

# Programmaplan Datagedreven Sociaal Werk

14 april 2020





# Inhoudstabel

## Thema

## Pag

---

### **Aanleiding en context**

Behoeftte aan versteviging positie SWN en sociaal werk algemeen

3

### **Doelstelling en aanpak**

Middels data de toegevoegde waarde van sociaal werk onderstrepen

4

#### **Fase 1: Kaders schetsen**

Helder krijgen van scope, oplevering en stakeholders

5

#### **Fase 2: Onderzoek**

Hypothese-onderzoek en inventarisatie

6

#### **Fase 3: Productontwikkeling**

Ontwikkelteam bestaande uit SWN, externe partij en leden ontwerpt en test

7

#### **Fase 4: Continu verbeteren**

Duurzaamheid product garanderen door continu te testen en verbeteren

8

### **Aanpak**

Samenvatting

9

### **Bijlage I**

Risico's

12



## Aanleiding en context

### Behoefte aan versterking positie SWN en sociaal werk algemeen

#### SWN

Sociaal Werk Nederland is de vereniging van sociaalwerkorganisaties in Nederland. Landelijk werken wij aan positionering en profilering van de sector. SWN helpt haar leden om lokaal hun werkzaamheden zo goed mogelijk uit te kunnen voeren en samen te werken aan sterk sociaal werk. De uitvoering van sociaal werk vindt op lokaal of regionaal niveau plaats. Het is de missie van de branche de zelfredzaamheid en sociale omgeving van burgers en buurten te versterken.

#### Lokale kennis

Dit vraagt om verbinding op landelijk niveau en over de gemeentegrenzen heen. Door op lokaal en landelijk niveau kennis en ervaring te verzamelen, kunnen de lokale leden ondersteund worden. Daarbij kan SWN een stimulerende rol spelen in het genereren van kennis op lokaal niveau: landelijke positionering van de waarde van sociaal werk: faciliteert lokaal ondernemerschap.

#### Landelijk verbinden

Op dit moment wordt er landelijk veel inzicht verzameld rondom ontwikkelingen en resultaten in de branche. Deze kennis en informatie is nog te gefragmenteerd en te beperkt bekend. Er ligt een kans om meer te delen met en onder de leden. Daarnaast ligt er een kans om de leden te ondersteunen met data en informatie, waarmee hen werk uit handen genomen kan worden. Beide punten hebben invloed op de relevantie van sociaal werk in Nederland.

#### Ambitie

Op het moment is de ambitie om meer zicht te krijgen op de effecten van sociaal werk in Nederland. We willen een stap zetten naar uiteindelijk meer datagestuurd werken. SWN en een aantal leden heeft de nadrukkelijke ambitie om krachten te bundelen om zo kennis en data sociaal werk inzichtelijk te maken en verder te ontwikkelen. Een belangrijk onderdeel hiervan is met elkaar bepalen wat datagestuurd werken precies betekent, wat is het doel van datagestuurd werken? En welke stappen zijn hiervoor nodig?

#### Context

In 2017 verscheen al een eerste verkenning door SWN onder de titel "Big data en het sociaal domein, een verkenning". Daarna gevolgd door een notitie van Stichting Sterker "Datagebruik in het sociale domein". Het is diverse keren in het bestuur van SWN besproken en uiteindelijk heeft dit geleid tot de sessie met KPMG waarbij de volgende leden zijn betrokken: Dock, Tinten, Xtra, Traverse en Sterker. Dit programmaplan neemt als uitgangspunt de beslissingen die genomen zijn tijdens die KPMG-sessie.



# Doelstelling en aanpak

Middels data de toegevoegde waarde van sociaal werk onderstrepen

SWN wil graag datagestuurder gaan werken. Nu is data geen doel op zich, maar een middel om een bepaald doel te bereiken. Uit een eerste inspiratiesessie georganiseerd door KPMG kwam naar boven dat SWN zich als doel stelt om de **meerwaarde van sociaal werk in Nederland aan te tonen middels data**. Dit is een goed vertrekpunt, maar werpt nog steeds een aantal vragen op en onzekerheden op. Vandaar dat het goed is om het project in verschillende **fases** op te delen, met na iedere fase een **go/no go** moment om te bepalen of en hoe verder. Op deze manier blijft het project behapbaar en wendbaar, en kunnen we inspelen op de dynamiek van ons werkveld.

