

meetellen in uw gemeente

position paper – mei 2019

monitoring van beleid en kwaliteit van zorg door ervaringsdeskundigen

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) van kracht. Met deze wet hebben gemeenten een grotere rol in hulp en ondersteuning van sociaal kwetsbaren. Bewoners met vragen en problemen rond werkloosheid, huiselijk geweld, psychische problemen, schulden en eenzaamheid kunnen terecht bij de gemeente, wijkteams en maatschappelijke organisaties. Beroepskrachten en informele zorgverleners ondersteunen kwetsbare mensen en huishoudens en versterken hun netwerk. Daarnaast wordt door gemeenten gewerkt aan een innovatieve agenda voor werk en dagbesteding. Vrijwel overal wordt een aantal stappen gezet om zorg te verbeteren en werk en dagbesteding voor meer mensen toegankelijk te maken, denk aan minder regels en (interne en externe) experimenten. Eén van de belangrijke agendapunten is op welke manier de kwaliteit van (Wmo) ondersteuning kan worden vastgesteld en bewaakt.

doen we de goede dingen?

Als gemeente wil je de kwaliteit van de ondersteuning en zorg en verbeteracties (en resultaten daarvan) monitoren. Onderzoek en monitoring vormt een aandachtsgebied en cliëntparticipatie is een essentieel onderdeel van de uitvoering van beleid. Er wordt gezocht naar nuttige, participatieve manieren om onderzoek uit te voeren om tot bruikbare beleidsaanbevelingen te komen. Wetenschappelijke benadering van onderzoek door externe onderzoeksinstituten levert veelal kwantitatieve resultaten, maar kent obstakels met betrekking tot validiteit omdat de benaderingswijzen van de doelgroep minder passend zijn. Kwalitatief onderzoek kan dit obstakel enigszins omzeilen, maar wat (meestal) ontbreekt is het cliëntenperspectief in opzet en uitvoering van onderzoek.

voor wie de stem van de meest kwetsbare doelgroepen echt wil horen

Voor gemeenten en organisaties die de stem van hun bewoner of cliënt echt willen horen is er een derde weg. Dat is door een partnerschap aan te gaan met een ervaringsdeskundig onderzoeksbureau dat onafhankelijk opereert als een sociale firma. Het Utrechtse voorbeeld Meetellen in Utrecht is een succesvol project en heeft in 2017 de Gemeentelijke Toegankelijkheidsprijs gewonnen. Naar het voorbeeld van Meetellen in Utrecht, kunnen andere gemeenten ook de onderzoeksmethode van Meetellen benutten voor voeding en monitoring van de kwaliteit van (Wmo) zorg.

meetellen

Meetellen in een gemeente is een onderzoeksbureau voor en door burgers die langdurig ondersteuning nodig hebben op gebied van werkloosheid, huiselijk geweld, psychische of lichamelijke problemen, schulden en eenzaamheid. Er wordt door ervaringsdeskundige medewerkers en onderzoekers, kwantitatief en kwalitatief onderzoek vanuit cliëntperspectief gedaan om de zelfredzaamheid, empowerment en participatie van deze doelgroep te volgen en beleidsinitiatieven te monitoren en evalueren. Maar Meetellen is meer...

Vertrouwen, samenwerking en partnerschap

Meetellen verbindt praktijk en beleid. De inhoud en het belang voor de doelgroep staat daarin altijd voorop. Echter niet zonder de context waarin beleidsontwikkeling, inkoop en zorg verlenen plaatsvindt. Vertrouwen, samenwerken en partnerschap zijn belangrijke randvoorwaarden die Meetellen in al haar activiteiten invlecht. De resultaten zijn geloofwaardig en sluiten aan op de vragen die er leven (bij gemeente, zorg en doelgroep).

Meetellen bouwt vanaf het begin van een opdracht aan het gesprek; panelmedewerkers worden opgeleid om vanuit vertrouwen en begrip van de context onderzoek te doen. Goede begeleiding schept vertrouwen waardoor de stem gehoord kan worden. Het wegnemen van wederzijdse vooroordelen en barrières is een belangrijke taak en missie van Meetellen.

Combinatie onderzoek en herstel

Meetellen werkt met een peer-to-peer aanpak, waarbij mensen uit de doelgroep zelf (panelmedewerkers) getraind worden en taken in het onderzoek vervullen en mogelijk doorstromen in een functie binnen Meetellen. Door deze aanpak is Meetellen ook een herstelactiviteit op zich. Mensen uit doelgroep worden bereikt via een panel (panelleden). De kracht van de peer-to-peer panelmethode is:

- 1) het bereiken van de juiste doelgroep voor het verzamelen van informatie
- 2) actieve participatie in monitoring van het beleid van de doelgroep
- 3) een panel van honderden mensen die regelmatig hun stem kunnen laten horen
- 4) opbouwen van een nauwe band tussen onderzoeker(s) en (individuen uit) de kwetsbare doelgroep.

wat levert Meetellen op?

Meetellen wordt in 2019 naar voorbeeld van Meetellen in Utrecht stapsgewijs verder ontwikkeld als de aanpak waarmee voor en door sociaal kwetsbare mensen de ervaringen met de Wmo en Participatiewet gemonitord wordt. Dat levert op:

- nieuwe mogelijkheden voor beleid & kwaliteitsmonitoring in het sociaal domein
- passend bij de behoefte van betrokken gemeenten
- concrete verbinding tussen praktijk en beleid, op onafhankelijke basis
- meer inzicht in de behoeften van kwetsbare doelgroepen¹
- kwalitatief sterk en methodisch verantwoord onderzoek voor en door de doelgroep Wmo
- gerichte onderzoeksvragen en betekenisvolle vragenlijsten
- onderzoek producten: peer-to-peer kwantitatief enquête onderzoek, peilingen, inclusief disseminatie van de onderzoeksresultaten door middel van rapportages, factsheets en presentaties aan beleidsmedewerkers en uitvoerende professionals
- korte lijnen: niet alleen publicaties en rapportages van focusgroepgesprekken met cliënten, maar direct in aanwezigheid van beleidsmedewerkers
- contact met de doelgroep: een jaarlijkse panel dag voor ontmoeting en uitwisseling voor de panelleden biedt de mogelijkheid tot het in contact brengen van beleid en praktijk.

starten?

Feedback en kwaliteitstoetsing van beleid en zorgaanbod door monitoring en evaluatie beleid door onderzoek vanuit cliëntenperspectief vraagt om de opbouw van een goed onderzoeksteam en – panel. Hiermee ontwikkelt Meetellen tevens een nieuwe route voor herstel (mogelijk re-integratie) voor de (vrijwillige, ervaringsdeskundige) medewerkers.

Voor gemeenten en partijen in het sociaal domein die belangstelling hebben voor de methode Meetellen, of die zelf een partnerschap met Meetellen willen opzetten, neem contact met ons op.

Meer informatie?

- Annette Schlingmann – Meetellen in Utrecht
(06) 55 49 34 01 - annette@meetelleninutrecht.nl
- Esmeralda van der Naaten – stichting De Omslag
(06) 18 90 52 13 - esmeralda@deomslag.nl
- www.meetelleninutrecht.nl

¹ Het onderzoeksbureau en onderzoek richt zich op de doelgroep sociaal kwetsbare inwoners: mensen met gering perspectief op werk en risico op sociaal isolement, (ex)psychiatrisch patiënten, (ex) daklozen, mensen met een langdurig lichamelijke beperking of psychische beperking.