

IMPACTEVALUATIE IN HET **SOCIAAL** *WERK*: EEN PRAKTIJKVOOR- BEELD UIT HET ALGE- MEEN WELZIJNSWERK

Els De Waele - SAM, steunpunt Mens en Samenleving

Elien Mathys - UAntwerpen

Jan Depauw - UAntwerpen

Peter Raeymaeckers - UAntwerpen

Koen Hermans - KU Leuven

Kristel Driessens - KdG

**Sociaal
Werk
doet
ertoe**



**Sterk
Sociaal
Werk**

IMPACTEVALUATIE IN HET SOCIAAL WERK: EEN PRAKTIJKVOORBEELD UIT HET ALGEMEEN WELZIJNSWERK

INLEIDING

In het 'Actieplan Sterk Sociaal Werk' (2020-2024) werd impact als een belangrijk thema en prioritaire uitdaging binnen het sociaal werk naar voren geschoven. Naar aanleiding hiervan werd in een samenwerkingsverband tussen UA (Prof. Peter Raeymaeckers & Jan Depauw), KU Leuven (Prof. Koen Hermans), KdG Hogeschool (Prof. Kristel Driessens) en SAM, steunpunt Mens en Samenleving (Els De Waele & Riet Steel) een onderzoekproject opgezet om bij te dragen aan visievorming en praktijkontwikkeling rond impactevaluatie in het sociaal werk.

Dit rapport kadert binnen bovengenoemd onderzoeksproject en vormt de neerslag van een actie-onderzoek binnen CAW Groep, CAW Antwerpen en CAW Oost-Vlaanderen, werkingsgebied Vlaamse Ardennen-Panacea. In dit actie-onderzoek werd een evaluatietraject opgezet, met als doel inzicht te verwerven in de vragen, uitdagingen en spanningsvelden waar sociaalwerkpraktijken mee geconfronteerd worden als ze hun werkzaamheden onderwerpen aan een evaluatie. SAM bood tijdens het actie-onderzoek gedurende een jaar (april 2021 tot April 2022) ondersteuning in de uitwerking van het evaluatietraject. Daarna namen CAW Groep en de betrokken individuele CAW het traject zelf verder op. In dit rapport wordt verslag gemaakt van de periode waarin SAM ondersteuning bood.

In de volgende paragrafen geven we eerst een korte schets van de praktijk en de context waarin het evaluatietraject opgezet werd, alsook een beschrijving van hoe we in dit traject tewerk gegaan zijn. In de derde paragraaf gaan we in op de sleutelmomenten van het traject, met bijzondere aandacht voor de vragen, uitdagingen en spanningsvelden die deze sleutelmomenten met zich meebrachten. In de laatste paragraaf delen we een aantal reflecties op het gehele proces.

PRAKTIJKBESCHRIJVING

AMBULANTE WOONBEGELEIDING

Binnen de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) wordt ambulante woonbegeleiding georganiseerd binnen het kader van twee sectordoelstellingen (CAW Groep, z.d. -a):

20° Het centrum realiseert in samenwerking met welzijns- en huisvestingsactoren een gedifferentieerd ambulant, residentieel en mobiel hulpverleningsaanbod aan personen met een woonproblematiek om hen in staat te stellen zelfstandig te (blijven) wonen zodat thuisloosheid wordt voorkomen.

21° Het centrum leidt personen met een woonproblematiek en die niet in staat zijn om binnen afzienbare termijn zelfstandig te wonen, toe naar gespecialiseerde zorg."

Woonbegeleiding wordt binnen het CAW vormgegeven aan de hand van grofweg drie 'modules': (1) woonbegeleiding met verblijf, (2) ambulante woonbegeleiding, en (3) woonbegeleiding ter preventie van uithuiszetting (CAW Groep, z.d. -a; CAW Groep, 2022). Ambulante woonbegeleiding is gericht op meerderjarige personen die, al dan niet in gezinsverband, zelfstandig wonen in een (sociale) huurwoning of een eigen woning, en die woonproblemen ervaren. Deze woonproblemen kunnen zich manifesteren op vlak van behoud van woning, woonvaardigheden, wooncultuur en woonkwaliteit (CAW Groep, z.d. -a). Tijdens de woonbegeleiding worden problemen inzake woonvaardigheden, wooncultuur en woonkwaliteit aangepakt, wordt de realisatie van rechten op diverse levensdomeinen, maar met specifieke aandacht voor wonen nagestreefd, wordt het sociaal netwerk van de cliënt verkend en geactiveerd, en wordt door middel van directe hulpverlening of doorverwijzing ondersteuning geboden bij bijkomende en onderliggende problemen (CAW Groep, z.d. -a). Voor een ambulant

woonbegeleidingstraject wordt om en bij een jaar begeleidingstijd voorzien (CAW Oost-Vlaanderen, z.d.; CAW Antwerpen, z.d.).

DE VISIE VAN CAW OP IMPACTEVALUATIE

De CAW zetten in op een sectoraal gedragen meetbeleid. Dit wil zeggen dat ze een beleid hanteren waarbij alle CAW op een systematische wijze meten. Het meetbeleid is onderdeel van het bredere kwaliteits- en communicatiebeleid van CAW Groep en draagt bij aan de transparantie van de organisatie ten aanzien van cliënten, medewerkers, overheid en andere stakeholders (CAW Groep, z.d. -c). Met hun meetbeleid willen de CAW beter zichtbaar maken wat hun effecten zijn die bijdragen aan de beoogde maatschappelijke impact van de organisatie en de kwaliteit van hun aanbod verbeteren door middel van inzichten in hun effecten. Bovendien pleiten ze ervoor dat het impactgericht handelen centraal moet komen te staan in het professionele DNA van elke medewerker (CAW Groep, z.d. -b).

De CAW trachten hun impact zichtbaar te maken en de organisatie te verbeteren door cijfermatige informatie te verzamelen over de input, output en outcomes die ze realiseren in functie van monitoring of evaluatie. Monitoring wordt door CAW Groep opgevat als het permanent verzamelen, interpreteren en presenteren van informatie met als doel kernprocessen of aspecten van de organisatie op te volgen. Evaluatie wordt gezien als het uitgebreid en afgebakend in tijd verzamelen, interpreteren en presenteren van informatie met als doel aspecten van de organisatie te beoordelen (CAW Groep, z.d. -c).

HET EVALUATIETRAJECT

In wat hieronder volgt rapporteren we over het deel van het evaluatietraject waar SAM in het kader van het actie-onderzoek bij betrokken was. We staan stil bij de sleutelmomenten tijdens het traject. De sleutelmomenten die we onderscheiden zijn: (1) de verkenning en de inhoudelijke en organisatorische afbakening van het traject, (2) het uitwerken van het logisch model, (3) het inbouwen van een oriëntatiemoment, (4) de conceptualisering en operationalisering van de centrale begrippen uit het logisch model in functie van het meetinstrument, en (5) het uitwerken van het meetinstrument en het meetplan, en de implementatie ervan. Voor elk van deze sleutelmomenten geven we een schets van de werkzaamheden en staan we stil bij spanningsvelden, vragen en uitdagingen waarop we botsten. We eindigen met een aantal algemene beschouwingen waarbij we dieper ingaan op de beperkingen van deze aanpak.

VERKENNING EN INHOUDELIJKE EN ORGANISATORISCHE AFBAKENING VAN HET TRAJECT

AANPAK

De verkenning van het evaluatietraject werd opgenomen door een kerngroep waarin twee stafmedewerkers van SAM, een stafmedewerker van CAW Groep, een stafmedewerker van CAW Antwerpen, en twee stafmedewerkers van CAW Oost-Vlaanderen betrokken waren. Tijdens de verkenning werden de krijtlijnen van het evaluatietraject uitgezet.

Vermits CAW Groep reeds beleids- en actielijnen rond impactevaluatie aan het uitzetten was, en er voor de module 'preventie van uithuiszetting' bij CAW Groep reeds stappen ondernomen waren in een evaluatietraject, werd beslist om een parallel traject op te zetten voor de module 'ambulante woonbegeleiding'. Rond deze module werd in eerder onderzoek reeds heel wat conceptueel werk verricht, en werd er een gedetailleerde analyse van de begeleidingsprocessen gemaakt (cf. Mathys, Van Steenlandt, Raeymaeckers, & Driessens, 2021). Tijdens het actie-onderzoek sprongen de stafmedewerkers van SAM mee op de kar van de CAW en hielpen ze die mee in de richting te sturen die de CAW uit wouden gaan in het evaluatietraject voor de module ambulante woonbegeleiding. SAM bewaakte eveneens de vooruitgang van het traject.

Concreet werd er beslist om het evaluatietraject in samenwerking tussen CAW Groep, CAW Antwerpen en CAW Oost-Vlaanderen vorm te geven. CAW Antwerpen en CAW Oost-Vlaanderen werden betrokken omdat zij in

vergelijking met de andere individuele CAW reeds de grootste stappen zetten in impactevaluatie. Er werd gekozen om zowel uit CAW Antwerpen en CAW Oost-Vlaanderen vertegenwoordigers uit één team werkzaam in een stedelijke context uit te nodigen voor het traject (een ambulante woonbegeleidingsteam uit CAW Antwerpen) en vertegenwoordigers uit één ambulante woonbegeleidingsteam uit een landelijke context (CAW Oost-Vlaanderen, werkingsgebied Vlaamse Ardennen-Panacea). Er zou voor het traject verder gebouwd worden op de stappen die CAW Groep inzake het uitwerken van het woonbegeleidingsaanbod in modules reeds zette. Voor de diverse woonbegeleidingsmodules werkte CAW Groep een rudimentair modulehandboek uit waarin ze per module de probleemdefinitie formuleerde, de doelgroep afbakende, de te ondernemen acties in de woonbegeleiding oplijstte en deze koppelden aan doelen en resultaten. Op basis hiervan zou met de inbreng van de betrokken teams uit CAW Antwerpen en CAW Oost-Vlaanderen een CAW-/contextoverkoepelend logisch model voor de module ambulante woonbegeleiding geconstrueerd worden - vandaar de expliciete keuze voor inbreng uit stedelijke én landelijke context -, om vervolgens stappen te zetten richting het uitwerken, implementeren, evalueren en bijsturen van een evaluatie-instrument dat uiteindelijk gedeeld zou kunnen worden met de individuele CAW die niet betrokken waren in dit traject. Het ontwikkelen en breed inzetten van een evaluatie-instrument op basis van dit traject zou 'resultaatsgericht denken' een meer prominente plaats kunnen geven in het huidige registratiesysteem van de CAW.

Het evaluatietraject werd gerealiseerd in de samenwerking tussen twee teams: een 'coördinatieteam' en een 'werkgroep'. Door het coördinatieteam werd voorbereidend werk gedaan, en werd input uit de werkgroep verwerkt tot de resultaten binnen het traject. Het coördinatieteam faciliteerde eveneens de trajectprocessen. Concreet bestond het coördinatieteam uit volgende leden: (1) een stafmedewerker van CAW Groep met expertise in impactevaluatie, (2) een stafmedewerker van CAW Antwerpen met expertise in kwantitatief onderzoek, (3) twee stafmedewerkers van SAM met expertise in kwalitatief onderzoek, en (4) een sociaalwerkonderzoeker van UA.

De werkgroep fungeerde als klankbord tijdens het traject. Voorbereidingen uit het coördinatieteam werden aan deze groep voorgelegd en vanuit de aanwezige praktijkexpertise in deze groep inhoudelijk bediscussieerd om tot gedragen en robuuste uitkomsten te komen. De werkgroep stond eveneens in voor de wederzijdse terugkoppeling tussen de ambulante woonbegeleidingsteams in de betrokken CAW en de werkgroep. In de werkgroep zaten volgende leden: (1) de leden van het coördinatieteam, (2) een teamcoördinator wonen van CAW Antwerpen, (3) een teamcoördinator wonen van CAW Oost-Vlaanderen, (4) een stafmedewerker van CAW Oost-Vlaanderen met expertise in kwantitatief onderzoek, (5) een ambulante woonbegeleider van CAW Antwerpen, en (6) een ambulante woonbegeleider van CAW Oost-Vlaanderen.

AANDACHTSPUNTEN

Bij de uitwerking van het organisatorische opzet van het traject werden een aantal belangrijke overwegingen gemaakt en aandachtspunten geformuleerd. Een eerste overweging was de mate waarin tijdens het impactevaluatietraject participatief moest en kon gewerkt worden. Enerzijds werd de participatie van de teamcoördinatoren en ambulante woonbegeleiders als onontbeerlijk gezien. Anderzijds was er de bezorgdheid dat hun betrokkenheid doorheen het gehele traject te tijdsintensief zou zijn voor hen, en dat ze bij momenten verzeild zouden geraken in technische vraagstukken buiten hun expertiseveld:

"Omdat het belangrijk is de hulpverleners te betrekken in dit traject, maar tegelijkertijd niet te belasten met meetvraagstukken waar ze weinig inzicht/expertise in hebben, zal het traject gelopen worden met en tussen twee werkgroepen die doorheen het hele traject terugkoppelen aan elkaar." (verslag verkenningsoverleg)

De meerwaarde van het participatieve opzet werd onderbouwd aan de hand van diverse argumenten. Zo werd er aangegeven dat de participatieve opzet van het traject belangrijk was om de haalbaarheid en relevantie van het uiteindelijke meetinstrument voor de ambulante woonbegeleiders te bewaken, de gedragenheid van het traject en de uitkomsten ervan te maximaliseren en om beroep te kunnen doen op hun expertise, zodat het uiteindelijke meetinstrument goed zou aansluiten op de ambulante woonbegeleidingspraktijk.

