

Overdracht College-Raad

Datum 11 januari 2018

onderwerp	Doorontwikkeling monitoring sociaal domein en voorbereiding evaluatie sociaal wijkteam
portefeuillehouder	Jan Brink
informant	Pleeging, Jaap (2306)
medeopstellers	Tuk, Madeline (2557)
afdeling	Maatschappelijke Ontwikkeling
bijlagen	Voorstel: Informatienota Doorontwikkeling monitoring sociaal domein en voorbereiding evaluatie sociaal wijkteam Bijlage: 1. visual 18-18+ Bijlage: 2. Beeld 18-18+ Bijlage: 3. Whiteboard 18-18+

Voorgesteld besluit raad

De raad neemt kennis van de inhoud van de informatienota Doorontwikkeling monitoring sociaal domein en voorbereiding evaluatie sociaal wijkteam

Informatienota voor de raad

Datum 19 december 2017

Onderwerp	Doorontwikkeling monitoring sociaal domein en voorbereiding evaluatie sociaal wijkteam
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder J. Brink; E. Meijerink; E. Anker

Informant J.L. Pleeging
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling / OW
Telefoon 038 498 2306
Email JL.Pleeging@zwolle.nl
Bijlagen

1. visual 18/18+
2. beeld 18/18+
3. whiteboard 18/18+

Wij stellen u voor kennis te nemen van: de inhoud van de informatienota Doorontwikkeling monitoring sociaal domein en voorbereiding evaluatie sociaal wijkteam.

Datum 19 december 2017

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

De gemeente is sinds 2015 verantwoordelijk voor een groot deel van het sociaal domein. De bijbehorende informatievoorziening en monitoring krijgen sindsdien gaandeweg vorm. De bestaande monitor sociaal domein inventariseert op een aantal aspecten al cijfers en geeft hier een eerste duiding aan:

<http://zwolle.maps.arcgis.com/apps/MapJournal/index.html?appid=16b273d0c24c4885a23276b08308fce0> .

Er ontstaat echter ook steeds meer behoefte aan meer inzicht in de werking van de verschillende bouwstenen in het sociaal domein. De sociale wijkteams hebben hierbij een cruciale positie. Begin 2017 is besloten de sociale wijkteams per 1 januari 2018 onder te brengen bij de gemeente. De raad heeft gevraagd om een grondige evaluatie hiervan in 2021 (motie 8-4. Aan de raad is toegezegd dat de wijze waarop dat gaat gebeuren wordt meegenomen in het beeld hoe de monitoring in het sociaal domein wordt doorontwikkeld.

In bijgaande memo beschrijven we de aanpak waarop die ons daarvbij voor ogen staat.

Kernboodschap

We willen werken aan een monitoring die ondersteunt bij het sturen op maatschappelijk effect. De ambitie is om de verschillende puzzelstukken goed te bekijken, te ordenen en een strategie te bepalen hoe de monitoringspuzzel goed gelegd kan worden. De eindopbrengst is een opzet en overzicht van de monitoringsinspanningen die bijdragen aan de transformatie in het sociaal domein. Weergegeven op meerdere manieren. Daarbij wordt steeds specifiek gekeken naar rol en inbreng van het sociaal wijkteam. Op deze manier werken we stapsgewijs toe naar de evaluatie van het functioneren van de sociaal wijkteams binnen de gemeentelijke organisatie in 2021. Ieder tussen liggend jaar zal de raad aan de hand van de uitkomsten van de inhoudelijke sessies worden meegenomen in zowel de doorontwikkeling van de monitoring sociaal domein als in het functioneren van de sociaal wijkteams daarbij.

ConsequentiesAanleiding

De gemeente Zwolle is sinds 2015 verantwoordelijk voor een groot deel van het sociaal domein. De bijbehorende informatievoorziening en monitoring krijgen gaandeweg vorm. In eerste instantie was de monitoring vooral gericht op de continuïteit van lopende afspraken en regelingen. Nu die eerste fase is afgerond zien we op veel plekken bezielde professionals de transformatieambitie oppakken. Maar naast dit beeld van de bezielde professional, zien we ook een beeld van de weerbarstige transformatiepraktijk waarin die professional nieuwe rollen en taken aan het leren en uitoefenen is. In die zoektocht wordt veel verwacht van monitoring.

