

MONITORING IN HET SOCIAAL DOMEIN, BEKEKEN VANUIT DE PRAKTIJK

Hoe volgen professionals de resultaten van hun werk en wat betekent dit voor zinvolle monitoring?



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3	4. Wanneer is monitoring helpend voor het dagelijks werk van professionals?	15
2. Hoe volgen professionals de resultaten van hun werk?	5	4.1 Dienend aan het ondersteuningsproces	15
2.1 Huidige werkwijze	5	4.2 Wat vraagt dit van de inrichting van instrumenten en systemen?	16
2.1.1 Registratiesystemen	6	5. Conclusies en aanbevelingen	18
2.1.2 Aanpakken voor kwaliteitsverbetering	7	5.1 Conclusies	18
2.2 Gebruik registratiesystemen in de praktijk	8	5.2 Aanbevelingen	20
3. Registratiesystemen: welke rol hebben professionals?	11	Bijlage: Verantwoording	22
3.1 Registratiesystemen: veelal bepaald door gemeenten en uitvoeringsorganisatie	11		
3.2 Registratiesystemen: positieve en negatieve ervaringen	12		
3.3 Beperkte terugkoppeling van verzamelde data	13		
3.4 Behoefte aan terugkoppeling geaggregeerde data	14		

1. INLEIDING

Waarom deze verkenning?

Professionals moeten vaak verschillende zaken vastleggen in systemen of vragenlijsten om hun werk te monitoren of verantwoorden. Dit heeft zich in de loop van de tijd steeds verder ontwikkeld¹. Vaak wordt dit van bovenaf bepaald door de financier, opdrachtgever of organisatie. Regelmatig ervaren professionals dit als een administratieve last die niet bijdraagt aan het werk in de praktijk. De baten en lasten van monitoring zijn dan ongelijk verdeeld. De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) schreef in Blijk van Vertrouwen (2019) dat het initiatief moet liggen bij zorgverleners die verantwoording afleggen en niet bij de partijen die verantwoording vragen. Het RVS-rapport vormde het startpunt voor deze verkenning.

Doel van deze verkenning

Deze publicatie geeft inzicht in hoe sociaal professionals op dit moment de resultaten van hun werk volgen én welke instrumenten en manieren ze daarbij gebruiken. Ook geeft het een beeld wat voor professionals hierbij belangrijk is; wanneer is monitoring volgens hen helpend om zorg en ondersteuning te verbeteren? Deze verkenning bekijkt wat de dagelijkse praktijk van sociaal professionals ons leert over zinvolle monitoring die hun werk met inwoners ondersteunt in plaats van belemmert.

Voor diegenen die monitoring inrichten – zoals managers en bestuurders van gemeenten, sociaal wijkteams, zorg- en welzijnsorganisaties – biedt dit aanknopingspunten voor het zodanig inrichten van monitoring dat het bijdraagt aan kwaliteitsverbetering. Op deze manier komt monitoring in het teken te staan van datgene waar het voor bedoeld is: van het verbeteren van zorg en ondersteuning, binnen de grenzen van de beschikbare middelen.

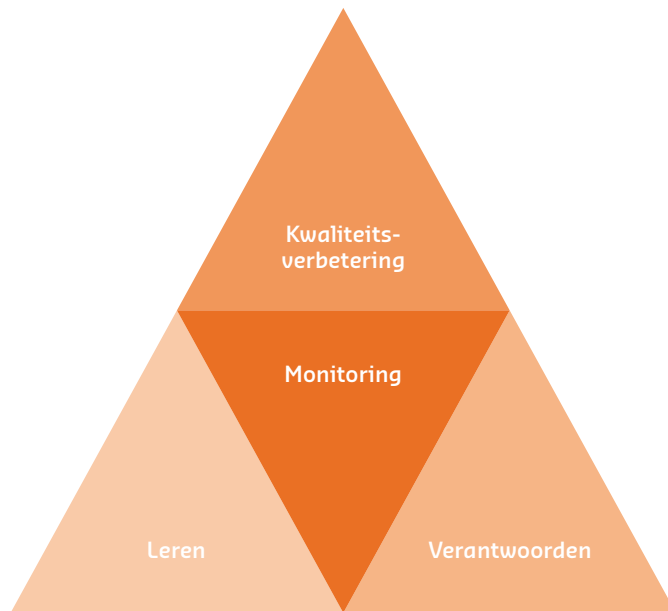
Deze verkenning is gebaseerd op een literatuursearch en interviews met 18 sociaal professionals en twee beroepsverenigingen. Meer informatie over de opzet van de verkenning vind je in de bijlage.

Over de gebruikte termen

Monitoring

In deze verkenning is uitgegaan van monitoring als het systematisch volgen en structureel vastleggen (registreren) van de resultaten van het werk op individueel, groeps-, wijk- en/of gemeentelijk niveau in een systeem. Het kan gaan over data op het gebied van output, outcome, financiën, het werkproces, en/of cliëntervaring. Vaak worden deze gegevens vastgelegd in een registratiesysteem.

¹ Zie voor meer info: Canon Sociaal Werk.



Data uit deze registratiesystemen en uit andere onderzoeken worden inzichtelijk gemaakt of gebundeld om er het gesprek over aan te gaan. Het gaat hierbij om een cyclisch proces. Dat houdt in dat de data en de inzichten die met monitoring zijn verkregen weer de organisatie in gaan. Zo kan monitoring drie verschillende doelen dienen: om te leren, om te werken aan kwaliteitsverbetering en om de inzet te verantwoorden.

Resultaten zorg en ondersteuning

In deze verkenning hebben we professionals specifiek gevraagd naar het volgen van de resultaten van zorg en ondersteuning (outcome). Daarmee bedoelen we de directe effecten van het werk van professionals bij de inwoner. In hoeverre is de inwoner daadwerkelijk geholpen door de inzet van de professional? Resultaten kunnen op verschillende niveaus liggen: de individuele inwoner en/of het huishouden, de groep (bijvoorbeeld jongeren), wijk of de gemeente. Het kan gaan over in hoeverre doelen van individuele inwoners zijn behaald of in hoeverre zij tevreden zijn met zorg en ondersteuning. Of het kan gaan over de ontwikkeling van ervaren overlast in de wijk of de ervaren sociale samenhang in de buurt.

Sociaal professionals

We vatten sociaal professionals op als de overkoepelende benaming voor diverse beroepen in het sociaal domein. De verkenning heeft plaatsgevonden onder professionals die vanuit een sociaal wijkteam eerstelijns ondersteuning bieden op het gebied van welzijn, maatschappelijke ondersteuning, zorg of jeugd. Denk bijvoorbeeld aan jongerenwerkers, sociaal werkers, ambulante begeleiders GGZ, wijkverpleegkundigen en gezinswerkers.

Inwoners

We hanteren de term 'inwoner' om de profijtgroep waarmee de professionals werken aan te duiden. Onder de profijtgroep vallen bijvoorbeeld: klanten, cliënten, bewoners, gezinnen, huishoudens, patiënten of jongeren.

2. HOE VOLGEN PROFESSIONALS DE RESULTATEN VAN HUN WERK?

In dit hoofdstuk geven we vanuit het perspectief van professionals inzicht in de huidige werkwijze rond het volgen van de resultaten van hun werk. Welke instrumenten, systemen en manieren gebruiken sociaal professionals om te volgen wat ze bereiken en wat doen ze met de uitkomsten? Welke resultaten volgen zij en voor wie? En: wat zijn de ervaringen van de professionals hiermee?

2.1 Huidige werkwijze

We hebben professionals gevraagd hoe ze *op dit moment* volgen welke resultaten ze bereiken met inwoners, groepen, de wijk of de gemeente. In de meeste gevallen gebruiken de professionals de systemen die vanuit de organisatie worden voorgeschreven om zaken vast te leggen. Het betreft verschillende soorten gegevens. Op individueel niveau gaat het om het registreren van de ondersteuning aan de inwoner: zoals een plan van aanpak, doelen, gespreksverslagen, de afgesproken acties en het verloop van het proces. Daarnaast noemen professionals dat zij op groeps- en wijkniveau aantallen deelnemers, kenmerken van doelgroepen, problematieken, soorten problematieken vastleggen en ontwikkelen in de wijk vastleggen.