CONSTRUEREN LOGISCH MODEL

AANPAK

In het coördinatieteam werd op basis van het 'Modulehandboek Wonen' van CAW Groep (CAW Groep, z.d. -a), en de methodiekomschrijvingen van ambulante woonbegeleiding binnen de specifieke contexten van CAW Antwerpen en CAW Oost-Vlaanderen een eerste aanzet gemaakt van een logisch model voor de module ambulante woonbegeleiding. Ideaaltypisch is een logisch model een lineaire schematische vertaling van een interventie in termen van inputs (geïnvesteerde financiële, menselijke en materiële bronnen), activiteiten en resultaten op kortere en langere termijn (Funnell & Rogers, 2011). In het logisch model opgesteld door het coördinatieteam werd schematisch een chronologisch overzicht gegeven van de methodiek 'ambulante woonbegeleiding' met aandacht voor volgende elementen per 'fase' - opstartfase, opbouwfase, actiefase en afrondingsfase - van de woonbegeleiding:

- ▶ Activiteiten: de woonbegeleidingsactiviteiten die ondernomen worden in de interactie tussen de woonbegeleider en de cliënt;
- ▶ Kritische succesfactoren: methoden en principes die bijdragen aan de effectiviteit van de ambulante woonbegeleidingspraktijk. De werkzaamheid van deze methoden en principes werd wetenschappelijk onderbouwd (zie Mathys, et al., 2021);
- ▶ Resultaten: de verwachte directe uitkomsten van de woonbegeleidingsactiviteiten bij de cliënt, in diens situatie of in het verloop van de ambulante woonbegeleiding;
- ▶ Effecten: de verwachte effecten (op middellange termijn) die bij de cliënt of in diens situatie gegeneerd worden op basis van de woonbegeleidingsactiviteiten;
- ▶ Impact: de maatschappelijke verandering waar ambulante woonbegeleiding aan bijdraagt.

De aanzet van het logisch model werd vervolgens voorgelegd aan de werkgroep. Er werd gevraagd of dit logisch model aansloot bij hoe de leden van de werkgroep de praktijk van ambulante woonbegeleiding percipiëren en uitoefenen. De feedback werd terug meegenomen naar het coördinatieteam met het oog op de verdere verfijning van het logisch model. Dit proces werd een aantal keer herhaald. De laatste versie van het logisch model (zie figuur 1) vormde het fundament voor het uitwerken van het meetinstrument.

AANDACHTSPUNTEN

Een eerste vraag waarop in het coördinatieteam gebotst werd, was de vraag: 'Welke 'niveaus' zou het logisch model moeten dekken: het samenlevingsniveau ('structureel'), het organisatieniveau, het interactieniveau tussen woonbegeleider en cliënt of alle niveaus?' Er werd beslist om te focussen op het interactieniveau tussen woonbegeleider en cliënt, maar tegelijkertijd structurele en organisatie-elementen niet uit het oog te verliezen:

"Sommige zaken zitten meer op het niveau van organisatie. Dan is de vraag van: is dit een één op één model? Of is dit ook het structureel verhaal? Zit dit er ook in? En om het slank te houden, zou ik het structureel verhaal ook zetten waar we de randvoorwaarden bespreken. En hier [in het logisch model] focussen op het stuk dat iets zegt over de één-op-één of de één-op-meer inzet van de hulpverlening." (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Tijdens het constructieproces van het logisch model werd al gauw duidelijk dat het moeilijk is om de complexiteit van de concrete woonbegeleidingspraktijk te vertalen naar een logisch model. Het logisch model was immers lineair opgebouwd aan de hand van afgebakende fases. Dit wringt met de emergente en recursieve proceslogica van de woonbegeleidingspraktijk, waarin doorheen het woonbegeleidingstraject op fases teruggekomen wordt om ze opnieuw af te stemmen op de cliënt of andere (f)actoren, of waarin verschillende fases meermaals doorlopen worden:

"Ik denk gewoon... Ik heb het nogal moeilijk met al die termen. Omdat ik gewoon werk vanuit ervaring en vanuit de vraag van de cliënt, en wat is er prioritair? (...) Ik denk niet aan al die blokjes en pijltjes. Ik vind dat nogal moeilijk, want iedere vraag is zo anders. Het werkt terugkerend." (Ambulante woonbegeleider CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

“Die activiteiten zijn eigenlijk de stappen die gezet worden in een ambulante woonbegeleiding die eigenlijk chronologisch worden weergegeven, maar dat is natuurlijk een theorie, hé? In de praktijk kan de volgorde helemaal door elkaar geklutst worden.” (Stafmedewerker CAW Groep, werkgroepoverleg)

Om aan dit spanningsveld tussen de ‘theorie’ van het logisch model en de concrete ‘praktijk’ van ambulante woonbegeleiding tegemoet te komen, werd de lineaire ondertoon van het logisch model afgezwakt.

“Als ik het goed begrijp, [naam stafmedewerker CAW Antwerpen], is uw opmerking ook wat algemener. Het is een visuele voorstelling. Het is een soort abstractie van wat een praktijk eigenlijk is en hoe dat het allemaal verweven zit. Wat belangrijk is, natuurlijk, is dat we naar iets zoeken dat inderdaad logisch is en dat de dingen... Dat het voor iedereen herkenbaar is. Dat het op een abstracter niveau wat klopt. Dus de vraag is natuurlijk: rijden we ons vast met zo bijna matrixachtig te denken van je hebt horizontale stromen en je kunt dan naar beneden gaan. Als er andere visuele manieren zijn om het beter voor te stellen, dan moeten we die zoeken, hé?” (Stafmedewerker X SAM, werkgroepoverleg)

Er werd geopteerd om enkelvoudige pijlen tussen de woonbegeleidingsfases uit het logisch model te halen en te vervangen door blokken. Verder werd het zich herhalende karakter - de recursiviteit - van de praktijk benadrukt door tussen de opbouw- en actiefase een wederkerige pijl te plaatsen, en door onder de actiefase een cyclus tussen doelformulering, doelrealisatie en doelevaluatie op te nemen (zie figuur 1).

Naast de vaststelling dat het logisch model botste met de emergente en recursieve aard van de woonbegeleidingspraktijk, werd tijdens de constructie van het logisch model geworsteld met de afbakening van de woonbegeleidingspraktijk. In de beleving van de woonbegeleiders is ambulante woonbegeleiding een heel generalistische praktijk (cf. Mathys, et al., 2021):

“Ik vond het bezoek in Ronse wel verhelderend in die zin dat ik nu precies begrepen heb: die ambulante woonbegeleiding, dat is de meest generieke begeleiding die het CAW in de regio heeft. (...) Het is ook zo wat gezegd geweest door die hulpverleners, omdat bij wonen knoop je van alles aan. (...) Het is zo een instap die de deur opent naar heel veel.” (Stafmedewerker X SAM, coördinatieoverleg)

“Ik begrijp uit wat [naam ambulante woonbegeleider CAW Oost-Vlaanderen] net zei ook wel - ook al heet het dan woonbegeleiding - dat het ook zeer generalistisch kan zijn hé? (...) Dus dat generalistische heb ik er toch ook wel in gehoord. Dingen eerst aanpakken die het meest dringend zijn.” (Stafmedewerker CAW Groep, werkgroepoverleg)

In de module-omschrijving wordt ambulante woonbegeleiding echter heel specialistisch benaderd. Er wordt naar ‘de kern’ van ambulante woonbegeleiding gegaan door enkel die aspecten van de begeleiding te benoemen die niet opgenomen worden in andere hulpverleningsmodules van de CAW:

“Dit is het logische, maar in de praktijk is het inderdaad wel... Ik vind het wel moeilijk. Daar bots ik ook wel vaak op met de hulpverleners. Dit is natuurlijk iets theoretisch. Dat is moeilijk, en ze willen dat het perfect past bij hun praktijk, maar dat is natuurlijk niet zo. Dit is gewoon een basispraktijk-theoretisch-model dat het fundament van uw begeleiding weergeeft.” (Stafmedewerker CAW Groep, coördinatieoverleg)

“Dat [ambulante woonbegeleiding] is echt wel een afgebakende eenheid. Dat gaat echt over die woonvaardigheden en alles rond wonen. Ofwel trek je het breder en ga je er andere modules bij betrekken, wat woonbegeleiders heel vaak doen. Ook heel vaak werken rond budget, rond persoonlijke problemen, maar dat zit in een andere module die ze dan combineren met een andere module. Maar in de praktijk is dat natuurlijk allemaal samen hé? (...) Dus in de hoofden, inderdaad, van ambulante woonbegeleiders is dat een heel generieke brede werking, maar onze module is wel redelijk gefocust op dat wonen. Dus daar zit die continue frictie. Logisch ook want dat is hun praktijk.” (Stafmedewerker CAW Groep, coördinatieoverleg)

Er werd op dit spanningsveld samen met de woonbegeleiders gezocht naar een evenwicht tussen de kern van ambulante woonbegeleiding en een logisch model waarin de woonbegeleiders hun praktijk nog konden herkennen:

“Het is dan dat ik liever pols bij de medewerkers zelf van: hoe zien ze dat en kunnen we daar überhaupt een consensus over maken of vinden? De modules zijn wel duidelijk op zich, maar in de praktijk ga je heel veel verschillen hebben, denk ik. Dus in die zin lijkt me dat wel een goede vraag om te stellen aan de lokale teams zelf.” (Teamcoördinator wonen CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

“Ik vind het wel belangrijk dat de mensen uit de praktijk zich er goed bij voelen en zich er in herkennen. (...) Ik sluit me aan bij wat de mensen uit de praktijk zeggen. (...) Hoe dat we dat dan doen en welke kleur en waar dat het juist staat,

dat blijft me gelijk, maar we moeten het misschien wel een plaats geven.” (Stafmedewerker CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

Het resultaat was niettemin dat het logisch model een ideaaltypische abstractie weergeeft van de concrete ambulante woonbegeleiding:

“Ik herken dit wel. Voor mij is dit herkenbaar, als het loopt zoals het moet. Er zijn natuurlijk altijd uitzonderingen. Ik herken deze resultaten en effecten bij bepaalde cliënten, ja. Nu de ene begeleiding is de andere niet, hé? Dat is inderdaad een ideale begeleiding, denk ik. En ik herken dat wel.” (Ambulante woonbegeleider CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

Een van de teamcoördinatoren in de werkgroep merkte in verband met de uitdagingen dat het construeren van een logisch model voor een complexe praktijk met zich meebrengt gevat op:

“Je had ook een verwijzing kunnen maken aan het logisch model, een sterretje en een verwijzing naar beneden, en zeggen “Alle begeleiding is verre van logisch”.” (Teamcoördinator wonen CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

Om tegemoet te komen aan de beperkingen van het werken met een logisch model, werd er geopteerd om naast het logisch model een begeleidende tekst te voorzien (‘narratief’). Er werd beslist om af te kloppen op *“een slank model en een rijk narratief”* (Stafmedewerker X SAM, coördinatieoverleg). Ten eerste bood dit ‘rijke narratief’ de mogelijkheid om randvoorwaarden en contextfactoren op samenlevings- en organisatieniveau die ingrijpen op het verloop van een ambulante woonbegeleiding expliciet te benoemen:

“Ik zou alle meta-aspecten er hier [logisch model] uitlaten, en kijken naar de functie van dit instrument: het beschrijven van de methodiek. Dus wat er plaats vindt tussen een hulpverlener en een cliënt, in de hulpverleningsrelatie in een bepaald traject rond ambulante woonbegeleiding. En inderdaad de organisatieaspecten die zeer belangrijk zijn, op een andere plaats beschrijven. En daarnaar verwijzen in die begeleidende tekst. Dat we er ons van bewust zijn dat die bestaan.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

“Het is toch belangrijk om de belangrijkste contextfactoren toch mee te geven? Ik zou ze ook niet in het model opnemen, hé, maar wel tekstueel. Er zijn toch wel echt een aantal cruciale randvoorwaarden die momenteel niet vervuld zijn, die maken dat trajecten toch soms wel moeilijk lopen?” (Stafmedewerker CAW Groep, werkgroepoverleg)

Ten tweede bood het narratief de kans om de emergente en recursieve aard van de woonbegeleidingspraktijk toe te lichten:

