....	36
Bijlage 5: Resultaten uit de interpretatiesessie.....	39





# 1. Aanleiding en inleiding

De gemeente Leiderdorp heeft in 2017 de doelen en ambities voor het sociaal domein in de vorm van de Sociale Agenda, doelen voor het sociaal domein 2017-2021 Leiderdorp vastgesteld. Met de Sociale Agenda wil de gemeente een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel stimuleren onder de gemeente en de organisaties, professionals en inwoners die zich bezighouden met de vier thema's en bijbehorende maatschappelijke opgaven uit de Sociale Agenda (zie bijlage 1). Naast de wens van de gemeente om te leren van de evaluatie, is afgesproken dat de Sociale Agenda wordt gemonitord en geëvalueerd. Dan gaat het om het beantwoorden van vragen zoals 'Is het doel bereikt?', 'Is het uitgevoerd zoals vooraf bedacht?' en 'Wat kan er geleerd worden?'. De evaluatie is input voor de nieuwe Sociale Agenda Leiderdorp die in het voorjaar 2022 wordt opgesteld. Voor de evaluatie is jb Lorenz<sup>1</sup> gevraagd een onderzoek uit te voeren dat zich richt op evaluatie van de uitvoering van lokale doelen. Het onderzoek richt zich naast het sociaal domein op sport, cultuur, werken en inkomen en schuldhulpverlening in Leiderdorp. Financiële monitoring en verantwoording en strategische en toekomstgerichte verkenningen vallen niet onder deze evaluatie.

## Deelvragen

In samenspraak met de gemeente zijn voor de evaluatie twee onderzoeksvragen opgesteld met elk een aantal deelvragen. Deze zijn:

1. Zijn de beoogde resultaten en effecten van de Sociale Agenda Leiderdorp bereikt?
  - a. In hoeverre heeft de wijze van uitvoering van de Sociale Agenda bijgedragen aan de vier benoemde maatschappelijke opgaven?
  - b. In hoeverre zijn de maatschappelijke doelen in samenhang vertaald naar activiteiten die bijdragen aan de maatschappelijke doelen?
  - c. In hoeverre zijn de activiteiten in het voorgenomen samenspel gemeente-partners-inwoners uitgevoerd en hoe wordt dit door hen gewaardeerd?
  - d. In hoeverre zijn de maatschappelijke opgaven en de maatschappelijke doelen nog steeds richtinggevend voor het vervolg van de Sociale Agenda?
  - e. In hoeverre is de ambitie van het versterken van de basisstructuur en de sociale structuur in de afgelopen periode gerealiseerd? Wat zijn daarbij de succesfactoren en belemmerende factoren geweest?

<sup>1</sup> jb Lorenz is een expert- en adviesbureau met vele jaren ervaring in en rond het sociaal domein.

## 2. In hoeverre heeft de gemeente Leiderdorp invulling kunnen geven aan de ambities van de Sociale Agenda?

- a. In hoeverre heeft de gemeente Leiderdorp invulling kunnen geven (en gegeven) aan de besturingsfilosofie?
- b. In hoeverre heeft de gemeente invulling gegeven aan haar vier rollen, te weten als stimulerende, faciliterende, sturende en participerende overheid?
- c. Hoe heeft de gemeente de samenwerking met partners en inwoners met betrekking tot de wijze van uitvoering van de Sociale Agenda ervaren?
- d. Waar zit ruimte voor verbetering en doorontwikkeling vanuit het perspectief van de gemeente op de samenwerking en het samenspel met partners en inwoners?

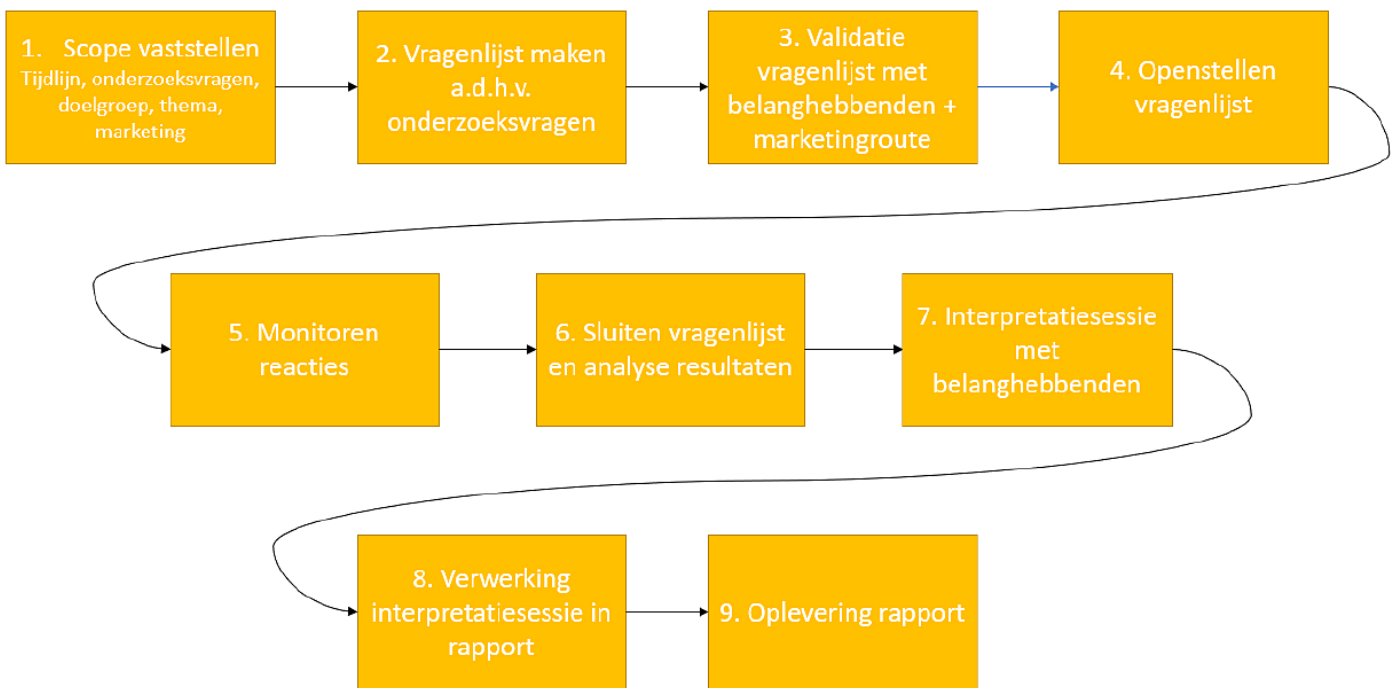
Uit deze onderzoeksvragen en de richtingen en ambities in de Sociale Agenda volgen vier indicatoren die samen met de maatschappelijke opgaven richting geven aan deze evaluatie.

- Samenwerking opzoeken
- Meer inzet op preventie
- Meer inzet op algemene voorzieningen dan op individuele voorzieningen
- Anders denken en handelen (innovatie)

### Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn verschillende methoden gebruikt. Op de eerste plaats zijn inwoners gevraagd naar voor hen belangrijke ervaringen met leven in Leiderdorp aan de hand van de narratieve onderzoeksmethode 'Omdat Ervaring Telt' (OET). Deze methode laat inwoners zelf vertellen over wat voor hen belangrijk is (geweest) via een digitale enquête. Daarbij geven ze aan hoe ze zich daarbij voel(d)en en wat de belangrijkste aspecten van hun verhaal zijn. Hierdoor is het mogelijk om op grote schaal verhalen op te halen, patronen te ontdekken en te achterhalen waarom de inwoners vinden wat ze vinden. Dat maakt deze methode geschikt om de (deel)vragen die betrekking hebben op inwoners te beantwoorden. Voor meer informatie over 'Omdat Ervaring Telt' verwijzen we de lezer naar bijlage 2. In figuur 1 is het proces van deze methode schematisch weergegeven.





Figuur 1

Op de tweede plaats zijn er interviews gehouden met partners in en rond het sociaal domein. Partners van de gemeente zijn professionele- en vrijwilligersorganisaties die zich bezighouden met het sociaal domein. Denk aan Inluzio, Rijnhart wonen en Adviesraad Sociaal Domein. U vindt de namen van de geïnterviewden in bijlage 3. De input die hiermee is opgehaald, is gebruikt om drijvende en remmende factoren bij de indicatoren te identificeren en de andere deelvragen te kunnen beantwoorden. De verschillende opgehaalde factoren zijn vervolgens in een focusgroep met de partners besproken. De inzet bij de focusgroep was niet alleen achteruit te kijken, maar ook een blik vooruit te werpen.

### Leeswijzer

Dit hoofdstuk heeft de aanleiding voor deze evaluatie beschreven en het onderzoek ingeleid. In hoofdstuk 2 beschrijven we de context waarin de Sociale Agenda tot stand is gekomen. In hoofdstuk 3 beschrijven we de aanbevelingen voor de volgende Sociale Agenda naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek. In de verdere hoofdstukken lichten we toe hoe we tot deze aanbevelingen zijn gekomen. De opbrengsten van het OET-onderzoek onder de inwoners staat beschreven in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 gaat over de genoemde drijvende en remmende factoren die naar voren zijn gekomen in de interviews en de focusgroep. In hoofdstuk 6 brengen we de informatie uit het onderzoek onder de inwoners en de interviews met de partners bij elkaar, analyseren we de informatie en geven we conclusies.



## 2. Context

Dit hoofdstuk beschrijft de context waarbinnen de Sociale Agenda tot stand is gekomen en wat er recent door de gemeente is onderzocht rondom het sociaal domein.

2

### Relatie tot eerder beleid en aanloop naar de Sociale Agenda

De Sociale Agenda heeft betrekking op een aantal wetten: Wmo 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015), Participatiewet, Jeugdwet en de Wet Publieke Gezondheidszorg. De Sociale Agenda verving ook een aantal lokale beleidsnota's, namelijk: Invoering Wmo 2015 "Van transitie naar transformatie", Vrijwilligersbeleid 2013-2016, Mantelzorgbeleid 2013-2016 en Lokaal Gezondheidsbeleid 2013-2016.

In aanloop naar de decentralisaties van 2015 heeft de gemeente Leiderdorp in 2013 en 2014 haar ambities<sup>2</sup> en visie<sup>3,4</sup> vastgelegd. Deze ambities en visie vormden de opmaat naar het opstellen van de Sociale Agenda door de gemeente Leiderdorp en haar partners, om daarmee richting te geven aan (toekomstig) beleid. Die richting is gegeven door het benoemen van resultaten en effecten, niet door het noemen van activiteiten en productie. De Sociale Agenda is gebaseerd op vertrouwen in inwoners, professionals en maatschappelijke organisaties. Daarom gebruikt het een formulering waarin gesproken wordt over wat de gemeente wil bereiken, niet hóe dat bereikt moet worden. Via thema's en maatschappelijke opgaven is dat specifiek beschreven.

3

### Thema's en maatschappelijke opgaven in de Sociale Agenda

De Sociale Agenda omschrijft vier thema's met elk een maatschappelijke opgave. Bij elke opgave zijn weer doelen geformuleerd. Het gaat om de thema's zelfstandig leven, opgroeien en ontwikkelen, een gezond dorp, en samenleven in buurten en wijken. De bijbehorende opgaven zijn hieronder aangegeven. Een compleet overzicht, inclusief de doelen, staat in bijlage 1.

4

- Inwoners kunnen, naar vermogen, meedoen en krijgen op tijd hulp en ondersteuning als dat nodig is;
- Kinderen kunnen zich ontwikkelen en groeien gezond en veilig op;
- Inwoners hebben gelijke kansen op een goede gezondheid;
- Inwoners ondersteunen en helpen elkaar en zetten zich actief in voor een veilige en leefbare omgeving.

5

<sup>2</sup> Maatschappelijkekestructuurvisie "Wij, Leiderdorp", 2014

<sup>3</sup> Notitie "Toekomst van het sociaal domein", 2013

<sup>4</sup> Notitie "Herontwerp van het sociaal domein: de uitwerking op hoofdlijnen", 2014

6

## Besturingsfilosofie Sociale Agenda

De rol van de gemeente in deze thema's en maatschappelijke opgaven is in de Sociale Agenda beschreven door de besturingsfilosofie. Het aanpakken van de maatschappelijke opgaven in Leiderdorp op een manier die aansluit bij vertrouwen, vraagt om het kunnen vervullen van verschillende rollen door de gemeente en een projectmatige aanpak. De rollen van de gemeente zijn die van een stimulerende overheid, faciliterende overheid, sturende overheid en participerende overheid. Dat houdt in dat de gemeente respectievelijk probeert om partners en inwoners zelf actie te laten ondernemen, ondersteuning biedt wanneer partners en inwoners iets nodig hebben, duidelijk aangeeft wat er moet gebeuren in gesprek met partners en inwoners en zelf meedoet in het creëren van oplossingen.

