



# DE KUNST VAN HET WETEN

Toolkit monitoren en evalueren  
van het informele zorgbeleid

## Colofon

Auteurs: Wilco Kruijswijk, Anita Peters, Karlijn Nanninga en Antoinette Tanja

Eindredactie: Annemarie van den Berg en Hans Alderliesten

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & Illusie

Infographics: Marc Kolle

Download: [gemeente.movisie.nl](http://gemeente.movisie.nl)

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder vermelding van bronvermelding.

© Movisie, juli 2017




kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen met financiering van het ministerie van VWS.

# Inhoud

<b>Introductie</b>	<b>5</b>
<b>1. Uitgangspunten bij monitoren en evalueren van informele zorgbeleid</b>	<b>7</b>
1.1 Formuleer doelen	7
1.2 Werk samen met verleners van informele zorg en aanbieders van formele zorg en ondersteuning	8
1.3 Benut het monitoren en evalueren als een doorlopend leerproces	11
1.4 Combineer kwantitatieve met kwalitatieve informatie	11
1.5 Benut beschikbare informatie	11
<b>2. Aan de slag met monitoring en evaluatie</b>	<b>13</b>
2.1 Voorbereiden en visievorming	13
2.2 Zal het werken? Inzichtelijk maken wat u wilt bereiken	17
2.3 Werkt het al? En heeft het gewerkt? Tools om uw beleid te monitoren en evalueren	21
 <b>TOOLS</b>	
Doelen bepalen voor respijtzorg	8
Infographic: samenwerking met informele zorg	8
PAja!	13
Op weg naar outcomegericht werken	15
Effectenarena	18
Realistisch Evalueren	20
Ervaring van cliënten in beeld: vragenlijsten	22
Digimon Informele Zorg	23
Digitale Samenspelscan	23
Samenspel vrijwilligersscan	23
Effectencalculator	23
Stapelingsmonitor Waar staat je gemeente?	24
Participatieladder	24
Maatschappelijke kosten-batenanalyse	24



# Introductie

Als gemeentelijk beleidsmaker wilt u weten of u de beschikbare middelen goed inzet, of vraag en aanbod goed aansluiten bij de leefwereld van cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers. Hoe adequaat is uw beleid? Bereikt u met de samenwerkingspartners de afgesproken doelen? Kunt u voort op de ingeslagen weg, of is het nodig om bij te sturen? Werkt het informele zorgbeleid in uw gemeente en wat merken mantelzorgers en vrijwilligers ervan? Deze publicatie helpt u bij het beantwoorden van die vragen.

Na de decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten, hebben gemeenten steeds meer aandacht voor betere, effectievere en meer integrale zorg en ondersteuning. Kenmerkend voor de zoektocht naar werkwijzen die daarbij passen is de kanteling naar informele zorg. Burgers ontwikkelen zelf initiatieven voor zorg en ondersteuning in de wijk. Professionals en mantelzorgers zoeken naar gelijkwaardigheid in hun samenwerking, waarbij zorgontvanger en mantelzorgers zoveel als mogelijk de regie voeren. Maatschappelijke organisaties en professionals zoeken naar hun rol in het samenspel met informele organisaties, vrijwilligers en mantelzorgers. Maar ook al staat de burger meer aan het roer, gemeenten willen wel goed kunnen sturen.

## Leeswijzer

In deze publicatie leest u welke tools u kunt gebruiken bij het monitoren en evalueren van het informele zorgbeleid van uw gemeente. De publicatie is bedoeld voor beleidsmedewerkers van gemeenten, die verantwoordelijk zijn voor het dossier informele zorg.

### DEFINITIES



Met monitoren houdt u structureel zicht op de uitvoering van het beleid. U meet op gezette tijden vooraf bepaalde activiteiten. Zo krijgt u informatie over het verloop van de uitvoering van het beleid. Bijvoorbeeld over de efficiëntie van mantelzorgondersteuning of de ondersteuning van vrijwilligers.

Bij evalueren kijkt u of het behaalde resultaat aansluit bij uw beleidsdoelstelling(en). Was de uitvoering ook effectief? Voelen mantelzorgers zich bijvoorbeeld beter in balans qua draagkracht en draaglast? Of kan de buurthulp hulp bieden in de wijk, niet ongehinderd door overmatige regelgeving?



**Tools**



**Tips**



**Voorbeelden**

In het eerste hoofdstuk zetten we de uitgangspunten van het monitoren en evalueren van informele zorgbeleid op een rij. Het tweede hoofdstuk beslaat het grootste deel van deze publicatie en gaat over de aanpak. We geven richtlijnen voor monitoring en evaluatie van informele zorgbeleid en een overzicht van kwantitatieve en kwalitatieve aanpakken waarmee u meer te weten kunt komen over de effecten van het beleid. Aan de hand van de informatie die dat oplevert kunt u het gemeentebestuur en de uitvoering ervan verder ontwikkelen. Uit het overzicht kiest u tools die het beste passen bij de situatie in uw gemeente, zodat u als beleidsmedewerker samen met mantelzorgers, vrijwilligers, buurtbewoners en professionals verder kunt werken aan gewenste resultaten en activiteiten stimuleren die daarvoor nodig zijn.

Het informele zorgbeleid heeft veel raakvlakken met andere beleidsterreinen zoals gezondheid, participatie en huisvesting. Het is van belang om tijdens het monitoren en evalueren van het informele zorgbeleid rekening te houden met verschillende beleidsdoelen. Deze kunnen namelijk invloed hebben op de effectiviteit van het informele zorgbeleid. Denk bijvoorbeeld aan het inzetten van huishoudelijke hulp om mantelzorgers te verlichten of aan het verlenen van een vergunning voor een mantelzorgwoning.

## Beleidssterreinen

Informele zorg is de verzamelnaam voor zorg en ondersteuning die onbetaald en niet beroepshalve wordt verricht.

- \* Bij onderlinge zorg gaat het om zelfhulp en om door-en-voorinitiatieven. Onderlinge zorg heeft een eigen plek binnen het grotere onderwerp informele zorg. Anders dan bijvoorbeeld buurthulp gaat het hier specifiek om mensen die eenzelfde ontwrichtende ervaring of verslaving hebben. Voorbeelden hiervan zijn zelfhulpgroepen voor nabestaanden of voor mantelzorgers van mensen met ggz-problematiek.
- \* Bij mantelzorg gaat het om zorg die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of psychische beperkingen in hun familie, huishouden of sociale netwerk
- \* Bij buurthulp gaat het om onderlinge hulp- en dienstverlening door en voor bewoners in een buurt, wijk of dorp, al dan niet via georganiseerde initiatieven en/of om het verlenen van mantelzorg aan iemand in de buurt.
- \* Bij vrijwillige zorg gaat het om zorg verleend door vrijwilligers, meestal vanuit een georganiseerd verband; tussen de vrijwilliger en degene aan wie zorg wordt verleend bestaat vooraf meestal geen relatie.

# 1

# UITGANGSPUNTEN

## bij monitoren en evalueren van het informele zorgbeleid

Voor een goede monitoring en evaluatie van de uitvoering en effecten van het informele zorgbeleid van uw gemeente zijn de volgende uitgangspunten van belang.

1. Formuleer doelen
2. Werk samen met verleners van informele zorg en aanbieders van formele zorg en ondersteuning
3. Benut het monitoren en evalueren als een doorlopend leerproces
4. Combineer kwantitatieve met kwalitatieve informatie
5. Benut beschikbare informatie

Gemeenten sturen door de afspraken die ze vastleggen in contracten en subsidiebeschikkingen. Die afspraken bevatten resultaten en beoogde outcome, ook wel impact genoemd. Momenteel werken veel gemeenten met aanbestedingen; beoogde resultaten worden geformuleerd en organisaties schrijven (soms) gezamenlijk daarop in.

### 1.1 Formuleer doelen

Om goed te kunnen sturen, moet u weten waarop u wilt sturen. Wat is de door u gewenste outcome voor informele zorg? Waar ligt uw maatschappelijk opgave? En hoe meet u of u samen met uw lokale partners op de goede weg bent? Wat betekent een outcomegerichte manier van werken voor uw beleid?

Om te bepalen of het informeel zorgbeleid het effect heeft dat u beoogt, is het belangrijk om van te voren de doelen van uw beleid goed vast te stellen. Met het opstellen van deze doelen bepaalt u wat u wilt bereiken en hoe u dit kunt meten.

Om het gesprek aan te kunnen gaan of het gewenste maatschappelijk resultaat behaald wordt, is het noodzakelijk om vooraf afspraken te maken over waar u naar gaat kijken. Met andere woorden: welke outcomecriteria of –indicatoren er gebruikt worden. Deze indicatoren zijn een hulpmiddel om de resultaten van verschillende aanbieders van zorg, ondersteuning en participatie in beeld te brengen en in gesprek te kunnen gaan over wat er nog (meer) nodig is om de gewenste verandering te bereiken. Inzicht in welke partijen bijdragen aan het realiseren van de doelen en de acties die daarbij horen, zijn behulpzaam. Ook is het belangrijk om afspraken te maken over rollen, verwachtingen en implementatie.



## Doelen bepalen voor respijtzorg

Voordat u kunt meten of het beleid het gewenste maatschappelijke effect sorteert, zult u eerst doelen moeten vaststellen. Om zicht te krijgen op de doelen kunt u outcome-indicatoren formuleren. Het meten van *outcome* is een alternatief voor het meten van *output*, waarbij bijvoorbeeld alleen het aantal geleverde diensten gemeten wordt. Outcome gaat juist over de effecten daarvan: wat brengen de zorg en ondersteuning teweeg? Het opstellen van outcome-indicatoren kunt u doen met behulp van een doelenboom. U kunt dit doen met behulp van een doelenboom. Hierin formuleert u bovenaan het hoofddoel, het beoogde maatschappelijk effect. Dit wordt opgesplitst in subdoelen, daaronder hangen de indicatoren en de meetbare indicatoren. In het [Stappenplan Effectieve Respijtzorg](#) voor gemeenten vindt u meer informatie over het opstellen van een doelenboom voor respijtzorg.

## 1.2 Werk samen met verleners van informele zorg en aanbieders van formele zorg en ondersteuning

Mensen die actief zijn in informele zorg komt u overal tegen. Bijvoorbeeld als mantelzorger achter de voordeur bij zorgontvangers, als vrijwilliger die respijtzorg biedt, of iemand die betrokken is bij dagactiviteiten voor ouderen.

Informele zorgverleners weten van nabij wat goed werkt en wat niet als het gaat om hun ondersteuning en het samenwerken met andere professionals bijvoorbeeld. Met hen stelt u de beleidsdoelen op. En vervolgens ook welke maatregelen en activiteiten worden ingezet om de beleidsdoelen te behalen. De beste manier om de juiste doelen op te stellen is samen met betrokken partijen. Door meetbare doelen op te stellen samen met betrokken partijen, zoals mantelzorgers en aanbieders, worden verschillende perspectieven en belangen meegenomen.



## Infographic: samenwerking met informele zorg

De infographic samenwerken met informele zorg helpt u als gemeente om de lokale samenwerking goed te organiseren. De infographic is gebaseerd op een model van Kaats en breng de verschillende aspecten van samenwerking met informele zorg in kaart. Bij de samenwerking komen ambitie, belang, relatie, organisatie en proces om de hoek kijken. Het model belicht de ingrediënten voor een succesvolle samenwerking rondom informele zorg.



# Samenwerken met informele zorg

Wilt u de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers in uw gemeente meer inclusief, vanuit een levensbrede context benaderen? Dan is goede (lokale) samenwerking een must. Dat bereikt u door aandacht te geven aan de vijf aspecten van goede samenwerking (Kaats, 2012).



## Ambitie

Een gezamenlijke ambitie vormt het bindmiddel voor samenwerking. Vertrek bij het formuleren van de ambitie vanuit het perspectief van de profijtgroep(en): de cliënt en het informele zorgnetwerk.



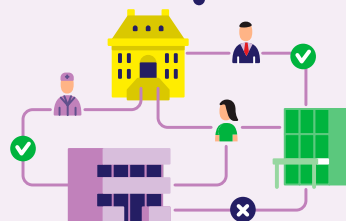
## Belangen

Sommige organisaties richten zich primair op cliënten, anderen richten zich op mantelzorgers, vrijwilligers, werknemers of mensen met een uitkering. Het hebben van een eigen belang is niet erg. Sterker nog: het draagt bij aan motivatie, draagvlak en eigenaarschap. Openheid over belangen is wel essentieel.



