

ACHTERGRONDEN EN INZICHTEN UIT DE PRAKTIJK

Grip krijgen op outcome van collectieve activiteiten

Een koffieochtend organiseren voor buurtbewoners, verbindingen leggen tussen ouders met opvoedvragen of het ondersteunen van bewonersinitiatieven. Sinds de decentralisaties zetten gemeenten steeds meer in op dit soort collectieve activiteiten, vanwege de preventieve werking en om zoveel mogelijk hulpvragen vroeg te signaleren en op te pakken. Verondersteld wordt dat met collectieve activiteiten de vraag naar specialistische zorg omlaag gaat. Maar wat is het effect (de outcome) van deze collectieve activiteiten en hoe kun je dat zichtbaar maken? Deze brochure beschrijft de ervaringen van vier praktijken. Zij gebruikten het Kwaliteitskompas om grip te krijgen op de outcome van hun collectieve activiteiten.



Collectieve activiteiten spelen een belangrijke rol in het versterken van de sociale basis, ook wel aangeduid als het cement van de samenleving en een weefsel van verbindingen.¹ Maar wat draagt een collectieve activiteit als een inloopochtend, een mantelzorgcafé of een loopgroepje voor migrantenvrouwen daar aan bij? Hoe meet je het effect hiervan? Werken met het Kwaliteitskompas kan helpen om de antwoorden op deze vragen te vinden. Vier praktijken, te weten Lisse/Hillegom, Almere, Lelystad en Hilversum, hebben met ondersteuning van Movisie ervaring opgedaan met het grip krijgen op outcome van collectieve activiteiten. Hierbij waren zowel de gemeente als de aanbieder van collectieve activiteiten, zoals een welzijnsorganisatie, betrokken. De resultaten vindt u in deze brochure. Deze brochure is bedoeld voor aanbieders van collectieve activiteiten. Ook voor gemeentelijke beleidsmedewerkers is het interessant.

In deze brochure:

1. Wat we bedoelen met collectieve activiteiten
2. Outcome op individueel, groeps- en wijkniveau
3. Outcome van collectieve activiteiten zichtbaar maken
4. Hoe het Kwaliteitskompas kan helpen om grip te krijgen
5. Tot slot

1. Wat we bedoelen met collectieve activiteiten

We hanteren in deze brochure het begrip collectieve activiteiten. Dit begrip bestaat uit de termen collectief en activiteiten. Met collectief bedoelen we dat het gaat om aangelegenheden die mensen met een vergelijkbare vraag of behoefte aan elkaar verbindt, die ze samen in een groep ondernemen en die effect op het individu, de groep en de wijk kunnen hebben. Deze omschrijving sluit aan op de definitie die Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht² hanteert voor de collectieve benadering of aanpak. Daarin staat ook het verbinden van hulpvragen van bewoners en een collectieve (gezamenlijke) aanpak van professionals samen met inwoners centraal. Vraagstukken die collectief opgepakt worden, zijn bijvoorbeeld vereenzaming, jongeren die overlast bezorgen of overbelaste mantelzorgers.

Het tweede deel van het begrip, de term activiteiten, gebruiken we in deze brochure liever dan termen als voorziening of aanpak.³ De reden daarvoor is dat de term voorziening meer verwijst naar een formeel georganiseerd verband of organisatie, terwijl collectieve activiteiten juist ook vaak door informele verbanden worden uitgevoerd in de eigen buurt of wijk. Ook wordt de term voorziening vooral gebruikt in de gemeentelijke context. Denk bijvoorbeeld aan een vervoersvoorziening voor ouderen.

We hanteren niet de term aanpak, omdat die meestal verwijst naar een gezamenlijke inspanning van diverse betrokkenen (professionals en inwoners) om een groter sociaal vraagstuk aan te pakken, zoals eenzaamheid of veiligheid. Een aanpak bestaat uit verschillende activiteiten.

Een activiteit is gericht op het behalen van concrete resultaten. Dit niveau biedt goede aanknopingspunten om de outcome zichtbaar te maken. We richten ons in deze brochure op deze concrete activiteiten, zoals een informatieavond voor wijkbewoners, een koffieochtend voor alleenstaande moeders of een spelactiviteit waar ouderen en jongeren in de buurt elkaar ontmoeten. Deze activiteiten worden uitgevoerd door zowel formele als informele partijen, zijn doorgaans laagdrempelig en kosten weinig voor de deelnemers. Als we het in deze brochure hebben over partijen, partners of aanbieders, bedoelen we daarmee dan ook zowel de formele als de informele partijen.

2. Outcome op individueel, groeps- en wijkniveau

Lange tijd dachten gemeenten dat zij grip kregen op het effect wanneer het duidelijk was welke inspanningen ze hiervoor deden. Inmiddels weten we dat de relatie tussen de inspanningen die geleverd zijn en de beoogde effecten complexer in elkaar zit. Tot voor kort vroegen gemeenten hun uitvoeringsorganisaties voornamelijk om de output van hun activiteiten

te meten, waarbij bijvoorbeeld het aantal geleverde diensten, het aantal bezoekers of het aantal bijeenkomsten werd gemeten. Deze gegevens zijn belangrijk maar zeggen weinig over wat het te tweeweg heeft gebracht bij inwoners. Terwijl we dat eigenlijk willen weten. Bij outcome gaat het daar juist wel over, outcome gaat over de effecten: wat brengen activiteiten

teweg bij inwoners? Bijvoorbeeld: hebben mensen hun financiën weer op orde, voelen mensen zich onderdeel van de buurt? Het meten van outcome is daarom een betere manier om vast te stellen of de beoogde doelen worden behaald. Het gaat altijd over inwoners en de effecten of resultaten die je bij hen wilt bereiken.

Aan de slag met het formuleren van de gewenste outcome? Denk dan hieraan:

- Formuleer de outcome als een (beoogde) eindsituatie bij de einddoelgroep en gebruik bij voorkeur positieve termen. Liever 'inwoners hebben grip op hun financiën' dan 'inwoners hebben minder financiële problemen'.
- Gebruik concrete termen. '20 procent' is eenvoudiger te meten dan 'zoveel mogelijk'.
- Gebruik termen die het doel benoemen, bijvoorbeeld: 'grip hebben op financiën'. Bij het gebruik van procestermen zoals 'ondersteunen' en 'stimuleren' bestaat het gevaar dat het gaat over middelen in plaats van over doelen, zoals 'inwoners ondersteunen bij hun financiën'.



De activiteiten die inwoners gezamenlijk ondernemen kunnen een individueel, groeps- en wijk (community) effect hebben.

1. Outcome op individueel niveau.

Collectieve activiteiten kunnen effect hebben op het individu. Wanneer een inwoner behoefte heeft aan sociale contacten en daarom een inloopmiddag in het buurthuis bezoekt, doet deze inwoner contacten op met buurtbewoners. Wat bieden collectieve activiteiten meer dan individuele activiteiten? Deelnemers staan door contact met anderen niet meer al-

leen in hun probleem. Deelnemers kunnen elkaar aandacht en steun geven, maar ook levenservaring, reflectie, hoop of deskundigheid. Deelnemers leren en oefenen met elkaar.⁴ Individuele effecten kunnen op verschillende leefgebieden plaatsvinden. Hiervoor zijn verschillende modellen, zoals de zeven leefgebieden uit het 8-fasen-model⁵ of de zes pijlers van het model van positieve gezondheid.⁶

2. Outcome op groepsniveau.

Collectieve activiteiten kunnen ook effect hebben op een groep. Dan gaat het om effecten als emancipatie of positieversterking van groepen als geheel zoals

meiden, jongeren en mensen met een verstandelijke beperking. De stamtafels⁷ voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) van Prisma Amsterdam zijn daarvan een mooi voorbeeld. Deelnemers onderzoeken in hun wijk de toegankelijkheid van allerlei activiteiten voor mensen met een LVB, zijn als groep zichtbaar in de wijk en zorgen ervoor dat de toegankelijkheid van activiteiten voor lvb'ers vergroot wordt.

3. Outcome op wijkniveau.

Collectieve activiteiten kunnen daarnaast effect hebben op het dorp of de wijk waarin de activiteiten plaatsvinden.

PRAKTIJKVOORBEELD 1

Plein 28 Hillegom en Lisse

Outcome op individueel, groeps- en wijkniveau

In het centrum van Hillegom bevindt zich Plein 28. Plein 28 was een 'traditioneel' ontmoetingscentrum, maar maakt nu een omslag naar een leer- en ontmoetingscentrum waar mensen in hun eigen tempo ruimte kunnen geven aan een talent, passie of leervraag. Het centrum gaat zich meer richten op een specifieke doelgroep, namelijk inwoners (23+) met een leervraag, afstand tot de arbeidsmarkt, een klein sociaal netwerk, smalle beurs, en/of met specifieke kennis of kunde.

De gemeenten en de organisatie WelzijnsKompas Hillegom/Lisse zoeken samen naar manieren om de resultaten van Plein 28 zichtbaar te kunnen maken. Ze willen de outcome van deze voorziening meten om zo zichtbaar te maken wat deze nieuwe manier van begeleiden doet met inwoners. Ze zijn er namelijk van overtuigd dat het niet alleen effecten heeft op de individuele deelnemer, maar dat het ook bijdraagt aan andere maatschappelijke doelen zoals voorkomen van eenzaamheid en het vergroten van burgerkracht. Zicht hierop hebben zij alleen niet.

Tijdens hun zoektocht constateerden ze dat de Wmo beleidsdoelen in de gemeente erg abstract geformuleerd

zijn. Die geven weinig houvast. Daarop hebben gemeente en WelzijnsKompas met de hulp van de Effectencalculator de beoogde effecten voor Plein 28 geformuleerd. Dat deden ze op individueel, groeps- en wijkniveau. Op individueel niveau formuleerden ze bijvoorbeeld: de inwoner ervaart een zinvolle daginvulling en de inwoner voelt zich mentaal en fysiek fitter. Op groepsniveau beoogden ze dat de groep bezoekers van Plein 28 meer verbondenheid ervaart. Op wijkniveau tot slot formuleerden ze effecten als verhoogde burgerkracht en afname van eenzaamheid in de wijk. Deze formulering willen gemeente en WelzijnsKompas nog concreter maken. Zo zou burgerkracht zich kunnen vertalen naar initiatieven en levendigheid in de wijk vanuit inwoners zelf. En afname van eenzaamheid in wijk, in bijvoorbeeld meer contacten en verbinding tussen wijkbewoners.

Per effect hebben ze indicatoren benoemd om te kunnen meten en inzichtelijk te maken of de effecten daadwerkelijk worden behaald. Om de ontwikkelingen op individueel niveau te meten, gebruiken ze voortaan de Piëzo methodiek.⁸

De contacten die inwoners bij een buurthuis opdoen kunnen ervoor zorgen dat meer mensen in de buurt elkaar kennen en mensen meer saamhorigheid ervaren. Of door activiteiten voor jongeren te organiseren, neemt het aantal jongeren dat elkaar in de openbare ruimte opzoekt af en voelen buurtbewoners zich veiliger op straat. Afname van overlast, toename van inclusie⁹, sociale veiligheid, sociale cohesie en leefbaarheid zijn mogelijke effecten op wijkniveau. Lees voor meer informatie bijvoorbeeld Being there. Samen werken aan het versterken van Sociale Kwaliteit.¹⁰

Preventieve waarde

Een andere manier om de outcome van collectieve activiteiten te benaderen is door te kijken naar de preventieve waarde ervan. Verschillende studies wijzen uit dat collectieve activiteiten een preventieve werking hebben.¹¹

Daarbij gaat het voornamelijk om primaire preventie en secundaire preventie. Met primaire preventie wordt bedoeld: voorkomen dat bepaalde problemen ontstaan bij niet hulpbehoevende inwoners. Je zet daarbij in op beschermende factoren, zoals het versterken van sociale netwerken. Collectieve activiteiten in buurten en wijken dragen hier in grote mate aan bij.

Secundaire preventie speelt in situaties waar al signalen en risicofactoren aanwezig zijn, bijvoorbeeld spanning tussen groepen jongeren in een buurt. Jongerenwerkers die in gesprek gaan met deze jongeren en samen met hen zoeken naar aansprekende activiteiten, zorgen ervoor dat escalatie wordt voorkomen. Tertiaire preventie gaat over situaties waar al problemen zijn en waarin je herhaling, terugval of erger wilt voorkomen. Activiteiten die tertiair preventief werken zijn vaak gericht op het verzachten van de negatieve gevolgen van een beperking. Denk aan een zangochtend voor dementerende ouderen.



