



Experts in warme data

Van: Harold van Garderen en Henk Krooi

Voor: Wethouders, bestuurders en managers jeugdzorg, onderwijs en sociaal domein

Versie: 2.6

Datum: 25 januari 2024



Krijg grip op het sociaal domein met warme data

Doorbreek de schijnbare tegenstelling tussen stijgende kosten en betere zorg voor inwoners en jeugd

Situatie

De vraag of zorg/hulp ook echt goed goed voor zowel cliënten als medewerkers wordt wel gesteld, maar lijkt lastig te beantwoorden op basis van de huidige besturingsinformatie. Mede hierdoor is er veel te doen over het sociaal domein en over jeugdzorg/hulp. Er ligt een flinke bestuurlijke uitdaging om de baten (of gebrek daaraan) zichtbaar en bespreekbaar te maken en daarop te sturen

Visie op besturing van 4vitae; van meten naar ook opmerken

De impact op kind, gezin en maatschappij is niet goed te meten. Wel op te merken. 4vitae laat zowel jeugd, als ouders, als volwassenen, professionals als derden (behandelaren, onderwijzers, agenten, aanbieders) vertellen over waar zorg wel en niet goed doet. Door de vertellers vragen te stellen over hun vertelde ervaring ontstaat er een nieuwe vorm van data; warme data die de basis is voor een nieuwe vorm van besturingsinformatie. Daarmee kan wel op waarde en betekenis gestuurd worden. Deze narratieve warme (contextrijke) besturingsinformatie komt naast de koude (contextloze) productinformatie en wordt daarmee **verbonden**.

De waarde van het werken met narratieve en warme data/informatie

De waarde is samengevat in onderstaande tabel:

Dimensie	Huidige praktijk
Zicht op impact	<p>Inwoners (jong en oud) en derden gaan vertellen over waar hulp/zorg helpt en waar niet. Evaluatie van deze narratieve data door groepen professionals geef continu en grootschalig (dus niet alleen achteraf) zicht op het hele zorg/hulpsysteem.</p> <p>Met deze benadering kunnen bovendien vragenlijsten over client-tevredenheid (CEO) door gemeente/regio en aanbieders en het medewerkerbelevingsonderzoek (MBO) worden aangevuld of zelfs vervallen.</p>
Inkoop	<p>Gemeente en aanbieders gaan samenwerken van uit een gezamenlijke maatschappelijke uitdaging die gezamenlijk participatief wordt geëvalueerd. Het wordt dan gestuurd op maatschappelijke impact in plaats van productkwaliteit.</p>
Besturing	<p>Door dat continue zicht en inzicht op de betekenis van hulp of zorg kan een aanbieder monitoren hoe het in de praktijk echt gaat en daarop besturen. De gemeente/regio krijgt zicht op het hele zorglandschap en kan vanuit inzicht bijsturen. Bijvoorbeeld door te stoppen met zorg/hulp die niet goed doet.</p>
Verantwoorden	<p>Er wordt verantwoording genomen door alle partijen op basis van de gezamenlijke uitdaging. Verantwoorden wordt zo tot een verantwoordingstrialoog die zich richt op de bijdrage aan de gedeelde uitdaging om alle jeugd zo thuis mogelijk te laten opgroeien. (Dit is een voorbeeld van een uitdaging)</p>

Wat doen we?

Wij helpen u om uw vertelnetwerken te organiseren.

Op basis van de narratieve informatie en de duiding daarvan krijgt u zicht op wat er echt gebeurt in het sociaal domein / jeugd.

U krijgt inzicht in wat het systeem doet voor en met kind, gezin en maatschappij.

Wij helpen u om narratieve informatie te gebruiken bij het besturen en verantwoorden.

Wij helpen u om het oplossend/adaptief vermogen van uw organisatie te vergroten en te benutten.

Het gaat **niet** meer over wat **ù wilt weten** van mensen
Het gaat om wat mensen **willen dat u weet**

Figuur 1 op de volgende pagina geeft een voorbeeld van zicht op eigen handelen middels het gebruik van narratieve informatie:

Invloed van interventies en identiteiten binnen het gezin op besparingen

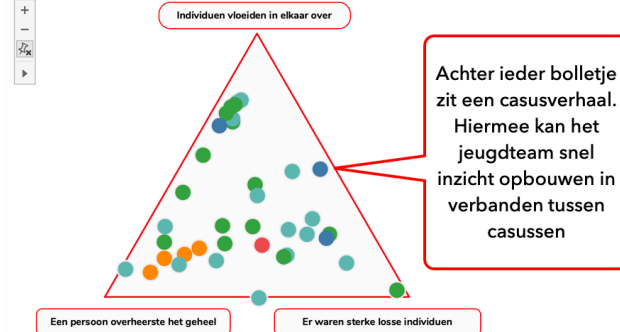
Op deze pagina zijn zelfs antwoorden op 3 vragen gecombineerd: het soort interventie dat de jeugdprofessional toepaste, de verhouding van de identiteiten binnen het gezin en de besparingen die bereikt zijn. Aangezien de kosten van jeugdzorg veel aandacht krijgen is het allereerst opvallend dat in veel casussen forse besparingen worden gemeld (donker groen).

We zien verder links een oranje balk bij "zorgen dat er meer of minder hulp komt". Deze staan voor "het werd iets duurder". Alle oranje stippen vinden we links in de hoek waar één persoon het geheel overheerste. Dit is een aanwijzing dat het bij overheersende personen in een gezin kennelijk lastiger is de kosten te beteugelen. We zien 1 rode stip waar de kosten volledig uit de hand liepen. Kun je dat begrijpen als je de casus leest?

Welk interventie-niveau paste de jeugdprofessional hier toe?



Hoe verhieldden zich de identiteiten in het gezin bij aanvang van het contact?



Figuur 1: Voorbeeld van besturingsinformatie op basis van 50 jeugdhulp-casussen in een Nederlandse jeugdzorgregio. Te zien valt dat er verbanden zijn ontdekt tussen (a) besparingen door goed matching tussen interventiesoort en gezinsstructuur en (b) er aanwijzingen zijn dat er een cluster van (oranje) casussen in waarvoor de kosten oplopen als er een persoon met overheersende invloed in het gezinssysteem aanwezig is. Deze nieuwe informatie is feitelijk bestuursinformatie die zowel bruikbaar is voor interne aanpassingen als voor verantwoording naar stakeholders als ketenpartners en gemeenten omdat hiermee aanpassingen in de sturing en besturing kunnen worden onderbouwd.

Voor wie?

Op gemeentelijk/regionaal niveau zijn er drie soorten bestuurders die belang hebben bij besturen met warme informatie:

- Wethouders jeugdzorg, onderwijs en sociaal domein die willen sturen op zowel kosten als de betekenis van de geboden hulp.
- Bestuurders van (jeugd)zorginstellingen, maatschappelijk organisaties en uitvoeringsinstanties (en met hen alle organisaties en medewerkers die daarin actief zijn) die hun morele afwegingen en/of hun bijdragen zichtbaar willen maken naar stakeholders.
- Bestuurders van trainingsorganisaties die de impact op kind en gezin van hun training/methode zichtbaar willen maken en op basis van het verkregen zicht en inzicht hun benadering/training doorontwikkelen.

Wat levert het op?

- **Zicht op maatschappelijke waarde en betekenis** - De impact van zorg/hulp op kind, gezin, inwoner en maatschappij van iedere aanbieder wordt continu zichtbaar en komt beschikbaar als besturingsinformatie. Dan kan er gestopt worden met zorg die geen goed doet en kunnen van inkoopafspraken worden aangepast.
- **Grip op budget** - Door dit zicht en inzicht kunnen bestuurders gefundeerde keuzes maken in wat zij wel of niet willen vergoeden vanuit publieke middelen.
- **Regie over ontwikkeling zorglandschap** - Het innoveren van het het zorglandschap is een proces voor overheden en zorgbestuurders samen. Door zicht op de betekenis van zorg/hulp komen zowel gaten, woestijnen, paradijzen als overbevolkte gebieden in het zorglandschap in beeld. Bestuurders kunnen vervolgens op basis van zicht en inzicht keuzes maken voor het inrichten of herschikken van het zorglandschap.

Over 4vitae

4vitae [spreek uit: voor 'viteh] betekent voor mensen. 4vitae vat teams, organisaties, bedrijven, netwerken en de maatschappij dan ook op als complex adaptieve systemen.

4vitae helpt organisaties de kennis van mensen uit het systeem over het systeem te benutten voor besturing, verantwoording, innovatie, transformatie en/of veiligheid.

Alle diensten en toepassingen van 4vitae zijn wetenschappelijk gefundeerd in systeemkunde, complexiteitskunde, organisatiekunde, narratologie en zorgethiek.



Contact

www.4vitae.nl

Kastanjelaan 2-11
3927 AP Renswoude

Harold van Garderen

harold@4vitae.nl

+31 (6) 2909 7305

Henk Krooi

henk@4vitae.nl

+31 (6) 4810 1106