Vervolgens hebben we gevraagd wat voor (monitorings)instrumenten, systemen of andere manieren professionals gebruiken om resultaten te volgen en vast te leggen. Daaruit komen twee lijnen naar voren waar we in de volgende paragrafen verder op in gaan:

- 1. Registratiesystemen:** zijn veelal vanuit de organisatie ingericht en bepaald. Professionals leggen informatie vast in een systeem. Hier ligt al dan niet een instrument, methodiek of classificatiesysteem (zorg) aan ten grondslag, zoals de Zelfredzaamheidsmatrix, Mobility Mentoring of Omaha. Deze systemen kunnen de mogelijkheid bieden om data op geaggregeerd niveau te verkrijgen, bijvoorbeeld op het niveau van de wijk of op teamniveau. Een voorbeeld is een registratiesysteem waar professionals scores van hun inwoners op de Zelfredzaamheidsmatrix invoeren. De informatie uit deze systemen wordt veelal benut voor monitoring en verantwoording.
- 2. Aanpakken voor kwaliteitsverbetering:** soms worden deze verplicht vanuit de organisatie, soms niet. De inzichten die met deze manieren naar boven komen, worden door professionals benut om hun werk te verbeteren. Voorbeelden zijn: casuïstiekbespreking, teamoverleg, themabesprekingen, met een inwoner de voortgang bespreken etc. De uitkomsten hiervan worden vaak wel in een verslag gezet, maar meestal niet systematisch vastgelegd, en ook worden ze vaak niet gebruikt voor het ophalen van geaggregeerde informatie. Daarom rekenen we deze aanpakken niet tot monitoring.

Resultaten volgen: een breed begrip

We zien dus dat het begrip 'resultaten van je werk volgen' breed is geïnterpreteerd. Hierbij noemen professionals niet alleen gegevens over de outcome - het resultaat bij inwoners - maar ook procesinformatie, output gegevens én aanpakken om de kwaliteit te verbeteren.

2.1.1 Registratiesystemen

Veelheid aan instrumenten en systemen

Allereerst valt de veelheid aan instrumenten en systemen op die professionals vanuit hun organisatie gebruiken. Professionals leggen soms in twee systemen gegevens over dezelfde cliënten vast. Ook noemen zij diverse *soorten*: registratiesystemen, cliëntervaringsonderzoek, gezinsplannen en instrumenten die zij ook voor de vraagverheldering benutten, zoals de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Ook noemen ze methodieken zoals Mobility Mentoring en Gezin Centraal. In het kader hiernaast volgt een overzicht met de instrumenten en systemen die in de interviews genoemd zijn.

Vaak op individueel niveau en cliëntvolgend

De systemen die vanuit de organisaties gebruikt worden, betreffen vaak de individuele inwoner of het gezinsniveau en zijn veelal cliëntvolgend van aard.

Concreet betekent dit dat de *inhoudelijke* voortgang van het individuele ondersteuningstraject wordt vastgelegd in een systeem. Het gaat daarbij om het opstellen en vastleggen van een plan van aanpak, met doelen en acties. De doelen die de professional samen met de inwoner opstelt vormen de leidraad voor de ondersteuning door deze regelmatig in het gesprek met de inwoner te laten terugkomen. Hierdoor kunnen de resultaten op het niveau van de inwoner gevolgd worden. Afhankelijk van het gebruikte systeem kan de professional de formulering meer of minder aanpassen aan wat aansluit bij de cliënt en zijn traject.

'Op casusniveau kun je je eigen klanten goed volgen. Maar overstijgende informatie over groepen of de wijk uit het systeem halen is niet mogelijk.'
(wijkteammedewerker i9)

Overzicht genoemde systemen en instrumenten om de resultaten van het werk te volgen

- * Algemeen CRDS systeem
- * CliëntErvaringsonderzoek (CEO)
- * Cognos
- * Eigen evaluatie formulieren
- * Gezin Centraal
- * Gezinsplan/plan van aanpak Gidszo
- * Intakeformulieren
- * Jaarplan, teamplan
- * Jeugdmens
- * JOIN
- * Kedo
- * MensCentraal
- * Mobility Mentoring
- * Omaha classificatiesysteem
- * ONS Nedap
- * Prestatieafspraken met de gemeente
- * Regie Tool Wmo
- * RIVAS, HIX Chipsoft
- * VERVE
- * WIZZ
- * Zorgned
- * Zelfredzaamheidsmatrix ZRM
- * Kleurenkaart van Jan Schellekens
- * 1Gezin1Plan
- * Ervaringswijzer
- * Klanttevredenheidsenquêtes

'We maken als wijkverpleegkundigen gebruik van het classificatiesysteem Omaha. Daarin meten we structureel de voortgang van de doelen in de zorg voor cliënten. Zo volgen we nauwgezet de resultaten die we bereiken. Zo nodig stellen we doelen en interventies bij.'
(wijkverpleegkundige i2)

Ook zaken rond de voortgang van het proces worden geregeld vastgelegd in een dossier, bijvoorbeeld door het vastleggen van gespreksverslagen of reactietermijnen.

'Nu wordt er heel erg gekeken naar jou als werker, hoe jouw voortgang is, maar niet naar de cliënt. Ik bedoel of ik de servicenorm haal. Ik zou de doelen willen volgen: in hoeverre zijn die doelen behaald, waar zijn belemmeringen. (...) Het systeem is zo ingericht op het behalen van die servicenormering. Het systeem leidt je om op een bepaalde manier te werken, dus het helpt je wel die normen zo te halen. Maar het proces zoals ik het zie, daar valt nog wel wat aan te sleutelen.'
(maatschappelijk werker i16)

Bij dit laatste lijkt het kunnen aantonen van een zorgvuldig doorlopen en gedocumenteerd proces een belangrijk doel te zijn, met het oog op eventuele klachten of als verantwoording naar de financier.

'Het is nu een beetje meer ter bescherming van jezelf geworden, dan voor je cliënt en dat hoort niet. Dat is eigenlijk niet de reden voor registreren. Je wilt natuurlijk niet dat er klachten komen, maar als die er komen is het handig, anders is het het woord van de cliënt tegen het jouwe, kom daar maar tussen als klachtencommissie.'
(maatschappelijk werker i16)

'De diverse systemen komen voort uit de behoefte van de gemeente om de kwaliteit van hulpverlening te kunnen controleren.'
(wijkteam medewerker i11)

Verder zien we dat in bijna alle organisaties een vorm van cliënttevredenheids- en ervaringsonderzoek plaatsvindt.

2.1.2 Aanpakken voor kwaliteitsverbetering

Op de vraag hoe professionals de resultaten van hun werk volgen, noemen zij naast de hierboven genoemde systemen, ook een veelheid aan aanpakken gericht op leren en verbeteren. Deze zijn veelal gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het werk van de individuele professional of van het team, maar zijn formeel geen manieren van monitoren omdat informatie niet systematisch wordt vastgelegd in een systeem waar geaggregeerd informatie kan worden uitgehaald. Het gaat om aanpakken die professionals gebruiken om te bepalen of ze op de juiste koers zitten met de inwoner of de groep jongeren in de wijk, of over ontwikkeling in doelgroepen of vraagstukken waar ze op moeten anticiperen. Zoals: overleg met de inwoner over de voortgang van het traject, teamoverleg, intervisie, (multidisciplinair) casuïstiekbespreking, sparren met een collega, gesprek met de manager, coaching of het formeren van werkgroepen met professionals uit verschillende teams rondom complexe thema's, zoals bijvoorbeeld veiligheid.

