



Effectieve sociale  
interventies



# Informatieblad

## Procesevaluatie bij de beoordeling van interventies

april 2020

De weg naar een effectieve interventie wordt afgelegd met vallen en opstaan. Onderzoek naar hoe de uitvoering in de praktijk verloopt, versnelt dit proces van vallen en opstaan. Met onderzoek kunnen positieve en negatieve aspecten van een interventie worden opgespoord en verbeterd. In dit informatieblad gaan we in op een specifieke vorm van onderzoek: de procesevaluatie. Met behulp van deze informatie kunnen interventie-eigenaren zelf een procesevaluatie opzetten en uitvoeren of het gesprek hierover aangaan om tot afspraken te komen wanneer ze de procesevaluatie willen uitbesteden.

### Aanleiding

De aanleiding voor dit informatieblad is de beoordeling van interventies in de sociale sector. Interventies kunnen worden beoordeeld door praktijkbeoordelaars (Goed Beschreven) of door een erkenningscommissie met wetenschappers en praktijkbeoordelaars (Goed Onderbouwd en Effectief). Om de interventie te kunnen beoordelen zijn gegevens over de uitvoering in de praktijk nodig. Een procesevaluatie is een goede manier om deze informatie te verzamelen en om de sterke kanten en de verbeterpunten van een interventie naar boven te halen. Om een interventie voor te kunnen leggen aan praktijkbeoordelaars of de erkenningscommissie is een procesevaluatie verplicht.

### Ervaringskennis als uitgangspunt voor onderzoek

Wie nauw betrokken is bij een interventie krijgt door deze betrokkenheid kennis over deze

interventie. Vaak hebben direct betrokkenen – interventie-ontwikkelaars, uitvoerders en deelnemers – wel een idee over hoe de interventie verbeterd kan worden. Het is dan zaak om die ervaringskennis goed te gebruiken. Onderzoek kan de ervaring van direct betrokkenen verhelderen, bevestigen of weerleggen door deze ervaringskennis meer gericht en systematisch op te halen. Dat levert informatie op over verder te nemen stappen. Onderzoek is dus een manier om antwoorden te krijgen op vragen die opkomen bij de uitvoering van de interventie.

### Inhoud van dit informatieblad

Omdat het begrip procesevaluatie veel vragen oproept, zetten we in dit informatieblad de belangrijkste informatie voor je op een rij. We geven informatie over de mogelijkheden die een procesevaluatie biedt en over de criteria die Movisie hanteert voor een goede procesevaluatie.

In dit informatieblad komen aan de orde:

- Het belang van een procesevaluatie
- De hoofdvragen van een procesevaluatie
- Aan welke eisen moet een procesevaluatie voldoen?
- Hoe kan een procesevaluatie uitgevoerd worden?

### **Het belang van procesevaluatie**

Een procesevaluatie brengt op een systematische manier in kaart wat goed gaat en wat (nog) minder goed gaat bij een interventie. De uitkomsten van een procesevaluatie vormen een goede basis voor de verbetering van de interventie en kunnen gebruikt worden om tussentijds bij te sturen en onvoorziene problemen bij de werking en de uitvoering op te lossen. Het is zinvol om eerst naar het proces van de interventie te kijken en daarna te gaan meten of het beoogde eindresultaat optreedt (effectevaluatie). Door eerst naar het proces te kijken, krijg je meer zicht in de randvoorwaarden (condities) en op wat de werkzame elementen van de interventie kunnen zijn.

Soms wordt op basis van positieve effecten een bepaalde interventie door anderen overgenomen, maar wordt er verzuimd om de juiste condities te scheppen waaronder deze methode succesvol kan zijn. Daardoor ontstaat dan onterecht twijfel over de werkzaamheid van een interventie.

Evalueren is gericht op het in beeld brengen van een verandering in een situatie. Een procesevaluatie beschrijft hoe je bepaalde resultaten bereikt. Een procesevaluatie is dus onderzoek naar het proces - de werking en de uitvoering - van een interventie.

Een procesevaluatie is niet geschikt om te bewijzen dat een interventie daadwerkelijk verantwoordelijk is voor het behalen van de gestelde doelen. Daarvoor is ander onderzoek - effectonderzoek - noodzakelijk.

### **De hoofdvragen van een procesevaluatie**

In onze definitie stelt de procesevaluatie minimaal deze vijf hoofdvragen over de interventie:

1. Is de interventie uitgevoerd volgens plan?
2. Wat is het bereik van de interventie?
3. Hoe is de waardering en ervaring van deelnemers en uitvoerders en wat heeft het hen opgeleverd?
4. Wat zijn de succes- en faalfactoren?
5. Welke aanbevelingen kunnen er aan de hand van de procesevaluatie worden gedaan om de interventie te verbeteren?

In de bijlage bij dit informatieblad worden deze vragen nader toegelicht.

### **Aan welke eisen moet een procesevaluatie voldoen?**

Het verslag bevat:

- een beschrijving van de aanleiding voor het onderzoek en de onderzoeksvragen (bijvoorbeeld de vijf hoofdvragen);
- de aanpak van onderzoek: welke methode(n) is/zijn gebruikt, wat is de onderzoeksgroep, wat is het aantal respondenten (N) en hoe is de analyse uitgevoerd;
- de uitkomsten per onderzoeksvraag: het is belangrijk om de resultaten goed te beschrijven, zodat de lezer weet hoe bepaalde conclusies tot stand zijn gekomen;
- conclusies en aanbevelingen die voortvloeien uit een analyse van de resultaten van de procesevaluatie.

Het is noodzakelijk om zowel deelnemers als uitvoerders van een interventie te bevragen.

- Het aantal respondenten onder deelnemers is minimaal 15.

Een kanttekening hierbij is dat dit aantal in verhouding moet staan met het bereik van de interventie. Als het bereik groot is, kan het nodig zijn om bij meer dan 15 deelnemers informatie te verzamelen om een goed beeld te krijgen van hun waardering en ervaring. Dit is ook afhankelijk van de manier waarop de

informatie wordt verkregen. Een diepte-interview levert bijvoorbeeld rijkere informatie op dan een vragenlijst. Als daarbij de geïnterviewde deelnemers een afspiegeling vormen van de totale doelgroep kan een aantal van 15 respondenten ook voor interventies met een groot bereik acceptabel zijn. In uitzonderingsgevallen volstaan minder dan 15 deelnemers, bijvoorbeeld als het totaal aantal deelnemers beperkt is en het lastig is om de deelnemers met een vragenlijst te bereiken of zij anderszins moeilijk aan te spreken zijn voor evaluaties. Bij een klein aantal respondenten (een kleine N) is het nodig om een onderzoeksmethode te gebruiken die leidt tot een grote informatierijkdom, zoals interviews waarin op bepaalde onderdelen gericht wordt doorgevraagd. De ervaringen van de deelnemers dienen rechtstreeks bij deelnemers te worden verkregen, en niet via de uitvoerders.

- Voor uitvoerders geldt ook het aantal van 15 respondenten, tenzij de interventie (nog) niet zoveel uitvoerders kent.

Een procesevaluatie kan worden uitgevoerd door de interventie-eigenaar zelf of door een organisatie die bij de uitvoering van de interventie betrokken is. Een andere optie is het inschakelen van een extern (onderzoeks)bureau of om na te gaan of het een onderzoeksopdracht voor studenten kan worden. Het is daarnaast zeker de moeite waard om de onderzoeksaanpak voorafgaand aan het onderzoek voor te leggen aan interne en externe (ervarings)deskundigen, zoals gebruikers, deelnemers en samenwerkingspartners. Hun commentaar op basis van hun ervaringen kan ervoor zorgen dat het onderzoek belangrijke aspecten meeneemt waarvan al bekend is dat die ertoe doen bij de werking en uitvoering van de interventie.

### **Hoe kan een procesevaluatie uitgevoerd worden?**

In de praktijk is een procesevaluatie aan het

eind of onmiddellijk na afloop van een interventie het meest gangbaar. Deelnemers en uitvoerders worden gevraagd naar hun ervaringen en waardering. Op deze manier kan eveneens achteraf het verloop van de interventie in kaart worden gebracht om na te gaan of deze is uitgevoerd zoals bedoeld. Bij een procesevaluatie die parallel loopt met de verschillende fasen van projectplanning en projectuitvoering is de kans op verlies of vertekening van informatie kleiner dan bij een evaluatie die achteraf wordt uitgevoerd. Indien mogelijk worden hierbij dezelfde respondenten (uitvoerders en deelnemers) op verschillende momenten tijdens het uitvoeringsproces geobserveerd en/of geïnterviewd, waardoor inzicht ontstaat in veranderend gedrag of opvattingen. Een bijkomend voordeel van een parallel lopende evaluatie is dat ook de voorbereidingsfase direct wordt geëvalueerd. In deze fase wordt bijvoorbeeld gewerkt aan draagvlak voor de interventie bij doorverwijzers, aan samenwerking met andere partijen en aan werving van deelnemers. Dit geeft waardevolle inzichten voor de noodzakelijke randvoorwaarden.

Een procesevaluatie wint aan waarde door meerdere (kwalitatieve) onderzoeksmethoden met elkaar te combineren. Dit noemen we triangulatie. Voorbeelden zijn:

- Vraaggesprekken (interviews, focusgroepen)
  - Vragenlijsten (digitaal of op papier)
  - Observaties
  - Analyse van documenten en andere administratieve gegevens (registraties, vergaderverslagen, logboeken, websites)
  - Eventueel literatuuronderzoek.
- Met literatuuronderzoek kun je zicht krijgen op wat er al bekend is over de werkzaamheid van de interventie of specifieke onderdelen daaruit. Ook kun je er aanwijzingen vinden over welke begrippen van belang zijn in de evaluatie en hoe je het onderzoek kunt uitvoeren. Deze kennis kan de basis vormen voor verder onderzoek.

# Bijlage

## Procesevaluatie van interventies, hoofd- en subvragen

### 1. Is de interventie uitgevoerd volgens plan?

- Welke geplande activiteiten zijn wel en welke niet uitgevoerd?
- In hoeverre zijn de activiteiten uitgevoerd zoals ze bedoeld waren?
- Zo nee, waarom zijn activiteiten niet of niet zoals gepland uitgevoerd? Waren er bijvoorbeeld voldoende materialen, waren ze van goede kwaliteit en zijn ze op de juiste plek terechtgekomen? Hadden de begeleiders voldoende tijd voor de uitvoering?

### 2. Wat is het bereik van de interventie?

- Hoeveel deelnemers zijn er bereikt? Geef hierbij de tijdsperiode aan waarover je meet en – indien relevant – het aantal locaties.
- In hoeverre wordt de beoogde doelgroep van deelnemers bereikt?
- Wie haakte af en waarom?

### 3. Hoe is de waardering en ervaring van deelnemers en uitvoerders?

- Hoe hebben deelnemers de interventie ervaren? Denk hierbij aan de waardering van materialen en activiteiten, of er voldoende ruimte voor eigen inbreng is, hoe de begeleiding ervaren wordt etc.
- Wat heeft de interventie de deelnemers opgeleverd en is dit in lijn met de doelen?
- Heeft de interventie de deelnemers opgeleverd wat ze ervan hadden verwacht?
- Wat gaat volgens de deelnemers in de uitvoering goed en wat kan beter?
- Hoe hebben uitvoerders de interventie ervaren? Wat vinden zij sterke kanten, wat kan beter? Denk hierbij aan gewenste voorkennis, inhoud van de training of train-de-trainer, beschikbare materialen, activiteiten en de samenwerking met anderen.

### 4. Wat zijn de succes- en faalfactoren:

- Kun je in de aanpak en de uitvoering van de aanpak (planning, condities, etc) momenten of processen aanwijzen die bijgedragen hebben aan het succes?  
Bijvoorbeeld: het aansluiten bij motieven en belangen van partners of initiatiefnemers, draagvlak, besluitvorming, middelen, faciliteiten, persoons- en organisatiekenmerken van uitvoerders
- Kun je zo ook tegenvallers en barrières aanwijzen?  
Bijvoorbeeld: regelgeving die contraproductief uitpakt, benodigde tijdsinvestering, onvoldoende aansluitende selectie. Zie ook de voorbeelden bij succesfactoren.
- Hoe is de samenwerking met andere partners/partijen verlopen? Hielden de samenwerkingspartners zich aan de afspraken?
- Heeft de interventie ongewenste of juist gewenste onvoorziene processen op gang gebracht? Zo ja, welke?
- Zijn er tijdens de uitvoering van de interventie externe gebeurtenissen geweest die betrekking hebben op het thema van de interventie en mogelijk invloed hebben gehad op het proces?  
Bijvoorbeeld: Heeft nieuwe wet- of regelgeving geleid tot aanpassingen in de interventie. Zo ja welke? Was er sprake van specifieke opinievorming t.a.v. de interventie bij publiek, belangengroepen, politiek en media? Zo ja, waaruit bestond die?

### 5. Welke aanbevelingen kunnen er aan de hand van de procesevaluatie worden gedaan voor verbetering van de interventie?