

Klant case

# Datagedreven sturen op Schuldhelpverlening en Hoogspecialistische Jeugdhulp

Gemeente Hoorn

## In het kort

### De aanleiding

De gemeente Hoorn wilde meer grip krijgen op de effectiviteit van beleid. Beleidsdoelen waren vaak te abstract om op te sturen of te verantwoorden.

### Het doel

Beleid meetbaar en stuurbaar maken door beleidsambities te vertalen naar concrete indicatoren en bruikbare inzichten.

### De oplossing

We begeleidden een leertraject waarin medewerkers van beleid, uitvoering, data en kwaliteit samen een sturingsmodel ontwikkelden voor twee beleidsthema's: Schuldhelpverlening en Hoogspecialistische Jeugdhulp. We vertaalden dit naar een dashboard en leverden een praktisch adviesrapport op.

### Het resultaat

Een gedragen sturingsmodel, gekoppeld aan dashboards en concrete indicatoren. Meer inzicht in doelen, data en effecten én meer vaardigheid om datagedreven te werken in de praktijk.

### **Van abstracte ambities naar concreet inzicht**

Bij de gemeente Hoorn leefde al langer de behoefte om het effect van beleid écht meetbaar en datagedreven te maken. Uit evaluaties bleek dat hier weinig grip op was. Beleidsdoelen waren vaak vaag en moeilijk te meten, waardoor het lastig was om te sturen en verantwoording af te leggen richting raad, college en management. De vraag was helder: hoe zorg je voor meer structuur en duidelijkheid? Welke interventies zet je in, welke middelen zijn effectief en hoe meet je of je op de goede weg bent?

Omdat ervaring met datagedreven werken nog beperkt was en de praktijk complex, startte Van Dam Datapartners samen met de gemeente een leertraject. Dit richtte zich op twee belangrijke thema's: Schuldhulpverlening en Hoogspecialistische Jeugdhulp.

### **Werken aan datagedreven beleid**

In acht interactieve werksessies werkten medewerkers van beleid, uitvoering, kwaliteit, en data samen aan een sturingsmodel. Dit model geeft inzicht in beleidsdoelen, de middelen die je inzet, de activiteiten die je uitvoert, en wat de verwachte directe resultaten en maatschappelijke effecten zijn.



Samen met de data-analisten van de gemeente hebben we verschillende databronnen gekoppeld aan het model. De inzichten zijn verwerkt in een bètadashboard binnen de gemeentelijke ontwikkelomgeving. Per thema is ook een praktisch aanbevelingenrapport opgeleverd met inzichten over datakwaliteit, meetbaarheid, samenwerking en beleidsinrichting.

### **Investering en betrokkenheid**

Beide trajecten (SHV en Jeugd) liepen elk zo'n 3 tot 4 maanden. Van Dam Datapartners leverde:

- Projectleiding door Margreet Nuus (expert op het snijvlak van beleid, data en verandermanagement)
- Inhoudelijke projectondersteuning door Paulien van Vlierden (junior adviseur met kennis van het sociaal domein)

De totale inzet bedroeg ongeveer 500 uur met een investering van € 50.000,-.

### **Kwalitatieve resultaten**

Er is een sturingsmodel ontwikkeld dat beleidsdoelen, indicatoren en sturingsmogelijkheden inzichtelijk maakt. Het model volgt de logica van input, throughput, output en outcome. Aan de linkerkant van het spectrum, bij de input, heeft de gemeente veel directe invloed. Denk aan de inzet van geld en fte, keuzes die je als gemeente zelf maakt. Naarmate je opschuift richting outcome, wordt die invloed kleiner.

Afhankelijk van het sturingsaspect, kies je een passende methode. Zo stuur je op inputniveau met KPI's, terwijl je de maatschappelijke impact beter zichtbaar maakt met storytelling of praktijkvoorbeelden. Door verder te kijken dan alleen input en cijfermatige KPI's, ontstaat ruimte om ook op impactniveau datagedreven te sturen.



Uniek aan dit traject is dat medewerkers van beleid, uitvoering en data sámen een gedeelde visie ontwikkelden op doelen en indicatoren. Zo leerden zij datagedreven werken concreet toe te passen en middelen slimmer in te zetten. Sturing gebeurt nu niet langer op gevoel, maar op basis van passende, datagedreven middelen.

### **Kwalitatieve resultaten**

In de sessies verwerkten we concrete indicatoren in bètadashboards en brachten we in kaart waar datakwaliteit nog ontbreekt. Voor Hoogspecialistische Jeugdhulp brachten we signalen in beeld, zoals langdurige trajecten, herinstroom en stapeling. De gemeente kan nu zorgpaden, afwijkingen in benutting en hoge gemiddelde kosten per cliënt volgen. Binnen schuldhulpverlening kregen we inzicht in het percentage succesvol afgeronde trajecten én het stijgende aantal vroegtijdige uitval. Ook werd duidelijk hoe toegankelijk de hulp is en welke contactkanalen het meest worden gebruikt.

### **Essentiële voorwaarden voor succes**

Inzichten als deze bereik je alleen met een divers team waarin collega's van beleid, uitvoering, data en kwaliteit samenwerken en kennis en ervaringen delen. Gezamenlijke sessies zorgen voor betrokkenheid en maken deelnemers ambassadeurs van datagedreven werken. Cruciaal is ook steun van directie en management voor draagvlak, middelen en strategische koers. Regelmatige afstemming tussen opdrachtgever en procesbegeleider houdt alles op koers.

### **Waarde die verder reikt**

Datagedreven sturen vraagt tijd en een projectmatige aanpak. Het vertalen van abstracte doelen naar indicatoren levert niet alleen inzichten in data op, maar ook in processen en samenwerking. De kracht van dit traject zat in de samenwerking tussen disciplines. Samen doelen scherpstellen en concreet maken zorgde voor draagvlak én directe toepasbaarheid. Medewerkers kregen ook nog eens meteen handvatten om aan de slag te gaan.



### **Wat volgt: opschalen en verbreden**

De gemeente wil deze aanpak breder inzetten, niet alleen voor monitoring maar ook om beleid inhoudelijk beter te onderbouwen. Inzichten uit schuldhulpverlening gaan mee in het nieuwe beleidsplan 'Rondkomen'. De methode wordt uitgebreid naar inkomensondersteuning en preventie en vroegsignalering. Voor Hoogspecialistische Jeugdhulp start een domeinoverstijgend team dat dashboards blijft monitoren en daardoor snel kan bijsturen als dat nodig is.

### **Toepasbaarheid**

Dit project is uitgevoerd vanuit onze dienst Datagedreven Sturen. We helpen organisaties beleidseffecten en impact meetbaar en stuurbaar te maken door beleidsdoelen te vertalen naar concrete indicatoren en sturingsvormen. Door samenwerking tussen beleid, uitvoering, data en contractbeheer ontstaat betere sturingsinformatie, hogere datakwaliteit en meer inzicht in resultaten.

**Wil je weten hoe datagedreven sturen  
jouw organisatie kan versterken?**



**Download factsheet Datagedreven Sturen**

**Of neem contact op met onze expert:**



**conny@vandamdatapartners.nl**