“Dus in dat opzicht zou je kunnen zeggen: we kiezen [in het logisch model] voor een lineaire weergave van het hulpverleningsproces, waarbij dat je bij de begeleidende tekst en in de uitleg ervan, ook nog aangeeft van dit is het ideale scenario. Uiteraard is dat cyclischer.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

Tot slot liet het narratief toe om de generalistische realiteit van de praktijk te duiden naast het meer specialistisch opgevatte logisch model:

“Dat is eigenlijk die activiteit die ze [de woonbegeleiders] wel altijd heel centraal wouden hebben in hun verhaal, omdat het een groot deel is van hun werk. Maar in die zin volg ik ook wel [naam stafmedewerker CAW Antwerpen]. Dat kan evengoed naar de tekst. Dat is meer een aangeven dat dit model in nauw verband staat met heel veel andere modellen dat je ook vaak zelf doet als hulpverlener.” (Stafmedewerker CAW Groep, coördinatieoverleg)

ORIËNTATIEMOMENT EVALUATIETRAJECT

AANPAK

Op het moment dat het logisch model min of meer vorm kreeg, werd bij de werkgroep afgetoetst hoe ze de volgende stappen in het evaluatietraject vorm wouden geven. Concreet werd hen gevraagd of ze het logisch model verder wouden perfectioneren (i.e. onder andere de gele markeringen zichtbaar in figuur 1 verder wegwerken), of dat ze stilaan de eerste stappen richting meten wouden zetten:

“Ik denk dat we nog wel een cruciale vraag hebben ter afronding, want je merkt: hier [het logisch model] kan heel veel tijd in gestoken worden. We kunnen hier heel ver in gaan om dat helemaal tot in de perfectie uit te werken. Maar langs de andere kant had ik het gevoel na de eerste bijeenkomst dat we ook wel eens volledig willen gaan voor het meten. Het echte meten. Dus het is een vraag naar jullie van: waar wil je op inzetten? Zeggen we van “Nee, we willen hier echt onze tijd nog voor nemen om dit echt helemaal tot in de perfectie te krijgen”, of zeggen we: “We gaan tot

een model dat we aanvaardbaar vinden en dan gaan we meten”? Dat vraagt wel een iets andere aanpak.” (Stafmedewerker CAW Groep, werkgroepoverleg)

In de werkgroep werd er unaniem besloten om verder te werken richting het meten:

“Ik denk dat we allemaal al een aantal [evaluatie]pogingen gedaan hebben en veel blijven steken zijn in modellen, en nooit tot een resultaat gekomen zijn van: werkt dat nu? Kun je dat nu meten of niet? En ik denk vandaar de nieuwsgierigheid van: kunnen we dat nu en wat gaat dat nu opleveren? Dat we dat nu ook eens zien. Want als dat niet werkt, dan zijn we weer slimmer. Werkt het wel, des te beter. Vandaar zo mijn honger om dat [het meten] te doen.” (Stafmedewerker CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

Bovendien werd er opgemerkt dat de keuze om stappen richting meten te zetten niet uitsloot dat het logisch model *en cours de route* verder uitgewerkt kon worden:

“Die twee ambities [het logisch model perfectioneren en meten] sluiten elkaar volgens mij niet volledig uit. Er gaan altijd zaken zijn waarvan je gaat zeggen: dit lijkt min of meer juist te zitten; dat er stappen richting meten kunnen worden gezet zonder dat je daarmee de uitkomst [van het logisch model] naar een steenkapper gaat sturen. (...) Ik wil maar zeggen dat we de stappen richting meten kunnen zetten, met nog altijd een open debat over bepaalde zaken van het model.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

“Ik volg dat ook wel. Meten lijkt me prioriteit te krijgen en het model gaat misschien nog wel aangepast worden. Dat is dan work in progress voor mij. (...) Maar eerder het meten. Aan de slag!” (Teamcoördinator wonen CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

Nadat beslist werd om de eerste stappen richting meten te zetten, werd een oriëntatiemoment ingebouwd in het traject:

“Ik denk dat er ook nog een stap voorkomt, voor het meten. (...) Vanuit het hele plaatje van die module, voor het ganse model, zijn er potentieel heel veel onderzoeksvragen die je nog kan stellen. Wat gaan we nu in beeld brengen? Wat gaan we vastpakken? Daar gaat moeten gekozen worden, hé? Pas als we een keuze gemaakt hebben van dit onderdeel of dat proces of dat resultaat willen we nu gaan vastpakken en in beeld brengen, dan pas kunnen we gaan kijken van hoe kunnen we dat gaan meten? (...) Kunnen we dat meten, bevragen? (...) Dat is ook nog een gezamenlijke keuze.” (Stafmedewerker X SAM, coördinatieoverleg)

Het oriëntatiemoment vond plaats tijdens een werkgroepbijeenkomst. Samen met de leden van de werkgroep werd op basis van het logisch model bepaald (1) wat de doelstelling van het evaluatietraject zou zijn, en (2) wat wel en wat niet gemeten zou worden.

Wat betreft de doelstellingen van het traject, kwamen er doorheen de voorgaande bijeenkomsten van het coördinatieteam en de werkgroep wisselend twee doelen naar boven, namelijk effectmonitoring en impactevaluatie:

“Ik hoor precies ook twee doelstellingen: enerzijds monitoring, en anderzijds evaluatie.” (Stafmedewerker Y SAM)
— *“Het komt af en toe naar boven, dus het zou alleszins goed zijn om het voor ons eigen goed te definiëren, zodat we mekaar goed blijven snappen.”* (Stafmedewerker CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

Uiteindelijk werd er beslist om primair en prioritair in te zetten op effectmonitoring. Deze beslissing werd gemotiveerd vanuit een efficiëntie-, duurzaamheids- en verantwoordingslogica:

“Sowieso zijn wij een organisatie... Wij moeten primair verantwoorden wat wij met subsidies doen. Dan is eigenlijk dat verhaal van impact gekomen. We moeten impact gaan verklaren, dat klopt. In de mate dat dat te maken heeft met effecten, ben ik daar volledig in mee (...) [Maar] ik ben zelf hoe langer, hoe meer nogal met die monitoring bezig, omdat dat, denk ik, het meest voor de hand liggende is dat wij als organisatie moeten doen. (...) En dat is de verwarring die ik soms ervaar. Het impactevaluatieframework, dat sterk aangestuurd wordt vanuit dat academische, heeft een heel sterke onderzoeksfocus. Ik ben grote fan van het verklaren van effecten, maar dat is al een veel meer belastende opdracht [dan het monitoren van effecten]. (...) Ik wil primair doen wat wij als organisatie geacht worden om te doen, en dat is gewoon al eens gaan kijken van: hebben wij effecten? Welke zijn dat? [En] die in een haalbaar meetplan stoppen, en liefst een meetplan dat, wanneer wij geen interactie meer hebben over dit project [wanneer het actie-onderzoek afloopt], eigenlijk duurzaam kan worden verankerd, om dan gekoppeld te worden aan andere vragen.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Er werd overeengekomen om de focus op de beoogde maatschappelijke impact (blauwe horizontale balk onderaan het logisch model in figuur 1) hierbij niet zomaar over boord te gooien, maar als ‘horizon’ te blijven

meenemen doorheen het evaluatietraject. Een kanttekening die hier niettemin bij gemaakt werd, was dat het voor een individuele organisatie niet evident is om haar maatschappelijke impact aan te tonen:

- “Ik kom inderdaad bij dat probleem van: we weten dat het ook moeizaam opbouwen is naar dat zuiver krijgen van outputcijfers, naar het in beeld krijgen van onze effecten. De stap naar dat impactverhaal? Dan komen er nog andere dingen om de hoek kijken, waarmee ik niet wil zeggen dat we dat niet gaan moeten doen, maar in de context van dit traject is dat denk ik gewoon een soort van: moeten we dat wel opnemen? (...)” (Stafmedewerker CAW Antwerpen)*
- (...)
 - *“Het [de beoogde maatschappelijke impact] is ook iets dat in de loop van de tijd iedere keer mee in beeld kan blijven. (...) Dit is waar we toe willen bijdragen. We kunnen dit niet alleen, maar dit is waarvoor we het allemaal doen. Dat we dat onder de aandacht houden, zonder er al onze poer op te richten, maar dat we die formulering doen. (...) Dat is het kompas, zeg maar, voor alles wat daar boven staat. Dat is wel de horizon waar dat die woonbegeleiding probeert toe bij te dragen. (...)” (Stafmedewerker X SAM)*
 - (...)
 - *“Ik denk, voor een individuele organisatie, vrees ik, ook bijna zelfs onhaalbaar. Maar wie weet, de aspecten misschien wel, hé?” (Stafmedewerker CAW Groep)*
 - *“Door het zo groot te maken, blijven we er ook zo naar kijken, hé? Terwijl we zullen wel zien, hé? We gaan wel iets leren. Misschien gaan we wel een partner vinden? Als iedereen nu naar elkaar kijkt en zegt van: “het is te groot, het is te moeilijk”, dan blijven we er allemaal af, hé?” (Stafmedewerker CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)*

Om te beslissen wat wel en niet gemeten zou worden, werd aan de werkgroepleden gevraagd om aan de hand van groene en rode stickers op het logisch model aan te geven waar voor hen de meetprioriteiten lagen (zie rode en groene stippen op het logisch model in figuur 1). Na discussie werd beslist dat in het uitwerken van het meetinstrument gespeeld zou worden naar effecten in (1) de levenskwaliteit van de cliënt, (2) de woonvaardigheden van de cliënt, en (3) de woonsituatie van de cliënt.

AANDACHTSPUNTEN

Het inbouwen van het oriëntatiemoment was een noodzakelijke stap in het traject om de verwachtingen onder alle betrokkenen af te stemmen. Hierbij is het noodzakelijk om na te gaan of iedereen dezelfde invulling geeft aan centrale concepten zoals ‘impact’ en ‘impactevaluatie’. Dit bleek onder de betrokkenen niet het geval te zijn:

“Maar ik denk wel, dat hebben we ook gezien, zoals dat je ook wel zegt van: iedereen heeft daar [impactevaluatie] dan de mond van vol, ook de mensen in de werkgroep. Maar het is wel belangrijk, dat hebben we ook gezien in eerdere bijeenkomsten, er is enorm veel spraakverwarring, ook bij de mensen die er al een beetje mee bezig zijn, of er heel sterk mee bezig zijn. Het probleem is dat als we aan een traject beginnen, en we laten die spraakverwarring eigenlijk bestaan, dan is mijn verwachting dat we daar constant mee gaan geconfronteerd worden. (...) Er is heel wat taalgebruik. (...) Mijn bezorgdheid is van: we moeten iedereen mee hebben en we moeten de spraakverwarring, als die er is, op tijd detecteren en aanpakken, of we gaan er ook en cours de route een beetje de last van ondervinden. Dat gaat eigenlijk ook over verwachtingen hoor.” (Stafmedewerker X SAM, coördinatieoverleg)

Verschillen in invullingen van deze concepten leiden - zoals hierboven aangegeven wordt - tot verschillen in verwachtingen en inschattingen van wat moet en mogelijk is (en ultiem mogelijk ook in teleurstelling en afname van gedragenheid van het traject onder de betrokkenen). Zo was een van de werkgroepleden hevige voorstander om de maatschappelijke impact van ambulante woonbegeleiding aan te tonen:

“Ik vind dat we er echt voor moeten gaan [evaluatie van de beoogde maatschappelijke impact zoals geformuleerd in de horizontale blauwe balk onderaan het logisch model in figuur 1]. Het noemt ook impactevaluatie of impactmeting. Ik vind dat een heel belangrijke. We zijn al heel lang bezig met te kijken van: welke inspanningsindicatoren, doorheen de jaren zijn er allemaal andere termen op geplakt hoe dat we ons intern organiseren. Ik denk dat het net belangrijk is om die buitenwereld echt een keer te gaan overtuigen van kijk: dat is wel iets. En dat is geen gemakkelijke. Daar ben ik zeer zeker van. Dat gaat een proces zijn van jaren lijkt me. Maar tegelijkertijd denk ik dat we er echt moeten durven voor gaan om die maatschappelijke relevantie echt een keer aan te tonen met een aantal heel concrete cijfers. En dat mogen gerust harde economische zaken zijn. (...) Ik geloof er echt wel in dat we dat moeten duidelijk krijgen voor onszelf. Het is als een tang op een varken voor ons allemaal, maar ik denk dat we dat moeten overstijgen en er volledig moeten durven voor gaan. Een pleidooi voor.” (Teamcoördinator wonen CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

