

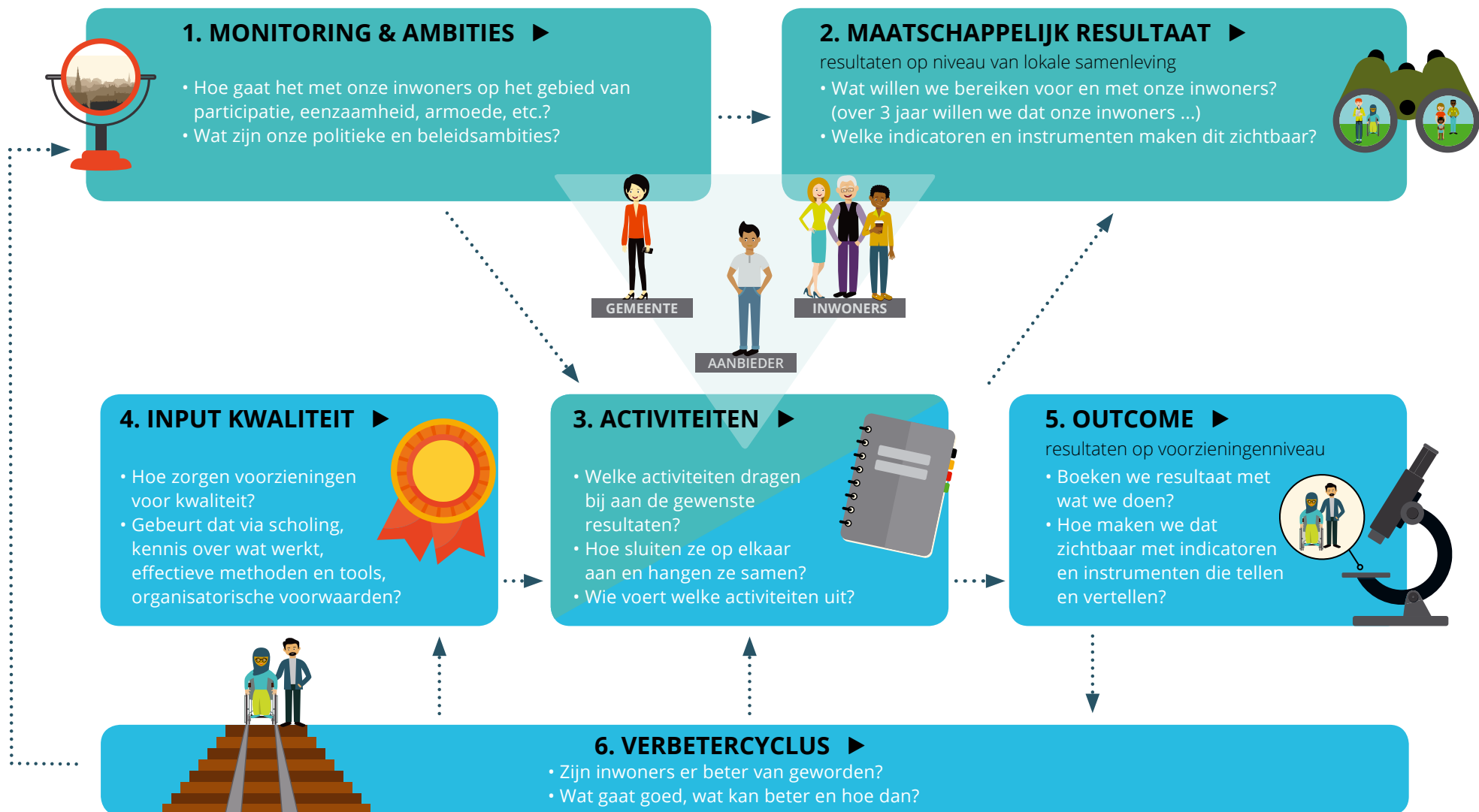


HET KWALITEITSKOMPAS IN DE PRAKTIJK

Kwaliteit en outcome in het sociaal domein

KWALITEITSKOMPAS

WAT ER VOORAF GAAT ▶



© Movisie. Naar een voorbeeld van het Nederlands Jeugdinstituut.

STAP 1 **MONITORING & AMBITIES**

STAP 2 **MAATSCHAPPELIJK RESULTAAT**

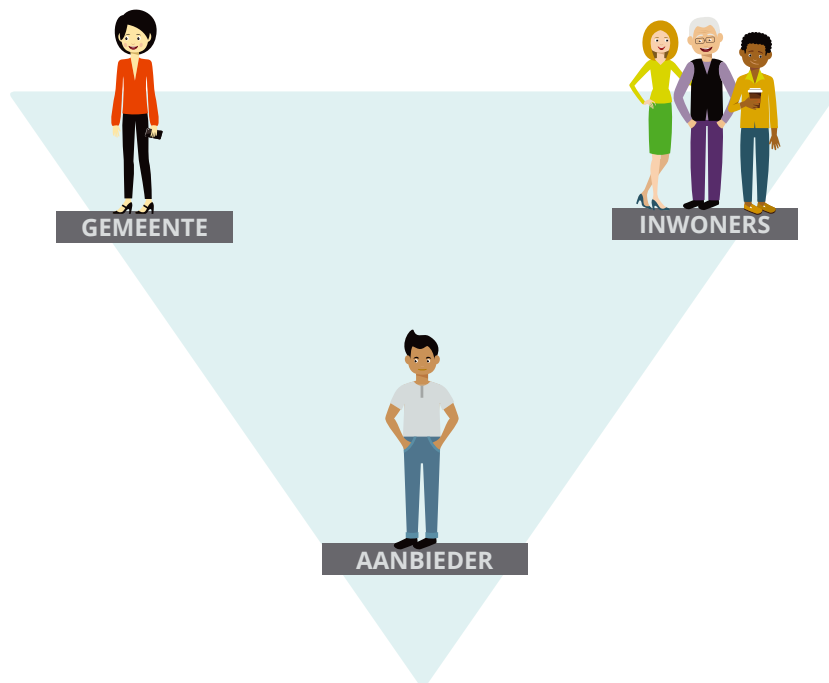
STAP 3 **ACTIVITEITEN**

STAP 4 **INPUT KWALITEIT**

STAP 5 **OUTCOME**

STAP 6 **VERBETERCYCLUS**

WAT VOORAF GAAT AAN HET KWALITEITSKOMPAS



Gezamenlijke aanpak complexe vraagstukken

Het sociaal domein kent hardnekkige problemen en vraagstukken (wicked problems). Denk aan vraagstukken op het terrein van armoede, eenzaamheid, participatie en sociale acceptatie. Ze zijn niet eenvoudig op te lossen, omdat er verschillende, vaak onderling afhankelijke oorzaken zijn. Deze vraagstukken zijn te complex om met één beleidsmaatregel

of door één actor op te lossen. Daarom zetten we bij de aanpak van dit type problemen in op het verbeteren van de samenwerking tussen betrokkenen en belanghebbenden. Je hebt elkaar nodig om het vraagstuk aan te pakken, dus dat vraagt om het gezamenlijk duiden en bepalen van de stand van zaken, het gewenste maatschappelijk resultaat en de aanpak die daaraan gaat bijdragen. Het Kwaliteitskompas helpt hierbij. Aan de hand van het Kwaliteitskompas kun je gezamenlijk ambities, maatschappelijke resultaten en indicatoren formuleren.

Het structureert en ordent het gezamenlijk denkproces en biedt een basis om in samenspraak gedragen keuzes te maken en een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen.

