



**Sociaal Werk
in de Wijk**

Sociaal Werk in de Wijk

Het programma Sociaal Werk in de Wijk is een initiatief van het lectoraat Maatschappelijk Werk van Hogeschool Inholland en MOVISIE.

Het programma heeft als doel om professionals en maatschappelijke organisaties inhoudelijk en methodisch toe te rusten om vernieuwingen in beleid en uitdagingen in de samenleving op te kunnen pakken. Het gaat dan om concrete uitwerking van een groot aantal 'hoe'-vragen: Hoe ziet de 'generalist' eruit? Hoe kan deze generalist bijdragen aan vroegtijdig, licht en gericht interveniëren met inzet van 'eigen kracht', vrijwilligers en collectieve interventies? Hoe kan op sobere wijze vorm worden gegeven aan samenwerking tussen veel verschillende professionals in de wijk of rondom een cliënt (systeem)? Hoe ziet een bij de tijd passende 'Body of Knowledge' voor sociaal werk eruit?

Sociaal Werk in de Wijk is een programma dat gedragen wordt door het werkveld, en dat de komende jaren inspiratie, goede praktijken en concrete methoden zal bieden voor deelnemende organisaties en professionals.

www.sociaalwerkindewijk.nl

Deelproject Samenwerken in de wijk

Neem voor meer informatie contact op met
Karin Sok, T 030 789 2076,
E k.sok@movisie.nl
of
Anne Lucassen, T 030 789 2093,
E a.lucassen@movisie.nl
of
Annette van den Bosch,
T 030 789 20 48,
E a.vandenbosch@movisie.nl



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Deelproject 'Samenwerken in de wijk'

Het meten van effecten van sociale wijkteams

Veel gemeenten besluiten te (gaan) werken met sociale wijkteams. De vraag naar effecten van sociale wijkteams wordt daarom steeds urgenter. Er zijn nog geen grootschalige effectevaluaties gedaan, waardoor het lastig is een gefundeerde conclusie te geven. Wel is gestart met beschrijvingen, procesevaluaties en Maatschappelijke Kosten-Batenanalyses. Dit levert voorbeelden, voorwaarden en mogelijke indicatoren voor onderzoek op en tegelijkertijd ingrediënten voor het gesprek tussen welzijn en gemeenten om in te zetten op effectmetingen.

Een aantal onderzoeksresultaten

De publicatie *Goede hulp is veel waard* (2013) van het Verwey-Jonker Instituut beschrijft de evaluatie van twee integrale buurtteams in Utrecht. Het toont aan dat "de integrale manier van werken van de buurtteams essentieel is om extra kwaliteit te leveren tegen minder kosten. Effectiviteit ontstaat door de combinatie met het gebruik van eigen kracht en het eigen netwerk, en door snel en proactief te werken zonder indicatie. De elementen tezamen leiden tot eerder en meer vertrouwen van cliënten, méér kwaliteit voor cliënten, minder en goedkopere hulpverlening en lagere transactiekosten."

Uitgebreid onderzoek naar de *wijkcoach uit Enschede* door de Universiteit Twente (2012) laat zien dat er overeenstemming bestaat in het werkveld (bij de wijkcoaches zelf, de professionals van de uiteenlopende organisaties en de cliënten) over de effectiviteit van de wijkcoach. Bij bewoners, die door wijkcoaches zijn ondersteund, zijn aantoonbare verbeteringen in sociale competenties en een stijging op de participatieladder te zien. Deze effecten zijn sterker naarmate interventies langduriger zijn.

De Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse van vier jaar frontlijn team in Leeuwarden (2012) laat o.a. zien dat het bereik van zorg en hulpverlening eerder en groter, de hulpverlening efficiënter, de aanpak effectiever is en dat er minder terugval is. Beschreven effecten worden uitgedrukt in een waarde. De maatschappelijke winst is in dit geval 60%: dat wil zeggen dat elke geïnvesteerde euro €1,60 oplevert.

Ook uit *onderzoek van de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ, 2012)* blijkt dat er zowel organisatorische als sociale voordelen worden ervaren door wijkgericht te werken. Het gaat dan om een betere uitwisseling tussen professionals, kortere lijnen en betere doorverwijzing, groeiend vertrouwen van buurtbewoners en vormen van coproductie. Het onderzoek geeft ook per categorie een aantal potentiële voordelen van wijkgericht werken aan:



- Civic: mogelijkheden voor burgerparticipatie en ontmoeting – directe betrokkenheid bewoners, verbinding.
- Organisatorisch: mogelijkheden voor een integrale benadering van dienstverlening – opsporen en aanpakken van gefragmenteerd en overlappend aanbod.
- Economisch: mogelijkheden voor meer efficiënte en effectieve dienstverlening – overlap in aanbod beperken, betere doorverwijzing, voorkomen van duurdere zorg en meer maatwerk.
- Politiek: mogelijkheden voor meer responsiviteit en verantwoording – burgers zouden signalen eerder doorgeven.

Economisch adviesbureau LPBL heeft de afgelopen jaren in dit kader ook een *aantal relevante indicatieve MKBA's* uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VWS, de gemeente Den Haag, Eindhoven en Deventer.

Noodzaak

De voorbeelden tonen aan dat zowel de welzijns- en zorgsector als gemeenten gebaat zijn bij inzicht in resultaten en effecten van sociale wijkteams. Aandacht voor onderzoek is van essentieel belang, juist in de huidige fase waarin er volop geëxperimenteerd wordt met de functie en inhoud van deze wijkteams. Het onderzoek van de RVZ (2012) geeft daarbij aan dat het belangrijk is onderscheid te maken tussen verwachtingen (potentiële voordelen) en resultaten (gebleken voordelen). Door het expliciet benoemen van resultaten/effecten, wordt datgene wat gemeten kan worden (resultaten) en verwachtingen uit elkaar gehaald. Vaak loopt dit namelijk door elkaar in doelstellingen. Ook kan het tussen betrokkenen tot verwarring leiden wanneer zij elk hun eigen verwachtingen hebben, maar deze niet naar elkaar uitspreken. Bovendien geeft het benoemen van de verwachte effecten input voor de indicatoren die gebruikt kunnen worden in onderzoek.

Het hoe in effectmeting

Er zijn vijf stappen (Booijink et al., 2012) van belang wil duidelijk worden of een interventie zoals sociale wijkteams ook een effectieve interventie is:

1. Beschrijf het doel, de doelgroep, aanpak en verwachte resultaten.
Hierdoor kijken professionals ook kritisch naar de interventie kijken, wat leidt tot aanscherping en kwaliteitsverbetering.
2. Schrijf een theoretische onderbouwing, dit maakt het aannemelijk dat een interventie werkt.
3. Onderzoek de toepassing en de praktijkervaringen van een interventie.
Dat geeft zicht op wanneer, hoe en waarom interventies werken. Betrek hierbij de ervaringen van alle betrokkenen.
4. Monitor behaalde resultaten, dat geeft cijfermatig inzicht.
5. Onderzoek de effectiviteit, dat geeft zicht op de effecten van de interventie.



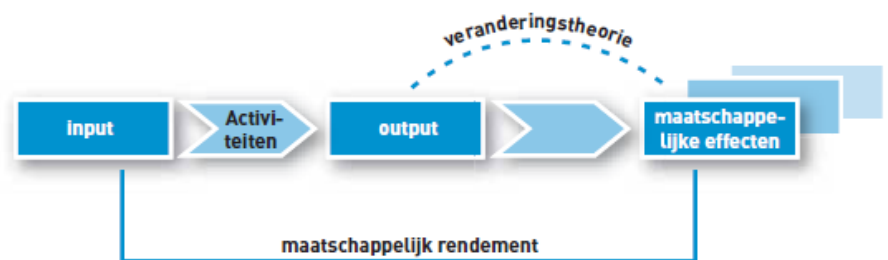
Maatschappelijk rendement

Effecten kunnen benoemd worden in termen van maatschappelijk rendement. Dat is de toegevoegde waarde van een project voor de maatschappij. Het geeft antwoord op de vraag hoe de kosten van een project zich verhouden tot de maatschappelijke baten. Anders gezegd: de verhouding tussen de benodigde investering in geld, mensen en/of middelen (input) enerzijds en het maatschappelijk effect dat wordt bereikt (outcome) anderzijds. Deze relatie verloopt via tast- en telbare resultaten van activiteiten (output).

Voorbeeld: het sociale wijkteam heeft veel contact met bewoners en kan in een vroeg stadium op hulpvragen reageren. Daardoor doen bewoners minder beroep op dure (tweedelijns) zorg.

Door gebruik te maken van een veranderingstheorie, worden de te verwachten effecten helder. Deze theorie beschrijft de verwachtingen over hoe de output tot maatschappelijke effecten leidt, meestal verwoord in een 'als-dan'-constructie. Deze dwingt betrokkenen hun verwachtingen en ideeën expliciet te maken.

Vervolg voorbeeld: Als het sociale wijkteam bewoners opzoekt en direct hulp kan bieden, dan hebben bewoners minder duurdere zorg nodig.



Bron: SEV, praktijkboek maatschappelijk rendement

In kaart brengen

Er zijn verschillende manieren om effecten in kaart te brengen. Een aantal op een rij:

Effectenkaart en impactmap: deze beschrijven de relatie tussen input (activiteiten), output (aantal geleverde producten of diensten) en de (al dan niet gewenste) outcome (effecten die worden bereikt). De outcome wordt samen met diverse betrokkenen vastgesteld en besproken. Daarbij hoort ook aan de orde te komen welke randvoorwaarden of kritische succesfactoren (de condities) nodig zijn om de gewenste effecten te behalen. TNO maakt veelal gebruik van deze vormen.



Het (laten) uitvoeren van een Social Return on Investment (SROI) of een Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse (MKBA). De MKBA maakt gebruik van een beschrijving van de verwachte effecten van de aanpak voor de betrokken partijen, de zogenaamde 'beleidstheorie' (vergelijkbaar met de effectenkaart). Deze effecten worden vervolgens in een bijeenkomst met betrokken partijen gewaardeerd.

Instrumenten zoals de effectencalculator en de effectenarena. Bij de effectenarena gaan betrokkenen in een sessie met elkaar aan de slag om verbanden te leggen tussen de werking van de interventie en de meerwaarde van die interventie. De effectencalculator is een instrument om op casusniveau de financiële analyse op te stellen.

Onderzoek naar praktijkervaringen, monitoring, effecten

Voor zowel welzijn en zorg als de gemeente is het belangrijk inzicht te krijgen in de resultaten en effecten van sociale wijkteams. Zet een gezamenlijke monitor op en verzamel daarnaast ook verhalen van gebruikers (werkers en bewoners) om kleine en grote resultaten zichtbaar te maken. De combinatie van cijfers (monitor) en verhalen kunnen elkaar versterken. Indicatoren voor de monitor en interviews kunnen uit een impactmap gedestilleerd worden. Om te starten met het meten van effecten is minimaal een voor- en nameting nodig. Idealiter wordt dan ook gewerkt met een follow-up meting en controlegroep.

Bronnen

- Booijsink, M., Rensen, P., & Kooij, A. van der. (2012). Van beschrijven naar meten. Op weg naar effectieve sociale interventies. In: J. Uitermark, A.-J. Gielen, & M. Ham. (red.), *Wat werkt nu werkelijk? Politiek en praktijk van sociale interventies*. Amsterdam: Van Genneep.
- Brouwer, P., & Fermin, B. (2009). *Waar zit sociale waarde? Onderzoek naar het maatschappelijk rendement van WZSW*. Hoofddorp: TNO.
- Klok, P., Denters, B., & Oude Vrielink, M. (2012). *Wijkcoaches in Velve-Lindenhof: Overkoepelende Eindrapportage*. Enschede: Universiteit Twente.
- Lubbe, M., & Larsen, V. (2012). *MKBA Frontlijnteam Heechterp-Schieringen*. Leeuwarden: LPBL.
- Oldenhof, L. (2012). *Wijkgericht werken: intersectorale samenwerking in de wijk door grenzenwerk*. Den Haag: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ).
- Meere, F. de, Hamdi, A., & Deuten, J. (2013). *Goede hulp is veel waard. Evaluatie na één jaar Utrechtse buurtteams Jeugd & Gezin*. Utrecht: Ecorys en Verwey-Jonker Instituut.
- www.effectenarena.nl