



# Kwaliteit in het sociaal domein

Hoe krijg je als raadslid zicht en grip op de uitvoering van Wmo2015 & Jeugdwet?

Lindy Peijnenburg  
3 oktober 2019

# Kwaliteit als onderdeel van de beleidscyclus

## 1. Visie, doelen & kaders bepalen

- Waar staan we voor?
- Beleidsdoelen
- Kwaliteitscriteria
- Budget

→ Kaderstellende rol

## 2. Inkoop & uitvoering

- Samenspel tussen gemeenten (opdrachtgever én toegang) en aanbieders (opdrachtnemer).

Bijv: inkoop- en contractmanagement.

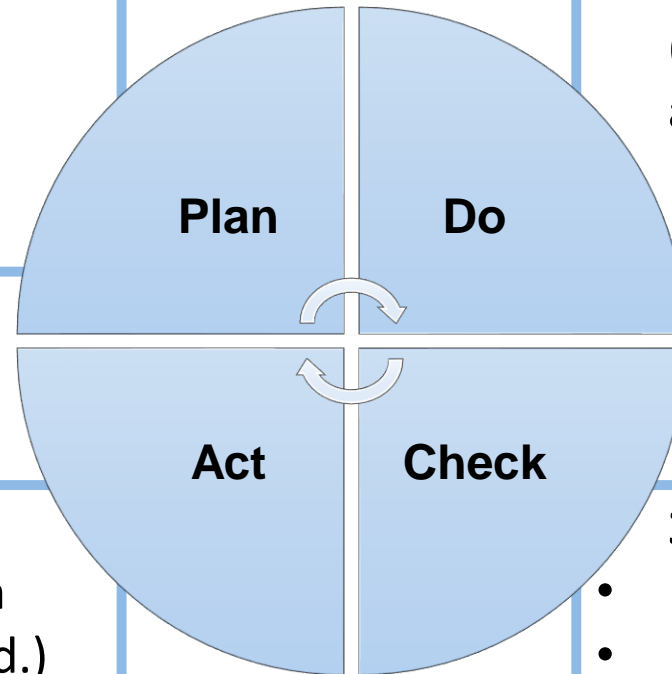
## 4. (Bij)sturen, leren & handhaven

- Bijstellen beleid? (aanscherpen verordening / inkoopcriteria e.d.)
- Handhaving (bijv. richting aanbieders)

## 3. Toetsen

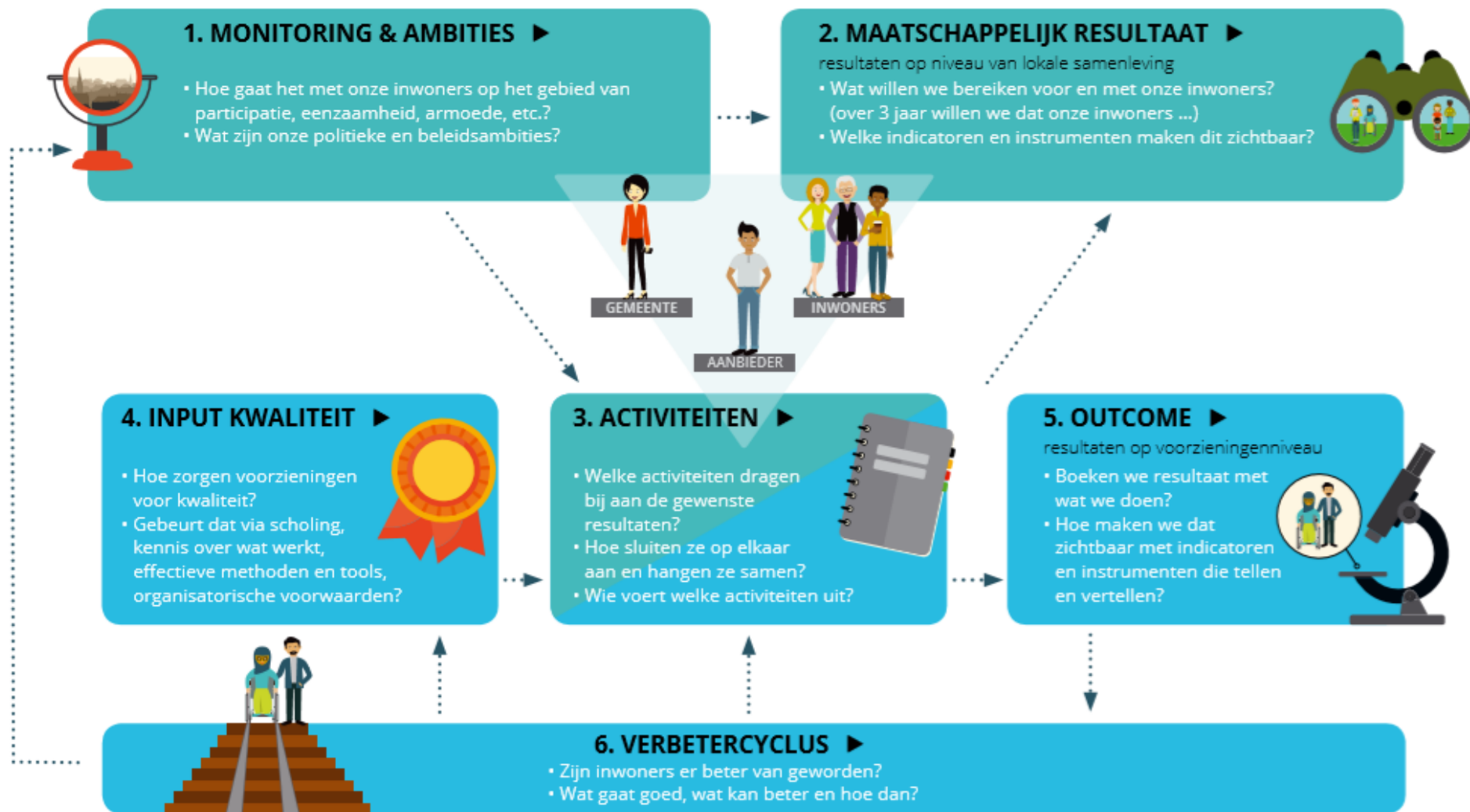
- Monitoring: hoe doen we het?
- Cliëntervaringsonderzoek
- Outcome-criteria
- Toezicht

→ Controlerende & volksvertegenwoordigende rol



# KWALITEITSKOMPAS

WAT ER VOORAF GAAT ▶



© Movisie. Naar een voorbeeld van het Nederlands Jeugdinstituut.

STAP 1 **MONITORING & AMBITIES**

STAP 2 **MAATSCHAPPELIJK RESULTAAT**

STAP 3 **ACTIVITEITEN**

STAP 4 **INPUT KWALITEIT**

STAP 5 **OUTCOME**

STAP 6 **VERBETERCYCLUS**

## Lees meer:

### Wettelijke kwaliteitseisen

- [Jeugdwet](#) (zie voor kwaliteit hoofdstuk 4)
- [Wmo 2015](#) (zie voor kwaliteitseisen hoofdstuk 3)
- [Factsheet: Kwaliteitseisen jeugdhulpaanbieders en gemeenten zoals gesteld in de Jeugdwet \(VNG, 2014\)](#)

### Hulp bij het vormgeven van kwaliteitsbeleid

- [Tip! Kwaliteitskompas in de praktijk: kwaliteit en outcome in het sociaal domein \(Movisie, 2019\)](#)
- [Kwaliteitskompas: resultaatgericht werken aan jeugd- en opvoedvraagstukken \(Nederlands Jeugdinstituut, 2017\)](#).
- [Zo werkt u met het Kwaliteitskompas \(Nederlands Jeugdinstituut, 2017\)](#)
- [Tip! E-learning sociaal domein voor raadsleden](#)

## 1. Visie, doelen en kaders bepalen: de rol van de raad

**Raad stelt beleidsplan vast**, met o.a.:

- kwaliteitseisen (voor voorzieningen) en deskundigheid beroepskrachten
  - het beoogde resultaat, criteria om resultaat te meten en prestatie-indicatoren t.a.v. aanbieders
- hierin kun je lokale kleuring aanbrenge!

## Voorbeeld: Lelystad

### LELYSTAD: SOCIAAL KRACHTIGE WIJKEN

Een belangrijke ambitie in het sociaal domein voor de gemeente Lelystad is het realiseren van sociaal krachtige buurten in samenwerking met haar inwoners. Dit geeft zij onder andere vorm door het stimuleren van buurtinitiatieven. Hiervoor is een loket gerealiseerd. In bestaande documenten van de gemeente stond al het een en ander verwoord over sociaal krachtige wijken en de beleidsdoelen en gewenste resultaten op dat terrein. Deze elementen zijn bij elkaar gebracht in een samenhangend framework van twee concrete maatschappelijke resultaten met bijbehorende, meetbare indicatoren. Op deze manier is de grote ambitie 'sociaal krachtige wijken' geconcretiseerd in kleinere maatschappelijke resultaten die meetbaar zijn.

AMBITIE	MAATSCHAPPELIJK RESULTAAT	INDICATOR
We willen dat meer ...	Over 3 jaar willen we dat ...	Waarom zien we dat we succesvol zijn?
sociaal krachtige wijken in Lelystad ontstaan door buurtinitiatieven.	bewoners duurzaam en blijvend contact hebben met elkaar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwoners komen elkaar regelmatig tegen.</li> <li>• Inwoners maken regelmatig een praatje met elkaar.</li> <li>• Inwoners ondernemen samen dingen.</li> <li>• Er is onderling respect tussen inwoners.</li> </ul>
	bewoners zich verantwoordelijk voelen voor elkaar en hun directe woon- en leefomgeving.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwoners doen iets voor hun wijk.</li> <li>• Inwoners doen iets voor een ander in hun wijk.</li> <li>• Inwoners zijn trots op hun wijk.</li> <li>• Inwoners voelen zich prettig in hun wijk.</li> <li>• Inwoners leren vaardigheden.</li> <li>• Inwoners krijgen en/of vragen tips en hulp van andere inwoners.</li> </ul>



## Lees meer:

- [Basisset kwaliteitseisen](#) (VNG, 2014)
- [Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang: handreiking voor gemeenten](#) (VNG, 2016)
- [Inspiratie voor eenvoudige toegang](#) (VNG)

## 2: Inkoop & uitvoering

- Denk mee over inkoopcriteria (bijv.: moet er een specifieke eis worden opgenomen in de bestekken?)

Lees meer

- Inkoop jeugdhulp door gemeenten: hoe zit het? (NJI, 2017)
- 7 goede gewoonten bij de inkoop (VNG, 2018)



### 3. Toetsen

1. Monitoring: hoe doen we het?
2. Cliëntervaringsonderzoek
3. Outcome-criteria
4. Toezicht



### 3. Monitoring: hoe doen we het?

- Bedenk: wat wil je *precies* weten?
  - Doen we de dingen goed, en doen we de goede dingen?
  - *Feiten* (zoals aantal eenoudergezinnen, uitstroom, gezinnen met schulden) of *beleving* (zoals eenzaamheid, ervaren kwaliteit van leven, bejegening en toegankelijkheid van hulp)
  - Sluit wat we vragen aan bij de belevingswereld van de cliënt?

Instrumenten voor effectmeting:

- **Tip!** [Instrumentwijzer.nl](https://www.instrumentwijzer.nl)

Vergelijking met andere gemeenten:

- [Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein / waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl)

### 3. Monitoring: cliëntervaring

Jaarlijks verplicht vragenlijstonderzoek: Wmo & Jeugd

- Wmo: 10 vaste vragen
- Jeugd: MCJO of eigen vragenlijst

Andere instrumenten om zicht te krijgen op cliëntervaring:

- Ervaringswijzer (kortcyclisch vragenlijstonderzoek)
- Zelfevaluatietool (voor zicht op toegang & samenhang hulp)

*“De beste argumenten voor wat we doen,  
komen van de jongeren zelf.”*

*Ed Anker, wethouder Jeugd, gemeente Zwolle*

### 3: Geharmoniseerde outcomecriteria jeugd (op niveau van voorziening)

Basisset:

1. Uitval
2. Tevredenheid over het nut/effect van de jeugdhulp
3. Doelrealisatie
  - a. zonder hulp verder kunnen
  - b. na beëindiging geen nieuwe start jeugdhulp
  - c. problemen verminderd en/of zelfredzaamheid / participatie
  - d. mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn

Lees meer

- [Inwoner centraal bij outcome-gericht werken \(Movisie, 2018\)](#)
- [Harmonisatie outcome-criteria jeugd \(Nji, 2016\)](#)
- [Regio Utrecht West past outcome-criteria toe op Wmo \(2018\)](#)

Harmonisatie  
outcome in jeugdhulp,  
jeugdgezondheidszorg,  
jeugdbescherming en  
jeugdreclassering



### 3: Toezicht

Bron van informatie over aanbieders: wat gaat goed, wat niet, hoe wordt gewerkt aan verbetering?

- IGJ (toezicht Jeugd): rapporten vaak openbaar
- Wmo-toezicht: werkplan en jaarverslag meestal openbaar, rapporten in toenemende mate openbaar

➤ denk mee over prioriteiten in het toezicht.



QUOTE

**GEMEENTE ZAASTAD** Inwoners willen we bij toezicht betrekken als klankbord, ook als het gaat om de inhoud van het toezichthoudend kader. Maar ook kijken we naar betrokkenheid van inwoners in het team van de toezichthouder en bijvoorbeeld de mogelijkheden van Iekeninspecteurs.

## 4. Bijsturen, leren en handhaven

Leer continu door te luisteren en te reflecteren.

Maar: doorloop ook de hele cyclus: visie, uitvoeren, toetsen, evalueren, verbeteren, vóór je iets nieuws begint.



QUOTE

**GEMEENTE AMSTERDAM** Veel beleidsmakers willen ook graag doeners zijn. Realisatie is inderdaad erg belangrijk. Maar tijd voor reflectie is nodig om open te staan voor nieuwe vraagstukken en om uit de comfortzone te stappen. Die tijd moeten we ook maken, ook al is dat soms moeilijk vanwege de doelstellingen en de termijnen waarbinnen besluitvorming binnen een gemeente moet plaatsvinden.

## Tot slot: wees selectief!

- Meer info leidt niet (per se) tot meer grip: weet waar je op wilt sturen!
- Houd je doelen (en de cliënt!) voor ogen
- Stuur op hoofdlijnen maar maak het concreet
- Bewaak overzicht & samenhang

### RAAD GRONINGEN VERZUIPT IN INFORMATIE WMO



Yolanda de Koster • 02 okt 2018 ■ Reageer

De Groningse gemeenteraad kan niet beoordelen of de doelstellingen van de Wmo worden gerealiseerd. De raad ontvangt weliswaar veel informatie, maar het overzicht en de samenhang laten te wensen over. Sturen en bijsturen is lastig.

# Vragen?



Contact: [lindy.peijnenburg@vng.nl](mailto:lindy.peijnenburg@vng.nl)