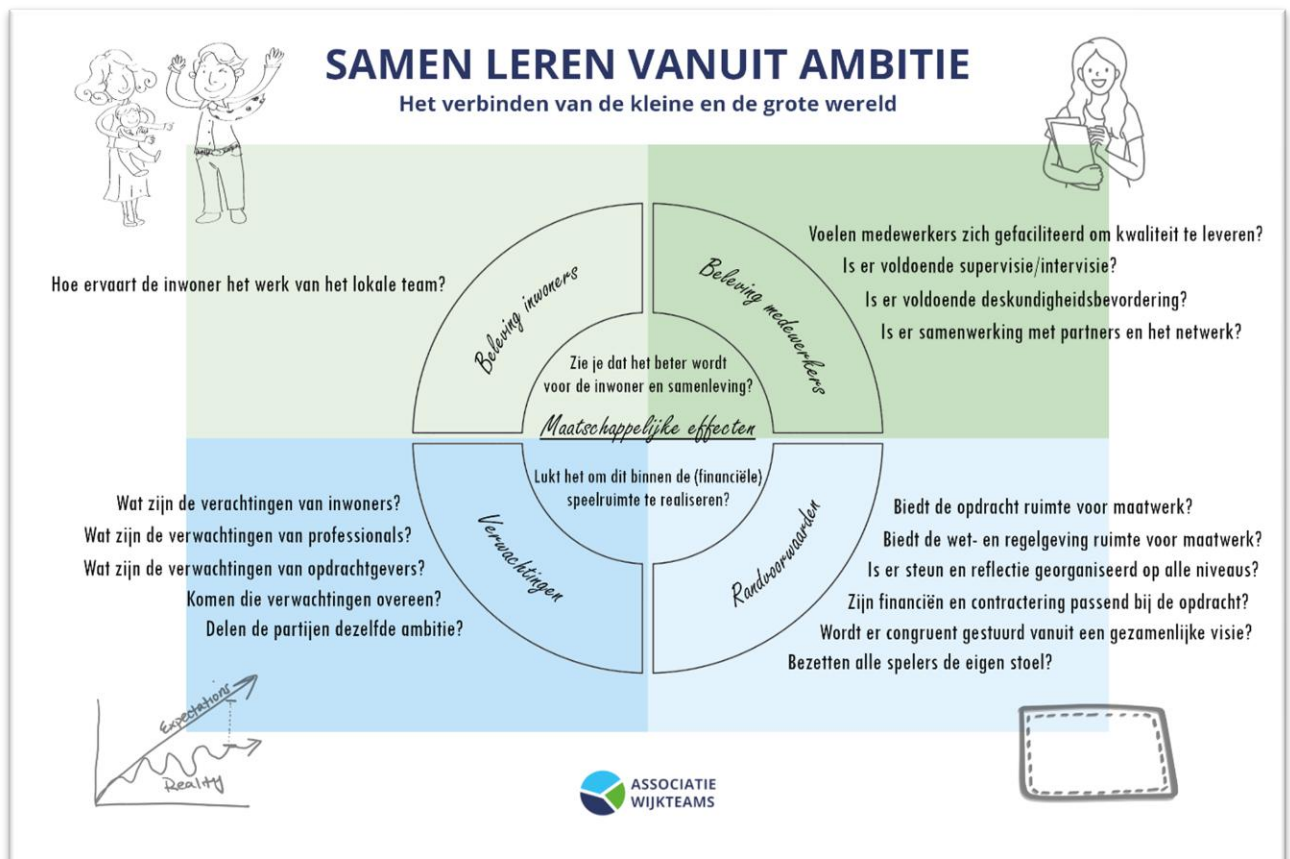


## Samen leren vanuit ambitie

Het verbinden van de kleine en de grote wereld

22 november 2024

Kerngroep Monitoring AW: Erwin Lots, An Theunissen, Cecile Ter Beek, Kübra Kasikci, Madri Abdelaziz, Sophie Hospers



In deze notitie zetten we ambitie en ontwikkelrichting uiteen, als het gaat om *samen leren vanuit ambitie*. Hoe geven we monitoring als leren een meer centrale focus in al ons handelen? En kunnen we die ambitie op de maatschappelijke opgaven verwoorden?

De drijfveer van de leden van de Associatie Wijkteams is om steeds beter te worden in het werken aan de maatschappelijke opgaven. Dat leren doen de lokale teams lokaal, in hun specifieke omgeving, samen met de andere partners in het sociaal domein. Samen doen we dat ook landelijk. Omdat we een gezamenlijke ambitie delen in het impact maken voor inwoners, buurten en wijken, wat we alleen *samen* kunnen bereiken.

Leren is altijd specifiek en versterkt je eigen vakmanschap vanuit je eigen vraagstuk. Dat 'eigen' vraagstuk kan zowel een grote als een kleine vraag behelzen. Van *hoe doe ik het goede voor deze inwoner*, tot *hoe bepaal ik welke kosten voor het sociaal domein gemaakt moeten worden*, of *welke beroepseisen en kaders gelden voor een wijkteammedewerker*? Het beter worden, en dus het leren,

gaat dus enerzijds over vraagstukken inzake kwaliteit gericht op de inwoner (hoe beleeft die de inzet van een lokaal team) en het vakmanschap van de professional (doet die de goede dingen goed). Leren gaat ook over effectiviteit en kostenverdeling. Over maatschappelijke ambities en de inrichting van het stelsel. Over algemene werkzame elementen van een lokaal team, en over welke vormen van inrichting dan passend zijn.

De Associatie Wijkteams is een goede partner om die 'kleine' wereld (van inwoner en professional) en die 'grote' wereld (van geld en stelselinrichting) samen te brengen. Als vehikel om het 'heen en weer' te leren vorm te geven. Op gemeentelijk en rijksniveau worden soms keuzes gemaakt op basis van een analyse/interpretatie van beperkte/onvolledige data. Wij kunnen daar als Associatie Wijkteams een grotere rol in hebben door daar samen lerend in op te trekken. Door bijvoorbeeld de opdracht van wijkteams in verband proberen te brengen met zaken als armoede, mentaal welzijn jongeren, etc., maar ook door het perspectief van die inwoners die niet zo makkelijk een weg naar de beleidstafel vinden te verwoorden. Zo samen optrekken is onderdeel van strategisch partnerschap en de opdracht tot samenwerken. Leren doe je samen met partners en opdrachtgevers met gebruikmaking van de lessen uit kwalitatieve en kwantitatieve data.

*Monitoren is de poging met behulp van data te reflecteren op ervaringen, acties, beleidskeuzes en financiën op een manier die inzicht geeft in het realiseren van de opgaven, binnen de daarvoor beschikbare ruimte en middelen (uit: [over nut, noodzaak en nonsens van monitoring](#))*

[Kwaliteit moet je doen](#), heet het kwaliteitsstatuut van de Associatie Wijkteams niet voor niets. Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen inwoner en professional, in de situatie, als maatwerk. Als organisatie, op opdrachtgever en als stelselverantwoordelijkheid zorg je ervoor, op een steeds groter abstractieniveau, dat je daarvoor de juiste randvoorwaarden creëert. Om de 'kans te vergoten dat' kwaliteit ontstaat. Dat is immers niet maakbaar en laat zich niet afdwingen. Werken in onzekerheid is de kern van het vak.

Monitoring (een 'kwaliteitsmanagement systeem') bestaat derhalve uit de volgende onderdelen:

- 1) Maatschappelijke effecten
  - a) zie je dat het beter wordt/goed gaat voor de inwoner, en hiermee de bredere samenleving, op dat wat je beoogt in je gemeente en in het land?
  - b) Lukt het om dit binnen de financiële speelruimte te realiseren en wat betekent dat voor de (her)verdeling van de middelen?
- 2) Beleving inwoners
  - a) Hoe heeft de inwoner het werk van het lokale team ervaren?
- 3) Beleving, & professionaliteit medewerkers
  - a) Voelen medewerkers zich gesteund en gefaciliteerd om kwaliteit te leveren, en maatwerk te bieden?
  - b) Is er voldoende supervisie/intervisie en deskundigheidsbevordering (met name op het aspect: methodisch handelen, wetende dat kwaliteit in de relatie tot stand komt). En gebeurt dat ook samen met partners van aanpalende domeinen en het informeel netwerk (de klantreis begint en eindigt niet bij het lokale team)?
- 4) Verwachtingen inwoners, professionals/lokale teams & opdrachtgever/beleidsmaker
  - a) Wat zijn de verwachtingen en wensen van respectievelijk inwoners, professionals/lokale teams en opdrachtgevers/beleidsmakers?

- b) Komen die verwachtingen en wensen overeen en wat betekent dat? Delen we dezelfde ambitie?
- 5) Randvoorwaarden
- a) Bieden opdracht, contract & wet- en regelgeving ruimte voor maatwerk?
  - b) Is er stut, steun & kritische reflectie georganiseerd op alle (abstractie) niveaus?
  - c) Zijn financiën & contractering passend bij de opdracht van het lokale team in alle 4 onderdelen?
  - d) Wordt er congruent gestuurd vanuit een gezamenlijke visie en ambitie, en bezetten alle spelers de eigen stoel (rolvastheid in het stelsel)?

Over deze elementen worden koude (cijfers) en warme (verhalen) data verzameld en geanalyseerd, die vervolgens in een duidingssessie betekenis krijgen. Op basis van die duiding bepaalt ieder voor zich de eerst volgende stap, binnen de eigen invloedssfeer. In de volgende cyclus wordt dan teruggekeken of er effecten van die stap zichtbaar worden. Hoe hoger het abstractieniveau, hoe trager het effect en hoe groter de tijdsafstand in de opeenvolgende duidingssessies. Voor alle niveaus geldt dat er geen oorzaak-gevolg relatie bepaald kan worden, aangezien het per definitie om complexe vraagstukken gaat (van onafhankelijke en tegelijk op elkaar inwerkende (f)actoren).

Niet alle elementen zijn voor iedereen even relevant om tot in detail te kennen (dat hangt van je rol, positie en dus eigenaarschap af). Welke data (koud en warm) je verzamelt en duidt, met wie je dat doet, en welke data je dus deelt met partners (wetende dat de uiteindelijke impact alleen samen tot stand gebracht kan worden) is dus ook onderdeel van het leerproces.

Op een aantal manieren werken we als Associatie aan de ontwikkeling van kwaliteit en blijvend leren.

- De leergroep vakmanschap houdt zich bezig met de vraag wat het vakmanschap dan precies inhoudt, zowel van professionals als van bestuur en beleid (die zorgen voor randvoorwaarden). Zij heeft het begin gemaakt met het organiseren van onderlinge kritische reflectie op organisatie niveau ('visites').
- De leergroep anders organiseren verdiept zich in de vraag welke vormen van inrichting passend zijn.
- Als gezamenlijke informatiebron van de lokale teams richten we een vertelpunt lokale teams in (besloten in ledenberaad juni 2024, op voorstel van de leergroep monitoring). Ten behoeve van het opzetten van een vertelpunt zijn we begonnen met een handmatige uitvraag onder leden (zomer 24). De uitkomsten daarvan zullen we in februari 2025 met alle leden duiden. Dan wordt ook de eerste versie van het digitale vertelpunt gepresenteerd, dat in de tussentijd wordt gebouwd. We zullen dan ter plekke een start maken met het verzamelen van verhalen over het werken aan de opdracht van lokale teams. Een kerngroep zorgt voor voortgang op de inrichting van het vertelpunt. Of de leergroep monitoring dan nog een aparte groep zal blijven wordt onderzocht.
- In de gezamenlijk leergroep betekenisvolle data lokale teams (samen met rijk, VNG en kennisinstituten) proberen we indicatoren op die verschillende lagen beter te formuleren en inzicht te krijgen, met behulp van de verschillende informatiebronnen die er zijn. We verhelderen ook welke onderlinge transparantie dan wenselijk is, gegeven de verschillende rollen van opdrachtgever, -nemer, stelselverantwoordelijke en kennis instituut. Niet alle data zijn voor iedereen even interessant, gegeven het vraagstuk. Ook met de partners koersen we dus op een proces van landelijk gezamenlijk duiden en

reflecteren, met ieder het eigen vraagstuk als uitgangspunt. Welke eventuele KPI's er dan geformuleerd zouden kunnen worden, is wat ons betreft de uitkomst (en niet het vertrekpunt) van dit proces.

Voordelen voor de leden & partners:

- Maximaal eigenaarschap op je eigen leren tbv je eigen vraagstuk met een ambitie
- Een vorm van inhoudsgedreven benchmark over lokale teams wordt mogelijk
- De kracht van samen helpt om het verhaal van lokale teams sterker te maken, en om alleen zinvolle uitvragen te doen
- We krijgen meer zicht op onze (niet) gedeelde ambitie

We toetsen deze richting in de komende maanden op verschillende plekken:

- Bij het bestuur van de Associatie: denk met ons mee hoe we leren in de zin van consequent 'verzamelen, analyseren en duiden' als centrale focus in de vereniging sterker kunnen maken, en welke rol je als bestuur daar in speelt. Welke ambitie op maatschappelijke opgaven delen we (niet)?
- Onder alle leden: wil je in de deelname aan een leergroep en/of landelijke tafels deze manier van leren laten zien en krachtiger maken? Doe je mee in het leveren van verhalen? En ben je akkoord dat die gedeeld worden (eventueel onder voorwaarden) en dat we onderzoeken hoe we ook landelijke in een gezamenlijke leercyclus meedoen wat mogelijk consequenties heeft voor je lokale praktijk (er is nog niks besloten, het gaat om een richting). Welke ambitie op maatschappelijke opgaven delen we (niet)?
- In de landelijke leergroep betekenisvolle data: zie jullie voor jezelf een rol in deze ontwikkelrichting, in het meedoen en/of faciliteren? Welke ambitie op maatschappelijke opgaven delen we (niet)?
- Met kennisinstituten en lectoraten: Hoe willen we ons hierin tot elkaar verhouden en welke ondersteuning/ samenwerking mogen we lokaal, regionaal en landelijk verwachten?