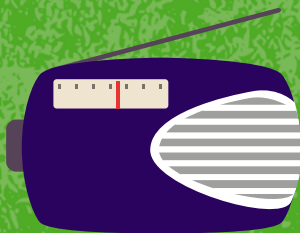


MONITORING

IN HET SOCIAAL DOMEIN

*Zo
kan het
ook!*



ZO KAN HET OOK!

Monitoren is het in kaart brengen van de resultaten van zorg en ondersteuning. Wat bereik je in het leven van je doelgroep? Een belangrijke vraag, maar hoe beantwoord je die? Gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties kiezen vaak voor vragenlijsten of meetinstrumenten die veel tijd kosten of voor administratieve lasten zorgen. Niet iets waar je direct energie van krijgt! Met deze folder reiken we je ideeën aan van hoe het ook kan! Het is aan jou of je ze gebruikt, of dat je ze op de plank laat staan.



Op www.movisie.nl/andersmonitoren vind je een digitale versie met allerlei links naar websites waar je meer informatie kunt lezen over de vormen die we in deze folder uitlichten.

Zo wordt monitoren bijvoorbeeld:
**leuker, sneller, anders, makkelijker,
met de doelgroep, outside the box.**



Laat je inspireren en ga met meer plezier met monitoren aan de slag. Houd niet vast aan de wijze van monitoren die je al kent; er zijn zoveel manieren om resultaten te laten zien! Waar wacht je nog op, aan de slag!

FILM

Een beeldende manier om verhalen en cijfers te presenteren is door middel van film. De Bewonersacademie ontwikkelde met initiatieven, buurtmedia en gemeente Amsterdam de methodiek Kijk mee! In Amsterdam hebben diverse initiatieven met video hun werk verantwoord richting gemeente subsidieverstrekkers en buurtbewoners, zie bijvoorbeeld het project Zero Waste uit Amsterdam Zuidoost.

- Werken met buurtmedia is slim, zij kennen de wijk en je hebt meteen lokaal bereik.
- Je maakt het met in plaats van over mensen
- Beeld is overtuigender dan tekst
- Aansprekender dan een dik rapport
- Ook te gebruiken voor marketing



LET OP: Denk niet dat filmpjes per se minder tijd kosten dan een rapport! Laat alle stakeholders al vanaf het begin meedenken, zodat iedereen tevreden is. En vergeet niet te checken of iedereen in beeld wil komen!

GELUK OF WELBEVINDEN ALS OUTCOME

Is je ultieme resultaat niet dat je doelgroep gelukkig is? Maar is geluk meetbaar? Volgens verschillende experts wel! Instrumenten om geluk te meten:

- Vragenlijst van het World Happiness Report
- Geluksmeter van het CBS
- Satisfaction with Life Index van Adrian G. White.
- Of met één vraag: Voelt u zich in het algemeen gelukkig?

De echte kunst is natuurlijk om je inwoners (nog) gelukkiger te maken! De gemeente Amsterdam wil het geluk van haar inwoners vergroten door te investeren in onder andere mobiliteit, veiligheid, onderwijs en duurzaamheid.



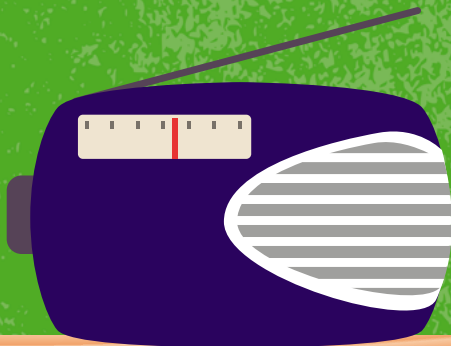
ALTERNATIEF: Een ander instrument dat focust op welbevinden is Mijn Positieve Gezondheid. Dit instrument geeft een andere invulling aan het begrip gezondheid: niet de ziekte staat centraal, maar juist waarin mensen wel gezond zijn.

GROOTSCHALIG LUISTEREN

Met verhalen kun je laten zien wat je bereikt voor mensen. Maar wat is de rode draad in al die verhalen? Grootschalig luisteren is een methode om patronen te ontdekken en veranderingen te zien in de tijd, terwijl je tegelijkertijd de originele verhalen kunt blijven inzien.



Bijzonder hierbij is dat niet een expert de verhalen analyseert maar degene die het verhaal heeft verteld.



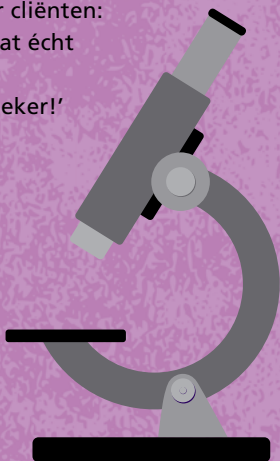
HOE DAN? In Nederland doen verschillende organisaties, waaronder Movisie, onderzoek door middel van deze methode. De methode kent overigens verschillende namen, zoals SPROCKLER of SenseMaker.