Casuïstiekbespreking als manier van kwaliteitsverbetering springt eruit: professionals noemen dit vaak en velen ervaren het als waardevol. Regelmatig wordt hier wekelijks of tweewekelijks aandacht aan besteed. Daarnaast vindt vaak eens in de zoveel tijd een uitgebreidere casuïstiekbespreking plaats bijvoorbeeld met partnerorganisaties, waarin een casus wordt uitgediept en invalshoeken vanuit verschillende disciplines worden uitgewisseld.

Interviewer: En dingen als casuïstiekbespreking, hoe behulpzaam is dat voor jou?

Professional: 'Dat is zo waardevol dat we dat vaak doen. Zonder dat ga je allemaal op een eilandje leven en ga je door met wat je aan het doet bent zonder dat je scherp bent. Dat moet je voorkomen. Het helpt ook wel dat we altijd samen in een casus zitten en daardoor met je maatje altijd al overlegt en zo'n bespreking zet het dan teambreed ook nog even op scherp. Ja, dat moet echt gewoon in dit werk, daar ben ik van overtuigd.' (gezinswerker i4)

Meestal wordt van dit soort bijeenkomsten een verslag gemaakt, maar deze verslagen worden vaak niet benut voor monitoring – bijvoorbeeld doordat dit niet systematisch wordt vastgelegd in een systeem. Door de casuïstiek kan zichtbaar worden wat er op bijvoorbeeld wijkniveau gebeurt of waar werkwijzen aangescherpt moeten worden. Vanuit de diverse ervaringen van professionals kunnen bepaalde problemen of ontwikkelingen bij de doelgroep of in de wijk worden gesignaleerd. Het team kan hierop plannen maken, bijvoorbeeld om een collectief aanbod te ontwikkelen, op een bepaald thema aan deskundigheidsbevordering te doen, de samenwerking met een bepaalde netwerkpartner aan te halen, etc.

'In het sociaal team hebben we regelmatig casuïstiekoverleg. Heel leerzaam om tips met elkaar uit te wisselen. Dat zie ik als een kwaliteitsverbeteringssysteem. Het is écht een sociaal team, ook voor elkaar.' (wijkverpleegkundige i12)

2.2 Gebruik registratiesystemen in de praktijk

Zelf ontwikkelde manieren

We zien dat registratiesystemen die vanuit de organisatie worden aangeboden niet altijd aansluiten bij de specifieke werkzaamheden van professionals – bijvoorbeeld dat een jongerenwerker die met groepen werkt hetzelfde moet invullen als de maatschappelijker werker die individuele ondersteuningstrajecten aanbiedt. Daarom ontwikkelen zij soms zelf andere manieren om hun werkzaamheden te volgen. Bijvoorbeeld in een apart document of in een bijlage die in het systeem wordt gehangen.

'We registeren wel cijfers, maar niet op individueel niveau. Als er een concrete hulpvraag komt wordt er ook geregistreerd (...) We houden onze activiteiten bij van het jongerencentrum, maar ook activiteiten die we in samenwerking doen. Het gaat om welke jongeren je daar treft. Zo krijg je groepen in beeld. Daar heb ik wel een apart document voor, niet in een systeem. (...) Alles is nog ingericht op het oudere welzijn. Dat maakt dat het systeem niet geschikt en interessant om in te registeren. Dus doe ik het op mijn eigen manier.' (jongerenwerker i13)

Een andere reden waarom professionals buiten het systeem aan de slag gaan, is dat het systeem niet geschikt is om de inhoud van het dossier aan de inwoner te laten zien, terwijl de professional de voortgang wel inzichtelijk wil maken voor de inwoner. Wat is de voortgang en waar is de inwoner samen met de professional mee bezig?

'...naast het ondersteuningsplan, geef ik vaak een schema mee, en dan door middel van prioriteren, 1 tot 5 bijvoorbeeld. Wat komt eerst, wat komt daarna, wat moet samen, om zo samen duidelijk te hebben waar de cliënt is in zijn traject, in jip-en-janneketaal. (...)' Ik heb dit zelf vertaald, het is een samenvatting van het ondersteuningsplan, soms uitgetekend met pen en papier, soms op de computer, afhankelijk van

wat een cliënt fijn vindt. Bij een ondersteuningsplan heb je heel veel tekst, je kan niet in 1 oogopslag zien waar je aan gaat werken. Vaak hebben cliënten helemaal niet de behoefte om zoveel lappen tekst te lezen voordat ze weten waar ze aan gaan werken. Dan vertaal ik het in iets kleineres.’ (maatschappelijk werker i16)

Een aantal professionals geeft aan dat hun organisatie bezig is om (een deel van) het registratiesysteem toegankelijk te maken voor de inwoner. Dit is een uitdaging, aangezien systemen voor professionals zelf niet altijd overzichtelijk of gebruikersvriendelijk zijn. Ook zien we dat systemen vaak niet toegankelijk zijn voor samenwerkingspartners vanwege privacy of technische vraagstukken.

‘Het is beloofd dat cliënten ook in het systeem kunnen gaan kijken. Ik vind het systeem niet voldoende ingericht voor cliënten. Ik weet niet waar ze wel / niet op kunnen klikken, als ik kijk naar wat er zichtbaar is qua informatie, vind ik het niet duidelijk genoeg. (..) Ik vind het heel veel zoeken voor een client.’ (maatschappelijk werker i16)

Systemen en samenwerking

Bij inwoners met problemen op meerdere leefgebieden zijn regelmatig meerdere professionals vanuit verschillende organisaties betrokken. Om goede zorg en ondersteuning te bieden is samenwerking tussen deze professionals cruciaal. Er zijn systemen in omloop waarin diverse betrokken professionals, mits de client toestemming geeft, inzage kunnen krijgen in het cliëntdossier, elkaars rapportage kunnen lezen of gezamenlijk zaken kunnen vastleggen. Vaker horen we dat systemen niet goed op elkaar aansluiten en de mogelijkheid om gegevens te delen niet toelaten. Tijd en ruimte om dit op te lossen mist vaak. Ook noemt een aantal professionals dat de aanscherping van de AVG samenwerking bemoeilijkt doordat het vastleggen, uitwisselen en benutten van gegevens lastiger wordt.

‘De sociaal professionals in de sociaal wijkteams van de gemeenten gebruiken weer andere systemen, bv. Kedo. Je kunt daarin wel elkaars rapportage lezen. Nu de AVG is aangescherpt wordt echter de samenwerking weer bemoeilijkt.’ (wijkverpleegkundige i12)

Systemen: behulpzaam en beperkend

Het systeem waarin geregistreerd wordt kan behulpzaam zijn in de praktijk. Zo kan het helpen als gespreksleidraad bij gesprekken tussen professionals en cliënt, en inzicht geven in het individuele traject.

‘Het is belangrijk om te weten of wat je inzet de klant ook helpt bij de hulpvraag [...] klopt het wat ik aan het doen ben, bereik ik dat ook? Breng ook goed het hoofddoel in kaart en de stapjes die je zet. Het is bewustzijn, ook naar de klant toe, waarom je iets doet. Inzicht in je indicaties en of de hoogte daarvan klopt.’ (wijkteam medewerker i7)

Daarnaast wordt ook genoemd dat het gebruik van bepaalde methodieken met bijbehorend registratiesysteem ook beperkend kan werken, doordat het je aandacht focust op de thema's binnen de methodiek, waarmee andere aspecten onderbelicht kunnen blijven.

‘Enerzijds krijg je in beeld welke hulpvragen er zijn, waar meer aandacht aan besteed zou moeten worden. Maar buiten de vaststaande gebieden kun je geen informatie kwijt. [...] Het maakt blind voor andere systemen, en is soms niet passend voor een bepaalde doelgroep.’ (medewerker toegangsteam i6)

Verschillen in wijze van registreren

Hoewel er in een organisatie vaak met een specifiek registratiesysteem wordt gewerkt, kunnen er binnen die organisatie verschillen zijn in hoe en wat er daadwerkelijk door professionals in vastgelegd wordt. Zo schrijft de ene professional alles op in een aantal regels, terwijl de ander hele verhalen verwerkt in hetzelfde systeem. Er zijn professionals die consequent alles tijdens het gesprek in het systeem vastleggen, terwijl een ander het tijdelijk opschrijft en na verloop van tijd in één keer in het systeem registreert. Soms is het niet mogelijk om invulvelden over te slaan die niet van toepassing zijn, of moet de professional (te) veel doorklikken om iets in te vullen.

'Het systeem is zo ingericht dat als je A niet hebt ingevuld, je B niet kunt invullen. Dan kom je in een situatie dat je maar gewoon wat invult, omdat je anders niet bij B komt.' (senior wijkcoach i15)

Het verschilt per organisatie of er richtlijnen zijn voor het invullen van de registratiesystemen en of dit gecontroleerd wordt. Zo vertelt een van de professionals dat zij regelmatig samen met de teamleider de dossiers en de registratie doorloopt om te leren van wat er gebeurt. Er kan worden gekeken naar verschillende onderdelen: inhoud, het proces (bijvoorbeeld de servicenorm), naar wet- en regelgeving. Uit de interviews komt het beeld naar voren dat vanuit de organisatie, vooral op het (vastleggen van) proces en individuele dossiervorming gestuurd wordt.



3. REGISTRATIESYSTEMEN: WELKE ROL HEBBEN PROFESSIONALS?

In dit hoofdstuk zoomen we in op de registratiesystemen (2.1.1) die professionals vanuit hun organisatie krijgen om data over hun werk met inwoners in vast te leggen. We brengen in beeld welke rol zij hebben bij deze systemen en welke informatie ze hieruit terugkrijgen vanuit hun organisatie, om van te leren.

3.1 Registratiesystemen: veelal bepaald door gemeenten en uitvoeringsorganisatie

We hebben professionals gevraagd *waarom* binnen de organisatie met bepaalde registratiesystemen gewerkt wordt. Een aantal professionals geeft aan dat zij werken met een verplicht systeem vanuit de Jeugdwet, of bijvoorbeeld met een instrument dat gekozen is omdat het overzicht biedt in waar je als professional en inwoner aan werkt. Maar vaker horen we dat professionals geen zicht op hebben waarom met een specifiek systeem gewerkt wordt.

Interviewer: 'Wie had er invloed op de overgang van het ene systeem naar het andere?'

Professional: 'De uitvoerders hebben daar niet veel invloed op gehad. We hadden hiervoor verschillende systemen voor jeugd en volwassenen. We konden niet in elkaars systeem. Dat werd niet wenselijk geacht. Ik vind het ook prettiger om alles bij elkaar te kunnen zien.'

Interviewer: 'Waren er signalen uit de uitvoering dat ze dat niet prettig vonden?'

Professional: 'Ik weet dat eerlijk gezegd niet. Er zijn verschillende werkgroepen en klankbordgroepen geweest waarin ook de professionals hebben kunnen meedenken, daar zat ik niet in. Uiteindelijk wordt de beslissing over met welk systeem gewerkt wordt, niet op uitvoerend niveau genomen. Ik was niet blij met het oude systeem en was blij dat er een nieuw systeem kwam, maar dit heeft natuurlijk ook weer zijn bugs. Zodra de knoop over welk nieuw systeem te gebruiken door het management is doorgehakt, krijg je een cursus en ga je erin werken.' (senior wijkcoach i15)

In een aantal gevallen is er duidelijke betrokkenheid van sociaal professionals bij de keuze voor of ontwikkeling van een bepaald registratiesysteem. Bijvoorbeeld door in een werkgroep mee te denken over de inrichting of ontwikkeling van een bepaalde monitor. En ook door weer betrokken te zijn bij de evaluatie ervan. We zien ook dat collega's soms zijn aangewezen als 'superusers' van een systeem en dat die fungeren als vraagbaak voor andere professionals.

'Sommige collega's zijn aangewezen als superusers, zij zitten ook in een werkgroep die af en toe contact heeft met de ontwikkelaar van het systeem. Aan hen kun je vragen stellen, vertellen waar je tegenaan loopt. Het systeem vraagt best veel van je om er mee te werken.' (medewerker toegangsteam i6)

3.2 Registratiesystemen: positieve en negatieve ervaringen

We horen zowel negatieve als positieve ervaringen met het gebruik van registratiesystemen. Meerdere keren horen we van professionals dat het registreren als een last wordt ervaren. En tegelijkertijd horen we dat het hen ook houvast biedt. We gaan op beide in.

Veel professionals merken op dat de huidige wijze van registreren niet toereikend is voor de aard en de diversiteit van het werk. De werkzaamheden die professionals uitvoeren zijn niet alleen op het individu gericht, maar hebben ook betrekking op het kennen en ondersteunen van groepen en is ook gericht op de buurt of wijk². Signalen en agenderende activiteiten kunnen nu regelmatig niet in het systeem worden vastgelegd. Bijvoorbeeld signalen van onveiligheid in een bepaald deel van de wijk of de observatie dat bepaalde voorzieningen niet aansluiten op behoeften van inwoners.

'Relatie en verbinding met de wijk hebben is belangrijk. Het gaat om namen en om namen achter de namen kennen. Dat is anders dan doelen en van schulden af willen worden geholpen. Dat vraagt een ander type monitor.' (beroepsvereniging 1)

'Signaleren als taak is niet opgenomen in de registratiesystemen. Ik kan dat niet kwijt in het formulier en het komt niet aan bij degene die er wat mee moet. Je kunt wel signaleren maar het blijft op individueel niveau hangen. Monitoring is individueel ingericht. Je kunt er op collectief niveau nog weinig mee doen.' (beroepsvereniging 2)

Wanneer de registratiesystemen niet passend zijn bij het werk van de professional wordt het vastleggen van informatie als een belasting ervaren. Ook het registreren van met name output en de voortgang van het werkproces is niet

stimulerend. Zeker als professionals weinig of geen informatie teruggekoppeld krijgen, ontstaat het gevoel dat er niks met de registratie wordt gedaan.

'Het vastleggen van het ondersteuningsplan is een moetje, het moet, maar helemaal zonder zou ik ook niet fijn vinden, want dan doe je maar wat.' (senior wijkcoach i15)

'Het klantdossier en aanvragen en beschikkingen voor maatwerkvoorzieningen zitten niet in hetzelfde systeem. Dat maakt het hebben van overzicht soms lastig en voelt soms als dubbel werk.' (wijkteammedewerker i11)

'Ik wil wel plannen van aanpak gaan maken, of ZRM of iets vergelijkbaars invullen, maar dan wil ik wel graag dat het helpend is om de bewoner te ondersteunen, dat je er iets aan hebt. Het is vervelend om het te doen als je gecontroleerd wordt, dat is niet motiverend.' (sociaal werker i1)

Aan de andere kant horen we dat met name de diverse ondersteuningsplannen en methodieken op client- en gezinsniveau behulpzaam en ondersteunend zijn aan methodisch werken. Er worden verschillende manieren benoemd waarop registratiesystemen en instrumenten ondersteunend kunnen zijn. De een benadrukt dat zij door het opstellen van het plan en de doelen met de cliënt de interventies kan evalueren en bijstellen. De ander zegt dat zij door casuïstiek, evaluaties van de registratie en werkwijze, en door intervisie haar werk steeds kan verbeteren. Een volgende vertelt dat de gebruikte methode helpt bij het 'breed kijken' naar de cliënt, of dat het helpt om verantwoordelijkheden af te bakenen. Een ander gehoord argument is dat het zorgt voor transparantie, ook voor de cliënt en dat het bijdraagt aan wederkerigheid en minder vrijblijvendheid in het ondersteuningstraject. Ook wordt benoemd dat registreren nodig is in verband met overdraagbaarheid van het werk mocht je als professional onverwacht uitvallen.

² zie publicatie: www.movisie.nl/publicatie/grip-krijgen-outcome-collectieve-activiteiten

‘Wat er goed aan werkt, is dat je als hulpverlener wel een houvast hebt. Je hebt een systeem waarin je registreert, je weet wat je moet doen om bepaalde doelen te behalen. Dat is voor mij als professional wel fijn omdat ik dan iets heb waar ik op terug kan vallen en structuur kan behouden in mijn werk.’ (maatschappelijk werker i16)

‘Er moet geregistreerd, daar heb je je aan gecommitteerd als je in een wijkteam bent gaan werken, of eigenlijk welke hulpverlenersfunctie dan ook. Er moet geregistreerd worden, dat is ook goed, want stel je voor dat ik morgen ziek word, dan moet er iemand zijn die het kan overnemen.’ (senior wijkcoach i15)

Een kanttekening bij het werken volgens een bepaalde methode is volgens een van de geïnterviewden dat het zeker ondersteunend is, maar ook blind maakt voor een andere manier van kijken, omdat het je in een bepaalde taal en manier van kijken stuurt. Doordat je aandacht op bepaalde aspecten wordt gericht, kunnen andere aspecten uit beeld raken.

3.3 Beperkte terugkoppeling van verzamelde data

Het valt op dat professionals weinig zicht hebben op wat er gebeurt met de gegevens die zij invoeren in de registratiesystemen en hoe deze gebruikt worden door de uitvoeringsorganisatie om bijvoorbeeld te verantwoorden richting de financier. Verder valt op dat professionals beperkt informatie op geaggregeerd niveau terugkrijgen van wat zij registreren, zoals bijvoorbeeld informatie over het bereiken van resultaten bij inwoners op het niveau van de eigen caseload, op het niveau van het wijkteam of van de buurt.

‘Ouders vullen na een traject een lijst in. Er is weinig terugkoppeling over wat er mee gedaan wordt. Mensen zijn hierdoor sceptisch over het nut van de evaluaties en het bijhouden van resultaten. Het levert veel werkbelasting op.’ (ambulante begeleider GGZ jeugd i14)

Als professionals wél geaggregeerde gegevens terugkrijgen vanuit hun organisatie dan betreft dit veelal procesinformatie – bijvoorbeeld het aantal compleet of correct ingevulde dossiers. In sommige gevallen doen teamleiders of managers inhoudelijke analyses met de geregistreerde gegevens die zij gebruiken in het gesprek met de gemeente. De uitvoerend professionals worden hier mondjesmaat bij betrokken.

Interviewer: ‘Krijgen jullie als professionals vanuit de organisatie informatie uit de analyse van gezinsplannen – bijvoorbeeld op team- of wijkniveau - terug om van te leren?’

Professional: ‘We krijgen wel informatie over het aantal gezinsplannen terug. En van hoeveel gezinsplannen de evaluatie is ingevuld. En we krijgen iets terug over de kwaliteit van de ingevulde gezinsplannen. Daaruit kwam naar voren dat we vrij slecht zijn in het goed doelen stellen. Verder krijgen we geen informatie terug vanuit de organisatie rond de gezinsplannen.’ (gezinswerker i17)

‘We krijgen vanuit de organisatie op team- of professional niveau geen terugkoppeling over de informatie over doelen en resultaten. We kregen als team dit jaar voor het eerst wel een dashboard te zien over hoe we ervoor stonden als team. Dat had betrekking op het aantal casussen, doorstroom etc., niet op resultaten of ZRM-scores o.i.d.’ (sociaal werker i1)

3.4 Behoeft aan terugkoppeling geaggregeerde data

Het meest positief zijn toch de professionals die wél terugkoppeling van de data krijgen en dit kunnen benutten om als professional en team van te leren.

'Eens in de zoveel tijd worden cijfers teruggekoppeld, bijvoorbeeld over meest gestelde vragen uit een bepaalde wijk. Daar staat het team dan bij stil en bedenkt of ze de juiste deskundigheid in huis heeft om deze vragen te beantwoorden. Laatst hebben we ook bekeken hoe verschillende medewerkers registreren. We keken hoe doelen worden geformuleerd en reflecteerden met elkaar op hoe goed werkbaar bepaalde doelen waren en waarom.' (gezinswerker i4)

We zagen al eerder dat die terugkoppeling van data over inhoudelijke resultaten bij inwoners op geaggregeerd niveau beperkt is. Dit is opvallend, omdat uit de interviews met de professionals een duidelijke behoefte naar voren komt aan het ontvangen van meer geaggregeerde informatie vanuit de monitoringssystemen of instrumenten. Denk bijvoorbeeld aan informatie over de eigen casussen, of die van het wijkteam, of de vragen die er spelen in de wijk. Die data vormen, samen met de ervaringen, een mooie basis om het gesprek aan te gaan over ontwikkelingen en over wat er goed gaat en wat nog aandacht verdient.

'Op casusniveau kun je je eigen klanten goed volgen. Maar overstijgende informatie over groepen of de wijk uit het systeem halen is niet mogelijk. Het zou goed zijn om meer info over groepen of een wijk te hebben, om je eigen werk en (collectieve) activiteiten beter te richten.' (wijkteammedewerker i9)

'Nu wordt ZorgNed vooral gebruikt om individuele cliënten of huishoudens te volgen. Het team zou eigenlijk ook op gebiedsniveau (groep en wijk) meer informatie uit het systeem kunnen halen. Maar ze weten niet zo goed hoe.' (senior regisseur wijkteam i8)

'Vooral de resultaten op het niveau van het individu worden door mij gevolgd. Het volgen van resultaten op het niveau van de groep en de wijk gebeurt nu niet, maar dat zou ik wel willen, omdat je dan gericht ondersteuningsprogramma's kunt maken, ook in het voorliggende veld.' (senior regisseur wijkteam i10)



4. WANNEER IS MONITORING HELPEND VOOR HET DAGELIJKS WERK VAN PROFESSIONALS?

In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag wanneer monitoring voor professionals helpend is. En wat dat vervolgens vraagt van de manier waarop het monitoringsproces is ingericht.

4.1 Dienend aan het ondersteuningsproces

'Het is zinvol als het voor de bewoner, en mijn proces om de bewoner te ondersteunen, helpend is. Als ik ervaar dat iets zinvol is, dan wil ik dat doen.' (sociaal werker i1)

Dit citaat toont treffend het antwoord op de vraag *wanneer* monitoring zinvol is volgens professionals. Uit de verschillende interviews komt als rode draad naar boven dat dit helpend zou moeten zijn in het ondersteuningsproces, voor zowel de professional als de inwoner. Zodat het de professional kan ondersteunen in methodisch werken, bijvoorbeeld bij het volgen van doelen uit het ondersteuningsplan. En het inwoners kan helpen in het eigen ontwikkelproces, bijvoorbeeld door inzicht en overzicht te geven in waar de inwoner staat en hier periodiek op te reflecteren.

In de interviews noemen professionals verschillende manieren waarop het volgen en vastleggen van de resultaten helpend *kan* zijn in het ondersteunen van inwoners:

- * Het kan **overzicht bieden** waar je als professional met de inwoner aan werkt, zowel wat betreft doelen als acties om deze doelen te bereiken.
- * Het kan **focus en koers** in de ondersteuning bieden.
- * Het kan de voortgang van de **ontwikkeling van de inwoner** inzichtelijk maken.
- * Het kan inzicht geven in de vraag of jouw **inzet als professional bijdraagt** aan het realiseren van het doel van de inwoner.
- * Het kan zorgen voor **overdraagbaarheid** van het werk: als een collega onverwacht je werk moet overnemen, kan die in het systeem terugvinden wat de stand van zaken is.

'Wat is je impact? Ik krijg energie als ik zie dat mijn werk ook echt iets te weeg brengt. Het is leuk om elke dag met ze te voetballen, maar wat heb je teweeg gebracht, wat was de impact? Dat is wat mij drijft.' (jongerenwerker i5)

4.2 Wat vraagt dit van de inrichting van instrumenten en systemen?

Uit de interviews komen diverse kenmerken naar voren die maken dat registratiesystemen en instrumenten beter aansluiten bij het ondersteuningsproces. Daarnaast noemen professionals elementen die het gebruik van de informatie kunnen verbeteren.

Op het niveau van de inwoner is het belangrijk dat een systeem of instrument:

- * (deels) **toegankelijk is voor de inwoner**. Het kan het **eigenaarschap van de inwoner bevorderen**, wanneer de inwoner zelf de doelen en acties in het systeem kan invullen en/of bekijken, of het overzicht met doelen en acties kan uitprinten.
- * **(visueel) zichtbaar** maakt waar de inwoner staat in het proces, zowel wat betreft doelen als acties.
- * afgestemd is op de **mogelijkheden, behoeften en belevingswereld** van de inwoner, bijvoorbeeld niet te talig.
- * **tastbaar en concreet** is: je kunt bijvoorbeeld het overzicht met doelen of het plan 'op de koelkast' hangen.
- * gemakkelijk **ter plekke in gesprek** met de inwoner **in te vullen** is: bijvoorbeeld aan de keukentafel.

Interviewer: 'Wordt zo'n schema op de koelkast geplakt?'

Professional: 'Dat is wel wat ik afspreek, ik koppel het aan een activiteit; bijvoorbeeld het bellen naar een deurwaarder, of het verzamelen van brieven van 1 instantie. Zo kunnen inwoners het afvinken. Op het moment dat dat zichtbaar is, is dat ook makkelijker. Het is 1 A4 en ik koppel daar ook niet te veel activiteiten aan, ik doe dat per keer.'
(maatschappelijk werker i16)

Op het niveau van inbedding in de organisatie is het belangrijk dat:

- * voor professionals **helder is waarom** bepaalde informatie wordt verzameld en **wat daarmee gebeurt**.
- * het instrument is **geïntegreerd in de werkwijze** van de professionals en niet een losstaand instrument dat extra moet worden gebruikt en ingevuld.
- * het instrument is **afgestemd op de scope en werkzaamheden** van de professional. Voor een professional die met groepen jongeren werkt is een ander soort informatie relevant dan voor een maatschappelijk werker die individuele ondersteuning biedt, of een professional die zich inzet voor het verbeteren van de cohesie en leefbaarheid in de wijk. Het systeem zou ook ruimte moeten bieden voor het **vastleggen van signalen**.
- * professionals voldoende **tijd en ruimte** hebben om het instrument te gebruiken, in te vullen en daarvan te leren.
- * het proces van monitoring wordt aangestuurd vanuit een **focus op leren en methodisch werken**: hoe kan het volgen van de resultaten ondersteunend zijn aan het werk van professionals, hoe kunnen zij op basis van de resultaten leren en verbeteren? Dit in tegenstelling tot een focus enkel vanuit controle op proces – zijn acties van professionals uitgevoerd - en complete dossiervorming.
- * professionals vanuit hun organisatie een **terugkoppeling van inhoudelijke informatie** krijgen over resultaten van zorg en ondersteuning om daarvan te leren. Bijvoorbeeld geaggregeerde data die uit het systeem of instrument wordt gehaald over de resultaten op het niveau van de caseload, de wijk of het team.

'Registratie moet geen doel op zich worden. Het moet helpen en voldoening geven omdat je weet waarom je wat doet.'
(jongerenwerker i5)

'[registratie helpt] ...als het helder is waarom je wat doet. En dat daarover gecommuniceerd wordt, waarom verwerk je welke informatie en wie heeft daar wat aan? En dat die informatie ook wordt teruggekoppeld aan jou als professional' (sociaal werker i1)

'Je moet eigenaar worden van de informatie. Het niet doen alleen omdat het gevraagd wordt en zonder dat je weet wat er met de informatie gaat gebeuren.' (sociaal werker i1)

Daarnaast komen in de interviews verschillende praktische zaken op het niveau van het systeem of instrument zelf naar voren die belangrijk zijn om ervoor te zorgen dat een systeem het ondersteuningsproces tussen professional en inwoner zo goed mogelijk faciliteert:

- * **gebruikersvriendelijk** en **lage administratieve** lasten voor de professional. Bijvoorbeeld geen overbodige knoppen en doorklikken om de bij juiste informatie te komen of om zaken te wijzigen.
- * **flexibiliteit:** wijzigingen zijn makkelijk door te voeren, en aan te passen aan wat zich aandient in de ondersteuning.
- * **zoveel mogelijk werken met één systeem:** bijvoorbeeld relevante informatie voor de ondersteuning (beschikkingen, aanvragen, ondersteuningsdossiers) zou bij elkaar in een systeem moeten staan.
- * idealiter zou het **delen van informatie tussen professionals** die betrokken zijn bij een inwoner met inachtneming van privacyrichtlijnen, mogelijk moeten zijn in / vanuit het systeem.
- * het zou mogelijk moeten zijn niet alleen het traject van een individuele inwoner of een huishouden te volgen, maar ook **geaggregeerde data** in te zien, bijvoorbeeld over alle casussen van de professional.

'Belangrijk is dat het ICT-systeem ondersteunend moet zijn. Het systeem moet goed werken, niet te veel klikken, het moet vloeiend werken in het systeem. Niet weer terug klikken, laden. Het moet gebruikersvriendelijk zijn' (sociaal werker i1)

Ingrediënten voor lokaal maatwerk

Bovengenoemde elementen bieden belangrijke input om lokaal verbeteringen door te voeren om monitoring meer ondersteunend te laten zijn aan de praktijk. Ze zouden lokaal benut kunnen worden om te reflecteren op de huidige wijze van monitoring of bij een nieuwe inrichting hiervan.



5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk bekijken we wat de ervaringen van professionals met het volgen van de resultaten van hun werk, ons leren over zinvolle monitoring die aansluit bij de uitvoering.

5.1 Conclusies

De aanleiding voor deze verkenning was de constatering dat monitoring te weinig aansluit bij de uitvoering in het sociaal domein. De zaken die professionals vanuit hun organisatie of financier moeten vastleggen over hun werk, ervaren zij regelmatig als een administratieve last die niet bijdraagt aan het dagelijks werk en waardoor ze minder tijd hebben voor de ondersteuning aan inwoners (zie onder meer RVS, Blijk van Vertrouwen). Hoe kan dat anders? Wat zeggen de in deze verkenning beschreven ervaringen van professionals over het inrichten van monitoring die optimaal bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning? In deze paragraaf benoemen we de belangrijkste inzichten die hierover uit de interviews naar voren zijn gekomen.

Resultaten volgen: een breed begrip

We hebben in deze verkenning bewust ervoor gekozen om professionals te vragen naar hoe zij resultaten van hun werk volgen. We zien dat het begrip 'resultaten van je werk volgen' breed wordt geïnterpreteerd: niet alleen gegevens over de outcome - het resultaat bij inwoners - maar ook procesinformatie en output-gegevens worden genoemd. Gevraagd naar welke instrumenten of manieren professionals gebruiken om resultaten te volgen en vast te leggen, komen twee zaken voren.

- 1. Registratiesystemen:** zijn veelal vanuit de organisatie ingericht en bepaald. Professionals leggen informatie vast in een systeem. Hier ligt al dan niet een instrument, methodiek of classificatiesysteem (zorg) aan ten grondslag, zoals de Zelfredzaamheidsmatrix, Mobility Mentoring of Omaha. Deze systemen kunnen de mogelijkheid bieden om data op geaggregeerd niveau te verkrijgen, bijvoorbeeld op het niveau van de wijk- of op teamniveau. Zoals een registratiesysteem waar professionals scores van hun inwoners op de Zelfredzaamheidsmatrix invoeren. De informatie uit deze systemen wordt veelal benut voor monitoring en verantwoording.
- 2. Aanpakken voor kwaliteitsverbetering:** soms worden deze verplicht vanuit de organisatie, soms niet. De inzichten die met deze manieren naar boven komen, worden door professionals benut om hun werk te verbeteren. Voorbeelden zijn: casuïstiekbespreking, teamoverleg, themabesprekingen, met een inwoner de voortgang bespreken etc. De uitkomsten hiervan worden vaak wel in een verslag gezet, maar meestal niet systematisch vastgelegd, en ook worden ze vaak niet gebruikt voor het ophalen van geaggregeerde informatie. Daarom rekenen we deze aanpakken niet tot monitoring. Bij deze laatste wordt opvallend vaak casuïstiekbespreking genoemd als middel om het werk met inwoners en de samenwerking tussen professionals te verbeteren.

