



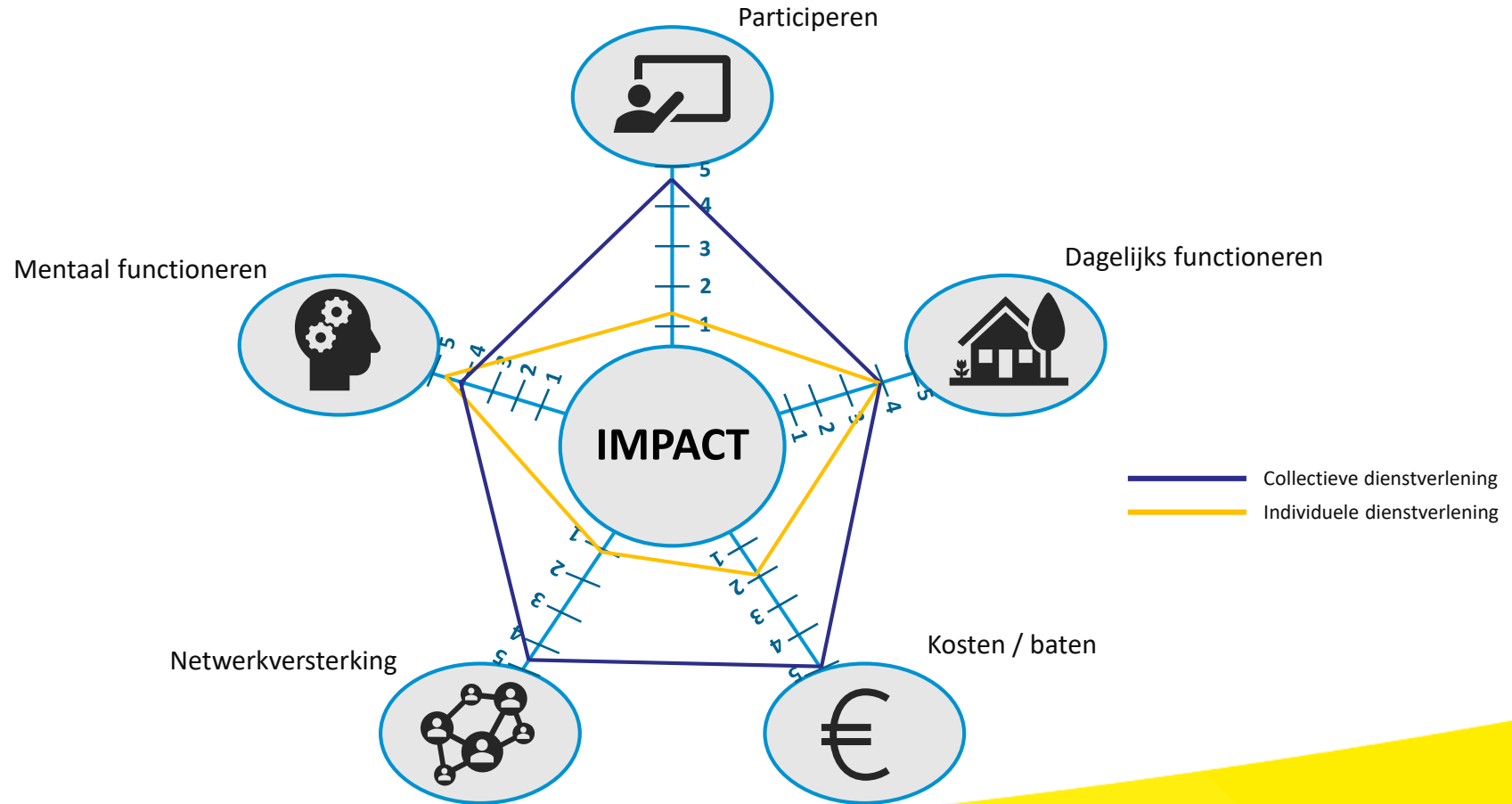
Impact collectieve dienstverlening & Datagestuurd sociaal werk

Assen, dinsdag 26 juni 2019



Tinten

Collectief versus individueel





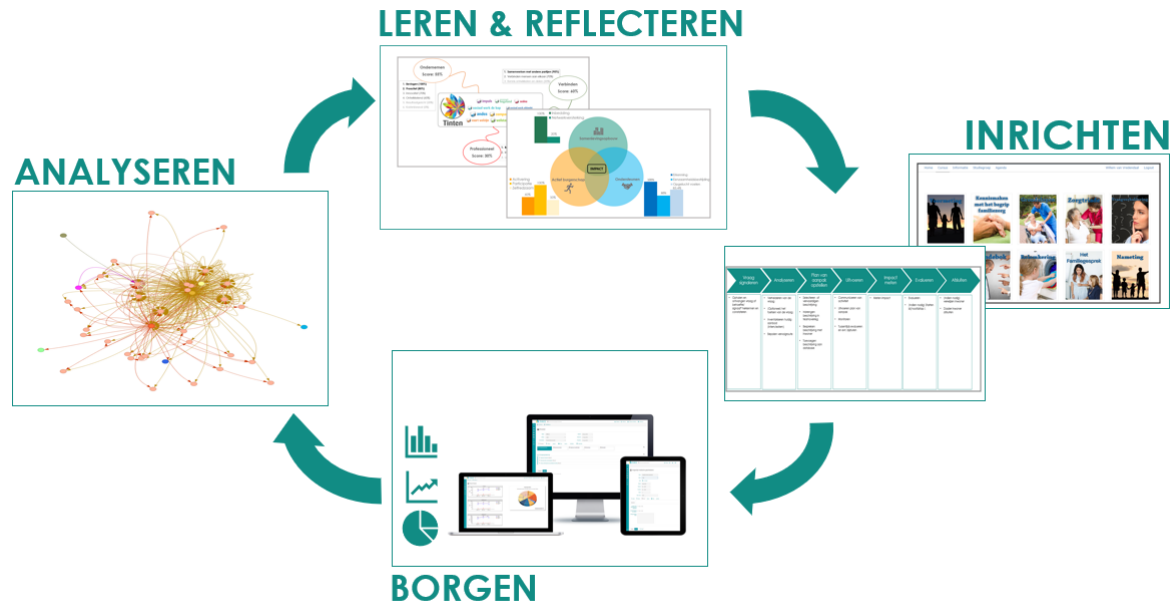
DE POSITIE VAN COLLECTIEVE DIENSTVERLENING

EEN PRAKTIJKVOORBEELD

Een praktijkvoorbeeld

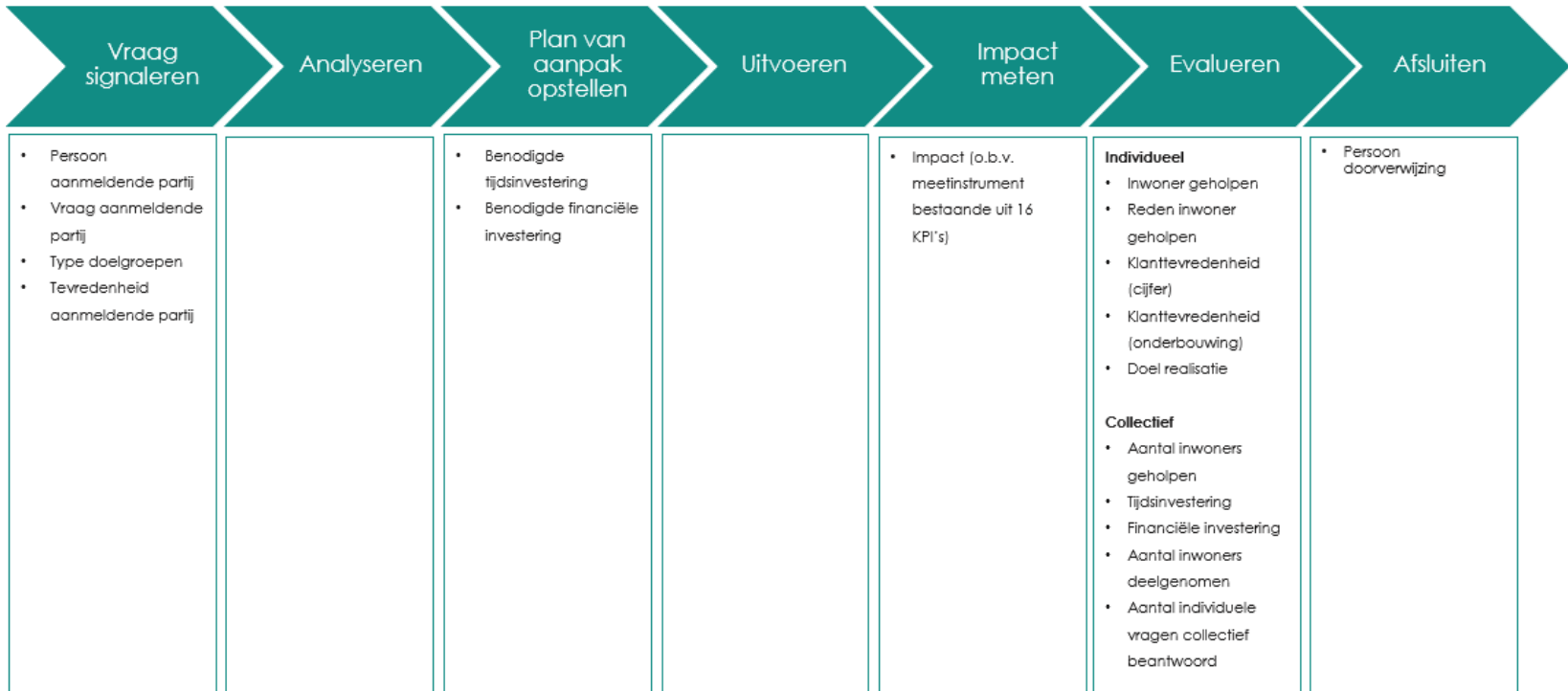
Manouk uit Emmer-Compascuum

- Manouk is een alleenstaande moeder van 26 jaar oud. Zij heeft één zoon van 3 jaar.
- Zoon Levi is geboren in de 25^e week van de zwangerschap en heeft daardoor verschillende beperkingen (slechtziend, ontwikkelingsachterstand, epilepsie)
- De relatie tussen Manouk en de biologische vader van Levi heeft de heftige en onzekere eerste levensjaren niet doorstaan. Het contact tussen beiden is goed.
- De zorg voor Levi is zeer intensief. Ouders en ex-schoonouders ondersteunen waar mogelijk.
- Buiten haar familie heeft Manouk geen sociaal netwerk. Het contact met vrienden/vriendinnen is verwaterd.
- Manouk woont in een sociale huurwoning. Zij heeft haar MBO-opleiding niet kunnen afmaken.
- Manouk voelt eindelijk de ruimte om aan zichzelf te werken en wil o.a. haar sociaal netwerk uitbreiden, weer gaan werken en haar studie afronden.



IMPACT COLLECTIEVE DIENSTVERLENING

Referentiemodel & Keten Prestatie Indicatoren



Keten Prestatie Indicatoren

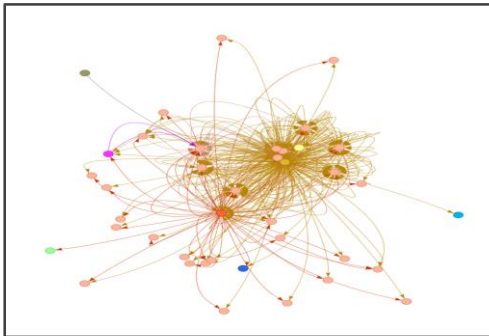
KPI's die worden geregistreerd door sociaal werker in de praktijk (#18)	KPI's die automatisch worden gegenereerd in een digitale dashboard / rapportage (#23)	Inzicht in en monitoren prestaties Tintengroep
1. Persoon aanmeldende partij 2. Vraag aanmeldende partij 3. Type doelgroepen 4. Tevredenheid aanmeldende partij 5. Benodigde tijdsinvestering 6. Benodigde financiële investering 7. Impact (o.b.v. meetinstrument) 8. Inwoner geholpen 9. Reden inwoner geholpen 10. Klanttevredenheid (cijfer) 11. Klanttevredenheid (onderbouwing) 12. Doel realisatie 13. Aantal inwoners geholpen 14. Tijdsinvestering 15. Financiële investering 16. Aantal inwoners deelgenomen 17. Aantal individuele vragen collectief beantwoord 18. Persoon doorverwijzing	1. Aantal vragen/signalen verzameld 2. Clustering per vraag/type signaal 3. Verdeling per doelgroep 4. Het aantal inwoners dat deelgenomen heeft aan de collectieve dienstverlening 5. Gemiddeld aantal deelnemers per collectieve activiteit 6. Aantal inwoners doorverwezen (absoluut aantal) 7. Aantal inwoners doorverwezen (per samenwerkingspartner)	Aard en omvang
	8. Gemiddelde tijdsinvestering per activiteit 9. Percentage realisatie begroting (tijdsinvestering) 10. Gemiddelde financiële investering per activiteit 11. Percentage realisatie begroting (financieel)	Tijd en financiën
	12. Gemiddelde klanttevredenheid van één collectieve activiteit 13. Gemiddelde klanttevredenheid van alle collectieve activiteiten 14. Gemiddelde klanttevredenheid	Tevredenheid
	15. % van totaal aantal inwoners dat impact ervaren heeft per dimensie inclusief kwalitatieve onderbouwing 16. Aantal inwoners geholpen (absoluut aantal) 17. Aantal inwoners geholpen (in %) 18. Aantal inwoners geholpen per doelgroep 19. Gemiddeld aantal inwoners dat zich geholpen voelt 20. Aantal vragen beantwoord (absoluut aantal) 21. Aantal vragen beantwoord (in %) 22. Aantal individuele vragen collectief beantwoord 23. Totaal aantal individuele vragen collectief beantwoord	Impact

Wat levert het op?

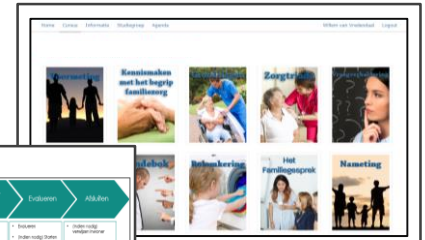
- Gerichtere en effectievere collectieve dienstverlening
- Concretere rapportages waarin tellen (kwantiteit) en vertellen (kwaliteit) samen inzicht geven in impact
- Maatschappelijke business cases voor collectieve dienstverlening
- Leren en reflecteren op een navolgbare werkwijze
- Continue kwalitatieve doorontwikkeling van collectieve dienstverlening

Aanpak

1. Casusanalyses & interviews
Op welke wijze voeren wij onze collectieve dienstverlening uit?



2. Rapportage & patroonanalyse
Wat kunnen we gezamenlijk leren van onze collectieve dienstverlening?



4. Ondersteunende digitalisering:
Tinten sociaal werk platform
Hoe maken we de impact van onze collectieve dienstverlening inzichtelijk?



Vraag signaal	Analyseren	Plan van dienst opstellen	Uitvoeren	Impact meten	Evaluëren	Sturen
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat informatie wordt gedeeld • Samenwerken met andere partijen • Samenwerken met andere partijen • Samenwerken met andere partijen 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren van de vraag • Analyseren van de vraag • Analyseren van de vraag • Analyseren van de vraag 	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken met andere partijen • Samenwerken met andere partijen • Samenwerken met andere partijen • Samenwerken met andere partijen 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van de dienst • Uitvoeren van de dienst • Uitvoeren van de dienst • Uitvoeren van de dienst 	<ul style="list-style-type: none"> • Impact meten van de dienst • Impact meten van de dienst • Impact meten van de dienst • Impact meten van de dienst 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluëren van de dienst • Evaluëren van de dienst • Evaluëren van de dienst • Evaluëren van de dienst 	<ul style="list-style-type: none"> • Sturen van de dienst • Sturen van de dienst • Sturen van de dienst • Sturen van de dienst

3. Werkwijze collectieve dienstverlening & databank van collectieve activiteiten
Hoe ziet succesvolle, collectieve dienstverlening eruit?



Impact vs. effect

Positionering van het onderzoek

- Onderwerp van onderzoek (impact van sociaal werk) is relatief onbekend.
- Verkennend onderzoek (exploratief): nadruk op het in kaart brengen van de impact in plaats van het (statistisch) toetsen of de impact aanwezig is.

Definitie effect

“Effect gaat over het resultaat dat een organisatie realiseert en het leggen van significante verbanden tussen variabelen die de uitkomst hebben veroorzaakt”

(Goedee, 2019).

Definitie impact

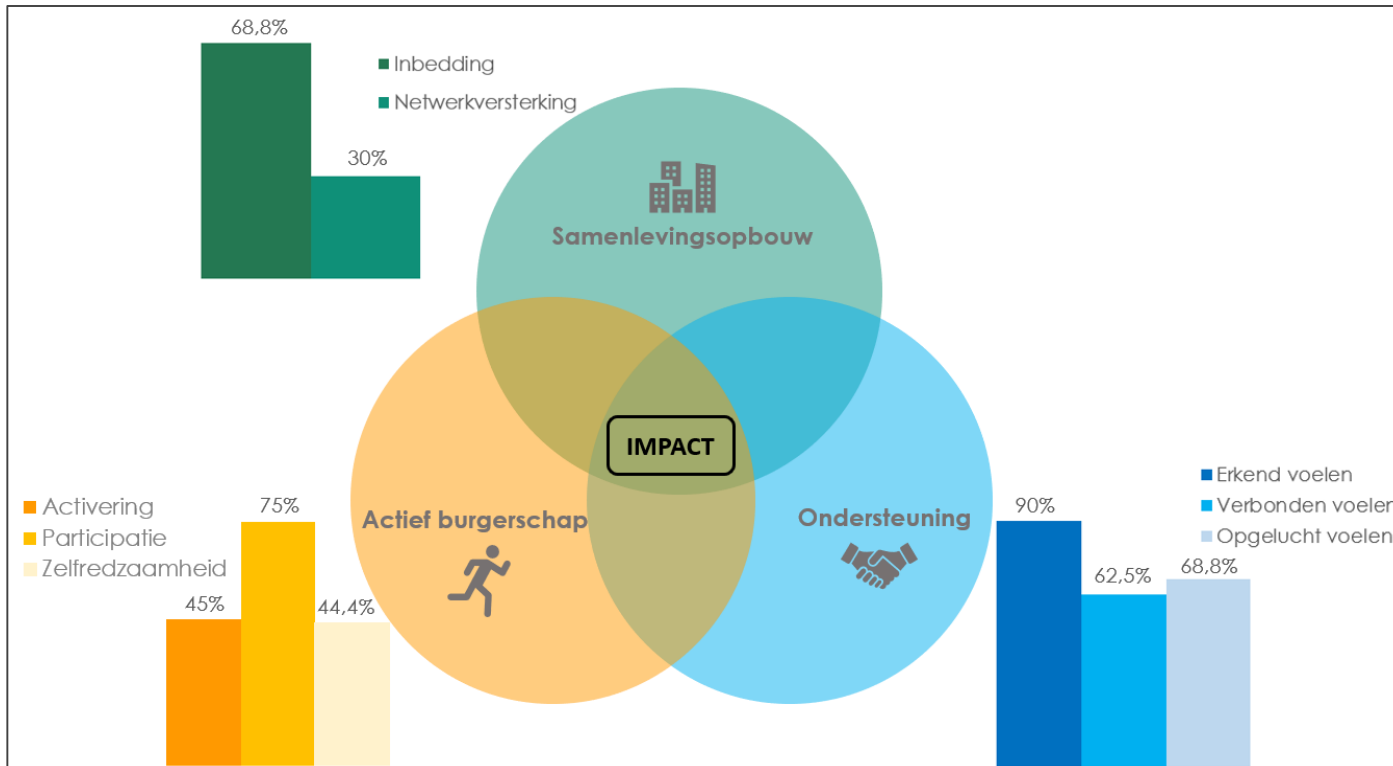
“Impact gaat over de door inwoners gepercipieerde veranderingen die een organisatie teweeg brengt op de samenleving en de maatschappelijke relevantie van deze veranderingen”

(Vermeulen & Maas, 2018).



Resultaat onderzoek

Welke impact is ervaren door inwoners?



Resultaat onderzoek

Wijze van inzichtelijk maken van de impact



Ondersteuning



Erkend
voelen

Verbonden
voelen

Opgelucht
voelen

- De deelnemer aan de collectieve activiteit voelt zich begrepen door sociaal werkers van Tinten
- De deelnemer aan de collectieve activiteit voelt zich gehoord door sociaal werkers van Tinten

Quote jonge moeder: "...door deel te nemen aan de collectieve activiteiten creëer je een soort saamhorigheidsgevoel, een lotgenoten saamhorigheidsgevoel, waardoor ik weer vooruit kan".

Quote mantelzorger: "Ik kan altijd mijn verhaal kwijt. Hierdoor voel ik mij begrepen en houd ik de zorg aan mijn moeder veel beter vol".

In gesprek met elkaar





Resumé en afsluiting



Tinten