De bestaande monitor sociaal domein inventariseert op een aantal aspecten al cijfers en geeft hier een eerste duiding aan. In de informatienota Monitoring sociaal domein uit oktober 2016 is hier al een uitgebreid beeld van gegeven. Vragen als: Komen de verwachtingen uit? Waar zitten de stuurknoppen precies? komen nu steeds meer aan bod.

De klassieke bureaucratie waaraan we ons proberen te ontworstelen heeft daarbij een zeer sterke en aantrekkelijke logica. Zij heeft systemen en gedragspatronen opgeleverd die al decennialang de dominante praktijk bepalen en succes hebben gehad. Bovendien is een alternatief niet zomaar

Datum 19 december 2017

beschikbaar. Het vraagt een proces van zoeken, van leren, van pionieren en van handelen tegen de stroom in. Het alternatief ligt er niet van vandaag op morgen. En dat geldt ook voor de monitoring.

Er ontstaat steeds meer behoefte aan meer inzicht in de werking van de diverse bouwstenen in het sociaal domein. In deze informatienota beschrijven we eerst wat achtergronden rond monitoring in het sociaal domein. Daarna gaan we in op de manier waarop we de monitoring in het sociaal domein willen door ontwikkelen en hoe we daar het functioneren van de sociale wijkteams binnen de gemeentelijke organisatie in mee nemen.

Achtergrond monitoring in het sociaal domein

Net als veel andere gemeenten is de gemeente Zwolle gezien de maatschappelijke en financiële belangen zeer gebrand op het monitoren van ontwikkelingen en trends in en rond het sociale domein: Zijn de ingekochte diensten voldoende effectief? Worden de beoogde bezuinigingen gerealiseerd? Zijn mensen tevreden met de geleverde ondersteuning? Is er een verschuiving naar samenredzaamheid? Dat doen we onder meer al aan de hand van de lokaal gewaarde 'indexen'. Maar er is daarnaast ook behoefte aan andere monitoring. Dat is nog niet zo makkelijk, onder meer omdat:

- monitoring in het sociale domein betrekking kan hebben op vele uiteenlopende elementen (kosten, werkwijze, effecten, samenwerking, tevredenheid, etc.);
- effecten vaak 'zacht' van aard zijn, verschillende oorzaken kunnen hebben en sterk onder invloed staan van 'externe factoren';
- gestelde doelen bij nadere beschouwing niet heel scherp blijken;
- dienstverlening aan bewoners door meerdere partners wordt verzorgd;
- er meerdere 'gebruikers' van de monitoringsinformatie zijn, soms met uiteenlopende wensen;
- er tal van technische belemmeringen spelen ('meetbelasting', betrouwbaarheid, lastige beleidstheorieën).

Kortom: monitoring in het sociaal domein heeft (naast veel going concern-indicatoren) ook vaak te maken met zogenaamde wicked problems: taaie problemen. Problemen die je niet oplost met een uurtje vergaderen en een beetje logisch nadenken. Vaak is het probleem diffuus, zijn er allerlei oorzaken, veel partijen betrokken en weten we niet precies hoe een oplossing eruitziet.

In de ontwikkeling van monitoring voor het sociaal domein onderkennen we 2 lijnen:

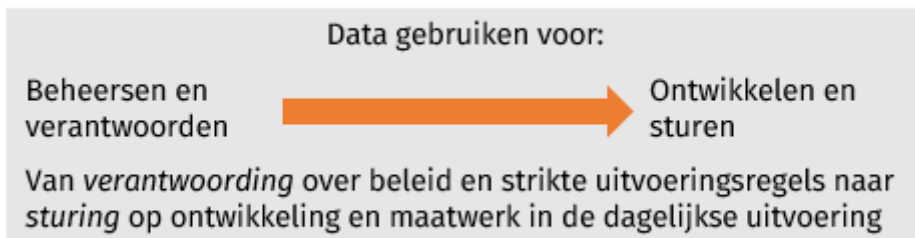
1. de korte termijn vraagt om concrete (output) informatie waarmee kan worden voldaan aan verantwoordingseisen en zicht komt op (financiële) procesfactoren, zodat op tijd indien nodig kan worden bijgestuurd.
2. En daarnaast is er behoefte aan monitoring die ondersteunend kan werken voor de beoogde (en noodzakelijke) transformatie op de wat langere termijn.

