

SATER: BEREIKEN WAT U BEOOGT

*Effectmeting van
hulp- en dienstverlening*

SATER[®]

product van Verwey-Jonker Instituut

*Verwey-
Jonker*
Instituut

Gemeenten, instellingen en organisaties moeten hun uitgaven verantwoorden: wat leveren investeringen op? Ook investeringen in sociaal beleid moeten zij kunnen rechtvaardigen. Subsidies voor zorg en welzijn zijn afhankelijk van de behaalde resultaten. Maar wat is de opbrengst van maatschappelijke dienstverlening? Hoe meten we sociaal rendement van 'mensenwerk'?

Gemeenten en instellingen kunnen de prestaties van zorg en welzijn vaak moeilijk controleren, vooral door het ontbreken van een goede meetmethode. Het Verwey-Jonker Instituut ontwikkelde voor dit doel een meetinstrument: Sater.

Met Sater stelt u als gemeente of organisatie de maatschappelijke resultaten van zorg en welzijn vast. Met dit meetinstrument legt u verantwoording af over het effect van de geboden hulp en dienstverlening: worden klanten er beter van? En u kunt eventuele verbeteringen doorvoeren.

Sater staat voor Self Administered Treatment Evaluation Rating. Het is speciaal voor het Algemeen Maatschappelijk Werk en de maatschappelijke dienstverlening ontworpen. Sater meet alle vormen van maatschappelijk werk, zowel materiële als immateriële diensten. Het systeem geeft u als gemeente of organisatie systematisch en wetenschappelijk gefundeerd antwoord op de vraag of interventies van hulp- en dienstverleners effectief en relevant zijn. Met name vanuit het perspectief van de cliënt. Het gaat tenslotte om de baat die hij of zij ervaart: is de cliënt tevreden met de hulpverlening, zijn de problemen opgelost?

Databank

Sater meet niet alleen de resultaten van afzonderlijke instellingen en organisaties. Het instrument legt ook een landelijke databank aan met gegevens over maatschappelijke dienstverlening in andere gemeenten. De uitkomsten van Sater zijn gestandaardiseerd. Hierdoor kunnen instellingen en gemeenten in het hele land de uitkomsten van hun werk met elkaar vergelijken: *benchmarking*. Zeven instellingen voor algemeen maatschappelijk werk en een lokale Rekenkamer pasten Sater inmiddels al met succes toe.

Sociale relevantie

Sater verschilt van instrumenten die louter harde feiten meten. Sater biedt ook meer dan tevredenheidsonderzoek. Sater gaat precies na hoe gebruikers de diensten ervaren, geeft de maatschappelijke effecten weer en levert relevante informatie voor gemeentelijk beleid. Het instrument levert gegevens op van het aantal bereikte cliënten en de gevoerde gesprekken. Het biedt bovendien inzicht in het nut of profijt dat cliënten ervaren. Gemeenten, rekenkamers en maatschappelijke organisaties krijgen zo kwantitatieve én kwalitatieve data. Aan de hand daarvan kunt u de vraag beantwoorden of en hoe investeringen hebben bijgedragen aan de realisering van uw doelstellingen.

Hoe werkt Sater?

Sater bestaat uit vier modules: een vragenlijst, analyse, rapportage en een beoordeling van het maatschappelijk belang. Desgewenst begeleiden onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut u bij het veldwerk en de verwerking en analyse van de verkregen gegevens.

1 De elektronisch gestuurde vragenlijst

Cliënten beantwoorden na afloop van de hulpverlening een elektronisch gestuurde vragenlijst. Dat kan per telefoon, maar de cliënt kan de vragenlijst ook zelf invullen. De lijst bevat vragen over de ervaringen met en beoordeling van de hulp- en dienstverlening. Dit levert gegevens op over de baat die gebruikers hebben bij de hulpverlening, over de bejegening en de behandeling van hun problemen door de instelling.

2 De analyse

Sater zorgt zelf voor de verwerking van de verzamelde gegevens en vertaalt ze naar relevante beleidsinformatie. Verdere analyses van het materiaal zijn niet nodig: de nagenoeg geheel automatisch verlopende procedure levert de nodige tabellen en grafieken.

3 De rapportage

Sater komt vervolgens met een heldere rapportage, die inzicht biedt in de sterke en minder sterke kanten van de hulp- en dienstverlening. De rapportage is direct bruikbaar: voor ambtenaren en bestuurders van de gemeente, maar ook voor directie, gebruikers, financiers en

professionals van instellingen. In het rapport staan bovendien voorstellen voor mogelijke verbeteringen in de dienstverlening.

4 Beoordeling van het maatschappelijk belang

Minstens zo belangrijk, zo niet belangrijker, is de betekenis van de verkregen gegevens en inzichten voor de maatschappelijke doelstellingen. De informatie die Sater bijeenbrengt is sociaal relevant en kan als basis dienen voor beleidskeuzes en politieke beslissingen. De sociaal-wetenschappelijke uitkomsten van de effectmeting laten zien wat de samenleving beter wordt van het maatschappelijk werk. Bijvoorbeeld: helpt de dienstverlening bij het tegengaan van achterstandssituaties, bevordert de hulp sociale integratie en participatie? Voorkomt de activiteit druk op andere voorzieningen? Kortom: wat is het verderstreckende maatschappelijke belang van de uitkomsten?

Sater, iets voor u?

Sater is toepasbaar in elke gemeente en eenvoudig in te bedden in de manier van werken van elke gemeente en instelling. Sater levert goed onderbouwde gegevens over de maatschappelijke dienstverlening in een sociaal en geografisch afgebakend (deel)gebied. Wij gaan er vanuit dat de gemeente, betreffende instelling of organisatie voor maatschappelijk dienstverlening achter het belang van een dergelijke analyse staan.

Het Verwey-Jonker Instituut begeleidt het proces en is beschikbaar voor advies. De instelling krijgt bij de organisatie passende software en ondersteuning bij installatie, dataverzameling en verwerking. Ook kunnen wij de training van telefonische interviewers verzorgen.

DE PLUSPUNTEN VAN SATER OP EEN RIJ

Beleidspiegel

Met Sater haalt de gemeente een uniek product in huis, dat bijdraagt aan de kwaliteit van maatschappelijke dienstverlening. Sater helpt de prestaties van zorg en welzijn naar een hoger niveau te tillen. Gemeenten krijgen concrete aangrijpingspunten aangereikt voor hun regiefunctie bij zorg en welzijn. Met het oog op de WMO geen overbodige luxe!

Verantwoording

U legt met Sater verantwoording af over de prestaties van instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Sater laat de samenleving, financiers en gebruikers zien waar beleid al dan niet effectief is. Zijn de doelen realistisch of net iets te ambitieus? Sater is een handig en eenvoudig middel voor elke gemeente en organisatie die wil weten of de hulpverlening een bijdrage levert aan de oplossing van problemen.

Vraagsturing

Sater brengt in beeld wat cliënten denken over de hulp die zij krijgen en wat er eventueel kan verbeteren. Gemeenten en organisaties weten wat er leeft en of de uitkomsten stroken met doelen en prioriteiten van cliënten en – in het verlengde daarvan – van henzelf.

Vergelijking

Door de gestandaardiseerde onderzoeksgegevens dragen gemeenten en organisaties bij aan een landelijk databestand van alle met Sater vergaarde gegevens. Zo'n bestand biedt referentiewaarden voor de bevindingen bij één gemeente en één bepaalde instelling.

Casus

In Groningen moest de lokale Rekenkamer het rendement van Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening (MJD) onderzoeken. Het Verwey-Jonker Instituut nam de maatschappelijke verantwoording voor zijn rekening. Aan de hand van Sater is de efficiency van de diensten van de MJD zichtbaar gemaakt. Vanuit de beleving van de cliënten. De lokale Rekenkamer kon met deze informatie een oordeel vellen over de doelmatigheid en werkzaamheid van de dienstverlening. Bovendien was het mogelijk gedetailleerde vergelijkingen te maken met de uitkomsten bij andere instellingen. Dat kan met de landelijke database van met Sater verkregen gegevens van instellingen voor algemeen maatschappelijk werk. Voor MJD Groningen boden de uitkomsten van de Sater-effectmeting handvatten voor bijstelling van het beleid en de werkzaamheden.

Informatie

Het Verwey-Jonker Instituut heeft verschillende publicaties uitgebracht over Sater in de reeks *'Cliënten over de hulpverlening bij het maatschappelijk werk'*. U vindt ze op www.verwey-jonker.nl of kunt ze telefonisch aanvragen op nummer 030 230 07 99. Zie ook www.buitinkbeleidsadvies.nl

Van Sater is een demo op cd-rom beschikbaar.

Wilt u de demo en/of meer informatie ontvangen, dan kunt u mailen naar: secr@verwey-jonker.nl. Wij nemen dan graag contact met u op.

SATER[®]

product van Verwey-Jonker Instituut

*Verwey-
Jonker*
Instituut

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

T : 030 - 2300799

F : 030 - 2300683

E : secr@verwey-jonker.nl

I : www.verwey-jonker.nl