Ook beschrijft de besturingsfilosofie van de Sociale Agenda dat de gemeente gebruik maakt van meer informatie dan alleen cijfers om het beleid te controleren. De gemeente hecht ook waarde aan de volgende informatie:

- **Tevredenheid:** hoe beoordeelt/waardeert de inwoner de verschillende aspecten van het leven in Leiderdorp?
- **Kwaliteit:** wat vinden inwoners en organisaties - ook de gemeente - van de kwaliteit van de diensten die zij bieden?
- **Resultaten:** voelt de inwoner zich gehoord en is zijn vraag adequaat opgepakt? Worden daarmee doelen en effecten bereikt? Is zelf- en samenredzaamheid toegenomen? Is de participatiegraad vergroot? Kunnen mensen langer zelfstandig thuis wonen? Is er een verschuiving naar meer preventieve ondersteuning?

## Conclusies taskforce Sociaal Domein

Naar aanleiding van onverwachte tekorten op het sociaal domein in de begroting voor 2021 is er een taskforce opgericht om adequaat inzicht te hebben en houden op het sociaal domein. Hierbij heeft de inhoud vooropgestaan en niet simpelweg bezuinigen. In de eindnotitie van de taskforce Sociaal Domein<sup>5</sup> is een aantal conclusies op hoofdlijnen getrokken die te maken hebben met de Sociale Agenda en voor deze evaluatie van belang zijn. Die conclusies zijn:

- Werk samen, maar waar het kan niet in een (te) groot verband;
- Neem niet te veel hooi op je vork en maak af wat je bent begonnen;
- Maar als daar aanleiding toe is: leg nieuwe accenten en stop met wat niet werkt;
- Bepaal wat belangrijk is, prioriteer en maak heldere keuzes.

<sup>5</sup> Eindnotitie "Inzicht in het sociaal domein", 2021



## 3. Aanbevelingen

**In dit hoofdstuk doen we op basis van de analyse en resultaten aanbevelingen voor de doorontwikkeling van een volgende Sociale Agenda.**

Alvorens over te gaan naar de aanbevelingen, schetsen we eerst de context waarin we de aanbevelingen willen plaatsen.

In 2015 vond de zogenaamde decentralisatie van het sociaal domein plaats. De Jeugdwet (jeugdhulp, jeugdzorg en jeugd ggz), de Wmo 2015 (maatschappelijke zorg en ondersteuning) en de participatiewet (werk en inkomen) en een brede doeluitkering sociaal domein boden de gemeente de mogelijkheid om het sociaal domein beter en goedkoper te organiseren. Beleid dichterbij de inwoner, maatwerk en samen met inwoners werken aan nieuwe oplossingen waren de voornaamste doelstellingen. Anno 2022 is het belangrijk om die doelstellingen opnieuw voorop te stellen. Te vaak gaat het nog over regels, wetten, bureaucratie, tekorten, geld, kokers. Te weinig gaat het over de wijk, de straat, de buurt, de mensen en oplossingen die nodig zijn en mensen zelf willen ontwikkelen. Het huidige sociaal domein werkt te individualiserend: vrijwel alle voorzieningen zitten achter individuele indicaties. Of dat nu om jeugdhulp (jeugdwet), hulp in de huishouding (Wmo) of een uitkering (participatiewet) gaat. Mede daardoor ontstaat een opwaartse druk naar duurdere voorzieningen, de zogenaamde 'tweede lijn'. En wie doet wat hij deed, krijgt wat hij kreeg. Gemeenten moeten dus iets anders doen.

De schaal van Leiderdorp, de mate waarin partners en gemeente vertrouwen hebben in elkaar en de gemeenschap en de inwoners die bereid zijn om mee te doen, bieden een uitgelezen kans een nieuwe Sociale Agenda in te zetten en te komen tot een duurzame krachtige sociale basis, gebaseerd op pijlers die verder reiken dan zorg en ondersteuning. Denk daarbij aan pijlers als bestaanszekerheid, gezondheid en kansengelijkheid. Door vanuit dergelijke pijlers samen met inwoners en partners maatschappelijke opgaven te identificeren, krijgt de samenwerking met hen de juiste inhoud. Dat gebeurt nog meer als je aan die opgaven SMART-geformuleerde doelen koppelt en passende indicatoren benoemt die ook iets zeggen over de voortgang van de nieuwe Sociale Agenda. Koppel daar vervolgens een zinvol verantwoordingsinstrument aan dat ingezet kan worden als gespreksinstrument met en voor het dorp.

De huidige Sociale Agenda vormt hiermee de opmaat voor een nieuwe Sociale Agenda die uitdaagt nog breder en integraler te kijken en te handelen. In de context van het jaar waarin de huidige Sociale Agenda tot stand is gekomen, concluderen de onderzoekers dat deze agenda toen al ver vooruit liep op het gedachtengoed van de meeste gemeenten in Nederland. Er ligt mede door de huidige Sociale Agenda een prachtige basis voor doorontwikkeling.

## Sturingsrol van de gemeente – de basis op orde

We adviseren de gemeente om de basis van samenwerking op orde te brengen door haar sturingsrol aan te scherpen en hierin te variëren als het gaat om de samenwerking met partners in het dorp, of dit nu inwoners zijn, maatschappelijke partners of Includio. Het gaat daarbij om variatie in de wijze van het sturen op het proces van samenwerking en daarin te faciliteren door verschillende partijen bij elkaar te brengen. Dat kan ook zonder dat de gemeente standpunten heeft op inhoud. Maak die sturingsrol daarom telkens expliciet naar elkaar. Het gaat de gemeente (en ook de partners) helpen bij het prioriteren wanneer er duidelijke keuzes gemaakt zijn en de gemeente zich aan de hand van die keuzes helder profileert. Het geeft de gemeente de mogelijkheid om de inzet en talenten van partners te richten op de doelstellingen van de nieuwe Sociale Agenda.

## Relatie van de gemeente met partners

Mede door het op orde brengen van de basis ten aanzien van de sturingsrol kan het gesprek tussen partners, inwoners en gemeente zinvol gevoerd worden. Wij adviseren de gemeente om door middel van een gestructureerde aanpak het goede gesprek te organiseren met partners en inwoners over samenwerking en opbrengsten van beleid en projecten. Wanneer het passend is, zouden extra toehoorders kunnen worden uitgenodigd bij dergelijke gesprekken, zoals gemeenteraadsleden en schoolbestuurders.

Het is daarnaast nuttig om de positieve elementen die door de partners worden ervaren in de relatie met de mensen van de gemeente te gebruiken. Vanuit deze positieve relatie met de partners is het goed mogelijk om samen met de partners te blijven richten op de maatschappelijke opgaven en op zinnvolle verantwoording.

Door het goede gesprek met elkaar te voeren, kan er beter ingezet worden op samenwerking tussen partners onderling en de gemeente, en met inwoners. Die samenwerking tot stand brengen en op gang houden is cruciaal om met alle betrokkenen te werken aan een robuuste vorm van preventie en een stevige zorginfrastructuur. Een stevige zorginfrastructuur is belangrijk om duurzaam en met elkaar de maatschappelijke opgaven waar de gemeenschap zich geconfronteerd mee ziet en zal zien, op te pakken. Bovendien zien we dat veel administratieve lasten en werkdruk voorkomen wordt als de voorliggende voorzieningen krachtig ingezet kunnen worden waardoor opwaartse druk op tweedelijnsvoorzieningen wordt voorkomen.

## De nieuwe Sociale Agenda

In navolging op de inleiding voor deze aanbevelingen, adviseren wij om voor de nieuwe Sociale Agenda twee of drie brede thema's te kiezen voor Leiderdorp. Denk hierbij aan thema's als bestaanszekerheid, gezondheid en kansengelijkheid. De integraliteit van deze thema's zal helpen om meer vanuit een integrale blik de maatschappelijke opgaven aan te pakken. Daarnaast zullen, samen met de partners en inwoners, de bijbehorende maatschappelijke opgaven uitgewerkt kunnen worden langs deze thema's. Inclusief de indicatoren die worden gebruikt voor monitoring van deze opgaven. Hierdoor zullen deze zowel door partners en inwoners gezamenlijk gedragen worden en voelen zij een eigen verantwoordelijkheid om de opgaven te adresseren. Om ervoor te zorgen dat je als gemeente kunt anticiperen op ontwikkelingen en kunt sturen op de agenda - en dus ook prioriteren - is het aan te bevelen om jaarlijks een uitvoeringskader tegen de maatschappelijke



opgaven aan te zetten. Door het uitvoeringskader jaarlijks aan te passen blijft de Sociale Agenda actueel en levendig, ook onder de partners en inwoners. Bovendien helpt een dynamisch kader om de samenwerking te faciliteren, ook op uitvoeringsniveau. Het faciliteren van de samenwerking is een belangrijk onderdeel van een duurzame en robuuste zorginfrastructuur.

Naast het vaststellen van indicatoren voor monitoring en een dynamisch uitvoeringskader is het inspirerend om tellen en vertellen door impactmeting te ontwikkelen in Leiderdorp. Het gaat om het gebruik van data, feiten en ervaringen om op verschillende manier te leren wat de impact is. Met name de inwoners ervaren dit positief, zoals gebleken tijdens het ophalen van verhalen en bij een deel van de interpretatiesessie van dit onderzoek. Op deze wijze organiseer je als het ware de inwoners als een schil om de partners en de gemeente heen. Door dit op gezette tijden te doen, is het beter mogelijk om goed terugkoppeling te geven over wat er met de input van inwoners is gedaan. In de kern bevindt zich dan de gemeente door middel van de nieuwe Sociale Agenda. Daaromheen zitten de partners die uitvoering geven aan de Sociale Agenda. De schil van inwoners zorgt dat gemeente en partners blijven doen wat nodig is en wat werkt voor de inwoners van Leiderdorp.



Ten aanzien van de implementatie van de nieuwe Sociale Agenda doen wij de aanbeveling om goed naar de uitgevoerde programma's, zoals de 'Coalitie tegen Eenzaamheid' bij de opgave zelfstandig leven te kijken en deze programma's te analyseren op drijvende krachten. Wanneer de drijvende krachten in deze programma's zijn geïdentificeerd, kunnen deze elementen toegepast worden bij het implementeren van de nieuwe Sociale Agenda.

## 4. Ervaringen van inwoners

In dit hoofdstuk wordt eerst beschreven waar dit deel van het onderzoek voor is gedaan en hoe dat proces is verlopen. Daarna is beschreven wat er gevraagd is en waarom het onderzoek representatief is. Als laatste zijn per deelvraag de ervaringen beschreven en wordt aangegeven welke van die ervaringen uit de verhalen en interpretatiesessie zijn meegenomen naar de conclusies.

Met het inzetten van narratief onderzoek volgens de OET-methode onder inwoners van Leiderdorp halen we aan de hand van een minder gebruikelijke vragenlijst input op voor met name deelvragen 1a, 1c en 2b.

- 1a) In hoeverre heeft de wijze van uitvoering van de Sociale Agenda bijgedragen aan de vier benoemde maatschappelijke opgaven?
- 1c) In hoeverre zijn activiteiten in het voorgenomen samenspel tussen gemeente-partners-inwoners uitgevoerd en hoe wordt dit door hen gewaardeerd?
- 2b) In hoeverre heeft de gemeente invulling gegeven aan haar vier rollen, te weten als stimulerende, faciliterende, sturende en participerende overheid?

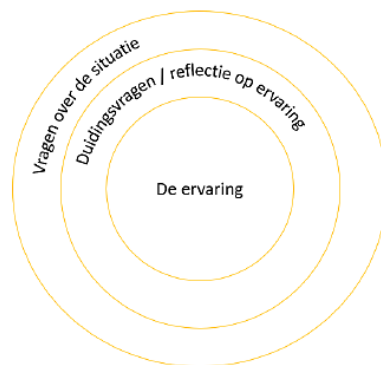
Om reacties van inwoners op te halen, hebben we het onderzoek online en in lokale weekbladen gepromoot om online in te vullen. Daarnaast hebben we enkele dagen op straat samen met mensen de vragenlijst ingevuld. De reacties zijn geanalyseerd op patronen die te maken hebben met de deelvragen en is er gekeken naar onverwachte resultaten (zie bijlage 4). Deze resultaten zijn tijdens de interpretatiesessie met een groep inwoners besproken. Gekeken is of de bijbehorende verhalen aansluiten bij de patronen of dat het "waarom" achterhaald kon worden uit de verhalen. De resultaten van deze sessie zijn gegroepeerde reacties die zijn besproken met de groep. Het overzicht per deelvraag en aanvullende opmerkingen, vindt u in bijlage 5.

### De vragenlijst

Met de OET-methode wordt eerst een open vraag gesteld om een ervaring te beschrijven en daar een titel aan te geven. Er is gevraagd om een ervaring te beschrijven over het leven in Leiderdorp die belangrijk is geweest voor de inwoner. Bijvoorbeeld een ervaring met deelname aan activiteiten, een gebeurtenis in de buurt, over vrijwilligerswerk of ondersteuning. Daarna zijn vragen gesteld waarmee mensen hun ervaring hebben geduid. De vragen zijn zo gesteld dat de verhalenverteller reflecteert op zijn of haar eigen verhaal. Hierdoor is het mogelijk om in de data patronen en trends te herkennen. De vragen die gesteld zijn, zijn afgeleid van de deelvragen van dit onderzoek. De vragen staan in de resultaten van dit deel van het onderzoek (bijlage 4). Na de duidingsvragen volgen vragen die niet over de ervaring gaan, maar over de persoon zelf, zoals in welke buurt iemand woont. Ook kregen inwoners de mogelijkheid om opmerkingen te maken over het onderzoek en de vragenlijst en als laatste of we hun antwoorden geanonimiseerd mogen gebruiken in dit rapport.



In Figuur 2 is weergegeven hoe de ervaring de kern is en dat de duidingsvragen en situatievragen lagen om die kern heen zijn.



Figuur 2

Wanneer er sprake was van ondersteuning of deelname aan activiteiten, is er direct naar het effect op de vier maatschappelijke opgaven doorgevraagd en is gevraagd naar de invloed en het resultaat van de ondersteuning of begeleiding. Ook zijn aan alle deelnemers stellingen voorgelegd over de mate waarin zij de verschillende rollen van de gemeente hebben ervaren. De rollen met bijbehorende vraag zijn: stimulerend ("de gemeente moedigt mij aan dingen te doen"), faciliterend ("de gemeente biedt mij hulp of ondersteuning"), sturend ("de gemeente laat mij weten wat ik kan doen"), en participierend ("de gemeente helpt mij bij problemen of vragen").

### Representativiteit

Er zijn in totaal 130 ervaringen opgehaald. De groep inwoners die hun ervaring heeft gedeeld is representatief voor Leiderdorp. De spreiding in leeftijd is verdeeld over de verschillende leeftijdsgroepen, er is een gelijkwaardige spreiding over de wijken waar mensen aangeven te wonen, en over de jaren waarin de ervaring heeft plaatsgevonden. De meeste ervaringen zijn recent (meer dan de helft gaat over 2022 en 2021, met 2020 erbij is dat zelfs driekwart). Ook zien we duidelijke clustervorming, de vorming van groepjes van ongeveer gelijke antwoorden, bij de verschillende vragen. Dat is een belangrijk indicator van een voldoende grote groep verhalen bij deze methode. Die clustervorming is zichtbaar in Figuur 3. In 35% van de ervaringen gaat het om ervaringen met hulp/ ondersteuning of deelname aan activiteiten.



Figuur 3. Een zogenaamde 'heatmap' van de concentratie van antwoorden. Hoe roder, hoe meer antwoorden rond dat punt.

## Bijdrage aan de maatschappelijke opgaven

Met het narratief onderzoek hebben we onderzocht in hoeverre inwoners ervaren dat de activiteiten die voortvloeien uit de Sociale Agenda hebben bijgedragen aan de vier maatschappelijke opgaven en doelen van de Sociale Agenda. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden hebben we met name de verhalen onderzocht die aangeven dat de ervaring over ondersteuning of deelname aan activiteiten gaat. De verhalen die daar niet over gaan, zijn niet direct te bevragen op een bijdrage aan de maatschappelijke opgaven. De verhalen zijn te breed en niet direct te koppelen aan inzet van gemeente en/of partners om bij te dragen aan het aanpakken van de maatschappelijke opgaven.

De inwoners is gevraagd in hoeverre de ondersteuning of de begeleiding (bij een activiteit) heeft geholpen om een verbetering te ervaren ten aanzien van de verschillende opgaven in de Sociale Agenda. Het blijkt dat de inwoners ervaren dat de ondersteuning of begeleiding redelijk goed heeft geholpen om zelfstandiger te leven, om gezond en veilig op te groeien en om gezonder te leven. Wanneer het gaat om het effect van ondersteuning en activiteiten op de opgaven die betrekking hebben op de omgeving (meer betrokkenheid en veiliger en leefbaarder) dan is dat minder duidelijk. Met betrekking tot het effect op opgaven gericht op de omgeving, blijkt uit de ervaringen dat de ondersteuning en begeleiding ongeveer gelijkwaardig goed en niet goed hebben geholpen. Het verschil tussen de opgaven gericht op de omgeving en de andere opgaven is ook zichtbaar in de driehoek (zie Figuur 3) waarin mensen aangeven op wie de ondersteuning of begeleiding gericht was. Die was vooral gericht op iemand zelf of diens kind. In mindere mate waren de ervaringen gericht op het gezin als geheel, en iets vaker was die ondersteuning of begeleiding bijna geheel of gedeeltelijk gericht op de omgeving.

Ten aanzien van de omgeving is bij de interpretatiesessie aangegeven dat er meer aandacht zou moeten zijn voor toegankelijkheid van de omgeving. Dat geldt bij bouwen in het algemeen en bij het gedrag van inwoners, bijvoorbeeld oplaadkabels van auto's over de stoep. Ook blijkt in deze sessie dat ervaren wordt dat de bekendheid van de ondersteuning en activiteiten niet heel groot is. Volgens de inwoners bij de interpretatiesessie zijn locaties zoals buurthuizen niet goed bekend. Juist op deze locaties zou de drempel laag moeten zijn voor alle leeftijden en groepen om buurtgenoten te ontmoeten. Een centraal overzicht van mogelijkheden zou daarbij kunnen helpen.

Naast het weten of inwoners een verbetering hebben ervaren op de maatschappelijke opgaven door ondersteuning of begeleiding, is het goed om te weten hoe groot en hoe positief deze invloed is. Inwoners ervaren de invloed van de ondersteuning en begeleiding als gemiddeld tot groot; deze heeft overwegend goed geholpen. Deze groep heeft tegelijk ervaren dat er meer ondersteuning of begeleiding nodig is geweest dan vooraf verwacht of dan ze eerder hebben meegemaakt.

## Hieruit nemen de onderzoekers mee naar de conclusies:

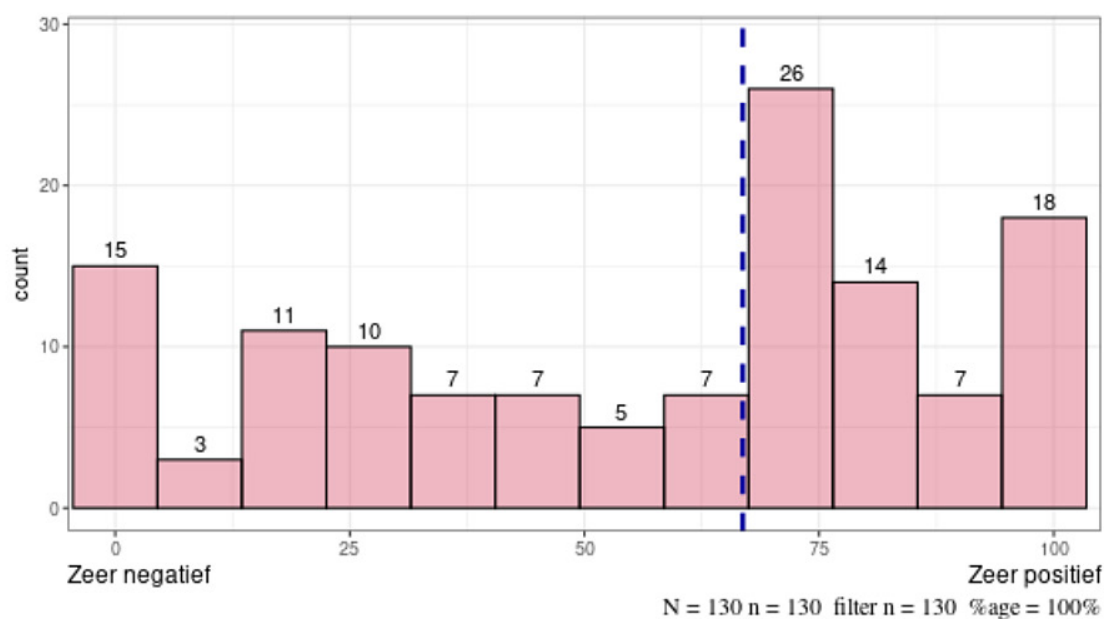
- De ondersteuning en begeleiding die wordt geboden aan inwoners heeft een positieve invloed op de levens van de inwoners en helpt bij de maatschappelijke opgaven, met name zelfstandiger te leven, om gezond en veilig op te groeien en om gezonder te leven

*“Wat kan een koor doen om zelf overeind te blijven én een bijdrage aan het culturele leven in Leiderdorp en omgeving te geven?”*

### Waardering samenwerking met gemeenten en sociale partners door de inwoners

We hebben onderzocht hoe inwoners de samenwerking met gemeente en de lokale sociale partners waarderen. Die waardering is groot, blijkt uit de overwegend positief omschreven ervaringen die te maken hebben met ondersteuning of begeleiding. Meer ervaringen zijn omschreven als positief dan negatief (zie Figuur 4). Tijdens de interpretatiesessie hebben we gekeken wat belangrijke drijvende krachten zijn om de ervaring met geholpen ondersteuning of activiteiten als positief te omschrijven. Hieruit is naar voren gekomen dat inwoners die een probleem hadden, de weg naar ondersteuning of activiteiten hebben gevonden en dat de hulp die nodig is, ook is toegekend. Tijdens de sessie is gezegd dat de gemeente daarin “een ruimhartig beleid lijkt te voeren”. Wel zijn vragen gesteld over de bekendheid van het aanbod van ondersteuning in de gemeente. Het blijkt uit de ervaringen dat mond-op-mond reclame het best werkt. Er is geopperd om “mededelingen over activiteiten en ondersteuning toe te voegen aan de aankondigingen in het Leiderdorps weekblad” of “de jeugddisco één of twee keer per jaar wat groter aan te pakken”. Verder werd aangegeven dat er gestreefd moet worden naar een wij-maatschappij, waarin een ander iets voor je kan betekenen, en je tegelijkertijd bedenkt wat je voor een ander kunt doen.

#### Hoe zou u uw ervaring omschrijven?



Figuur 4



Uit de ervaringen en de sessie blijkt dat er waardering is voor wat de gemeente en partners doen voor de inwoners van Leiderdorp en dat die samenwerking redelijk goed verloopt. De deelnemers van de sessie pleiten wel voor betere communicatie en meer aandacht voor elkaar door inwoners zelf.

### Incluzio

Omdat Incluzio één van de grootste partners is, zijn over Incluzio specifieke opmerkingen gemaakt waar we aandacht aan willen geven. De deelnemers zien dat Incluzio zich steeds beter verbindt met de Leiderdorpers. Het wordt gewaardeerd dat er Leiderdorpers in dienst genomen zijn met kennis van het dorp. Het is daarnaast positief dat het aantal vrijwilligers onder Incluzio is toegenomen en dat ze leren van andere dorpen en steden in de regio. Soms wordt volgens de deelnemers van de interpretatiesessie de start met de hulp gehinderd doordat bijvoorbeeld bij een Wmo-aanvraag het advies van en na onderzoek door Incluzio niet direct over wordt genomen en het voor inwoners lijkt dat de gemeente hetzelfde onderzoek overdoet.

