

## ‘Zo verbeter je de zorg en ondersteuning voor inwoners’

Beproefd en doorontwikkeld. Zo omschrijft Herma Ooms (adviseur Integraal Werken in de Wijk en NJi) de Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool (ZET), die gemeenten inzicht geeft in hoe zorg en ondersteuning voor inwoners tot stand zijn gekomen. ‘Met de tool kun je zelf de evaluatie ter hand nemen en de vinger op de zere of goede plek leggen’, vertelt zij tijdens een webinar.

### Compleet beeld

De ZET geeft inzicht in hoe de zorg en ondersteuning tot stand zijn gekomen. Door enkele casussen te onderzoeken wordt duidelijk of inwoners weten waar zij zorg en ondersteuning kunnen aanvragen, of ze daar makkelijk terecht kunnen en of ze naar de juiste hulpverlener(s) zijn toegeleid. Je bekijkt dossiers, voert gesprekken met inwoners en professionals en analyseert de resultaten. Zo zie je, vanuit verschillende perspectieven, of zorg en ondersteuning goed zijn georganiseerd en in samenhang worden aangeboden. Je krijgt een compleet beeld van wat er goed gaat, wat beter kan én hoe het beter kan.

### Handvatten

Rosanne Bobeldijk van het Toezicht Sociaal Domein laat in sneltreintempo de tool zien. Dat maakt indruk. Vragenlijsten, smileys (‘Dus ook voor bewoners gemakkelijk in te vullen’) en een heel overzichtelijke analyse. ‘De tool geeft gemeenten handvatten hoe het nu precies gaat met de toegang. Wat valt op en wat zijn verklaringen daarvoor? Hoe kom je in actie? Belangrijk is zo concreet mogelijk te worden met de mensen die hierin iets kunnen betekenen. Dat werkt het beste’, vertelt Rosanne Bobeldijk. Je kunt de ZET gebruiken voor een algemene check van de toegang, maar je kunt hem ook gericht toepassen, bijvoorbeeld voor nieuw beleid, voor specifieke knelpunten of doelgroepen en je kunt ermee kijken hoe het staat met de basisfuncties van de lokale teams.

### In de keuken kijken

Mooi allemaal, maar hoe werkt het nu in de praktijk? Dat maken Mathilde Bruinenberg en Lidi Kievit, projectmanager en kwartiermaker Transformatie van de regio IJsselland duidelijk, een jeugdregio met 11 gemeenten in Overijssel. Hun bestuurders wilden inzicht hebben hoe het ervoor stond met de basisfuncties van de lokale teams en bij elkaar in de keuken kijken. De ZET bleek daarvoor een bruikbaar instrument.

### Manier van werken

Mathilde: ‘Met de coördinatoren van de gemeentelijke toegangen besloten we om per gemeente één casus te onderzoeken. Dat moest een casus zijn waar ze trots op zijn, want dat is voor consultants leuk om te delen. We hebben eerst dossieronderzoek gedaan, dan krijg je een eerste beeld, en daarna de cliënt geïnterviewd en de toegangsmedewerker, niet in vaste volgorde.). De uitkomsten zijn verwerkt in een analyse. Vervolgens hebben we terugkoppelingsgesprekken georganiseerd met gemeentelijke toegangs- en beleidsmedewerkers. Dat waren heel mooie gesprekken. Die heb je echt nodig voor de volledigheid van de analyse. De gemeente krijgt een spiegel voorgehouden. Ze herkenden zich grotendeels in de uitkomsten, kregen we te horen. Mooi is dat de tool je de praktijk van je manier van werken laat zien. En cliënten vertellen hoe zij dingen ervaren. Dat is van meerwaarde.’

### Niet goed of fout

Doordat de basisfunctie in de tool zijn verwerkt, kun je als gemeente de tool inzetten om te zien hoe ver je met de transformatie bent. Nee, het is geen ‘op de vingers kijken’, vindt Lidi. ‘Het gaat

niet om goed of fout, het gaat om dingen boven tafel halen. Doen we iets wel of niet en wat kun je van elkaar leren. Dit geeft een mooi handvat om dit met elkaar te bespreken.'

### Verschillende perspectieven

De klantreis is het vertrekpunt, besluit Herma Ooms. 'Het is waardevol om drie verschillende perspectieven te betrekken: het dossier, de klant en de professional. Daar kunnen verschillen in zitten. De één vindt bijvoorbeeld iets wel veilig, de ander niet. Als je dat constateert, kun je kijken en bespreken waar dat verschil door wordt veroorzaakt.' Over de tijdsduur: De ervaring is dat gemeenten de ZET in 3 maanden tijd kunnen doorlopen.

### Tips vanuit de regio IJsselland

- De toegang is gevraagd een succesvolle casus uit te zoeken, dat is voor consultants en gemeenten leuk om te delen en daar kun je ook veel van leren. Je zou kunnen kiezen voor twee casussen die goed gaan en één die minder goed verlopen is. Voor ouders/jongeren is het in beide gevallen goed om hun ervaring kenbaar te maken.
- Neem de tijd. Voor de planning, de gesprekken, voor analyses en voor de terugkoppeling. De terugkoppeling is essentieel voor de analyse en de check of de resultaten herkend worden.
- Maak gebruik van de toelichting bij de vragen (naast de smileys). Juist de verklaringen en aanscherpingen zijn veelzeggend.
- Ook dossieronderzoek kost tijd, denk bijvoorbeeld aan toestemming verkrijgen, maar ook om alle informatie en de tijdlijn eruit te halen. Je krijgt eerder toestemming als degene die toch al contact heeft met de cliënt de toestemming vraagt.
- Doe de interviews met zijn tweeën, zodat de één het gesprek kan voeren en de ander de vragenlijsten kan invullen.