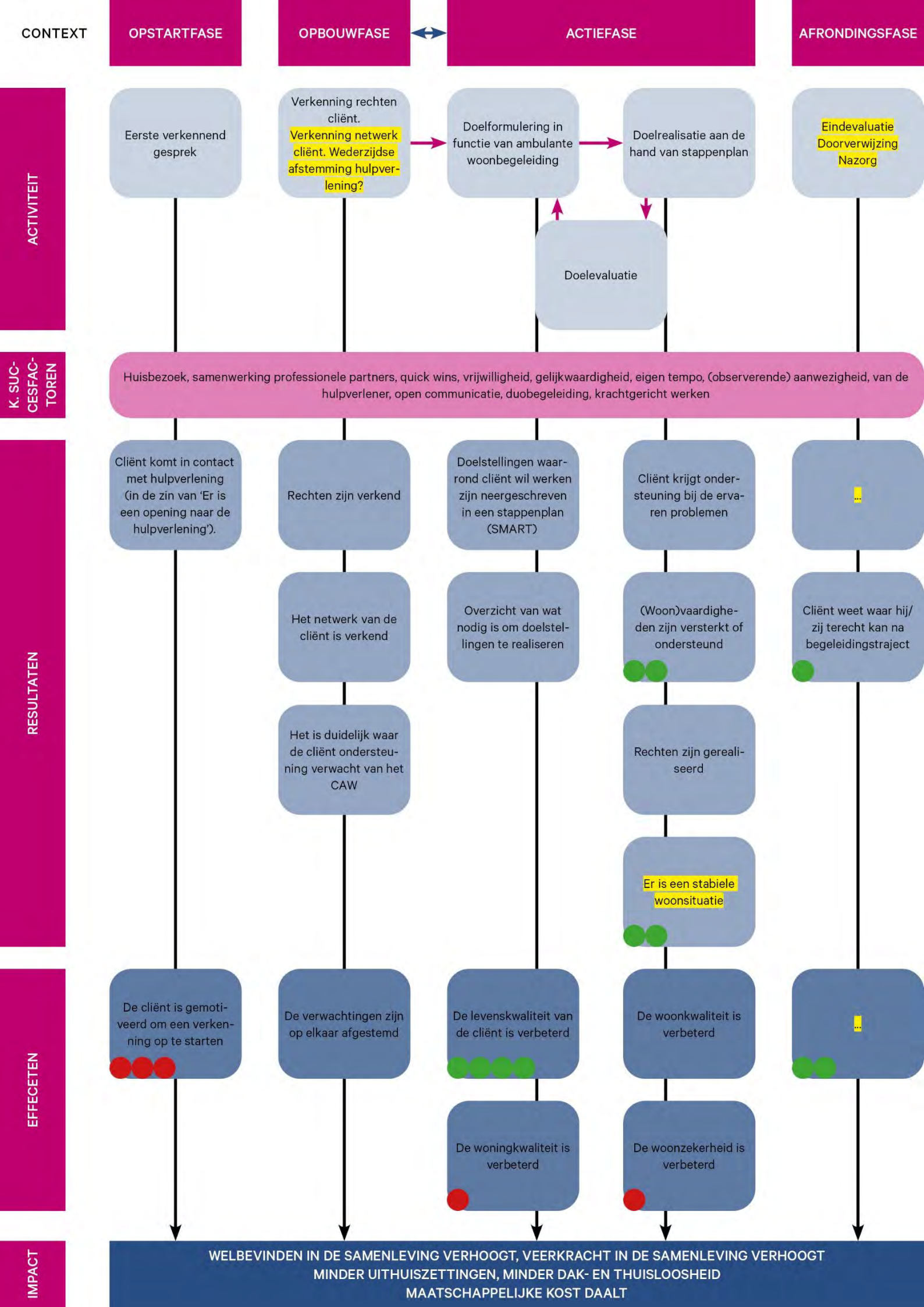
Deze ambitie werd niettemin getemperd door een aantal leden van het coördinatieteam. Zij gaven aan dat het quasi onmogelijk is om de maatschappelijke impact van ambulante woonbegeleiding staalhard te maken. Het in kaart brengen van de effecten leek hen een meer realistische ambitie:

“Dat is hetzelfde als met uw impact, hé? Dat is ook heel belangrijk dat het benoemd wordt, maar we gaan dat op zich niet meten. Dat gaan we niet kunnen meten.” (Stafmedewerker CAW Groep, coördinatieoverleg)

“Dat heb ik eigenlijk altijd het probleem met heel dat impactverhaal ook gevonden: we praten heel de tijd over impact, maar eigenlijk komt het erop neer dat we dat niet gaan doen. We gaan dat wel doen, maar dat gaat een organisatiebezigheid zijn, (...) want we kijken gewoon naar effecten.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

De leden van het coördinatieteam maakten hier een terechte bedenking: het één op één aantonen van de causale relatie tussen de eigen praktijk en de uitkomsten hiervan op maatschappelijk niveau is zo goed als onmogelijk. Er spelen immers contextelementen mee die de eigen impact beïnvloeden. In de sociale werkelijkheid is het quasi onmogelijk om volledig zicht en greep te krijgen op deze contextelementen, waardoor het ook quasi onmogelijk is om de eigen impact uit te zuiveren en hard te maken. Dit betekent echter niet dat het onmogelijk is om de eigen bijdrage aan de beoogde impact te onderzoeken en onderbouwen (De Waele et al., 2022; Cools & Raeymaeckers, 2020). In de reflecties komen we hier op terug.

Volgende pagina: Figuur 1 - Logisch model ambulante woonbegeleiding CAW



CONCEPTUALISERING EN OPERATIONALISERING VAN DE CENTRALE BEGRIPPEN

AANPAK

Tijdens het oriëntatiemoment werd in de werkgroep overeengekomen om tijdens het evaluatietraject de effecten van de ambulante woonbegeleiding op (1) de levenskwaliteit, (2) de woonvaardigheden, en (3) de woonsituatie van de cliënt te meten. Om tot een effectmeting te kunnen komen, was het belangrijk om samen met de werkgroep de betekenis van de concepten 'levenskwaliteit', 'woonvaardigheden' en 'woonsituatie' scherp te krijgen. Uit discussies bleek immers dat iedereen wel een idee had bij deze begrippen, maar dat er geen sprake was van een gedeelde conceptualisering:

"Ja, en hetgeen ik ook wel meeneem uit die vorige sessie, is dat het wel ook belangrijk is om die begrippen goed te verwoorden, zodat iedereen daar hetzelfde onder verstaat, omdat er soms wel wat discussie over was." (Sociaalwerkonderzoeker UA, coördinatieoverleg)

Parallel met de conceptualisering, werden de begrippen 'geoperationaliseerd'. Dit wil zeggen dat ze gedeconstrueerd werden in meetbare variabelen, die opgenomen konden worden in het meetinstrument dat we voor ogen hadden.

Ook in deze stap van het traject was er sprake van een continue uitwisseling tussen het coördinatieteam en de werkgroep. Het coördinatieteam deed een voorzet van de conceptualisering en operationalisering van de centrale begrippen. Om tot een voorzet te kunnen komen, putte het coördinatieteam voor elk van de centrale begrippen uit de voorhanden wetenschappelijke en praktijkliteratuur, en documenten uit de CAW zelf, om vervolgens tot eigen invullingen, aangepast aan het opzet van ambulante woonbegeleiding te komen:

"Alles waar we weet van hebben [bestaande literatuur/documenten], gaat sowieso helpen denk ik om ons te oriënteren. Het enigste inderdaad, ik zou sowieso bij een slanke afbakening willen blijven, omdat we dat doen binnen een heel specifiek domein [ambulante woonbegeleiding]." (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Specifiek voor de operationalisering van de concepten werd teruggegrepen naar bestaande (wetenschappelijk onderbouwde) meetschalen waar mogelijk, en werden eigen operationaliseringen ontwikkeld waar nodig:

"Ik denk dat het voor woonstabiliteit het voordeel gaat zijn dat er al stappen rond gezet zijn als het gaat rond objectieve woonproblemen, maar minder rond de subjectieve. (...) Om maar te zeggen: we moeten op zoek gaan naar wat er is, maar we kunnen ook geen jaren zoeken om bij niets uit te komen. Dus als het dan bij het subjectieve een eigen-keuze-indicator is, dan moeten we dat doen. En dat zal nog altijd meer zeggen dan het niet te bevragen. Maar bijvoorbeeld bij welzijn? Waarom zou ik eigen welzijnsvragen uitvinden als de satisfaction with life scale in alle literatuur wordt gebruikt? Dan moeten we gaan zien van: hoe bruikbaar is die voor ons? Want dan vind ik het weer wat stom om decennia aan onderzoek weg te gooien als ik weet dat het bestaat. Dus het is zo wat de pragmatische houding aannemen." (Stafmedewerker CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

"Wat ik wel heb gevonden zijn een aantal checklists die al bestaan rond woonvaardigheden, die eigenlijk ook wel een beetje gebaseerd of gemaakt zijn voor mensen met psychische problemen of iemand met het syndroom van down of met autisme, bijvoorbeeld. Dus daar is een heel specifieke checklist voor gemaakt, die misschien iets te gedetailleerd zijn voor wat we hier willen doen, maar die ik misschien wel als basis wil gebruiken als het dan gaat over het operationaliseren van het begrip woonvaardigheden." (Sociaalwerkonderzoeker UA, coördinatieoverleg)

De voorzet werd voorgelegd aan de werkgroep. De feedback en inzichten uit de werkgroep werden vervolgens verwerkt door het coördinatieteam in een nieuwe voorzet. Dit proces werd herhaald totdat er zowel in het coördinatieteam als in de werkgroep consensus was dat de conceptualiseringen en operationaliseringen voldoende aansloten bij de concrete praktijk van ambulante woonbegeleiding binnen de CAW.

Doorheen het gehele evaluatietraject bleek deze stap de meest tijdrovende en uitdagende te zijn. Er waren meerdere uitwisselingsmomenten nodig om tot gedragen en voldoende afgelijnde concepten en operationaliseringen te komen. Bovendien werd hier van de betrokkenen inzicht gevraagd in het opstellen van een kwantitatief meetinstrument, wat niet altijd even evident bleek te zijn:

"Dat is soms wel moeilijk om te volgen. Ik moet dat eerlijk toegeven. Want ik denk totaal niet zo. Ik spreek totaal niet zo in die termen en vakken. Dat is een ander vak, hé? Dat is niet mijn vak. Soms is dat wel even..." (Ambulante woonbegeleider CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

AANDACHTSPUNTEN

Bij de operationalisering van de centrale begrippen bleek - net zoals bij het construeren van het logisch model - het afbakenen van de ambulante woonbegeleidingspraktijk een uitdaging te zijn: wat behoort (wanneer) wel tot (een bepaald aspect van) de praktijk, en wat (wanneer) niet? Er werd voortdurend op het spanningsveld gebalanceerd tussen een te generalistische en een te specialistische operationalisering van de centrale concepten:

“Er zitten nog wel wat uitdagingen op. We moeten af van: wij doen alles! Dat klopt, maar daar krijg je het niet op verkocht, want je moet ook durven zeggen: voor woonbegeleiding is dit een nastreven. En of iemand dan beter of minder goed in zijn lichaam voelt [een mogelijke variabele voor het concept levenskwaliteit]? Dat is super belangrijk, maar niet voor woonbegeleiding.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

Een onevenwichtige keuze voor een van beide heeft onvermijdelijk negatieve implicaties. Zo houdt een te generalistische afbakening - i.e. een afbakening die alle mogelijke actiedomeinen van de ambulante woonbegeleider dekt - binnen een kwantitatief opgevat meetmodel het risico in dat de causale relatie tussen de interventie van de ambulante woonbegeleider en de gemeten effecten niet hard gemaakt kan worden:

“En dat is het gevaar een beetje waar dat je een beetje mee gaat komen te zitten als je het lostrekt van uw handeling, dus waar dat je doelgericht op inzet. Dan kan het inderdaad zijn dat je random, toevallig een verbetering of een verslechtering ziet, maar omdat je al geen handelingen gesteld hebt, weet je totaal niet met zekerheid of dat iets zegt over uw traject, dan wel over gewoon toevallige omstandigheden.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen)

— *“Maar je kan er toch wel van uitgaan dat er een oorzakelijk verband, allé, er is toch wel een correlatie die op een of andere manier, denk ik. (Teamcoördinator wonen CAW Oost-Vlaanderen)*

— *“Toch niet voor alle domeinen [die de Wereldgezondheidsorganisatie onderscheidt onder het concept ‘levenskwaliteit’]?”* (Stafmedewerker CAW Antwerpen)

— *“Niet voor alles.”* (Teamcoördinator wonen CAW Oost-Vlaanderen)

— *“Die mens is slaappillen beginnen pakken omdat hij naar zijn huisarts is gegaan en die slaapt ongetwijfeld, allé, laat ons hopen, beter en vaster. Slaap is verbeterd.”* (Stafmedewerker CAW Antwerpen)

— *“Ja, maar misschien is het door ons dat geweest is, hé? Allé ja, want wij zetten daar op in. Wij moeten soms echt zeggen van: kijk, nu moet je een afspraak maken bij jouw huisarts. Dat wij daar echt op inwerken, want dat is voor veel mensen, veel cliënten geen evidente: een huisarts, brrr...”* (Ambulante woonbegeleider CAW Oost-Vlaanderen, werkgroepoverleg)

