



Ervaringen met de effectencalculator

December 2020

Inhoud

Inleiding	3
De effectencalculator	3
In de praktijk	4
Aandachtspunten	4
Toegevoegde waarde	5
Uitdagingen en lastigere aspecten	6
Afsluitend	6

Inleiding

De afgelopen jaren heeft het Lectoraat Sociale Integratie verschillende onderzoeken uitgevoerd waarbij gebruik is gemaakt van de effectencalculator. Aanleiding hiertoe waren vragen uit het werkveld naar methoden waarmee de mate van effectiviteit van (vernieuwende) aanpakken in het sociaal domein kunnen worden aangetoond. De effectencalculator is een instrument waarmee het effect van een aanpak geanalyseerd wordt met de inbreng van betrokkenen zelf. In dit document gaan wij in op onze ervaringen met dit instrument, de wijze waarop wij het hebben ingezet en de door ons ervaren voor- en nadelen.

De effectencalculator

De effectencalculator is geschikt om evaluatievragen te beantwoorden rondom projecten, interventies of aanpakken in het sociale domein. Met deze methode wordt een beeld gegeven van de daadwerkelijke uitvoering hiervan en wat dit voor inwoners heeft betekend. Uitgangspunt vormt het perspectief van de inwoner. Het instrument is vooral van waarde als er gebruik is gemaakt van individuele arrangementen. Met name wanneer er gezocht wordt naar een verbetering of een innovatie of wanneer men betrokken beroepskrachten en inwoners met elkaar in gesprek wil brengen is de effectencalculator een bruikbaar instrument (Deuten et al, 2017).

Bij de effectencalculator staat een tafelgesprek centraal. In dat gesprek wordt samen met de inwoner en betrokken professionals teruggekeken op de interventie of aanpak. De gebeurtenissen en ervaringen van de inwoner staan centraal. Hierbij kunnen ook de kosten van de interventie worden meegenomen. Om het proces transparant te maken, wordt tijdens het tafelgesprek op een groot vel papier een tijdslijn getekend, waarlangs op *post-its* de achtereenvolgende ervaringen en activiteiten worden weergegeven. De uitkomst van de terugblik wordt vervolgens vergeleken met een mogelijk alternatieve situatie; wat zou er zijn gebeurd als de interventie niet was ingezet? Hoe was het de inwoner dan vergaan? Ook hierbij kunnen mogelijke kosten meegenomen worden. In totaal zitten er gemiddeld 5-8 mensen om tafel en duurt een gesprek circa 2 tot 3 uur.

Tijdens de tafelgesprekken worden individuele cliënt-casussen beschreven en wordt de kennis van betrokkenen over een casus met elkaar verbonden. Het instrument biedt zodoende inzicht in de meerwaarde van de gehanteerde aanpak voor de inwoner. Het laat de werkzame mechanismen of elementen van de aanpak zien, en de betrokkenheid van verschillende organisaties. Het instrument maakt betrokkenen bovendien bewuster van het proces en de keuzen die zijn gemaakt. Tijdens de tafelgesprekken – zo blijkt in de praktijk – wordt het vakmatige gesprek tussen professionals gestimuleerd. Daarnaast verschaft het inzicht in de kosten die aan een vernieuwende aanpak zijn verbonden. Er kan bekeken worden of de interventie mogelijk goedkoper is dan het alternatieve scenario en wie wat betaalt (Deuten et al, 2017).¹

¹ Zie voor meer informatie over de effectencalculator, de ontwikkelaars en trainingen de informatie in het kader op pagina 4.

In de praktijk

Het lectoraat Sociale Integratie heeft verschillende onderzoeken in opdracht van derden uitgevoerd waarbij de effectencalculator is ingezet. Hieronder beschrijven wij onze ervaringen met de effectencalculator in deze onderzoeken. Daarbij moet opgemerkt worden dat wij ons baseren op onderzoeken die zich toespitsen op de vraag naar de impact van een interventie of aanpak op de desbetreffende doelgroep. In de meeste gevallen betrof het onderzoeken naar interventies voor inwoners met een kwetsbaarheid en/of uitdagingen in één of meerdere leefgebieden. Alle onderzoeken zijn ingezet in het sociale domein, onder meer in opdracht van een gemeente, waarbij een aantal projecten rondom integraal werken binnen het sociale domein is geëvalueerd.

Aandachtspunten

Bij de inzet van de effectencalculator en het houden van gesprekstafels, ondervonden wij dat enkele aspecten bijzondere aandacht verdienen bij het gebruik van deze onderzoeksmethode. Hieronder gaan we hier kort op in.

Spannend en inspannend

Voor een inwoner kan het heel spannend zijn om met zoveel mensen om tafel te zitten en zijn of haar ervaringen te bespreken. Het is daarom belangrijk om er voor te zorgen dat de gesprekstafel een veilige omgeving vormt. Er kunnen - naast vertrouwde professionals - immers ook mensen om tafel zitten die de inwoner niet (goed) kent, of er kan iemand aanwezig zijn die een organisatie vertegenwoordigt waar men gemengde ervaringen mee heeft. Naast een vertrouwde begeleider, casemanager of andere professional, scheelt het vaak als de partner van de inwoner, moeder of een ander vertrouwd persoon uit het eigen netwerk, deelneemt aan het tafelgesprek.

Het is bovendien belangrijk om het spannende aspect aan het begin van het gesprek te benoemen en tegelijkertijd de mogelijkheid te bieden dat op initiatief van de inwoner het gesprek op ieder moment kan worden beëindigd.

Het tafelgesprek is daarnaast ook inspannend voor veel inwoners. De deelname van de inwoner aan het gesprek vraagt gedurende het hele gesprek de aandacht; het is van belang dat er niet over het hoofd van de inwoner wordt gesproken. Het is de taak van de gespreksleider om deze zaken goed in het oog te houden.

Compleet beeld en voldoende tijd

Doel is om in de gezamenlijke reflectie op de aanpak, tot overeenstemming te komen over het behaalde resultaat. Om een compleet beeld te krijgen van de aanpak en wat dit voor de inwoner heeft betekend, is het dan ook voorwaardelijk dat de direct betrokken professionals met een open mind en met aandacht aanwezig zijn bij het tafelgesprek en hier voldoende tijd voor inplannen.

Ontwikkelwerkplaats Effectencalculator

De effectencalculator is ontwikkeld door de Ontwikkelwerkplaats Effectencalculator. Een gezamenlijk initiatief van Jochem Deuten Advies & Onderzoek; Rebel; Ecorys; Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, en het Verwey-Jonker Instituut.
Voor meer informatie zie: <https://effectencalculator.nl/>

Om zelf met de effectencalculator aan de slag te gaan dient een twee daagse training gevolgd te worden. Meer informatie is hier te vinden: <https://effectencalculator.nl/training-ec/>

Verschillende onderzoekers van het Lectoraat Sociale Integratie zijn in deze methode getraind en waren dus gecertificeerd alvorens zij de onderzoeken verrichten waarop we ons hier baseren.

Toegevoegde waarde

De effectencalculator bleek als onderzoeksinstrument bij kwalitatief onderzoek van toegevoegde waarde; vaak voor alle betrokken partijen: de inwoner, de betrokken professionals en hun organisaties. Hieronder de belangrijkste punten op een rij.

Praten met in plaats van over

Tijdens een tafelgesprek wordt er met de inwoner gesproken in plaats van over hem of haar. Zo wordt de eigen ervaring en de impact van de interventie of aanpak, gehoord en gedeeld met alle betrokken professionals. Bovendien hoort de inwoner de reflectie van de professionals en kan daar desgewenst op reageren.

Korte tijd

Het aanwezig zijn bij een tafelgesprek vraagt om een tijdsinvestering voor alle betrokkenen. Hier staat tegenover dat de opbrengst groot is. In relatief korte tijd wordt veel informatie met elkaar opgehaald en gedeeld. Omdat doorgaans ook een of meerdere vertrouwenspersonen uit de eigen omgeving van de inwoner aan het gesprek deelnemen, verschaft het gesprek vaak ook inzicht in de impact van de aanpak op de omgeving van de inwoner.

Informatie delen

Door samen te reflecteren op de aanpak, beschikt iedereen over dezelfde informatie. Vaak - zo was onze ervaring - hebben de betrokkenen nog niet eerder op een dergelijke manier met elkaar om tafel gezeten. Ten behoeve van het tafelgesprek kwam een breder spelersveld - meer dan de *usual suspects* - bij elkaar. Dit had volgens de aanwezigen toegevoegde waarde; men leert van elkaar, hoort elkaars verhaal, ervaring en reflectie en komt tot nieuwe inzichten en ideeën. Wij constateerden dan ook dat de tafelgesprekken niet alleen een onderzoeksinstrument vormen tijdens een evaluatieonderzoek, maar op zichzelf ook een extra interventie vormden.

Eventuele vervolgstappen

Het bovenstaande leidde er toe dat aanwezigen tijdens het tafelgesprek graag de ruimte namen om vooruit te kijken. Het bespreken van vervol- of nieuw te zetten stappen was bij praktijken die nog voortduurden, een natuurlijke bijbehorende stap. Een kans die men niet onbenut liet; ideeën werden gedeeld, nieuwe lijntjes gelegd en afspraken gemaakt.

Toegenomen vertrouwen

Zoals we eerder aangaven is een tafelgesprek voor veel inwoners een spannende en inspannende aangelegenheid. Enkele inwoners gaven desondanks na afloop van het tafelgesprek expliciet aan het fijn gevonden te hebben dat er zo uitgebreid en door een breed gezelschap naar hen was geluisterd. Men voelde zich gehoord. Dit droeg bij aan het bestendigen van de onderlinge vertrouwensband. Op sommige inwoners had het tafelgesprek een versterkende werking. Door het gezamenlijk terugkijken werd de inwoner zich bewust van het proces dat hij of zij doorlopen had; wat men in de tussenliggende tijd had bereikt. Het zelfvertrouwen kreeg een impuls.

Uitdagingen

Het inzetten van de effectencalculator heeft een belangrijke meerwaarde zoals hierboven beschreven, maar kent eveneens een aantal uitdagingen. Op deze uitdagingen gaan we hierna in.

Alternatieve scenario's

Het beschrijven van de werkelijke situatie kost de inwoners geen enkele moeite, het beschrijven van het alternatieve scenario daarentegen wel. Bij doorvragen bleek dat men vaak onvoldoende zicht had op alle (mogelijke) toekomstige gebeurtenissen en slechts in algemeenheden iets kon aangeven over de toekomst in het alternatieve scenario. Het in kaart brengen van het alternatieve scenario bleek daardoor vaak teveel 'koffiedik kijken' en bood dan onvoldoende houvast voor een valide inschatting van een eventuele kostenbesparing. Soms waren de alternatieven ook te pijnlijk voor de inwoner om over na te denken of hardop te benoemen. Beeldend was de simpele maar duidelijke uitspraak van een deelnemer die stelde dat als deze dienstverlening niet zou hebben plaatsgevonden, hij veel op het politiebureau zou hebben gezeten.

Financiën

De financiële vertaling, zo is onze ervaring, laat zich daardoor vaak maar lastig in kaart brengen. Voor inwoners is het lastig om het alternatief scenario te verwoorden, en daarbij komt dat het voor veel sociale professionals niet eenvoudig is om te denken in geïnvesteerde uren. Met name de informele momenten die men veelvuldig met een inwoner blijkt te hebben zijn hier mede debet aan: iemand even te woord staan met een acute vraag, vijf minuten op de gang praten, telefonische contacten tussendoor. Maar ook bijvoorbeeld een gesprek over een inwoner met een collega tijdens de lunch. Dit soort activiteiten zijn cruciaal voor de ondersteuning aan inwoners, maar de kwantitatieve omvang ervan laat zich door het grote informele karakter moeilijk in kaart brengen. Zo worden ruwe schattingen gemaakt, waardoor een onnauwkeurig beeld ontstaat en de vraag is of deze informatie toegevoegde waarde heeft.

Daarnaast blijkt het ingewikkeld voor de onderzoekers om de geïnvesteerde uren te koppelen aan de maatschappelijke prijslijst behorend bij de effectencalculator, omdat er in de praktijk een grotere diversiteit in functies bestaat dan aangegeven in de prijslijst.

Calculator

De naam effectencalculator suggereert dat er gerekend en berekend gaat worden in dit instrument, terwijl dit in de praktijken die wij onderzochten lastig bleek en veelal niet of onvoldoende vorm kreeg. In de onderzoekspraktijk van het lectoraat blijkt de effectencalculator met name een kwalitatief onderzoeksinstrument te zijn met de nadruk op verhalen en ervaringen inclusief de waardevolle bijkomende aspecten zoals hiervoor beschreven. Dit aspect zal in het overleg met opdrachtgevers nadrukkelijk aandacht dienen te krijgen.

Afsluitend

De effectencalculator is een geschikt instrument om evaluatievragen rondom projecten in het sociale domein te beantwoorden en om inzicht te krijgen in wat een bepaalde interventie of aanpak concreet voor inwoners betekent. Het instrument vergt weliswaar een redelijke tijdsinvestering van de betrokkenen, de opbrengsten zijn dit meer dan waard. Het bij elkaar brengen van alle betrokkenen, begunstigde inwoners en professionals, heeft meerwaarde. De inwoners zelf worden gehoord en professionals betrokken bij de interventie of aanpak leren van elkaar, werkzame elementen en eventuele hiaten worden zichtbaar. De inwoner - om wie het tenslotte gaat - heeft hier baat bij.

Colofon

Werkplaats Sociaal Domein

De Werkplaats Sociaal Domein Zuyd (WSD Zuyd) is één van de vijftien Werkplaatsen Sociaal Domein in Nederland, en is sinds 2014 actief. Doel van de Werkplaats Sociaal Domein Zuyd is een lerend netwerk te vormen, waarin partners uit de regio gezamenlijk werken aan inhoudelijke vraagstukken ('wicked issues') uit het sociaal domein, en men in regionaal verband van elkaar leert om zo te komen tot meerwaarde voor verschillende doelgroepen, waaronder burgers, (aankomend) sociaal professionals, beleidsmakers, en docenten. De werkplaats is expliciet een samenwerkingsverband tussen opleiding, praktijk en onderzoek waarin ieder gelijkwaardige inbreng heeft en een gelijkwaardige bijdrage levert.

Onderzoekers

Anja Rudnick

Chantal van Lieshout

Goos Cardol

Informatie en contact

Voor vragen kunt u contact opnemen met

anja.rudnick@zuyd.nl

Website

www.zuyd.nl/onderzoek/lectoraten/sociale-integratie-cesrt

Zuyd Onderzoek

Academie voor Sociaal Werk

Lectoraat Sociale Integratie

Ligne 1,

6131 MT Sittard

Postbus 69,

6130 AB Sittard

Deze inventarisatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het Ministerie van VWS.



Werkplaats Sociaal Domein
Zuyd

Werkplaatsen Sociaal Domein 2020

www.werkplaatsensociaaldomein.nl