

‘Tellen, vertellen én in dialoog over de waarde van sociaal werk’

Donderdag 21 april volgde het al weer vierde Kenniscafé van de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid. Ditmaal over een belangrijke vraag die binnen het werkteam Gezond-sociaal opdoemde: hoe laat je zien wat sociaal werk oplevert? En in hoeverre willen we dit eigenlijk meetbaar maken, in cijfers en euro’s? Samen met enkele sleutelfiguren op dit thema doken bijna veertig deelnemers tijdens het Kenniscafé deze thematiek in en gingen zij aan de slag met een nieuw ontwikkelde tool: de Rendementsmeter. De vele invalshoeken leidden tot stevige gesprekken met veel nuances, kanttekeningen en nieuwe inzichten op de (on)mogelijkheden van meten in het sociaal domein.

Het Kenniscafé wordt geleid door Anne Frederiks, docentonderzoeker bij Hogeschool Rotterdam. Na een korte introductie van Anne over de Werkplaats en het werkteam Gezond-sociaal dat dit Kenniscafé organiseert, vertelt ze het programma voor vandaag: verschillende perspectieven over meten in de sociale basis  n een tool waarmee we zelf aan de slag gaan.

Metten van individueel en collectief sociaal werk

Allereerst is het woord aan Maarten Kwakernaak, onderzoeker bij het Verwey Jonker-Instituut. Hij houdt zich onder andere bezig met een onderzoek in twaalf gemeenten naar hoe je kunt meten in de sociale basis en de ontwikkeling van een instrumenteffectenplein om collectieve interventies inzichtelijk te maken. Hij heeft eerder mede aan de wieg gestaan van de Effectencalculator. Maarten begint met het grof onderscheid maken tussen individueel sociaal werk en collectief sociaal werk, zoals gericht op de sociale basis, groepen, wijkontwikkeling, community building en burgerinitiatieven. Dit onderscheidt maakt Kwakernaak om dat het ook verschillende meetopgaven betekent.

Hoe evalueren we een aanpak die voor iedereen anders moet uitpakken?



“Individueel sociaal werk is op zich makkelijker afgebakend, maar gezien de wens voor maatwerk: hoe meet je een datgene dat voor iedereen anders uitpakt?” De effectencalculator is hierbij een passend instrument, op basis van het opbouwen van een verhaal, een casusanalyse. Een evaluatie-instrument op basis van een klantreis, iemands levensverhaal. Wat is nou gebeurt, wat is er ingezet, en tegen welke kosten? Je krijgt een eerlijk verhaal vanuit meerdere perspectieven en het is een waardevol moment van evaluatie. Dit kent ook beperkingen, zo is betrokkenheid van alle hoofdpersonen rond de casus nodig en goede gespreksleiding.

Hoge (kwantitatieve) verwachtingen van beleid en politiek

Maarten vertelt dat hij recentelijk van alle kanten veel vragen krijgt over meten in het sociaal werk, veel meer dan de afgelopen jaren. Naar zijn idee komt dit onder andere door de hoge verwachtingen van het collectieve sociaal werk. “Beleid en politiek kijken met hoge verwachtingen naar de resultaten van sociaal werk en daarom proberen we te meten, maken we dashboards en wordt ‘rust in de getallen’ gezocht om maar grip te krijgen op de onzekerheid.”

“Beleid en politiek zoeken ‘rust in de getallen’ om maar grip te krijgen op de onzekerheid”

Maarten laat zien hoe momenteel in verschillende gemeenten wordt gemeten in het sociaal domein. Bijvoorbeeld naar de beschikbaarheid van voorzieningen, het gebruik en het aantal fte's, en mogelijke effecten hiervan op verschillende niveaus. Toch blijft dit meten lastig: pas op een lange termijn (meer dan een raadsperiode) kun je verandering zien. Daarnaast kun je meten zien als een vorm van bemoeiing, de focus kan van kwaliteit naar kwantiteit gaan en kan leiden tot een zeker groeidenken. Daarom stelt Maarten de vraag: “Meten op resultaten, is dat wel je wilt? Belemmert dit niet het werken vanuit de bedoeling? We moeten van grip, op cijfers en aantallen, naar begrip voor wat we doen.” Zijn oproep is dan ook om wel te blijven tellen, maar ook te vertellen én te luisteren naar elkaar om vooral samen begrip te ontwikkelen voor wat we zien en doen in het sociaal werk.

Preventie is wel/niet te berekenen

Na het verhaal van Maarten werden de deelnemers uitgedaagd om basis van stellingen hun opvattingen te geven via een Mentimeter. Zo vond slechts een klein deel van de aanwezigen dat een meetinstrumenten een extra administratieve last toevoegt en dat dit professionals zelf weinig oplevert. Op de vraag of preventie wel of niet te berekenen is, waren de meningen bijna evenredig verdeeld, maar ruim tweederde gaf aan dat inzicht in de opbrengsten van sociaal werk nodig zijn om in aanmerking te komen voor extra investeringen.

Laten we praten over kosten en opbrengsten

Aansluitend was het woord aan Jenny Zwijnenburg, voormalig sociaal werker van het jaar en bijna vijftien jaar actieonderzoeker in het sociaal domein. Voor Buurtwerk in Dordrecht heeft ze meegedacht hoe een businesscase te maken voor het project Sociaal Recept (variant op Welzijn op recept). Bij sociaal recept gaan sociaal makelaars na doorverwijzing van de

huisarts op huisbezoek en in gesprek met bewoners. Bij het begin van het project vroeg de gemeente Dordrecht om een businesscase, mede door de veelheid aan financieringsstromen. Met het idee om tot duurzamere, meer gebalanceerde financieringsstromen te komen.

“Sociaal werk kost altijd geld. Maar laten we vooral praten over de kosten en opbrengsten”

“Hierbij gaat het niet om wie het goedkoopste is, maar berekeningen kunnen wel inzicht opleveren. En daar kunnen we het dan weer over hebben”, vertelt Jenny. “Juist ook het tellen en vertellen”, inhakend op het verhaal van Maarten. Als voorbeeld vertelt ze over Vangnet, een methodiek die ze zelf heeft ontwikkeld. Waarbij ze aangeeft dat je sommige uitkomsten niet in geld kan uitdrukken, maar berekeningen kunnen wel inzicht geven. En dan kom de nieuwe tool ter sprake: de Rendementsmeter.

De kosten en baten ingeschat

De Rendementsmeter heeft dezelfde logica als de Effectencalculator. Waar bij de Effectencalculator zorgvuldig en uitgebreid het gesprek met de cliënt zelf en de betrokkenen wordt aangegaan, is de rendementsmeter een eenvoudigere tool. “De Rendementsmeter is een snel instrument die je binnen twintig minuten kan invullen én waarin sociaal werkers zelf echte cases invoeren die ze hebben afgerond. Wat hebben we gedaan, en wat hebben we bespaart? Zo maken ze zelf de inschatting van de kosten, de baten en welke hulp nodig was geweest als ze hun traject niet hadden uitgevoerd”, vertelt Jenny. Bijvoorbeeld: door mijn inzet zijn kosten voor een fysiotherapeut niet nodig geweest. Dit wordt ingevuld in een spreadsheet.

Jenny benadrukt dat dit altijd een inschatting blijft. “Je kan bij preventie immers nooit zeker weten wat er was gebeurd als jij je werk niet had gedaan, maar het gebeurt zo zorgvuldig mogelijk en we laten daarin andere professionals regelmatig kritisch meekijken.” Zo ontstaat een van onderaf opgebouwde businesscase die zich vult met steeds meer casuïstiek die de sociaal makelaars echt hebben doorlopen. Op een vraag over wie die inschatting zou moeten maken benadrukt Jenny dat het erom gaat om met zoveel mogelijkheden professionals zo transparant mogelijk te zijn. “En hoe meer casussen je in de rendementsmeter zet, hoe beter die ook wordt want na een tijdje zien we nu, 71 casussen zijn al ingevoerd, bepaalde patronen. Dat is wel heel interessant.”

Aan de slag met de Rendementsmeter

Na een korte uitleg van de spreadsheet door Jenny, met alle kosten- en besparingsposten per wet apart geordend, krijgen de vier groepen twee casussen mee en gaan ze zelf in breakoutrooms aan de slag met de Rendementsmeter. De berekeningen zijn opgebouwd aan de hand van een maatschappelijke prijslijst, die Jenny en collega's (en VWS zelf) steeds verder probeert te ontwikkelen en continu bijwerkt.

Enkele reacties uit de breakoutrooms prikkelen het denken over meten in het sociaal domein. Zo wordt aangegeven dat het lastig is om een inschatting te maken, als je de persoon niet kent. Daarnaast voelde de opdracht voor sommigen als koffiedik kijken, al doe je het op basis van allerlei ervaringen die je met elkaar hebt. Om het echt goed te valideren moet je dit ook echt voorleggen aan mensen met een andere expertise. De vraag rijst: wie zou dit eigenlijk moeten invullen?

Perverse prikkels in het systeem

De opdracht triggerde in verschillende groepen discussies over de druk op financieringsmodellen en perverse prikkels in het systeem. Waarom is het 'voordelig' om iemand soms naar een andere wet of instantie over te hevelen? En wanneer iemand overlijdt: is dat de grootste besparing? Bij enkele deelnemers leeft de zorg dat inzicht in cijfers negatief geïnterpreteerd wordt en dat met besparingen aan de haal wordt gegaan.

Tenslotte luidde vanuit welzijn de vraag: waarom zouden we eigenlijk onze meerwaarde moeten laten zien? Desondanks werd aangegeven dat werken met de Rendementsmeter zorgt voor een bewustzijn van de vele kosten(posten), mogelijkheden en oplossingsrichtingen die allemaal rond een casus spelen.

1,6

Wanneer het Kenniscafé plenair weer verder gaat geeft marketeer en sociaal econoom Eveline van Zeeland de aanwezigen een denkkader mee voor de paneldiscussie. Eveline start met het noemen van het 'magische' getal 1,6: de claim dat sociaal werk rendeert met maar liefst 1,6. Dit was de uitkomst van een onderzoek van SEOR in opdracht Sociaal werk werkt! om de meerwaarde van het sociaal werk in kaart te brengen. Het platform probeert nu deze claim te actualiseren, arbeidsmarkteffecten in kaart brengen en sociaal werk-organisaties te ondersteunen om zelf hun rendement in kaart te kunnen brengen. Hiervoor, vertelt Eveline, wordt samen met ECORYS een tool ontwikkeld om dit in kaart te brengen. Weer een andere tool, beaamt ze, maar volgens Eveline nodig om echt een hele gereedschapskist te hebben om voor verschillende situaties verschillende tools te hebben. "Ik merk dat we daar weinig zicht op hebben als sector en dat daarom discussies over rendement heel gauw scheef gaan lopen".

“Voor wie en waarom wil je eigenlijk meten?”

Eveline vertelt dat de vele tools verschillen in scope (bijvoorbeeld doelgroepgericht), input (wel/niet op basis van eigen inzichten), data (kwantitatief of kwalitatief) en perspectief. "Want voor wie en waarom doe je dit, om te verantwoorden naar een gemeente, om zelf van te leren of juist voor cliënten om ontwikkeling inzichtelijk te maken?" Juist de verschillen in oriëntatie en perspectief maken dat je op veel verschillende manieren zou moeten meten, bijvoorbeeld via Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's), een Maatschappelijke Kosten-Baten Analyse (MKBA) of een business case. En het maakt uit op welk moment je meet, vooraf (ex-ante) of juist achteraf, bijvoorbeeld voor de verantwoording.

VOOR WIE & WAAROM?

- Voor opdrachtgever:
 - verantwoording van afspraken
 - willen laten zien van de meerwaarde van SW
- Voor organisatie:
 - leren, willen verbeteren
 - empowerment sociaal werker
- Voor client:
 - status quo en vooruitgang inzichtelijk maken

Bron: Eveline van Zeeland

Hoe (on)mogelijk is meten in het sociaal domein?

In de afsluitende paneldiscussie gaan voorgaande sprekers Eveline, Maarten en Jenny samen met Marieke Poolman, adviseur in het sociaal domein, in gesprek over de (on) mogelijkheden van meten in het sociaal domein. De discussie richt zich eerst op de kostenkant, waarbij Jenny en Maarten aangeven dat ook sociaal werk ‘gewoon’ geld kost en mag kosten. Jenny geeft vooral aan dat het belangrijk is dat je iets in handen hebt “wat je kan uitleggen, bijvoorbeeld aan bewoners of aan de gemeente, je moet een verhaal hebben waar je achter staat”. Marieke voegt hier aan toe dat het meetbaar willen maken, misbruikt kan worden, door de politiek bijvoorbeeld, “Maar dit is juist ook een reden om echt effectieve instrumenten te hebben.” Eveline benadrukt dat het sociaal werk als sector door monitoren steeds meer leert. Al blijft voor haar de hamvraag om eerst te weten wat je wilt meten en wat je wilt laten zien.

“Dit Kenniscafé geeft motivatie om verder aan de slag te gaan met de combinatie van meten, vertellen, en dialoog!”

Ten slotte laten via een Mentimeter bijna alle deelnemers weten de waarde in te zien van meten in het sociaal werk en wordt aangegeven wat iedereen meeneemt uit dit kenniscafé. Genoemd worden inspiratie, kennis van nieuwe ontwikkelingen, een fijne discussie en wordt aangegeven dat het goed is dat er breed aandacht is voor de waarde van sociaal werk!

Het kenniscafé is een initiatief van de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid en is onder andere bedoeld om (acute) vraagstukken van bewoners te bespreken en – indien mogelijk – op te lossen. Daarnaast gaan (buurt)bewoners, onderzoekers, studenten, docenten en professionals met elkaar in gesprek over actuele thema’s. Vanwege de coronapandemie gebeurt dit vooralsnog op afstand.