Ook is het belangrijk om door heen het project op **twee verschillende niveaus** te opereren: landelijk (overkoepelend, vereniging) en lokaal (individueel toepasbaar op de leden), waarbij deze niveaus natuurlijk onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en elkaar versterken. Op deze manier kan je wetenschappelijke onderzoeksresultaten adequaat omvormen tot bruikbare instrumenten voor de leden, en omgekeerd ook lokale kennis integraal inzetten als basis voor onderzoek en stellingname richting de politiek.

## FASES\*

### 1. Kaders scheppen

Het is cruciaal om in een eerste fase het doel heel scherp te krijgen, en om zo de juiste kaders te scheppen voor het project. Uiteraard zonder het werk van KPMG geheel over te doen, maar door hierop verder te bouwen. Als deze kaders scherp zijn gesteld, dan pas kan de onderzoeksfase starten.

### 2. Onderzoek en 3. Productontwikkeling voor lokaal niveau

In deze fase is het goed om drie zaken (min of meer) parallel aan elkaar te laten lopen. Ten eerste gaan we onderzoek doen op landelijk niveau, waarbij we hypotheses gaan opstellen en toetsen. Hiervoor schakelen we een kennis/onderzoeksinstituut in. Ten tweede is het goed om te kijken welke datagedreven initiatieven er al lopen (binnen en buiten de sector) op lokaal niveau, om versnippering te vermijden en om het wiel niet opnieuw uit te moeten vinden. Ten derde is het belangrijk om een inventarisatie van interne en externe databronnen te doen, niet alleen om te kijken waar deze ons hypothese-onderzoek kunnen ondersteunen, maar ook of nieuwe databronnen nieuwe inspiratie kunnen brengen. Deze stromen zijn uiteraard afhankelijk van de kaders die gesteld worden in fase 1. Tijdens de onderzoeksfase gaan we dus al kijken naar welke lokale producten er zijn, en of en hoe die in een dan nog te maken kader kunnen voldoen aan criteria. Fase 2 en 3 worden dus weliswaar gescheiden door een go/no go beslismoment, maar kunnen in de praktijk ook al parallel kunnen lopen. Met alle informatie uit de eerste en tweede fase kunnen we dan aan de slag met productontwikkeling, met bijvoorbeeld klantpanels en pilots.

### 4. Continu verbeteren

Het is een dynamische wereld, en dat geldt zeker voor het sociaal domein. Het is belangrijk om het product te blijven toetsen aan de veranderende werkelijkheid en waar nodig aan te passen. Dit blijven we doen in deze vierde fase van continu verbeteren.

\*zie volgende slides voor een diepere uitwerking van de verschillende fases



# Fase 1: Kaders schetsen

Helder krijgen van scope, oplevering en stakeholders

SWN wil graag datagestuurder gaan werken. Uit een eerste inspiratiesessie georganiseerd door KPMG kwam naar boven dat SWN zich als doel stelt om de **meerwaarde van sociaal werk in Nederland aan te tonen middels data**. Dit is een belangrijke afbakening, maar roept nog steeds veel vragen op:



## Scope

- Betekent dit dat het verbeteren van organisatie-efficiëntie en effectiviteit van instrumenten niet binnen de scope vallen?
- "Sociaal werk" is breed: van peuterspeelzalen tot ouderenwerk, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening,...
- Daarnaast gaat sociaal werk ook nog eens van collectieve voorzieningen tot maatwerk. Over welk "sociaal werk" hebben we het precies?



## Oplevering

- Lokaal en landelijk: Welke vorm heeft het "product" dat dit project oplevert? Op landelijk niveau kan je denken aan een onderzoeksrapport, politieke stellingname richting de verkiezingen, etc. Op lokaal niveau wellicht aan een tool, of kaders vanuit de vereniging waarbinnen dergelijke tools moeten vallen? Of wellicht een combinatie?
- Met andere woorden: waar werken we naartoe?



## Stakeholders

- Wie gaat de gebruiker zijn van dit/deze product(en)? De leden van SWN? SWN als branchevereniging zelf?
- Aan wie gaan we de meerwaarde van sociaal werk aantonen?
- Wie zijn de overige stakeholders die een effect gaan ondervinden van het eindresultaat van dit project? De gemeentes? Overheid? Cliënten? Andere branches?
- Welke wetenschappelijke instituten haken we aan? Movisie? Leerstoelen?



## Fase 2: Onderzoek

### Hypothese-onderzoek en inventarisatie

1

#### Hypothese testen en toetsen: ONDERZOEKSBUREAU

- “Meerwaarde” definiëren
- Hypotheses opstellen
- Valideren
- Kaders bepalen voor lokale producten

2

#### Inventarisatie bestaande lokale initiatieven

- Middels desk research en interviews bestaande gelijkaardige initiatieven boven water krijgen binnen én buiten de sector
- Indien nuttig meenemen in productontwikkelingsfase

3

#### Inventarisatie bestaande databronnen en eventuele lacunes

- Welke data zijn er beschikbaar om de hypothesen aan te testen?
- Zijn er data die we nodig hebben, maar die niet beschikbaar zijn?
- Kunnen/mogen we deze verschillende data samenbrengen?
- Desk research en interviews

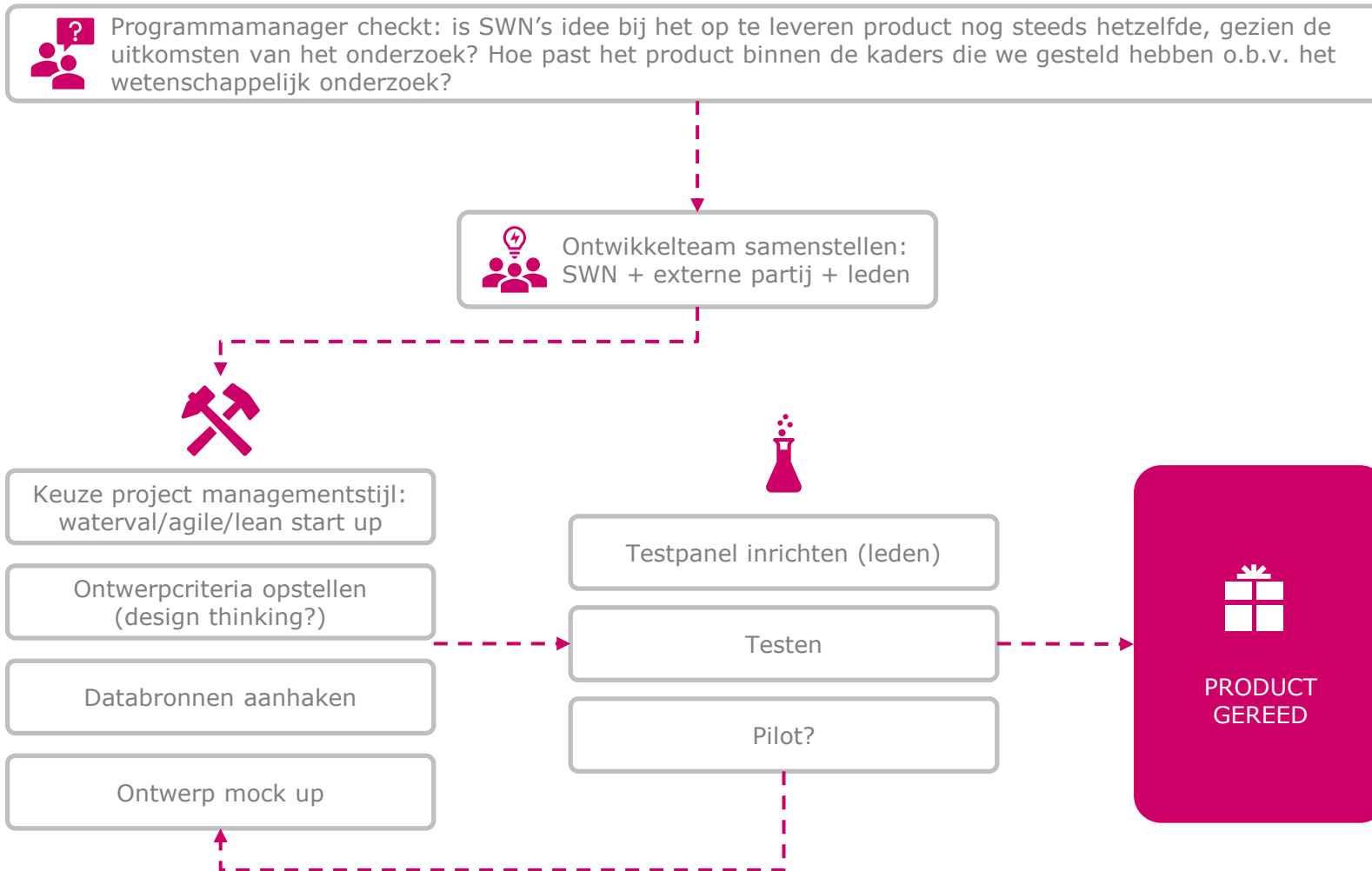
#### Parallele onderzoeken

- SWN wil zowel landelijk als lokaal belang meerwaarde bieden, en daarom is het belangrijk dat beide niveaus op elkaar aansluiten.
- Hierbij is het niet noodzakelijk dat de ontwikkeling van concrete meer lokale initiatieven door marktpartijen moet wachten op de besluitvorming of hypothese-onderzoeken van SWN.
- Wel is het erg belangrijk dat SWN nauw betrokken blijft bij de ontwikkeling van deze initiatieven.
- Tijdens de onderzoeksfase gaan we dus al kijken naar welke lokale producten er zijn, en of en hoe die in een dan nog te maken kader kunnen voldoen aan criteria. Fase 2 en 3 worden dus weliswaar gescheiden door een go/no go beslismoment, maar kunnen in de praktijk ook al parallel kunnen lopen.



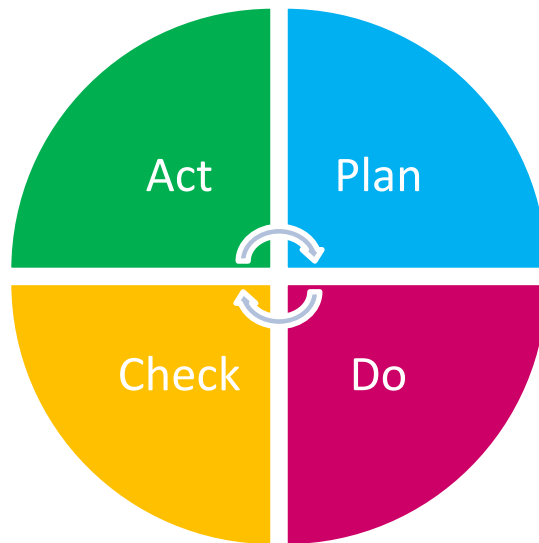
## Fase 3: Productontwikkeling

Ontwikkelteam bestaande uit SWN, externe partij en leden ontwerpt en test



## Fase 4: Continu verbeteren

Duurzaamheid product garanderen door continu te testen en verbeteren



### Continue verbeteren

De wereld binnen en buiten het sociale domein verandert voortdurend. Om de duurzaamheid van het product te garanderen is het belangrijk om te blijven toetsen of het product nog steeds aan de eisen van de stakeholders voldoet.

Dit kan via een werkgroep bestaande uit leden die is opgericht speciaal voor dit doel.

**P**: Plan maken, hypothese ontwikkelen

**D**: Testen, uitproberen, uitvoeren

**C**: Checken, evalueren

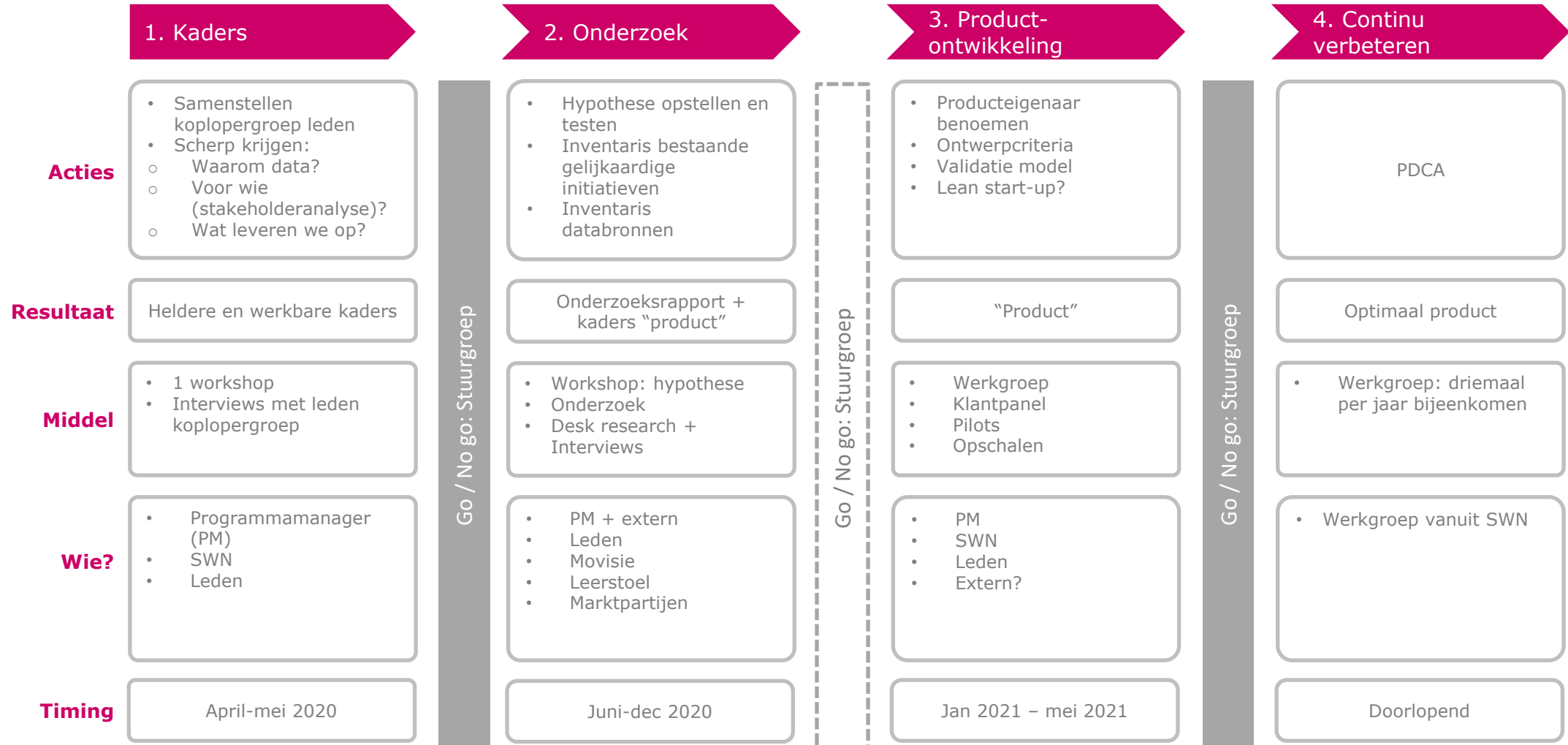
**A**: Standaardiseren, bijstellen, stoppen





# Aanpak

## Samenvatting





# Bijlage I

## Risico's: scope, timing, resources

### ⚠️ **Corona**

Project loopt vertraging op door corona.

Actie: tijdsbuffers inbouwen, videobellen

### ⚠️ **Scope**

Verkeerde scope: gevaar om te theoretisch/hoogover te blijven, maar ook het gevaar om in niet schaalbare, versnipperde "initiatiefjes" te blijven hangen.

Actie: scope heel scherp definiëren en blijven toetsen

### ⚠️ **Stakeholders**

Stakeholders komen er niet uit door andere belangen.

Actie: strak stakeholder management en governance goed inrichten en blijven toetsen + helder eigenaarschap

### ⚠️ **Privacy**

De benodigde data is niet beschikbaar en/of mag niet gekoppeld worden omwille van privacy.

Actie: Privacy meenemen in ontwerpcriteria

### ⚠️ **Vershil in adaptatiecurve**

De koplopers zijn mee, maar de "hekkensluiters" niet.

Actie: betrek de hekkensluiters bijvoorbeeld in de klantpanels

### ⚠️ **Resources niet beschikbaar**

Gedurende traject: tijd/geld/middelen niet beschikbaar. Onvoorspelbaarder wegens corona en gevolgen.

Actie: Na eerste fase nieuwe financiële analyse maken