Een te specialistische benadering - i.e. een afbakening die enkel ‘de kern’ van ambulante woonbegeleiding dekt - houdt dan weer het risico in dat niet alle positieve effecten van de praktijk zichtbaar worden, omdat niet alle aspecten van de praktijk zoals die door de ambulante woonbegeleiders effectief in de praktijk gebracht wordt, gemeten worden:

“Gaan we dan geen schreeftrekking hebben in de meting? Want als we meten met focus op wonen, maar ze doen er nog alle andere zaken bij? Als wij die module gaan evalueren, dan gaan wij dingen niet meenemen in onze evaluatie die er wel toe doen.” (Stafmedewerker Y SAM)

— *“Ik denk toch dat het een deel is waar het over gaat. Als je op een ambulante woonbegeleiding zit, heb je specifiek een aantal doelstellingen die zeer specifiek zijn aan wonen, en je wilt weten of dat werkt. (...) Dat kan een heel bedreigende vraag zijn. Er zal van alles anders worden gedaan, maar dat is dan op een ander moment te evalueren. Er is een bepaalde druk om naar de kern te gaan: zijn die woonvaardigheden omhoog gegaan? Zitten die in een stabielere woonsituatie?”* (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Merk op hoe een aantal pertinente logica's meespelen in bovenstaande discussie. Zo wordt de *“bepaalde druk om naar de kern te gaan”* ingegeven door de verantwoordingslogica: waar wil de subsidieverschaffer resultaten zien? Dit leidt tot een verengende outputgestuurde logica - *“een aantal doelstellingen die zeer specifiek zijn aan wonen”* - die haaks staat op de complexiteit en onvoorspelbaarheid van de generalistische ambulante woonbegeleidingspraktijk zoals de woonbegeleiders er in de realiteit mee geconfronteerd worden:

Ik wil geloven en ik volg daar ook in, dat dat inherent is aan de complexiteit van het werkveld, maar daar kun je volgens mij geen kwantitatief meetmodel op bouwen, op dat generalistische altijd, heel de tijd.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Een andere vraag die zich opdrong tijdens de operationalisering van de centrale begrippen, was de mate waarin contextelementen die mogelijk een invloed hebben op de effectiviteit van de ambulante woonbegeleiding meegenomen moesten worden in het meetinstrument. Het risico bestaat immers dat door het meetinstrument

te eng af te bakenen op de relatie tussen ambulante woonbegeleider en de cliënt, de woonbegeleiders afgerekend worden op het uitblijven van effecten door oorzaken waar ze geen vat op hebben. Structurele factoren verdwijnen uit het meetbeeld:

“Wat ik mij ook nog afvraag, is of wij niet te hard focussen op het individueel niveau in heel ons meetinstrument en zaken uit de context vergeten meenemen? (...) We hebben ons logisch model, maar daarnaast wouden we een narratief schrijven, waarin we een aantal contextelementen opnamen. Misschien moeten we (...) de mogelijkheid bieden aan de woonbegeleider om zaken die minder vlot verlopen toe te schrijven aan die contextelementen.” (Stafmedewerker Y SAM)

— *“Jazeker. Dat is een supergoed idee. Het is dat. Eigenlijk kom je hier op een interessant iets, inderdaad. Ik snap uw punt. Het kan goed zijn dat een deel van die dossiers waar wij vorige keer nogal negatief van zeiden “ze zijn slapend, want de cliënt wordt niet bereikt”, maar dat dat eigenlijk dossiers zijn die je gewoon bij u houdt, wat heel goed klopt trouwens voor een CAW, gewoon omdat ze nergens anders naartoe kunnen. Dat we eigenlijk gewoon een beetje, ik noem dat weleens de vuilbakfunctie van de sociale sector zijn. De doorverwijzing naar de tweede lijn functioneert niet goed genoeg, of is te beperkt, dus cliënten blijven bij ons zitten, en dan krijgen wij onder onze voeten: “Je laat ze niet los, je houdt ze te lang bij”, maar er is eigenlijk gewoon geen alternatief. En inderdaad, dat wil je wel op een of andere manier capteren. Dus inderdaad wachtlijsten. (...) Maar de vraag is: dat zit evengoed op arbeidsmarkt. Dan zijn we weer weg van die conceptuele focus op wonen. Uiteraard is die arbeidsmarkt ook niet ideaal, vinden mensen dus geen werk, dus geen inkomen, en inderdaad daar weer, we kunnen dat oneindig verbreden, maar ik zou de scope op wonen houden.”* (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

“De woonkwaliteit in Antwerpen zakt elk jaar. Zou dit bij deze bevraging ook moeten kunnen opgepikt worden?” (Schriftelijke feedback ambulant woonbegeleidingsteam CAW Antwerpen)

Tot slot bleek het operationaliseren van de centrale concepten een strategische aangelegenheid te zijn. De manier waarop concepten geoperationaliseerd worden, heeft immers invloed op de mate waarin tijdens de evaluatie (wenselijke) effecten gemeten zullen worden. Indien er in de operationalisering van een concept bijvoorbeeld categorieën afgebakend worden op een as waarop de cliënt doorheen de interventie in een bepaalde richting zou moeten opschuiven, is het belangrijk dat de afgebakende categorieën overeenkomen met wat er in de realiteit verwacht kan worden. Anders bestaat het risico dat er geen wenselijke effecten gemeten zullen worden, hoewel die er in de realiteit mogelijk wel zijn:

“We gaan [in de operationalisering van het concept woonsituatie] van precair naar stabiel, maar het tussengebied... Het is bijvoorbeeld interessant als je met een cliënt ook kunt benoemen van we zijn aan het opschuiven. Het is al een beetje stabiel! Wanneer spreken we van stabiel? Ook al halen we die stabiele woonsituatie niet. We hopen wel al op te schuiven op dat continuüm, een aantal dingen bijvoorbeeld al beter in orde te brengen. Ik zeg maar: dat adres. (...) Als je met een cliënt al dat adres geregeld hebt maar, het [de woonsituatie] is wel nog niet zo stabiel, dan ben je al aan het opschuiven. Een aantal dingen zijn al verbeterd.” (Stafmedewerker X SAM, coördinatieoverleg)

Naast de vaststelling dat de resultaten van de effectmeting zouden tegenvallen, dreigt dit demotiverend te zijn voor de ambulante woonbegeleiders en bestaat het risico dat ze hierop afgerekend worden. Een ander voorbeeld van strategisch te werk gaan in de operationaliseringsfase was de afweging om effecten te meten aan de hand van objectieve dan wel subjectieve/belevingsindicatoren. Het zou zomaar kunnen dat er aan de hand van objectieve indicatoren geen wenselijke effecten gemeten worden omdat ze te ambitieus zijn, maar dat er in de beleving van de cliënten weldegelijk wenselijke effecten zijn:

“Alleen inderdaad die subjectieve beleving zal zeker belangrijk zijn. Ik denk van veel van de zaken waar zal worden op gewerkt: in hoeveel trajecten verschuiven mensen ook van woonst? Want dat zou interessant zijn. Dat gaat ook een invloed hebben op de relevantie van het objectieve en het subjectieve. Dus objectief wil je natuurlijk weten: wat is de staat [van de woning]? Maar als er weinig mobiliteit zit [in de mogelijkheid om de staat van de woning te verbeteren of van woning te veranderen], dan is het dus duidelijk dat het niet het primaire verbeterpunt van een ambulante woonbegeleiding is. En dat het inderdaad ook een deel zit in de relatie objectief en subjectief. Want hoe kun je in eenzelfde situatie blijven zitten objectief gezien volgens een bepaald meetinstrument en toch subjectief misschien beter mee kunnen omgaan, et cetera? Daar zit een interessant spanningsveld ook nog in, vind ik.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Het uiteindelijke resultaat van de conceptualiserings- en operationaliseringsfase was een exclusief kwantitatief opgevatte aanzet voor een meetinstrument waarin ambulante woonbegeleiding eerder specialistisch benaderd werd, en waarin zo goed als volledig afgebakend werd op het interactieniveau tussen cliënt en ambulante woonbegeleider.

UITWERKEN EN IMPLEMENTATIE MEETINSTRUMENT EN MEETPLAN

AANPAK

In deze fase van het traject werden het meetinstrument en een meetplan uitgewerkt en werd er nagedacht over hoe de meting geïmplementeerd zou kunnen worden in de betrokken CAW.

Voor de uitwerking van het meetinstrument (zie bijlage), werden de geoperationaliseerde concepten in de vorm van een vragenlijst gegoten die op meerdere momenten afgenomen zou worden bij de ambulante woonbegeleiders en hun cliënten. In dit proces werd gebotst op de variabiliteit tussen en in ambulante woonbegeleidingscases. Er werd vaak gezegd door de ambulante woonbegeleiders dat de ene begeleiding de andere niet is, maar ook binnen eenzelfde begeleiding - zo bleek ook tijdens de constructie van het logisch model - wordt niet noodzakelijk een lineair traject afgelegd met de cliënt (cf. de emergente en recursieve proceslogica van de ambulante woonbegeleidingspraktijk). Zo kan het zijn dat aspecten van de ambulante woonbegeleiding bij een gegeven cliënt op een bepaald moment niet relevant zijn, maar worden ze dat wel doorheen de tijd. Het was belangrijk dat met het meetinstrument flexibel ingespeeld zou kunnen worden op deze 'emergente' - ofwel 'zich ontplooiende' - aard van de ambulante woonbegeleidingspraktijk:

"Ik denk inderdaad dat ik het heel rationeel zie. Heel doelbewust. Terwijl dat duidelijk niet altijd werkt in hulpverlening. In mijn hoofd is het dan, assessment van de situatie. We stellen vast dat we aan een probleem moeten werken. We zetten stappen, we evalueren dat. Zo een heel mooi niet bestaand hulpverleningsproces." (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Naast de aandacht die er was voor het ontwikkelen van een meetinstrument dat aan zou sluiten bij de praktijkrealiteit, werd door het coördinatieteam en de werkgroep nagedacht over bijkomende data die verzameld zou moeten worden om gedegen analyses mogelijk te kunnen maken. Zo werd naast de vragen die peilen naar de drie centrale concepten uit het logisch model, een 'profielmeting' opgenomen in het meetinstrument. Deze profielmeting omvatte indicatoren die peilen naar een aantal sociaal-economische kenmerken van de cliënt - gezinssituatie, scholingsgraad, werkstatus, financiële situatie - en een inschatting van de woonbegeleider over de ernst van het dossier. Dit had tot doel om (het uitblijven van) effecten te kunnen verklaren:

"Ik denk dat de kenmerken van uw individu, van uw respondent, van uw cliënt die in dit geval fungeert als de respondent voor uw meting, die gaan altijd wel iets zeggen over uw effectiviteit. En dat mogen we, denk ik, absoluut niet uit het oog verliezen. Dus ik denk wel dat we basisinformatie gaan moeten hebben van onze cliënt om vooruitgang in te schatten." (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Bovenop de profielmeting werd overwogen om bijkomende controle-indicatoren op te nemen in het meetinstrument. Binnen de hulpverlening van het CAW worden cliënten mogelijk opgevolgd onder verschillende modules, bijvoorbeeld naast ambulante woonbegeleiding ook financiële begeleiding. De effecten van de financiële begeleiding zouden dan de effecten van de woonbegeleiding kunnen doorkruisen. Om zuiver zicht te krijgen op de effecten van de woonbegeleiding zou het dan noodzakelijk zijn om 'te controleren' voor de effecten van de financiële begeleiding. Een andere controle die overwogen werd, was het aantal gesprekken die cliënten tijdens de meetperiode hadden met hun woonbegeleider. Dit zou ingezet kunnen worden als 'intensiteitsindicator'. Zogenaamde 'slapende dossiers' - dossiers waarin er weinig contacten zijn tussen cliënt en woonbegeleider - zouden zo in de data gedetecteerd kunnen worden en beperkte vooruitgang in de cliëntsituatie zouden zo verklaard kunnen worden.

