

Borgen door monitoren

Handvat 3 voor een vliegende start
met de wijk-GGD'er

Het probleem is intussen helder gedefinieerd en de doelen zijn gesteld. Hoe je kunt meten of je de doelen gaat halen, lees je in dit derde handvat: 'Borgen door monitoren'.

Om na afloop van de pilot te kunnen aantonen dat de wijk-GGD'er een toegevoegde waarde heeft in de gemeente, moet je voorafgaand en tijdens het traject een aantal zaken vastleggen. Wat je vastlegt bepaal je gezamenlijk en is afhankelijk van het doel dat je wil bereiken met de wijk-GGD'er (zie hiervoor ook handvat 2 'Probleem analyseren en doelen vaststellen'). Is dit doel helder, dan kun je een systeem inrichten om te monitoren.

Hoe ga je te werk?

1. Bepaal het doel van de monitor
2. Stel meetbare indicatoren vast
3. Ga meten
4. Rapporteer je bevindingen periodiek aan betrokkenen

Doel van de monitor bepalen

Het is heel belangrijk om vooraf te bepalen waarom jullie gaan monitoren. Uiteraard wil je weten wat de opbrengsten zijn, zodat je na afloop van het project de inzet van de wijk-GGD'er kunt legitimeren. Je vergroot daarmee tenslotte de kans dat de functionaris structureel in de gemeente aan de slag kan. Daarnaast wil je misschien ook wel weten wat sterke en minder sterke elementen in de aanpak zijn. Zodat je in de toekomst nog effectiever te werk kunt gaan. Daarvoor moet je wellicht wel andere informatie verzamelen dan je vooraf had bedacht, of op een andere manier. Sterke en minder sterke punten komen vaak eerder bovendien in gesprekken dan in cijfers.

Meetbare indicatoren vaststellen

Als je weet waarom je wilt meten, kun je bepalen wát je precies gaat meten. Er bestaat geen toverformule voor het kiezen van geschikte indicatoren voor het meten van een succesvolle implementatie van de wijk-GGD'er. Dat hangt af van de doelen die jullie hebben bepaald. Een indicator voor de doelstelling 'Afname van escalaties' (zie ook het tweede handvat 'Probleem analyseren en doelen stellen') kan zijn: 'een afname van E33-meldingen'. En voor de doelstelling 'Verbetering van de kwaliteit van zorg' kan 'een grotere cliënttevredenheid' een indicator zijn.

Let wel: je moet gezamenlijk vooraf de norm voor een substantiële afname van E33-meldingen bepalen. Ben je tevreden met een afname van 5% of moet dit minimaal 30% zijn? Hetzelfde geldt voor de cliënttevredenheid, je moet vooraf weten met welke stijging de projectgroep tevreden is.

Metten

Heb je eenmaal de indicatoren voor succes bepaald, dan kun je gaan meten. Dat kan na afloop, tussentijds en ook vooraf. Meet je vooraf hoe de vlag erbij hangt, dan heb je een nulpunt waaraan je latere metingen kunt spiegelen.

Er zijn verschillende manieren om te meten: je kunt bestaande registraties raadplegen, vragenlijsten uitzetten en gesprekken voeren. Kun je geen bestaande registraties gebruiken, dan kun je een nieuw registratiesysteem opstarten. Dat vergt in het begin even wat investering, maar op de lange termijn heb je daar vaak veel profijt van.

Rapporteren

Heb je eenmaal de informatie verzameld, dan komt het belangrijkste: het helder verwoorden van de uitkomsten. Waarschijnlijk doe je dat op meer momenten gedurende het traject. Als je hiervoor een vast format gebruikt, kost dit de tweede en volgende keren steeds minder tijd. Bovendien kun je dan heel mooi de vorderingen door de tijd volgen. Sluit in je presentatie wel aan bij de doelgroep. De project- of stuurgroep heeft behoefte aan andere informatie dan bijvoorbeeld de burgemeester of de gemeenteraad.