3. Outcome van collectieve activiteiten zichtbaar maken

Om outcome van collectieve activiteiten zichtbaar te kunnen maken, is het belangrijk om vooraf concreet te formuleren wat de gewenste outcome of effecten zijn en waaraan je dat kunt zien. Voor dat laatste gebruik je indicatoren. Een indicator geeft antwoord op de vraag: waaraan zie of merk je in de praktijk of het resultaat behaald is?

Een indicator is een aanwijzing, een concretisering van (een deel) van de gewenste effecten of outcome. Realiseer je wel dat een indicator niet helemaal samenvalt met het doel dat je wilt behalen. Bijvoorbeeld als je eenzaamheidsgevoelens onder deelnemers van jouw kookactiviteiten wilt verminderen en je neemt het aantal contacten dat mensen opdoen met deze activiteiten als indicator. Wanneer mensen meer contacten opdoen tijdens deze activiteiten, is dat een indicatie dat de ervaren eenzaamheid afneemt. Dat weet je echter niet helemaal zeker omdat eenzaamheid ook met andere factoren samenhangt. Vaak heb je een set van twee

of drie indicatoren nodig om meer te kunnen zeggen over het behaalde effect.

Indicatoren moeten meetbaar zijn. Denk eraan dat je naast tellen ook ervaringen kunt laten vertellen. Tellen en vertellen samen geven vaak een mooi beeld van de effecten die behaald zijn.

1. Individuele effecten zichtbaar maken.

Individuele effecten kun je eenvoudig uitvragen via een peiling onder deelnemers. Leg deelnemers een aantal stellingen voor, bijvoorbeeld: dankzij deze activiteit kan ik mijn mantelzorgtaken fysiek weer beter aan (score 0 tot 10). Maar je kunt ook kiezen voor het verzamelen van verhalen en narratief waarderen, zoals Lelystad doet met de LimonadeBrigade (zie praktijkvoorbeeld 3). Instrumenten zoals de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM), Wat Telt of Goal Attainment Scaling (GAS) kunnen ook behulpzaam zijn. Ga naar de Instrumentwijzer¹² voor een overzicht.

Daarnaast heeft het vaak ook meerwaarde om in een groep aan een individueel probleem te werken. Ook dat effect kun je uitvragen, bijvoorbeeld: In hoeverre heb je je op kunnen trekken aan andere deelnemers in de groep? In welke mate heb je je sociale vaardigheden kunnen verbeteren door het oefenen met groepsgenoten? In hoeverre voelde je je gesteerd door het contact met lotgenoten?

2. Effecten op groepsniveau zichtbaar maken.

De outcome op het niveau van de groep kun je zichtbaar maken door verhalen van deelnemers, via vragenlijsten of groepsgesprekken. Je kunt deelnemers bijvoorbeeld vragen naar wat het heeft gebracht om zich te verbinden met anderen en samen te werken aan het versterken van de positie van de groep. Of wat er was gebeurd in de wijk als deze groep er niet was geweest. Je kunt ook mensen in de wijk of professionals vragen of ze iets hebben gemerkt: is de groep en hun problematiek zichtbaarder geworden en

Outcome zichtbaar maken kan op veel manieren:

- door rechtstreeks te vragen bij de doelgroep, bijvoorbeeld via een enquête, interview of groepsgesprek;
- de doelgroep 'open' te vragen zelf de eventuele effecten te beschrijven (zelfrapport, storytelling);
- ervaringen te verbeelden via film of theater;
- de doelgroep (steekproefsgewijs of zo nu en dan) te vragen kort iets terug te geven na afloop van een activiteit, bijv. aan de hand van een stelling, met een smiley of door een ervaring of opbrengst te schrijven op het whiteboard op de weg naar buiten;
- de doelgroep te observeren (gedragsveranderingen waarnemen);
- relevante derden te bevragen (de sociale omgeving van de doelgroep, het netwerk, burens, vrienden, familie);
- aan professionals/vrijwilligers die met de doelgroep werken te vragen welke effecten zij waarnemen;
- professionals/vrijwilligers van een partnerorganisatie deelnemers te laten bevragen (geen slager die zijn eigen vlees keurt);
- met evenementen zoals een verantwoordingsfestival;
- met een geschikt instrument uit de instrumentwijzer¹².

hebben ze samen iets positiefs kunnen bereiken? Denk bijvoorbeeld aan het filmen van de activiteiten van een kinderraad of zichtbaar maken dat de meiden van een meidengroep allemaal succesvol hun diploma hebben gehaald. Movisie zette diverse bruikbare vormen¹³ van monitoring op een rij.

3. Effecten op buurt of wijk zichtbaar maken.

Het jongerenwerk maakt gebruik van collectieve activiteiten om hangjongeren een ander perspectief en bezigheid te bieden dan rondhangen en overlast veroorzaken. Deze activiteiten hebben naast een individueel en vaak ook groepseffect, zeker ook een effect voor de wijk, namelijk minder overlast en meer gevoel van veiligheid. Om dit effect op wijkniveau zichtbaar te maken moet je het effect uitvragen bij de inwoners die dat effect zouden moeten ervaren, dus bij de buurtbewoners. Als het gaat om leefbaarheid kun je bij inwoners vragen of ze trots zijn op hun buurt en er met plezier wonen, maar je kunt ook foto's maken van een wijk of buurt, ook als nul- en éénmeting. Zijn bijvoorbeeld de vuilniszakken vervangen door bloembakken en gezellige zitjes?

In veel gemeenten worden bewonersinitiatieven gestimuleerd omdat ze een bijdrage leveren aan de verbondenheid en saamhorigheid in de buurt. Hoe kun je zichtbaar maken of dat effect inderdaad wordt gerealiseerd? Een indicator daarvoor is of inwoners dankzij het initiatief meer contacten in de buurt hebben gekregen. Een andere indicator is of ze zich meer inzetten voor hun buurt en medebewoners, of zich prettiger voelen in hun buurt. Dit kun je via stellingen uitvragen onder deelnemers of narratief in verhalen of filmpjes weergeven.

Preventieve waarde zichtbaar maken

Preventie is een belangrijke waarde van collectieve activiteiten, zoals we hiervoor hebben aangegeven. Maar het is moeilijk zichtbaar te maken of je problemen hebt voorkomen met collectieve activiteiten. Heb je eenzaamheidsproblematiek voorkomen met collectieve activiteiten zoals een inloophuis, hobbyclub of praatgroep? Het causale verband is niet altijd duidelijk aan te tonen en vaak zie je de effecten pas op langere termijn. Wat je wel inzichtelijk kunt maken is of je met de inzet van

deze collectieve activiteiten de contacten tussen mensen hebt versterkt. Zijn hun contacten uitgebreid en verdiept door de praatgroep of de hobbyclub? Zo ja, dan veronderstellen we dat ook is bijgedragen aan het voorkomen en verminderen van eenzaamheid, want we weten dat het versterken van contacten tussen mensen daarbij een werkzaam element is. Om deze redenering inzichtelijk te maken is het opstellen van een verandertheorie behulpzaam (zie kader verandertheorie). Gebruik wat werkt kennis¹⁴ om zo'n verandertheorie te onderbouwen.

Verandertheorie

Een verandertheorie is een logische doordenking van de manier waarop activiteiten bijdragen aan het uiteindelijke doel: als we dit doen, verwachten we dat als uitkomst en dat draagt bij aan het gewenste resultaat. Zo'n theorie beschrijft de inhoudelijke veronderstellingen achter een aanpak of activiteit. Het gaat hierbij om de aannames die er zijn over de werkzaamheid van een aanpak of activiteit, ofwel de vraag waarom de activiteiten ervoor zorgen dat de doelen worden bereikt. Deze aannames zijn vaak impliciet. Voor het maken van een verandertheorie is het nodig deze aannames expliciet te maken, namelijk door (1) uit te werken waarom het aannemelijk is dat de activiteit werkt om het doel te bereiken en (2) dit te onderbouwen met theorie en onderzoek.¹⁵

Denk vooraf dus goed na over wat je wilt bereiken: Wat wil je versterken, oplossen of voorkomen (preventief)? En op basis van welke kennis en ervaring is het aannemelijk dat de gekozen collectieve activiteiten ook die gewenste outcome hebben, op individueel, groeps- en/of wijkniveau? Of zijn andere activiteiten nodig?

Gelegde verbindingen zichtbaar maken

Het leggen van verbindingen tussen buurtbewoners en organisaties is een belangrijke taak van het sociaal werk, maar ook dat is moeilijk zichtbaar te maken. Verbindingen worden gelegd om samenredzaamheid, wederkerigheid en verbondenheid tussen mensen te realiseren. Ook zijn sociaal werkers vaak nodig om deelnemers naar (preventieve) activiteiten toe te leiden. In Heerhugowaard maken ze dat heel concreet zichtbaar door op een digitale kaart vinkjes te zetten op plaatsen waar ze in gesprek zijn geweest en een korte toelichting te geven op de verbinding die ze hebben gelegd en welk resultaat dat heeft gehad: iets doen voor een ander, toeleiding naar activiteit, et cetera.

PRAKTIJKVOORBEELD 2

Almere - Eigen Tijd voor mantelzorgers

Indicatoren benoemen bij de gewenste effecten

Almere heeft een collectieve activiteit onder de noemer Eigen Tijd voor mantelzorgers. Een initiatief van Gemeente Almere, VMCA en de Schoor. Het is een ontmoetingsplek voor mantelzorgers die even tijd voor zichzelf nodig hebben. Een soort respijtzorg light. Iedereen mag komen, zonder intake of indicatie. En met of zonder de zorgontvanger. Er zijn professionele en vrijwillige begeleiders aanwezig met kennis van mantelzorg(ondersteuning) die de mantelzorger en de zorgontvanger aandacht en ondersteuning geven. Het doel is dat mantelzorgers even vrij van zorg kunnen zijn en 'eigen tijd' ervaren. Maar hoe maak je het effect voor bezoekers zichtbaar? En hoe formuleer je het beoogde effect precies? Is dat bijvoorbeeld rust, ruimte voor zichzelf, meer balans? Kortom, hoe toon je aan dat de activiteit meer is dan alleen maar koffiedrinken met elkaar?

Bij dit soort collectieve activiteiten krijg je met een outputmeting niet het complete verhaal boven tafel. Want wat gebeurt er als het bezoekersaantal na verloop van tijd sterk afneemt, zoals in het verleden een keer aan de hand was? Als je dan als collectieve activiteit wordt afgerekend op output en het aantal deelnemers is één van de indicatoren, dan kom je er niet goed vanaf. De conclusie kan dan zijn dat er geen behoefte is aan de Eigen Tijd of dat mensen ontevreden zijn. Maar de medewerkers van Eigen Tijd hadden een heel ander beeld. Ze zijn daarom op zoek gegaan naar manieren om het volledige verhaal zichtbaar te krijgen. Ze zijn de (voormalige) bezoekers gaan bezoeken om te vragen waarom ze niet meer naar Eigen Tijd kwamen. En wat bleek: de bezoekers waren met elkaar een wandelgroep gestart op hetzelfde tijdstip. Ze gaan nu iedere week met elkaar wandelen en geven zo invulling aan hun eigen wensen en vullen hun eigen tijd op deze manier zelf in met nieuwe contacten die ze via de collectieve activiteit hebben opgedaan. Een mooi resultaat van de ontmoetingsplek die Eigen Tijd bood.

Voordat ze aan de sessies met Movisie deelnamen deed de aanbieder zelf een tevredenheidsmeting om de resultaten zichtbaar te maken. Dankzij de verkregen inzichten tijdens

de sessies met Movisie hebben ze de doelstellingen van de activiteit scherper in beeld gebracht en is besloten op een andere manier de effecten zichtbaar te maken. Zo is het algemene doel (respijtzorg light) meer geconcretiseerd in termen van de beoogde effecten of outcome. Ze kwamen uit op termen als 'mantelzorgers ervaren respijt door ontspanning' (de zorg even los kunnen laten) en 'mantelzorgers ervaren door deelname aan Eigen Tijd meer mogelijkheden tot eigen regie'. Maar hoe benoem je passende indicatoren bij deze abstracte termen? Waarom niet gewoon als effect 'meer eigen tijd' voor mantelzorgers benoemen, luidde de vervolgvraag. Dat is immers heel concreet en meetbaar met een indicator als toe- of afname van de eigen tijd.

Om de resultaten zichtbaar te maken wordt gebruikgemaakt van tellen en vertellen. Om te tellen hebben ze gekozen voor de indicatoren 'aantal unieke deelnemers per locatie', 'hoeveelheid locaties waar Eigen Tijd aangeboden wordt', 'aantal contactmomenten'. Vertellen vindt plaats via korte gesprekjes met deelnemers. Daarbij staat een informele, niet verplichte manier, voorop. Hiervoor gebruiken ze twee hoofdvragen, waaronder 'Doordat ik op de Eigen Tijd activiteit kom...' met daarbij antwoordstellingen met een schaal van een tot vijf zoals 'ervaar ik een moment voor mezelf' en 'voel ik me meer gezien als mantelzorger. Het gesprek eindigt met twee open vragen, namelijk 'Wat heeft Eigen Tijd mij opgeleverd?' en 'Wat mij verder zou helpen is...'. Die laatste vraag is om na te gaan of er iets mist in het aanbod.

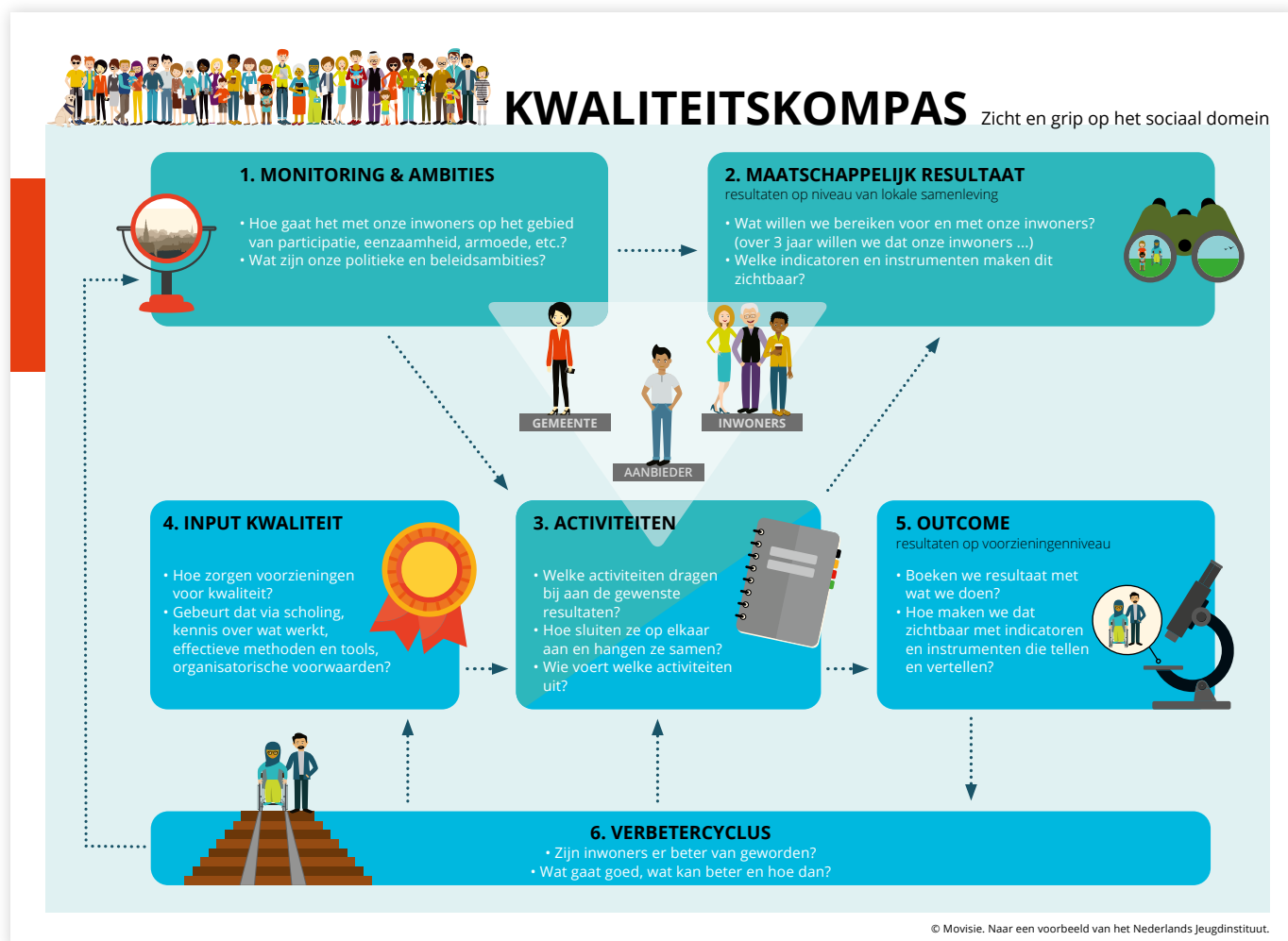
De getelde en vertelde gegevens worden per locatie geanalyseerd en waar mogelijk vergeleken met andere locaties. Mensen die niet meer op de activiteit komen worden na gebeld. Voor het vergroten van de herkenning bij de doelgroep en de bekendheid van het aanbod worden de interviews nadien geanonimiseerd gepubliceerd in de nieuwsbrief Mantelzorg en andere publicaties van betrokken aanbieders zoals het jaarverslag.

4. Hoe het Kwaliteitskompas kan helpen om grip te krijgen

Aan de hand van het Kwaliteitskompas kunnen gemeente, aanbieders en inwoners gezamenlijk ambities en maatschappelijke resultaten formuleren, die ze in het sociaal domein voor en met inwoners willen realiseren. Vervolgens bekijken ze met elkaar welk pakket aan aanpakken en activiteiten daaraan gaat bijdragen en hoe ze de resultaten daarvan zichtbaar maken (met welke indicatoren en instrumenten). Informatie over de resultaten biedt mogelijkheden om met elkaar te leren en te verbeteren.

In **stap 1** van het Kwaliteitskompas formuleer je als gemeente samen met formele en informele aanbieders en inwoners ambities voor het sociaal domein en breng je in kaart hoe het met inwoners gaat. Waar vallen inwoners buiten de boot? Vragen bepaalde groepen of wijken extra aandacht? Wijken bepaalde zaken af van vergelijkbare gemeenten? Wat laten monitoren, gebiedscans en andere onderzoeken hierin zien en wat zien professionals, vrijwilligers en inwoners in hun dagelijkse praktijk?