ONDERZOEKEN DOOR CLIËNTEN

Moet een onderzoek altijd gebeuren door onderzoekers? Met de methode PAja! onderzoeken jongeren zelf hun voorziening, doen verbetervoorstellen en presenteren de resultaten. Ze worden daarbij natuurlijk wel gecoacht en getraind door een externe begeleider.

Voordelen van onderzoeken door cliënten:

- Het perspectief van cliënten staat écht centraal
- Empowerment: 'Ik ben onderzoeker!'
- Versterken van onderlinge sociale contacten
- Innovatieve manier van cliëntenparticipatie



ALTERNATIEF: Ook bij andere doelgroepen wordt dit type onderzoek toegepast. Zo werden bij de projecten Out on the streets en Combating Youth Homelessness zwerfjongeren ingezet als medeonderzoekers.

VERHALEN

“Wat is de meest belangrijke verandering die dit project voor jou teweeg heeft gebracht?” Dat is de vraag die je bij Most Significant Change vraagt aan de mensen die je hebt ondersteund. Vervolgens bepalen professionals en beleidsmakers welke van deze veranderingen zij het meest belangrijk vinden. Zo krijg je zicht op wat je bereikt met je project of organisatie en gaan betrokkenen met elkaar het gesprek aan over welke veranderingen zij belangrijk vinden. Tips als je verhalen verzamelt:

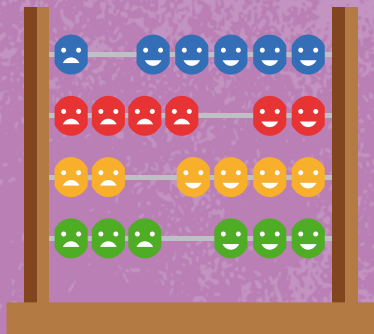
- Wees helder over je methode
- Kies extremen: die laten het beste zien wat je doet
- Combineer getallen met verhalen: tellen en vertellen



ALTERNATIEF: Bij Storytelling worden verhalen van verschillende cliënten gebundeld tot één verhaal dat vertelt wat je doet en wat dat kan opleveren.

WAT TELT VOOR DE INWONER?

De regie zoveel mogelijk bij de inwoner; dat is wat we willen in het sociaal domein. Waarom dan niet bij monitoring? Met het instrument Wat telt staat de beleving van de inwoner centraal. Zij geven zelf aan welke leefgebieden belangrijk zijn in hun leven en hoe goed het gaat op die leefgebieden. Op de leefgebieden waar het niet zo goed gaat kunnen ze doelen stellen. Monitoren doe je ook samen: lukt het om doelen te halen en gaat het dan ook beter met de inwoner? Dat biedt weer gespreksstof voor vervolgacties.

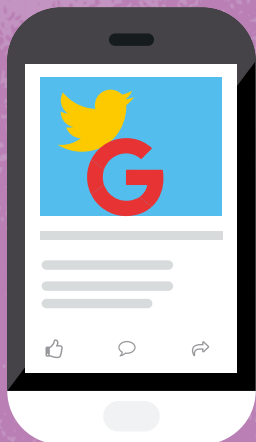


ALTERNATIEF: Steeds meer instrumenten gaan uit van de beleving van de inwoner, zoals het instrument Levenskracht, dat ook digitaal beschikbaar is.

SOCIALE MEDIA

De kwaliteit van de zorg meten aan de hand van het aantal likes op sociale media? Bij ziekenhuizen lijkt het te werken! Sociale media geven je allerlei interessante informatie. Denk aan de (openbare) reacties op Facebook en andere sociale media of gedeelde foto's van een evenement. Of vraag aan je Facebookvolgers om je organisatie een sterrenbeoordeling met toelichting te geven. Een andere optie is de kwaliteit meten via Google-reviews. Meld daarvoor je organisatie aan bij Google Mijn Bedrijf.

Monitoringtools kunnen je helpen om snel sociale media te doorzoeken op activiteit en sentiment rondom jouw organisatie of project.

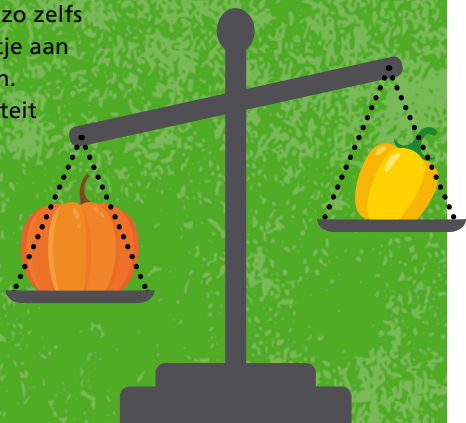


LET OP: Bedenk goed wat deze informatie zegt over jouw initiatief of organisatie. Misschien laten alleen de meest of minst tevreden inwoners een like of recensie achter. Combineer dus altijd informatie van sociale media met andere informatie.

OP ZOEK NAAR WAARDE(N)

Hoeveel is een ontmoetingsbijeenkomst in het buurthuis inwoners waard? Dat wordt veel tastbaarder als je het vergelijkt met de waarde die mensen toekennen aan andere producten en diensten, zoals een avondje naar de bioscoop of een nieuwe outfit. Deelnemers 'spelen' een ValueGame door alle kaarten die voor hen relevant zijn op volgorde te leggen van hoeveel het hen waard is. Dat kan individueel, of gezamenlijk in focusgroepen.

Als je dat wilt, kun je zo zelfs een virtueel prijskaartje aan de activiteiten hangen. Hoeveel is jouw activiteit inwoners ongeveer waard in euro's?



ALTERNATIEF: Om inzichtelijk te maken aan welke waarden jouw organisatie een bijdrage probeert te leveren, kun je op www.maex.nl een 'waardenweb' invullen. Al ruim 1500 organisaties gingen je voor!

FOTO'S

Een goede fotoreportage van je project kan meer zeggen dan duizend woorden. Kijk bijvoorbeeld eens naar de foto hieronder.

Gezelligheid, participatie, (interculturele) ontmoeting tussen jong en oud: je hebt geen dik rapport meer nodig om dat te laten zien! Vraag natuurlijk wel altijd om toestemming van de personen die op de foto staan.



Fotograaf: Anne-Marije Wilmink

ALTERNATIEF: Een goede naam van je evenement zegt ook iets over wat je bereikt. Zo komen op de 'stamppotkebabavond' van Irakees-Nederlands Eethuis Selwert wel heel letterlijk verschillende culturen samen!

DAGBOEKSTUDIES

Als mensen achteraf ergens op terug moeten blikken, geven ze vaak heel andere antwoorden dan als ze iets net hebben meegemaakt. Bij dagboekstudies rapporteren mensen over het hier en nu, bijvoorbeeld aan de hand van een korte vragenlijst die ze dagelijks of wekelijks invullen. In het sociaal domein wordt het nog weinig gebruikt, maar in Rotterdam wordt zo bijvoorbeeld onderzocht of flexibele sluitingstijden van horeca leiden tot minder overlast bij bewoners. Denk wel van tevoren goed na over wat je wilt weten, zodat je de juiste vragen stelt.



Om deze zogenaamde *real time* ervaring te peilen is het vaak behulpzaam om applicaties te gebruiken. Zo gebruikt onder andere de gemeente Utrecht de Ervaringwijzer om ervaringen van hun cliënten met zorg en ondersteuning te horen.

BESTAANDE BRONNEN

Moet je altijd informatie verzamelen om te laten zien wat je bereikt? Vaak is allerlei monitoringsinformatie al beschikbaar. Denk bijvoorbeeld aan:

- Verslagen van bijeenkomsten
- Mails of uitspraken van cliënten
- (Kranten)artikelen
- Foto's van activiteiten
- Doorstroom van deelnemers tot vrijwilliger (activering)

Kun je hieruit deels afleiden wat voor resultaten je hebt bereikt?



ALTERNATIEF: Ook op gemeenteniveau zijn veel data beschikbaar. Denk bijvoorbeeld aan het aantal woningen tot huisuitzettingen bij corporaties als indicator voor financiële zelfredzaamheid.

Deze folder inspireert jou als gemeente of zorg- of welzijnsorganisatie om aan de slag te gaan met manieren van meten, monitoren en verantwoorden van zorg en ondersteuning. In de digitale versie vind je allerlei links naar websites waar je meer informatie kunt lezen over de vormen die we in deze folder uitlichten.

Ga naar www.movisie.nl/andersmonitoren.

Movisie helpt je graag verder. Wil je advies op maat over monitoring? Neem contact op met één van onze experts:

- Annette van den Bosch, a.vandenbosch@movisie.nl
- Thijs van den Enden, t.vandenenden@movisie.nl
- Martijn Bool, m.bool@movisie.nl

OPROEP

Heb jij een goed voorbeeld van hoe je aan de slag bent gegaan met het monitoren van zorg en ondersteuning? Heb je ervaring met één van de vormen uit deze folder? Laat het ons weten! Stuur een e-mail met een korte omschrijving naar één van bovenstaande contactpersonen. Wij verspreiden jouw ervaring dan weer via de website en de sociale media kanalen van Movisie.

Andere nuttige websites:

- [InstrumentWijzer](#)
- [VNG etalage monitoring sociaal domein](#)
- [Social enterprise: impact first](#)



www.movisie.nl/andersmonitoren