

Verslag in de vorm van impressies van de algemene bijeenkomst NDSO 23 juni 2017 in Utrecht

Door Roos Verheggen ism Monique Peltenburg

Op deze bijeenkomst hebben we ons vooral in twee inhoudelijke thema's verdiept: Sturen met data en Beschermd wonen en MO.

Naar het nieuwe sturen met data aan de hand van een doordachte strategie.

Het vertrekpunt wordt toegelicht door Joost Brouwels (Initiatie) (Zie de bijlagen voor de presentatie): De manier waarop wij sturen op kwaliteit van zorg & ondersteuning en omgaan met dataverzameling en –verwerking is nog te veel gebaseerd op de gedachte dat alles plan- en maakbaar is. De klassieke valkuil is dat we alles willen vastleggen en alles even belangrijk vinden. De snelheid waarmee de wereld en ook de technologie zich ontwikkelen vraagt dat wij als gemeente fundamenteel anders gaan kijken, werken en sturen. Datagestuurd werken vervult daarbij een cruciale rol, het helpt ons bij het vinden van antwoorden op relevante vragen en geeft ons basis om bij te sturen of een voor een andere richting te kiezen. Hoe kunnen we goed en anders dan tot nu toe sturen? Welke strategie is dan geschikt?

We zijn vervolgens uiteengegaan in drie groepen en hebben drie verschillende strategieën besproken.

Van berichten naar data

Is het een strategie om binnen 4 maanden(!) de 'basis op orde' te krijgen en de data uit het gemeentelijk gegevensknooppunt op een generieke wijze te ontsluiten in een datawarehouse als basis voor verder gebruik en analyse? Wout Elbertse en Jan Meijer hebben ons meegenomen in deze strategie en laten zien dat deze interessant voor die gemeenten die het nog niet gelukt is om berichtenverkeer daadwerkelijk om te zetten in data. Zie de bijlagen voor de presentatie.

Ontwerpen en maken

De gemeente Eindhoven heeft de strategie van 'omgekeerd' ontwerpen gevolgd door -samen met industrieel vormgevers- te starten bij de gebruiker van een dashboard en vanuit zijn of haar perspectief te redeneren welke informatie deze nodig heeft. Jonas Onland, Hoofd Programmasturing Sociaal Domein van de gemeente Eindhoven, licht toe hoe zij dit gedaan hebben (zie de bijlagen voor de presentatie). Uitgangspunten in het Sociale Domein waren onder andere uitgaan van de kracht van mensen, niet meer denken in doelgroepen, maar van unieke mensen en het bieden van maatwerk, dichtbij mensen.

Net als de meeste gemeenten streeft Eindhoven er naar dat zoveel mogelijk mensen kunnen meedoen aan het gewone leven en dat de meeste hulp en ondersteuning plaats vindt in de sociale basis. Eindhoven wil kunnen sturen op jaarlijks minder uitgaven naar 2^e lijnszorg en op zoveel mogelijk ondersteuning in de sociale basis. Aanwezigen herkennen dit en merken op dat dit vraagt om investeren in anders denken en meer kijken naar de bedoeling. En om flexibiliteit bij medewerkers. Het helpt om regelmatig diversiteit te creëren onder medewerkers zodat zij niet vastroesten op één thema of onderwerp maar met frisse blik kunnen beoordelen wat nodig is. Belangrijk ook dat er mensen zijn die de verbinding kunnen maken tussen data(interpretatie) en beleid en praktijk.

Zoals gezegd heeft Eindhoven gekozen voor de strategie van 'reverse engineering' en zijn ze

begonnen met het eindplaatje: waar willen we staan over vier jaar. Als je dat helder hebt, kun je vervolgens hard maken wat je als gemeente niet meer gaat doen en vervolgens moet je daarover ook harde besluiten nemen. Vervolgens zijn ze uitgegaan van de gebruiker en zijn/haar vragen. De gemeente was gewend te denken in producten, zoals bijvoorbeeld traplift. Achter elk product zaten teams en processen om aanvragen te beoordelen etc. Nu denken ze vanuit klantvragen. Jonas Onland vertelt enthousiast dat ze de klantvragen in het sociale domein in feite kunnen terugbrengen tot vier vragen:

-ik heb geen geld

-ik heb (bijna) geen dak boven mijn hoofd

-ik heb schulden

-ik heb een vraag om ondersteuning.

Voor de hele gemeente zijn ze gekomen tot een totaal van vijftien klantvragen.

Het antwoord op die vragen kun je vervolgens op een simpele manier organiseren. Aanwezigen vinden dit erg interessant. Een dergelijke werkwijze roept ook meteen vragen op: welke handelingen ga je dan niet meer doen, wat ga je niet meer meten, wie beoordeelt dan de kwaliteit van de traplift. Gezamenlijk concludeert men dat we als gemeenten veel zaken ingewikkeld georganiseerd hebben en uitgaan van wantrouwen. Dat moeten we zien om te buigen naar eenvoud en vertrouwen. En dan hoef je veel minder vast te leggen en te meten.

Leren en ontdekken

Pieter in 't Hout (Informatiemanager gemeente Utrecht) en Joop van der Zee (adviseur monitoring en onderzoek, gemeente Utrecht) lichten toe hoe gemeente Utrecht de afgelopen jaren de strategie van 'lerend ontdekken' gevolgd heeft bij het koppelen van databestanden en het duiden ervan (zie de bijlagen voor de presentatie). Zij zijn op zoek gegaan naar wat we weten, wat we kunnen verklaren en wat niet. Het interpreteren van big data vraagt om een open blik. Een voorbeeld.

Wil je als gemeente kunnen sturen op het terugdringen van uitgaven in de aanvullende zorg, dan is het van belang dat zo veel mogelijk mensen hun weg weten te vinden naar de basiszorg en dat eventuele verwijzing naar aanvullende zorg via de basiszorg loopt. Utrecht heeft 18 buurtteams Jeugd en Gezin. Binnen de Kenniskring Jeugd leefde de vraag hoe groot het bereik van respectievelijk de buurtteams en de aanvullende zorg is in de 18 verschillende wijken. Onderzoek laat zien dat dat per wijk heel verschillend kan zijn: in sommige wijken heeft zowel het buurtteam als de aanvullende zorg een groot bereik, in andere wijken is het bereik van het buurtteam klein en dat van de aanvullende zorg groot. Deze informatie leidde tot het goede gesprek bij de Kenniskring Jeugd. In de wijken met een klein bereik zijn de buurtteams in gesprek gegaan met scholen en huisartsen om aan te geven welke zorg zij kunnen bieden en om zo uiteindelijk de aanvullende zorg in die wijken terug te dringen. Op deze manier leidde de informatie tot actie bij de professionals van de buurtteams. Deze actie kan weer leiden tot gewenste veranderingen. Een eye-opener om op die manier met data-informatie om te gaan.

Enthousiast reageerden de aanwezigen op het fenomeen 'Dataklooidagen' dat Utrecht een poos geleden ingevoerd heeft. Op deze dagen verdiept het informatiemanagement zich in gekke opdrachten. Zij vraagt aan beleid met vragen te komen. Vervolgens onderzoeken zij alle beschikbare data om antwoord op die vragen te vinden. Techniek en inhoud komen op deze manier steeds dichterbij elkaar en dit leidt weer tot nieuwe inzichten. De kunst is het verhaal achter de cijfers te achterhalen en minder uit te gaan van vooronderstellingen.

Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang: vanuit eenvoud en bedoeling verder komen

Aan de hand van twee presentaties praten we door over dit thema (zie de bijlagen voor de twee presentaties). Stefanie Noordlandt en Ico Kloppenburg van de VNG lichten oa de bestuurlijke gemaakte afspraken toe: regio's moeten voor eind 2017 een gezamenlijk regionaal plan van aanpak voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang hebben opgesteld. Anouk op 't Veld (AEF) en Monique Peltenburg gaan dieper in op de opgaven waar gemeenten voor gesteld staan.

Uit de discussie blijkt dat de aanwezigen zich voor complexe vraagstukken gesteld zien, en dat zij graag de tijd krijgen voor een geleidelijke en goede overgang conform het advies van de commissie Dannenberg (die een 'ingroeipad' van 15 jaar voorstelt). Ook willen ze kijken naar hoe je solidariteit binnen de regio's vorm kunt geven. Centrumgemeenten geven aan dat hun flexibiliteit erg beperkt is, zeker als het het woonvraagstuk betreft: zij kunnen bijvoorbeeld niet eenvoudig woningen vrijmaken of nieuwe woningen bouwen. Ook zien zij dat de trek van specifieke groepen naar centrumgemeenten groot is. Voor de regiogemeenten ligt dat anders. Deze zijn blij met de extra middelen die ze gaan krijgen voor beschermd wonen en hebben meer mogelijkheden om bijvoorbeeld te bouwen. Niet alle kleine gemeenten hebben een beeld van de problematiek, die samenhangt met beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Veel gemeenten constateren dat er weinig tot geen uitstroom is. Zij verkennen hoe zij de huidige zware zorg kunnen 'omkatten' naar lichtere en/of ambulante vormen van zorg. Nu is er vaak nog een groot gat tussen individuele begeleiding en beschermd wonen. Voor het bevorderen van uitstroom is goeie aansluiting met begeleiding en andere voorzieningen in de regio noodzakelijk. Ook zou het helpen als er soepeler omgegaan kan worden met de kostendelersnorm. Deze werkt nu beperkend bij het huisvesten van meerdere personen in één woning.

Een aantal gemeenten heeft inmiddels het beleidskader vastgesteld of gaat dat op korte termijn doen en is nu bezig met verdere planvorming. Zij verwachten dat er spanning op de plannen gaat ontstaan, zodra het duidelijk wordt welke financiële middelen er aan komen te hangen.

Er is een gedeelde behoefte aan ruimte op het tempo, de fasering en de financiën van de verandering. De directeuren willen graag bekijken hoe ze gezamenlijk kunnen optrekken bij het uitdiepen van bepaalde vraagstukken, het uitwerken van oplossingen en het samen leren. Afsproken wordt ook om samen met VWS en VNG te kijken naar het besluitvormingsproces voor de komende periode en inzicht te geven in de inhoudelijke opgaven in de regio's.