## Proces

Zorg voor een vitale samenwerking door deze regelmatig te evalueren. Stel daarbij de bedoeling centraal. Ook al gaat samenwerken vaak met vallen en opstaan, op de gezamenlijke ambitie kunt u altijd terugvallen.



## Organisatie

Voer het gesprek over hoe je met elkaar om wilt gaan, communiceren en overleggen. Is het mogelijk om gebruik te maken van dezelfde (digitale) systemen? Betrek hier ook de cliënt/mantelzorgers bij.



## Relatie

Cruciaal voor samenwerking is dat samenwerkingspartners elkaar kennen, vertrouwen en elkaars taal spreken. Zo zorgt u voor een warme doorverwijzing, waarbij cliënten en mantelzorgers geen last hebben van bureaucratie. Maak ook gebruik van elkaars expertise.

## aan de slag!

Wilt u beter samenwerken met informele zorg? Bent u op zoek naar 'hoe' u hier mee aan de slag kunt? Gebruik onze handige tools of vraag een van de adviseurs van Movisie om ondersteuning en advies. Ga naar [www.movisie.nl/samenwerken](http://www.movisie.nl/samenwerken)

<b>Beleidscyclus:</b>	<b>Voor monitoren en evalueren betekent dit:</b>	<b>Input op basis van:</b>
<b>Vorbereiden en visievorming Agendavorming</b>	Ambities, doelen en gewenste resultaten worden benoemd. Deze vormen de basis voor de monitoring en evaluatiecyclus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Vraag van burgers, Wmo-raad, cliënten en aanbieders sociaal domein en (jeugd)zorg.</li> <li>* Wat er al in de gemeente is.</li> <li>* (Landelijke) onderzoeksgegevens, gemeentelijke onderzoeken.</li> </ul>
<b>Vaststellen van beleid Zal het werken?</b>	Resultaten worden zowel kwalitatief als kwantitatief vastgesteld. Indicatoren worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mantelzorgers, vrijwilligers, cliënten en andere burgers.</li> <li>* Samenwerkingspartners en andere uitvoerders</li> <li>* Kennis over werkzame elementen</li> <li>* Ervaringen van goedlopende initiatieven</li> <li>* (Informele) zorgorganisaties</li> <li>* Welzijnsorganisaties</li> </ul>
<b>Uitvoering, afspraken met (keten)partners Werkt het al?</b>	Waarneembare uitkomsten en beoogde resultaten worden gemonitord en geëvalueerd.	<p>Antwoord op de vragen als:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hoeveel mensen bereiken we?</li> <li>* Sluit het aanbod aan bij de vraag?</li> <li>* Hoe effectief is de aanpak?</li> </ul>
<b>Bijstellen/door ontwikkelen van beleid Heeft het gewerkt?</b>	Resultaten van evaluatie en monitoring worden vastgelegd. Aanbevelingen worden geformuleerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Burgers, Wmo-raad, cliënten</li> <li>* (Informele) zorgorganisaties</li> <li>* Welzijnsorganisatie</li> </ul>

### **1.3 Beschouw het monitoren en evalueren als een doorlopend proces**

Evalueren en monitoren maken onlosmakelijk deel uit van de beleidscyclus en kunnen uw resultaten versterken. Dat kan vooraf, tussentijds en achteraf. Op basis hiervan ontwikkelt u het beleid verder.

### **1.4 Combineer kwantitatieve met kwalitatieve informatie**

Met kwantitatief onderzoek kan gemeten worden in welke mate mensen tevreden zijn over bepaalde onderdelen van het informele zorgbeleid. Maar ook kan het meer inzicht geven in de mate waarin mensen informele zorg verlenen – hoeveel uren, voor welk type zorgvragen, et cetera. Om vervolgens te leren hoe het beter kan aansluiten op eventuele nieuw lokaal beleid en doelen, helpt een kwalitatieve aanpak.

Kwalitatief onderzoek is erop gericht duidelijk te krijgen wát er leeft en waaróm. Door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de onderzoeksgroep, wordt dieperliggende informatie verkregen.

Beide typen onderzoek kunnen deel uit maken van het monitoring- en evaluatieproces. Door kwantitatieve informatie te onderbouwen met kwalitatieve inzichten, komt er kennis beschikbaar op basis waarvan kan worden bijgestuurd. Dit draagt bij aan het interactieve leerproces van de evaluatie- en monitoringcyclus.

### **1.5 Benut beschikbare informatie**

Door bestaand onderzoek met cijfers en feiten over uw doelgroep te verkennen, kunt u zich voorbereiden op de monitoring en evaluatie. Er is veel kennis beschikbaar, bijvoorbeeld uit landelijk of lokaal onderzoek. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de lokale GGD-gezondheidsmonitor. Hier kunnen vragen over mantelzorg worden toegevoegd. Benut deze gegevens voor specifieke vragen die beantwoord moeten worden voor informele zorgbeleid. Ook sommige interventies zijn onderzocht op hun effectiviteit en hun efficiency. Kijk daarvoor op de [gemeentesite van Movisie](#), onder andere voor achtergrond en cijfers.

## INTERESSANTE PUBLICATIES



- Informele hulp: wie doet wat (SCP, 2015)  
Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014
- Hulp geboden (SCP, 2014)  
Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp
- Achtergrond en cijfers (Movisie, 2017)  
Hoeveel mantelzorgers zijn er? Wat hebben zij nodig? En van welke ondersteuning maken ze al gebruik? Hier worden de meest actuele feiten en cijfers voor u samengevat.
- Feiten en cijfers vrijwillige inzet  
Deze feiten en cijfers zijn een greep uit de resultaten van verschillende onderzoeken van SCP, CBS, VU en Movisie.

# 2

# AAN DE SLAG

## met monitoring en evaluatie

Het is goed om vroeg in de beleidscyclus aandacht te besteden aan monitoring en evaluatie. Door van tevoren na te denken over belangrijke vragen, de randvoorwaarden helder hebben, stil te staan bij de (on)mogelijkheden, en weloverwogen keuzes te maken, kunt u later tijd besparen. Het aan de slag gaan met monitoring en evaluatie verloopt in drie stappen.