Gemeenschappelijke taal

Een gemeenschappelijke taal is essentieel als je in cocreatie wilt werken aan de aanpak van complexe vraagstukken. Want wat verstaan we onder begrippen als sociale acceptatie, zelfredzaamheid of armoede? De betekenissen die betrokkenen en belanghebbenden hieraan geven zijn verschillend. Betrek de verschillende perspectieven – gemeente, aanbieder en doelgroep – om vervolgens samen tot een gedeeld beeld van een vraagstuk te komen. In de Bollenstreek zijn bijeenkomsten met mantel-

STAP 1 **MONITORING & AMBITIES**

STAP 2 **MAATSCHAPPELIJK RESULTAAT**

STAP 3 **ACTIVITEITEN**

STAP 4 **INPUT KWALITEIT**

STAP 5 **OUTCOME**

STAP 6 **VERBETERCYCLUS**

zorgers, hun professionele ondersteuners en ambtenaren georganiseerd. In samenspraak is de gezamenlijke ambitie 'mantelzorgers kunnen balanceren tussen werk, zorg en vrije tijd' geformuleerd. Door het betrekken van alle belanghebbenden kom je tot een completer beeld van een vraagstuk. Dit voorkomt ruis verderop in het proces. Je vertrekt vanuit een gezamenlijk uitgangspunt, je werkt aan gezamenlijk eigenaarschap en er ontstaat wederzijds begrip: de basis voor verdere samenwerking.

Doelgroep aan tafel

In een vruchtbare samenwerking mag de doelgroep niet ontbreken. Wanneer de ervaringskennis van inwoners niet ingebracht wordt, mis je

vaak de essentie. Het delen van ervaringskennis draagt er ook aan bij dat andere betrokkenen de situatie vanuit de ogen van de inwoner gaan zien. Dit geeft een rijker beeld van een vraagstuk en soms ook een ander perspectief op de gewenste maatschappelijke resultaten en de aanpak die daaraan bij kan dragen.

Draagvlak in de gemeente

Sturen op kwaliteit is niet een zaak van één beleidsmedewerker, het vraagt om een breed draagvlak en omslag in de gemeente, zowel ambtelijk, bestuurlijk als politiek. Sturen op het bereiken van maatschappelijke resultaten vraagt iets heel anders van een gemeente en maatschappelijke

ASSEN EN STADSKANAAL: VERSTERKEN VAN SAMENWERKING

In Assen en Stadskanaal zijn stakeholders met elkaar aan de slag rond het armoedevraagstuk. Gezamenlijke ambitie is het doorbreken van sociaal overerfbare armoede. Er is veel geïnvesteerd in de samenwerking, als voorwaarde om met elkaar aan deze gezamenlijke ambitie te werken. Allereerst, wie zijn de verschillende stakeholders? Consulenten werk en inkomen, sociale professionals uit welzijn en zorg, woningcorporatie, Kredietbank, schuldhulpmaatjes, maar ook de vrijwilliger van de kerk, de beleidsmedewerker en in een later stadium ook een ervaringsdeskundige. Vervolgens is gewerkt aan elkaar leren kennen en vertrouwen en aan het creëren van een leer- en verbeter sfeer. Daarbij is gebruik gemaakt van 'Appreciative inquiry' ofwel waardierend onderzoeken.

Deze aanpak richt zich op de veranderkracht van mensen en sluit aan bij leerervaringen die mensen al hebben. De aanpak bestaat uit 4 stappen: Verkennen, Verbeelden, Vormgeven en Verankeren. Het principe 'the whole system in the room' is een belangrijk uitgangspunt. Ofwel, het oplossen van het armoedevraagstuk lukt alleen als alle partijen die onderdeel zijn van het probleem, betrokken worden en de krachten bundelen. Met deze co-creatieve aanpak werken alle betrokken partijen in gezamenlijkheid aan de oplossing. Zo ontstaat mede-eigenaarschap, verbinding en vernieuwing. Met als voordeel dat datgene wat ontwikkeld wordt optimaal aansluit bij de lokale praktijk en draagvlak heeft.

lijke partners dan sturen op output, zoals nu nog vaak het geval is. Je maakt geen afspraken over hoeveel gesprekken of activiteiten worden ingezet, maar je maakt afspraken over de bijdrage die een organisatie gaat leveren aan het gewenste resultaat. Dit zijn over het algemeen afspraken op hoofdlijnen, die minder ingaan op de precieze activiteiten (en hoe) die worden ingezet. Het gaat erom dat een aanbieder bijdraagt aan het gewenste resultaat bij inwoners en dat hij dat kan laten zien en veel minder om hoeveel activiteiten en initiatieven hij heeft aangeboden en ondersteund.

Meer sturen op maatschappelijke effecten vraagt ten eerste om een gezamenlijk proces tussen beleidsambtenaren en maatschappelijke partners: samen formuleren zij gewenste maatschappelijke resultaten op een bepaald vraagstuk en bepalen welke aanpak daar in grote lijnen aan bij kan dragen. Vervolgens bepaalt de gemeente welke partners die aanpak

kunnen gaan uitvoeren. Het kan helpen als beleidsambtenaren zich eerst onderling oriënteren op het Kwaliteitskompas en daarmee aan de hand van een vraagstuk experimenteren.

Ten tweede vraagt het om sturen op hoofdlijnen in plaats van sturen op details. Hiervoor is bestuurlijk en politiek draagvlak noodzakelijk. Je moet met elkaar op hoofdlijnen de kaders willen bepalen: waar liggen de grootste opgaves voor onze gemeente, waar willen we naartoe en wat is daarvoor nodig? Vervolgens gaat het er niet om te willen weten welke activiteiten er allemaal precies worden ingezet, maar gaat het er vooral om of we de gewenste maatschappelijke resultaten realiseren. Voor deze omslag is draagvlak en vertrouwen nodig. Het introduceren van het Kwaliteitskompas op zowel ambtelijk, bestuurlijk als politiek niveau en dit als uitgangspunt voor de toekomst te nemen, draagt aan een succesvolle omslag bij.

MONITORING EN AMBITIES

Hoe gaat het met onze inwoners?



HIGHLIGHTS

- Hoe staan we ervoor, wat speelt er bij onze inwoners op het terrein van participatie, eenzaamheid, armoede, etcetera en welke ambities vloeien hieruit voort?
- Monitorgegevens, gebiedsscans en andere onderzoeken geven een beeld van de terreinen en de doelgroepen waarvoor extra inzet nodig is.
- Strookt dit beeld met onze beleidsvisie en politieke agenda?
- De inwoner staat centraal, niet de transformatiedoelen.

Aandacht voor transformatiedoelen moet niet ten koste gaan van het behalen van maatschappelijke resultaten. Houd rekening met wat werkt voor inwoners en zoek naar een optimum.



De stand van onze gemeente

Goed beleid op het sociaal domein begint met de vraag 'hoe gaat het met onze inwoners?' Hoe staat onze gemeente ervoor als het gaat om eenzaamheid, armoede, sociale cohesie, participatie, veiligheid, etc. Wijkt dat heel erg af van vergelijkbare gemeenten? Waar vallen onze inwoners buiten de boot? Vragen bepaalde groepen of wijken extra aandacht? Waar liggen onze lokale uitdagingen? Over dit soort zaken is vaak al veel informatie aanwezig uit monitors, onderzoeken en gebiedsscans. In een gezamenlijke sessie kunnen gemeente, aanbieders en inwoners deze

informatie aanvullen en verrijken. Neem bij deze stap ook de reeds geformuleerde beleidsvisie en punten op de politieke agenda mee. Strookt de informatie over de staat van onze gemeente en inwoners met die beleidsvisie en politieke agenda of vragen die om bijstelling, die mogelijk door vaste patronen en politieke belangen heen gaat?

Maatschappelijke ambities en transformatiedoelen

Formuleer op basis van deze informatie ambities. Bedenk daarbij dat het bij maatschappelijke ambities altijd gaat over de inwoners. Wat wil je bij de inwoners aan verbetering teweeg brengen? Het gaat niet over het realiseren van transformatiedoelen, zoals verschuiving naar het voorveld en inzetten op eigen verantwoordelijkheid en normaliseren. Dat zijn ook vaak doelen die een gemeente wil realiseren, maar belangrijk daarbij is dat aandacht voor transformatiedoelen niet ten koste gaat van het behalen van maatschappelijke ambities. Soms is een aanpak vanuit het voorveld onvoldoende en zijn maatwerkvoorzieningen nodig om bepaalde resultaten te bereiken. Bekijk met elkaar wat werkt en zoek naar een optimum, waarin je werkt aan het maatschappelijk resultaat en daarbij de transformatiedoelen en het beschikbare budget niet uit het oog verliest.



Mooi dat we op deze manier inspraak kunnen hebben op het beleid.

Het was vernieuwend, dat je zo samen komt om te brainstormen over oplossingen om sociale acceptatie te vergroten.

Deelnemers aan een LHBTI-bijeenkomst in Delft

TIP Houd er rekening mee dat maatschappelijke vraagstukken bestaan uit verschillende aspecten die vaak een verbinding hebben met andere vraagstukken. Zo hebben armoede en schulden consequenties voor de mate waarin mensen kunnen participeren in de samenleving. Wees je bewust van die verbinding, maar probeer niet alle vraagstukken in één ambitie en maatschappelijk resultaat te vervatten. Doorloop het kompas op een vraagstuk of aspect van een vraagstuk en verbindt het in een later stadium weer met andere vraagstukken.

LHBTI-BELEID: ÉÉN STAP TERUG OM TWEE STAPPEN VOORUIT TE KUNNEN ZETTEN

Binnen verschillende Regenboogsteden willen beleidsmedewerkers in hun LHBTI-beleid aan de slag met outcomegericht werken. Ze hebben een beperkt budget, wat ze doeltreffender in willen zetten. Dit vraagt om het scherper formuleren van de gewenste maatschappelijke resultaten en de aanpak en activiteiten die daaraan bijdragen. Dit kan ook betekenen dat bepaalde activiteiten niet meer ingezet gaan worden en er ruimte ontstaat voor nieuwe activiteiten. Het doorbreken van vaste patronen, activiteiten en belangen is een belangrijk aandachtspunt in dit veld.

Wat is sociale acceptatie en wat zie of merk je dan?

Gemeenteambtenaren hebben in een gezamenlijke sessie kennis gemaakt met het Kwaliteitskompas en met onderdelen geoefend. De intentieverklaring 'Regenboogsteden' is als uitgangspunt genomen. Allereerst zijn de ambtenaren aan de slag gegaan met de vraag: wat verstaan we onder sociale acceptatie van LHBTI's? Hierbij werd bijvoorbeeld genoemd: jezelf kunnen zijn in je familie, op school, werk, bij vrienden en in je vrije tijd. Jezelf accepteren. Weerbaar en veerkrachtig zijn. Respect, rechten en kansen hebben en ervaren. Vervolgvraag was wat je dan ziet of merkt in de samenleving bij sociale acceptatie van LHBTI's: geen pestgedrag, hand in hand kunnen lopen, gemixte samenstelling, regenboogvlag op VO-scholen, geen

negatief gebruik van LHBTI-woorden, er wordt open over LHBTI-zijn gepraat. Dit geeft een concreter beeld van een abstract begrip als sociale acceptatie.

Grootste vraagstukken

Vervolgens hebben gemeenteambtenaren zich georiënteerd op wat er op het vlak van sociale acceptatie van LHBTI's aan de hand is in hun gemeente. Wat zijn de grootste vraagstukken en welke monitoren en onderzoeken zeggen hier iets over? Dit was input om in stap 2 van het Kwaliteitskompas concrete maatschappelijke resultaten te formuleren. Hierbij werd bijvoorbeeld genoemd: over vier jaar willen we dat onze sportclubs LHBTI -sensitief zijn, dat ...% bi-culturele jongeren met LHBTI-gevoelens een vangnet/netwerk hebben, dat ...% LHBTI jongeren zichzelf kunnen zijn op VO-scholen. Dus dat er minder negatief gebruik van LHBTI-woorden is, ze hand in hand kunnen lopen, ze over hun LHBTI-zijn kunnen praten en niet worden gepest.

Deze sessie droeg bij aan de kennis en het enthousiasme van gemeenteambtenaren over outcomegericht werken, over het Kwaliteitskompas en het samenwerkingsproces dat je daarmee met maatschappelijke partners aan kunt gaan.

MAATSCHAPPELIJK RESULTAAT

Concrete gewenste resultaten op het niveau van de lokale samenleving



HIGHLIGHTS

- Maatschappelijke resultaten worden lokaal bepaald
- Resultaten op het niveau van de lokale samenleving
- Over vier jaar willen we dat ...

Waar lezen/zien we aan af dat we succes hebben?

- Omvang doelgroep
- Gebruik van en ervaring met voorzieningen
- Doelrealisatie
- Belevingsaspecten
- Maatschappelijke aspecten

Tellen en vertellen, feiten en beleving!



Op www.instrumentwijzer.nl vind je impactmeters op samenlevingsniveau, meters op voorzieningenniveau, meters op procesniveau en meters op interventieniveau. Denk ook aan bestaande bronnen (CBS, GGD, WSJG, SCP, etc.).

Concrete maatschappelijke resultaten

In stap 2 van het Kwaliteitskompas vertalen we in cocreatie de ambities op bepaalde vraagstukken naar concrete maatschappelijke resultaten. De hulpvraag 'over vier jaar willen we dat onze inwoners...' helpt daarbij. Maatschappelijke resultaten worden lokaal bepaald. Wat in de ene gemeente een lokale uitdaging is, speelt in de andere gemeente mogelijk veel minder. Maatschappelijke resultaten gaan over alle inwoners. Bijvoorbeeld: je wilt als gemeente met je partners de eenzaamheid verminderen onder alle 75+ers in je gemeente. Dan bepaal je in stap 2 in

welke mate je ernaar streeft dat 75+ers in jouw gemeente zich minder eenzaam voelen (in termen van een percentage of aantal, in een bepaalde periode).

Later bij stap 5 gaat het om de outcome van één specifieke voorziening. Bijvoorbeeld in welke mate eenzame 75+ers die deelnemen aan een ontmoetingsactiviteit, daar baat bij hebben of hun deelname vroegtijdig staken.

Zijn we succesvol?

Om de maatschappelijke resultaten concreter en meetbaar te maken is de vraag van belang 'wat zien we in de samenleving als we succes hebben?'. Wat zien we in de samenleving als er bijvoorbeeld minder armoede is onder eenoudergezinnen en ze dus financieel kunnen rondkomen? Waar lezen/zien we dat aan af? Dat is vaak een mix van enkele indicatoren, van feiten en beleving. Denk bijvoorbeeld aan het aantal eenoudergezinnen met een inkomen rond de armoedegrens als feitelijk getal

LELYSTAD: SOCIAAL KRACHTIGE WIJKEN

Een belangrijke ambitie in het sociaal domein voor de gemeente Lelystad is het realiseren van sociaal krachtige buurten in samenwerking met haar inwoners. Dit geeft zij onder andere vorm door het stimuleren van buurtinitiatieven. Hiervoor is een loket gerealiseerd. In bestaande documenten van de gemeente stond al het een en ander verwoord over sociaal krachtige wijken en de beleidsdoelen en gewenste resultaten op dat terrein. Deze elementen zijn bij elkaar gebracht in een samenhangend framework van twee concrete maatschappelijke resultaten met bijbehorende, meetbare indicatoren. Op deze manier is de grote ambitie 'sociaal krachtige wijken' geconcretiseerd in kleinere maatschappelijke resultaten die meetbaar zijn.

AMBITIE	MAATSCHAPPELIJK RESULTAAT	INDICATOR
We willen dat meer ...	Over 3 jaar willen we dat ...	Waaraan zien we dat we succesvol zijn?
sociaal krachtige wijken in Lelystad ontstaan door buurtinitiatieven.	bewoners duurzaam en blijvend contact hebben met elkaar.	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners komen elkaar regelmatig tegen. • Inwoners maken regelmatig een praatje met elkaar. • Inwoners ondernemen samen dingen. • Er is onderling respect tussen inwoners.
	bewoners zich verantwoordelijk voelen voor elkaar en hun directe woon- en leefomgeving.	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners doen iets voor hun wijk. • Inwoners doen iets voor een ander in hun wijk. • Inwoners zijn trots op hun wijk. • Inwoners voelen zich prettig in hun wijk. • Inwoners leren vaardigheden. • Inwoners krijgen en/of vragen tips en hulp van andere inwoners.

STAP 1 **MONITORING & AMBITIES**

STAP 2 **MAATSCHAPPELIJK RESULTAAT**

STAP 3 **ACTIVITEITEN**

STAP 4 **INPUT KWALITEIT**

STAP 5 **OUTCOME**

STAP 6 **VERBETERCYCLUS**

Resultaten zichtbaar maken

Hoe kunnen we zichtbaar maken of we de gewenste resultaten realiseren of ons daar in ieder geval naartoe bewegen? Als je met elkaar de maatschappelijke resultaten en de relevante indicatoren hebt vastgesteld ga je op zoek naar meetinstrumenten die daarbij passen. Soms gebruik je die meetinstrumenten al en is het een kwestie van voortzetten of licht aanpassen. Soms vraagt het om een nieuw of aanvullend instrument dat bijvoorbeeld meer zicht geeft op de ervaren baat bij inwoners. Dit laatste is vaak nog onderbelicht in de tot nu toe gebruikte meetinstrumenten, terwijl ook het belevingsaspect belangrijk is om zicht te krijgen op het resultaat.

In de praktijk is er in de loop der jaren vaak een woud aan indicatoren en meetinstrumenten ontstaan, waarvan de data vaak maar beperkt worden gebruikt. Door vanuit het gewenste maatschappelijk resultaat opnieuw te bekijken welke indicatoren en meetinstrumenten daarover iets zeggen, kun je beter beoordelen welke indicatoren en meetinstrumenten je echt nodig hebt. Je kunt dan ook weloverwogen afscheid nemen van bepaalde meetinstrumenten en onderzoeken. Dat draagt bij aan een effectieve inzet van meetinstrumenten en daarmee ook aan beperking van de administratieve last. Voor het meten van maatschappelijk resultaat op samenlevingsniveau zijn impactmeters vaak bruikbaar. Zie op instrumentenwijzer.nl bijvoorbeeld de MKBA, SROI, Social Evaluator en Sociale Waarde. Maar denk ook aan de [beleidsmonitor Sociale Kracht van Dimensus](#), of de Schijf van Vijf van Haarlemmermeer en andere monitors die te vinden zijn in de [Etalage monitoring sociaal domein van VNG Realisatie](#).

TIP Soms zijn er drempels in de lokale praktijk die het lastig maken om concrete en meetbare maatschappelijke resultaten te formuleren. Dit speelt soms wanneer een nieuw college aantreedt of een wethouder zich niet wil uitspreken. Ook kunnen verschillende belangen spelen tussen maatschappelijke partners, die het moeilijk maken om kleur te bekennen. Probeer dan met elkaar een geschikt moment te vinden om in plaats van de grote ambities wat kleinere maatschappelijke resultaten te benoemen, die ook meetbaar zijn. Maar soms is de politiek juist ook een katalysator om concrete effecten van het ingezette beleid zichtbaar te willen maken. Zoals in Lelystad waarbij het ondersteunen van buurtinitiatieven sterk leeft binnen de politiek. Ook benchmarks met andere gemeenten, veranderingen in de maatschappij of nationale onderzoeken kunnen zo'n katalysator zijn om te willen weten of ingezet beleid het gewenste effect heeft in de lokale samenleving en hoe je kunt verbeteren.

TIP Het concreet formuleren hoe bepaalde maatschappelijke resultaten gemeten kunnen worden, kan een behoorlijke uitdaging zijn. Het vergt kennis van verschillende monitoringsinstrumenten en kan als te abstract ervaren worden. Om de energie van de betrokken partijen te behouden, is het raadzaam om de gewenste ambities, maatschappelijke resultaten en activiteiten met hen te formuleren. Het opstellen van indicatoren en gepaste monitoringsinstrumenten kan dan door een deskundig bureau en deskundige gemeenteambtenaren opgepakt worden.

ACTIVITEITEN

Welke activiteiten dragen bij en wie voert ze uit?



HIGHLIGHTS

- Welke activiteiten dragen bij aan de gewenste resultaten?
- Wat weten we over wat werkt?
- Formeel en informeel
- Bestaand en nieuw
- Keten en integrale aanpak
- Denk aan individuele begeleidingstrajecten van wijkteams, ontmoetingsactiviteiten van welzijnswerk, dagactiviteiten, thuiszorg, formulierenbrigade, buurtinitiatieven, voorlichtings-campagnes, etc.

Door in cocreatie maatschappelijke resultaten te formuleren werk je aan gedeeld eigenaarschap en samenwerking. Dit biedt de basis voor een open gesprek over activiteiten die wel en niet (meer) nodig zijn.



Combinatie van activiteiten die bijdragen

Verschillende activiteiten samen leveren hun bijdrage aan de realisatie van de maatschappelijke resultaten. Dit is vaak een combinatie van formele en informele, bestaande en nieuwe activiteiten. Denk hierbij aan individuele begeleidingstrajecten, ontmoetingsactiviteiten, voorlichtingscampagnes, dagactiviteiten, thuiszorg, burgerinitiatieven, etc. Deze activiteiten worden aangeboden door burgers of maatschappelijke partners (scholen, welzijnsorganisaties, politie, bedrijfsleven...). Iedere aanbieder draagt een stukje bij en zal niet in zijn eentje het gewenste maatschap-

pelijk resultaat kunnen realiseren. Daarvoor zijn maatschappelijke vraagstukken te complex. Daarnaast kunnen andere ontwikkelingen in de samenleving ook van invloed zijn op de realisatie van maatschappelijke resultaten. Denk aan de gevolgen van een economische crisis of de verhuizing van een fabriek op de arbeidsparticipatie van inwoners.

Gedeeld eigenaarschap en samenwerking

Om maatschappelijke resultaten te realiseren zijn gedeeld eigenaarschap en samenwerking dus essentieel. Maar ook om open en eerlijk te kunnen bespreken welke activiteiten wel en niet (meer) nodig zijn, zijn ze nodig. Organiseer hiervoor een of meerdere gezamenlijke sessies. Dit kunnen lastige processen zijn, omdat hiermee organisatiebelangen zijn gemoeid. Kennis uit onderzoek en over wat werkt bij de aanpak van bepaalde maatschappelijke vraagstukken helpt om vanuit de inhoud naar activiteiten te kijken en te bepalen welke activiteiten zinvol zijn en welke niet. Op die manier bouw je met elkaar een logica op, die we een *verandertheorie* noemen: als we dít doen, dan verwachten we dat dát gebeurt en dat dat bijdraagt aan het gewenste resultaat. Vervolgens bekijk je samen hoe activiteiten op elkaar moeten aansluiten (keten) en met elkaar samenhangen (integraal). Zo ontstaat er een gezamenlijke aanpak waarbij de activiteiten niet los van elkaar worden ingezet, maar op een voor inwoners logische en samenhangende manier. Dit draagt bij aan het realiseren van het gewenste resultaat.

TIP In veel gevallen in het verleden werd output een doel op zich. Gemeenten ondersteunen bijvoorbeeld buurtinitiatieven of subsidiëren ontmoetingsactiviteiten zonder dat deze direct gekoppeld zijn aan een maatschappelijke doelstelling. Of een bepaalde activiteit bijdraagt aan een gewenst maatschappelijk resultaat is op deze manier onduidelijk. Het helpt om de eerste stappen van het Kwaliteitskompas met elkaar te doorlopen en vandaaruit te kijken of de bestaande activiteiten logischerwijs bijdragen aan de geformuleerde ambities en maatschappelijke resultaten. Waar nodig kan dit een reden zijn om met bepaalde activiteiten te stoppen of nieuwe partners uit te nodigen die een aanvulling zijn op bestaande activiteiten.

TIP Gemeenten hebben via hun inkoop- en subsidierelatie met maatschappelijke organisaties een sturingsinstrument in handen als ze bijvoorbeeld meer willen inzetten op activiteiten in het voorveld. De keuzes die gemaakt worden vanuit de inkoop kunnen de gewenste maatschappelijke resultaten positief beïnvloeden of tegenwerken. Wanneer een gemeente bijvoorbeeld 'eigen regie van cliënten' wil bevorderen, kan het ondersteunend zijn een inkoopmodel te gebruiken waardoor cliënten zelf hun aanbieder kunnen kiezen. Met inkoop en subsidiëring kan voornamelijk invloed uitgeoefend worden op het formele aanbod van aanbieders. Informele initiatieven, zoals buurtinitiatieven zijn hiermee moeilijker te sturen. Het is echter wel zinvol om in beeld te krijgen welke informele activiteiten een bijdrage leveren aan het beoogde maatschappelijk resultaat en onder welke omstandigheden dit het beste lukt.

BOLLENSTREEK: DIENEN ACTIVITEITEN HET UITEINDELIJKE DOEL? VANUIT ACTIVITEITEN VERBINDING MET AMBITIES

De decentralisaties dagen zorg- en welzijnsaanbieders en gemeenten uit om ondersteuning dichterbij bewoners te organiseren, waarbij het op maat bieden van ondersteuning centraal staat. Niet het aanbod van aanbieders is leidend, maar de vraag 'wat willen onze inwoners?' Deze beweging vraagt om heroriëntatie van aanbieders. Dit besef is duidelijk aanwezig in de Bollenstreek, waar gemeenten Lisse, Teylingen en Hillegom steeds het gewenste resultaat voor mantelzorgers voor ogen houden.

Vanuit doelenboom naar activiteiten

Om los te komen van aanbodgericht werken, is samen met mantelzorgers zelf, medewerkers van zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeente een doelenboom gemaakt. Er is gesproken over de vragen en behoeften van mantelzorgers. De gezamenlijke ambitie voor de toekomst: *'mantelzorgers kunnen balanceren tussen zorg, werk en tijd voor zichzelf*. In vervolgsessies is deze ambitie vertaald naar subdoelen, en zijn indicatoren vastgesteld. Met deze indicatoren houden ze in de Bollenstreek de vinger aan de pols: Zijn mantelzorgers in balans? Maar ook leren staat centraal. Doen we nog steeds de

juiste dingen? Uit deze sessies bleek dat het gehoord worden door zorgprofessionals, erkenning op werk of school en financiële compensatie belangrijke aspecten zijn die bijdragen aan de balans van mantelzorgers. Door op deze manier vanuit de inhoud en de vraag te starten, gaat het niet om de activiteiten die al georganiseerd worden voor mantelzorgers, maar om wat ze echt nodig hebben.

Afspraken over activiteiten

Na het formuleren van een gezamenlijke ambitie, concrete maatschappelijke resultaten en indicatoren is teruggepakt op het huidige activiteitenaanbod. In een werksessie met welzijnsinstellingen is bijvoorbeeld het activiteitenplan voor komend jaar opgesteld. Hoe verhouden activiteiten zich tot de geformuleerde ambitie? Hoe draagt de activiteit bij aan het doel? Zijn andere activiteiten nodig? Welke aanbieder is het meest geschikt om een bepaalde activiteit uit te voeren? Hoe kunnen we hierin optrekken met elkaar en andere partners in de gemeente? Met elkaar gericht op een passende ondersteuning van mantelzorgers.

INPUT KWALITEIT

van de voorziening



HIGHLIGHTS

- Wat kun je als voorziening aan de voorkant doen om meer kwaliteit te leveren en de gewenste resultaten te realiseren?
- Inzet van professionals, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen
- Scholing en training
- Houding professionals
- Effectieve methoden en tools, wat werkt
- Organisatorische voorwaarden, zoals voldoende tijd, geld en professionele ruimte

Gedachte: als je aan de voorkant inzet op effectieve interventies, dan heb je aan de achterkant misschien minder bewijslast nodig om de effecten van die activiteiten en interventies zichtbaar te maken.



Inzet op kwaliteit

Een kwalitatief goede activiteit draagt bij aan de gewenste outcome van die activiteit (stap 5) én aan het beoogde maatschappelijk resultaat (stap 2). Wat kunnen aanbieders van activiteiten aan de voorkant (input) doen om goede kwaliteit te leveren? We onderscheiden drie elementen en lichten ze hieronder toe:

- Inzet op 'wat werkt'; effectieve aanpakken, interventies en tools.
- Inzet van passend geschoolde/getrainde professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.
- Bij de opgave aansluitende organisatorische voorwaarden.

a. Aan de slag met 'wat werkt'

In het sociaal domein zijn veel methoden ontwikkeld om vraagstukken slagvaardig aan te pakken en goede kwaliteit te leveren. Het loont de moeite om daarvan kennis te nemen. In de *databank Effectieve sociale interventies* (zie www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies) vind je alle beschikbare informatie over interventies bij elkaar. Ook zie je of een interventie is beoordeeld als 'goed beschreven' en of deze is erkend door de Erkeningscommissie Maatschappelijke ondersteuning, participatie en veiligheid.

In de *Wat werkt bij-dossiers* (zie www.movisie.nl/weten-wat-werkt) zijn de meest recente inzichten vanuit onderzoek en praktijk naar werkzame factoren bijeen gebracht. Er zijn bijvoorbeeld dossiers gemaakt rond schuldhulpverlening, de aanpak van armoede, eenzaamheid, mantelzorgondersteuning en sociale innovatie. De dossiers bieden hulp bij de reflectie op bestaande aanpakken en de ontwikkeling van nieuwe werkwijzen. Het is wel nodig dat je tijd vrijmaakt om aan de hand van de 'wat werkt-kennis' kritisch te kijken naar de uitvoering van de eigen activiteiten en de invulling van de voorwaarden om dit zo goed mogelijk te doen. Zoals gezegd, het loont de moeite, omdat je doelgerichter en mogelijk ook doelmatiger te werk kunt gaan.

b. Inzet professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen

Het is van belang om per activiteit na te gaan welke uitvoerenden betrokken moeten worden om een goede kwaliteit te waarborgen; welke professionals, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen of een combinatie hiervan sluiten het beste aan bij de doelgroep en opgave? Wanneer zij beschikken over actuele kennis en passende houding en gedrag, dan verhoogt dat

de kwaliteit. Scholing en training van deze werkers, maar ook inter- en supervisie houden hen up-to-date. Organisaties die in hetzelfde werkveld werkzaam zijn, kunnen hun krachten rond bij- en nascholing bundelen. Dat kan niet alleen schaalvoordelen opleveren, maar ook de mogelijkheid voor deelnemers om te leren van aanpakken en werkwijzen elders.

c. Organisatorische voorwaarden

Om de activiteiten met kwaliteit uit te kunnen voeren moeten professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen voldoende tijd en soms ook geld hebben. Bovendien is professionele ruimte of mandaat nodig om volgens de bedoeling te kunnen werken – te doen wat nodig is – en de activiteit 'op maat' te kunnen bieden aan een individu of groep. Ook is het van belang dat uitvoerenden weten bij wie zij in de organisatie terecht kunnen, als er hobbels op de weg zijn die zij zelf niet kunnen slechten.

Gemeente stelt kwaliteitseisen

Bij de inkoop of subsidie van ondersteuning en zorg kunnen gemeenten eigen kwaliteitseisen stellen. Dat kan vanuit of aanvullend op eisen die gesteld worden in een van de wetten. Dit bleek uit [onderzoek van Nji en PPRC naar aanbestedingsdocumenten jeugdhulp](#). Als de kwaliteitseisen die gemeenten stellen in nauwe afstemming met aanbieders tot stand komen, zal monitoring van outcome (stap 5) en het leren en verbeteren (stap 6) beter van de grond komen. Zie hiervoor ook de publicatie [Zo werkt u aan kwaliteit in de Wmo](#), met aandacht voor het perspectief van cliënten bij het opstellen van kwaliteitscriteria. Soms hebben gemeenten niet voldoende kennis van de diepere inhoud van de dienstverlening. Zij kunnen dan een externe deskundige betrekken die namens professionals en cliënten kwaliteitseisen opstelt.

TIP Er is veel kennis en ervaring beschikbaar over het versterken van competenties, inzet van effectieve interventies, inzet van ervaringsdeskundigen etc. Deze input voor kwaliteit vraagt soms om aanpassing aan de eigen praktijk. Dan is er tijd en geld nodig om deze vertaalslag te maken. Hetzelfde geldt voor het opleiden en trainen van personeel: professionals hebben tijd nodig om te oefenen met nieuwe kennis. Het waarborgen van kwaliteit vraagt niet alleen om tijd en geld, ook zelfreflectie van professionals en nadenken over de voorzieningen is hierbij noodzakelijk. Alleen wanneer men kritisch durft te zijn naar zichzelf en de organisatie is er ruimte voor verbetering.



Het leren geldt ook voor beleidsmedewerkers.

Onderzoek, monitoring is geen doel op zich, maar moet aansluiten bij de blinde vlekken van de praktijk.

Conclusies van betrokkenen
bij de aanpak van eenzaamheid in Amsterdam.

EENZAAMHEID: MET KWALITATIEF GOEDE INPUT, BESTAAND AANBOD VERBETEREN

De gemeente Amsterdam investeert in de aanpak van eenzaamheid, met de ambitie effectiever te worden in het voorkomen en verminderen van vereenzaming. Om deze ambitie te bereiken wordt in stadsdeel Zuid bijvoorbeeld geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering van professionals en vrijwilligers. Daarmee worden bestaande interventies succesvoller gemaakt in het voorkomen en verminderen van vereenzaming.

Daarnaast experimenteert het stadsdeel met vernieuwende interventies die ingaan op het doorbreken van negatieve gedachte-

patronen die onderdeel zijn van het proces van vereenzaming. Uit onderzoek (zie het dossier [Wat werkt bij de aanpak van eenzaamheid](#)) kwam namelijk naar voren dat dit een effectieve manier kan zijn om eenzaamheid te doorbreken. Zie ook [de verbetertool eenzaamheid](#) waarmee betrokkenen hun aanpak van eenzaamheid kunnen versterken met kennis over wat werkt.

Ten slotte kijkt het stadsdeel ook kritisch naar zichzelf: welke onbedoelde hindernissen werpen we zelf op, en hoe kunnen we dienstbaarder zijn met het maatschappelijk resultaat voor ogen?

ARMOEDE: WERKEN AAN DE BASIS EN BENUTTEN VAN WAT WERKT-KENNIS

In het veenkoloniale gebied leven ruim 14.000 gezinnen in armoede, vaak van generatie op generatie. Welke stappen zijn nodig om deze gezinnen uit de vicieuze cirkel van overerfbare armoede te halen?

In dit kader zijn in zowel in Assen als in Stadskanaal interdisciplinaire leerkringen rondom het vraagstuk van overerfbare armoede gestart. In de leerkringen zijn per gemeente mensen uit verschillende organisaties en disciplines actief. Denk hierbij aan professionals, vrijwilligers en gemeenteambtenaren binnen het brede sociale domein (van welzijn en woningbouw tot zorg).

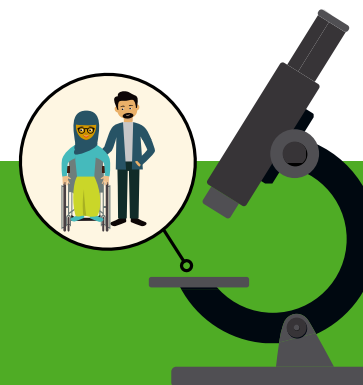
De leerkringen steken in op het benutten van 'wat werkt-kennis' én faciliteren de ontwikkeling van een integrale aanpak van armoede.

In de leerkringen wordt zowel 'wat werkt'-kennis gedeeld, zoals over stress-sensitieve dienstverlening, alsook gewerkt aan empowerment. Verder worden effectieve voorbeelden van interventies uit het land gedeeld om armoede/schulden aan te pakken. Denk aan aanpakken als Vroeg Eropaf of ONSbank.

Vaak is er wel impliciete kennis aanwezig over 'wat werkt', maar deze is vaak versnipperd en verschilt per beroepsgroep. Ofwel, iedereen heeft een stukje van de puzzel. In de leerkringen werken we eraan om er één puzzel van te maken. Binnen de leerkringen zijn de juiste betrokkenen samen gebracht. Elkaar (en elkaars organisaties) leren kennen, weten wie wat doet, kennis delen en samen leren staat centraal.

OUTCOME

Resultaten op voorzieningenniveau



HIGHLIGHTS

- Boeken we resultaat met wat we doen?
- Resultaat op het niveau van de voorziening
- Individuele doelrealisatie
- Hoe maken we dat zichtbaar? Door ervaren of beoordeeld effect van de hulp of activiteiten te laten zien.
- Voorbeelden zijn Wat Telt, Zelfredzaamheidsmatrix, Menselijke Maat, Klanteffectvragenlijst, Effectenster, etc.

Een aanbieder heeft vaak te maken met diverse gemeenten als opdrachtgever. Dit vraagt om een zekere harmonisatie in indicatoren: zie ook de geharmoniseerde set voor de jeugd.



Resultaat zichtbaar maken

Aan organisaties die door de gemeente ingekochte of gesubsidieerde activiteiten uitvoeren, wordt (meestal) gevraagd om hun resultaten inzichtelijk te maken. Steeds vaker richt de vraag zich op: welke effecten hebben de activiteiten van jouw organisatie op inwoners en waaraan kun je dat zien? Deze effecten op het niveau van de voorzieningen kun je in beeld brengen door inwoners te vragen naar hun ervaringen en door professionals of vrijwilligers het effect van de ondersteuning of

activiteiten te laten beoordelen. Ook de ‘individuele doelrealisatie’ kan in beeld gebracht worden; hebben inwoners hun doelen gerealiseerd, zijn zij er op vooruit gegaan en waaruit blijkt dat? Zijn schulden hanteerbaar, is er weer rust in het gezin en de opvoeding, hebben mensen meer sociale contacten? En ervaren inwoners dat dit gebeurt op een manier die passend en prettig is? Het gaat bij de outcome van een voorziening dus om de optelsom van de resultaten bij de bereikte inwoners.

Ook bij stap 2 ‘maatschappelijk resultaat’ worden effecten in beeld gebracht, maar daar gaat het niet om effecten op het niveau van voorzieningen, maar om effecten op samenlevingsniveau, dus effecten bij alle inwoners of bij bepaalde groepen inwoners.

Voor het zichtbaar maken van resultaten van individuele ondersteunings-trajecten bestaan al diverse meetinstrumenten. Dit is nog veel minder het geval voor collectieve activiteiten en voorzieningen. Dit zijn algemene voorzieningen die voor iedereen vrij toegankelijk zijn, zoals jongerenwerk, open inloop-voorziening, buurtwerk. Het idee achter de decentralisaties is dat gemeenten investeren in het versterken van deze voorzieningen zodat problemen in een vroeg stadium gesignaleerd en opgelost kunnen worden. Nu bestaat de behoefte om beter zicht te krijgen op de effectiviteit van collectieve voorzieningen. Wat levert het op voor inwoners en opdrachtgevers (gemeenten)? En hoe maken uitvoerders hun impact zichtbaar? Peilingen onder inwoners bijvoorbeeld aan de hand van stellingen, kunnen goed werken. Het opstellen van een Maatschappelijke Business Case biedt gemeenten en aanbieders zicht op kosten en baten vanuit verschillende perspectieven. Maar je kunt bijvoorbeeld ook kiezen voor Narratief waarderen. Toch blijft het een zoektocht hoe je het effect van collectieve voorzieningen goed zichtbaar kunt maken.

Indicatoren

Het is van belang om per organisatie tot een overzichtelijke set indicatoren te komen, die aansluiten bij de geformuleerde maatschappelijke resultaten. Voor het lokaal formuleren van indicatoren-sets voor de jeugdhulp is het zinvol om de op landelijk niveau ontwikkelde geharmoniseerde set outcome-indicatoren te gebruiken. Deze richt zich op: doelrealisatie, uitval en tevredenheid. Voor de Wmo wordt op enkele plekken geëxperimenteerd met een dergelijke set (zoals in de regio Utrecht-West). De regio Utrecht West heeft deze set samen met aanbieders van welzijn en zorg, Nederlands Jeugdinstituut en Movisie geschikt gemaakt voor de Wmo. De vijf samenwerkende gemeenten experimenteren daarmee en werken zo samen met het veld aan het verbeteren van de kwaliteit van de geïndiceerde zorgtrajecten. Zij zoeken ook de samenwerking met andere regio's in het land om dit verder door te ontwikkelen.

Indicatoren kunnen zich richten op feiten en beleving. Voorbeelden van indicatoren die zich op feiten richten: het aantal eenoudergezinnen onder de armoedegrens, het aantal overbelaste mantelzorgers, het aantal cliënten dat zijn/haar doelen realiseerde, bijvoorbeeld uit de schulden zijn. Voorbeelden van indicatoren die zich op beleving richten: ervaren kwaliteit van leven, eenzaamheid of je sociaal geaccepteerd voelen, maar ook de beoordeling van de toegankelijkheid van een voorziening en de bejegening door de professional(s). Onderliggend is steeds de vraag: heeft de activiteit/voorziening mensen geholpen, zijn ze er beter van geworden? De combinatie van feiten en beleving geeft hier vaak een completer antwoord op.

Meetinstrumenten

Om zichtbaar te maken welke resultaten je als organisatie behaalt, gebruik je meetinstrumenten. Er zijn in het sociaal domein allerlei instrumenten beschikbaar. De website instrumentwijzer.nl biedt een goed overzicht en helpt via selectieopties om tot een keuze te komen.

Er zijn verschillende typen meetinstrumenten, zoals opgenomen in de InstrumentWijzer:

1. *Op voorzieningenniveau* afgeleid van resultaat op cliëntniveau: bijvoorbeeld de Zelfredzaamheids-Matrix, Wat telt, Menselijke Maat, Klanteffectvragenlijst, Effectenster.
2. *Op procesniveau* afgeleid van individuele ervaringen van cliënten met het proces van ondersteuning en zorg: bijvoorbeeld het Cliëntervaringsonderzoek, de Ervaringwijzer (aparte website), de Klantervaringsscan.
3. *Op interventieniveau*: bijvoorbeeld de Effectenarena en de Effectencalculator.

TIP In Amsterdam is met behulp van Sprockler met bewoners gesproken wat de experimenten op het gebied van eenzaamheid voor hen betekend hebben: amsterdamsnetwerkeenzaamheid.nl. Er zitten indrukwekkende verhalen bij waar mensen vertellen over de impact van een experiment.

Bij de keuze voor een instrument kunnen de volgende overwegingen worden betrokken (Bij iedere overweging geven we enkele voorbeelden van instrumenten en methoden):

Specifiek thema

- Contactladder
- Ervaren Druk door Informele Zorg
- Participatieladder

Holistisch

- Effectenster
- Mijn positieve gezondheid
- Mijn Kwaliteit van Leven

Normering

- Zelfredzaamheid-Matrix

Beleving

- Wat telt
- Narratief waarderen

Doelrealisatie

voorgeprogrammeerd

- Zelfredzaamheid-Matrix

Open doelen

- Goal Attainment Scaling

WAT TELT: RESULTATEN VAN WIJKTEAMS INZICHTELIJK MAKEN

De gemeenten Eindhoven en Utrecht en hun wijkteams hadden behoefte aan een instrument dat de resultaten van de wijkteams inzichtelijk maakt. Wensen voor dit nieuwe instrument waren: de beleving van de inwoner staat erin centraal, het ondersteunt in hun gesprekken met inwoners en gemeente en het levert wijkteamorganisaties informatie op om van te leren. Het zou dus zowel een gespreks- als monitoringsinstrument moeten zijn. Het centrale startpunt in het traject was het meetbaar maken van de inzet van de WIJ- en buurtteams (stap 3 activiteiten) op voorzieningenniveau (stap 5 outcome).

Movisie heeft samen met professionals, uitvoeringsorganisaties, gemeenten en inwoners hiervoor het Wat telt-instrument ontwikkeld. Inwoners en professionals vullen dit tijdens een (keukentafel) gesprek samen in. De inwoner geeft daarop aan welke leefgebieden belangrijk zijn in zijn of haar leven. Kortom, wat telt voor de inwoner? Met fiches geeft de inwoner vervolgens aan hoe goed of slecht het gaat op die leefgebieden. Op leefgebieden waar het minder goed gaat kan de inwoner doelen stellen. Ook geeft de inwoner met een

cijfer aan hoe hij/zij zijn/haar kwaliteit van leven ervaart. Door 'Wat telt' na verloop van tijd opnieuw in te vullen met de inwoner, wordt vooruitgang of stabilisatie in zijn of haar leven inzichtelijk gemaakt. Dat werkt motiverend voor de inwoner zelf. Maar het geeft - door het bundelen van de ervaringen van inwoners in een bepaald gebied - ook inzicht in de problemen die er spelen in een bepaalde wijk of in de gemeente als geheel.

De outcome-gerichte aanpak zorgt ervoor dat 'Wat telt' aan twee kanten snijdt:

1. Het ondersteunt de professionals (en inwoners) in hun dagelijkse werkwijze.
2. Het levert monitoringsgegevens op. Deze sturingsinformatie is beschikbaar voor professionals, uitvoeringsorganisaties en gemeente.

Het integreren van outcomegericht werken in de dagelijkse gang van zaken, maakt dat professionals de manier van monitoren omarmen en het niet als extra taak of last ervaren.

TIP Het bezwaar tegen veel bestaande meetinstrumenten is dat het accent ligt op registreren door de professional en zo voor veel administratieve last zorgt. In Monitoring sociaal domein; zo kan het ook! staan voorbeelden hoe je dat bezwaar kunt ondervangen. Maak bijvoorbeeld korte filmpjes of vraag buurtbewoners op onderzoek uit te gaan. Maar soms volstaan ook een paar kernvragen op een smileys-kaart. Het gaat er immers om dat professionals en managers informatie terugkrijgen, waarvan ze kunnen leren om de kwaliteit van ondersteuning en zorg te verbeteren. Dan is van belang dat zij dié instrumenten kiezen, die hen weinig administratieve last, passende informatie en veel energie geven. Overigens kan ook managementinformatie over input - zoals het aantal voor de activiteit ingezette medewerkers - en output – het aantal ondersteunde inwoners – nog steeds belangrijke inzichten bieden.



**Wat telt werkt erg interactief,
daardoor voelt het niet als vragenlijst”**

Een van de professionals uit Utrecht en Eindhoven
die in een pilot met ‘Wat telt’ werkten.

VERBETERCYCLUS

Leren en verbeteren



HIGHLIGHTS

- Zijn inwoners van onze inzet en inspanningen beter geworden?
- Wat gaat goed, wat kan beter en hoe doen we dat?
- Organiseer een gezamenlijk leerproces
- Begrijp eerst wat je ziet en leest, krijg een beeld met elkaar en geef later pas een waarde-oordeel
- Bij leren zijn positieve en negatieve resultaten interessant. Bij verantwoorden en afrekenen roept dit spanning op.

Professionals ervaren waarschijnlijk minder administratieve last als ze zelf en met elkaar kunnen leren van de cijfers en ervaringen.



Zijn inwoners er beter van geworden?

Met outcomegericht werken willen maatschappelijke organisaties effecten bereiken bij inwoners. Nadat in stap 5 de outcome (en output) van de voorziening in beeld is gebracht, wil je als organisatie begrijpen welke effecten er zijn. Centrale vraag daarbij is: zijn inwoners van onze inzet en inspanningen beter geworden? Je wilt weten wat voor inwoners nu al goed gaat – en behouden moet blijven – en wat beter kan.

Organiseer een gezamenlijk leerproces

Het gesprek hierover kan de organisatie die de activiteit uitvoert eerst zelf organiseren. Vervolgens is het van belang hierover met stakeholders te spreken – maatschappelijke partners, gemeente en inwoners - omdat de activiteit van één organisatie vaak verbonden is met activiteiten van andere organisaties. Het geheel van activiteiten draagt bij aan het maatschappelijk resultaat. Voor het tegengaan van sociale eenzaamheid is bijvoorbeeld niet alleen het faciliteren van ontmoeting van belang, maar ook het bieden van sociaal cognitieve training.

De volgende stappen om de gegevens te duiden maken systematisch leren en verbeteren mogelijk:

- a. Herkennen.** Je vormt met elkaar een beeld van de opgehaalde cijfers en verhalen. Herkennen we het beeld vanuit de praktijk? Wat zeggen de gegevens ons?
- b. Verklaren.** Kunnen we het beeld verklaren? Welke contextfactoren spelen een rol, zijn er bijvoorbeeld veranderingen in de doelgroep? Bevestigen de gegevens onze verandertheorie (als je dit inzet... dan verwacht je dat...)?

c. Waarderen. Pas daarna geef je samen een waardeoordeel aan de cijfers en verhalen. Wat vinden we ervan? Wat gaat goed, wat kan of moet beter?

d. Verbeteren. Tot slot bedenk je welke bijstellingen nodig zijn ten aanzien van:

- De ingezette activiteiten/voorzieningen (stap 3).
Vragen die kunnen spelen: Moeten de activiteiten aangepast worden? Zijn er (aanvullend) nieuwe activiteiten nodig? Is er voldoende samenhang tussen de activiteiten van de verschillende aanbieders?
- Input om kwaliteit te versterken (stap 4).
Met welke input kunnen we met deze activiteiten een gunstig(er) effect bereiken?
- De beleidsdoelstellingen en maatschappelijke resultaten (stap 1/2).
Welke bijstellingen in het beleid van de gemeente zijn nodig? Kan dat gezien de politieke ambities? Wat betekent dat voor het beoogde maatschappelijk resultaat? Wat betekent dat voor inkoop/subsidiëring?

LELYSTAD: LEER- EN VERBETERPUNTEN VOOR SOCIAAL KRACHTIGE WIJKEN

Uit het onderzoek in Lelystad naar het stimuleren van buurtinitiatieven en de mate waarin die bijdragen aan sociaal krachtige wijken, bleek dat veel buurtinitiatieven goed scoorden op de indicatoren die eerder waren vastgesteld in het toetsingskader (zie kader stap 2 kompas). Die indicatoren waren uitgevraagd via interviews met initiatiefnemers en via korte stellingen bij de deelnemers. Daaruit bleek dat buurtinitiatieven bijdragen aan sociaal krachtige wijken, waarin mensen duurzaam en blijvend contact hebben met elkaar en (in iets mindere mate) verantwoordelijkheid nemen voor elkaar en hun omgeving. Ook blijkt dat het instellen van één loket en een Ideeënmakelaar een positief effect hebben op het stimuleren van buurtinitiatieven.

In een groepsessie met de betrokkenen van het gemeentelijk loket, welzijn, woningcorporatie, wijkraden etc. zijn gezamenlijke leer- en verbeterpunten genoemd: meer afwegen in welke buurtinitiatieven we investeren om een groter sociaal rendement te realiseren, nog betere communicatie en ondersteuning richting inwoners en verder investeren in de samenwerking tussen het gemeenteloket en welzijn, zeker in die wijken waar de vragen en ideeën van bewoners niet vanzelf naar boven komen. Het plan is om de stellingen in de toekomst weer uit te zetten onder deelnemers om zo vervolgmetingen te kunnen doen en dus te monitoren.

Colofon

Auteurs: Karin Sok, Hilde van Xanten, Roos van Schaijk

Eindredactie: Paul van Yperen

Opmaak: ontwerp bureau Suggestie & illusie

Het Kwaliteitskompas is door Movisie doorontwikkeld naar een voorbeeld van het Nederlands Jeugdinstituut.

Februari 2019

© Movisie

Downloaden: www.movisie.nl



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Movisie, voor een positieve verandering

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Nederland is een welvarend land, waar de meeste mensen gelukkig zijn en zich goed kunnen redden. Toch kampen we met sociale vraagstukken, zoals eenzaamheid, armoede en schulden, een toenemende kloof tussen hoog- en laag opgeleiden, radicalisering, discriminatie... Iedereen kan door allerlei oorzaken in een kwetsbare positie terecht komen. Hoe eenvoudig dat soms gaat, zo taai is het vaak om die kwetsbaarheid te verminderen of de gevolgen ervan te verzachten. Dat is wél precies wat Movisie drijft. We willen met de doelgroep zelf, de mensen om hen heen en professionals ontdekken wat in de praktijk aantoonbaar het beste werkt om kwetsbaarheid te voorkomen én de negatieve gevolgen ervan te verminderen. Daarom is Movisie hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.