Bij de uitwerking van de vragenlijst werd tot slot stilgestaan bij een aantal praktische overwegingen. Omdat de vragenlijst zowel door de woonbegeleider als door de cliënt zelf ingevuld zou worden, werd er rekening gehouden met het taalgebruik in de vragenlijst:

"Ik had ook nog een vraag maar dat gaat over het taalgebruik van de vragen. Ik heb niet meteen een alternatief. Ik vraag me dan af, als je samen met de cliënt een inschatting maakt, de woordkeuze van 'zwak tot goed'. En ik vraag me af, bij het inschatten van vaardigheden, zijn er geen alternatieven om te zeggen van: Ik ben hier sterk in, ik ben hier niet sterk in. Maar zwak vind ik zo... Dat is een enorm waardeoordeel ook. Dat is gewoon dat woord hé?" (Stafmedewerker X SAM)

- *Ik zat er ook mee. Ik heb dat wel opgezocht, maar ik vond niets dat er zo 100% bij paste. Ik snap wel de bezorgdheid.* (Sociaalwerkonderzoeker UA)
- *Ik had dat ook als opmerking. Ik vind dat heel hard en confronterend. Er zit direct een negatieve connotatie aan 'zwak'. Zeker als je dat samen zou invullen met de cliënt, of de cliënt ziet wat jij hebt ingevuld. Dan vind ik dat heel hard.* (Ambulante woonbegeleider CAW Antwerpen)
- *Het lukt me goed of het lukt me helemaal niet goed. Is dat een idee?* (Stafmedewerker Y SAM)
- *Dat vind ik al veel beter.* (Ambulante woonbegeleider CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

Bovendien zou er voor anderstalige cliënten met pictogrammen en vertalingen in een beperkt aantal talen gewerkt worden in de vragenlijsten voor de cliënten om taalbarrières enigszins te kunnen doorbreken. Deze bezorgdheid rond taalbarrières was niet onterecht; ze kwam ook terug in de feedback uit de woonteam:

"Vragen zijn moeilijk te stellen aan mensen die het Nederlands niet machtig zijn." (Schriftelijke feedback ambulant woonbegeleidingsteam CAW Antwerpen)

Een andere kwestie waarover nagedacht werd, was de wijze waarop de vragenlijst bij de cliënt afgenomen zou kunnen worden: vult de cliënt ze zelfstandig in? Of samen met de ambulante woonbegeleider? Wordt de vragenlijst op papier afgenomen en later digitaal ingevoerd door de woonbegeleider, of wordt er een digitale vragenlijst voorzien voor de cliënt? Wordt er überhaupt wel gewerkt met een vragenlijst, of bevrage de woonbegeleider de cliënt eerder aan de hand van een dialogisch opzet? Elk van deze opties heeft immers zijn voor- en nadelen:

"Natuurlijk het gevaar is groot dat je dan [in het geval van een dialogisch opzet] subjectief gaat vertalen en zelf de vertaling een invulling geeft. Eigenlijk zou je het zo correct mogelijk moeten vragen, zo letterlijk mogelijk moeten vragen om juist een antwoord te kunnen krijgen. Dus het is zaak van de vragen zo op te stellen dat je ze goed kunt overdragen aan de cliënt, zonder dat het een lastige of moeilijke of vage vraag wordt. En anderzijds [in het geval van een door de cliënt zelfstandig in te vullen bevraging], de cliënten mogen ook niet te veel bevraginggevoel krijgen. De cliënten mogen niet het gevoel hebben dat ze in een dierentuin zijn, of zo, hé? Er moet ergens een balans, een evenwicht zijn tussen: het is een deelname aan een onderzoek, maar het mag ook wel gewoon een gesprek zijn waar je je goed bij voelt. En dat is keimoeilijk om dat correct weer te geven." (Teamcoördinator wonen CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

Voor de uitwerking van het meetplan, vervolgens, was een eerste vraag die zich opdrong de vraag naar de onderzoekspopulatie. Binnen CAW Antwerpen vallen twee soorten praktijken onder de noemer 'ambulante woonbegeleiding': 'reguliere' ambulante woonbegeleiding en 'versnelde toewijzing en huren buiten sociaal huurstelsel'. Deze praktijken verschillen van elkaar in die zin dat de reguliere ambulante woonbegeleiding in principe op vraag van de cliënt is. Bij versnelde toewijzing en huren buiten sociaal huurstelsel gaat de cliënt bij het inhuren akkoord met een gekoppelde ambulante woonbegeleiding van achttien maanden. Het verschil in mate van vrije keuze om al dan niet in te gaan op het aanbod van ambulante woonbegeleiding in beide populaties heeft onvermijdelijk een invloed op de effecten die gemeten zullen worden. Er werd overwogen om beide populaties op te nemen in de metingen, vermits het effect van de verschillende instroommotieven statistisch uit de data gezuiverd kunnen worden.

Naast het afbakenen van de onderzoekspopulatie, diende nagedacht te worden over de meetmomenten. Hier kwamen twee vragen naar boven. De eerste vraag had betrekking op het inplannen van het eerste meetmoment, de zogenaamde nulmeting. Idealiter gebeurt deze zo vroeg mogelijk in het hulpverleningstraject. De afweging werd echter gemaakt dat dit mogelijk de hulpverleningsrelatie zou kunnen schaden. De tweede vraag die zich opdrong was de vraag naar het aantal meetmomenten en hoe dit aantal te motiveren bij de ambulante woonbegeleiders. Hier werd afgewogen tussen wat noodzakelijk is voor een goede effectmeting, en wat haalbaar is voor de hulpverleners én de cliënt. Uit de feedback die uit de woonteam kwam, bleek dit een substantieve kwestie te zijn:

"Meetmoment 2, 3, 4: diepe zucht." (Schriftelijke feedback ambulant woonbegeleidingsteam CAW Antwerpen)

Een laatste element van het meetplan waar bij stilgestaan werd, was de steekproeftrekking. Om selectie-effecten te vermijden, werd er gediscussieerd over een gestandaardiseerde manier waarop de ambulante woonbegeleiders cliënten zouden selecteren voor de bevragingen.

De implementatie van het meetplan en het meetinstrument gebeurde niet meer in het deel van het traject waarover hier gerapporteerd wordt. Niettemin werden hierover een aantal zaken besproken. Zo werd aangegeven dat het met het oog op het uitrollen van een het evaluatietraject belangrijk is om binnen de organisatie gedragenheid te creëren voor het traject. Het werd noodzakelijk geacht om diegenen die de data zouden moeten verzamelen op gezette tijden te informeren over het proces, de verwachtingen errond, én de haalbaarheid van de verwachtingen die aan het proces gekoppeld zijn af te toetsen. Uit de schriftelijke feedback van de lokale ambulante woonbegeleidingsteams op het meetinstrument en het meetplan bleken dit duidelijk terechte aandachtspunten te zijn. Zo leek er onder de woonbegeleiders enige argwaan te bestaan rond een mogelijke agenda achter het evaluatietraject, en werden er vragen gesteld bij de gekozen meetfocussen:

“Kritische noot: wat is de bedoeling van deze tool? Controlesysteem? Wonen is een basisrecht...” (Schriftelijke feedback ambulant woonbegeleidingsteam CAW Antwerpen)

“Op welke manier is beslist dat de bevraging over deze drie domeinen [levenskwaliteit, woonvaardigheden en woonsituatie] zal gaan?” (Schriftelijke feedback ambulant woonbegeleidingsteam CAW Antwerpen)

Bovendien rezen er vragen over het praktische ‘hoe en wat’ bij het meetinstrument:

“Hoe ‘gezond’ is uw omgeving ? Abstract begrip, over wat gaat dit precies ? Concreter maken. ‘Gezond’ als in fysieke en psychische toestand? In heel veel vragen komt dit terug. Als we de vraag willen verduidelijken, welke voorbeelden kunnen we aanhalen om ervoor te zorgen dat dit op een gelijklopende manier wordt uitgelegd, zodat de ‘meting’ uniform gebeurt?” (Schriftelijke feedback ambulant woonbegeleidingsteam CAW Antwerpen)

“Wat als mensen het niet begrijpen ? Op welke manier kunnen we eenduidige duiding geven?” (Schriftelijke feedback ambulant woonbegeleidingsteam CAW Antwerpen)

Tot slot werd er in de werkgroep geopperd om het meetinstrument te ‘pretesten’ alvorens het uit te rollen in de organisatie en werd er stilgestaan bij de ‘evaluatie van de evaluatie’ en hoe die mee in te bouwen in het evaluatietraject:

“Het enige wat we nog missen - ik ga dat er heel even bijzetten - is de evaluatie van de evaluatie. Dus de vraag daarbij is: ze [de ambulante woonbegeleiders die de data verzamelen] hebben aangegeven dat sommige zaken niet goed gingen, hoe gaan we dat capteren?” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

AANDACHTSPUNTEN

Bij de uitwerking van het meetinstrument en het meetplan ging er veel aandacht naar het zo minimaal houden van de registratiebelasting op de ambulante woonbegeleiders die de effectmeting met zich mee zou brengen. Er werd continu gebalanceerd op het spanningsveld tussen (omvang)rijke data en dus een hoge registratiebelasting en minder (omvang)rijke data en een lagere registratiebelasting. Om een evenwicht te kunnen vinden, werd gewaakt over de ontwikkeling van een zo slank mogelijk meetinstrument, waar de ambulante woonbegeleiders de relevantie en return van zouden (in)zien:

“Alleen moeten we zien dat we ze niet volledig platslagen met wat we bevragen. Voor ons is dat hoe meer data hoe beter, maar voor hun is elke data, een punt is een klik, één of meerdere kliks. Er zit wel veel frustratie op. Nu voor dit zal dat meevallen omdat er een nut achter zit. Ze willen dat heel graag weten. Dus zolang dat wij iets teruggeven, is dat geen slechte zaak. We moeten er dan ook wel iets mee doen. We kunnen niet de helft negeren in de analyse.” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

Bovendien werd nagedacht over manieren om het meetinstrument te integreren in de bestaande registratiesystemen van de CAW, en waar mogelijk de koppeling te maken met relevante data die op case-niveau sowieso verzameld wordt, ook al zou dit slechts als ‘proxi’ - een benadering van - gebruikt kunnen worden van de data die idealiter verzameld zouden moeten worden.

Niet alleen de omvang van het meetinstrument zelf, maar ook de herhaling van de meetmomenten zou bijdragen aan de registratiebelasting. Een effectmeting is nu eenmaal geen eenmalige gebeurtenis. Uit de schriftelijke feedback van een van de lokale ambulante woonbegeleidingsteams bleek dat de motivatie hiervoor niet bijster hoog was:

“Verwachting dat we dit elke vier maanden meten, dit is veel.” (Schriftelijke feedback ambulante woonbegeleidingsteam CAW Antwerpen)

Een van de ambulante woonbegeleiders waarschuwde voor strategische caseselecties omwille van de verhoogde registratiebelasting, wat het belang van een gestandaardiseerde steekproeftrekking onderstreept:

“Ik vind het zelf ook heel goed. Ik vind het alleen wat veel. Als je het allemaal onder elkaar zet, dan is het veel om in te vullen, en dat kan misschien wel eens moeilijk zijn voor collega’s om daarmee aan de slag te gaan. De cliënten gaan zeggen van: amai, dat is echt wel meer dan een A4. Je bent er wel even mee bezig, denk ik. En niet iedere cliënt gaat dat op zichzelf kunnen invullen. Dat is wel een bedenking die ik heb. Voor de rest vind ik het wel inhoudelijk sterk.” (Ambulante woonbegeleider CAW Antwerpen)

— *“Zijn er eventueel suggesties over hoe het ook nog korter kan, of hoe het hanteerbaarder kan zijn?”* (Sociaalwerkonderzoeker UA)

— *“Ik denk dat wat je gaat hebben is dat collega’s de cliënten gaan uitkiezen waarvan dat ze denken: dat gaat wel lukken bij deze, of die gaat er antwoorden op kunnen op geven. Dat je daardoor misschien een vertekend beeld gaat krijgen van de antwoorden.”* (Ambulante woonbegeleider CAW Antwerpen, werkgroepoverleg)

Een aanzienlijke beperking doorheen het traject was het ontbreken van een overkoepelend theoretisch model dat onderbouwing en handvatten biedt voor de effectmeting en dat verklaringskracht zou kunnen geven bij de interpretatie van de data. Na het oriëntatiemoment werd er meteen in de conceptualisering en operationalisering van de centralen begrippen uit het logisch model gedoken, waardoor er te weinig stilgestaan werd bij hoe, waarom en onder welke omstandigheden verschillende elementen uit het logisch model op elkaar ingrijpen, en hoe, waarom en onder welke omstandigheden (f)actoren buiten het logisch model hierop inwerken:

“Het punt is dat ik het ook niet weet. Ik heb hier theoretisch geen argument voor. Ik kan hooguit wat speculeren over mogelijk interfererende variabelen, maar dat is het punt waarom we eigenlijk zwak staan. We zijn een meetmodel aan het bouwen zonder een solide theorie. Dit is eigenlijk gewoon zoeken achter lucky shots. Af en toe gaan we toevallig de roos treffen, maar we gaan er ook heel vaak naast schieten. Dan is de vraag hoeveel kogels kun je winnen in de meting om hopelijk dan een toevalstreffer te hebben en is dat een toevalstreffer of niet?” (Stafmedewerker CAW Antwerpen, coördinatieoverleg)

Het participatieve opzet van het evaluatietraject bood enigszins tegenwicht aan deze beperking. De praktijkkennis van de ambulante woonbegeleiders was onontbeerlijk om inzicht te krijgen in hoe de veelheid aan processen en (f)actoren onderling op elkaar ingrijpt in de ambulante woonbegeleidingspraktijk. Niettemin is het uitwerken van een theoretisch model in relatie tot een effectmeting een technische en specialistische aangelegenheid, waardoor ook hier af en toe gebotst werd op de grenzen van het participatieve opzet van het traject.

REFLECTIES

IMPACTEVALUATIE VERSUS EFFECTMONITORING

Bij de aanvang van het traject werd het traject benoemd als een *impactevaluatie*traject. Doorheen het traject werd deze ambitie bijgesteld tot ‘effectmonitoring’. De vraag die zich naar aanleiding van deze ambitiebijstelling opdrong was in welke mate ‘impactevaluatie’ haalbaar is voor individuele organisaties. Bovendien werd aangegeven dat impactevaluatie geen kerndoelstelling is die leeft bij organisaties. Organisaties willen - zoals we hierboven vastgesteld hebben - vanuit een efficiëntie- en verantwoordingslogica in de eerste plaats aantonen of ze op organisatieniveau realiseren wat ze pretenderen te realiseren, liefst op een duurzame manier. Ultiem vertaalt zich dit dan naar effectmonitoring eerder dan impactevaluatie. Tot slot werd er aangehaald dat het quasi onmogelijk is om de maatschappelijke impact van ambulante woonbegeleiding staalhard te maken. Werken aan de hand van een programmatheorie biedt mogelijkheden om met bovengenoemde uitdagingen om te gaan en om het evaluatieperspectief open te trekken van effectmonitoring naar impactevaluatie.

Een programmatheorie is een theorie die op basis van een participatief leerproces met belanghebbenden - beleidsmedewerkers, praktijkwerkers, cliënten, etc. - ontwikkeld wordt op maat van de praktijk. Deze theorie geeft in een causaal model stap voor stap aan hoe en waarom een sociaalwerkpraktijk, zoals bijvoorbeeld

ambulante woonbegeleiding, binnen een bepaalde context zal bijdragen aan de beoogde impact. Elk element van deze theorie kan vervolgens door middel van empirisch onderzoek getoetst en onderbouwd worden, en bijgestuurd waar nodig (De Waele et al., 2022).

Op basis van een programmatheorie kan de ambitie van effectmonitoring opengetrokken worden naar impactevaluatie. Bij effectmonitoring wordt nagegaan of er als gevolg van een interventie verandering optreedt. Bij impactevaluatie wordt er een stap verder gegaan: naast de vraag of er verandering optreedt, wordt nagegaan hoe deze verandering gegenereerd wordt en of deze al dan niet op (on)bedoelde wijze bijdraagt aan de beoogde impact. Daar waar effectmonitoring toelaat verandering te beschrijven, laat impactevaluatie toe om verandering te verklaren. Dit biedt de mogelijkheid om, naast het aantonen van de effectiviteit van de praktijk (cf. verantwoording), bij te leren over de praktijk. Er wordt inzicht verworven in de werkzame en minder werkzame elementen van de praktijk binnen de context waarin deze zich ontplooit, waardoor het impactgericht handelen aangescherpt kan worden. (De Waele et al., 2022).

Belangrijk is dat bij het werken met een programmatheorie uitgegaan wordt vanuit het 'contributieperspectief'. Het is onder invloed van de complexiteit die ingrijpt op sociaalwerkpraktijken inderdaad quasi onhaalbaar om de maatschappelijke impact van deze praktijken zuiver te krijgen. Hiertegenover staat dat aan de hand van een programmatheorie uitgegaan wordt van de 'relatieve bijdrage' - de contributie - die een sociaalwerkpraktijk levert aan de beoogde impact. Door de programmatheorie van een praktijk systematisch te onderbouwen op basis van diverse kennisperspectieven - wetenschappelijke kennis, praktijkkennis en ervaringskennis -, veronderstelde werkzame mechanismen te onderzoeken en de praktijk op basis van inzichten uit de programmatheorie bij te sturen waar dit nodig zou blijken, kan er op een gefundeerde manier beargumenteerd worden dat de praktijk op zijn minst bijdraagt aan de beoogde maatschappelijke impact (De Waele et al., 2022).

Verder hoeft impactevaluatie het duurzamere karakter dat toegeschreven wordt aan effectmonitoring niet per definitie in de weg te staan. Het fundament dat een programmatheorie oplevert kan als vertrekpunt genomen worden om een monitoringssysteem uit te bouwen (De Waele et al., 2022).

COMPLEXITEIT OMARMEN

Doorheen het traject dat in dit actieonderzoek afgelegd werd, werd op verschillende momenten tegen de complexiteit van de ambulante woonbegeleidingspraktijk aangelopen. Er werd vastgesteld dat deze praktijk in realiteit generalistisch van aard is en dat deze zich aan de hand van de proceslogica die eigen is aan sociaalwerkpraktijken ontplooit. Om ondanks deze complexiteit tot een effectmonitoringsinstrument te kunnen komen, werd er doorheen het traject uitgegaan van een specialistische afbakening van de ambulante woonbegeleidingspraktijk. Bovendien werd de meetfocus afgebakend op het interactieniveau tussen de cliënt en de ambulante woonbegeleider, waardoor structurele contextfactoren die mogelijk ingrijpen op de ambulante woonbegeleiding grotendeels uit het meetbeeld verdwenen. Hoewel hierdoor een overzichtelijk logisch model en hanteerbaar meetinstrument geconstrueerd konden worden, ging deze afbakening voorbij aan de ambulante woonbegeleidingsrealiteit zoals die ervaren wordt door de ambulante woonbegeleiders.

Om tot impactevaluatie (of effectmonitoring) te komen die recht doet aan de eigenheid van sociaalwerkpraktijken is het belangrijk om de complexiteit die er inherent aan is te omarmen. Ook hier kan vertrekken vanuit een programmatheorie een uitweg bieden. Een programmatheorie biedt de ruimte om de complexiteit - en in het geval van ambulante woonbegeleiding de generalistische aard - van de sociaalwerkrealiteit een plaats te geven. Het recursieve en emergente karakter van sociaalwerkpraktijken kan erin ingebouwd worden, evenals contextfactoren die op de praktijk inwerken (De Waele et al.). Hierdoor wordt de mogelijkheid gecreëerd om de effecten van de praktijk zoals ze zich in de realiteit voordoen in beeld te brengen en verklaringen te bieden voor het uitblijven van effecten die te wijten zijn aan contextfactoren waar de individuele ambulante woonbegeleider geen greep heeft.

HET BELANG VAN EEN DIVERSE WERKGROEP

Tot slot is doorheen het evaluatietraject het belang van een diverse werkgroep gebleken. De werkgroep bestond uit CAW-stafmedewerkers, teamcoördinatoren wonen, ambulante woonbegeleiders en onderzoekers. Elk van deze leden bracht doorheen het traject noodzakelijke kennisperspectieven binnen. Zo bewaakten de CAW-stafmedewerkers de richting van het traject, opdat het binnen de lijnen van het sectoraal gedragen meetbeleid zou blijven. De onderzoekers konden op basis van hun onderzoeksvaardigheden de ervaringen en inzichten van de ambulante woonbegeleiders vertalen in een meetinstrument en meetplan. De ambulante woonbegeleiders, op hun beurt, brachten op basis van hun praktijkexpertise de realiteit van de ambulante woonbegeleidingspraktijk binnen, waardoor het logisch model en het meetinstrument dat hieruit voortvloeide zoveel mogelijk aansloot bij de - weliswaar eng opgevatte - praktijkrealiteit. Bovendien konden de ambulante woonbegeleiders waar nodig het perspectief van de cliënt innemen. Niettemin is dit suboptimaal aan het effectief betrekken van cliënten bij dit traject. Het betrekken van de cliënt en diens respectievelijke kennisperspectief - ervaringskennis - in een participatief leerproces levert een vollediger beeld op wil men greep krijgen op de effecten van de praktijk (De Waele et al., 2022).

Hoewel de diversiteit aan perspectieven een grote meerwaarde bood in het evaluatietraject, was dit niet altijd even eenvoudig. Zo bleek regelmatig dat er naast diversiteit in perspectieven ook diversiteit in verwachtingen bestond. Dit kwam bijvoorbeeld sterk tot uiting tijdens het afbakenen van de ambulante woonbegeleidingspraktijk in functie van het conceptualiseren en operationaliseren van de centrale begrippen uit het logisch model. De ambulante woonbegeleiders bekeken ambulante woonbegeleiding op basis van hun dagelijkse praktijkervaringen door een generalistische bril, terwijl de CAW-beleidsmedewerkers eerder geneigd waren om vanuit een interne beleids- en externe verantwoordingslogisca de ambulante woonbegeleidingspraktijk specialistisch af te bakenen.

Op een aantal momenten tijdens het traject bleek het ook moeilijk om het participatieve opzet van het evaluatietraject trouw te blijven. Er werd hierbij gebotst de eerder aangehaalde uitdaging om de onderzoekstechnische aspecten van het traject te vertalen naar een taal die alle betrokkenen zouden verstaan en op het vertragende effect van het participatieproces. Bovendien bleek het niet altijd comfortabel voor de betrokkenen om uitspraken te doen daar waar hun expertise niet lag:

Tot slot willen we nog het belang van het informeren en betrekken van de bredere groep stakeholders in een evaluatietraject benadrukken, in het bijzonder diegenen die belast worden met de dataverzameling en diegenen waarover data verzameld worden. De noodzaak hiervan bleek sterk uit de schriftelijke feedback van de Antwerpse en Oost-Vlaamse ambulante woonbegeleidingsteams op het meetinstrument.

BIJLAGE: CONCEPTUALISERING EN OPERATIONALISERING CENTRALE BEGRIPPEN UIT LOGISCH MODEL

LEVENSKWALITEIT

CONCEPTUALISERING

Levenskwaliteit conceptualiseren we in navolging van de Wereldgezondheidsorganisatie als:

“an individual's perception of their position in life in the context of the culture and value systems in which they live and in relation to their goals, expectations, standards and concerns.”

OPERATIONALISERING

NULMETING

Duid aan wat van toepassing is:

1. Hoe zou u uw kwaliteit van leven inschatten?
 - Erg goed
 - Goed
 - Noch goed, noch slecht
 - Slecht
 - Erg slecht
2. Hoeveel geniet u van het leven?
 - Helemaal wel
 - Wel
 - Noch wel, noch niet
 - Niet
 - Helemaal niet
3. Hoe veilig voelt u zich in uw dagelijkse leven?
 - Helemaal wel
 - Wel
 - Noch wel, noch niet
 - Niet
 - Helemaal niet
4. Hoe gezond is uw omgeving?
 - Helemaal wel
 - Wel
 - Noch wel, noch niet
 - Niet
 - Helemaal niet
5. Hebt u genoeg energie voor het leven van alledag?
 - Helemaal wel
 - Wel
 - Noch wel, noch niet
 - Niet
 - Helemaal niet
6. Hebt u genoeg geld om in uw behoeften te voorzien?
 - Helemaal wel
 - Wel
 - Noch wel, noch niet
 - Niet
 - Helemaal niet
7. Bent u tevreden met uw vermogen om alledaagse activiteiten te verrichten?

- Erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Ontevreden
- Erg ontevreden

8. Hoe tevreden bent u met uzelf?

- Erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Ontevreden
- Erg ontevreden

9. Hoe tevreden bent u met uw persoonlijke relaties?

- Erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Ontevreden
- Erg ontevreden

10. Hoe tevreden bent u met de steun die u krijgt van uw vrienden?

- Erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Ontevreden
- Erg ontevreden

11. Hoe tevreden bent u met uw leefomstandigheden?

- Erg tevreden
- Tevreden
- Noch tevreden, noch ontevreden
- Ontevreden
- Erg ontevreden

12. Hoe vaak heeft u negatieve gevoelens, zoals een sombere stemming, wanhoop, angst, depressie?

- Nooit
- Bijna nooit
- Soms
- Bijna altijd
- Altijd

TUSSENTIJDSE METINGEN EN EINDMETING

Levenskwaliteit zal op meerdere momenten in het traject worden bevestigd (tussentijds en bij afronding van de ambulante woonbegeleiding). Hiervoor zullen dezelfde vragen gesteld worden al hierboven.

WOONVAARDIGHEDEN

CONCEPTUALISERING

Het begrip 'woonvaardigheden' betreft het zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen, waarbij iemand vaardigheden bezit zoals het omgaan met geld, het onderhouden van een woning of het omgaan met de huisbaas. Het doel van het beschikken over woonvaardigheden is dat een persoon zorgeloos kan wonen met, indien nodig, een tussenkomst van derden.

Woonvaardigheden betreft enkele praktische elementen zoals het dagelijks huishouden of administratie kunnen doen, maar gaat ook over het kunnen zoeken naar een geschikte woning of de huidige woonsituatie kunnen verbeteren. Cliënten moeten immers kunnen beschikken over warmte, licht, lucht en onderdak.

