

(In)zicht krijgen op de meerwaarde van sociaal werk

*Verslag NVTZ-bijeenkomst voor toezichthouders in welzijn op 4 maart 2021
door Barbara Geurtsen, NVTZ-brancheambassadeur Welzijn*

Op 4 maart 2021 bogen ruim 60 deelnemers zich tijdens de NVTZ-bijeenkomst voor toezichthouders in welzijn zich over de vraag hoe intern toezicht (in)zicht krijgt in de meerwaarde van sociaal werk. De algemene opvatting was dat sociaal werk niet langer de slagroom op de taart is. De corona-pandemie heeft laten zien dat sociaal werk het recept is voor een veerkrachtige samenleving als stevige bodem van de spreekwoordelijke taart. Niet voor niets is sociaal werk ook (h)erkend als een vitale beroepsgroep. In lijn met dit perspectief omarmden de ruim 60 deelnemers de oproep vanuit Gerard Boekhoff, lid bestuur NVTZ en directeur-bestuurder bij welzijnsorganisatie De Schoor, om niet langer te spreken over het subsidiëren van sociaal werk maar te spreken over het *investeren* in sociaal werk. We investeren immers ook in onderwijs, defensie of zorg. Op deze manier prikkelt de toezichthouder de omgeving van bestuurders, politici en beleidsmakers om de waarde van sociaal werk voor de (lokale) samenleving met andere ogen te blijven zien, ook na corona. Onderstaand staan de handreikingen op een rij.

De praktijk in beeld

Voorafgaand aan de bijeenkomst werden de deelnemers gevraagd in een korte enquête gevraagd naar de manier waarop raden van toezicht inzicht krijgen in de meerwaarde van sociaal werk. De ingevulde enquête leverde opvallende inzichten op:

- In bijna de helft van de raden van toezicht heeft geen proces doorlopen dat heeft geleid tot een toezichtvisie.
- Raden van toezicht hebben niet tot nauwelijks een toetsingskader waarin merkbare en meetbare criteria zijn benoemd en afgesproken met hun bestuur. Een toetsingskader draagt bij aan richting voor de soort informatie die nodig is om een beeld te vormen bij de meerwaarde van sociaal werk en de afweging in hoeverre de gewenste toegevoegde waarde daadwerkelijk wordt gerealiseerd voor cliënt, bewoners, opdrachtgevers en andere belanghebbenden.
- Wanneer gevraagd wordt welke criteria toezichthouders hanteren dan is hier geen eenduidig beeld ontstaan. Opvallend is dat met stip is genoemd dat criteria die gesteld worden vanuit de gemeente leidend zijn. Interessant is de opmerking van een deelnemer dat de organisatie zoekende is hoe zich te verbinden met de uitgangspunten voor positieve gezondheid als handvat voor meerwaarde van sociaal werk.
- De meest dominante informatiebronnen voor intern toezicht zijn de eigen bestuurder en de OR. Daarnaast worden 'papierene' informatiebronnen gebruikt zoals onderzoek naar tevredenheid van medewerkers of cliënten en is verbinding met medewerkers en praktijk door werkbezoeken en bijeenkomsten van de organisatie.
- In de meeste gevallen is geen aparte commissie voor kwaliteit (en veiligheid) ingesteld en staat het onderwerp wel op de reguliere toezichtagenda.

Handvatten vanuit wetenschap en praktijk

De meerwaarde van toezicht brengt het Kwaliteitslabel Sociaal Werk in beeld langs de thema's vakmanschap, dienstverlening en organisatie en bestuur. Deze indeling is ook gehanteerd bij het verwerken van de uitkomsten van de bijeenkomst. Vanuit de inleidingen en interviews werden vanuit het perspectief van wetenschap, onderwijs, branche, bestuur en toezicht de volgende handreikingen om meer (in)zicht te krijgen in het vakmanschap van sociaal werk. Vragen die als toezichthouder dan interessant zijn:

- Hoe sluiten professionals aan op manier het netwerk, de omgeving en behoeften van de individuele cliënten of groepen van bewoners?
- Welke methodieken hanteren de professionals in de organisatie, hoe sluiten methodieken op elkaar aan en in hoeverre zijn deze methodieken evidence based, hoe wordt kennis over werkende methodieken verbonden aan de organisatie?
- Hoe is de samenstelling van de professionals in de organisatie waarmee wordt geduid op de mix van ervaringsdeskundigen, mbo-ers, hbo-ers en universitair geschoolde professionals en hoe sluiten deze achtergrond op elkaar aan in de organisatie, welk ontwikkelingsmogelijkheden worden gestimuleerd in de organisatie?
- In hoeverre is sprake van integrale stress-sensitieve werkwijze?
- Hoe worden vrijwilligers geschoold, ondersteund, geïnstrueerd en begeleid en hoe worden hun ervaringen verbonden aan de besturing van de organisatie?

Daarnaast werd genoemd om voor de kwaliteit van dienstverlening, organisatie en bestuur aansluiting te zoeken bij de aandachtgebieden en normen, zoals genoemd in het Kwaliteitslabel Sociaal Werk. Hierbij werd de aanbeveling gedaan richting Sociaal Werk om in de cyclische benadering van het Kwaliteitslabel ook een richtlijn op te nemen over de verbinding naar het aspect van toezicht door bijvoorbeeld te benoemen dat intervisies, rapportage vragen om reflectie vanuit toezicht. Hierbij is het een idee om handreikingen mee te geven hoe een dergelijke dialoog invulling kan krijgen. De toezichthouders kunnen met hun bestuurder afspraken maken over de manier waarop kwaliteit en het kwaliteitslabel een plaats krijgt binnen de jaarlijkse governance-agenda.

Tot slot is de handreiking meegegeven voor werkvormen om als raad van toezicht merkbare en meetbare informatie op te halen vanuit verschillende invalshoeken. Deze handreikingen zijn afkomstig uit Zienderogen Beter I van de NVTZ, pagina 34.

Op basis van bovenstaande aandachtspunten zijn de volgende handreikingen voor de praktijk aangereikt door Barbara Geurtsen, NVTZ-brancheambassadeur:

1. Ontwikkel een toezichtvisie waarin ook aandacht is voor de rol van toezicht in relatie tot kwaliteit, de manier waarop toezichthouders zich in relatie met het bestuur verhouden tot interne en externe belanghebbenden.
2. Benoem thema's binnen het onderwerp kwaliteit waar de raad van toezicht specifiek aandacht aan wil besteden in een afgesproken periode (bijv. een jaarthema gericht op jeugd of armoede en schulden).
3. Stel voor het gekozen thema een toetsingskader op i.s.m. het bestuur op basis van missie, visie, kernwaarden, strategie, jaarplan. Benoem merkbare en meetbare normen, criteria en waarden die gelden als uitgangspunt voor toezichthouders bij het afwegen van dilemma's en resultaten in relatie tot het gekozen thema.

4. Spreek af via welke informatiebronnen de RvT informatie wil ontvangen en van wie. Experimenteer met werkvormen waarin bewoners, cliënten, vrijwilligers en andere belanghebbenden zijn verbonden (zie [Zienderogen Beter I](#), NVTZ, p.34).
5. Ga in dialoog met bestuur over de uitkomsten vanuit lerend, reflecterende werkvormen.
6. Evalueer de werkwijze, versterk en verbeter waar nodig.
7. Maak gebruik van NVTZ-website met publicaties en handreikingen rondom werkvormen, toezichtvisie en toetsingskader.

De bijeenkomst werd als erg waardevol gewaardeerd waarbij de deelnemers hebben aangegeven behoefte te hebben aan onderling gesprek/intervisie, handvatten en scholing. Wij nemen uw suggesties mee. Wij houden u op de hoogte.

Wanneer u als lezer nog vragen heeft, neemt u dan gerust contact op met Barbara Geurtsen, NVTZ-Brancheambassadeur Welzijn: barbara@levinasinstituut.nl of (06) 10271132.

Vragen aan NVTZ kunt u stellen via bureau@nvtz.nl of (030) 737 00 85.