### Participatie

Tijdens de sessie is het betrekken van inwoners bij onderzoek en besluitvorming ter sprake gekomen. De ervaringen zijn positief mits wordt teruggekoppeld wat er met de input is gedaan en ruimte geboden wordt om echt betrokken te worden bij de ontwerpfase van een traject. Dat is nu niet altijd het geval. Maar daarnaast erkennen deelnemers dat inwoners zelf ook verantwoordelijkheden hebben naar de gemeente, haar partners en andere inwoners.

### Hieruit nemen de onderzoekers mee naar de conclusies:

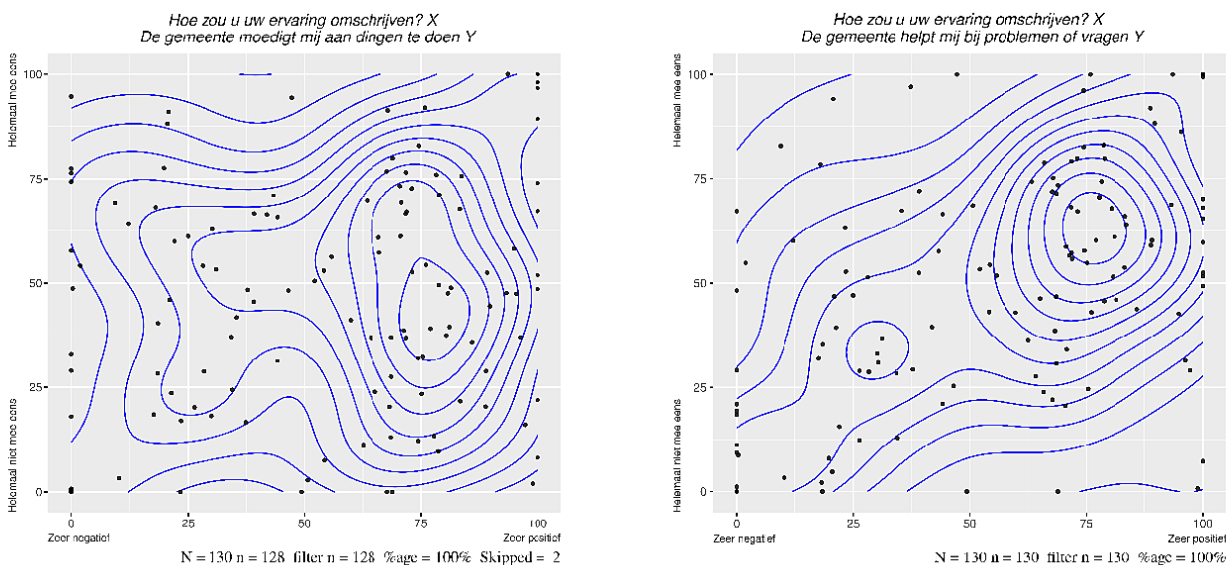
- Inwoners zijn overwegend positief over de geboden ondersteuning en activiteiten.
- Niet alle inwoners weten goed waar en hoe ze informatie kunnen krijgen over het aanbod van ondersteuning en activiteiten.
- Inwoners willen graag meer en betere terugkoppeling wanneer hen om input wordt gevraagd door de gemeente.

*Ik zie bij de activiteiten die bij de Derde Heft ondernomen (voor mij walking hockey) dat Incluzio hier uitstekend helpt met de organisatie, opzetten van nieuwe activiteiten en ook in staat is steeds meer senioren bij activiteiten van de Derde Heft te betrekken."*

*“Wat mij eigenlijk het meest heeft verbaasd hier in Leiderdorp is dat de gemeente denkt veel ruimte voor inspraak te geven, maar daarbij al zo veel kaders meegeeft, dat die ruimte er eigenlijk niet is.”*

### Invulling van de rollen

Inwoners zijn gevraagd naar hun ervaring met de verschillende rollen van de gemeente, namelijk als stimulerende, faciliterende, sturende en participerende overheid. De mate waarin deze verschillende rollen door de gemeente worden gebruikt, ligt dicht bij elkaar. Uit de ervaringen blijkt dat de sturende en participerende rol duidelijker wordt ervaren dan de stimulerende en faciliterende rol. Dat wordt vooral duidelijk wanneer we naar de combinatie kijken van de vragen over de omschrijving van de ervaring en of de gemeente de inwoner heeft aangemoedigd dingen te doen (stimulerende rol). In de linker grafiek van figuur 5 zijn de ervaringen overwegend als positief omschreven, maar die stimulerende rol is niet duidelijk ervaren, blijkt uit het ontbreken van een duidelijk centrum aan de rechterzijde in de afbeelding. Als voorbeeld is als tegenhanger de uitkomst van dezelfde vragencombinatie, maar dan met de participerende rol, ernaast gezet waar wel een duidelijk centrum te zien is en dus deze rol wel duidelijker is ervaren.



Figuur 5

In de interpretatiesessie is het woord 'reuring' veel gebruikt door de deelnemers rondom de stimulerende rol van de gemeente. "Het stimuleren door de gemeente dat er meer 'reuring' is in het dorp zou ze meer mogen doen". Concrete mogelijkheden die genoemd zijn, zijn bijvoorbeeld het terras bij de bibliotheek vaker open, een divers horeca aanbod, en het vergroten van de ervaren veiligheid rond de Heemtuin. In het verlengde daarvan zou er "regelmatiger gehandhaafd kunnen worden op onder andere fout parkeren, brommen op fietspaden en te hard rijden."



## Hieruit nemen de onderzoekers mee naar de conclusies:

- Door inwoners wordt van de gemeente een sturende rol ervaren waar men positief over is.
- Er mag meer reuring in Leiderdorp zijn en gestimuleerd worden door de gemeente.

*“Ik voetbal bij rcl en vind dat erg leuk, maar merk dat als wij buiten de training de velden op gaan dat we dan worden weggestuurd soms. Dat vind ik jammer, het veld ligt er toch voor iedereen.”*





## 5. Ervaringen van organisaties en professionals

Naast de ervaringen van inwoners van Leiderdorp zelf die zijn opgehaald, zijn er met de gemeente en met geselecteerde netwerkpartners (op basis van het werkveld van de partners) 13 semigestructureerde interviews met professionals gehouden door de onderzoekers. De interviews zijn gevolgd door een werksessie met een focusgroep op 31 maart. Dit hoofdstuk is opgebouwd rond de Sociale Agenda, de indicatoren (samenwerking, preventie en algemene voorzieningen, innovatie) en de focusgroep. Per onderwerp beschrijven we eerst wat er in de gesprekken is opgehaald en daarna welke ervaringen daarvan worden meegenomen naar de conclusies.

2

### De Sociale Agenda

Alle geïnterviewden onderschrijven de maatschappelijke opgaven zoals deze zijn omschreven en erkennen de relevantie van de thema's. De Sociale Agenda biedt vrijheid en vertrouwen aan de partners. Dat wordt erg gewaardeerd. De Sociale Agenda zou wel concreter geformuleerd moeten worden; er zijn onvoldoende SMART-doelstellingen gekoppeld aan de Sociale Agenda. Dat maakt monitoring en waardering lastig. Een voorbeeld is de overweging om wel of geen doelgroepen te noemen. Het noemen van doelgroepen geeft focus en is concreet, anderzijds kunnen er dan doelgroepen vergeten worden. Door de deelnemers aan de focusgroep genoemde oplossingen hiervoor zijn een meer concreet uitvoeringsprogramma, het meer SMART formuleren van doelen en gebruik van beschikbare indicatoren uit openbare bronnen, zoals bijvoorbeeld de Gezondheidsmonitor.

3

Er wordt door de geïnterviewden een duidelijke behoefte gevoeld om gezamenlijk te prioriteren zodat er betere afwegingen gemaakt kunnen worden waar en hoe schaarse middelen (geld en mensen) worden ingezet. Dat sluit aan bij de door partners gewaardeerde durf van de gemeente om, zoals één van de geïnterviewden zei, "ongelijk in te zetten en te investeren". Daarnaast zou er volgens professionals meer aandacht moeten zijn voor o.a. nieuwkomers en zou de Sociale Agenda standaard onderdeel moeten uitmaken van plannen van andere afdelingen binnen de gemeente zoals Wonen en Openbare Ruimte omdat resultaten in het sociaal domein deels afhankelijk zijn van deze afdelingen, denk daarbij bijvoorbeeld aan het aantal zorgwoningen. Beide zijn voorbeelden van een veranderende omgeving met eigen nieuwe uitdagingen.

4

5

### Hieruit nemen de onderzoekers mee naar hun bevindingen:

- De opgaven en doelen in de Sociale Agenda zijn onvoldoende concreet waardoor resultaten lastig te meten zijn.
- Er is een behoefte naar meer concrete doelen om te kunnen waarderen en prioriteren en gerichte keuzes te maken.
- De Sociale Agenda moet kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen en opgaven.

6

## Samenwerking

De samenwerking tussen partners en de gemeente is een belangrijke basis waarop gebouwd wordt om de doelen te bereiken en de maatschappelijke opgaven te adresseren. Hier hechten de partners erg aan. Die samenwerking is ook daadwerkelijk beleefd en ervaren. Maar deze is door corona wel verstoord, in die zin dat de ontmoetingsmogelijkheden beperkt waren. Dat heeft zijn weerslag gehad. Een voorbeeld hiervan is het samenbrengen van organisaties in de Sterrentuin. Dit wordt door alle betrokkenen omschreven als een goede ontwikkeling. Door het thuiswerkadvies van het Kabinet werd het effect van dit initiatief echter grotendeels teniet gedaan. Vanwege diezelfde corona, maar ook door personele wisselingen bij de gemeente, zijn meerdere netwerkoverleggen gesneuveld of op een laag pitje komen te staan. Deze worden nu, onder regie van de gemeente, weer mondjesmaat opgestart. Dat wordt gewaardeerd door de partners, omdat volgens hen dergelijke gesprekken een sterke positieve invloed hebben op de (kwaliteit van) samenwerking met en tussen partners door het contact met elkaar. Aanvullend hierop wordt aangegeven dat deze gesprekken uitgebreid zouden mogen worden met professionals uit de uitvoering, zodat terugkoppeling van beleidseffecten een plaats krijgt. Verder wordt er aangegeven dat de gemeente mag sturen op meer aandacht van Includio voor andere partners. Daarnaast is er onder de partners veel waardering voor de bestuurlijke en politieke aandacht die gegeven wordt door de gemeente aan projecten en initiatieven van partners.

Een ander genoemd punt, is dat wordt aangegeven dat open communicatie, transparantie en gelijkwaardigheid zorgen voor realistische en heldere verwachtingen en daarmee betere samenwerking. Een suggestie hiervoor van één van de partners is om, anders dan nu mogelijk is, budget toe te kennen aan een doel in plaats van een organisatie. Het budget kan dan worden verdeeld via een penvoerder waardoor kleinere partijen profiteren. Dat zorgt weer voor een sterke sociale infrastructuur zoals beoogd met de Sociale Agenda.

Vanuit de gemeente wordt opgemerkt dat de relatie tussen de verschillende afdelingen beter kan. Belangen van het sociaal domein zijn bijvoorbeeld niet opgenomen in een Woonvisie. Een ander verband is te vinden tussen de Wmo en Vervoer, zo zou een verandering in een openbaar vervoer-route (waardoor er minder bussen in de wijk rijden) een toename van het aantal regiotaxi aanvragen kunnen betekenen. Verder geven medewerkers van de gemeente aan dat de samenwerking met partners momenteel goed verloopt, maar dat er door het personele verloop minder goed zicht is op hoe de situatie eerder was. Deze verminderde historische kennis zorgt dat er opnieuw geleerd en vertrouwd moet worden.

## Hieruit nemen de onderzoekers mee naar hun bevindingen:

- De partners hebben behoefte aan meer regie en facilitering door de gemeente op het gebied van samenwerking met de gemeente en met partners onderling.
- De partners hechten veel waarde aan samenwerking, er zijn mogelijkheden om deze samenwerking door te ontwikkelen.
- Corona en personele wisselingen hebben een remmende werking gehad op samenwerking.
- Bestuurlijke aandacht voor projecten en initiatieven is positief en helpend.

## Preventie en algemene voorzieningen

Preventie en de beweging van individuele naar algemene voorzieningen is een belangrijk onderdeel van de beoogde transformatie in het sociaal domein. Deze transformatie is onderstreept in de Sociale Agenda. Omdat naar de ervaring van de partners niet heel concreet is gemaakt wat preventie voor de gemeente betekent, heeft iedereen daar een eigen invulling aan gegeven die niet uniform is. Hierdoor is het voor de gemeente lastig om te toetsen of het partners voldoende is gelukt om in te zetten op preventie. De partners geven elk aan ingezet te hebben op preventie, vaak intern. Hierbij was de samenhang niet altijd duidelijk en lag de focus van partners in de eerste jaren vooral op samenwerking in het algemeen en later de rol van Includio. Er zijn ook mooie, recente, voorbeelden van ondersteuning waarbij wel is samengewerkt, zoals Eerste Hulp Bij Geldzorgen. Een idee dat werd geopperd om samenhang te creëren bij preventie, is een lokaal preventieakkoord. Ook inzet op actuele thema's, bijvoorbeeld op het gebied van financiële weerbaarheid, heeft een preventieve werking bij de maatschappelijke opgaven "zelfstandig leven" en "gezond en veilig opgroeien".

Uit de interviews blijkt dat de stimulans, voor op dit gebied individueel opererende partners, om preventief te werken met name komt van niet-lokale (beroeps)groepen en landelijke subsidies. Die stimulans zit vaak in vroegsignalering van schuldhulp en armoedebestrijding, scheidingen en problemen met wonen.

Partners vinden het belangrijk dat helder is dat er een onderscheid is tussen afbouwen van (individuele) zorg en het bieden van algemene, voorliggende, voorzieningen. De realiteit is dat meestal niet de volledige zorg afgebouwd wordt. De individuele zorg blijft doorgang vinden, hoewel iets minder intensief, en de administratieve lasten nemen daardoor niet af. Het effect van het afbouwen op het verlagen van de werkdruk is minder groot dan gedacht. Daarom is de inzet van algemene voorzieningen effectiever. Zeker wanneer individuele voorzieningen hiermee worden voorkomen.

### Hieruit nemen de onderzoekers mee naar hun bevindingen:

- Omdat de Sociale Agenda op het gebied van preventie niet concreet genoeg is, is daar door de partners een eigen invulling aan gegeven.
- Preventie en de beweging naar algemene voorzieningen worden vaak door niet-lokale programma's en individuele organisaties gestimuleerd.
- Het effect van het afschalen van zorg op werkdruk is gering op de werkdruk en administratieve lasten.

## Innovatie

Een ander onderdeel van de beoogde transformatie is het innoveren van de aangeboden ondersteuning en activiteiten. Net als preventie ligt deze verandering vooral bij de partners van de gemeente, maar is er niet voldoende concreet gemaakt door de gemeente wat innovatie betekent. De partners geven mede daardoor aan niet veel te hebben ingezet op innovatie. Ook geven ze aan dat als ze hebben ingezet op innovatie, dat vooral gericht is geweest op hun eigen organisatie en cliënten. Daarbij kwam de motivatie om te innoveren met name uit landelijke programma's, landelijke subsidies en interne processen ("het zit in de cultuur van de organisatie"). Verder geven



partners aan dat er vanuit de gemeente meer ruimte dan nu kan worden gegeven aan medewerkers van de partners om tijdens hun werk bezig te zijn met innoveren. Als zij hun tijd meer aan indirecte zorg mogen besteden, dan benutten ze die gevraagde ruimte graag voor innovatie.

De Adviesraad Sociaal Domein heeft de ervaring dat als er initiatieven vanuit de inwoners komen voor innoverende vormen van ondersteuning en activiteiten, inwoners zich hierin over het algemeen gesteund voelen door met name Inclusio. De inwoners kunnen hun initiatief aanmelden bij Inclusio. Inclusio bekijkt vervolgens of en hoe ze dat initiatief vorm kunnen geven, bijvoorbeeld door een ruimte beschikbaar te stellen. Dat sluit goed aan bij de maatschappelijke opgave dat inwoners elkaar steunen en helpen.

### Hieruit nemen de onderzoekers mee naar hun bevindingen:

- Ook bij innovatie was de Sociale Agenda weinig concreet zodat de ontwikkeling op dit gebied niet duidelijk te meten is.
- Innovatie wordt vaak gestimuleerd door eigen organisaties en niet-lokale programma's.

### Opmerkingen over omgevingsfactoren

Er zijn over twee onderwerpen opmerkingen gemaakt die wij zo relevant vinden dat we ze niet onbenoemd willen laten.

Vanuit Jeugdzorg is opgemerkt dat de werkdruk momenteel zo hoog is dat er geen tijd is voor preventie en innovatie. De werkdruk neemt ook toe bij huisartsen, wijkverpleging en het wijkteam nu zij meer werk uitvoeren dat voorheen door specialisten werd gedaan. Ook wordt aangegeven dat de POH-Jeugd helpt tegen wachtlijsten, maar dat de hulpvraag niet per sé minder is geworden.

Zoals eerder aangegeven wordt het samenbrengen van partners in de Sterrentuin erg gewaardeerd. Hierbij wordt de kanttekening geplaatst door enkele partners dat andere faciliteiten, zoals buurthuizen in andere wijken, wel behouden moeten blijven, want "voor veel mensen is de Sterrentuin te ver weg om regelmatig naartoe te gaan". Het behouden van deze buurthuizen sluit aan bij de maatschappelijke opgave om samen te leven in buurten en wijken.

### Hieruit nemen de onderzoekers mee naar hun bevindingen:

- Toenemende werkdruk is een onderwerp dat steeds belangrijker wordt, ook in Leiderdorp.
- Faciliteiten in buurten zijn belangrijk om uitvoering te kunnen geven aan de maatschappelijke opgaven.

### Uitkomsten focusgroep

Tijdens het gesprek in de setting van een focusgroep op 31 maart met partners is vooral naar de toekomst gekeken. Zij spraken met elkaar over wat er beter kan.

Ook hier is naar voren gebracht dat de partners een behoefte hebben aan een meer sturende rol van de gemeente voor regie op samenwerking en voor het faciliteren van samenwerking. Vooral omdat de partners blinde vlekken ervaren ten aanzien van andere organisaties met wie ze kunnen

samenwerken. De aanwezigheid van diverse partners bij dit gesprek heeft direct al enkele nieuwe contacten tussen partners en uitnodigingen opgeleverd. Die samenwerking bevorderen, helpt om in gezamenlijkheid meer en beter in te zetten op preventie. Daarnaast willen partners graag een vaste contactpersoon bij de gemeente, waardoor samenwerking geïntensiveerd kan worden.

Vergelijkbaar met opmerkingen van inwoners tijdens de interpretatiesessie, ervaren partners het als storend dat aanvragen voor Wmo en Jeugd voor hun gevoel door de gemeente worden gecontroleerd nadat Inluzio dat heeft gedaan. Dit proces zou verduidelijkt of aangepast moeten worden om die ervaring te verbeteren.

Volgens de partners heeft corona een rol gespeeld in het beperkte effect dat inwoners hebben ervaren van ondersteuning en activiteiten op de omgeving. Het is volgens hen van belang om goed in contact te blijven.

### Hieruit nemen de onderzoekers mee naar hun bevindingen:

- De behoefte onder partners aan sturing van regie op en faciliteren van samenwerking.
- Het proces rondom aanvragen wordt als vertragend ervaren.



## 6. Resultaat van analyse / conclusies

In dit hoofdstuk beschrijven we onze conclusies na analyse van alle opbrengsten. Onze conclusies fungeren als input voor de aanbevelingen in hoofdstuk 3. Met deze conclusies worden ook de twee hoofdvragen beantwoord.

### De Sociale Agenda

De doelen zoals deze in de huidige Sociale Agenda zijn opgesteld zijn te algemeen en onvoldoende SMART. De doelen geven te weinig richting aan de partners en kunnen onvoldoende worden gemonitord en gewaardeerd. Het gevolg is dat er bij en tussen de partners onvoldoende gezamenlijkheid wordt gevoeld om in samenwerking de maatschappelijke opgaven op te pakken. Het opstellen van een meer specifiek uitvoeringskader of -plan is niet gebeurd waardoor de Sociale Agenda te abstract bleef.

Verder is gebleken dat de Sociale Agenda teveel gericht is op de systeemwereld van gemeente en organisaties. Ondanks dat er door inspraak en raadpleging van partners en inwoners bij het opstellen van de Sociale Agenda aandacht is geweest voor gedeeld draagvlak, is het taalgebruik en de structuur niet passend bij de leefwereld van inwoners en partners. Tot slot wordt de Sociale Agenda te statisch gevonden en ongeschikt om te reageren en anticiperen op een snel veranderende wereld die ook de inwoners van de gemeente steeds sterker raakt. Denk hierbij aan Corona, vluchtelingen naar aanleiding van de oorlog in Oekraïne en de arbeidsmarktproblematiek in de zorg en het sociaal domein.

### Sturingsrol van de gemeente

Hoewel de inwoners aangeven een sturende rol van de gemeente te ervaren, geven de partners aan dat zij de sturende rol van de gemeente missen. Dat zit met name in het organiseren en het faciliteren van gesprekken met partners en tussen partners onderling. De partners hebben er behoefte aan dat de gemeente hierop meer regie neemt en het faciliteren van deze gesprekken voortzet en intensiveert. Dit betekent niet dat de gemeente in al deze gesprekken inhoudelijk moet sturen, maar juist op contact tussen partijen. Juist de inhoudelijke vrijheid en waardering voor professionele kennis en kunde wordt gewaardeerd door de partners. En door het stimuleren van contact tussen partijen samen met de professionele en inhoudelijke vrijheid kunnen de opgaven in de Sociale Agenda nog beter aangepakt worden.

Er zijn daarnaast gesprekken waar de gemeente zou moeten sturen op het proces en de samenwerking (regierol), en waar ze tegelijkertijd onderdeel is van de inhoud en het bieden van voorzieningen (participerende rol). Denk hierbij aan sommige onderdelen op het gebied van Werk & Inkomen. Hier willen de partners dat er een duidelijke scheiding is tussen de twee verschillende rollen (regie en participatie) die de gemeente heeft tijdens deze gesprekken. Hiervoor is het noodzaak dat de gemeente expliciet maakt vanuit welke rol wat gezegd wordt, of zelfs door



meerder mensen in te zetten die elk een eigen rol vertegenwoordigen.

Verder is gebleken dat de gemeente er onvoldoende in geslaagd is om haar sturende rol goed aan te laten sluiten bij de leefwereld van de inwoners van Leiderdorp. De leefwereld van de inwoners is breder en meer integraal dan is opgeschreven in de Sociale Agenda. Ook qua taal sluit het onvoldoende aan bij de beleving van de inwoners. Hierin zijn al wel stappen gemaakt door de gemeente door communicatie vanuit de gemeente op B1-niveau te (laten) schrijven.

### Relatie van de gemeente met partners

Partners ervaren de gemeente als toegankelijk, nieuwsgierig, transparant, gelijkwaardig en oprecht betrokken. Daarnaast is sprake van open communicatie. De relatie tussen de gemeente en partners is hierdoor goed en gebaseerd op vertrouwen. De omvang van Leiderdorp is de kracht van het dorp. Hierdoor zijn de lijntjes kort en kan er gemakkelijk informatie worden gedeeld worden en hulp gevraagd.

De relatie heeft recentelijk onder druk gestaan. Hiervoor zijn twee belangrijke oorzaken aan te wijzen: het verloop van medewerkers bij de gemeente en de invloed en maatregelen door corona. Logischerwijs is met het verloop van personeel (informele) kennis verdwenen, onder andere over de totstandkoming van de Sociale Agenda. Corona heeft een grote impact gehad op de relatie met partners. Er was veel minder contact en vaak was contact alleen digitaal mogelijk.





# Bijlage 1: Thema's, opgaven en doelen in de Sociale Agenda

## 1. Zelfstandig leven

- a. Inwoners kunnen, naar vermogen, meedoen en krijgen op tijd hulp en ondersteuning als dat nodig is
  - i. Minder inwoners ervaren financiële belemmeringen om mee te doen
  - ii. Meer inwoners functioneren zo zelfstandig mogelijk en krijgen op tijd voldoende hulp en ondersteuning
  - iii. Meer mensen, met of zonder beperking, zijn duurzaam aan het werk
  - iv. Meer inwoners beheersen de Nederlandse taal

## 2. Opgroeien en ontwikkelen

- a. Kinderen kunnen zich ontwikkelen en groeien gezond en veilig op
  - i. Kinderen krijgen passende hulp, die hulp is specialistisch waar nodig
  - ii. Meer kinderen groeien op in een veilige en positieve thuissituatie
  - iii. Meer kinderen kunnen zich optimaal ontwikkelen
  - iv. Meer kinderen hebben een gezonde leefstijl en een gezond gewicht
  - v. Minder kinderen worden (via social media) gepest

## 3. Een gezond dorp

- a. Inwoners hebben gelijke kansen op een goede gezondheid
  - i. Meer inwoners zijn in staat om gezond te (blijven) leven
  - ii. Meer zelfredzaamheid en inclusie voor de meest kwetsbare inwoners

## 4. Samen leven in buurten en wijken

- a. Inwoners ondersteunen en helpen elkaar en zetten zich actief in voor een veilige en leefbare omgeving
  - i. Meer mensen kunnen en willen elkaar helpen
  - ii. Minder geweld in afhankelijkheidsrelaties
  - iii. Meer inwoners en bedrijven zetten zich in voor hun dorp, hun buurt, wijk of straat
  - iv. Minder inwoners zijn eenzaam

# Bijlage 2: Werkwijze methode Omdat Ervaring Telt

## 1. Inleiding

Er is een groeiende interesse in het meten van zingeving door middel van ervaringsonderzoeken, omdat zingeving niet alleen het menselijke- en organisatiegedrag sterk beïnvloedt, maar ook de onderlinge complexe dynamiek. De Cognitive Edge SenseMaker®tool (ontwikkeld door David John Snowden) is een patroonmanagement-methode om ideeën, denkwijzen, ervaringen en gedrag in kaart brengen, trends te signaleren en problemen te monitoren. Daarnaast geeft SenseMaker richting aan mogelijke oplossingsrichtingen en meet het effect van (continue) aanpassingen.

Patroonmanagement heeft tot doel 'het positieve te versterken en het negatieve te dempen' om te komen tot 'meer van dit soort verhalen, minder van dat soort verhalen', wat de leidende methode is voor veilige veranderstrategieën.

SenseMaker verschilt significant van andere, op verhalen gebaseerde, methoden die gepaard gaan met meeslepende observaties in het veld en diepte-interviews. Dit laatste kan leiden tot een vertroebeling van resultaten door vermenging van waarden van onderzoekers en respondenten. De SenseMaker-methode vervangt interviews door levenservaringen. Verhalen kunnen zowel rechtstreeks als indirect (via vertegenwoordigers) worden verzameld met behulp van verzameltools.

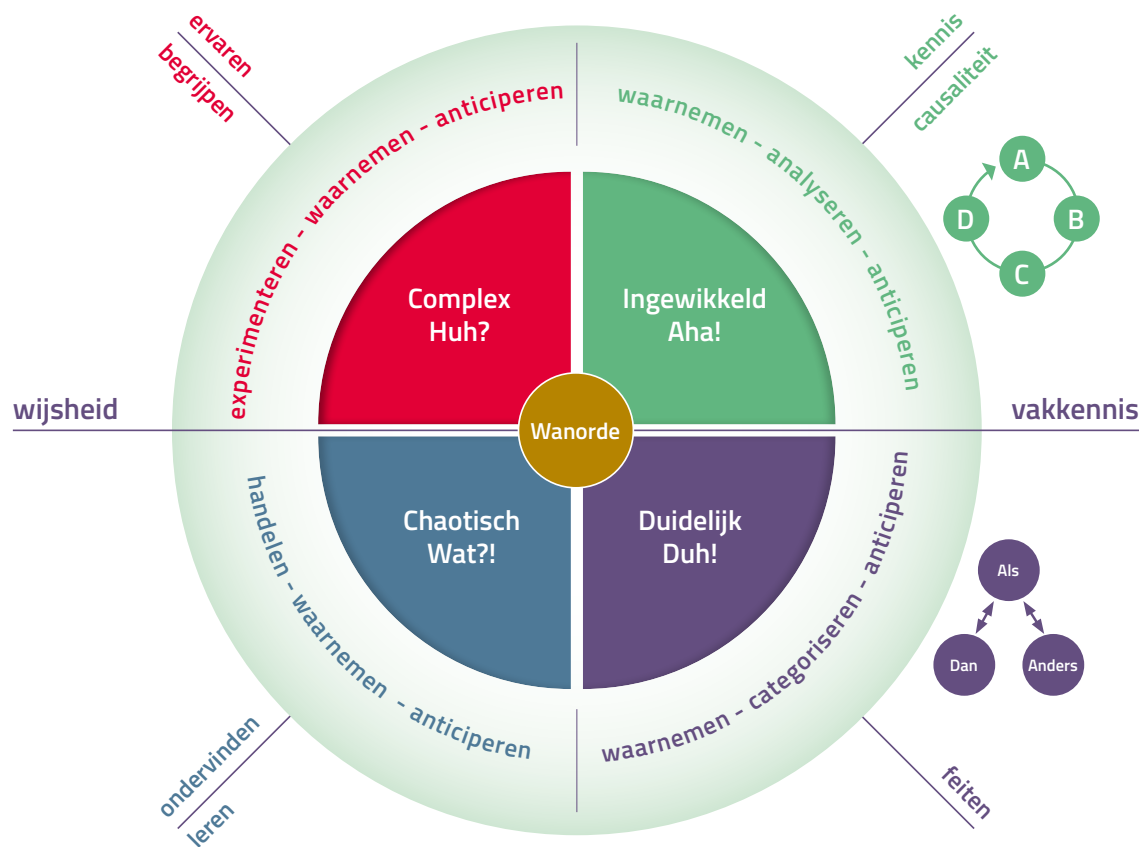
SenseMaker genereert ook oplossingsrichtingen, daar waar reguliere ervaringsonderzoeken (of tevredenheidsonderzoeken) doorgaans niet verder komen dan getalsmatige resultaten, kleurend van rood naar groen op basis van significantie. Deze resultaten geven echter weinig handvatten voor bestuurders en beleidsmakers wat betreft mogelijke oplossingsrichtingen.

SenseMaker is een vorm van overgedragen kwalitatief onderzoek, omdat de verantwoordelijkheid voor de interpretatie van verhalen niet bij de onderzoeker ligt, maar is overgedragen aan de respondenten/vertegenwoordigers. Daarmee is het een democratisch instrument. Zo vormen de resultaten een betekenisvol raamwerk dat gebaseerd is op onderzoek van patronen, onderliggende relaties, normen en dynamiek binnen een sociaal systeem.

<sup>1</sup> Samenvatting en vertaling van: Making Sense of Complexity: Using SenseMaker as a Research Tool by Susara E. Van der Merwe e.a.

## 2. Toepassing

Sociale systemen (hetzij op het werk, hetzij in de maatschappij) zijn doorgaans complexe of chaotische omgevingen omdat de bijbehorende kenmerken en hoe ze op elkaar inwerken vaak onzeker en onduidelijk zijn. Dit wordt veroorzaakt doordat complexe systemen interacteren met de omgeving. Hierbij geldt dat het **nooit de som van de onderdelen** betreft maar altijd het **product van de interactie**. In een dergelijke omgeving stelde Snowden daarom voor om interactie binnen het systeem te onderzoeken door middel van 'sondering'. Als gevolg van dit onderzoek ontdekten managers patronen die voortkomen uit het systeem en die door middel van het aanmoedigen en ontmoedigen van gedrag – reageerden (patroonbeheer). Zie figuur 1.



Figuur 1 waarbij het onderscheid inzichtelijk is gemaakt tussen de verschillende probleemdomeinen van eenduidig, naar gecompliceerd, naar complex en chaotisch. SenseMaker leent zich het beste voor complexe en chaotische probleemdomeinen in tegenstelling tot de reguliere ervaringsonderzoeken.

### 3. Methode

De vier stappen van de SenseMaker-methode bestaan uit: (1) inrichting van de tool, ofwel door het selecteren van een kant-en-klare scan, ofwel door het ontwerpen van een betekeniskader vanuit de eerste vraagstelling; (2) verhalen verzamelen en vastleggen; (3) verkennende patroonanalyse en collectieve betekenisgeving van de betekenis achter de patronen; en (4) interventies gebaseerd op het inzicht dat is verkregen en die sturen op de gewenste uitkomsten (zie figuur 2).



*Figuur 2. SenseMaker omvat vier opeenvolgende stappen, waarbij fase 2, 3 en 4 ook als een continu proces kunnen worden ingezet*

#### Stap 1: het ontwerpen en instellen van het instrument

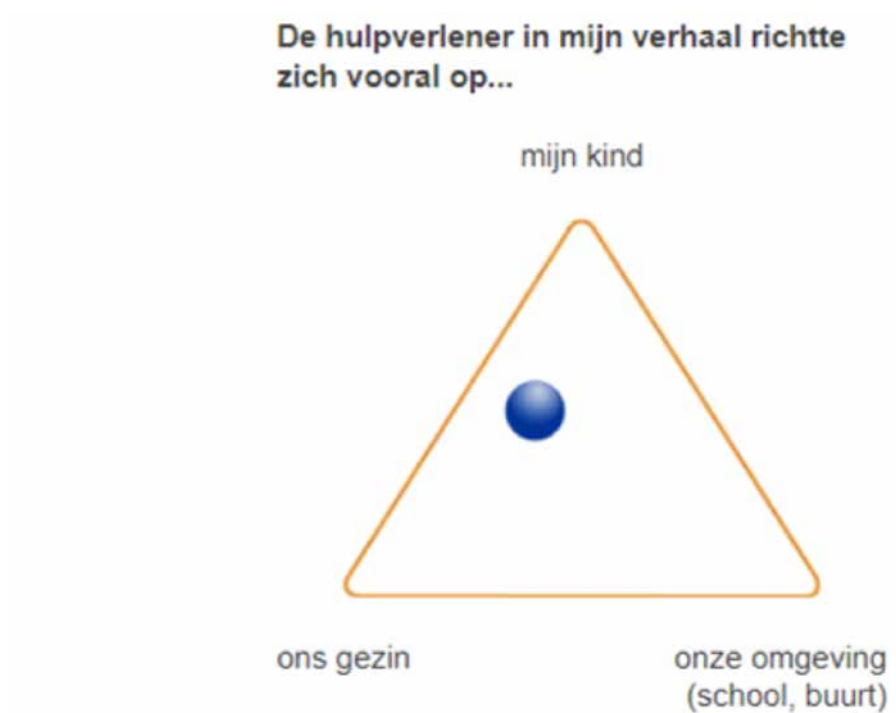
De opgestelde vragen bepalen de te volgen aanpak en wat er uit de analyse komt. Deze eerste stap is van cruciaal belang, omdat het succes van de SenseMaker-aanpak afhangt van de combinatie van ontwerp en voldoende verhalen. Het doel van het onderzoek is richtinggevend bij het construeren van de resultaten.



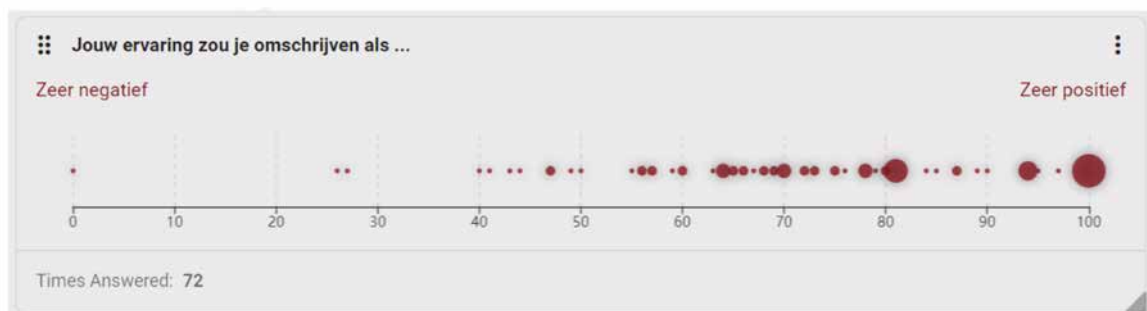
Kant-en-klare raamwerken kunnen worden gebruikt om te voorkomen dat iedere keer het wiel opnieuw uitgevonden moet worden.

Voor de toegankelijkheid voor laaggeletterden, slechtzienden of mensen met een beperking, is het ook mogelijk audioverhalen op te nemen, zodat men deze kan afspelen en gebruiken in het zingevingskader.

Het zingevingskader vraagt respondenten om een microverhaal, gevolgd door vragen ter verduidelijking, waardoor deelnemers zelf betekenis geven aan hun verhaal. De verduidelijkingsvragen maken gebruik van een aantal applicaties/filters namelijk: driehoeken, schuifbalk, meerkeuzevragen en 'stenen' die nuances in de ervaringen weergeven (zie figuur 3). Het nodigt mensen uit om hun eigen oordeel te maken en stimuleert **langzaam denken en zorgvuldige zingeving**.



Figuur 3a: Weergave van een driehoek waarbij respondenten werden uitgenodigd om een stip in een driehoek te plaatsen om de mate van invloed van de uitgangspunten ten opzichte van hun verhaal weer te geven.



Figuur 3b: weergave van een schuifbalk waarbij de respondenten werden gevraagd om de sterkte van een idee, ervaring of stelling tussen twee uitersten aan te geven.

### 3.1 Stap 2: Strategie voor het ophalen van verhalen

Als het instrument klaar is voor livegang, kunnen gegevens worden vastgelegd op papier, online op het web of via de SenseMaker Collector-app. Vertegenwoordigers van de beoogde doelgroepen kunnen anderen werven voor deelname aan het onderzoek. Ook wordt veelvuldig gebruik gemaakt van sociale media. En we gaan op pad! We trekken naar de plekken waar mensen samenkomen, werken of recreëren.

Om doorlopende gegevensverzameling mogelijk te maken, kunnen reguliere rapporten vervangen worden door micro-verhalen of dagelijkse dagboeken. Ook kunnen er nieuwe klankbordgroepen worden ingericht bestaande uit klanten of werknemers, die kunnen worden geactiveerd als dat nodig is. Door het bijhouden van dagelijkse dagboeken, kunnen er cliëntreizen tot stand gebracht worden.

### 3.2 Stap 3: Patronen in de verhalen ontdekken en collectieve zingeving

De antwoorden door de respondenten van de driehoeken-, schuifbalk- en stenen-vragen levert numerieke gegevens op die statistisch kunnen worden geanalyseerd en gevisualiseerd. De resultaten van meerkeuzevragen worden gebruikt om de gegevens te filteren en verder te onderzoeken. De verscheidenheid aan patronen die uit de analyse naar voren komt, is te danken aan het vermogen om alle labels in het raamwerk met elkaar te verbinden, maar ook de thema's uit de verhalen achter deze patronen met elkaar te verbinden. Dit is omdat de microverhalen worden gekoppeld met alle numerieke gegevens die zijn afgeleid van het proces van het zelf betekenisgeven.

Collectieve zingeving houdt in dat de informatie wordt teruggegeven aan een breder publiek om duiding/reflecties te vragen over wat de patronen laten zien en waarop ze zijn gebaseerd. Het doel van collectieve zingeving is om, door middel van gesprekken, te proberen de denkpatronen te ontdekken en te begrijpen die geleid hebben tot het gedrag dat in de patronen zichtbaar is gemaakt. Als respondenten aan het onderzoek toestemming hebben gegeven om hun verhaal te delen, kunnen deze verhalen worden gebruikt ter illustratie van zingeving. Respondenten vinden het vaak zinvol om hun verhalen terug te zien en de betekenis hiervan voor verdiepende inzichten en onderbouwde acties terug te horen.

Collectieve zingeving produceert een gedeeld overzicht van wat er gaande is en maakt gecoördineerde acties mogelijk. Het biedt beleidsmakers de mogelijkheid om:

- signalen uit de resultaten te ontdekken;
- inzicht te krijgen in niet eerder begrepen correlaties (statistische samenhang);
- de effectiviteit van interventies te toetsen;
- nieuwe manieren te ontwikkelen om deel te nemen aan het systeem;
- hun strategieën te verbeteren.

### 3.3 Stap 4: interventies die sturen op gewenste uitkomsten en monitoring hiervan

Daar waar reguliere ervaringsonderzoeken zich doorgaans beperken tot getalsmatige ervaringen in kleurschakeringen van rood tot groen, biedt SenseMaker (vanwege de gezamenlijke zingevingssessies) de mogelijkheid om te komen tot "meer van dit soort verhalen, minder van dat soort verhalen", wat de leidende methode is voor veilige veranderstrategieën. Zie figuur 3.



Figuur 4 maakt het onderscheid inzichtelijk tussen reguliere ervaringsonderzoeken waarbij de data centraal staat en SenseMaker waarbij "meer van dit soort verhalen, minder van dat soort verhalen" worden opgehaald wat de leidende methode is voor veilige veranderstrategieën .

Tevens biedt het patroonmanagement van SenseMaker de mogelijkheid tot continue monitoring. Hierbij kunnen patronen in de loop van de tijd worden gevolgd, om de snelheid en het traject van verandering te volgen en om de reden voor deze veranderingen te onderzoeken. Dit bewustzijn biedt waardevol inzicht en leermogelijkheden en kan opdrachtgevers continu informeren. Een systeem op deze manier naar een 'aangrenzend mogelijk resultaat' duwen, is gemakkelijker dan grote verschuivingen teweeg te brengen.



## Bijlage 3: Overzicht geïnterviewde partijen en aanwezigen focusgroep

De geïnterviewde partners zijn:

- Adviesraad Sociaal Domein
- GGD Hollands-Midden
- Huisartsen (via HAGRO groep)
- Inluzio
- Jeugd- en gezinsteam
- Kwadraad
- Rijnhart Wonen
- Stadsbank

Vanuit de gemeente zijn de wethouder sociaal domein, beleidsmedewerkers en de buitengewoon opsporingsambtenaren van team Veiligheid geïnterviewd.

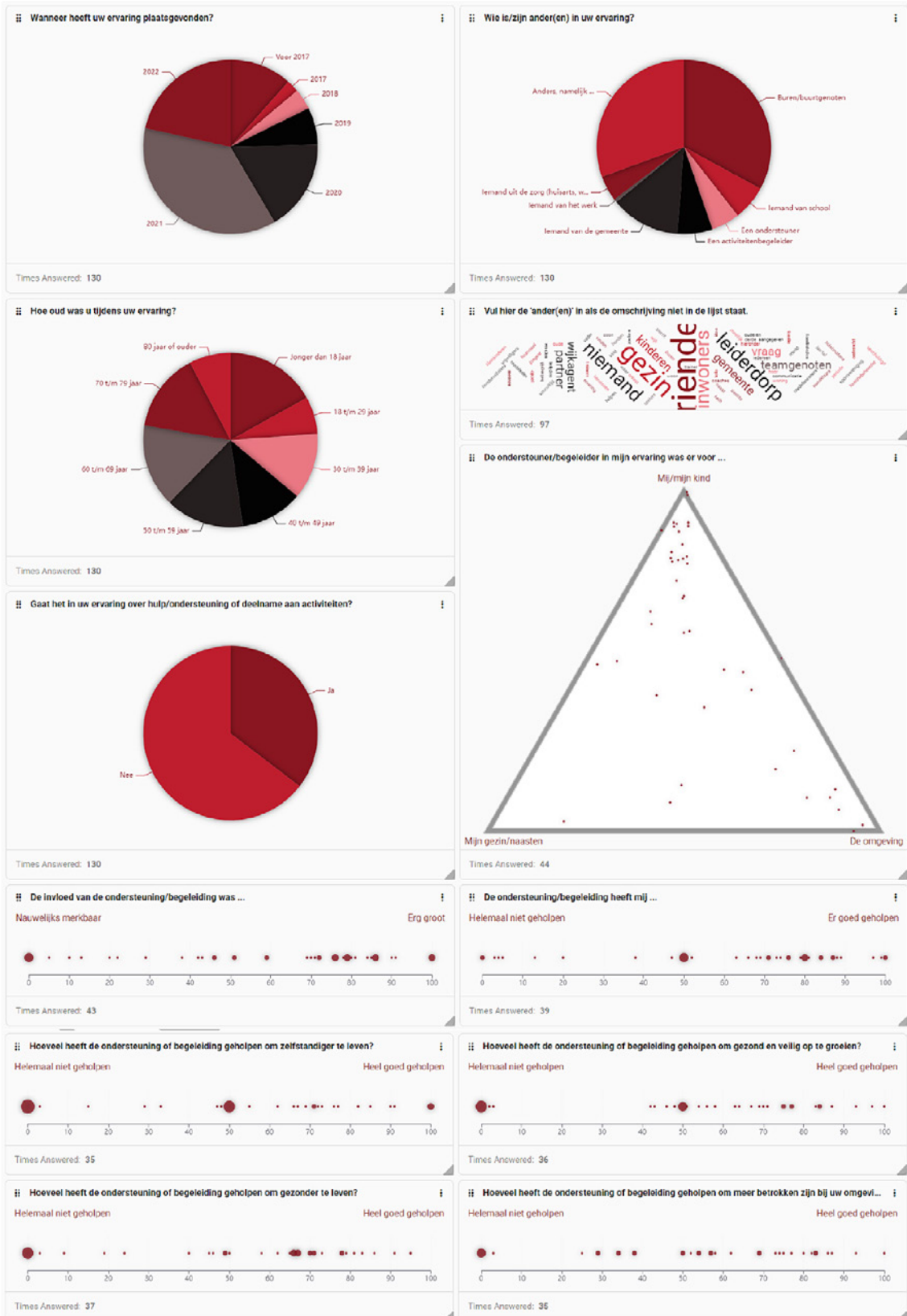
De partners die aanwezig waren bij de focusgroep zijn:

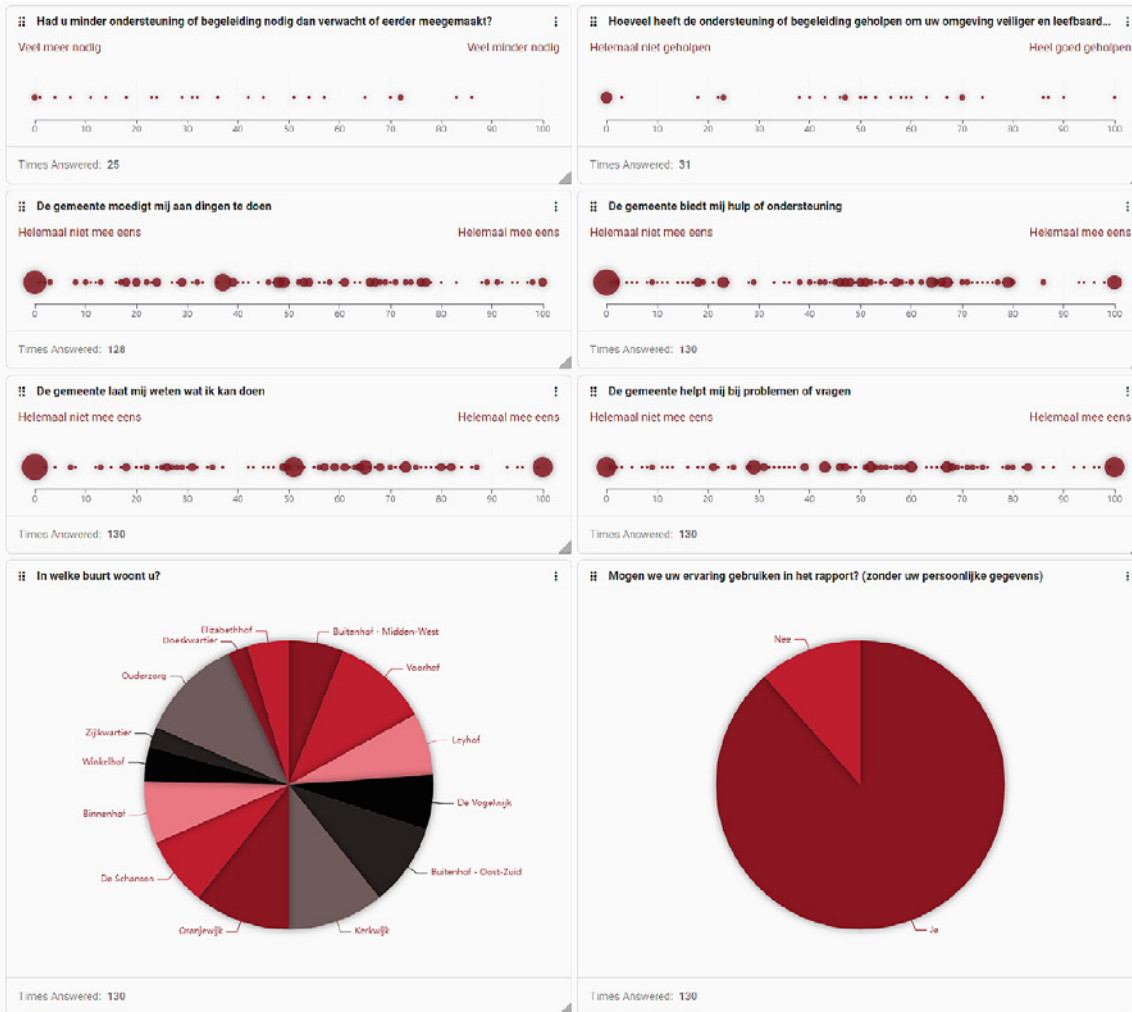
- Adviesraad Sociaal Domein
- Huisarts van de HAGRO groep
- Inluzio
- Stadsbank

Door omstandigheden konden de Sportraad en het Jeugd- en gezinsteam helaas niet aanwezig zijn bij de focusgroep.









## Bijlage 5: Resultaten uit de interpretatiesessie

### Reacties behorend bij de eerste vraag

We zien vanuit de antwoorden van inwoners dat zij ervaren dat ondersteuning en activiteiten minder van invloed zijn geweest op de maatschappelijke doelen in de Sociale Agenda die gericht zijn op de omgeving. Er zijn 15 verhalen waar het antwoord op 'deelname aan activiteit of ondersteuning?' ja was en waarvan het antwoord van de vraag 'Waar richtte de ondersteuner/begeleider zich op?' in de hoek van 'Omgeving' is gegeven.



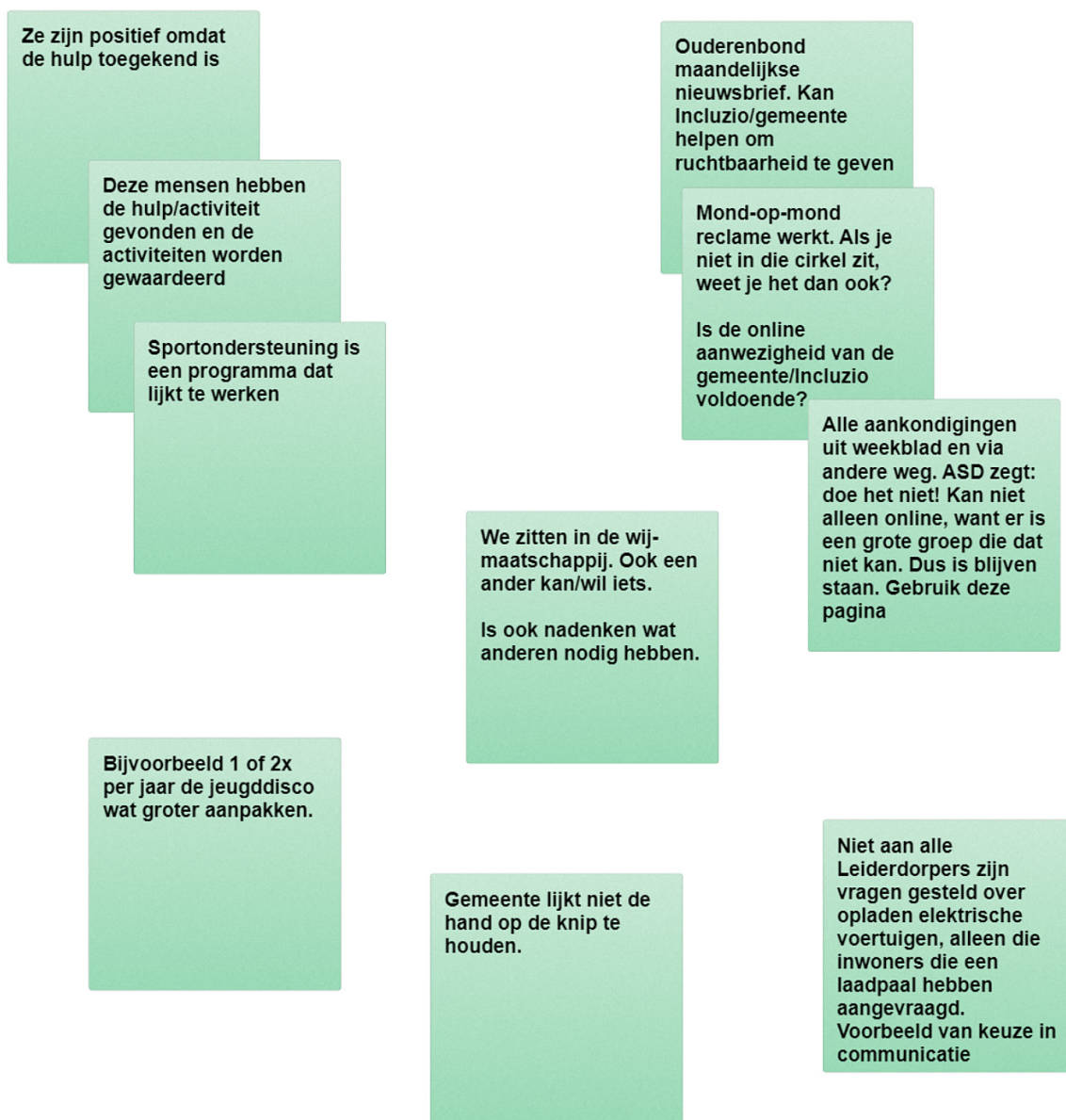


Wat is de invloed van ondersteuning en activiteiten gericht op de omgeving voor de inwoners? Zijn er signalen die aangeven waarom ondersteuning en activiteiten minder invloed hebben gehad om de omgeving?

### Reacties behorend bij de tweede vraag

We zien vanuit de antwoorden van de inwoners dat zij ervaren dat de geboden ondersteuning helpt en positief wordt ervaren. Er zijn 21 verhalen die hierover gaan door de antwoorden van 60 t/m 100% (goed tot heel goed geholpen) te selecteren op de vraag 'De ondersteuning/begeleiding heeft mij ...' en de antwoorden van 60 t/m 100% (positief) op de vraag 'Hoe zou u uw ervaring omschrijven?'

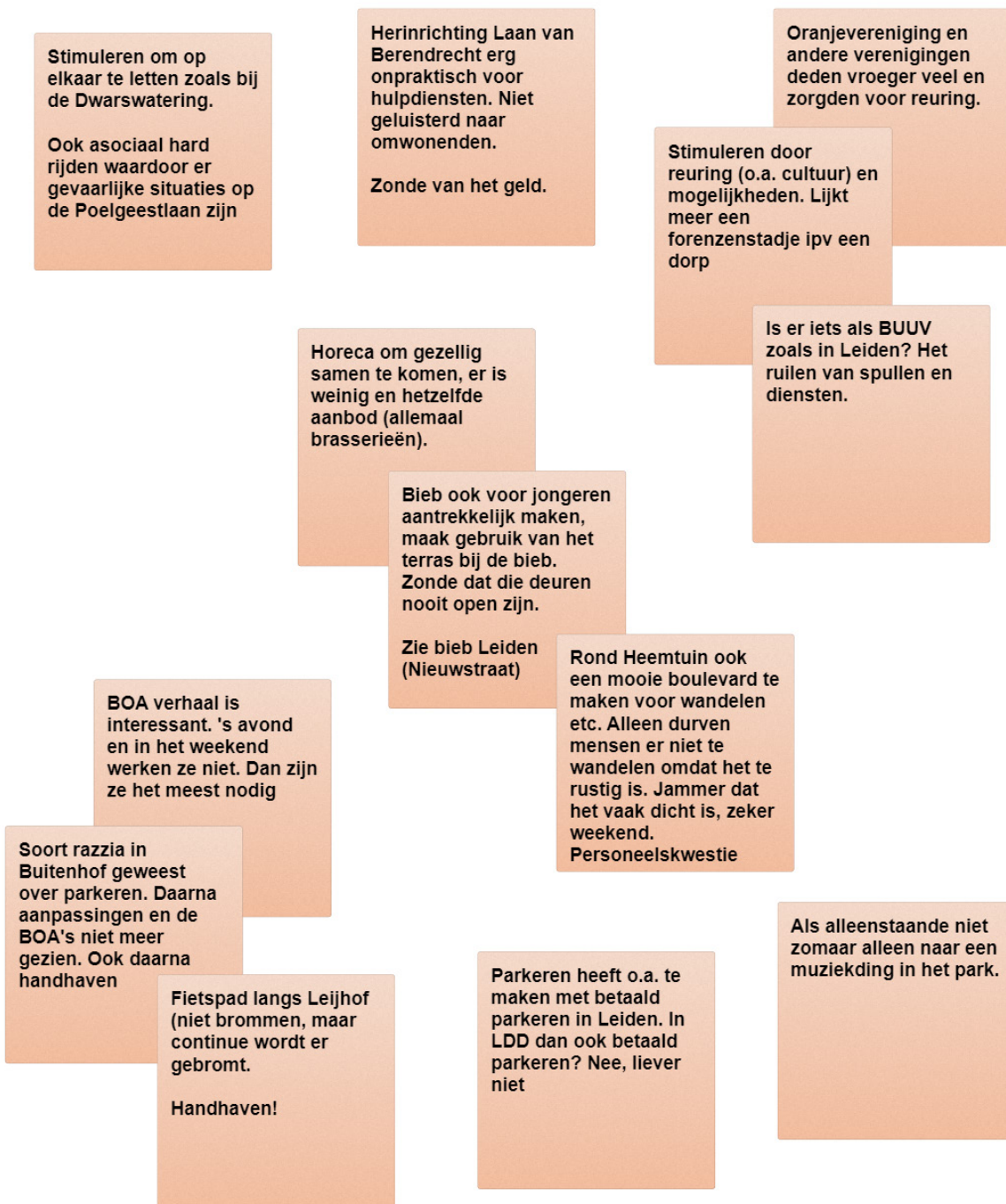
Waarom zijn deze inwoners positief over de ondersteuning of activiteiten? Wat kan de gemeente hiervan leren om dit goed te blijven doen?



## Reacties behorend bij de derde vraag

We zien vanuit de antwoorden van de inwoners dat zij ervaren dat de gemeente minder stimulerend is dan dat ze sturend of participierend is. Er zijn 21 verhalen die hierover gaan door de antwoorden van 0 t/m 40% te selecteren (negatief) op de vraag 'Hoe zou u uw ervaring omschrijven?' en de antwoorden van 0 t/m 40% (niet tot helemaal niet mee eens) op de vraag 'De gemeente moedigt mij aan dingen te doen'.

Blijkt uit de verhalen waarom het stimuleren van de inwoners minder goed lijkt te lukken? Wat kan de gemeente hiervan leren om het beter te doen?



## Aanvullende en meer algemene opmerkingen in de interpretatiesessie

Leiderdorp is niet verkeerd om te wonen en hoe ze met bewoners om willen gaan.

Het is goed om inwoners te betrekken. Komt er nog niet altijd lekker uit en een terugkoppeling wat er mee is gedaan ontbreekt

Communicatie is belangrijk en het is goed om inwoners te betrekken bij besluitvorming. Dan nog nuttiger voor inkomsten en uitgaven

Automaatje, goed initiatief, maar alleen als je geen gebruik maakt van de regiotaxi.

Klopt niet volgens een chauffeur van Automaatjes.

Als inwoner heb je ook verantwoordelijkheid

Hoge schuttingen is ook een beetje de Nederlandse cultuur

## Colofon

jb Lorenz

## Opstellers:

Daan van der Vlis

Jessica Aarnink

Sander Moret

Bianca den Outer