De eerste lijn is de dominante lijn in de huidige monitoring. Die monitoring moet zich deels nog bewijzen o.a. doordat er nog geen meetresultaten over langere termijn zijn en de vergelijking met de periode voor de decentralisatie moeilijk te maken is. De vergelijkbaarheid door de tijd (longitudinaal) neemt daarbij wel gestaag toe. Veel van de indicatoren die door de raad worden genoemd in motie 8-4 van 3 april 2017 worden nu al in de huidige monitoring meegenomen. Deze indicatoren (bijvoorbeeld klanttevredenheid, doorstroming) worden blijvend bijgehouden in de komende jaren. Naar 2021 kan voor die indicatoren dan een trendbeeld worden gegeven. In de informatienota Monitoring sociaal domein van november 2016 hebben we een beeld geschetst van de instrumenten die lokaal al zijn ontwikkeld.

De tweede lijn komt voort uit de constatering dat je daarmee nog niet echt grip krijgt op de transformerende praktijk in de lokale context. En dat er behoefte is aan monitoring die die transformatie ondersteunt. In schema:

Datum

19 december 2017



Daarbij proberen we natuurlijk wel zo veel mogelijk zowel de dataverzameling als de werkwijze op elkaar aan te laten sluiten. En de beide lijnen lopen ook in elkaar over. Toch is een onderscheid wel zinvol. Monitoring is geen waarde vrij technisch instrument, maar vormt onderdeel van en wordt gevormd door het proces waarin het gebruikt wordt. Zeggen wat je meet betekent ook andere dingen niet meten. Hiermee willen we het gesprek op gang brengen over de ambities t.a.v. monitoring en de condities die daarbij horen. Enerzijds willen we aangeven dat monitoring geen 'one size fits all'-oplossing kent en zijn toepassing vindt in een bijbehorend proces, en anderzijds willen we hiermee voorkomen dat we in dit stadium al te veel de nadruk leggen op een logica die voortkomt uit de (terechte) zorg voor financiële risico's. Naast dit onderscheid zien we ook een doorontwikkeling die als volgt is te typeren:

1. Monitoring : weten wat er gisteren speelde
2. Real-time monitoring : weten wat er actueel speelt
3. Predictive analyses : weten wat er gaat spelen
4. Profiling : op individueel niveau weten wat er speelt en gaat spelen
5. Data discovery : ontdekken van nieuwe verbanden

De eerste 2 vormen staan al in de steigers. Zoals ook omschreven in de informatienota Monitoring sociaal domein van november 2016. De overige worden nu werkende weg ontwikkeld.

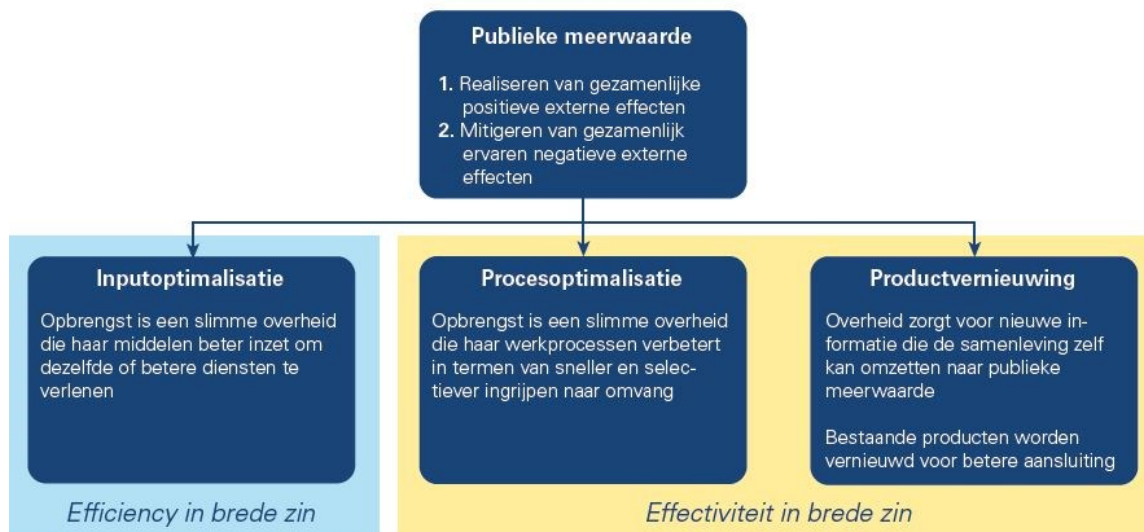
Deze indeling is ook nog anders te omschrijven:

- Inputoptimalisatie: vergroting efficiency door slimmere en goedkopere inzet van middelen in het productieproces
- Procesoptimalisatie: slimmer inrichten van het werkproces waardoor we sneller en effectiever interventies kunnen uitvoeren
- Productvernieuwing (output- en outcome-optimalisatie): het ontwikkelen van nieuwe diensten die beter aansluiten op de wensen van burgers en organisaties. In de praktijk komen we deze vorm bijv. tegen bij de vergelijkingen in het kader van het right to challenge.