Allereerst is het belangrijk om de burger te betrekken in het beleidsproces en bij het monitoren en evalueren. In de fase van **voorbereiden en visievorming** (paragraaf 2.1) maakt u inzichtelijk wat u wilt bereiken. Vervolgens gaat u het beleid vaststellen. Onder **Zal het werken?** (paragraaf 2.2) leest u hoe u (kwalitatief en kwantitatieve) meetbare doelen en resultaten kunt vaststellen. Vervolgens kiest u tools om de voortgang en het uiteindelijk resultaat en effect in beeld te brengen. Tenslotte komen de vragen **Werkt het al?** en **Heeft het gewerkt?** (paragraaf 2.3) aan de orde. Hier vindt u tools om uw beleid te monitoren en evalueren. Zo weet u of u op de juiste weg zit, dan wel moet bijsturen én kunt u uw beleid verantwoorden!

### 2.1 Voorbereiden en visievorming

Het idee van de burger aan het roer heeft in diverse gemeenten tot verrassende initiatieven en resultaten geleid. Burgerinitiatieven ontstaan als antwoord op het uitblijven van initiatieven van de lokale overheid of als aanvulling op initiatieven van de lokale overheid. Zij kunnen bijdragen aan de mogelijkheid om in de vertrouwde omgeving, samen met anderen, te kunnen blijven wonen, ook als er ondersteuning nodig is.

Ter inspiratie doen we enkele suggesties.

#### **Mantelzorgers beter bereiken**

Mantelzorgers kunnen belangrijke input geven bij het evalueren en monitoren van uw informele zorgbeleid. Zij zijn niet altijd gemakkelijk te bereiken. Door het zorg- en het leefpad van de mantelzorg te volgen, kunt u hen op het spoor komen. Dit kunt u uiteraard doen als u andere burgers, bijvoorbeeld vrijwilligers, wilt vinden om uit te nodigen de verschillende beleidsfasen en het monitoren en evalueren van het beleid.

# Mantelzorgers beter bereiken

Om mantelzorgers te informeren, betrekken of ondersteunen moet je weten hoe je hen kunt bereiken. Dat kan het beste door te denken langs het zorg- en leefpad. Waar komen mantelzorgers gedurende een dag? Wie komen zij tegen? Welk communicatiemiddel gebruik ik?

## 1 Zorgpad

Mantelzorgers gaan vaak mee naar zorgprofessionals of ontvangen zelf ondersteuning. Dit zijn goede plekken om hen te benaderen.

### ONDERSTEUNING

Wmo-loket  
Wijkteam  
Mantelzorgmakelaar  
...

### ZORG

Ziekenhuizen  
Wijkverpleegkundige  
Thuiszorg  
...

### EN DENK AAN...

Logopedist  
Apotheek  
Diëtist  
...

## 2 Leefpad

Maar mantelzorgers hebben ook een leven naast de zorg. Ook daar zijn plekken waar zij benaderd kunnen worden voor informatie en advies.

### Op het werk

### Bibliotheek

Buurthuis  
Buurtinitiatieven

### Sportclubs

### School

## 3

### De doelen van beter bereiken

- ADVISEREN
- INFORMEREN
- INSPIREREN
- BETREKKEN
- ONDERSTEUNEN
- VERLICHTEN

### Supermarkten Winkels Cafés

Digitaal: Facebook-groepen, andere sociale media en websites.

## 4

### Wie wel en wie niet

Zie het bereiken van mantelzorgers niet als doel, maar als eerste stap. Niet iedere mantelzorger heeft immers ondersteuning nodig. U kunt samen met de bereikte mantelzorgers bekijken of er iets nodig is en zo ja, wat.

## 5

### Communicatiemiddelen

Elke doelgroep vraagt om een eigen benadering.

TV- EN RADIO-CAMPAGNES

SOCIALE MEDIA

POSTERS

FILMPJES

FLYERS EN BROCHURES

KRANTEN-BERICHTEN

VIA BEROEPS-KRACHTEN



## PAja!

PAja! staat voor Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren Amsterdam (PAja!) en is een methode die monitoren, evalueren en verbeteren combineert met empoweren van jonge cliënten in de zorg en opvang. Cliënten verrichten zelf het onderzoek en interviewen onder meer medecliënten over hun ervaringen. Het gaat hier om het evalueren van de uitvoering van beleid door een aanbieder. Het instrument is ontwikkeld door Stichting Volksbond Amsterdam en het Verweij-Jonkerinstituut. Lees meer over PAja! op [www.movisie.nl/esi/paja](http://www.movisie.nl/esi/paja).

In diverse publicaties zijn werkzame elementen te vinden die als bouwstenen kunnen dienen voor uw informele zorgbeleid. Deze bouwstenen kunt u plaatsen binnen de bekende kaders van mantelzorgondersteuning. De vier V's kunnen u hierbij helpen:

- \* Vinden: Om mantelzorgers te kunnen ondersteunen, moet er allereerst contact met hen worden gezocht.
- \* Versterken: Om de positie van de mantelzorger te versterken is waardering, empowerment en participatie nodig.
- \* Verlichten: Om mantelzorger hun andere werkzaamheden en activiteiten naast de zorgtaken goed te laten uitvoeren, is verlichting nodig in de vorm van praktische en emotionele ondersteuning.
- \* Verbinden: Door verbinding kan de samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionele zorg en de mensen die zorg nodig hebben, verbeterd worden.

### Vrijwillige inzet

Bij het ontwikkelen van gemeentebestuur voor vrijwillige inzet zijn de begrippen stimuleren, makelen, ondersteunen en continueren (SMOC) belangrijke aandachtspunten:

- \* Stimuleren is de basisfunctie die alle zaken weergeeft die de gemeente organiseert om de vrijwillige inzet mogelijk en aantrekkelijk te (kunnen) maken.
- \* Makelen (en verbinden) gaat over het versteken van een ondersteuningsinfrastructuur, en het streven naar een optimale match tussen vraag en aanbod.
- \* Ondersteunen (en afstemmen) gaat over het ondersteunen van vrijwilligers en hun organisaties en het streven naar afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten.
- \* Continueren gaat over alle activiteiten die ervoor zorgen dat de vrijwilliger zich blijft inzetten, en dat de (vrijwillige) activiteiten gecontinueerd kunnen blijven wanneer vrijwilligers kiezen voor een andere vrijetijdsbesteding. Denk daarbij ook aan zelfhulpgroepen, buurthulpinitiatieven en/of zorgcoöperaties.



- Laat u inspireren door beschrijvingen in databanken met effectieve interventies, zoals de Databank Effectieve Sociale Interventies van Movisie.
- Movisie heeft diverse publicaties uitgebracht over wat werkzame elementen op het gebied van informele zorg: Wat werkt bij... mantelzorgondersteuning (Kruijswijk & Nanninga, 2017, als pdf te downloaden van [movisie.nl](http://movisie.nl)) of Wat geeft een adempauze aan de mantelzorger? (Kruijswijk, Van den Hoek & Van Rooijen, 2016, als pdf te downloaden op [movisie.nl](http://movisie.nl)).
- Neem contact op met een van de adviseurs van Movisie op het gebied van informele zorg. Zij denken graag met u mee!



## CLIËNTEN BEPALEN DE AGENDA IN GOOI EN VECHTSTREEK

Steeds meer gemeenten zien de meerwaarde van een directe inbreng van cliënten en inwoners in de beleidscyclus. Ook in de Gooi en Vechtstreek luisteren gemeenten meer naar cliënten. *Samenkracht!* is de naam van de regionale werkwijze voor interactieve beleidsontwikkeling. Door het directe gesprek aan te gaan met inwoners en cliënten, kunnen zorgaanbieders en gemeente daadwerkelijk vraaggestuurd werken. Elke doelgroep of elk onderwerp heeft hiervoor een eigen benadering nodig. Voor mensen met een verstandelijke beperking wordt bijvoorbeeld gewerkt met focusgroepen. De input van daklozen wordt opgehaald door gesprekken in de woonkamer van de opvang.

Deze manier van werken met directe input van de cliënten, in plaats van stroperige adviestrajecten, nestelt zich niet automatisch in de werkwijze van professionals, maar de wil is er meestal wel. De inwoners bepalen samen met de gemeente de agenda voor *Samenkracht!*. Dit was even wennen voor de lokale adviesraden, maar inmiddels ervaren zij dat *Samenkracht!* waardevolle input levert voor hun adviezen.



## 2.2 Zal het werken?

### Inzichtelijk maken wat u wilt bereiken

In deze fase, waarin de vraag ‘Gaaf het werken?’ centraal staat, is het van belang om heldere doelen te formuleren, op basis van de best beschikbare kennis in combinatie met de behoeften van de doelgroep, zoals dat in paragraaf 1.1 is beschreven. Dit kunt u doen door een doelenboom op te stellen: met een *stip op de horizon* formuleert u subdoelen die, bij elkaar opgeteld, leiden tot het eind- of hoofddoel. Het gaat erom dat u met de samenwerkingspartners bepaald bijvoorbeeld aan de hand van een doelenboom wat het beoogde maatschappelijk effect is en waaraan te zien is of dat effect bereikt wordt. Daarvoor formuleert u *outcome-indicatoren* in de doelenboom. Een indicator is een SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden)-geformuleerde, meetbare aanwijzing dat uw doel gerealiseerd is. Dit is een opstap om meer outcomegericht te werken, met oog voor de opbrengsten en effecten bij de monitoring en evaluatie van beleid.

Een *outcome-indicator* is iets anders dan het meten van de *output*. Bij *output* gaat het om aantallen, bijvoorbeeld het aantal mensen dat gebruikmaakt van het lotgenotencontact. Met *outcome-indicatoren* meet u niet het *aantal* mensen het lotgenotencontact benut, maar het *effect* van die bijeenkomsten.



### Op weg naar outcomegericht werken. Over sturen op maatschappelijk effect in het sociaal domein

In de relatie tussen gemeente en aanbieders van zorg en ondersteuning ligt de nadruk steeds meer op samenwerking. Bij het vaststellen van de nodige ondersteuning, mag de inbreng van inwoners/cliënten niet ontbreken. Betrokken partijen spreken met elkaar af wat de aanpak in het sociaal domein moet opleveren. Het is duidelijk dat betrokkenen helder voor ogen moeten hebben wat ze willen bereiken en wat ieder zijn/haar belang is. Het formuleren van ambities, waarin die verschillende belangen vertegenwoordigd zijn, is noodzakelijk om te kunnen sturen en het systeem positief te veranderen.

Om het gesprek aan te kunnen gaan of het gewenste maatschappelijk resultaat behaald wordt, is het noodzakelijk om vooraf afspraken te maken over waar u naar gaat kijken. Met andere woorden: welke outcomecriteria of –indicatoren er gebruikt worden. Deze indicatoren zijn een hulpmiddel om de resultaten van verschillende aanbieders van zorg, ondersteuning en participatie in beeld te brengen en in gesprek te kunnen gaan over wat er nog (meer) nodig is om de gewenste verandering te bereiken

Movisie ontwikkelde deze handreiking voor beleidsmedewerkers van gemeenten. De handreiking biedt inspiratie, methodieken, voorbeelden en achtergrondinformatie. Centraal staat de werkwijze van Movisie voor het ontwikkelen van zogeheten outcome-indicatoren. Ook staat de handreiking vol met voorbeelden en ervaringen van gemeenten die outcomegericht werken.



## WERKEN AAN OUTCOME IN DIEMEN

Diemen is een van de drie gemeenten die heeft meegedaan aan het initiatief *Jong in de buurt* en het ontwikkelen van de transformatiedialogen. Dit is een methodiek om het leren en verantwoorden binnen het sociaal domein structureel vorm te geven. Transformatiedialogen zijn ontmoetingen tussen een vertegenwoordiging van alle professionals die bij de zorg voor jeugd een rol hebben.

Er is een werkgemeenschap gecreëerd met Brede Hoed Teams (bestaande uit professionals gezondheidszorg, psychiatrie, maatschappelijk werk, onderwijs, kinderscherming, etc.) en andere betrokkenen – zoals politieagenten, bewoners/cliënten, ambtenaren en de wethouder. Zij gingen met elkaar in gesprek over vragen zoals: hoe kunnen we teams organiseren die doen wat nodig is, hoe kunnen we goed samenwerken en hoe kunnen we naar elkaar verantwoorden?

Daarnaast is er een informele raadscommissie waarin professionals vertellen over wat ze doen in de decentralisaties, en wat dat concreet voor hun werk betekent. Ook bewoners of cliënten zijn daar af en toe bij aanwezig. Door deze gesprekken weten raadsleden beter wat er speelt en is het begrip van de raad groter geworden voor de zoektocht naar nieuwe manieren van verantwoording.