In **stap 2** worden maatschappelijke resultaten op het niveau van de lokale samenleving geformuleerd. Hier zoom je bijvoorbeeld in op risicogroepen of wijken die extra aandacht nodig hebben. Als uit cijfers en ervaring blijkt dat eenzaamheid onder 75+'ers een steeds groter wordend probleem is, dan kun je dat in je beoogde maatschappelijke resultaten terug laten komen: over drie jaar willen we dat 30 procent van de 75+ers in gemeente X zich minder eenzaam voelt.



PRAKTIJKVOORBEELD 3

De LimonadeBrigade in Lelystad

Zo helpt het Kwaliteitskompas om grip te krijgen

Twee jaar geleden is in de gemeente Lelystad het programma Preventie Versterkt! gestart waarin de meest urgente maatschappelijke vraagstukken en ambities ten aanzien van opvoeden en opgroeien zijn geduid. Hiervoor zijn zes maatregelen/projecten uitgekozen die een impuls geven aan de preventie en pedagogische basis in de gemeente Lelystad. Bij de uitwerking van Preventie Versterkt! is gebruikgemaakt van het Kwaliteitskompas. Eén van de ambities uit het programma is om de opvoedkracht van gezinnen te versterken (stap 1 kompas). In aansluiting op deze ambitie is 'Versterken van ouder-netwerken' gestart, een onderdeel waarmee wordt ingezet op de onderlinge ontmoeting tussen ouders.

De gemeente Lelystad en de projectleider van de GGD hebben in een traject met Movisie nagedacht over de vraag wat dit onderdeel de ouders op zou moeten leveren. Want 'versterken van ouder-netwerken door ontmoeting' is geen doel op zich, maar een middel om iets te bereiken. Het maatschappelijk resultaat dat ze vervolgens met elkaar hebben geformuleerd is a) ouders voelen zich sterker in de opvoeding en als ouder en b) ouders hebben een betere ouder-kind relatie. Ze waren alert op een begrip als gezond netwerk: wat verstaan we eigenlijk onder een gezond netwerk (stap 2 kompas).

De projectleider heeft samen met ouders en lokale partners in Lelystad gezocht naar welke activiteiten die bijdragen aan de geformuleerde maatschappelijke resultaten er al waren, en wat nog mist (stap 3 kompas). Er is gekozen om het platform de LimonadeBrigade¹⁶ in Lelystad te implementeren. Er waren in Lelystad namelijk al wel een aantal bestaande initiatieven die bijdragen aan het maatschappelijk resultaat, zoals een mamacafé. Maar die hadden weinig bereik en ouders wisten niet van het bestaan. Vanuit het beeldmerk LimonadeBrigade worden de bestaande collectieve activiteiten en initiatieven voor (en door) ouders breder bekend en worden nieuwe activiteiten ontwikkeld die aansluiten bij de behoefte van ouders en kinderen. De LimonadeBrigade is dus een platform waarin vrijwilligers en lokale partners samenwerken en van waaruit activiteiten worden ontwikkeld (stap 3 kompas) en waardoor

de kwaliteit van bestaande en nieuwe initiatieven wordt vergroot (stap 4 kompas).

Maar wat levert de LimonadeBrigade met haar activiteiten nu eigenlijk op? Hoe draagt het bij aan het maatschappelijke resultaat? De gemeente en de GGD hebben gekeken wat ontmoetingsactiviteiten zoals het mamacafé eigenlijk zouden moeten opleveren (stap 5 kompas). De veronderstelling is dat de LimonadeBrigade leidt tot meer onderling contact en mogelijk vriendschap, informatie, tot weetjes en tips bij elkaar ophalen, herkenning door het delen van ervaringen en dat de LimonadeBrigade eraan bijdraagt dat ouders leuke dingen doen met hun kinderen. Dus zowel outcome op individueel als groepsniveau. En dit alles opdat ouders elkaar steunen en inspireren bij opvoeden en opgroeien van hun kinderen (stap 5 kompas). Dat draagt bij aan het grotere maatschappelijke resultaat: ouders voelen zich sterker in de opvoeding en als ouder en hebben een betere ouder-kind relatie (verbinding stap 2 en 5 kompas).

Vanaf het begin is stelselmatig informatie verzameld via het principe 'tellen en vertellen'. De projectleider van de GGD heeft een simpel format gemaakt waarmee de gastvrouwen van het ontmoetingsmoment elke week tellen en elke week een vraag stellen aan één van de deelnemende moeders (vertellen). Dit werd in eerste instantie aarzelend ontvangen door de gastvrouwen. Maar het is een open gesprek waar ook andere onderwerpen aan bod kunnen komen waar de gastvrouwen weer op in kunnen spelen in hun programma. Het geeft daarmee zicht op de effecten van het ontmoetingsmoment, het biedt levendige verhalen, het is tegelijkertijd een hulpmiddel voor de gastvrouwen en het geeft aanleiding om het bestaande aanbod te verbeteren (stap 6 kompas).

De LimonadeBrigade is gestart als een nieuw project met tijdelijke middelen. De eerste resultaten zijn veelbelovend, maar voortzetting van het project vraagt om voortzetting van middelen. Daarom gaat de gemeente kijken of het project structureel geborgd kan worden. Uiteraard is dit een spannende zoektocht, gezien de huidige financiële druk. De stappen uit het Kwaliteitskompas helpen bij het inzichtelijk maken van de gewenste en behaalde resultaten.

Stap 3 is de combinatie van activiteiten die samen bijdragen aan het maatschappelijk resultaat, uitgevoerd door diverse formele en informele aanbieders. Naast collectieve activiteiten gericht op ontmoeting dragen bijvoorbeeld ook individuele begeleiding, maatjesprojecten, voorlichtingscampagnes en bewonersinitiatieven bij aan het verminderen van eenzaamheid bij 75+’ers. Om geschikte activiteiten te organiseren is het van belang dat gemeenten duidelijke en te bereiken maatschappelijke resultaten opstellen, zodat aanbieders weten waaraan ze bij moeten dragen. Je bouwt met elkaar

een logica op, de verandertheorie: als we dit doen, dan verwachten we dat dat gebeurt en dat dat bijdraagt aan het gewenste resultaat. Iedere aanbieder draagt een stukje bij aan de verandertheorie en zal niet in zijn eentje het gewenste maatschappelijk resultaat kunnen realiseren. Aanbieders en gemeenten bekijken hoe activiteiten op elkaar aan moeten sluiten (keten) en met elkaar samenhangen (integraal). Zo ontstaat er een gezamenlijke aanpak waarbij de activiteiten niet los van elkaar worden ingezet, maar op een voor inwoners logische en samenhangende manier. Dit draagt bij aan het realiseren van het gewenste resultaat.

In stap 4 gaat het om de vraag hoe je die activiteiten zo goed mogelijk uit kunt voeren. Welke wat werkt kennis, effectieve interventies en tools kun je inzetten, welke deskundigheid en scholing is nodig, werk je met professionals of juist met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen en welke organisatorische voorwaarden zijn nodig om de activiteit zo optimaal mogelijk uit te voeren? Door bewust op deze elementen in te zetten vergroot je de kans op succes, op de gewenste outcome van de activiteiten.



Stap 5 in het Kwaliteitskompas gaat over outcome op voorzieningenniveau. Hierbij wordt antwoord gezocht op de vraag: welke effecten hebben/heeft de (collectieve) activiteit(en) van jouw organisatie op inwoners en waaraan kun je dat zien? Daar waar stap 2 gaat over resultaten die je als gemeente op het niveau van de samenleving wilt realiseren, gaat stap 5 over de resultaten van je specifieke voorzie-

ning of activiteit(en), bijvoorbeeld bij de 75+'ers die deelnemen. Zet een organisatie vooral in op ontmoetingsactiviteiten voor ouderen, dan kan zij na verloop van tijd laten zien dat ze ook inderdaad 75+'ers heeft bereikt, dat de deelnemers meer contacten hebben opgedaan, dat deze ook duurzaam zijn en dat ze zich aan andere deelnemers hebben kunnen optrekken.

In stap 6 benutten de partners informatie over de outcome en output van activiteiten, die in stap 5 in beeld is gebracht. Deze gegevens geven inzicht in of inwoners beter zijn geworden van de inzet en inspanningen. Wat helpt inwoners nu al – en moet dus behouden blijven – en wat kan beter? Hiervoor is het nodig om met gemeente, maatschappelijke partners en inwoners samen de gegevens te duiden en daarvan te leren en vervolgens te verbeteren.

PRAKTIJKVOORBEELD 4

Huis van Fatima in Hilversum

Verbinding leggen tussen activiteiten en beleidsdoelen

Huis van Fatima (een initiatief van Versa Welzijn) is een succesvolle, laagdrempelige inloopvoorziening voor mensen met een islamitische achtergrond en hun mantelzorgers, spontaan ontstaan vanuit een lokale behoefte.

Maar nu de voorziening succesvol is, rijst de vraag hoe het verder gaat in de toekomst. Wordt de voorziening structureel gefinancierd? Of is het slim om aan te sluiten bij een bestaande voorziening?

Bij dit soort vraagstukken kan het Kwaliteitskompas helpen. Want op welke manier sluit deze voorziening aan bij de beleidsdoelstellingen van de gemeenten? Dat was onduidelijk. Tijdens het traject met Movisie bleken de beleidsdoelstellingen nog vrij abstract en was het bij Huis van Fatima gewoon om dingen te laten ontstaan, van onderop, waar behoefte aan is. Dit maakte het moeilijk de verbinding te leggen tussen de ambities en maatschappelijke resultaten op gemeenteniveau (stap 1 en 2 van het kompas) en de activiteiten van het Huis van Fatima en de outcome daarvan (stap 3 en 5 van het kompas). Die verbinding is belangrijk om te bepalen of een voorziening als Huis

van Fatima bijdraagt aan de beleidsdoelstellingen en de beoogde transformatie van de gemeente.

Dit heeft de gemeente Hilversum uitgedaagd om concreter te worden in haar beleidsdoelen en Huis van Fatima is aan de slag gegaan met het concreter formuleren van de resultaten die ze wil bereiken met haar collectieve activiteiten. Dit kreeg eerst vorm in begrippen als uitstel van langdurige zwaardere zorg, meer wijkcohesie en zorg voor elkaar, maar Huis van Fatima realiseerde zich dat dit wel erg grote doelstellingen zijn, eigenlijk de beleidsdoelstellingen van de gemeente. Als ze naar hun deelnemers kijken gaat het vooral om het gewenste resultaat dat zij zich mentaal en fysiek fitter voelen als gevolg van de activiteiten van Huis van Fatima en dat ze zich meer gezien en gehoord voelen in hun wijk of buurt. Dat sluit ook meer aan bij het taalgebruik van de doelgroep.

Op basis van de resultaten en met de hulp van het denken via het Kwaliteitskompas zijn gemeente en Versa Welzijn tot de conclusie gekomen dat het Huis van Fatima zinvol is en heeft het zelfs uitbreiding van formatie gekregen.

5. Tot slot

Leg verbinding tussen de activiteit(en) en het beleidsdoel

Het is heel gebruikelijk om te denken in en vanuit activiteiten. We hebben de activiteiten vaak al uitgewerkt, voordat we de vraag stellen aan welk beleidsdoel de collectieve activiteiten precies een bijdrage moeten leveren. Gemeenten hebben in hun beleidsnota's doelen en maatschappelijke resultaten benoemd, maar deze zijn vaak versnipperd over diverse nota's en abstract geformuleerd. Moet de activiteit bijdragen aan het verminderen van eenzaamheidsproblematiek onder ouderen, de belastbaarheid van jonge mantelzorgers of de sociale cohesie in wijken en buurten? Probeer als maatschappelijke organisatie en gemeente die verbinding duidelijker te leggen. Dat geeft inzicht in de gewenste outcome van de collectieve activiteiten, die je in een meer gezamenlijke taal kunt formuleren, waarin zowel beleid als praktijk zich herkent (= verbinding stap 2, 3 en 5 van het Kwaliteitskompas). Ook kan dit een reden zijn om de collectieve activiteiten te heroverwegen: als de activiteiten moeten bijdragen aan de belastbaarheid van jonge mantelzorgers, zijn dit dan wel de juiste activiteiten? Op die manier bouw je met elkaar een verandertheorie.

Uitval is niet per se negatief

Een kenmerk van veel collectieve activiteiten is dat deelnemers contacten opdoen en geactiveerd worden om dingen zelf op te pakken. Als deelnemers het vervolgens inderdaad zelf oppakken en niet meer deelnemen aan de collectieve activiteit, maar zelf een kookclubje hebben gevormd, is dat geen uitval, maar een mooi en gewenst resultaat! Een duidelijk voorbeeld hiervan is Almere, waar de deelnemers aan een koffieochtend op eigen initiatief een wandelclub startten. Wel is het belangrijk te bedenken hoe je zicht

krijgt op deze outcome, bijvoorbeeld door na te bellen als mensen niet meer komen. Dankzij het na bellen is in het voorbeeld van Almere het positieve resultaat van de wandelclub boven tafel gekomen (zie praktijkvoorbeeld 2).

Wees selectief en downsize in verwachtingen

Als we bezig zijn met outcome willen we vaak van alles weten, ook zaken die minder te maken hebben met de gewenste outcome, maar waar we wel nieuwsgierig naar zijn. Maak steeds weer een onderscheid tussen need to know en nice to know. De kracht zit hem in de beperking van het aantal indicatoren. Liever drie goede indicatoren dan een lijst van tien of twintig. Je kunt er ook voor kiezen om altijd drie basisindicatoren te meten en ieder jaar je te verdiepen in twee andere indicatoren.

Zoek naar meetinstrumenten die passen bij de uitvoeringspraktijk

Ga geen uitgebreide enquêtes houden bij een laagdrempelige inloop, maar peil informeel bij mensen wat de inloop hen biedt of vraag hen een smiley achter te laten of te reageren op een stelling op het whiteboard bij de uitgang. Maak bij het verzamelen van verhalen ook een selectie om te voorkomen dat je met honderd verhalen zit. En hoor degene die met het instrument moet werken: sluit het voldoende aan bij het primaire proces of is het vooral iets extra's? Het kan helpen vooraf een soort programma van eisen op te stellen die de randvoorwaarden voor 'meetinstrumenten' weergeven: wanneer is het instrument passend, vanuit het perspectief van de gemeente, de aanbieder, de professional en de inwoner? Denk bijvoorbeeld aan:

“Dit moeten we eigenlijk vaker doen, elkaar vertellen wat we doen en wat het voor ons en de buurt betekent. Ieder van ons is met een klein stukje bezig. Als we die bij elkaar leggen, zien we pas wat we voor elkaar krijgen.”

Deelnemer van een pas op de plaats gesprek.

- Weinig administratieve last
- Zelf uitvoeren of niet
- Bewoners niet 'lastig' vallen

Niet alles kwantitatief

Je kunt uitvragen hoeveel mensen zich minder eenzaam voelen door een activiteit. Maar om meer zicht te krijgen op de beleving van mensen, op welke manier de activiteit voor hen heeft bijgedragen aan het verminderen van hun eenzaamheidsgevoelens of de verbondenheid tussen buurtbewoners, zijn vooral verhalen nodig. Door cijfers te combineren met deze verhalen ontstaat een duidelijk beeld van wat de collectieve activiteiten hebben opgeleverd, op individueel, groeps- en wijkniveau. Kijk eens in de folder Monitoring, zo kan het ook¹³ voor inspiratie.

Richt je op het samen leren

In de meeste buurten en wijken zijn initiatieven en activiteiten die iets teweeg brengen in de buurt en die daardoor samen bijdragen aan een groter maatschappelijk effect (stap 2 kompas). Deze initiatieven hebben hier vaak onvoldoende zicht op. Het is daarom zinvol om hier samen bij stil te staan, met elkaar uit te wisselen, elkaars kennis, kunde en ingangen te benutten en activiteiten op elkaar af te stemmen. Een goed voorbeeld van een methodiek om regelmatig gezamenlijk te reflecteren en hiervan te leren is het pas op de plaats¹⁷ gesprek. Een soort APK voor de buurt.

“We hebben als gemeenten onze doelen wel heel breed geformuleerd, geen wonder dat het moeilijk te bepalen is waar die collectieve activiteiten concreet aan bij moeten dragen”.

Gemeente Lisse/Hillegom

Bronnen

- 1 Pelt, M. en L. Repetur (2018) De sociale basis terug van weggeweest. Utrecht: Movisie
- 2 Binkhorst, J. (2016) Op zoek naar balans tussen individuele en collectieve benaderingen in de wijk. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie en de Wmo-werkplaats.
- 3 Haan, J. de en E. Hofman (2019) Collectieve ondersteuningsvragen van inwoners oppakken Utrecht: Movisie
- 4 Disterbrink, M., Gruijter, M., Oudenampse, D. (2008). Effecten van lotgenoten contact. Utrecht: Verwey-Jonkerinstituut
- 5 Leeuwen-den Dekker, P. van en A. Poll (2016) Leefgebiedenwijzer Utrecht: Movisie.
- 6 Zie de website: www.mijnpositievegezondheid.nl
- 7 Sok, K. en S. Nourozi (2017) Praat met mij: De stamtafels Utrecht: Movisie.
- 8 Booijink, M. (2019) De zes werkzame mechanismen van de PiëzoMethodiek. Utrecht: Movisie
- 9 Cadat, M, e.a. (2017) Bruggen bouwen in de wijk. Utrecht: Movisie.
- 10 L. Verharen (2017) Being there. Samen werken aan het versterken van sociale kwaliteit. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen Faculteit Gezondheid, Gedrag en Maatschappij en Kenniscentrum HAN SOCIAAL.
- 11 Berg, B. van den e.a. (2017) De preventieve werking van sociaal werk. Utrecht: In voor Zorg.
- 12 Zie website: www.instrumentwijzer.nl
- 13 Bosch, A. van den (2018) Monitoren in het sociaal domein. Zo kan het ook. Utrecht: Movisie.
- 14 Zie website: www.movisie.nl/weten-wat-werkt
- 15 Omlo, J., Bool, M., & Rensen, P. (2013), Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- 16 Zie website www.limonadebrigade.nl
- 17 Oelkers, B. (2019) Pas op de plaats-gesprekken. De apk's van buurtgemeenschappen. Plan en Aanpak.

Colofon

Auteurs: René Broekroelofs, Sonja Liefhebber,
Roos van Schaijk en Karin Sok
Eindredactie: Tea Keijl, Tekstbureau zonder h
Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & illusie

Utrecht, maart 2020

© Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Postbus 19129 * 3501 DC Utrecht

T 030 789 20 00 * info@movisie.nl * www.movisie.nl



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is mogelijk gemaakt door financiering
van het ministerie van VWS.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken