



ISW
Instituut voor integratie
en sociale weerbaarheid

WETEN WAT WERKT?

Evaluatie als basis voor succesvolle wijkaanpak



Auteurs
Terry van Dijk
Maarten Koekkoek

Weten wat werkt? Evaluatie als basis voor succesvolle wijkaanpak

Wanneer u investeert in de wijk, volgen onvermijdelijk de vragen: "Was de investering het geld waard? Wat heeft het ons opgeleverd?" Dat is precies waar een evaluatie zich op richt. Maar wat is een goede evaluatie? 'Het' doel en 'het' effect bestaan niet. Welke metingen zijn nodig? Hoe moeten uitkomsten worden geïnterpreteerd? Achter investeringen in de wijk ligt meestal een ingewikkelde reeks van aanleidingen. De uiteindelijke interventies leiden op hun beurt tot een ingewikkelde reeks effecten.

Dit praktische boek helpt u om de juiste focus te kiezen in uw evaluatie. Evalueren helpt niet alleen om achteraf te meten of uw interventie heeft gewerkt. De gedachte achter dit boek is dat een goede evaluatie vooral bijdraagt aan het steeds effectiever interveniëren in wijken. We illustreren dit met voorbeelden van evaluaties van wijkaanpak in Arnhem.



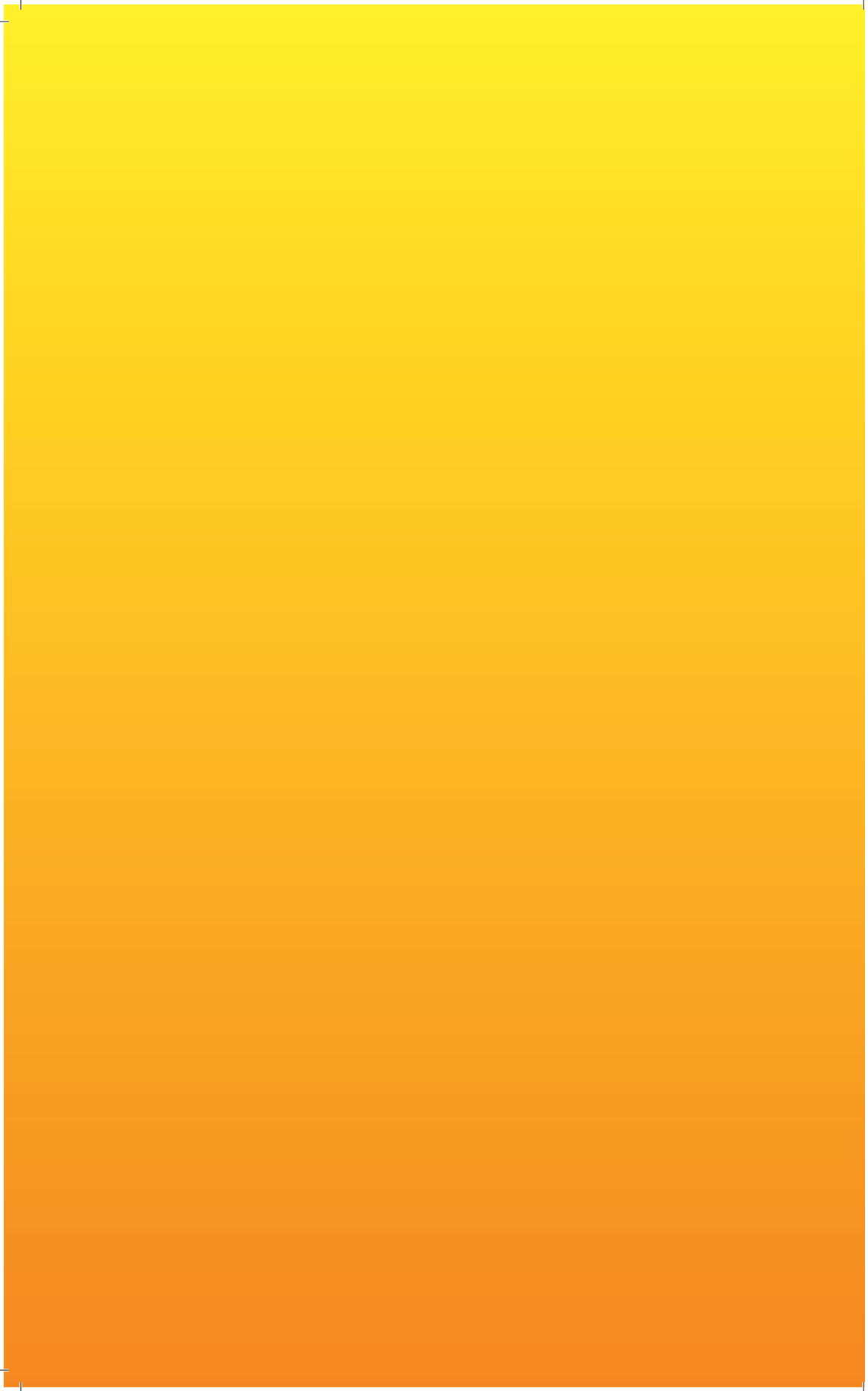
ISW
Instituut voor integratie
en sociale weerbaarheid



WETEN WAT WERKT?

Evaluatie als basis voor succesvolle wijkaanpak

Uitgave van het instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid van de Rijksuniversiteit Groningen. In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, DG Wonen, Wijken en Integratie.





INHOUD

VOORWOORD	4
EEN PRAKTISCHE HANDLEIDING	6
HET DENKMODEL VOOR DOELEN EN EFFECTEN	8
FASE 1 VOORBEREIDEN	18
FASE 2 UITVOEREN	26
FASE 3 EFFECT BEPALEN	36
TOT SLOT	44

VOORWOORD

Een ontmoeting van praktijk én theorie

Van wijken met problemen 'prachtwijken' maken vraagt grote vasthoudendheid. Sinds de stadsvernieuwing uit de jaren zeventig van de vorige eeuw spannen wijkbewoners, gemeentebestuurders, woningbouwcorporaties en vele andere instanties zich hiervoor in. Zij verbeteren woningen, knappen buurten op, versterken de sociale samenhang, vergroten de veiligheid en bieden meer mensen kansen om actief deel te nemen aan de maatschappij.

Die relatie tussen fysieke verbetering en sociale vernieuwing blijft fascinerend. Zoveel is zeker, er is een breed draagvlak ontstaan om de vraagstukken in de 'moeilijke' wijken breed aan te pakken. Want baat het wel de woning op te knappen als de bewoners hun buurt als onveilig blijven ervaren? En wat helpt een opgeknapt kinderspeelplaats als thuis werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en samenlevingsproblemen de kansen voor kinderen negatief blijven beïnvloeden? Met deze integrale benadering van de buurtaanpak doemen ook nieuwe vraagstukken op. Van woningverbetering kan vrij eenvoudig en eenduidig worden vastgesteld of de investering is uitgevoerd. Echter de relatie tussen doel en middel bij sociale vernieuwing van de buurt ligt heel wat ingewikkelder. Veel beoogde verbeteringen kunnen slechts door subjectieve waarnemingen ('voelt men zich veiliger') worden geobjectiveerd. De vraag of een eventuele verbetering door de gekozen interventie tot stand is gekomen roept een reeks methodologische vragen op. Het is voor de lange-termijn-ontwikkeling van de wijkverbetering van het grootste

belang dat buurtbewoners, hulpverleners, bestuurders van gemeente en corporaties de dialoog met wetenschappelijke onderzoekers aangaan.

In Arnhem heeft het instituut voor Intergratie en Sociale Weerbaarheid (ISW) van de Rijksuniversiteit Groningen veel actieve partners gevonden om samen de effectiviteitsvragen onder ogen te zien. Het was voor beide zijden een vruchtbare samenwerking. Wie, vanuit welke rol dan ook, zich inzet voor een betere buurt krijgt vanuit de wetenschap instrumenten aangereikt om de effectiviteitsvraag serieus te stellen én te beantwoorden. De wetenschappers hebben aan den lijve ondervonden dat theorievorming één ding is, maar dat een praktische toepassing daarvan, die inzicht geeft in de effecten van verschillende interventies, nog heel wat anders is. De Arnhemse praktijkmensen en de Groninger wetenschappers hebben laten zien dat de brug tussen theorie en praktijk te bouwen is, mits men van beide kanten zich wil verdiepen in de zorgen en vragen die de ander heeft. De resultaten van jarenlang onderzoek komen in dit boekje voor een breder publiek beschikbaar dankzij steun van het Ministerie van BZK. Het ISW is Mark Frequin, de directeur-generaal Wonen, Wijken en Integratie erkentelijk voor die subsidie, maar vooral ook voor zijn persoonlijke belangstelling in deze ontmoeting van praktijk en theorie.

Prof. drs. Jacques Wallage

Bijzonder hoogleraar Integratie en Openbaar Bestuur

EEN PRAKTISCHE HANDLEIDING

Elke Nederlandse stad van enige omvang kent wijken met problemen. Wijken die gebukt gaan onder conflicten, armoede, criminaliteit of gebrek aan samenhang. Om die problemen te verminderen zetten gemeenten en corporaties diverse beleidsprogramma's op. Hierdoor ontstaan er allerlei initiatieven.

De grote vraag is: werkt het? Is het de moeite waard om die initiatieven te ontplooien? Staat het resultaat in verhouding tot het belastinggeld dat we eraan besteden? Moeten we deze investeringen blijven doen? En hoe kunnen we het rendement vergroten?

Het Gemeenschappelijk Overleg Woningcorporaties Arnhem (GOW Arnhem) liet samen met andere partners zes parallelle promotie-onderzoeken doen naar wijkprojecten in Arnhem. Werken deze wijkprojecten? Het instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid (ISW) in Groningen leidde dit grote onderzoek van criminologen, psychologen, sociologen en planologen. Naast relevante uitkomsten over Arnhem, leverde dit avontuur vooral ontdekkingen en eye-openers op over wat evalueren is. Een vraag die nog niet zo eenvoudig te beantwoorden is. Want hoe stel je vast of iets werkt?

Dit boekje is voor beleidsmakers en wijkwerkers die werken aan of met interventies. Elke wijk is uniek, we kunnen u dus niet vertellen welke interventies voor uw project zullen werken. U vindt in dit boekje ook geen kant en klaar recept voor de evaluatie van uw unieke interventie. We hopen u met dit boekje bewust te maken van de complexiteit om u te inspireren tot evaluaties die er toe doen. Dit boekje leidt u door de belangrijkste fases van een evaluatie en nodigt u uit na te denken over cruciale vragen. Hiermee bieden wij u een praktische handleiding voor het ontwerpen van een evaluatie.

We wensen u veel plezier en inspiratie toe!

De auteurs

Terry van Dijk

Maarten Koekkoek

Rijksuniversiteit Groningen

Hoe gebruikt u dit boek?

De schrijvers presenteren een praktisch denkkader voor iedereen die interventies wil of moet evalueren. Dit model heet het trechtermodel. Het trechtermodel helpt u helder te krijgen op welke vragen uw evaluatie zich richt en op welke vragen niet. Dit model heeft drie fases: voorbereiden van interventies, uitvoeren van interventies en effect bepalen van interventies. Afhankelijk in welke fase u zit, bieden de schrijvers allerlei tips, aanbevelingen, handvatten en begrippen over evalueren. Ze nemen u mee naar de onderzoeken in Arnhem en geven voorbeelden uit die praktijk. Wat is er onderzocht en wat waren de resultaten? Met een beslisboom controleert u of u niets vergeten bent.

HET DENKMODEL VOOR DOELEN EN EFFECTEN

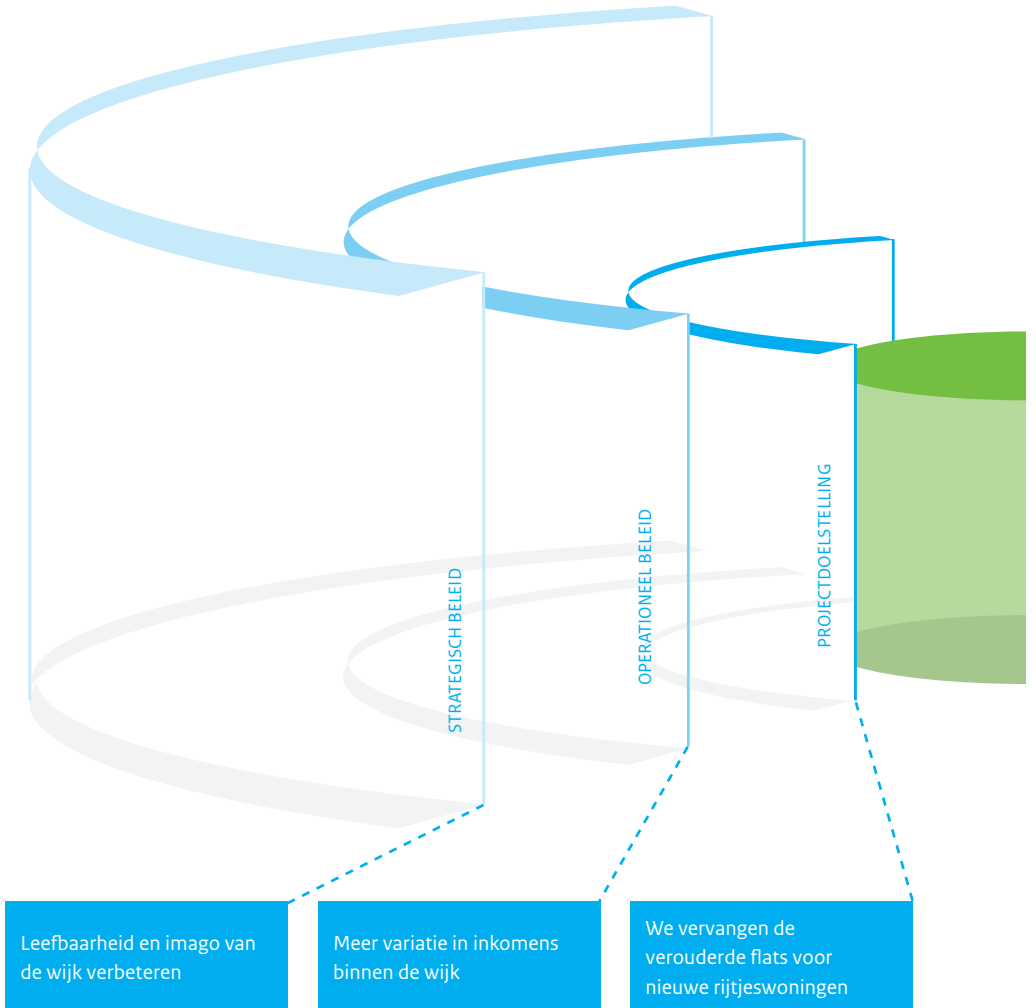
In Arnhem werd onderzoek gedaan naar veel verschillende soorten interventies. Elk in een andere wijk, met andere deelnemers en andere doelen. We onderzochten of projecten werkten. Dat deden we in verschillende wijken, met verschillende deelnemers en verschillende doelen. De methodes van evalueren verschilden dus sterk. Daarom gebruikten we een gezamenlijk denkmodel. Dit model heet het trechtermodel. Het model is niet waterdicht, maar wel erg behulpzaam om voor uzelf en anderen helder te krijgen op welke vragen uw evaluatie zich richt- en op welke vragen niet. Het model stelt u in staat dat precies uit te tekenen.

Het trechtermodel

Weten wat evalueren is, begint bij weten wat interveniëren is. In essentie is een interventie een ingreep met maatschappelijk oogmerk, dat een doel en een effect heeft. Evalueren is bepalen of het effect overeenkomt met het gestelde doel. Toch is dat te eenvoudig gesteld.

Het trechtermodel laat zien dat 'het' doel en 'het' effect niet bestaan. Doelen en effecten zijn onderdeel van ingewikkelde kettingreacties van oorzaken en gevolgen. U moet een grens bepalen om te kunnen evalueren. Hoe smal of breed u de evaluatie maakt, zal vooral afhangen waar u verantwoordelijk voor bent. Een ambtenaar van de gemeente zal op een ander niveau doelen kiezen ('leefbaarheid van de wijk') dan een directeur van een GGD ('het aantal verslaafden terugdringen'). Ook condities in de wijk (sociaal vertrouwen, demografische samenstelling) bepalen of een interventie werkt. Gaat u die ook onderzoeken? Dan kunt u straks zeggen: 'Het werkt, dankzij...'.

Kijk op de volgende pagina's voor het trechtermodel →



Doelstellingen achter uw interventie

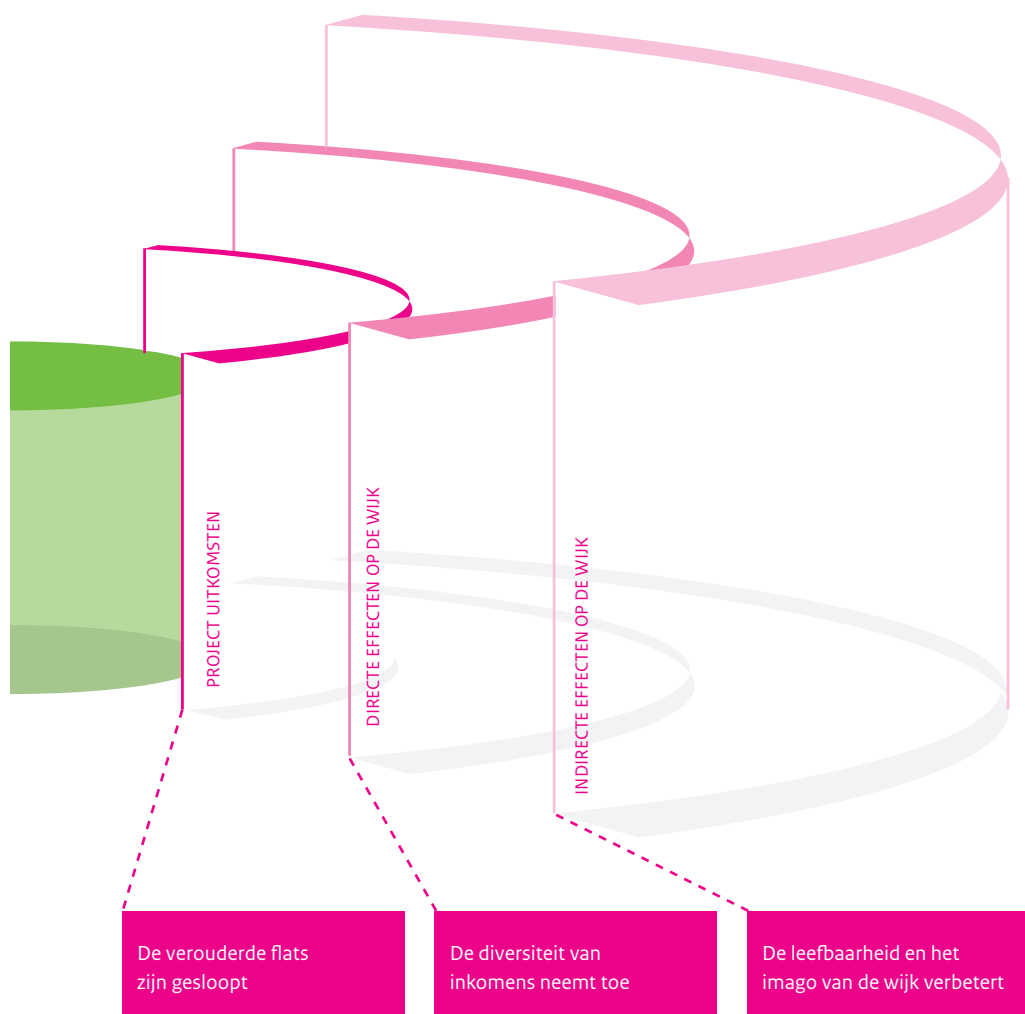
De aanleiding voor een interventie is zelden op één beleidsstuk te herleiden. Er is vaak sprake van een heel stelsel van beleidsvoornemens. Sommige op rijksniveau, sommige op provinciaal niveau en anderen op lokaal niveau. De precieze doelstellingen die in beleidsstukken staan, zullen even divers zijn. Achter elke doelstelling zit een hogere, abstractere doelstelling. Bijvoorbeeld: de doelstelling 'meer variatie in inkomens binnen de wijk' heeft de abstracte doelstelling 'leefbaarheid en imago van de wijk verbeteren'. Uiteindelijk vertalen we een operationele doelstelling in projecten om uit te voeren. Bijvoorbeeld: 'We vervangen de verouderde flat voor nieuwe rijtjeswoningen'.

Evalueren begint bij het begrijpen van deze trechter. Doelstellingen omsluiten elkaar als een matrusjka-poppetje. Wanneer u straks wilt evalueren wat de effecten zijn geweest is het belangrijk scherp te hebben vanuit welke abstracte doelstellingen u begonnen bent en hoe u die vertaald heeft naar concretere doelen.

Effecten van uw interventie

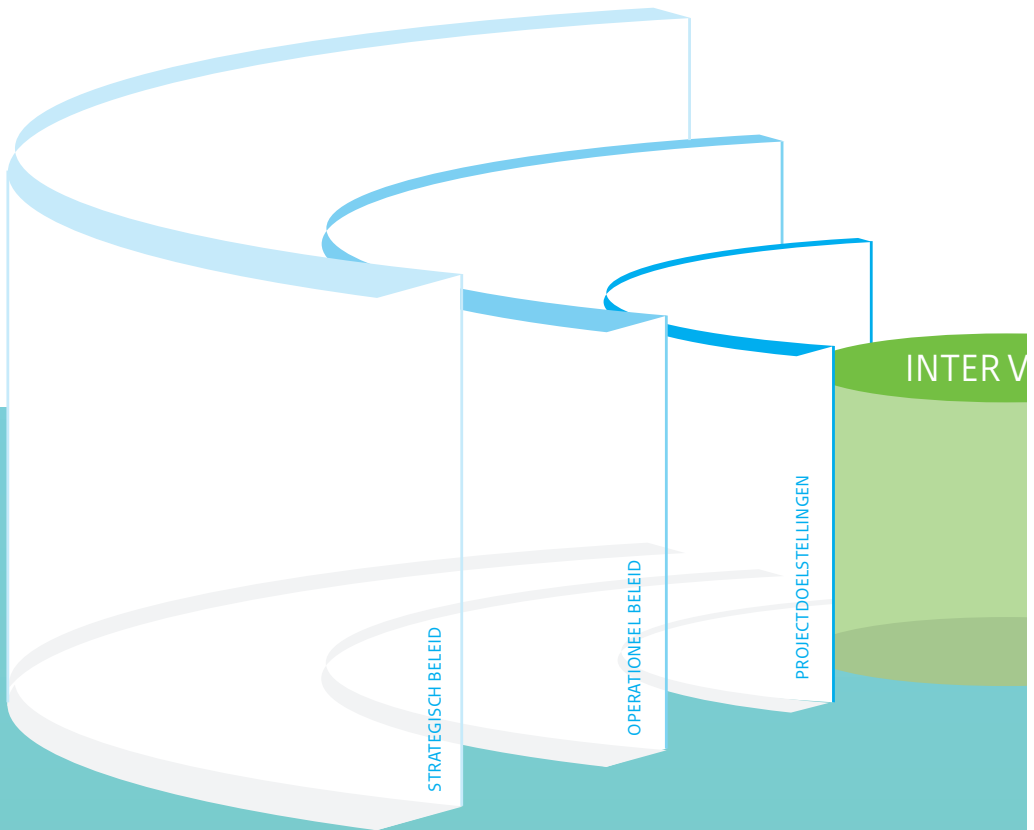
Een interventie heeft een kleine kring van zeer directe effecten. Bijvoorbeeld: 'De verouderde flats zijn gesloopt'. Maar daar was het vast niet om te doen. Het ging om de grotere gevolgen van die directe effecten. Om de grotere impact en betekenis. Namelijk: 'De diversiteit van inkomens neemt toe en daardoor verbetert de leefbaarheid en het imago van de wijk'. Ook effecten zijn voor te stellen als een trechter, maar dan één die steeds wijder wordt. Effect A leidt indirect tot effect B. Grote gevolgen beginnen bij kleine investeringen. Anders gezegd: de output van een concrete activiteit of ingreep heeft outcome als indirect gevolg. Een buurtbarbeque kan zo uiteindelijk leiden tot een betere sfeer in de wijk als geheel. Soms hebben investeringen ook ongewenste effecten. De sloop van een verouderde flat kan bijvoorbeeld leiden tot verplaatsen van bepaalde overlast. Project geslaagd, doel niet bereikt; Wel output, geen outcome.

Hoe groter de kring, hoe moeilijker is vast te stellen of het effect het gevolg was van uw interventie. De relatie tussen interventie en veranderingen in de wijk is dan steeds lastiger te leggen.



FASE 1: VOORBEREIDEN

FASE 2: U

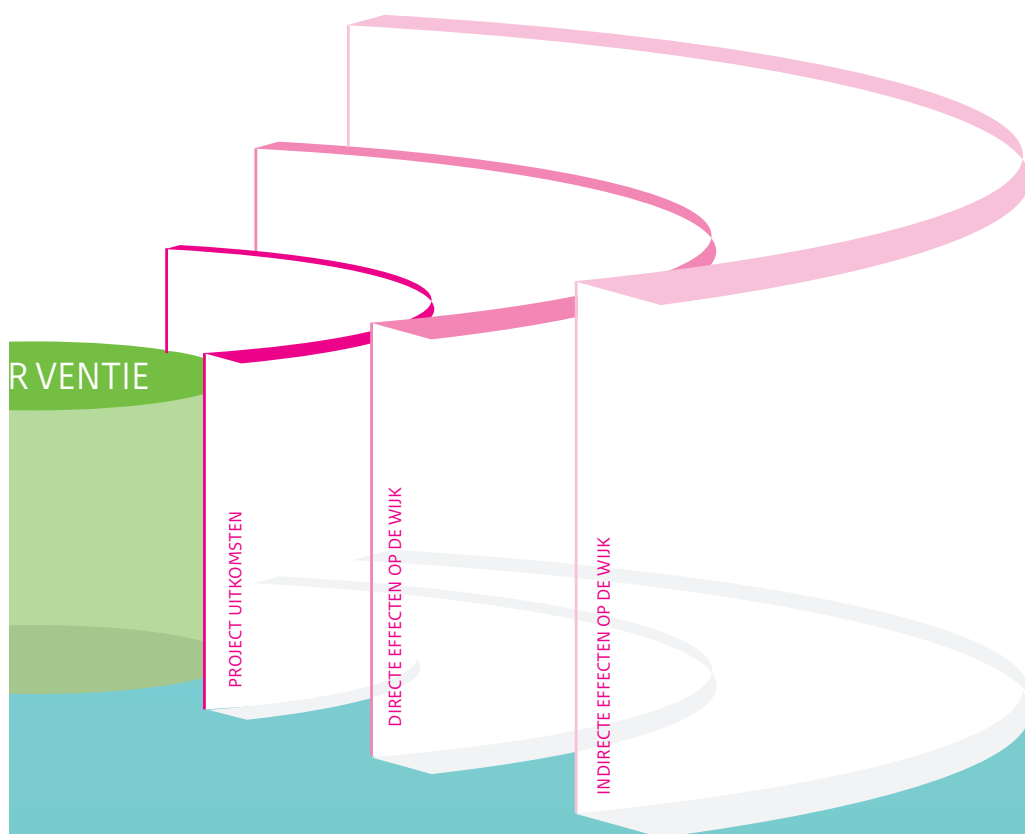


HET TRECHTERMODEL

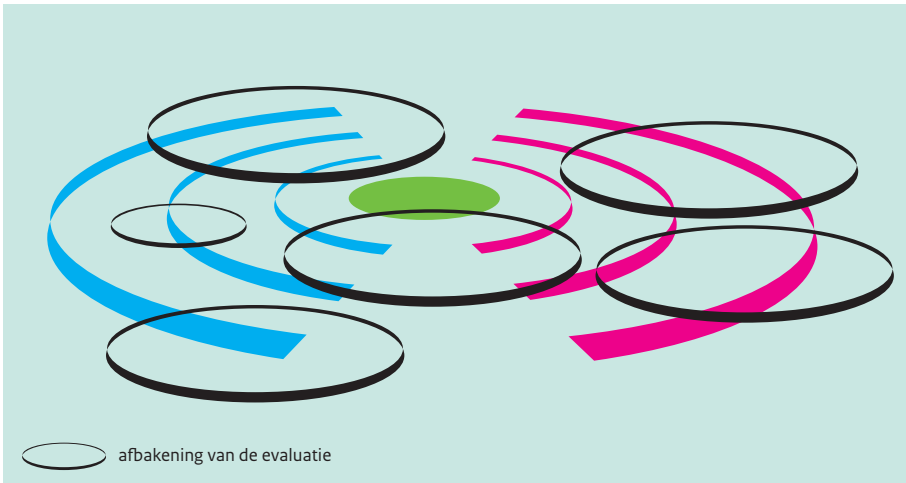
Elk project vindt haar oorsprong in beleid. Bijvoorbeeld beleid van een corporatie, het stadsdeel of de gemeenteraad. Dit beleid past altijd in een meer strategisch beleid. Bijvoorbeeld van hogere overheden.

: UITVOEREN

FASE 3: EFFECT BEPALEN



Een project heeft projectdoelen. Vaak zijn deze projectdoelen geen doel op zich. Het project moet namelijk een groter, direct effect op de wijk opleveren. Een direct effect kan leiden tot indirecte effecten.



Basisbegrippen in evaluaties

Een aantal begrippen komt steeds terug wanneer we over interventies praten. Deze begrippen zou iedereen moeten kennen die wil vaststellen of beleid werkt.

Interventie

Dit zijn concrete actie(s) die u onderneemt om het gestelde doel te bereiken. Van het organiseren van een evenement tot het aanstellen van een straatwerker. Kortom: projecten.

Doelstelling en verwacht effect

Dit wilt u met de interventie bereiken en hier bent u verantwoordelijk voor. De doelstelling bepaalt het niveau waarop u wilt evalueren.

Gegevensbronnen

Denk aan statistieken of rapporten met nieuwe gegevens.

Welk deel van de trechter onderzoekt u?

Een interventie evalueren is dus eenvoudiger gezegd, dan gedaan. Omdat doelen en effecten zo complex zijn, roept het werkelijk uitvoeren van een evaluatie een hoop vragen op. Welk deel van de trechter is voor u relevant?

Kiezen dus. U kunt elk deel van het model evalueren. Een evaluatie hoeft niet altijd het vergelijken van doelen en effecten te zijn. U kunt bijvoorbeeld ook onderzoek doen naar de vraag:

1. Zijn de beleidsdoelen überhaupt in afrekenbare termen beschreven?
2. Zijn de projectdoelen geschikt om de hogere beleidsdoelen te halen?
3. Komen effecten overeen met de doelstellingen op een bepaald niveau?
4. Welke indirecte effecten zijn er ontstaan?
5. Welke condities bepalen de effecten?

De ene evaluatievraag is niet belangrijker dan de ander. Welke vraag u evalueert hangt af van u en de organisatie waarvoor u verantwoordelijk bent. Werkt u op een projectbureau, dan stelt u andere vragen dan op het ministerie. De evaluatievraag hangt ook af van beschikbare tijd, geld en hoe ver het proces van interveniëren is. Bent u bijvoorbeeld net gestart, dan kunt u nog geen doelbereiking meten.

Indicator

Een evaluatie levert uiteindelijk een uitspraak op: werkt de interventie? Die uitspraak kan grote gevolgen hebben. De keuze van de indicator is cruciaal, want die bepaalt in hoge mate de uitkomst.

Een indicator komt zelden precies overeen met wat u wilt weten. Het is een *indicatie* voor de door u beoogde ontwikkelingen in de wijk. De indicator vertelt daarom indirect iets over een specifiek element van de wijksgeschiedenis. Of de cohesie in de wijk is verbeterd, kunt u onder meer afleiden van gemeten deelname aan inspraakavonden. Maar deelname kan ook door externe oorzaken toe- of afnemen. Bij bijvoorbeeld gladheid gaan minder mensen de deur uit om naar een inspraakavond te komen. Wees dus altijd voorzichtig met het trekken van conclusies op basis van een indicator.

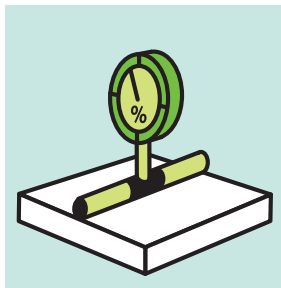
Een indicator kan selectief meten. Soms is er slechts informatie verzameld over een deel van de mensen, gezinnen of straten. Maar u doet wel een uitspraak over de hele wijk of de interventie. Hier moet u zorgvuldig mee omgaan. Elk huishouden en elke straat is uniek!

Valkuilen

- U kiest de indicator uit toevallig beschikbare statistieken (bijvoorbeeld aantal aangiftes bij de politie)
- De indicator veronderstelt een te simpel verband (minder aangiftes betekent niet altijd minder werkelijk geweld)
- De indicator kan onterecht een verschuiving laten zien (definities voor soorten aangiftes zijn veranderd, waardoor statistieken onbedoeld verschuiven)

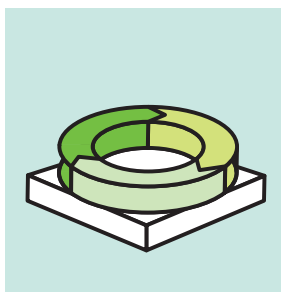
Kies een heldere focus

Omdat de trechters van doelen en effecten wijd uitlopen, kan de evaluatie van uw project onoverzichtelijk worden. Dan helpt het trechtermodel u om te focussen. Wat is voor u wel relevant en wat niet? De volgende hoofdstukken presenteren concrete adviezen voor projectleiders in de fase voorbereiden (linkerhelft model), uitvoeren (middengedeelte) en effect bepalen (rechterhelft model).



Indicator

De graadmeter van uw resultaten.



Cyclisch werken

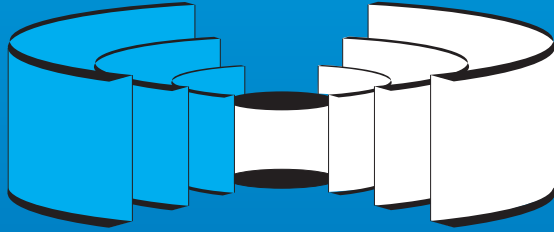
Wijkinterventies worden aangepast op basis van veranderingen in de wijk, gewijzigd beleid en inzichten uit evaluaties. Daardoor ontstaat een cyclisch proces van project, evaluatie naar een beter volgend project.



Stof tot nadenken

- Bij welke kennis heeft u belang?
- Welke doelstellingen en effecten evalueert u wel en welke nadrukkelijk niet?

FASE 1 VOORBEREIDEN



De voorbereidingen om uw actieprogramma uit te voeren zijn zo goed als rond. In de politiek is een meerderheid doordrongen van nut en noodzaak, de budgetten zijn vrijgemaakt en u kunt beginnen.

Belangrijk is het maken van een goede probleem- en contextanalyse. U wilt natuurlijk de meest urgente problemen in de wijk aanpakken. Daarom wilt u interventies kiezen die passen bij de omstandigheden in de wijk. Wees bij het voorbereiden van interventies al helder hoe u straks het effect van uw interventie definieert. Spreek ook uit hoe u verwacht dat de effecten van de interventie tot stand gaan komen. U kunt dan eventueel tegenvallende resultaten verklaren. Want als uw programma straks afgerond is, komen er vragen over het rendement van budgetten die u inzet. Denk aan: komt er wel genoeg van terecht? Moeten we budgetten aanpassen? Geeft u de Raad een zuivere voorstelling van zaken? Goede voorbereiding helpt u straks zonder kleerscheuren dit soort lastige vragen te beantwoorden.

De juiste voedingsbodem

U bent prima op de hoogte van de problemen in uw wijk. En u heeft ook al een krachtige oplossing in gedachten. Maar eerst is het tijd na te denken over de voedingsbodem voor die oplossing. Want uw aanpak moet passen bij de situatie. Dat klinkt gek, u wilt juist verandering aanbrengen in die situatie, linksom of rechtsom. Maar of uw interventie geschikt is voor uw unieke wijk bepaalt of uw interventie daadwerkelijk werkt. Een interventie zoals buurtpreventie is niet als 'effectief' of 'niet effectief' te kwalificeren, zonder te bedenken in welke voedingsbodem u de interventie plant.

Daarom is het in deze fase belangrijk vragen te stellen over de voorwaarden waaronder de interventie werkt. Wat is er nodig om de interventie te laten slagen? Denk niet alleen aan probleem en oplossing, maar vooral ook aan voedingsbodem. Het voorbeeld Buurtpreventie maakt dat duidelijk.

TIPS



Fase 1

- Evalueren begint al wanneer de ingreep wordt voorbereid.
- Maak een goede probleemanalyse.
- Maak een goede analyse van de context.
- Kies nu al de indicatoren waarmee u straks het effect gaat bepalen.
- Spreek uit hoe u verwacht dat de effecten van de interventie tot stand gaan komen.

Voedingsbodem

In de ene wijk werkt een interventie beter dan in een andere wijk. Dat komt door de voedingsbodem. De voedingsbodem zijn sociale en fysieke kenmerken van de wijk, problemen in de wijk, mensen in de wijk, etc. Allemaal factoren die het al dan niet werken van een interventie beïnvloeden.

Lees het voorbeeld uit de Arnhemse praktijk - Buurtpreventie →

DE WIJK MOET VEILIGER: WE ZETTEN BUURTPREVENTIE IN!

In Arnhem bleek uit de leefbaarheidsmonitor dat vijf wijken – in vergelijking met de andere wijken – kampen met bovengemiddeld veel voorvallen van criminaliteit en overlast. Hier willen welzijnsinstellingen en organisaties als gemeente, corporaties en politie wat aan doen. Met het project Buurtpreventie willen zij de veiligheid in de wijken verbeteren. Het doel van buurtpreventie is criminaliteit en overlast op buurtniveau terugdringen. Dit gebeurt door buurtbewoners in te schakelen om overlastgevend gedrag te melden bij de politie. Het idee is dat bewoners in hun eigen buurt ‘de oren en ogen’ van de politie zijn. Bewoners signaleren voorvallen van criminaliteit en overlast en melden deze voorvallen bij de politie; de politie maakt er vervolgens werk van.

Onderzoeksresultaten

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat buurtpreventie in de praktijk vaak niet of nauwelijks heeft gewerkt. Waar buurtpreventie is uitgevoerd blijken criminaliteit en overlast niet of nauwelijks te zijn afgenomen. Dit is verklaarbaar. Buurtpreventie wordt namelijk vaak uitgevoerd in wijken waar het eigenlijk niet nodig of niet mogelijk was. Oftewel: de context van de wijk paste niet bij deze interventie!

Buurtpreventie is niet mogelijk...

in buurten waar bewoners zich erg onveilig voelen en geen vertrouwen hebben in elkaar en de politie. Bewoners zijn te bang om zelf iets te doen en kunnen er niet op vertrouwen dat anderen bereid zijn hun nek uit te steken. Bovendien is men niet bereid om voorvallen daadwerkelijk aan de politie te melden. Men heeft namelijk onvoldoende vertrouwen in de politie. Sterker nog: men wantrouwt de politie. Het is te vroeg om te

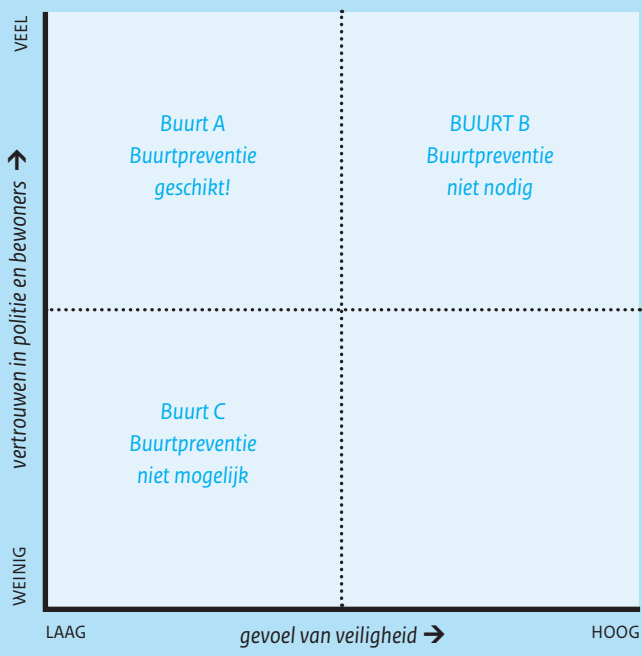
investeren in buurtpreventie. Het rendement van deze investering zal daarom niet optimaal zijn. Instellingen zullen eerst andere interventies moeten inzetten voordat buurtpreventie een kans van slagen heeft.

Buurtpreventie is niet nodig...

in buurten waar bewoners zich veilig voelen en zij vertrouwen op elkaar en op de politie. Het risico op voorvallen van criminaliteit en overlast is hier relatief laag. Er valt dus weinig te melden door bewoners en er is weinig aan te pakken door politie. Als er zich iets voordoet zijn bewoners bovendien bereid en in staat om deze voorvallen zelf effectief het hoofd te bieden. Men is niet bang om zelf iets te doen, bewoners kunnen erop vertrouwen dat andere bewoners – net als zichzelf – bereid zijn hun nek uit te steken. Investeren in buurtpreventie is niet nodig. Het rendement van deze investering zal in deze wijk daarom niet optimaal zijn.

Conclusie

Buurtpreventie heeft pas kans van slagen in buurten waar bewoners zich niet te onveilig voelen en vertrouwen hebben in de politie. Pas dan zijn zij bereid om de ‘oren en ogen’ van de wijk te zijn en voorvallen daadwerkelijk aan de politie te melden. Bewoners voelen zich in zo'n situatie nog niet veilig genoeg om zelf hun nek uit te steken. Bewoners vertrouwen er wel op dat medebewoners voorvallen aan de politie zullen melden. Zij vertrouwen er niet op dat medebewoners voor hen in de bres zullen springen wanneer zij zelf iemand aanspreken die overlast veroorzaakt. In deze situatie geeft buurtpreventie bewoners de ruggensteun die zij nodig hebben om geleidelijk aan zelf actief te worden. Buurtpreventie kan dus een succesvolle interventie zijn, mits er een zekere voedingsbodem van vertrouwen is.



TIPS



Hoe maak ik een goede keuze?

1. Analyseer goed het probleem in de betreffende wijk.
2. Analyseer goed de context van de wijk.

Maak op basis hiervan een geschikte keuze voor een interventie die past bij de situatie.



Stof tot nadenken

- Welke interventie baant de weg voor de uwe?
- Welke interventie wordt mogelijk als uw aanpak werkt?
- Hoe ziet de ketting van interventies eruit?

Voedingsbodem als onderdeel van uw aanpak

Het voorbeeld Buurtpreventie maakt duidelijk dat er vertrouwen nodig is voor effectiviteit. Pas als u dat onderkent, staart u zich niet blind op het probleem van de overlast. U zult óók vertrouwen gaan herstellen. Dat kan gelijktijdig met de interventie. In dat geval past u het interventie-ontwerp al zo aan dat het zich niet alleen op het probleem richt, maar ook op een gunstige voedingsbodem. Bijvoorbeeld door succesvol optreden van hulpverleners zichtbaar te maken voor de omgeving. Bel aan bij de indieners van de klachten en vertel wat u eraan doet. U kunt ook vooraf aan vertrouwen werken. U maakt dan de weg vrij voor het toepassen van buurtpreventie. Uw interventie is een schakeltje in een groter geheel.

Hoe en wanneer u aan vertrouwen van de wijk kunt werken, kunt u het beste zelf beoordelen. Zorg er in elk geval voor dat u in deze fase goede afspraken maakt. Bij het voorbereiden van een interventie moet helder zijn waarop u zich laat afrekenen. Kies indicatoren die wat zeggen over de voedingsbodem. Zodat een eventuele kink in de kabel niet uw interventie onterecht diskwalificeert. Zorg dat u de voedingsbodem kunt meten. Begin met een nulmeting; hoe staat het er nu voor? Welke interventie baant de weg voor de uwe? Welke volgende interventies worden mogelijk als uw aanpak werkt?

Als u inziet wat het belang van de voedingsbodem is, betekent dat ook dat u niet alleen gaat kijken naar output-effecten. De output in het voorbeeld Buurtpreventie zou de vermindering van overlastgevend gedrag zijn. Aanvankelijk dacht u succes af te meten aan overlastcijfers. Dat is immers waar het u om te doen is. Maar omdat u weet dat de voedingsbodem zo belangrijk is, kijkt u ook naar veranderingen in vertrouwen. Neemt het vertrouwen in de wijk toe, dan is dat een eerste teken dat de overlast zal afnemen. Daarom keken de onderzoekers in Arnhem uiteindelijk meer naar het versterken van weerbaarheid dan naar het succes van handhaving.

TIPS



Evalueren begint nu

- Maak afspraken over indicatoren vóórdat u beleid implementeert. Als u met cijfermateriaal wilt schermen, bent u het meest overtuigend als u nu al indicatoren kiest.
- Sta stil bij het kiezen van uw indicatoren. Soms zijn onderliggende indicatoren interessanter dan meer voor de hand liggende indicatoren.
- Kies methoden om uw indicator te meten. Sommige indicatoren kunt u makkelijk meten (het aantal meldingen kunt u opvragen bij de politie). Andere indicatoren vragen een andere methode (vertrouwen kunt u bijvoorbeeld meten d.m.v. interviews met bewoners).

STATISTIEKEN ZEGGEN NIET GENOEG!

In Arnhem probeert men al jaren de overlast en criminaliteit in wijken duurzaam aan te pakken. Hiervoor zetten diverse instellingen verschillende interventies in. De vraag is natuurlijk of deze interventies werken. Om hier uitspraken over te kunnen doen, kijken evaluatoren in veel gevallen naar statistieken over het aantal incidenten van criminaliteit en overlast in de wijk. Zijn deze afgenomen dan is het beleid succesvol; zo niet, dan heeft het beleid geen effect gehad.

Onderzoeksresultaten

Uit het veiligheidsonderzoek in Arnhem blijkt dat we veiligheidsproblemen echt duurzaam oplossen, als we ernaar streven dat buurtbewoners zelf verantwoordelijkheid nemen voor de veiligheid in de buurt en het in stand houden daarvan. Het zijn de bewoners zelf die andere bewoners moeten aanspreken op overlastgevend gedrag of instanties zoals de politie moeten inschakelen. Bewoners doen dit alleen als zij voldoende vertrouwen hebben in elkaar en in instellingen. Wanneer bewoners geen vertrouwen in hun medebewoners hebben, zullen zij te bang zijn hen aan te spreken op het storende overlastgevend gedrag. Wanneer bewoners geen vertrouwen hebben in de politie (dit is in veel probleemwijken het geval) dan zullen ze deze niet inschakelen bij gevallen van criminaliteit en overlast. Oftewel: wilt u duurzaam investeren in veiligheid dan moet u eerst proberen het vertrouwen van bewoners in elkaar en instellingen te vergroten!

Conclusie

In Arnhem hebben onderzoekers met deze kennis in het achterhoofd een aantal veiligheidsinterventies onderzocht. In veel gevallen vonden zij geen effect als ze keken naar het aantal meldingen van overlast en criminaliteit in de wijk. Ze zagen in een aantal gevallen wél een toename van het vertrouwen in elkaar en instellingen. We kunnen dus concluderen dat interventies die in beginsel niet lijken te werken op lange termijn wel kunnen werken. Zij leveren namelijk een substantiële bijdrage aan het vertrouwen van bewoners! Ook is het belangrijk niet alleen te richten op overlastgevers, maar aandacht te besteden aan mensen die last hebben van de overlast. Als je aan hen laat zien dat instellingen de overlast aanpakken, zal het vertrouwen van hen in de wijk ook toenemen. Zij zullen in de toekomst dan meer bereid zijn overlast te melden.



De belangrijkste inzichten

- Richt u bij het oplossen van de veiligheidsproblematiek op het herstellen van vertrouwen van bewoners in elkaar en in instellingen.
- Neem vertrouwen als indicator mee in de evaluatie.
- Investeer niet alleen in de overlastgevend groep, maar besteed ook aandacht aan de groep bewoners die overlast ervaart.



TIPS

Vermijd denken in incidenten

Ketens hebben meer effect dan incidentele ingrepen.

Gebruik dat in evaluaties én in de uitvoering. Betrek altijd kettingreacties in uw wijkaanpak. Geef antwoord op de volgende vragen:

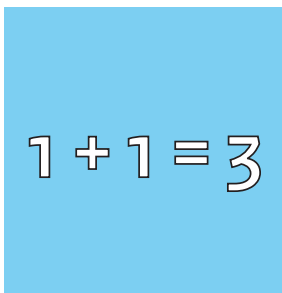
- Wat is de beginsituatie bij mijn interventie?
- Van welke interventie is het incident (mede) het gevolg?
- Welke volgende interventies worden mogelijk gemaakt door het resultaat van mijn ingreep?

Uw interventie staat niet op zich!

Als u beseft dat de voedingsbodem het effect van uw interventie bepaalt en u weet dat de voedingsbodem een product kan zijn van eerdere interventies. Dan is denken in termen van stapeling een logische stap. Een interventie zien als een op zichzelf staand eilandje werkt niet. Dan zou het een incident zijn.

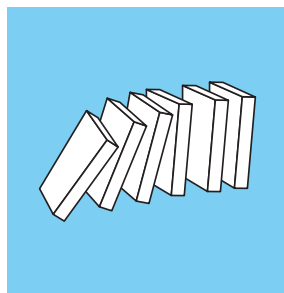
Stapeleffecten

Soms voldoet een interventie nog niet aan de juiste condities om te werken. Soms is een interventie in afzondering niet aantoonbaar effectief. Er is dan een programma van elkaar versterkende interventies nodig. De ene interventie baant de weg voor de andere. Interventies van u en van anderen staan samen sterk. U trekt gelijk op, of neemt juist het stokje van elkaar over.



Parallele stapeling

“Door meerdere interventies tegelijk in te zetten, maximaliseert u het effect.”



Seriële stapeling

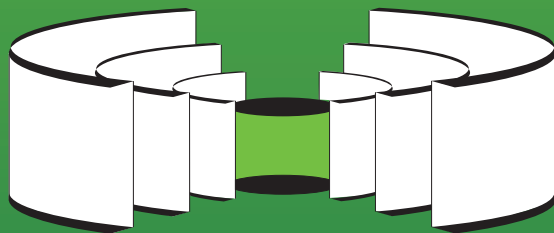
“Door meerdere interventies achter elkaar in te zetten, is het effect van de ene interventie een voedingsbodem voor de andere.”

Even checken of alles klaar staat! →

Evalueren is vooruit zien. De voorbereidingen die u in deze fase treft zijn cruciaal om straks discussies over werkzaamheid te kunnen aangaan. Kijk eerst goed naar de problemen. Niet alleen naar de meest in het oog springende, maar juist naar de achterliggende problemen. Zorg dat u die nu al kent. Zorg dat u zicht heeft op de context, zodat u straks niet voor verrassingen komt te staan. Beslis met deze kennis hoe de interventie eruit gaat zien. Kies ook pas met die kennis voor welke effecten u wel en niet verantwoording gaat nemen. Laat de bijbehorende indicatoren vastleggen en organiseer voldoende metingen. Stem de interventie af binnen een breder programma van elkaar versterkende pogingen. Dan bent u klaar voor de start!



FASE 2 UITVOEREN



Het programma is onderweg: er zijn activiteiten, buurtwerkers en ontmoetingsplaatsen. Het is nog te vroeg om te bepalen of het succesvol is geweest, dat komt later. Het is allereerst zaak de interventie op een goede manier uit te voeren. Goed uitvoeren vergroot de kans op een positief effect.

Het is in deze uitvoeringsfase belangrijk meer te weten te komen over de succes- en faalfactoren van uw interventie. Dit kan door het bestuderen van literatuur, door goed te monitoren en door te putten uit de ervaringen in andere wijken. Met die kennis kunt u het effect verhogen. U kunt immers inspelen op veranderende omstandigheden.

De details bepalen het effect

Laat u niet verleiden tot denken in universele waarheden. Ga niet mee met de gedachte dat een buurtbarbecue nutteloos is. De kracht van een interventie is namelijk nooit klein of groot in het algemeen. De juiste voedingsbodem is nodig. Soms maken de details tijdens de uitvoering het verschil.

Tijdens tussenmetingen kunt u op zoek gaan naar details die het verschil maken. Is er bijvoorbeeld een groot programma met activiteiten onder schooljeugd, ga dan op zoek naar onderdelen die wel of niet blijken te werken. Als u nu al cruciale verklaringen heeft voor wat werkt of wat niet werkt, kunt u het programma versterken. Bij het in contact brengen van schoolkinderen van diverse etniciteiten in Arnhem, bleken twee details belangrijk te zijn.



TIPS

Fase 2

- Zorg voor een goede uitvoering van de interventie.
- Observeer het project continu.
- Schaduwwerking is ook een effect.

Lees het voorbeeld uit de Arnhemse praktijk - Beeldvorming →

HET STIMULEREN VAN EEN POSITIEVER BEELD

In Arnhem zijn professionals er van doordrongen dat een positiever beeld van verschillende etnische groepen over elkaar erg belangrijk is voor goede integratie. Instellingen in Arnhem organiseren veel activiteiten voor jongeren om de beeldvorming ten opzichte van elkaar te verbeteren. Hierbij moet u denken aan dans- of kookcursussen, het samen organiseren van een wijkfeest of bijvoorbeeld sporttoernooien. Slagen Arnhemse instanties met de georganiseerde activiteiten erin het onderlinge beeld van elkaar te verbeteren?

Onderzoeksresultaten

Om bovengenoemde vraag te beantwoorden hebben onderzoekers een onderzoek gedaan naar beeldvorming onder ongeveer 2000 leerlingen van basis- en middelbare scholen die deelnamen aan verschillende activiteiten. Ze vonden verschillende effecten. Sommige activiteiten verbeterden de beeldvorming, andere activiteiten niet. Ook was er bij een aantal activiteiten zelfs een negatief effect op de beeldvorming.

De conclusie had kunnen zijn dat er geen eenduidige effecten waar te nemen zijn en dat er dus onmogelijk verhelderende conclusies zijn te trekken. Voor de onderzoekers waren deze wisselende effecten juist reden om verder te speuren. Welke factoren maken nu dat de ene interventie succesvol is en de andere niet? Inzicht in deze factoren is van grote waarde omdat we met deze kennis toekomstige interventies beter kunnen opzetten. Uit een nadere analyse kwam een tweetal (succes)factoren naar voren. De meest succesvolle activiteiten zijn activiteiten waarbij deelnemers een gezamenlijke doelstelling hebben. Vooral als deelnemers hun doel

alleen als groep kunnen bereiken, heeft dat positieve gevolgen voor de wederzijdse beeldvorming. Denk aan een danscursus waarbij deelnemers uiteindelijk samen een optreden gaan geven. Een positieve persoonlijke relatie is ook enorm belangrijk voor een positiever beeld van elkaar. Organiseer als professional activiteiten waar deze positieve relaties daadwerkelijk ontstaan; Waar ontmoeting en interactie mogelijk zijn. Deelnemers hoeven niet dikke vrienden te worden; elkaar aardig vinden is genoeg. Het is belangrijk een 'wij-gevoel' te creëren. Hierbij kunnen bepaalde rituelen helpen. Denk aan het dragen van hetzelfde t-shirt.

Conclusie


Sociale activiteiten kunnen positieve beeldvorming bevorderen. Daarvoor is het nodig dat deelnemers aan de activiteit een gemeenschappelijke doelstelling hebben. Ook moet er geïnvesteerd worden in hun onderlinge relatie.

WAT DOE IK
MET NIET EENDUIDIGE
UITKOMSTEN?



- Negeer de uitkomsten niet! Er is meer aan de hand.
- Ga op zoek naar nog niet onderkende factoren die de effecten beïnvloeden.
- Wees vooral een 'speurder' in plaats van een 'meter'.

Uit het voorbeeld Beeldvorming blijkt dat goed speuren tijdens de interventie belangrijke details oplevert. Details in uitvoeren kunnen het verschil maken. De gedachte achter de interventie klopt wel, maar er mist nog wat. Dat zijn ontdekkingen die direct bijstellen mogelijk maken. Interventies worden daardoor alleen maar beter. Bijstellen heeft niets met omstandigheden te maken, maar met details in uitvoeren. Ook dat is evalueren: de vinger aan de pols houden, scherp observeren wat er gebeurt en direct bijstellen wanneer nodig.



‘Soms blijkt mijn gekozen aanpak wel te werken en soms niet. Wat nu?’

- *Kijk in welke context het werkt en wanneer niet.*

Hoe nieuwsgierig bent u?

Evalueren is willen weten wat er exact aan de hand is. Om het maximale uit uw evaluatie te halen is dus nieuwsgierigheid nodig. Neem geen genoegen met easy answers. Bedenk wat u zou verwachten van een goede monteur, arts of detective.



Monteur

De foutmelding van de boordcomputer zegt dat een dure sensor niet werkt. Een monteur met haast zal de sensor vervangen. Maar een betrokken monteur wil weten of de foutmelding wel terecht is. Met wat contactspray blijkt de kabel naar de sensor toe inderdaad weer prima signaal door te geven. Probleem opgelost.



Verpleegster

De labuitslagen van het bloedonderzoek zien er best goed uit. U mag naar huis. Maar die ene score die te hoog is, daar blijkt toch een probleem achter schuil te gaan.



Detective

De commissaris wil de zaak snel rond hebben, de verdachte lijkt zo schuldig als maar kan. Maar de detective neemt geen genoegen met de bewijzen. Hij kijkt naar de puzzelstukjes die niet passen. Wat vertellen die?


Lees het voorbeeld uit de *Arnhemse praktijk - Bewonersparticipatie* →


WANNEER WERKT BEWONERSPARTICIPATIE?


Ook in Arnhem vindt men het belangrijk dat bewoners participeren bij het vormgeven en uitvoeren van beleid. Deels terecht. Zowel in de theorie als de praktijk is men het met elkaar eens dat participatie van bewoners veel voordelen met zich meebrengt. Wanneer we bewoners bijvoorbeeld inschakelen bij het maken en uitvoeren van beleid is dit succesvol omdat bewoners beschikken over een grotere lokale kennis. Zij zorgen voor draagvlak in de buurt. Ook voor de bewoners zelf heeft participatie voordelen. Het zorgt ervoor dat bewoners een groter sociaal netwerk opbouwen, meer zelfvertrouwen krijgen, leren samen te werken en zich meer verantwoordelijk voelen voor de buurt. In de praktijk leidt participatie van bewoners ook vaak tot frustratie en verbittering. Hoe geef je participatie vorm?

Onderzoeksresultaten

Uit veldwerk in Arnhem blijkt dat professionals verschillend denken over het succes van participatie. Daarom speurden de onderzoekers verder naar belangrijke factoren die ervoor kunnen zorgen dat participatie werkt. Uit deze zoektocht kwam naar voren dat de houding van de doelgroep bepalend is voor de mate waarin bewoners succesvol participeren.

 **In sociaal weerbare buurten ...** zijn bewoners prima in staat zelf in te schatten wat nodig is voor de buurt. Zij beschikken over het zelforganisatorische vermogen om problemen op een concrete manier aan te pakken of te voorkomen. Bewoners kunnen hier volop participeren en de professional heeft slechts een faciliterende rol. De professional past zich aan de bewoner aan!

 **In sociaal weerbare buurten...** beschikken bewoners ook over zelforganiserende vermogens, maar lossen zij problemen op buiten de wet om. Bewoners worden op een destructieve manier actief op het moment dat er zich problemen voordoen. Zij spelen voor eigen rechter. In deze buurten is het in eerste instantie niet verstandig bewoners te laten participeren. Hier zijn de organisaties en instellingen aan zet. Zij moeten regie houden over de uit te voeren interventies. Hier past de bewoner zich dus aan de professional aan!

 **In niet-sociaal weerbare buurten ...** zijn bewoners niet actief bezig met problemen of verbeterpunten in de buurt. In deze buurten is het opzetten en uitvoeren van interventies een gedeelde verantwoordelijkheid van professionals en bewoners. Zowel bewoners als professionals kunnen plannen en projecten initiëren. Participatie vindt plaats op vrijwillige basis. Bewoners en professionals passen zich aan elkaar aan!

Conclusie

Bewonersparticipatie is dus niet per definitie 'goed' of 'slecht'. Soms is het heel vruchtbaar om bewoners volledig te laten participeren. Er zijn ook situaties waarin 'top-down'-interventies veel geschikter zijn. Dit hangt af van de situatie in de buurt! Dit is een belangrijk gegeven voor met name beleidsmakers en professionals. Een goede 'fit' tussen participatievorm en wijksituatie leidt tot positieve opbrengsten van participatie. Een 'mis-match' leidt tot frustratie en verbittering.



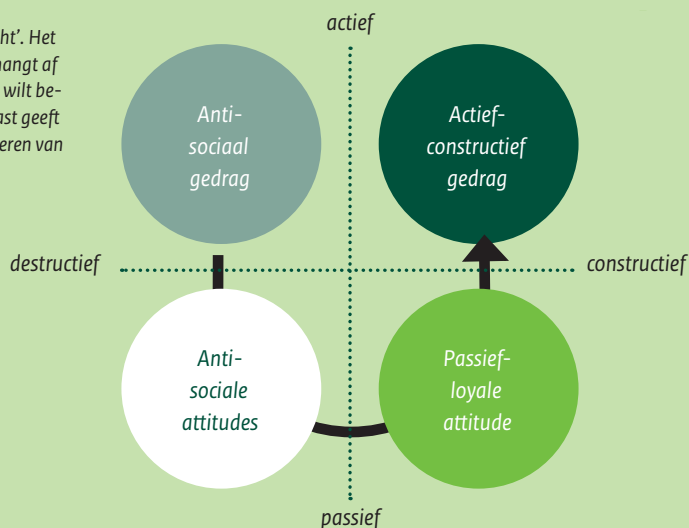
Van participatie wordt veel verwacht: meer draagvlak, informatie op tafel en empowerment van wijkbewoners. Maar bewonersparticipatie is niet altijd het juiste middel.

**BEWONERSCOMMUNICATIE
MOET PASSEN IN EEN WIJK**

**DE HOUDING VAN DE
DOELGROEP IS BEPALEND
VOOR DE MATE WAARIN
BEWONERS PARTICIPEREN**

**PARTICIPATIE WERKT VOOR
CONSTRUCTIEF INGESTELDE
GROEPEN**

Participatie is zelden 'goed' of 'slecht'. Het is 'passend' of 'niet passend'. Het hangt af van de houding van de groep die u wilt bereiken. De pijl in het model hiernaast geeft de route aan waarlangs het verbeteren van de houding plaatsvindt.



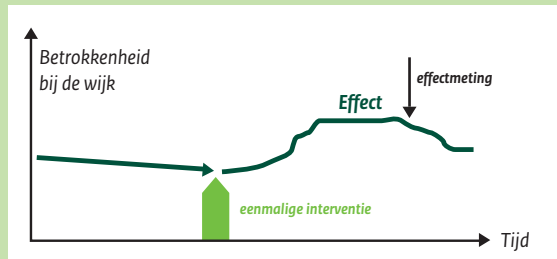
Ook voor bewonersparticipatie geldt dat algemene waarheden niet bestaan. Participatieve processen zijn vaak prima, maar niet altijd beter dan niet-participatieve processen. Het gaat erom of het past in de context. Een evaluatie moet de factoren opsporen die bepalen of bewonersparticipatie geschikt is.

Op welk moment kan ik effect verwachten?

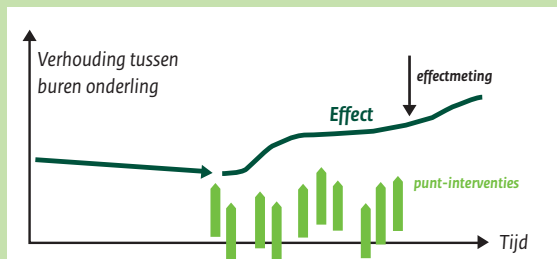
Lastig voor monitoren en tussentijds bijstellen is het tijdsaspect. Als we het al dan niet werken van een interventie voorstellen als een grafiek dan veroorzaakt een effectieve interventie een opgaande lijn. Maar hoeveel tijd is er nodig om dat effect te laten ontstaan? En wanneer zakt het effect weer weg? Daar valt helaas geen antwoord op te geven. Wel is het goed om u er zich van bewust te zijn.

Tijdschaal

Het duurt een tijdje voordat het zichtbaar is of een interventie werkt. Uw indicator zal na effectieve interventies een golfbeweging gaan vertonen. Wat is dan de omvang van 'het' effect? Wanneer het effect piekt is niet te voorspellen. Elke interventie en elke situatie is anders. Soms dooft het effect snel, mogelijk vanwege verslechterde externe invloeden. Voor het interpreteren van een effectmeting moet u zich daarvan bewust zijn.



Enmalige wijkbrede interventie



Herhaalde punt-interventie

Interventie als doel of als middel?

Effectmetingen richten zich soms op het aantal dossiers dat is afgewerkt. Hoeveel mensen zijn er bezocht, hoeveel buurtbarbecues zijn er geweest, hoeveel consulten heeft de WMO-helpdesk afgehandeld? Daarbij kunt u gemakkelijk vergeten dat dergelijke output van de interventie niet het doel is. Het toepassen van die gesprekken, evenementen en consulten is slechts een middel. De omvang van de implementatie bepaalt niet het succes. Zij is ook geen indicator! De indicator zegt iets over de toestand in de wijk - 'de outcome'. Dat is een belangrijk verschil. Zelfs als de indicator de tevredenheid over een consult is ('heeft het geholpen?') bestaat het gevaar dat u het aantal consulten toch belangrijk vindt. Maar: weinig mensen die heel tevreden zijn, betekent weinig effect.

Toch kan een op het eerste gezicht mislukte implementatie veel effect hebben. Denk aan een buurtfestival dat uiteindelijk niet door gaat. Dit kan wel cohesie opleveren tussen de organisatoren. Zo ging het ook in het voorbeeld Buurtbemiddeling.

TIPS



Wat als mijn interventie weinig wordt ingezet?

- Durf uw denkraam aan te passen!
- Herdefinieer uw targets en rond de evaluatie in verbeterde vorm af.



Wat bepaalt voor u succes? Veel toepassing van de interventie of veel verbetering van de wijk?

- Kijk wat voor uw situatie de definitie van succes is. Is het output, dan meet u de effecten eerder dan wanneer u op outcome aangesproken wordt.

HET EFFECT VAN BUURTBEMIDDELING

Bewoners in de vijf aandachtswijken in Arnhem geven aan vaak overlast te ervaren van hun medebewoners. Denk hierbij aan geluidsoverlast, pesterijen en rommelige tuinen. Deze overlast leidt vaak tot conflicten wat de leefbaarheid in de buurt niet ten goede komt. Arnhemse instellingen en organisaties willen de ontstane conflicten tussen burens graag oplossen. Hiervoor zetten zij onder andere het project buurtbemiddeling in. Binnen dit project bemiddelen goed getrainde vrijwilligers bij burencollicten. Is deze buurtbemiddeling succesvol?

Onderzoeksresultaten

Het percentage van alle aanmeldingen dat daadwerkelijk tot een bemiddeling komt, is een belangrijk criterium om het succes van buurtbemiddelingsprojecten te meten. In Arnhem hebben 72 van de 278 aanmeldingen tot een bemiddelingsgesprek geleid. Op basis van deze cijfers kunt u denken dat buurtbemiddeling niet erg succesvol is. Veel betrokkenen bij buurtbemiddeling (zowel professionals als bewoners) zijn echter erg positief over de aanpak. Om te achterhalen hoe dat precies zat, was nader speurwerk nodig. De onderzoekers hebben daarom de 278 dossiers nauwkeurig bestudeerd.

Een nadere analyse van de dossiers leidde tot een aantal interessante inzichten. Allereerst ontdekten we dat het voor een duurzame oplossing heel belangrijk is om je te richten op de relatie tussen de conflictpartijen in plaats van op het conflict zelf. Een verbeterde relatie tussen (voormalige) conflictpartijen betekent vaak dat partijen weer meer van elkaar 'kunnen hebben'. Partijen zijn beter in staat om toekomstige ergernissen zelf op te lossen voordat het escaleert. In dit licht is het oplossen van de kwestie op zich dus niet de belangrijkste uitkomst.

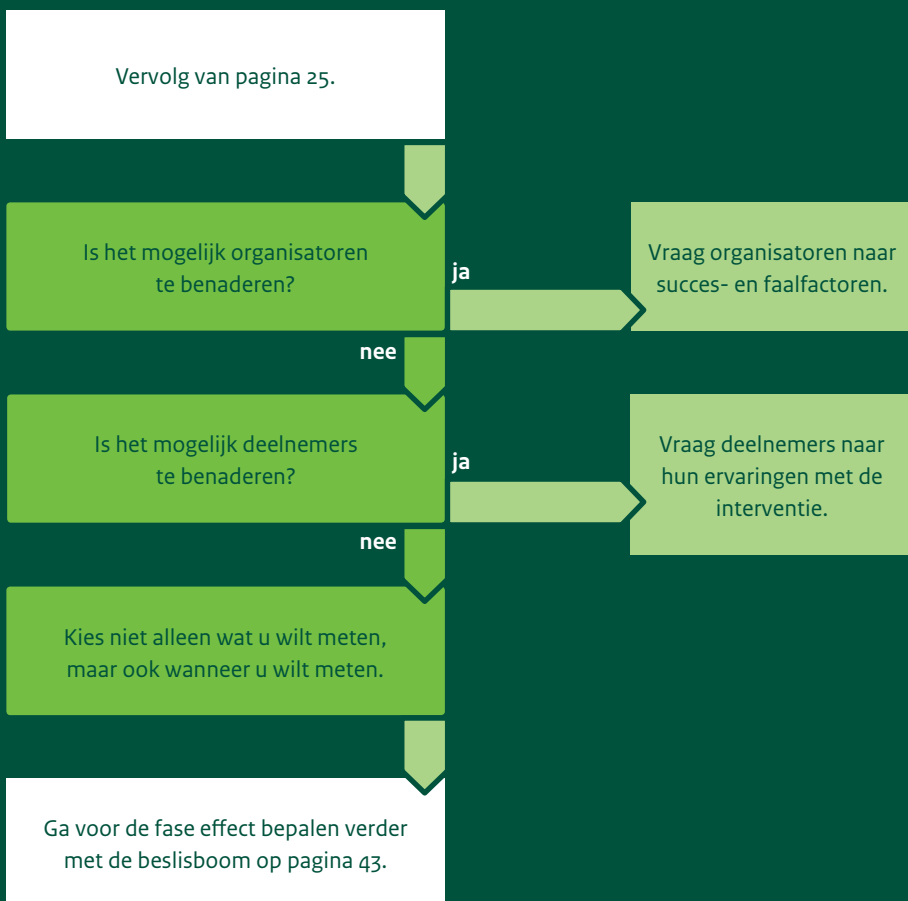
Uit de analyse kwam ook naar voren dat in alle 72 gevallen waarin een bemiddelingsgesprek tussen partij A en partij B daadwerkelijk plaatsvond, de bemiddeling een positief effect had. Zowel op het oplossen van het conflict als op de relatie tussen de bewoners. Bij zaken zonder bemiddelingsgesprek (115 gevallen) had alleen het kennismakingsgesprek met de bemiddelaar al een positief op de conflictsituatie! Bij de conflictpartij die het meeste conflict ervaart, behaalt u het meeste succes. Een luisterend oor, erkenning en emotionele steun helpen dan enorm. De overlast is niet persé afgenomen, maar de relaties zijn wel degelijk verbeterd.

Conclusie

Buurtbemiddeling is succesvol omdat de aanpak in veel gevallen bijdraagt aan een verbeterde relatie tussen bewoners. Hoewel het niet tot daadwerkelijke bemiddeling komt, gaat er toch effect van uit. Vaak blijkt alleen een kennismakingsgesprek al voldoende.

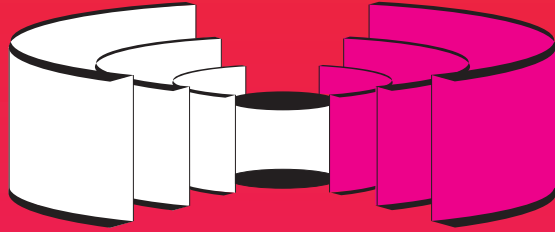
Monitoren en bijstellen

Belangrijk in deze fase, is goed te kijken wat er gebeurt. Welke impact hebben de investeringen nu? De afgesproken indicatoren werken daar wellicht te langzaam voor. Benader daarom nu alvast deelnemers of wijkwerkers om ervaringen uit te wisselen. Stel vervolgens vast of er nu al kansen voor verbetering zijn, dat helpt bij de uiteindelijke interpretatie van metingen.



FASE 3

EFFECT BEPALEN



Het programma van interventies is achter de rug. De investeringen zijn gedaan, de activiteiten afgerond. Nu kunt u bepalen of de interventie heeft gewerkt. U heeft vast wel een idee hoe succesvol het was. U werd zelf enthousiast en u hoorde positieve verhalen van mensen in de wijk. Voor een goede verantwoording is ook een objectievere bepaling nodig. Een na-meting die vertelt of er een verandering op uw indicator is en hoe groot die verandering is. Nu heeft u profijt van heldere afspraken aan het begin – u meet de indicator die destijds is afgesproken als bepalend voor het succes.

Wie worden beïnvloed door het project en wie niet?

De belangrijkste vraag bij een effectmeting is: op wie had het effect en op wie niet? Stel: u organiseert een festival, buurtbarbecue of bemiddelingsgesprek. U weet dat u niet iedereen zult bereiken. Niet elk individu in de wijk of straat waar de interventie voor was bedoeld neemt deel. U bereikt dus slechts een deel van de mensen.

Vaak is het niet zomaar een willekeurig deel van uw doelgroep dat deelneemt. Het is een heel specifiek deel van de bevolking. Een groot effect van de interventie moet u altijd in dat licht zien. Het voorbeeld van het Lentefestival laat zien hoe belangrijk die selectiviteit kan zijn.

TIPS



fase 3

- Bedenk op wie de interventie een uitwerking had en op wie niet.
- Meet ook onderliggende factoren.
- Verminderen van achteruitgang is ook winst.

Lees het voorbeeld uit de Arnhemse praktijk - Lentefestival →

HET EFFECT VAN HET LENTEFEESTIVAL

In cultureel diverse wijken ervaren bewoners meer sociale overlast dan in cultureel homogene wijken. Het merendeel van deze overlast gaat over alledaagse ergernissen die in elke woonwijk voorkomen. Vooroordelen tussen bewoners met verschillende culturele achtergronden leiden er vaak toe dat bewoners ergernissen als meer storend ervaren en hier heftiger op reageren. Dit is niet goed voor de leefbaarheid van de wijk. Arnhem investeert daarom - net als de rest van Nederland overigens - veel geld in projecten die gericht zijn op het verbeteren van relaties en beeldvorming. Het jaarlijks georganiseerde multiculturele wijkfeest Het Lentefestival in de wijk Malburgen is zo'n project. Is het effectief geweest?

Onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek kwam naar voren dat Het Lentefestival inderdaad heeft bijgedragen aan het verbeteren van de onderlinge beeldvorming. Door met elkaar in contact te zijn tijdens Het Lentefestival, zijn bewoners meer betrokken bij hun wijk. Bewoners zien hun buurman niet meer als een Turk of Nederlander maar als medewijkbewoner. Dit gemeenschappelijke gevoel gaat gepaard met een positiever beeld over andere bewoners. De tolerantie tussen de verschillende bevolkingsgroepen is vergroot en bewoners ervaren minder sociale overlast en conflicten.

Uit nadere analyse blijkt echter dat bezoekers van het festival vooraf al bovengemiddeld betrokken waren bij de wijk. Daarom deden bewoners mee. Technisch gezegd: bewoners scoorden bovengemiddeld hoog op de indicator waarop de interventie haar effect wilde bereiken!

De mensen met een negatief beeld over de wijk en over andere etniciteiten bleven thuis. De interventie werkte daarom slechts voor een deel. Het project bereikt niet bewoners die minder betrokken zijn bij de wijk en een slecht beeld hebben van medewijkbewoners. Deze bewoners zijn wel heel belangrijk. Want daar zit het echte probleem!

Conclusie

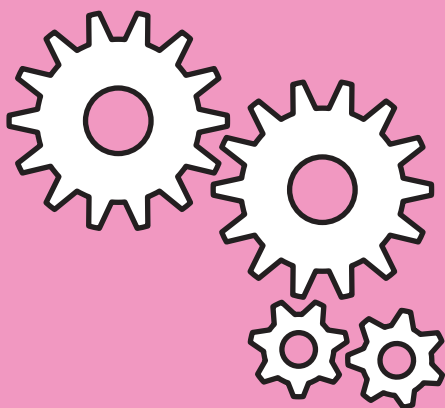
Het Lentefestival vergroot de betrokkenheid bij de wijk en zorgt voor een positiever beeld. Maar slechts bij diegenen die al redelijk positief waren.

Zoals het voorbeeld Lentefestival duidelijk maakt, trekt een interventie die zorgt voor betere beeldvorming mensen aan die al positief over andere etniciteiten denken. Zij zijn het meest geneigd deel te nemen. De interventie werkt, maar bereikt niet de mensen om wie het eigenlijk gaat. Toch kunnen sociale contacten en verhalen in de buurt ook de groep niet-deelnemers 'besmetten'. Bijvoorbeeld door enthousiaste verhalen van deelnemers. Deze indirecte effecten zijn ook belangrijk!

DE 'MACHINERIE'

Effecten zijn aanwijzingen over de 'machinerie'.

Na het meten van effecten bent u een stuk wijzer geworden. Of niet? U kent nu het effect van uw investering. Maar kunt u in het vervolg betere interventies ontwerpen?



Stof tot nadenken

- Welke groepen onttrekken zich systematisch aan uw interventie?
- Had u hen wel graag bereikt?
- Hoe beïnvloedt u deze groepen alsnog indirect?

Valkuil

U kunt een daling van de indicator die u juist omhoog wilde hebben, opvatten als een mislukking. Maar ook achteruitgang op de indicator kan een succes betekenen. Het kan namelijk zijn dat uw indicator totaal de verkeerde kant op gaat, maar dat uw interventie toch succesvol was. Dat blijkt uit het voorbeeld uit de Arnhemse praktijk op pagina 38.

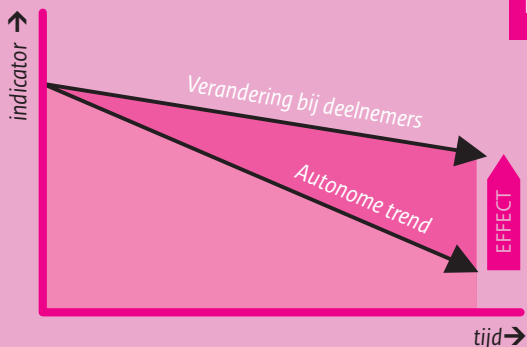
Lees het voorbeeld uit de Arnhemse praktijk - Invloed van activiteiten →

BETERE BEELDVORMING DOOR BUITENSCHOOLSE ACTIVITEITEN

In Arnhem weten ze dat het voor een goede integratie belangrijk is dat verschillende etnische groepen een positief beeld over elkaar hebben. Professionals organiseren daarom veel activiteiten voor jongeren. Activiteiten zoals dansworkshops, wijkfeesten of sporttoernooien moeten ervoor zorgen dat jongeren van Nederlandse afkomst en niet-Nederlandse afkomst beter over elkaar gaan denken. Onderzoek onder 2000 leerlingen van basis- en middelbare scholen toonde aan dat Nederlandse jongeren die meededen aan deze activiteiten juist slechter denken over jongeren van niet-Nederlandse afkomst. We zouden dus kunnen concluderen dat de activiteiten niet zinvol waren.

Nuancering

Voor het trekken van juiste conclusies moeten we de groep jongeren die deelnam aan activiteiten vergelijken met een groep jongeren die niet deelnam: de controlegroep. Het negatiever denken over elkaar is bij de groep jongeren die deelnam aan activiteiten minder sterk dan bij de controlegroep. Deelnemers aan activiteiten zijn dus positiever. De conclusie dat activiteiten geen effect hadden, is niet gerechtvaardigd. Activiteiten hadden wel degelijk effect: een remmend effect op een negatieve tendens.



Conclusie

Het is belangrijk veranderingen als gevolg van interventies af te zetten tegen de vraag: wat als ik niets gedaan had? Vaak nemen professionals stilzwijgend aan dat als ze niets doen er ook geen verandering is. Dat is meestal niet waar. Als de autonome ontwikkeling (verandering in geval van 'niets doen') sterk negatief is, en u meet een vermindering in achteruitgang die toe te schrijven is aan de interventie, dan is deze vermindering het effect. Een controlegroep is hierbij essentieel. Dat levert extra informatie op, die genuanceerdere conclusies mogelijk maakt. Helaas is dit vaak niet mogelijk.

WAT DOE IK
MET NIET EENDUIDIGE
UITKOMSTEN?



Achteruitgang kan toch winst zijn. Als de verandering in het geval van niets doen (de autonome verandering) sterk negatief is, zult u vermindering in achteruitgang moeten meten. De vermindering is dan het effect.

Het kan dus zijn dat uw indicator zich nog negatiever had ontwikkeld zonder interventie. Dan is uw interventie dus toch van waarde geweest! Ondanks dat u uw targets niet gehaald hebt.

Hoe had uw indicator zich ontwikkeld zonder uw interventie?

Om dit zeker te weten, is het nodig metingen te doen aan een controlegroep. Deze groep is niet blootgesteld aan de interventie. U meet dus twee keer. Een voor- en een na-meting. En u meet twee verschillende groepen: één met en één zonder meting. Dit betekent al in fase 1 actie ondernemen!

Hoe invloeden van buitenaf de indicator verstoren

Een ongewenste ontwikkeling van de indicator betekent niet dat uw interventie voor niets was. Andersom kan een gewenste ontwikkeling van de indicator ook plaatsvinden ondanks uw interventie, in plaats van dankzij. Dan is het halen van targets geen reden om tevreden te zijn over de interventie. Er zijn immers andere oorzaken voor de gunstige ontwikkeling.

Als andere interventies elders in de stad uw indicator beïnvloeden, spreken we van interferentie. Andere interventies versterken het effect dat u graag wilde zien. Of andere interventies zorgen ervoor dat uw interventie teniet wordt gedaan. U kunt interferentie in uw aanpak inbouwen. Met een goede timing versterken interventies elkaar namelijk. Dat kan door relatief zwakke interventies tegelijk in te zetten. Soms kan achter elkaar schakelen ook slim zijn. Vooral als u eerst de goede voedingsbodem wilt creëren.



Stof tot nadenken

- Welke externe invloeden verstoren het effect van uw project?
- Is er ook sprake van een extra positief effect dankzij een externe factor?
- Hoe kan uw project beter werken door afstemming met andere projecten?

TIPS

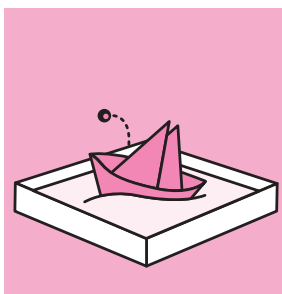


Interferentie maakt het lastig om dosis-effect relaties zuiver vast te stellen.
Probeer:

- eventueel andere bronnen van verandering te identificeren.
- de omvang van hun effect op uw indicator te schatten.
- in uw conclusies dit te betrekken.

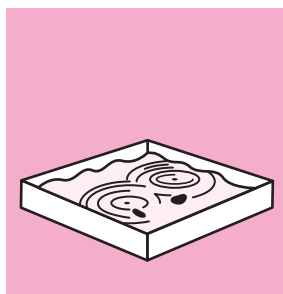
Interferentie

Een interventie in de wijk is doorgaans niet het enige wat indicatoren laat veranderen. Tegelijk met de interventie zijn er allerlei andere invloeden: trends van buiten de wijk, onvoorziene gebeurtenissen, andere interventies. Het onvoorspelbare effect van interventies plus externe factoren heet interferentie. Doordat een wijk nu eenmaal door vele factoren tegelijk wordt beïnvloed, moet een evaluatie altijd iets over interferentie zeggen. Wat is (mede) van invloed geweest op uw indicator?



Biljarten op een schip

Interferentie zorgt er niet alleen voor dat effecten niet meer te onderscheiden zijn. Interferentie beïnvloedt ook de voorwaarden voor effectiviteit. Het is als biljarten op een schip. U kunt nog zo goed richten, maar u weet niet waar straks de ballen die u wilt raken heen zullen rollen.

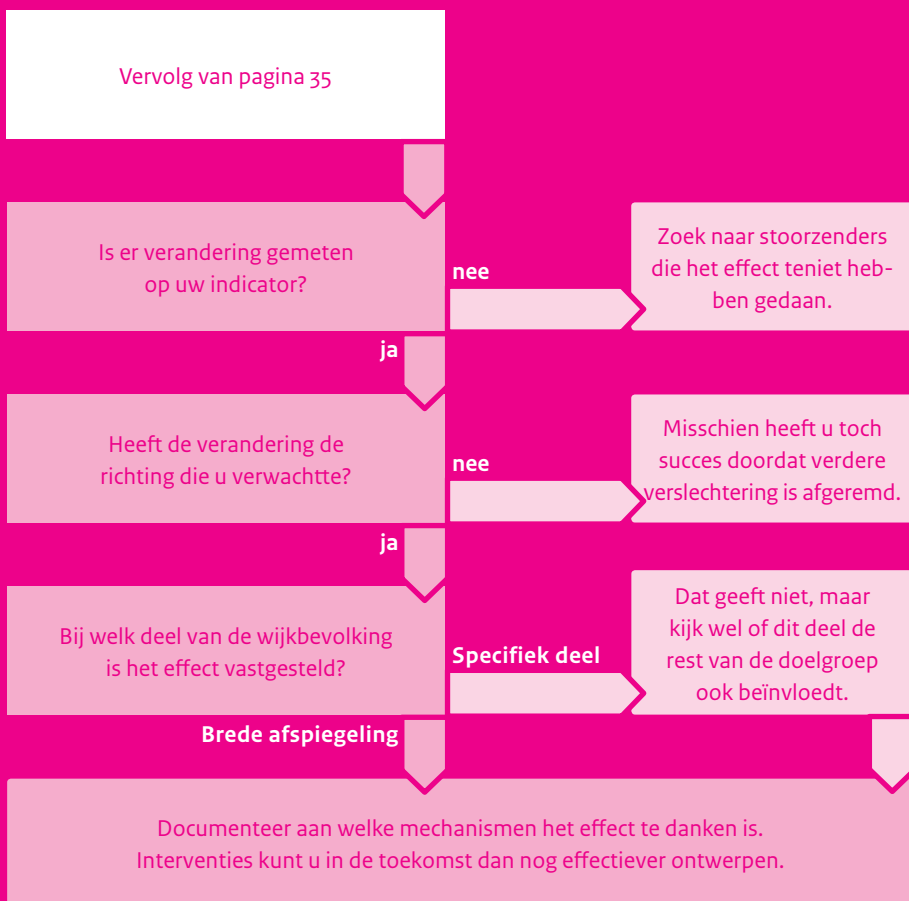


Welke golf veroorzaak ik?

Interferentie is te vergelijken met wat er gebeurt als u twee steentjes in een vijver gooit. Beide maken kringen – dat is het effect van een steen. Waar de kringen elkaar raken, versterken de golven elkaar. Of de golven dempen juist. Het is in elk geval niet meer te bepalen wat het gevolg van het ene steentje is.

Tevreden?

Wat uiteindelijk telt is of u werkelijk tevreden bent over uw interventie. Als u tevreden bent, kunt u zich optimaal verantwoorden. Dit boekje laat zien dat het niet eenvoudig is te bepalen wanneer u tevreden kunt zijn. U moet kiezen op welke doelstellingen en effecten u zich richt. U moet kiezen welke indicator leidend is voor uw oordeel. U moet bepalen welke omstandigheden en andere interventies de effecten hebben beïnvloed. Hoeveel effect voldoende is en welke verhouding tussen effect en investering acceptabel is, zijn uiteindelijk politieke vragen.



TOT SLOT

In dit boek zijn we ingegaan op effectieve methoden van evalueren. Evalueren is belangrijk om in de toekomst beter in te kunnen grijpen. Door interventies bewust te evalueren krijgt u beter inzicht of het werkt en hoe het werkt. Met minimale inspanning kunt u zo een maximale verbetering bereiken.

Als u investeert in interventies wilt u het maximale eruit halen. Dat zou ook moeten gelden voor het evalueren van interventies. Effectief evalueren betekent scherp nadenken over wat uw doelen zijn en op welk niveau u wilt ingrijpen om die doelen te bereiken. Het betekent ook goed nadenken over de beoogde uitkomsten en hoe u die zichtbaar kunt maken. Dit boekje laat u over dit soort vragen nadenken. Het trechtermodel helpt daarbij.

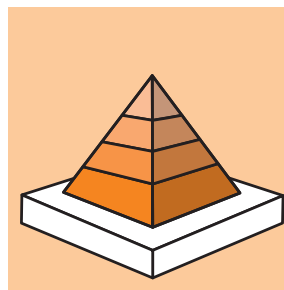
Weten *dat* iets werkt is belangrijk. Het rechtvaardigt continuering van ingezet beleid. Weten *hoe* iets werkt is zonnodig nog belangrijker. Intervenieren biedt een kans om verschijnselen in de wijk beter te begrijpen. Door in te grijpen en te kijken wat er gebeurt, wordt duidelijker hoe dingen werken, bijvoorbeeld in het gedrag van en tussen bewoners. Maar ook inzicht in de kenmerken van de interventie zelf, die zorgen voor verbeteringen in de wijk, helpt om in de toekomst beter in te grijpen.

Over wijkaanpak is veel gezegd en geschreven. Bruikbare denkkaders en goede vragen bestaan, pasklare antwoorden niet. We hopen dat de voorbeelden uit dit boek u bij zullen blijven en helpen doordacht te evalueren en te kiezen voor een speurdersmentaliteit. Hiermee blijven we interventies verbeteren!

Metten of begrijpen?

Effect meten is het begin van evalueren. Het meten van effecten is bijzonder nuttig. Maar metingen zijn nog geen antwoord op werkelijke vragen. Want is 20% stijging van bewonersparticipatie veel of weinig? Is 8% reductie van kleine criminaliteit voldoende of onbevredigend? Kan de 14% positievere beeldvorming door het Arnhemse Lentefestival ook in Deventer gelden?

De metingen inspireren discussie. Vooraf over de beginsituatie, tussentijds of bijsturen nodig is en achteraf om te toetsen of een project werkelijk geslaagd is. Informatie helpt om tot inzicht te komen. Wijsheid berust op deze informatie. Maar wijsheid en informatie zijn niet hetzelfde!



- wijsheid
- kennis
- informatie
- gegevens

Lees de samenvatting van dit boek →

Bepaal vooraf

- waar u staks verantwoordelijkheid voor zult gaan afleggen.
- welke indicatoren gebruikt zullen worden.
- in welke keten van interventies u werkt.
- of u voor/nametingen of met/zonder metingen nodig vindt.



Doe tijdens

- tussenmetingen.
- interviews met organisaties en deelnemers.
- waar mogelijk verbeteringen in het interventie onderwerp.

**EVALUEREN KOMT NIET NÁ
INTERVENIËREN. HET IS EEN
INTEGRAAL ONDERDEEL! OM
DE INTERACTIE TUSSEN UW
INTERVENTIES EN DE WIJK
TE BEGRIJPEN.**



PROJECT UITKOMSTEN

DIRECTE EFFECTEN OP DE WIJK

INDIRECTE EFFECTEN
OP DE WIJK

Kijk achteraf

- hoe de indicator zich heeft ontwikkeld.
- hoe die verandering precies veroorzaakt werd.
- of interferentie meespeelt.
- wat de interventie oplevert voor vervolgprojecten.

Colofon

Uitgave van het instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid van de Rijksuniversiteit Groningen.
In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, DG Wonen, Wijken en Integratie.

Onderzoekers

Tobias Stark, Elze Ufkes, Ivo Nienhuis,
Gerard Heins, Annemarijn Walberg en
Reijer Verwer, Terry van Dijk,
Maarten Koekkoek

Tekst

Terry van Dijk, Maarten Koekkoek

Redactie

Noorderlings Communicatie, Groningen

Vormgeving

StudioSpijker, Groningen

Publicatienummer

ISW_BZK_18.04.11

Oplage

600 exemplaren

© mei 2011