Om voor aspecten rondom het informele zorgbeleid tot doelen en indicatoren te komen, kunt u het model 'Balans voor de mantelzorger' gebruiken. Op basis van dit model kunt u beleidsdoelen vaststellen en aan de verschillende aangrijpingspunten voor ondersteuning kunt u de interventies koppelen.

### **Balans voor de mantelzorger**

Zorg voor de naaste is als estafettelopen: anderen nemen (tijdig) het stokje over. Zo behoudt de mantelzorger energie, ook voor andere verantwoordelijkheden. Het model 'Balans voor de mantelzorger' geeft antwoord op de vraag welke ondersteuning in welke omstandigheden helpt om de mantelzorger in balans te houden. Het model beschrijft drie variabele volumes: de mantelzorg, andere verantwoordelijkheden en de hulp van anderen. Gemeenten kunnen het Balansmodel gebruiken als onderlegger voor - en keuzehulp bij het mantelzorgbeleid.

# Balans voor de mantelzorger

Zorg voor een naaste is als estafettelopen: anderen nemen tijdig het stokje over. Zo behoudt de mantelzorger energie, ook voor andere verantwoordelijkheden. Dit model laat zien hoe u kunt bijdragen aan die balans.



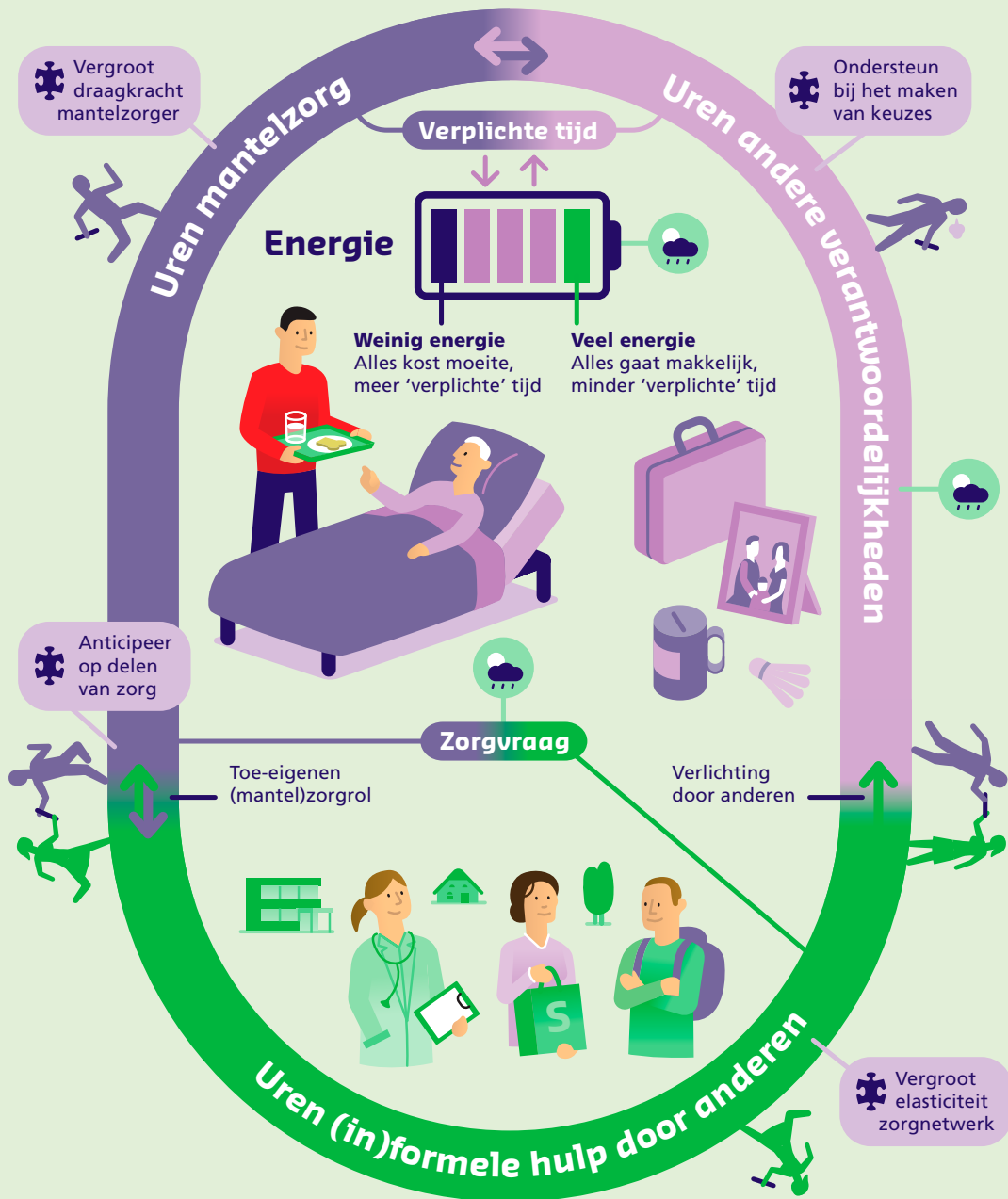
## Weinig invloed

Niet alles laat zich sturen, zoals griep, ontslag of een goede nachtrust.



## Maak het verschil

En soms kunnen we verschil maken. Vraag Movisie hoe: met kennis en tools.





## RESPIJTZORG

Respijtzorg is bedoeld om de mantelzorger een adempauze te geven. Maar geeft de respijtzorg die wordt aangeboden wel het juiste respijteffect voor mantelzorgers? Om daar inzicht in te krijgen kunt u outcome-indicatoren formuleren. Het meten van outcome is een alternatief voor het meten van output, waarbij bijvoorbeeld alleen het aantal geleverde diensten gemeten wordt. Outcome gaat juist over de effecten daarvan; wat brengen de zorg en ondersteuning teweeg? De beste manier om de juiste outcome-indicatoren op te stellen is samen met betrokken partijen. Door outcome-indicatoren op te stellen samen met betrokken partijen, zoals in dit geval mantelzorgers en aanbieders van respijtzorg, worden verschillende perspectieven en belangen meegenomen. In een doelenboom met indicatoren staat bovenaan het hoofddoel, het beoogde maatschappelijk effect. Dit wordt opgesplitst in subdoelen, daaronder hangen de indicatoren en de meetbare indicatoren. In een [artikel](#) licht Movisie deze stappen toe, met voorbeelden van doelen en indicatoren bij respijtzorg.



## Effectenarena

Met de Effectenarena kunt u duidelijk maken wat de hoofdingrediënten van een interventie zijn: activiteiten, effecten, investeerders en incasseerders. In groepjes van betrokkenen (zorgaanbieders, informele zorgverleners, zorgontvangers) wordt het instrument ingevuld. Daarbij gaat het vooral om het gesprek dat ontstaat: afstemming van verwachtingen tussen de betrokken partijen, of een gezamenlijke definitie van een succesvol project. Een ingevulde Effectenarena levert een beschrijving op van de *verwachtingen* en de *beelden van betrokkenen*. Dat is waardevol omdat die in de praktijk vaak te beperkt gedeeld worden. De Effectenarena geeft daarmee echter nog *geen zekerheid* dat effecten ook echt optreden. Daar zijn aanvullende tools voor nodig zoals een MKBA (zie hierna) of monitoring. De Effectenarena is een geschikt hulpmiddel, een eerste stap om effecten te benoemen, daarna volgt het papieren resultaat. U kunt het instrument bijvoorbeeld gebruiken bij de start van een nieuwe ondersteuningsvorm voor mantelzorgers. Door vooraf met elkaar duidelijkheid te creëren over de verwachte effecten, is het achteraf makkelijker om te bepalen of de effecten zijn behaald. Het werkblad van de Effectenarena is (met of zonder instructie) als pdf te downloaden van [effectenarena.nl](http://effectenarena.nl), meer informatie vindt u op de [Wat Werkt Studio](#).

## 2.3 Werkt het al? En heeft het gewerkt?

### Tools om uw beleid te monitoren en te evalueren

Gedurende de uitvoering van het beleid door diverse partners wilt u natuurlijk wel weten of u op de juiste weg zit. En ook wilt u weten of het informele zorgbeleid effect heeft. U meet in hoeverre de resultaten behaald zijn. Aanvullend gaat het daarbij om de vraag of het proces om die resultaten te behalen ook efficiënt is. Om dat te weten te komen toetst u de vooraf gestelde doelen aan de hand van de indicatoren die u daarvoor hebt opgesteld. Daar gebruikt u kwalitatieve en kwantitatieve aanpakken bij.

In deze paragraaf reikt Movisie u tools aan die u kunt gebruiken bij het monitoren en evalueren van het beleid voor informele zorg. Op basis van de resultaten stuurt u bij en kunt u verantwoorden wat de investeringen hebben opgeleverd.

Hebt u goede afspraken gemaakt met uitvoerders van het beleid? Kies methoden die passen. Denk vooraf na over:

<b>Met wie?</b>	Welke gemeentelijke sectoren/afdelingen betreft u bij het evalueren en monitoren?  Betrekt u ook externe partners en/of directe samenwerkingspartners waarmee contracten zijn afgesloten?  Hoe betreft u de doelgroep bij de evaluatie? Denk aan mantelzorgers, vrijwilligers(organisaties) en ook vrijwilligersinitiatieven waar u geen subsidierelatie mee hebt.
<b>Tijd en kosten</b>	Hoeveel tijd is er beschikbaar, zowel bij u als bij betrokkenen? Welk budget is er beschikbaar?  Welke methode past bij u: een lichte of zware aanpak, kwantitatief of kwalitatief?
<b>Door wie?</b>	Wilt u de evaluatie en monitoring zelf doen of besteedt u het uit?
<b>Draagvlak</b>	Hoe en wanneer communiceert u over (de uitkomsten van) het evalueren en monitoren van uw informele zorgbeleid? En welke doelgroepen hebt u daarbij op het oog?



## INTERESSANTE PUBLICATIE

In de publicatie *Twee meter geluk. Over effectiviteit en kwaliteit binnen sociaal werk* gaan Movisie en Sociaal Werk Nederland in op de vraag wat welzijn oplevert en of het wel te meten is. Is deze preventieve sector wel langs een harde meetlat te leggen en is de kwaliteit in cijfers uit te drukken? De publicatie is vooral informerend en verhelderend en is goed te gebruiken om eerste afwegingen te maken met betrekking tot monitoren en evalueren. Het kan bijdragen aan een zinvolle discussie met samenwerkingspartners, informele zorgverleners en zorgvragers over te maken keuzes.



## Realistisch Evalueren

Realistisch Evalueren is een uitgebreide evaluatiemethode met als doel antwoord te vinden op de vraag: wat werkt voor wie, onder welke omstandigheden? Het biedt inzicht in werkzame mechanismen van een interventie, dat wil zeggen in de wijze waarop interventies en mensen op elkaar inwerken. Interventies kunnen in verschillende situaties een andere uitwerking hebben, omdat mensen het doel en de inhoud van een interventie in verschillende situaties verschillend opvatten en als gevolg daarvan verschillend handelen. Realistisch Evalueren is te gebruiken om het informele zorgbeleid te evalueren, maar vraagt specifieke expertise van een onderzoeker. De methode wordt besproken in het boek *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein*. Een samenvatting van het boek en bestelinformatie vindt u op [movisie.nl](https://www.movisie.nl).



## Ervaring van cliënten in beeld: vragenlijsten

Gemeenten zijn sinds 2016 wettelijk verplicht om een vragenlijst af te nemen bij cliënten die ondersteuning krijgen vanuit de Wmo. Dit heet het cliëntervaringsonderzoek (CEO). De vragen hebben betrekking op de ervaringen van cliënten met de toegankelijkheid en kwaliteit van de Wmo-voorzieningen en de effecten ervan op hun zelfredzaamheid. De standaardvragenlijst bestaat uit een korte set vragen. Het levert een beeld op van hoe cliënten (effecten van) zorg ervaren. De resultaten dienen primair voor de kwaliteitsverbetering van het lokale beleid van gemeenten. De vragenlijst wordt anoniem afgenomen, en levert informatie op hoofdlijnen op; deze werkt als signalering. Indien nodig kunnen vervolg- en verdiepend onderzoek worden uitgevoerd op specifieke beleidsonderdelen.

Daarnaast bestaat er ook een uitgebreidere vragenlijst, waarmee gemeenten meer informatie kunnen ophalen bij hun cliënten. Gemeenten kunnen ook kiezen voor alternatieven. Hierin wordt onder andere ingegaan op (de redenen voor) contact met de gemeente, (ervaringen met) ondersteuning vanuit de gemeente, effecten van ondersteuning en persoonskenmerken. Dit maakt het mogelijk om in te zoomen op cliëntgroepen die wellicht minder bekend of minder tevreden zijn, of minder effect van de ondersteuning ervaren. Bij het afnemen van deze vragenlijst kunt u ook mantelzorgers naar hun ervaringen vragen. Zij hebben ook belang bij goede zorg voor de cliënt, dit voorkomt een hoge belasting van de mantelzorger. Daarnaast kunt u mantelzorgers vragen naar hun ervaringen rondom de ondersteuning die zij krijgen. De vragenlijsten zijn als pdf te downloaden van [vng.nl](http://vng.nl). Daar vindt u ook meer informatie over de vragenlijsten.



## Digimon Informele Zorg

Digimon Informele Zorg is een lokale monitor waarmee u zicht kunt krijgen op de mantelzorgondersteuning binnen uw gemeente. Gebruik van de monitor draagt bij aan een effectief en gedragen informele zorgbeleid voor mantelzorgers, en biedt u de mogelijkheid om de uitvoering van uw beleid te volgen. Digimon bestaat uit een digitale vragenlijst die wordt voorgelegd aan alle organisaties die mantelzorgondersteuning bieden in uw gemeente. De monitor kan worden uitgebreid met aanvullende vragen of een uitgebreide analyse met aanbevelingen. Meer informatie over Digimon Informele Zorg is te vinden op [movisie.nl](http://movisie.nl). Aan de Digimon kan een vragenlijst worden toegevoegd die speciaal ingaat op de positie/ondersteuning van mantelzorgers.



## Digitale Samenspelscan

Met de digitale Samenspelscan kunt u meten welke ervaringen beroepskrachten hebben in de samenwerking met mantelzorgers. Ook mantelzorgers worden bevraagd over hun ervaringen en tevredenheid met de samenwerking. De Samenspelscan is gericht op het monitoren van projecten die als doel hebben de samenwerking met mantelzorgers te versterken. Daarnaast helpt het om het gesprek op te starten tussen mantelzorgers en zorgmedewerkers om het beleid in organisaties te verbeteren. De gemeten tevredenheid van mantelzorgers kan gerapporteerd worden aan de zorgverzekeraar en naar de gemeente. Informatie over de Samenspelscan vindt u op [Samenspelscan.nl](https://www.samenspelscan.nl)



## Samenspel vrijwilligersscan

Om te achterhalen welke verbeteringen precies nodig zijn om de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers te optimaliseren, heeft Zorg Beter met Vrijwilligers (ZBmV) de Vrijwilligersscan ontwikkeld. Daarmee kan op een vrij eenvoudige en snelle manier zichtbaar gemaakt worden op welke onderdelen de grootste winst te behalen is in het verbeteren van die samenwerking. Instructie, vragenlijst en invulbestand van de Samenspel Vrijwilligersscan zijn te downloaden van [zorgbettermetvrijwilligers.nl](https://www.zorgbettermetvrijwilligers.nl).



## Effectencalculator

De Effectencalculator is ontwikkeld om evaluatievragen te beantwoorden rondom vernieuwende werkwijzen in het sociale domein. U kunt het bijvoorbeeld inzetten om uitspraken te doen over de effectiviteit en efficiëntie van vernieuwende aanpakken op het gebied van informele zorg. Het instrument is gebaseerd op dialoog, en is bij uitstek geschikt voor aanpakken waarbij maatwerk voor individuele personen centraal staat. De Effectencalculator brengt het maatschappelijke én financiële effect van individuele ondersteuningsaanpakken in beeld. De publicatie *De Effectencalculator. Evalueren nieuwe stijl* is als pdf te downloaden van [movisie.nl](https://www.movisie.nl).





## Stapelingsmonitor Waar staat je gemeente?

Van hoeveel verschillende regelingen of voorzieningen maken de huishoudens in uw gemeente gebruik? Daar kunt u inzicht in krijgen door de Stapelingsmonitor van KING te raadplegen. Informatie uit deze monitor kunt u gebruiken voor het informele zorgbeleid van uw gemeente. Ook kunt u de gegevens van uw gemeente vergelijken met andere gemeenten. Van veertig regelingen in het sociale domein is gekeken hoeveel huishoudens hiervan gebruikmaken. Bijvoorbeeld Wmo, WIA, Ambulante jeugdzorg, AWBZ persoonlijke verzorging en bijzondere bijstand. De monitor maakt onderscheid in regelingen voor arbeidsparticipatie, inkomensondersteuning, onderwijs, welzijn en zorg en jeugdzorg. Er zijn verschillende bronnen gebruikt om de gegevens te verzamelen.



## Participatieladder

Het meetinstrument de Participatieladder kan door gemeenten worden ingezet om zicht te krijgen op de positie van burgers die aanspraak maken op het participatiebudget van de gemeente. Op gemeenteniveau maakt het zichtbaar op welke positie van de ladder budgethouders zich bevinden. Hierdoor ontstaat een beeld van de samenstelling van het bestand en kan inzichtelijk gemaakt worden welke resultaten een gemeente boekt met de middelen uit het participatiebudget.

De informatie levert signalen op over knelpunten in het gemeentelijk beleid of in de hulp- en dienstverlening. Meer informatie over de Participatieladder vindt u op [movisie.nl](http://movisie.nl).



## Maatschappelijke kosten-batenanalyse

Een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) helpt bij het beantwoorden van de volgende vragen: Wat leveren verschillende beleidsopties op voor de maatschappij als geheel en wat kosten ze? Wie draagt de kosten en wie geniet de baten? Hoewel de MKBA als doel heeft de verwachte effecten van beleid te analyseren, kunnen elementen van de MKBA worden ingezet voor de evaluatie van het beleid. De lichtere variant, de MKBA-light, geeft inzicht in de (potentiële) kosten en baten en kan worden toegepast in situaties waarin bepaalde effecten nog niet bekend zijn. Het instrument biedt snel inzicht in bereikte doelen, projectalternatieven en de kosten.



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken