

## **"Met de ZET krijg je zicht op de beleving van inwoners en professionals en de feiten in het dossier"**

Om gemeenten en organisaties te helpen goed samen te werken in het sociaal domein ontwikkelden Integraal Werken in de Wijk (IWW) en Toezicht Sociaal Domein (TSD) de Zorg en ondersteuning Evaluatie Tool (ZET). Interviews met inwoners, professionals en dossieronderzoek geven inzicht in hoe de zorg en ondersteuning tot stand zijn gekomen. Was dat in samenhang en paste het bij de vragen van de inwoner? 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. Zo zie je of zorg en ondersteuning goed zijn georganiseerd en in samenhang worden aangeboden als er meerdere organisaties bij betrokken zijn. Gemeente Bergen op Zoom is medio 2020 begonnen met het gebruik van de ZET.

### **Mensen voelden zich gehoord**

"De aanleiding voor het gebruik van de ZET kwam uit het wethouder overleg", vertelt Karin Wijmans, procesregisseur bij de gemeente Bergen op Zoom. Na een inspectieonderzoek naar kwetsbare gezinnen wilde de gemeente inzicht in toegang tot hulp en samenwerking rond doelgroepen met meerdere problemen. Snel daarna heb ik met 2 andere procesregisseurs de evaluatie voorbereid. De meeste tijd zat in het vinden van klanten die mee wilden werken, de administratie en de analyse van de interviews. Alle klanten vonden het fijn om mee te werken en voelden zich gehoord. Als zij dat wilden kregen ze achteraf een terugkoppeling."

Met de ZET onderzoek je drie casussen. Dan heb je de belangrijkste rode draden te pakken en zie je de regel, niet de uitzondering. Het zorgt voor een compacte hoeveelheid verbeterpunten, die je kunt doorvoeren.

### **Meerwaarde van verschillende bronnen**

"Bij de uitvoering van de ZET zag ik dat een inwoner erg emotioneel was en het traject heel anders had ervaren dan de professional. Dat bleek niet uit de informatie in het dossier. Het is heel interessant en informatief om een casus vanuit verschillende invalshoeken te bekijken."

### **Open leercultuur**

"Professionals waren positief over deelname aan de evaluatie, als de klant daarmee instemde. Hoewel er natuurlijk dingen naar voren kunnen komen die in hun organisatie niet goed gaan. We hebben daarom aan het begin van het gesprek benadrukt dat we niet op zoek zijn naar fouten, maar dat we willen leren met elkaar."

### **Verdiepende gesprekken**

"De interviews zijn gehouden door drie mensen, ieder met een andere gesprekstechniek. Dat is niet erg. Tijdens en na afloop van het gesprek keken we of alle onderwerpen waren besproken. Het is wel aan te raden de gesprekken samen te doen met een collega die voldoende weet van het werkveld. Je krijgt veel informatie, dus het is fijn als iemand meeschrijft. Als interviewer wil je alle aandacht hebben voor de klant. Voor klanten was het soms lastig om ervaringen in de tijd de plaatsen en waren er soms uiteenlopende ervaringen over verschillende organisaties. Wij stelden dan verdiepende vragen om een compleet beeld krijgt."

### **Verbeterpunten**

"Uit de analyse van de interviews kwam naar voren dat het delen van informatie tussen domeinen beter kan, vooral in de systemen die we gebruiken. Ook het gevoel van veiligheid in de maatschappelijke opvang was een aandachtspunt. Dit gaan we meenemen in de nieuwe aanbesteding. Een ander actiepoint is het delen van successen van domein overstijgend werken: het kost misschien meer tijd, maar het levert zoveel op".

## Vervolg van de ZET

“We willen de ZET vaker uitvoeren, te beginnen met dit jaar. We zoeken naar een compactere vorm, bijvoorbeeld door minder casussen te bekijken of minder thema’s. We onderzoeken wel weer de drie bronnen (inwoner, professional, dossier) want dat vonden we heel waardevol. Door ook het dossier te bekijken is de cirkel rond. Je hebt meer feiten zoals hoelang iets geduurd heeft en wanneer iemand waar is geweest.”