OPERATIONALISERING

NULMETING

Woonvaardigheden	Inschatting cliënt	Inschatting woonbegeleider	Ondersteuning bieden?
Zoeken naar een geschikte(re) woning	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Nu niet belangrijk
	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt mij helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij matig <input type="checkbox"/> Lukt mij goed <input type="checkbox"/> Lukt mij zeer goed	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt niet goed <input type="checkbox"/> Lukt matig <input type="checkbox"/> Lukt goed <input type="checkbox"/> Lukt zeer goed	
Verbeteren van de huidige woning	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Nu niet belangrijk
	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt mij helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij matig <input type="checkbox"/> Lukt mij goed <input type="checkbox"/> Lukt mij zeer goed	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt niet goed <input type="checkbox"/> Lukt matig <input type="checkbox"/> Lukt goed <input type="checkbox"/> Lukt zeer goed	
Administratie en geld	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Nu niet belangrijk
	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt mij helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij matig <input type="checkbox"/> Lukt mij goed <input type="checkbox"/> Lukt mij zeer goed	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt niet goed <input type="checkbox"/> Lukt matig <input type="checkbox"/> Lukt goed <input type="checkbox"/> Lukt zeer goed	
Communicatievaardigheden	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Nu niet belangrijk
	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt mij helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij matig <input type="checkbox"/> Lukt mij goed <input type="checkbox"/> Lukt mij zeer goed	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt niet goed <input type="checkbox"/> Lukt matig <input type="checkbox"/> Lukt goed <input type="checkbox"/> Lukt zeer goed	
Dagelijks huishouden	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	Ondersteuning nodig: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Nu niet belangrijk
	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt mij helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij niet goed <input type="checkbox"/> Lukt mij matig <input type="checkbox"/> Lukt mij goed <input type="checkbox"/> Lukt mij zeer goed	Inschatting vaardigheid: <input type="checkbox"/> Lukt helemaal niet goed <input type="checkbox"/> Lukt niet goed <input type="checkbox"/> Lukt matig <input type="checkbox"/> Lukt goed <input type="checkbox"/> Lukt zeer goed	

TUSSENTIJDSE METINGEN

Per woonvaardigheid:

1. Is er aan deze vaardigheid gewerkt?
 - Niet aan gewerkt
 - Een beetje aan gewerkt
 - Veel aan gewerkt
 - Niet belangrijk dat hier nu werd aan gewerkt
2. Is er nog ondersteuning nodig bij deze vaardigheid? (ja/nee)
 - Ja
 - Neen
3. Gaat de woonbegeleider ondersteuning bieden bij deze vaardigheid?
 - Ja
 - Nee
 - Nu niet belangrijk
4. Idem aan beginmeting: inschatting van de vaardigheid door de woonbegeleider.

EINDMETING

1. Idem aan de nulmeting: inschatting van de cliënt.
2. Idem aan de nulmeting: inschatting van de woonbegeleider.
3. Idem aan de tussentijdse metingen: is er aan deze woonvaardigheid gewerkt?

WOONSITUATIE

CONCEPTUALISERING

We onderscheiden we vier aspecten in het begrip 'woonsituatie':

- ▶ Het temporele aspect van de woonsituatie
- ▶ Het materiële aspect van de woonsituatie
- ▶ Het contextuele aspect van de woonsituatie
- ▶ Het belevingsaspect van de woonsituatie

Aan de hand van deze vier aspecten van het concept woonsituatie, trachten we via het meetinstrument verandering (en hopelijk verbetering) in de woonsituatie van de cliënt vast te stellen.

OPERATIONALISERING

NULMETING

1. Algemeen

Duid aan wat van toepassing is:

1.1

- De cliënt is eigenaar van een woning
- De cliënt is huurder van een woning
 - Op de sociale woonmarkt
 - Op de private woonmarkt
- De cliënt verblijft in een residentiële voorziening en is daarnaast noch huurder, noch eigenaar van een woning
- De cliënt woont in/verblijft bij vrienden/familie, zonder gedomicilieerd te zijn op de verblijfplaats en is daarnaast noch huurder, noch eigenaar van een woning
- De cliënt is dakloos
(De cliënt leeft op straat of in een onconventionele wooneenheid - kraakpand, auto, etc. - en is er niet gedomicilieerd)

2. Temporeel

Duid aan wat van toepassing is:

2.1

- De cliënt is huurder van zijn/haar woonst met een huurcontract van:
 - Korte duur (3 jaar of minder)
 - Lange duur (4 jaar of meer, of in geval van een verlenging van 3 jaar voor dezelfde woonst na een contract van 9 jaar)
- De cliënt verblijft in een residentiële voorziening en is daarnaast noch huurder, noch eigenaar van een woning
 - Tijdelijk
 - Permanent
- Niet van toepassing

3. Materieel

Duid aan wat van toepassing is:

3.1

In mijn woning is sprake van:

- Lekkend dak
- Vochtige muren
- Rottend raamwerk
- Onvoldoende isolatie
- Onveilige elektrische installatie
- Onveilige verwarmingsinstallatie
- Onvoldoende daglicht
- Onvoldoende ventilatiemogelijkheden
- Onvoldoende verwarmingsmogelijkheden
- Geluidsoverlast
- Geen van bovenstaande problemen

3.2

Mijn woning voorziet in mijn woonbehoeften

- Helemaal akkoord
- Akkoord
- Neutraal
- Niet akkoord
- Helemaal niet akkoord

4. Contextueel

Duid aan wat van toepassing is:

4.1

Belangrijke dagelijkse voorzieningen zijn voldoende bereikbaar vanaf mijn woning:

- Helemaal akkoord
- Akkoord
- Neutraal
- Niet akkoord
- Helemaal niet akkoord

5. Beleving

Duid aan wat van toepassing is:

5.1

Ik woon graag in mijn woning

- Helemaal akkoord
- Akkoord
- Neutraal
- Niet akkoord
- Helemaal niet akkoord

5.2

Ik woon graag in mijn buurt

- Helemaal akkoord
- Akkoord
- Neutraal
- Niet akkoord
- Helemaal niet akkoord

TUSSENTIJDSE METINGEN EN EINDMETING

0. Peiling inzet woonbegeleiding

Duid aan wat van toepassing is:

0.A

Werd er aan het verbeteren van de woonsituatie gewerkt?

- Ja
- Neen

→ Indien 'Ja', ga verder vanaf vraag 1&2.A

→ Indien 'Neen', einde van bevraging 'woonsituatie'

1. Algemeen & 2. Temporeel

Duid aan wat van toepassing is:

1&2.A

De cliënt is van woning veranderd:

- Ja
- Neen

→ Indien 'Ja', vul vragen 1.1 en 2.1 in

→ Indien 'Neen', sla vragen 1.1 en 2.1 over en ga verder vanaf vraag 1&2.B

1.1

- De cliënt is eigenaar van een woning
- De cliënt is huurder van een woning
 - Op de sociale woonmarkt
 - Op de private woonmarkt
- De cliënt verblijft in een residentiële voorziening en is daarnaast noch huurder, noch eigenaar van een woning
- De cliënt woont in/verblijft bij vrienden/familie, zonder gedomicilieerd te zijn op de verblijfplaats en is daarnaast noch huurder, noch eigenaar van een woning
- De cliënt is dakloos
(De cliënt leeft op straat of in een onconventionele wooneenheid - kraakpand, auto, etc. - en is er niet gedomicilieerd)

2.1

- De cliënt is huurder van zijn/haar woonst met een huurcontract van:
 - Korte duur (3 jaar of minder)
 - Lange duur (4 jaar of meer, of in geval van een verlening van 3 jaar voor dezelfde woonst na een contract van 9 jaar)
- De cliënt verblijft in een residentiële voorziening en is daarnaast noch huurder, noch eigenaar van een woning
 - Tijdelijk
 - Permanent
- Niet van toepassing

1&2.B

Er werd in de woonbegeleiding expliciet ingezet op het zoeken naar een geschiktere woning:

- Ja, en er werd een geschiktere woning gevonden
- Ja, en er is vooruitzicht op een geschiktere woning
- Ja, maar er werd geen geschiktere woning gevonden
- Neen, maar er werd gewerkt aan het verbeteren van de huidige woning/woonsituatie
- Neen, er werd niet ingezet op het zoeken naar een geschiktere woning

→ Indien er in de woonbegeleiding expliciet ingezet werd op het zoeken naar een geschiktere woning, vul vraag 1&2.C in

→ Indien er in de woonbegeleiding niet expliciet ingezet werd op het zoeken naar een geschiktere woning, ga verder vanaf '3. Materieel'

1&2.C

Hoeveel pogingen voor het vinden van een geschiktere woning werden er ondernomen?

__ pogingen (vul een getal in bij ' __')

Hoeveel van deze pogingen mislukten omwille van redenen buiten de cliënt om?

__ pogingen (vul een getal in bij ' __')

Geef een beknopte omschrijving van de reden(en):

Hoeveel van deze pogingen mislukten omwille van een weigering door de cliënt zelf?

__ pogingen (vul een getal in bij ' __')

Geef een beknopte omschrijving van de weigeringsgrond(en):

3. Materieel

Duid aan wat van toepassing is:

3.A

Er werd aan het materiële aspect van de woonsituatie gewerkt:

- Ja
- Neen

→ Indien er aan het materiële aspect van de woonsituatie gewerkt werd of indien de cliënt van woning veranderd is, vul onderstaande vragen 3.1 en 3.2 in

→ Indien er niet aan het materiële aspect van de woonsituatie gewerkt werd en de cliënt niet van woning veranderd is, ga verder vanaf vraag 4.A

3.1

In mijn woning is sprake van:

- Lekkend dak
- Vochtige muren
- Rottend raamwerk
- Onvoldoende isolatie
- Onveilige elektrische installatie
- Onveilige verwarmingsinstallatie
- Onvoldoende daglicht
- Onvoldoende ventilatiemogelijkheden
- Onvoldoende verwarmingsmogelijkheden
- Geluidsoverlast
- Geen van bovenstaande problemen

3.2

Mijn woning voorziet in mijn woonbehoeften

- Helemaal akkoord
- Akkoord
- Neutraal
- Niet akkoord
- Helemaal niet akkoord

4. Contextueel

Duid aan wat van toepassing is:

4.A

Er werd aan het contextuele aspect van de woonsituatie gewerkt:

- Ja
- Neen

→ Indien er aan het contextuele aspect van de woonsituatie gewerkt werd of indien de cliënt van woning veranderd is, vul onderstaande vraag 4.1 in

→ Indien er niet aan het contextuele aspect van de woonsituatie gewerkt werd en indien de cliënt niet van woning veranderd is, ga verder vanaf vraag 5.A

4.1

Belangrijke dagelijkse voorzieningen zijn voldoende bereikbaar vanaf mijn woning:

- Helemaal akkoord
- Akkoord
- Neutraal
- Niet akkoord
- Helemaal niet akkoord

5. Beleving

Duid aan wat van toepassing is:

5.A

Er werd aan het belevingsaspect van de woonsituatie gewerkt:

- Ja
- Neen

→ Indien er aan het belevingsaspect van de woonsituatie gewerkt werd of indien de cliënt van woning veranderd is, vul vragen in 5.1 en 5.2 in

→ Indien er niet aan het belevingsaspect van de woonsituatie gewerkt werd en indien de cliënt niet van woning veranderd is, einde van bevraging 'Woonsituatie'

5.1

Ik woon graag in mijn woning

- Helemaal akkoord
- Akkoord
- Neutraal
- Niet akkoord
- Helemaal niet akkoord

5.2

Ik woon graag in mijn buurt

- Helemaal akkoord
- Akkoord
- Neutraal
- Niet akkoord
- Helemaal niet akkoord

REFERENTIES

- CAW Antwerpen. (z.d.). *CAW Antwerpen: methodisch kader wonen*.
- CAW Groep. (2022). *Woonbegeleiding*. Geraadpleegd via: <https://www.caw.be/hoe-wij-helpen/begeleiding/wonen/woonbegeleiding/>
- CAW Groep. (z.d.-a). *Cluster Wonen*.
- CAW Groep. (z.d.-b). *Impactgedreven handelen, traject CAW*.
- CAW Groep. (z.d.-c). *Visie op meten Centra Algemeen Welzijnswerk*.
- CAW Oost-Vlaanderen. (z.d.). *Methodiekbeschrijving Ambulante woonbegeleiding*.
- Cools, P & Raeymaeckers, P. (2020). Sociale interventies evalueren: moeilijk gaat ook. Sociaal.net. Geraadpleegd op 11 december 2022, van <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/#:~:text=Socialen%20professionals%20moeten%20aantonen%20waar,van%20het%20meten%20en%20tellen%3F>
- De Waele, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). *Impactevaluatie in het Sociaal Werk: van theorie naar praktijk*. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Geraadpleegd op 11 december 2022, van https://departementwvg.be/sites/default/files/media/SWC22_Visienota.pdf
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Afdelingen Welzijn en Samenleving. (2020). *Sterk Sociaal Werk: actieplan 2020-2024* (Nr. D/2020/3241/004). Geraadpleegd op 7 december 2022, van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/32515>
- Funnell, S.C., & Rogers, P.J. (2011). *Purposeful program theory: effective use of theories of change and logic models*. Jossey-Bass.
- Mathys, E., Van Steenlandt, A., Raeymaeckers, P., & Driessens, K. (2021). *Sociale impactmeting: een evaluatieonderzoek naar werkzame principes van woonbegeleidingsdiensten in Antwerpen*.



**Sociaal
Werk
doet
ertoe**