Het gaat uiteindelijk om het realiseren van zo veel mogelijk publieke meerwaarde:

Datum

19 december 2017



Figuur 2. Schematische weergave publieke meerwaarde m.b.v. datasturing

En ook bij deze omschrijving kunnen we constateren dat we bij inputoptimalisatie aardig op streek zijn en bij de volgende stappen bezig zijn aan het werkende weg ontwikkelen. De evaluatie van het onderbrengen van de sociale wijkteams bij de gemeente gaat hier eigenlijk ook over: heeft die positionering optimaal bijgedragen aan het verbeteren van de maatschappelijke effectiviteit in het sociaal domein? In het proces dat ons voor ogen staat nemen we die vraag continu mee. Samen met de outputdata rond het functioneren van de sociale wijkteams die we al eerder noemden.

Er staat ons een traject voor ogen waarin we de doorontwikkeling van de monitoring in het sociaal domein combineren met een aanpak waarbij we de evaluatie van het functioneren van de sociale wijkteams binnen de gemeentelijke organisatie meenemen, voorbereiden en van de eerste inhoud voorzien. Tegelijkertijd brengt het traject betrokkenen, op meerdere momenten, op verschillende bouwstenen in gesprek. Met elkaar ontrafelen ze deze - in de vorm van reflexieve monitoring - en leggen zo de basis voor een gerichte monitoring en meer inzicht in de sturingsmogelijkheden.

Opzet Sociaal domein in beeld: samen beelden uitwerken

‘Het sociaal domein’ is een moeilijk vast te pakken onderwerp. Het risico van een Babylonische spraakverwarring ligt voortdurend op de loer. Daarom knippen we het sociaal domein in verschillende behapbare onderdelen/thema’s op. Van elk onderdeel/thema wordt een beeld uitgewerkt, met daarin de essentiële informatie, helder weergegeven (infographics, mindmap):

- welke interventies, werkwijzen worden ingezet?
- welke effecten worden verwacht, hoe ontstaan die en hoe beantwoorden deze de stedelijke opgaven?
- waar zitten de beleidsmatige sturingsknoppen?
- welke rol heeft het wijkteam?
- hoe zitten andere uitvoerders en financiers ‘in het spel’?
- welke mechanismen spelen er?
- wat zijn externe factoren?
- welke monitoringsinformatie is nu al beschikbaar, en wat zou nog meer mogelijk zijn?

De beelden sluiten op elkaar aan, zodat aan het eind van het traject een aanzienlijk deel van het sociaal domein in beeld is gebracht.

Datum

19 december 2017

- We stellen drie beelden per jaar op. Dat levert van oktober 2017 tot eind 2020 ca. 10 beelden op.
- De onderdelen/thema's worden zo gekozen dat eind 2020 alle ingrediënten beschikbaar zijn voor de door de raad gevraagde evaluatie van de sociaal wijkteams in 2021 (zie motie d.d. 3 april 2017, M8-4). Een longlist wordt opgesteld, waarbij in ieder geval de vastgestelde vijf transformatiethema's een goede plek krijgen. Waarschijnlijk uitgesplitst in meerdere thema's, waarbij we proberen aan te sluiten bij de actuele ontwikkelingen. Dat betekent dus ook dat we de keuze voor de onderwerpen aan kunnen laten sluiten bij relevante actuele discussies. Voor dit moment denken we aan:
 - overgang 18-/18+
 - langer zelfstandig wonen ouderen
 - de samenkracht van mensen
 - integrale (gezins-)aanpak
 - passend wonen en zorg
 - samenhang in de toegang (tot Jeugdhulp)
 - (arbeids-)participatie en bijstand
 - armoede en schuldenproblematiek
- De beelden sluiten op elkaar aan door duidelijke inhoudelijke onderlinge verwijzingen en in een uniforme vormgeving. Vaste elementen in elk beeld zijn:
 - rol/regie van het wijkteam
 - rol/sturingsmogelijkheden gemeenteraad
 - op welke manier bestaande monitoringsinformatie van betekenis is
 - betrokken financiële stromen (ook buiten de gemeente, waar relevant)
- Elke beeld wordt opgesteld aan de hand van twee werksessies. Per beeld wordt weergegeven wie betrokken is bij het opstellen om input te geven. Ook is het mogelijk mensen om andere redenen te laten aanschuiven (bijvoorbeeld een raadslid die een vraag heeft gesteld).
- Per beeld wordt een korte reflectie/verantwoording opgesteld: wie was betrokken, reflectie op betrokkenheid/inbreng, hoe verliep de sessie, welke nieuwe onderwerpen zijn opgehaald, welke nieuwe inzichten zijn verworven, etc.
- Als voorbeeld zijn als bijlagen de uitwerking van het onderwerp 18-/18+ opgenomen, waar de hier beschreven werkwijze is uitgetoetst.

Wat levert deze aanpak op?

Gedachte achter de doorontwikkeling zoals die ons voor ogen staat, is een monitoring die ondersteunt bij het collectief sturen op geluk en welbevinden van onze inwoners. Of (om het meer bescheiden te formuleren) naar het sturen op maatschappelijk effect. De ambitie is om de verschillende puzzelstukken goed te bekijken, te ordenen en een strategie te bepalen hoe de monitoringspuzzel gelegd kan worden. Mogelijk kunnen zelfs delen van de puzzel in elkaar gezet worden.

De eindopbrengst is een opzet en overzicht van de monitoringsinspanningen die bijdragen aan de transformatie in het sociale domein. Weergegeven op meerdere manieren. Daarbij wordt steeds specifiek gekeken naar rol en inbreng van het sociaal wijkteam. En de wijze waarop de positionering binnen de gemeente hier een positieve of negatieve rol heeft gespeeld. Op deze manier werken we stapsgewijs toe naar de evaluatie van het functioneren van de sociaal wijkteams in 2021.

Ieder tussenliggend jaar zal de raad aan de hand van de uitkomsten van de inhoudelijke sessies worden meegenomen in zowel de doorontwikkeling van de monitoring sociaal domein, als in de rol en positie van het sociaal wijkteam daarbij.

Als illustratie van de uitkomsten zijn bij deze nota de uitkomsten toegevoegd van deze aanpak op het onderwerp Overgang 18- naar 18+.

Datum 19 december 2017

Bij de inhoudelijke sessies worden ook externe betrokkenen uitgenodigd. Naast een verbreding/verdieping van de inhoudelijke inbreng kan zo ook samenwerking ontstaan rond het combineren van data-bestanden. Dit vraagt wel een zorgvuldige inbedding in thema's als privacy en zorgvuldig gebruik.

Communicatie

De inhoud van deze informatienota zal breed worden verspreid binnen de organisatie zodat aangesloten kan worden op de actuele ontwikkelingen rond inhoudelijke thema's. Bij de uitwerking van de verschillende inhoudelijke thema's worden ook externe partijen betrokken. Ook die partijen worden geïnformeerd over de beoogde doorontwikkeling zoals beschreven in deze nota.

Vervolg

Inmiddels heeft de eerste sessie rond het thema 18/18+ plaats gevonden. De stukken zijn als bijlage bijgevoegd. De tweede sessie over dit thema wordt nu voorbereid. De eerste sessie rond het thema 'Langer zelfstandig wonen ouderen' wordt nu gepland. Voor de komende jaren ziet de voorbereiding van de evaluatie sociaal wijkteams er als volgt uit:

Oktober 2018: presentatie 3 thema-uitwerkingen (incl. gegevens functioneren sociaal wijkteams)

Oktober 2019: presentatie 3 thema-uitwerkingen (incl. gegevens functioneren sociaal wijkteams)

Oktober 2020: presentatie 3 thema-uitwerkingen (incl. gegevens functioneren sociaal wijkteams)

Oktober 2021: presentatie evaluatie positionering sociaal wijkteams, waarin verwerkt de uitkomsten van de thema-uitwerkingen van de voorafgaande jaren en de trendgegevens zoals benoemd in motie 8-4 van 4 maart 2017.

Openbaarheid

De inhoud van deze nota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris