Leeswijzer sociale Impactmeting

Aanleiding

Wetenschappelijk is onderbouwd dat mensen die goed 'in hun vel zitten' minder zorg vragen. Welzijn voorkomt dus zorg. Dat doen we via drie lijnen. Omdat we weten dat welbevinden en geluk sterk bepaald worden door de mate waarin mensen in staat zijn regie te nemen over hun leven (autonomie), relaties met anderen aan te gaan (verbondenheid) en hun talenten te benutten (competentie) zijn dat de effecten waar we met ons werk op inzetten. Dat doen we op verschillende manieren en met verschillende doelgroepen.
Om dit meetbaar te maken werken we met de sociale impactmeter. In het voorjaar 2021 zijn wij met dit instrument voor een aantal werksoorten gestart. In het bijgevoegde overzicht zijn de resultaten zichtbaar gemaakt. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de resultaten.

De sociale impactmeter uitgewerkt voor Welzijn Lelystad

De sociale impactmeter is ontwikkeld in Haarlem door de Academie van de Stad. De meter bevat 13 beschreven maatschappelijke effecten die een verbijzondering zijn van de genoemde 'hoofdeffecten' autonomie, competentie en verbondenheid. Per effect is er een vragenlijst opgesteld om het effect te kunnen meten. Bij Welzijn Lelystad hebben de professionals de voor hun werksoort meest van toepassing zijnde effecten (maximaal drie per werksoort) geselecteerd. Naast de geselecteerde effecten hanteert iedere werksoort één algemene vraag ; 'Door de dienstverlening hoef ik geen andere hulp?'. Ook de klanttevredenheid is meegenomen middels de Net Promoter Score. Bij elkaar betreft het een vragenlijst met maximaal 15 vragen waar inwoners op kunnen scoren. Ook is er een 'vrij veld' waarin de inwoner opmerkingen kan plaatsen.
Het moment waarop de vragenlijst wordt afgenomen is verschillend per werksoort. Dit kan bij individuele ondersteuning tijdens een tussen -of eindevaluatie zijn en bij bijvoorbeeld de Buurtkamer periodiek onder deelnemers. De inwoner kan de vragenlijst online of fysiek invullen. Dit doet de inwoner uiteraard zonder ondersteuning van de betrokken professional.

Wat doen we met de uitkomsten?

De vragenlijsten verwerken we in een real time dashboard dat voor de medewerkers op hun bureaublad beschikbaar is. Periodiek analyseren de medewerkers gezamenlijk de uitkomsten die leiden tot verbeter -en/of borgplannen. Deze worden eveneens in het dashboard van de medewerker opgenomen waardoor er een continue cyclus van leren en ontwikkelen ontstaat. Daarbij nemen medewerkers ook de reacties van inwoners uit het vrij in te vullen veld mee.

Het vervolg

Na deze eerste fase breiden wij het aantal werksoorten waarvoor wij de sociale impactmeter inzetten uit. Vrijwel alle werksoorten zullen op termijn met dit instrument werken. Naast het gebruik van de sociale impactmeter maken wij kosten-baten analyses. Dat kan een complete MKBA (maatschappelijke kosten baten analyse) zijn of een meting via een ander instrument.

Inzicht eerste impactmetingen

In het algemeen kan gezegd worden dat alle werksoorten hoog scoren als het gaat om de klanttevredenheid (Net Promotor Score). Er zijn werksoorten die hierin zelfs excellent scoren. Hieronder treft u een toelichting per werksoort van de scores op de sociale effecten.

Buurtkamer

Van de 20 respondenten geeft 70% aan dat zij door de Buurtkamer geen andere hulp nodig te hebben. De Buurtkamer voorziet in hun hulpbehoefte. 94% geeft aan dat de Buurtkamer bijdraagt aan ontmoeting en daarmee meer sociale contacten -en minder eenzaamheid ervaart. 87% geeft aan dat zij door de Buurtkamer weer meer in beweging zijn gekomen, actiever zijn geworden. Ook buiten de Buurtkamer. En 85% geeft aan dat de Buurtkamer hen helpt bij vragen en problemen waar zij in het dagelijks leven tegenaan lopen.

Ondersteuning Jonge Mantelzorgers

Van de 20 respondenten geeft 75% aan dat zij door de ondersteuning geen andere hulp nodig hebben. De ondersteuning voorziet in de behoefte en geeft nadrukkelijk de preventieve werking aan. 85% geeft aan dat de eigen ontwikkeling is verbeterd. Iedereen (100%) geeft aan dat zij beter in staat zijn met hun situatie om te gaan en een plek te hebben waar zij met hun verhaal en vragen terecht kunnen. 82% dat de zelfredzaamheid is vergroot door bv geleerd te hebben om hulp uit de eigen omgeving te vragen en/of ruimte te maken om eigen dingen te doen in plaats van te zorgen voor.

Jeugdpreventiewerk

Van de 32 respondenten geeft 81% aan dat de ondersteuning voldoende is en geen andere vorm van hulp nodig is. De preventie werking komt hiermee goed tot uiting. 67% geeft aan dat de weerbaarheid is vergroot, beter kan aangeven wat de jongeren zelf nodig heeft, meer zelfvertrouwen heeft en beter met conflictsituaties kan omgaan. 79% geeft aan op het effect van mentale gezondheid zich beter te voelen, meer energie en minder stress te hebben en te weten wat te doen om zich beter te voelen. Een leerpunt is de factor stress. In de ondersteuning aan jongeren is dit waar wij minder bewust mee bezig zijn en is één van de verbeterplannen om hier nadrukkelijk bij stil te staan.

Jongerenwerk

92% van de respondenten geeft aan geen andere hulp nodig te hebben. Bij 52% heeft het jongerenwerk effect gehad op ontmoeten dat betrekking heeft op meer sociale contacten en minder eenzaamheidsgevoelens. 68% op het geformuleerde effect dat jongerenwerk heeft bijgedragen aan de ondersteuning van jongeren. Wel hebben we geconstateerd dat we de vragenlijst meer willen toespitsen op de soort activiteit van het jongerenwerk en de daarbij behorende impact. We willen in ieder geval het onderscheid gaan aanbrengen tussen outreachend werk, het individuele contact en op activiteiten niveau. Op die manier krijgen we beter inzicht op de impact.

Mantelzorgondersteuning

66% van de respondenten geeft aan dat de mentale gezondheid is verbeterd. Het gaat daarbij om zich beter voelen, een uitlaatklep te hebben en meer ruimte voor zichzelf te hebben. 83% geeft aan door de ondersteuning dat vragen zijn opgelost, beter te weten waar terecht te kunnen met bepaalde vragen en een plek te hebben waar ervaringen met anderen gedeeld kunnen worden. 47% geeft aan dat het sociaal netwerk is vergroot. Een punt voor ons om te onderzoeken wat we hiermee kunnen en willen als het gaat om sociale netwerk versterking.

Jongerencoach

94% geeft aan dat er door de ondersteuning van de jongerencoach geen andere hulp nodig is. De vaak complexe problematiek waar deze jongeren mee zitten en de ondersteuning die hierop gegeven wordt is voor deze groep afdoende. 82% van de respondenten geeft aan dat de zelfredzaamheid is vergroot. Zij geven aan dat zij beter in staat zijn voor zichzelf te zorgen. 69% geeft aan zich maatschappelijk actiever te zijn geworden. Dit effect willen we nog wat specifieker maken als het bijvoorbeeld gaat over toekomstperspectief als onderwijs en/of werk.