

Verantwoorden op outcome én resultaat in het sociaal domein

2 februari 2017

Werkconferentie Resultaatgericht verantwoorden

Frits van Vugt

06-52038492

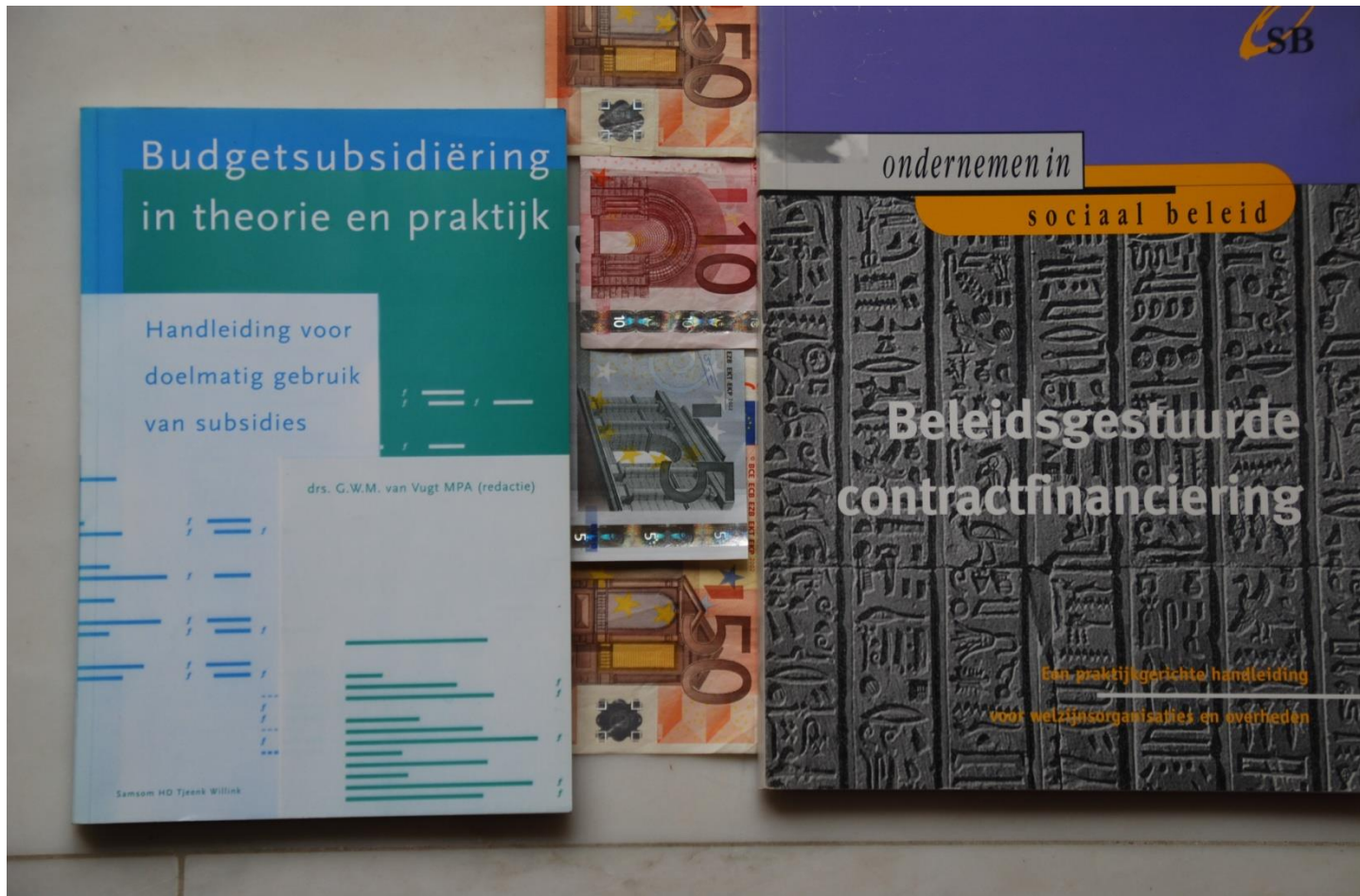
Public Consultancy

www.publicconsultancy.com

Mijn ervaring

- 20 jaar met gemeentelijk beleid in het sociaal domein
- 25 jaar ervaring met evaluaties in sociaal domein
- 10 jaar met gemeentelijke beleidscontrol
- 12 jaar lokaal rekenkameronderzoek
- Vz Adviesraad Sociaal domein

Ervaringen in boekvorm



.....en in spelvorm



Constateringen bij gemeenten

- Weliswaar wens om op outcome te sturen, maar nog weinig van te zien
- Doelen en resultaten amper SMART
- Weinig metingen/verantw. naar resultaat
- Sturing vooral op prestaties/diensten
- Burger valt buiten sturingssysteem

Sturen op doelen / resultaat weinig duurzaam: start is moeizaam, en houdt niet vol

- Algemeen: vooronderstellingen over werking van het beleid (beleidstheorie) worden breed uitgemeten, zelden getoetst, en indien wel: blijken ze vaak niet te kloppen.
- In beleidsnota's worden veel doelen geformuleerd, maar zelden aangetoond dat deze gerealiseerd worden.
- Veel politici vinden sturen op geld makkelijker dan sturen op doelen/resultaat (gevoel er geen grip op te hebben)
- Beleid is gericht op de start; monitoren is niet sexy; daar wordt ook amper geld voor uitgetrokken
- Men is beducht 'afgerekend' te worden op onvermoede (verkeerde) uitkomsten (drie-eenheidscongsi)

Bekende riedels om er niet aan te beginnen

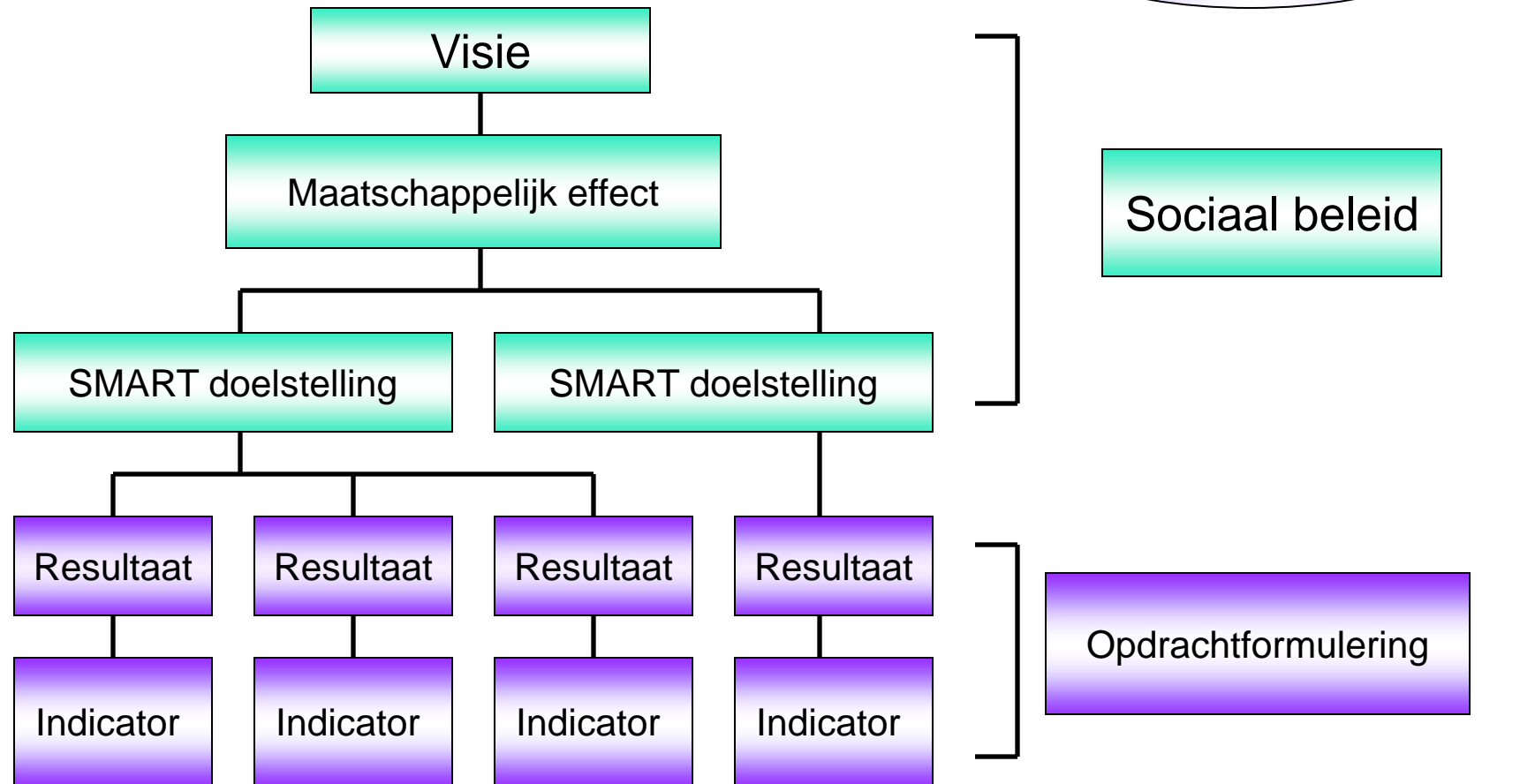
- Effecten kunnen niet bewezen worden; causaliteit?
(maar: er zijn methoden om verstorende invloeden te beperken)
- Pas op de lange duur zichtbaar *(maar: vorderingen zijn al snel te zien; en wat is er tegen langer monitoren?)*
- Wetenschappelijke research nodig
(maar: waarom geen toepassing van evidence based methodieken?)
- Onderzoek is duur *(helemaal niet; bovendien: doorgaan met niet effectieve interventies, da's pas geldverspilling!)*
- Meten van resultaat bij instellingen leidt tot perverse effecten *(zegt de uitvoerende instelling; zoals de waard is...; bovendien ook is dit mogelijk effect op te lossen)*

Hoe kan het wel?

Belang onderkennen van doel- en resultaatsturing

- RMO ‘Leren innoveren in het sociaal domein’(dec.2014):
“focus op bereiken van maatsch. doelen leidt tot kwaliteitsverbetering, tot goedkopere en efficiëntere hulpverlening”; “bekostigen op basis van output leidt tot demotivatie en werkt contraproductief”
- ‘Outcome’ is in the air; wie te laat meedoet is gezien.....
- En het is wettelijk verplicht.....

Van sociaal beleid naar resultaatformulering en -verantwoording



Moet dat? Meetbare doelen? **JA**

- Art. 2.2, 2^e lid, c Jeugdwet: gemeente maakt periodiek (beleids)plan (uiterlijk 1 nov. 2014: eerste) met daarin:
 - welke resultaten men wenst te behalen in planperiode;
 - hoe gemeten gaat worden of deze zijn behaald
- Hetzelfde in Wmo: art. 2.1.2 , zesde lid
 - ipv gemeten: welke criteria worden gehanteerd?
- Verschillende terminologie voor “outcome”- doelen:
 - “resultaten” (in de wet)
 - “maatschappelijke outcome” (NJI)

SMART doelen formuleren en meten (1)

Maatschappelijk effect:

Vermindering sociaal isolement van ouderen

SMART doelstelling:

Bij doelgroep 65+-ers: afname van de groep (sterk) sociaal geïsoleerden van 15% (nulmeting 2016) naar 10% (in 2019)

Indicatoren schaalscore (meetinstrument: survey onder doelgroep):

- mate dat men zich eenzaam voelt (subj.)
- aantal betekenisvolle contacten (obj.)
- aantal vrienden of naaste familieleden (obj.)
- hoeveelheid tijd die men besteedt met anderen (obj.)

Ook: GGD survey (ouderenmonitor) / WSJG burgerpeiling

SMART doelen formuleren en meten (2)

Maatschappelijk effect:

Verbetering gedragsgewoonten bij jongeren

SMART doelstelling:

Vermindering van het aantal jongeren (bv. 12 – 18 jaar) met ongezonde leefgewoonten, van 34% (nulmeting 2014) naar 20% (in 2018)

Of: vermindering van het aantal jongeren (op VMBO) dat rookt (van 40% naar 25%) en regelmatig alcohol drinkt (van 70% naar 50%)

Indicatoren schaalscore (meetinstrument: GGD onderzoek onder jongeren):
roken, drinken alcohol, drugsgebruik, onveilig rijden, slechte eetgewoonten
(allemaal: nader specificeren)

Vertaalslag van doelen naar resultaten

Resultaat: de aanwijsbare verandering c.q. gerealiseerde baat die een (of meerdere) dienst(en) (bij burgers of maatschappelijk) teweegbrengt en daarmee bijdraagt aan het doel

- Het geeft 'n indicatie van de effectiviteit van een interventie
- Cijfers zeggen niet alles: tellen én vertellen
- Niet per se om “op af te rekenen” al kunnen er wel gevolgen aan zitten

Resultaten formuleren

Resultaat:

- behalen individueel 'doel'
- afname problematiek
- succesvolle interventie
- toename kennis
- verandering houding
- verbetering gedrag
- tevredenheid met oplossing
- tevredenheid met bejegening
- tevredenheid meerwaarde partnerorg. in keten

Moet dat? Meetbare resultaten? **JA**

- Art. 2.2, 2^e lid, c Jeugdwet: in gemeentelijk plan ook:
 - welke outcomecriteria gehanteerd worden t.a.v. jeugdhulpverlening en gecertificeerde instellingen
- Hetzelfde in Wmo: art. 2.1.2 , zesde lid
 - outcomecriteria t.a.v. aanbieders
- Verschillende terminologie m.b.t. resultaten:
 - “outcomecriteria” (in de wet)
 - “voorzieningen outcome”, “prestatie-indicatoren” (NJI)

SMART resultaat formuleren (1)

Doel:

Afname van (sterk) sociaal geïsoleerde 65+-ers van 15% (2016) naar 10% (2019)

Resultaat:

- Verhoging van deelname van sociaal geïsoleerde ouderen aan de sociaal-culturele activiteiten (x %)
- Toename sociale contacten van de deelnemers (y % substantiele toename)
- Toename participatie aan maatsch. activiteiten (z %)
- Tevredenheid KBO /PCOB /seniorenplatform met ondersteuning professionele organisatie

Metten: enquête naar toename sociale contacten & maatsch. activiteiten

SMART resultaat formuleren (2)

Doel:

Vermindering van aantal jongeren op VMBO dat rookt (40% → 25%) en regelmatig alcohol drinkt (70% → 50%) in 2018

Resultaat:

- Begeleiding van 100 jongeren (die drinken en roken), waarbij er na 1 jaar: min. 60% een andere attitude heeft, en min. 40% het gedrag heeft veranderd
- Het werven en ondersteunen van min. 20 jongeren die zich als vrijwilliger actief inzetten om andere jongeren van het roken en (overmatig) drinken af te houden

Vele gestandaardiseerde instrumenten voor resultaatmeting

Specifiek voor Wmo:

- Zelfredzaamheidsmatrix
 - IPA: Impact op Participatie en Autonomie
- (beide: van diagnose- naar evaluatie-instrument)

Diverse andere, o.a.:

- Veerkrachtmeting
- Effectenster
- Consumer quality Index (CQI)

Zie: Movisie: Instrumentwijzer.nl

Toename zelfredzaamheid

Leefgebieden

- Eigen kracht
- Gezin/opvoeding
- Dagbesteding/vrije tijd
- Buurt
- Politie
- Huisvesting
- Onderwijs
- Sociaal Netwerk
- Gezondheid/ontwikkeling
- Financiën

Eigen kracht



- Acute problematiek (25 -> 10)
- Niet zelfredzaam (15 -> 15)
- Beperkt zelfredzaam (15->20)
- Voldoende zelfredzaam (15 -> 20)
- Volledig zelfredzaam (10->15)

Aantal cliënten

- Totaal (80)
- Toename ZRM (35)
- Gelijke ZRM (10)
- Afname ZRM (3)

Sociaal netwerk



- Acute problematiek (25 -> 10)
- Niet zelfredzaam (15 -> 15)
- Beperkt zelfredzaam (15->20)
- Voldoende zelfredzaam (15 -> 20)
- Volledig zelfredzaam (10->15)

Aantal cliënten

- Totaal (80)
- Toename ZRM (35)
- Gelijke ZRM (10)
- Afname ZRM (3)

Filters

Van:

Tot:

Doelgroep

- Kinderen/jongeren
- Mantelzorgers
- Mensen afstand arbeidsmarkt
- Cliënten
- Vrijwilligers

Thema

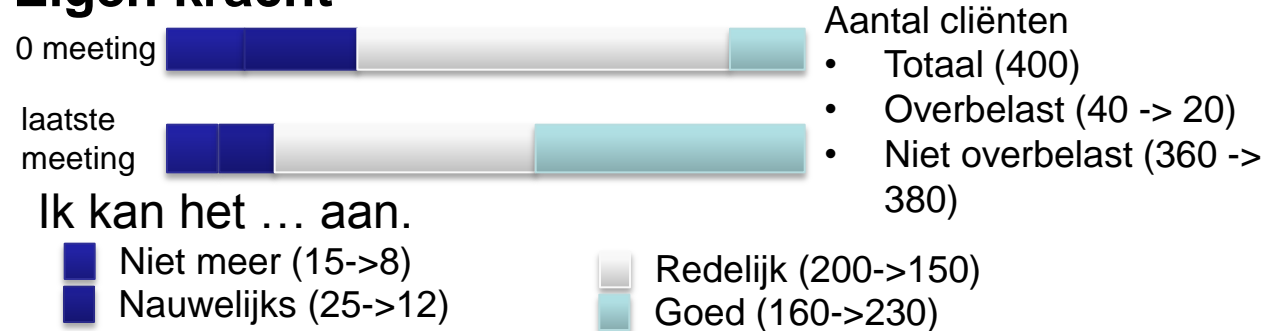
- Zelfredzaamheid
- Sportieve ontwikkeling
- Culturele ontwikkeling

Gemeente

- Leerdam
- Zederik
- Vianen

Afname overbelaste mantelzorgers

Eigen kracht



Filters

Van:

Tot:

Thema

- Zelfredzaamheid
- Sportieve ontwikkeling
- Culturele ontwikkeling

Doelgroep

- Kinderen/jongeren
- Mantelzorgers
- Mensen afstand arbeidsmarkt
- Cliënten
- Vrijwilligers

Gemeente

- Leerdam
- Zederik
- Vianen

Doelgerichtheid



Totaal: 103

90% doelen bereikt

Ik heb ... doel(en) bereikt.

■ Geen (4)

■ Te weinig (6)

■ De belangrijkste (33)

■ Alle (60)

Filters

Van:

Tot:

Thema

- [Zelfredzaamheid](#)
- Sportieve ontwikkeling
- Culturele ontwikkeling

Doelgroep

- Kinderen/jongeren
- [Mantelzorgers](#)
- [Mensen afstand arbeidsmarkt](#)
- [Cliënten](#)
- [Vrijwilligers](#)

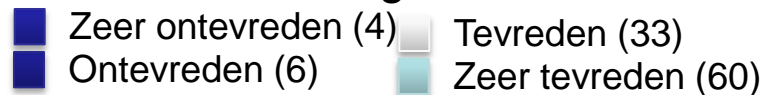
Gemeente

- [Leerdam](#)
- [Zederik](#)
- [Vianen](#)

80% is tevreden over ondersteuning



Ik ben over de geboden ondersteuning



Filters

Van:

Tot:

Thema

- Zelfredzaamheid
- Sportieve ontwikkeling
- Culturele ontwikkeling

Doelgroep

- Kinderen/jongeren
- Mantelzorgers
- Mensen afstand arbeidsmarkt
- Cliënten
- Vrijwilligers

Gemeente

- Leerdam
- Zederik
- Vianen

Verantwoording resultaat (1)

Via de instelling/ zorgaanbieder

(n.a.v. resultaatafspraken in contract/subsidie)

NB Wettelijk verplicht!

Voordelen:

- sluit aan bij verantwoordelijkheid zorgaanbieder
- onderdeel /afronding van behandelplan
- variatie in evaluatie-instrumenten mogelijk

Nadelen:

- mogelijk (verstorende) invloed professional op uitkomst
- weerstand bij zorgaanbieders over openbaarmaking

Verantwoording resultaat (2)

Via het (jaarlijks) cliëntervaringonderzoek

NB Wettelijk verplicht!

Vragen: Door de ondersteuning: (1) “kan ik me beter redden”, (2) “krijg ik een betere kwaliteit van leven”, (3) “kan ik beter de dingen doen die ik wil”

Voordeel:

- makkelijk te benchmarken

Nadelen:

- betreft slechts steekproef (niet alle cliënten)
- betreft alle Wmo/jeugdhulp diensten, zonder differentiatie
- geen vervolgin interventie op individueel niveau mogelijk

Verantwoording resultaat (3)

Via het Sociaal (wijk-)team

Voordelen:

- betreft 'integraal' resultaat (meerdere interventies, cliëntsysteem)
- onafhankelijk van aanbieder
- kan gekoppeld worden aan vervolginventie
- vergelijkingen tussen aanbieders deels mogelijk

Nadeel:

- kan alleen als cliënten terug komen voor nieuw probleem/nieuwe verwijzing
- SWT's zijn er vaak nog niet klaar / ingericht voor

Strategieën bij keuze resultaatsturing

- Scope: nadruk op beperking (onzelfredzaamheid) versus potentie (participatie, meedoen)
- Integraliteit gemeente: 3D of per D?
- Integraliteit aanbieder: per dienst/interventie versus per profiel (cliëntsysteem)
- Input: professional en/of cliënt?
- Implementatie: regionaal/sectoraal versus lokaal