Registratiesystemen vaak op individueel niveau en cliëntvolgend

We zien dat de registratiesystemen die vanuit de organisaties gebruikt worden vaak de individuele inwoner of het gezinsniveau betreffen en dat deze veelal cliëntvolgend van aard zijn. Concreet betekent dit dat de *inhoudelijke* voortgang van het individuele ondersteuningstraject wordt vastgelegd in een

systeem. Het gaat daarbij om het opstellen en vastleggen van een plan van aanpak, met doelen en acties. Ook zaken rond de voortgang van het proces worden geregeld vastgelegd in een registratiesysteem, bijvoorbeeld door het vastleggen van gespreksverslagen of reactietermijnen.

Niet aansluitende registratie leidt tot ervaren last

We kunnen concluderen dat professionals het werken met de gebruikte registratiesystemen regelmatig als een belasting ervaren. Hiervoor zijn meerdere redenen aan te wijzen, die elkaar waarschijnlijk versterken. Ten eerste sluiten registratiesystemen niet altijd aan bij (de scope van) de specifieke werkzaamheden van professionals. Zo wordt bijvoorbeeld groepswork vaak op eenzelfde manier geregistreerd als individuele ondersteuningstrajecten en is er beperkt ruimte voor het vastleggen van collectieve activiteiten, activiteiten gericht op de wijk en/of signalen op wijkniveau. Ten tweede betreft een groot deel van de registratie het vastleggen van output en de voortgang van het werkproces (bijvoorbeeld de servicenorm). Professionals geven aan dat zij dat niet stimulerend vinden. Het geeft weinig informatie over de resultaten die zij met inwoners bereiken. Ten derde zijn systemen vaak niet geschikt om informatie met inwoners te delen of in voortgangsgesprekken te gebruiken. En ten vierde wordt informatie uit het systeem niet of beperkt benut om van te leren: er wordt weinig (geaggregeerde) data teruggelinkt aan professionals, waardoor er geen leer- en verbetercyclus op gang kan komen. Ook is geregeld niet duidelijk *waarom* bepaalde informatie verzameld wordt en wat er mee gedaan wordt.

Professionals willen inzicht hebben in resultaten

Uit de interviews komt naar voren dat professionals behoefte hebben aan inzicht in de resultaten van hun werk. Het meest positief zijn de professionals die wél teruggelinking van de data krijgen en dit kunnen benutten om als professional en team van te leren.

We hebben gezien dat de geaggregeerde data vooral data betreffen op output- of procesniveau, als professionals deze data terugkrijgen. Bijvoorbeeld het aantal compleet ingevulde dossiers. Zelf kunnen professionals vaak in de systemen kijken naar wat zij op casusniveau registreren, maar die informatie laat zich vaak moeilijk analyseren. Professionals hebben een duidelijke wens om meer geaggregeerde data terug te krijgen. Hier ligt een belangrijk aangrijpingspunt om monitoring beter te benutten en te verbinden aan het leren van professionals. Door vanuit de organisatie geaggregeerde data terug te geven, en dan niet over het proces, maar juist over de resultaten die professionals bereiken bij de inwoner. Denk bijvoorbeeld aan scores op de ZRM, bereikte doelen, ontwikkelingen op groeps- of wijkniveau of ervaren resultaten door inwoners.

Aangrijpingspunten voor zinvolle monitoring

Zoals uit hoofdstuk 4 blijkt, zien professionals veel mogelijkheden om monitoring beter te laten aansluiten bij hun praktijk. Er zijn diverse elementen genoemd waarbij als belangrijkste kenmerk naar voren komt dat monitoring in de eerste plaats ondersteunend zou moeten zijn aan het uitvoerende werk: aan individuele ondersteuningstrajecten en, met name voor het jongerenwerk, aan het werken met groepen. Opvallend is hierbij dat het wijkniveau, het inventariseren van ontwikkelingen in de wijk, veranderingen in doelgroep of (leefbaarheids)vraagstukken, weinig worden genoemd als het gaat om registratiesystemen. In de aanpakken voor kwaliteitsverbetering – zoals casuïstiekbespreking en intervisie - benoemen professionals deze elementen juist wel.

5.2 Aanbevelingen

Op basis van deze conclusies komen we tot de volgende aanbevelingen voor het inrichten van monitoring zodat deze aansluit bij de praktijk en bijdraagt aan kwaliteitsverbetering.

Definieer helder welke resultaten geregistreerd worden

Het is duidelijk dat het woord 'resultaat' meerdere betekenissen kan hebben. Het kan helpen om duidelijk te benoemen welk type resultaten vastgelegd zou moeten worden. Naast output (aantallen cliënten, activiteiten), financiële informatie, procesinformatie (servicenorm, duur van trajecten), is er bij de professionals met name behoefte aan informatie over het effect van trajecten (is de client geholpen en heeft de aanpak daaraan bijgedragen). Het is wel belangrijk om bij het bepalen van het type gegevens dat moet worden vastgelegd, de vraag te stellen: waarom willen we dit weten?

Meer aandacht nodig voor de wijk

Wijkgericht werken en het vastleggen van signalen op wijkniveau blijft een aandachtspunt. Uit onderzoek³ blijkt dat preventief werken/vroegsignalering, outreachend werken en doorontwikkelen van individueel naar collectief aanbod, taken zijn waar sociaal professionals onvoldoende aan toekomen. Er gaat veel aandacht uit naar taken rond individuele casuïstiek, zoals vraagverheldering, planvorming en casusregie. Terwijl de ambitie vaak is om veel voorkomende problematiek in wijken te benoemen en daar een aanpak op te zetten. Monitoring kan helpen om taken als preventie, samenlevingsopbouw en welzijnsactiviteiten, zoals buurtbemiddeling en vrijwilligers en mantelzorgers ondersteunen, meer te volgen en daarmee ook meer op het netvlies te krijgen van zowel gemeenten als sociaal professionals. Belangrijk is dat registratiesystemen geschikt zijn om dergelijke activiteiten en signalen op groeps- of wijkniveau in vast te leggen en op te halen.

³ Silke van Arum, René Broekroelofs en Hilde van Xanten (2020), *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later. Vierde landelijke peiling onder gemeenten* (zomer 2019). www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-05/Rapport-Sociale-wijkteams-vijf-jaar-later-2020.pdf

Verlicht de administratieve druk

Aangezien de ervaren administratieve druk meerdere oorzaken heeft is voor het verlichten hiervan een combinatie van factoren nodig. Deze verkenning biedt verschillende aanknopingspunten hoe registratie beter zou kunnen aansluiten bij het dagelijkse werk van professional en daar ondersteunend aan zou kunnen zijn. Belangrijk is dat organisaties en professionals het gesprek aangaan over de inrichting van registratie en monitoring. Daarnaast zal goed gekeken moeten worden of alle gevraagde output- en procesinformatie even zinvol is (onderscheid tussen 'need to know' en 'nice to know'). Ten derde is het belangrijk om de gegevens terug te koppelen aan professionals en/of aan te geven hoe deze in de verantwoording zijn gebruikt.

Gebruik data om inzicht te krijgen, te leren en verbeteren

Met alleen het vastleggen van resultaten ben je er nog niet. Dat is slechts een onderdeel van monitoring. Zoals we in de inleiding aangaven, zien wij monitoring als een cyclisch proces dat bijdraagt aan leren, kwaliteitsverbetering en verantwoording. Om dat cyclische proces in te vullen is het belangrijk dat data niet alleen worden teruggekoppeld, maar ook dat je er met elkaar het gesprek over aangaat. Dat kun je doen aan de hand van de volgende vragen:

- * Herkennen we deze data in de praktijk?
- * Kunnen we de cijfers verklaren?
- * Kunnen we ze koppelen aan ons handelen?
- * Wat vinden we ervan?
- * En wat kunnen we hiervan leren?
- * Wat gaan we anders, meer of minder doen?

Zo kunnen de data gebruikt worden om samen te leren én verbeteracties uit te voeren en te werken aan kwaliteitsverbetering.

Betrek professionals bij het ontwerpen, inrichten en evalueren van monitoring. Professionals zijn degenen die de registratiesystemen dagelijks moeten gebruiken. Om ervoor te zorgen dat monitoring aansluit op en steunend is voor hun dagelijks werk is het van groot belang dat zij betrokken zijn bij het ontwerpen, inrichten en evalueren van de inrichting van monitoring.

Bij het inrichten of evalueren van de manier waarop je als organisatie je resultaten gaat monitoren moeten keuzes worden gemaakt om het werkbaar te houden: een systeem kan niet alles in beeld brengen of aan alle hierboven genoemde punten voldoen. Behulpzaam is om aan de voorkant criteria te benoemen waarlangs keuzes in het ontwikkelproces gelegd kunnen worden. De elementen uit hoofdstuk 4 vormen een mooie basis om dit gesprek met elkaar te voeren.

De volgende stappen zouden daarbij aan bod kunnen komen:

Stap 1: Welke inhoudelijke resultaten willen we bereiken en vastleggen?

Stap 2: Met welk doel registreren we (bijvoorbeeld leren, verantwoord, verbeteren, inzicht krijgen in etc.) en voor wie is dat belangrijk (bijvoorbeeld cliënt, professional, organisatie, financier)?

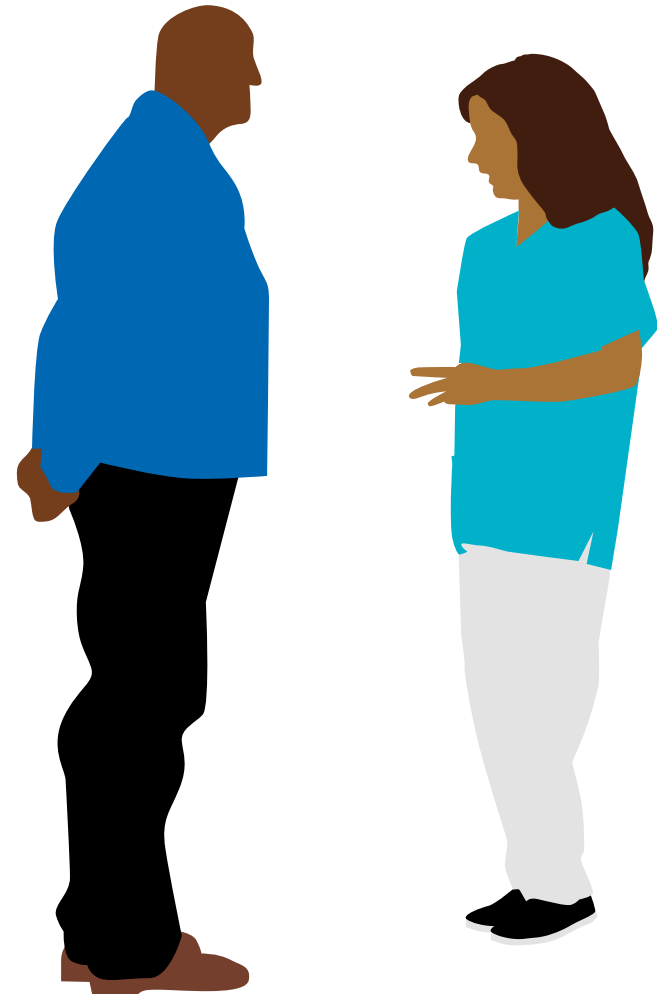
Stap 3: Welke eisen stelt dat per groep (bijvoorbeeld cliënt, professional, organisatie, financier) aan de wijze van monitoring?

Stap 4: Welke criteria/uitgangspunten willen we hanteren voor het monitoringsysteem?

Stap 5: Welke registratie/vorm is dan passend?

Stap 6: Hoe richten we dat in? Wie gaat gegevens wanneer vastleggen en hoe willen we omgaan met de gegevens? Hoe bedden we dit in de organisatie in?

Stap 7: Hoe gaan we de cyclus van leren en verbeteren met elkaar vormgeven?



BIJLAGE VERANTWOORDING

Voor deze verkenning zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Deskresearch en 2. Interviews

1. Deskresearch

De deskresearch bestond uit:

A. Verkenning projectteam

Er heeft een verkenning plaatsgevonden onder de projectteamleden aan de hand van de volgende vragen:

1. Welke kennis heb jij over hoe sociaal professionals volgen welke resultaten ze bereiken op het niveau van het individu, groep en wijk?
2. Welke kennis heb je over welke
 - a. (monitorings)instrumenten
 - b. manieren
 - c. systemen
 sociaal professionals daarbij gebruiken?
3. Ken je andere relevante projecten/producten die hieraan raken?

B. Systematische internetsearch

Er is een systematische internetsearch uitgevoerd:

- * Er zijn drie categorieën van zoektermen: (1) Resultaten volgen en laten zien, (2) Domeinen en soorten werkers en (3) Manieren om resultaten in beeld te brengen. Onder elke categorie vallen specifieke zoektermen. Er is altijd een combinatie gemaakt van zoektermen uit die categorieën.
- * Alleen resultaten uit Nederland zijn meegenomen vanaf publicatiejaar 2015.
- * De internetsearch heeft vijf resultaten opgeleverd.

De informatie die met de deskresearch is opgehaald, vormde input voor de ontwikkeling van de topiclijst voor de interviews.

2. Interviews

Sociaal professionals:

- * Er zijn sociaal professionals geselecteerd die werkzaam zijn in sociaal (wijk) teams vanuit de domeinen welzijn, jeugd en zorg en die eerstelijns ondersteuning bieden.
- * Er zijn 17 (telefonische) interviews uitgevoerd met 18 professionals, waarvan: 3 wijkteam-medewerkers, 2 wijkverpleegkundigen, 2 senior regisseurs wijkteam, 2 gezinswerkers, 2 jongerenwerkers, 1 sociaalwerker, 1 ouder-kind adviseur, 1 jeugdpsycholoog, 1 medewerker toegangsteam, 1 ambulante begeleider GGZ jeugd, 1 senior wijkcoach en 1 maatschappelijk werker.
- * De interviews zijn achteraf voorgelegd aan de professional om feitelijke onjuistheden eruit te halen en waar nodig aan te vullen.
- * De professionals zijn geworven via het netwerk van de projectteamleden. Er is gezorgd voor spreiding over verschillende gemeenten en organisaties.
- * Topics interviews: Rol professional en (monitorings)instrumenten en systemen, Duiden en benutten van de opgehaalde informatie (binnen en buiten de organisatie/team) en hoe er hierover wordt gesproken met de gemeente.

Beroepsverenigingen

- * Er zijn twee beroepsverenigingen geïnterviewd: BV Jong (beroepsvereniging voor kinderwerkers en jongerenwerkers) en BCMB (Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners).

Colofon

Deze publicatie is gemaakt door Movisie in samenwerking met het programma Integraal werken in de wijk (IWW).

Auteurs: Sanneke Verweij, Annette van den Bosch en René Broekroelofs

Met medewerking van: Sonja Liefhebber, Hilde van Xanten, Barbara de Groen, Danielle de Veld, Djuna Buizer

Eindredactie: Paul van Yperen, Communicatie Movisie

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Utrecht, december 2020

© Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken en Integraal werken in de wijk (IWW)



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

www.movisie.nl



www.integraalwerkenindewijk.nl



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS.