

# IMPACTEVALUATIE IN HET **SOCIAAL** *WERK*: INZICHTEN UIT HET LEREND NETWERK EN LITERATUURSTUDIE

Jan Depauw - UAntwerpen

Els De Waele - SAM, steunpunt Mens en Samenleving

Peter Raeymaeckers - UAntwerpen

Koen Hermans - KU Leuven

Kristel Driessens - KdG

**Sociaal  
Werk  
doet  
ertoe**



Sterk  
Sociaal  
Werk



# Inhoud

VOORWOORD.....	1
IMPACTEVALUATIE IN HET SOCIAAL WERK.....	2
1. HET LEREND NETWERK .....	3
1.1. DE DEELNEMERS AAN HET LEREND NETWERK .....	3
1.1.1 ARMENTEKORT.....	4
1.1.2 AVANSA .....	4
1.1.3 MISSION- KORTRIJK .....	4
1.1.4 SOLIDAIR MOBIEL WONEN - BRUSSEL .....	5
1.1.5 YOUNITED BELGIUM.....	5
1.2. DE DOELSTELLINGEN VAN HET LEREND NETWERK.....	6
1.3. DE TOPICS DIE TIJDENS DE BIJEENKOMSTEN AAN BOD KWAMEN .....	6
2. STERK SOCIAAL WERK: PRINCIPES EN KRACHTLIJNEN .....	7
3. IMPACTEVALUATIE HOUDT MEER IN DAN VERANDERING CAPTEREN .....	7
3.1 LITERATUUR OVER IMPACT .....	7
3.2 IMPACT ZOALS BEGREPEN EN GEHANTEERD DOOR PRAKTIJKORGANISATIES .....	8
3.2.1 VERWARRING OVER HET CONCEPT 'IMPACT' EN DAARMEE SAMENHANGENDE CONCEPTEN .....	9
3.2.2 ONDUIDELIJKHEID OVER DE TERMIJN: IMPACT OP LANGE OF KORTE TERMIJN? .....	10
3.2.3 VRAGEN OVER DE 'VERALGEMEENBAARHEID' VAN DE RESULTATEN VAN IMPACTEVALUATIE .....	11
3.2.4 WANNEER DOE JE AAN IMPACTEVALUATIE?.....	11
3.2.5 IMPACTEVALUATIE ALS EEN RELATIONELE PRAKTIJK.....	12
4. REKENING HOUDEN MET COMPLEXITEIT VAN SOCIAAL WERK .....	13
4.1 DE COMPLEXITEIT VAN SOCIAALWERKPRAKTIJKEN .....	13
4.1.1 SOCIAALWERKPRAKTIJKEN ZIJN COMPLEX .....	13
4.1.2 COMPLEXE SOCIAALWERKINTERVENTIES EVALUEREN ALS CO-CREATIEVE PRAKTIJK .....	15
4.2 DE PRAKTIJK OVER DE EIGENHEID VAN SOCIAALWERKPRAKTIJKEN.....	16
5. DE EIGEN BIJDRAGE AANTONEN: WAARIN MAAK JE HET VERSCHIL? .....	17
5.1 CAUSALITEIT EN CONTRIBUTIE.....	17
5.2 WAT ZEGT DE PRAKTIJK OVER CONTROLE- VERSUS INVLOEDSFEER .....	18
6. IMPACTGERICHT HANDELEN ALS CO-CREATIE VAN KENNIS .....	19
6.1 IMPACTGERICHT HANDELEN IN DE LITERATUUR .....	19
6.2 IMPACTEVALUATIE als co-creatieve praktijk van impactgericht handelen .....	21
6.2.1 EIGENAARSCHAP OVER IMPACTEVALUATIE .....	21
6.2.2 DOELGROEP IMPACT EN IMPACTEVALUATIE .....	24
6.2.3 HOE DE VRAAG OF IETS WERKT HET EN DAARIN WERKZAME MECHANISMEN BEANTWOORDEN? .....	25
7. KRUISEN VAN KENNIS MET AANDACHT VOOR HET CLIËNTPERSPECTIEF .....	32

7.1	KENNISGEBRUIK EN -PRODUCTIE IN HET SOCIAAL WERK .....	32
7.2	WAT ZEGT DE PRAKTIJK OVER HET KRUISEN VAN KENNIS.....	33
8.	KRACHTLIJNEN WAARMAKEN VIA OPMAAK VAN EEN PROGRAMMATHEORIE .....	38
8.1	PROGRAMMATHEORIE .....	38
8.1.1	<i>INLEIDING OP PROGRAMMATHEORIE .....</i>	38
8.1.2	<i>ONDERDELEN, OPMAAK EN VERKLAARKRACHT VAN EEN PROGRAMMATHEORIE .....</i>	38
8.2	ERVARINGEN IN HET HANTEREN VAN EEN PROGRAMMATHEORIE .....	42
8.2.1	<i>AANDACHTSPUNTEN BIJ DE OPMAAK VAN EEN PROGRAMMATHEORIE .....</i>	42
8.2.2	<i>TE VERVULLEN VOORWAARDEN BIJ DE OPMAAK VAN EEN PROGRAMMATHEORIE ...</i>	43
8.2.3	<i>WAT ZIJN DE FUNCTIES VAN EEN PROGRAMMATHEORIE .....</i>	45
9.	IMPACT VAN IMPACTEVALUATIE .....	47
9.1	IMPACT VERBINDEN MET WERKZAME MECHANISMEN EN SOORTEN KENNIS .....	47
9.2	REFLECTIES UIT HET LEREND NETWERK.....	48
10.	EN VERDER? .....	51
11.	SAMENVATTING EN CONCLUSIE .....	52
11.1	IMPACTEVALUATIE IN HET SOCIAAL WERK .....	52
11.2	HET LEREND NETWERK.....	53
11.3	KRACHTLIJNEN EN REFLECTIES DAAROP.....	54
11.3.1	<i>IMPACTEVALUATIE HOUDT MEER IN DAN ENKEL VERANDERING CAPTEREN OF UITKOMSTEN METEN.....</i>	55
11.3.2	<i>REKENING HOUDEN MET CONTEXT EN COMPLEXITEIT VAN SOCIAALWERKPRAKTIJKEN .....</i>	55
11.3.3	<i>DE EIGEN BIJDRAGE AANTONEN: WAARIN MAAK JE HET VERSCHIL? .....</i>	56
11.3.4	<i>IMPACTGERICHT HANDELEN ALS CO-CREATIE VAN KENNIS.....</i>	57
11.3.5	<i>KENNIS KRUISEN .....</i>	58
11.4	DE OPMAAK VAN EEN PROGRAMMATHEORIE .....	59
11.5	CONCLUSIE EN OPENSTAANDE VRAGEN.....	60
	LITERATUURLIJST.....	62
	BIJLAGE: TOPICS BIJeenKOMSTEN LEREND NETWERK.....	67

## VOORWOORD

Sociaal werkers en hun organisaties zoeken manieren om de resultaten en meerwaarde van hun werk zichtbaar te maken. Daarnaast dienen sociaalwerkpraktijken zich te verantwoorden door aan te tonen of en welke 'impact' ze realiseren. Tijdens de eerste sociaalwerkconferentie werd impactevaluatie naar voor geschoven als een van de grote uitdagingen waar het hedendaagse sociaal werk mee geconfronteerd wordt. Er is nood aan een referentiekader voor impactevaluatie dat afgestemd is op de eigenheid van het sociaal werk.

Met 'Impactevaluatie en impactgericht handelen' als één van de zes cruciale acties van Sterk Sociaal Werk wil het actieplan Sterk Sociaal Werk het brede werkveld ondersteunen in de zoektocht naar nieuwe evaluatie-, leer- en verantwoordingsmechanismen.

De actie is gegroeid uit de stakeholdersmeeting van Sterk Sociaal Werk rond impactevaluatie en impactgericht handelen van 28 mei 2020. Ze wordt mee gedragen door KU Leuven, Universiteit Antwerpen, Karel de Grote Hogeschool en SAM, steunpunt Mens en Samenleving. Dit onderzoek werd gefinancierd door de Vlaamse Gemeenschap, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Concreet wordt er ingezet op drie speerpunten:

### 1| De opmaak van een visietekst.

Het team van onderzoekers ontwikkelt een visie op impactevaluatie in Sociaal Werk, gebaseerd op een uitgebreide literatuurstudie en ervaringen vanuit de praktijk. Die visienota werd voorgesteld op de sociaalwerkconferentie van 5 mei 2022.

### 2| Inspiratiehandboek

We analyseren een aantal praktijken van impactevaluatie in Sociaal Werk met aandacht voor de wijze waarop ze omgaan met, en antwoorden formuleren op conceptuele, methodologische en praktijkgerichte vragen. Vijf praktijken worden actief betrokken in een lerend netwerk. De organisaties zijn ArmenTeKort, Avansa, Mission (Kortrijk), Solidair Mobiel Wonen (Brussel), en Younited Belgium. Met twee andere sociaalwerkpraktijken, met name Transfer Secundair van SAAMO provincie Antwerpen en ambulante woonbegeleiding in CAW Groep, CAW Antwerpen en CAW Oost-Vlaanderen, gaan we aan de slag middels een actie-onderzoek. We gaan na wat zij verstaan onder impactevaluatie en impactgericht handelen, welke impact ze willen realiseren, hoe die dan in kaart te brengen en we identificeren leer- en aandachtspunten van die twee startende praktijken. Inzichten uit die analyses voeden de visienota, maar ook een publicatie over mogelijkheden en moeilijkheden waarop organisaties stoten bij het aangaan van een impactevaluatietraject.

### 3| Opzet van een lerend netwerk.

In het lerend netwerk wordt opgedane kennis door vijf sociaalwerkpraktijken inzake impactevaluatie verdiept en verspreid. In vijf bijeenkomsten gaan we dieper in op de visie op meten en evalueren in Sociaal Werk, analyseren we welke benadering, methoden en tools kunnen worden ingezet en krijgen we een overzicht van bestaande methoden en technieken.

Dit rapport combineert inzichten uit de literatuurstudie met de in het lerend netwerk gedeelde praktijkervaringen en onderbouwt de door ons ontwikkelde visie op impactevaluatie en impactgericht handelen in het Sociaal Werk (De Waele et al., 2022).

*Jan Depauw (UAntwerpen),  
Els De Waele (SAM, steunpunt Mens en Samenleving),  
Peter Raeymaeckers (UAntwerpen),  
Koen Hermans (KU Leuven) en  
Kristel Driessens (KdG)*

## IMPACTEVALUATIE IN HET SOCIAAL WERK

Het evalueren van sociaalwerkpraktijken geniet een toenemende aandacht op het terrein (Cools & Raeymaeckers, 2020; Develtere, 2020; Serrien, 2021; Stad Antwerpen, 2018). Een subsidiërende overheid vraagt verantwoording van ingezette middelen (De Bie, 2018; de Bruijn, 2006; Suykens et al., 2022; Thijs & Bouckaert, 2007). Sociaal werkers zijn zelf voortdurend op zoek naar een manier om meerwaarde van hun werk zichtbaar te maken (Berghmans et al., 2014; Depauw & Driessens, 2016; Van Dorsselaer et al., 2018). Impactevaluatie kan verschillende doelen nastreven op verschillende niveaus. Een impactevaluatie kan worden beschouwd als een leerinstrument, een verantwoordingsinstrument of een manier om waardeoordelen te bundelen (Alkin & Christie, 2013; Berghmans et al., 2014). De roep om impact en het aantonen van behaalde resultaten groeit echter sneller dan ons begrip en kennis over hoe dit te realiseren (Mosley & Smith, 2018).

*“Human service agencies are facing an environment in which demands for impact, effectiveness, and performance are rising faster than our knowledge about how to best to achieve those goals.” (Mosley & Smith, 2018)*

Het thema ‘impactevaluatie’ werd na de eerste Sociaalwerkconferentie naar voren geschoven als één van de prioritaire uitdagingen van het sociaal werk. Eén van die aanbevelingen luidde: *“Investeer in wetenschappelijk onderzoek dat inzet op het ontwikkelen van verantwoordingsinstrumenten die de meerwaarde van sociaal werk in beeld brengen”*(Hermans et al., 2018, p. 164). De aandacht voor impactevaluatie lijkt daarom relatief nieuw, maar is dat niet. Uit ons literatuuronderzoek blijkt dat de wetenschappelijke wereld zich al geruime tijd buigt over diverse vraagstukken (Astbury, 2016; Chen & Rossi, 1980; Coryn et al., 2010; Holosko, 2009; Pawson, 2013; Rossi et al., 2004). Hoewel al heel wat stappen gezet zijn en flink wat sociaalwerkpraktijken daarmee aan de slag zijn gegaan, leven er toch nog heel wat vragen en onduidelijkheden.

Onder de titel ‘Impactevaluatie en impactgericht handelen in het Sociaal Werk’ voerde een samenwerkingsverband van onderzoekers van Universiteit Antwerpen, KULeuven, Karel de Grote Hogeschool, en SAM steunpunt Mens en Samenleving tussen januari 2021 en oktober 2022 een onderzoek uit over de uitdagingen voor sociaal werk bij dit thema. Doorheen dit onderzoek worden vragen en onduidelijkheden in kaart gebracht en gaat men op zoek naar antwoorden en mogelijke richtlijnen. Er zijn heel wat onduidelijkheden over de term impactevaluatie en aanverwante begrippen, en hoe zo’n impactevaluatie moet worden uitgevoerd. Ten eerste is er heel wat spraakverwarring omtrent het concept ‘impactevaluatie’. Het is niet altijd even duidelijk wat bedoeld wordt met impact. Ook is niet altijd helder wat het doel van impactevaluatie is. Wordt het ingezet als een leerinstrument of als een verantwoordingsinstrument? Daarnaast blijken aangepaste evaluatiemethoden nodig. Sociaalwerkpraktijken laten zich niet gemakkelijk vatten in eenvoudige modellen. Er bestaat geen blauwdruk van een manier van evaluatie die in alle praktijken eenduidig kan worden toegepast. Tot slot moet duidelijk zijn op welk niveau we aan impactevaluatie kunnen doen. Gaan we ervan uit dat organisaties dat zelf kunnen of beantwoorden we een aantal vragen ook op sectoraal niveau? Wat is de rol van kennisdatabanken en -instellingen? Impactevaluatie vraagt dus naast het verhelderen van concepten, uitklaren van doelen en focus, het op maat snijden van sociaalwerkpraktijken, de promotie van impactgericht handelen en om een debat over wie welke taken hierin kan opnemen (Sterk Sociaal Werk, 2020).

In de aan-en uitloop van en naar de sociaalwerkconferentie van 5 mei 2022, wilde het onderzoeksteam: een visienota uitschrijven over impactgericht handelen in sociaal werk, een inventaris opmaken van praktijken die aan impactevaluatie doen, en een lerend netwerk opzetten waarin praktijkervaring, -kennis en -inzichten rond impactevaluatie en impactgericht handelen uitgewisseld en verdiept wordt.

Via het lerend netwerk kregen de onderzoekers zicht op de manier waarop praktijken concreet met impactevaluatie aan de slag zijn gegaan. Een lerend netwerk is een groep van mensen die elkaar op geregelde tijdstippen ontmoeten om op een gestructureerde manier kennis en ervaring uit te wisselen over een bepaald thema. Deelnemers stappen in op basis van hun interesse, ervaring en vragen. Het netwerk laat toe om kennis te delen en geeft aanleiding tot kruisbestuiving, zowel binnen als buiten de organisatie. Participeren in een lerend netwerk kan een nieuwe dynamiek teweegbrengen: het bevordert ideeënbevruchting en innovatief denken, het zorgt voor toegang tot expertise en een snellere verspreiding van praktijkervaring (Gielen & Lauwers, 2009). In

het lerend netwerk gingen onderzoekers in gesprek met professionals van een vijftal sociaalwerkpraktijken over hun ervaringen en inzichten in verband met impactevaluatie. De bijeenkomsten met het lerend netwerk werden gespreid over een periode tussen mei 2021 en oktober 2022. Wat nu volgt is een analyse van de inzichten uit de literatuurstudie en bijeenkomsten die plaatsvonden in kader van het lerend netwerk.

In een eerste hoofdstuk geven we weer hoe het lerend netwerk werd opgevat en uitgewerkt. Vervolgens gaan we in op wat zo kenmerkend en eigen is aan 'sociaal werk': wat maakt dat impactevaluatie voor sociaalwerkpraktijken een uitdaging vormt. Vanaf het derde hoofdstuk formuleren we de leidende principes en krachtlijnen voor het evalueren van de impact van sociaalwerkpraktijken. We onderscheiden de invulling vanuit praktijkwerkers van het begrip 'impact', aandacht en respect voor complexiteit, het contributieperspectief, impactgericht handelen, kennis kruisen met bijzondere aandacht voor het clientperspectief en de opmaak en onderdelen van een programmatheorie. In een negende onderdeel geven we beknopt de impact van impactevaluatie op de betrokken organisaties weer. We eindigen dit rapport met conclusies, take-home-messages en aanbevelingen.

## 1. HET LEREND NETWERK

In de (internationale) literatuur is er geen blauwdruk, noch eenduidig antwoord, eenvormig sjabloon of passe-partout voor handen over de manier waarop impactevaluatie gepast wordt ingezet binnen sociaalwerkpraktijken. We wendden ons daarom tot die sociaalwerkpraktijken die de voorbije jaren ervaring opgebouwd hebben over dit thema. We analyseerden een aantal praktijken van impactevaluatie in Sociaal Werk met aandacht voor de wijze waarop ze omgingen met, en antwoorden formuleerden op conceptuele, methodologische en praktijkgerichte vragen. De door hen opgedane kennis werd in het lerend netwerk verdiept en verspreid. In dit deel stellen we de vijf organisaties voor die deelnamen aan het lerend netwerk. We doen dit aan de hand van een samenvatting van hun voorstelling op het lerend netwerk zelf<sup>1</sup>.

### 1.1. DE DEELNEMERS AAN HET LEREND NETWERK

De selectie van de vijf sociaalwerkpraktijken die betrokken werden in het lerend netwerk werd ingegeven door het feit dat ze de voorbije jaren ervaring opgebouwd hebben inzake impactevaluatie. Een essentieel criterium was de mate waarin de organisaties over hun doorlopen traject transparant willen zijn. Daarnaast speelden nog andere criteria een rol in de selectie. We wilden de diversiteit van praktijken waarborgen: verschillende soorten praktijken, verschillende regio's, verschil in doelgroep-participatie en verschil in gehanteerde methoden van impactevaluatie. We wilden expliciet ook interventies meenemen die veranderden in de duur van de interventie om niet het gevaar te lopen enkel te focussen op gestandaardiseerde stramien. We waren niet op zoek naar louter goede praktijken. Uitgangspunt was immers dat we bij de opstart van dit traject nog geen idee hadden wat we dan precies onder 'goede praktijk' moesten verstaan. We betrokken een aantal praktijken van impactevaluatie die in hun doorlopen traject reeds ver gevorderd zijn, die daarin keuzes gemaakt hebben, keuzes die misschien niet altijd 'perfect' waren maar waaruit wel lering te trekken valt.

De onderzoekers van het project impactevaluatie stelden het lerend netwerk samen, maakten telkens ook de agenda op en organiseerden praktisch de bijeenkomsten. Naast de onderzoekers van Universiteit Antwerpen, Karel de Grote Hogeschool, KULeuven en SAM steunpunt Mens en Samenleving namen telkens ook vertegenwoordigers van de vijf organisaties deel samen met een handvol externe experts. Die vijf organisaties deelden hun ervaringen en kennis. De externe experts namen deel in een wisselende samenstelling. We duiden die deelnemers aan met de term 'de buitenschil'. De taak van die zogenaamde 'buitenschil' bestond er in hun reflectie te geven aan het einde van elke bijeenkomst over de aan bod gekomen inhoud. Het betrof

---

<sup>1</sup> Voor meer informatie verwijzen we naar de webpagina's van de betrokken organisaties

doctoraatstudenten – werkend aan een doctoraatstudie rond het thema impactevaluatie - en medewerkers van het CAW en de CAW-groep.

### 1.1.1 ARMENTEKORT

Armentekort (ATK)<sup>2</sup> is een organisatie die steunt op twee pijlers: buddywerking en ‘de beweging’. De buddywerking stelt zich als doel personen in kansarmoede, aangeduid als ‘kanszoekende buddy’s’, te koppelen aan personen die niet in kansarmoede zitten, de ‘kansbiedende buddy’s’. Kansbiedende buddy’s kunnen zich aanmelden en volgen voorafgaand aan het buddieschap een opleiding van een 9-tal workshops. Aan het einde van die opleiding kunnen ze gekoppeld worden aan iemand die leeft in kansarmoede. De trajecten die ATK opzet vertrekken vanuit het idee van gelijkwaardigheid. Het is niet de bedoeling dat de kansbiedende buddy’s een extra hulpverleners zijn. Het is daarentegen de bedoeling dat vanuit gelijkwaardigheid een gearrangeerde vriendschap ontstaat. ATK verwacht dat die buddy’s elkaar in een periode van 2 jaar wekelijks ontmoeten. Door dat 100-tal interacties die ze in die periode met elkaar hebben, zal de kanszoekende buddy terug zijn eigenwaarde vinden, controle verwerven, zelf bewuster keuzes kunnen maken en invloed hebben op bepaalde levensdomeinen als wonen en werk. Een andere belangrijke pijler is wat ATK de ‘beweging’ noemt. De beweging heeft als doel kansarmoede de wereld uit te helpen. Ze draagt daartoe bij door te wegen op het maatschappelijke debat dat er rond kansarmoede is, door te lobbyen bij beleid en politiek om bepaalde beleidsmaatregelen die niet altijd even populair zijn, maar noodzakelijk om kansarmoede echt radicaal af te schaffen, om daar een draagvlak voor te gaan creëren in de samenleving, onder de burgers en binnen politieke partijen.

### 1.1.2 AVANSA

Avansa regio Antwerpen<sup>3</sup> (voorheen VormingPlus) is een organisatie die werkzaam is binnen de sector sociaal-cultureel werk. Het geografisch werkingsgebied bevindt zich tussen Essen tot Boom: de stad Antwerpen en de omliggende gemeenten, maar niet Mechelen en ook niet de Kempen. Avansa heeft de laatste jaren een omslag gemaakt van het vroegere cursorisch, doorlopend aanbod naar een grotere inzet en focus op burgerparticipatie. Die participatie staat in de huidige werking centraal. Avansa gaat met groepen burgers aan de slag om antwoorden te vinden op maatschappelijk urgente vraagstukken die nu leven in de maatschappij en waar dat die burgers – door Avansa gefaciliteerd - antwoorden op formuleren. Die ondersteuning gebeurt soms op vraag van lokale besturen of organisaties, soms vanuit burgerinitiatieven zelf. De thema’s waar men nu rond bezig is, zijn diversiteit, ruimte en duurzaamheid, opgroeien en inclusie. Binnen het thema opgroeien heeft Avansa de in het project ‘Spring Mee’ een impactevaluatietraject gelopen. Dit project, gericht op schoolbetrokkenheid van ouders, werd gesubsidieerd door de stad Antwerpen. In een tijdspanne van 5 jaar, tussen 2015 en 2020 werd in 25 scholen rond ouderbetrokkenheid gewerkt bij ouders van de jongste kleuters. De doelstelling hierbij was om op lange termijn ongekwalificeerde uitstroom te verminderen door in te grijpen bij de kleuterschool, de start van de schoolloopbaan. Achterliggend idee was dat als je ervoor zorgt dat kleuters de nodige handvaten krijgen, ze ook later sterker in hun schoolloopbaan staan. Het is sterk afhankelijk van de ouders of zij hun kleuter al dan niet naar school sturen en daarom werd gewerkt rond ouderbetrokkenheid.

### 1.1.3 MISSION- KORTRIJK

Het MISSION-project (Mobile Integrated Social Services Increasing employment Outcomes for people in Need)<sup>4</sup> was een samenwerkingsverband tussen OCMW Kortrijk, Kind en Gezin, VDAB, Universiteit Antwerpen, en de hogescholen VIVES en Howest. Kortrijk is een stad van 66.000 inwoners. Het wordt als centrumstad geconfronteerd met opvallend hogere armoedecijfers en daarmee gepaard gaande problematieken. De sociale dienstverlening heeft als kernopdracht voor al haar inwoners een menswaardig bestaan te garanderen. De impactmeting die via MISSION eenmalig gedaan werd, kaderde in een groter verhaal van reorganisatie vanuit de vaststelling dat, net als vele andere OCMW’s, de klassieke manier van werken niet meer volstaat om de

<sup>2</sup> <https://www.amentekort.be/>

<sup>3</sup> <https://avansaregioantwerpen.be/>

<sup>4</sup> [https://www.kortrijk.be/sites/kortrijk/files/2020-06/mission\\_samenvattend-beleidsrapport.pdf](https://www.kortrijk.be/sites/kortrijk/files/2020-06/mission_samenvattend-beleidsrapport.pdf)



kernopdracht te vervullen: recht op een menswaardig bestaan garanderen. Van december 2016 tot november 2019 liep het Mission-project mede gefinancierd door het Europese programma voor Tewerkstelling en Sociale Innovatie (EaSI). Het project bestond uit twee onderzoeksluiken: het ontwikkelen van een methodiek van 'outreaching case management'; en de effecten ervan op het gebruik van lokale dienstverlening, het opnemen van financiële steun en de levensomstandigheden van kwetsbare gezinnen met jonge kinderen aan een wetenschappelijke toets onderwerpen. De resultaatsmeting gebeurde door een gerandomiseerd gecontroleerd experiment (RCT ofte Randomised Controlled Trial) (Van Lancker et al., 2020). RCT's worden door de band genomen beschouwd als de beste onderzoeksmethode om een hypothese te testen (Twisk & Proper, 2004). Op willekeurige wijze werden 112 kwetsbare gezinnen waar een kind werd geboren tussen april 2017 en april 2019 opgedeeld in twee groepen: een controlegroep (56 gezinnen) en een interventiegroep (56 gezinnen). In de controlegroep veranderde er voor de gezinnen niets. Zij konden zoals iedereen een beroep doen op de bestaande organisaties en dienstverlening en ze ontvingen de hulp die ze voorheen ook al kregen. Voor de interventiegroep veranderde er wel iets: zij kregen ondersteuning van een casemanager die de brug vormde tussen de bestaande organisaties en dienstverlening en het gezin. Vervolgens werd nagegaan of er na zes maanden en na een jaar verschil was in het gebruik van hulp- en dienstverlening en de levensomstandigheden tussen de twee groepen. Op basis van de resultaten die uit deze impactstudie voortkwamen is Kortrijk nu verder de dienstverlening aan het reorganiseren en verbeteren.

#### 1.1.4 SOLIDAIR MOBIEL WONEN - BRUSSEL

Solidair Mobiel Wonen<sup>5</sup> Samenlevingsopbouw Brussel is een project rond wonen. Concreet werkt Samenlevingsopbouw Brussel altijd met meerjarenplannen. In het lopend meerjarenplan hebben ze twee grote thema's waarrond evenveel teams gebouwd zijn: een team recht op wonen en een team recht op sociale bescherming. Het team recht op wonen heeft samen met KULeuven en CAW Brussel het project uitgewerkt onder de naam Solidair Mobiel Wonen (SMW). Dat project is gestart vanuit de ervaren spanning tussen het recht op wonen en het gebrek aan betaalbare woningen. Dat laatste was een vaststelling in een voorgaand project gemaakt in nauwe samenwerking met de thuislozensector in Brussel. Het project richt zich op het verwerven van controle, het zelf in handen nemen van een aantal zaken. Vanuit de vaststelling dat er enerzijds een grote nood is maar er anderzijds toch heel wat beschikbaar braakliggende terreinen zijn en ook veel leegstaande gebouwen, werd gekozen om mobiele betaalbare woningen te plaatsen. Vanuit het project SMW is expliciet gekozen om dat samen met de eindgebruikers te doen. Het project wordt samen met de toekomstige bewoners van dat project opgebouwd en de wooneenheden zijn mobiel. Ze zijn verplaatsbaar van het ene braakliggend terrein naar een ander. Er is een nauwe samenwerking met verschillende partners, onder andere de faculteit Architectuur van de KULeuven. Die faculteit is, samen met haar studenten, de eindbewoners en de partners, mee verantwoordelijk voor het ontwerp van de woningen.

#### 1.1.5 YOUNITED BELGIUM

Younited<sup>6</sup> is een organisatie die sport in het algemeen, en voetbal in het bijzonder, gebruikt om een thuis te geven aan – wat zij noemen – 'experten in het dagelijks overleven'. Younited opereerde tot voor 2 jaar onder de naam 'Belgian Homeless Cup'. De naamswijziging is er gekomen om op een meer positieve wijze te kijken naar, en spreken over de doelgroep. Younited wil bij experts in het overleven bouwen aan zelfvertrouwen, een beter zelfbeeld ontwikkelen, uitgaan van de eigen krachten en mogelijkheden, opnieuw structuur brengen in het leven, de kracht van de groep en het gevoel ergens toe te behoren versterken via deelname aan een voetbalploeg. Younited heeft een 30-tal teams verspreid over België. Dat zijn telkens samenwerkingen tussen voetbalclubs en sociale organisaties. Younited Belgium heeft niet de ambitie 'hulpverlening' te bieden. Ze reiken een bijkomende ondersteuning aan voor hulpverleners. Younited heeft een kader, hanteert een methodiek, organiseert evenementen en probeert zo hulpverleners, straathoekwerkers, OCMW-maatschappelijk werkers, CAW's, de

---

<sup>5</sup> <https://solidairmobielwonen.be/>

<sup>6</sup> <https://younited.be/>

mogelijkheid te geven om op een nieuwe en leuke manier in contact te komen met kwetsbare doelgroepen, daar een sociaal traject mee aan te gaan en af te leggen. Op dit ogenblik zijn er een 15-tal ploegen actief in Vlaanderen, 11 in Wallonië 3 in Brussel. Younited begeleidt mannenteams, gemengde teams als ook vier damesteams. Ze hopen in de komende jaren meer damesteams te kunnen oprichten. Younited is sinds kort ook aan het lonken naar andere sporten. Er zijn nu ook 2 teams in Kortrijk en Roeselare die met United Cycling bezig zijn. Hun core business is dus meer dan voetbal, eerder het bieden van een thuis in een team, waarbij het minder van belang is of dat team uit een voetbalteam dan wel een – bij wijze van voorbeeld - basketbalteam bestaat.

## 1.2. DE DOELSTELLINGEN VAN HET LEREND NETWERK

Met dit lerend netwerk willen de onderzoekers vijf doelstellingen realiseren: inventarisatie, mapping, kennisdeling, diepte-analyse van de praktijken en visie-ontwikkeling. Het eerste doel is de opmaak van een overzicht van in concrete praktijken effectief gehanteerde meet-en evaluatiemethoden. Ze willen de verschillende organisaties een forum bieden om de door hen ontwikkelde en/of ingezette meet-en evaluatie-instrumenten voor te stellen aan elkaar. Daarnaast willen ze via dit lerend netwerk kennis delen. Concreet wordt bij aanvang van elke bijeenkomst beknopt een (eerder) theoretisch kader geschetst. Vervolgens konden de (in totaal) vijf praktijken hun ervaringen, knelpunten keuzes bij impactmeting voorstellen. Daarbij werd de link gelegd met het toegelichte kader. In de voorbereiding op de kennisdelingsmomenten kregen ze vooraf enkele vragen ter voorbereiding voorgeschoteld. Analyse van hun antwoorden, en het doorvragen in de gezamenlijke sessies, leverde het materiaal aan dat de onderzoekers verwerkten in een visietekst (De Waele et al., 2022) en voorliggende rapport.

## 1.3. DE TOPICS DIE TIJDENS DE BIJENKOMSTEN AAN BOD KWAMEN

In de eerste bijeenkomst op 19 mei 2021 richtten we onze aandacht op het begrippenkader rond impactevaluatie, en het impactevaluatietraject dat door hen doorlopen werd. Tijdens een tweede bijeenkomst op 28 juni 2021 gingen we dieper in op de opmaak van een veranderingstheorie, handelingstheorie en/of programmatheorie. Een derde bijeenkomst vond plaats op 14 oktober 2021. In deze bijeenkomst kregen we zicht op de manieren van 'operationaliseren': hoe werd impact meetbaar of zichtbaar gemaakt? We gingen met elkaar in gesprek over ervaren moeilijkheden en voordelen, of en op welke manier het cliëntperspectief betrokken werd, wat dit heeft veranderd binnen de organisatie en welk effect dit had op het handelen van praktijkwerkers. Een vierde bijeenkomst vond plaats op 31 maart 2022. We stelden de analyse van de voorbije bijeenkomsten voor aan de werkveldorganisaties. Zij kregen de gelegenheid om vragen, bedenkingen en opmerkingen bij die analyse te plaatsen. Daarna gingen we dieper in op hun leerpunten, waarmee we terugblikten op vorige gesprekken, maar ook vooruit keken naar de toekomst. In het volgend onderdeel brengen we de praktijkervaringen die gedeeld werden in dit lerend netwerk samen met inzichten zoals we ze verwoordden in onze visienota die op de tweede sociaal werkconferentie van 5 mei 2022 voorgesteld werd (De Waele et al., 2022). en inzichten uit een literatuuronderzoek. We zullen de principes uit de literatuur confronteren met de praktijk. Waar botst en schuurt het? Waar lopen zaken parallel? We geven de krachtlijnen van de visie op impactevaluatie in sociaal werk weer, met daarop telkens de reflecties vanuit de deelnemers van het lerend netwerk. Die krachtlijnen zijn bij wijze van inleiding kort samen te vatten als volgt: (1) impact capteren houdt meer in dan louter het vaststellen van effect, (2) het is van essentieel belang de complexiteit van sociaalwerkpraktijken te erkennen, in de betekenis van onzekerheid over bereikte resultaten als rechtstreeks gevolg van de acties. Dit is te verklaren vanuit de proceslogica die kenmerkend is voor sociaalwerkpraktijken. (3) Wees daarom in alle openheid transparant over het eigen aandeel in bereikte impact, maar koester wel de ambitie duidelijk te krijgen waarin je precies het verschil maakt. (4) Stimuleer impactgericht handelen door een cultuur van evaluatief handelen te installeren. (5) Verzeker daarbij de participatie van verschillende betrokkenen, die elk hun eigen perspectief inbrengen. (7) De combinatie van deze principes kan praktisch waargemaakt worden, want rekening houdend met het procesmatige en relationele karakter van impactevaluatie, via de opmaak van een programmatheorie. Voor we hiermee aan de slag gaan zullen we vooraf de uitdaging van impactevaluatie voor sociaal werk schetsen, verklaren en situeren. Wat is er zo bijzonder aan sociaal werk dat impactevaluatie zo uitdagend maakt ?

## 2. STERK SOCIAAL WERK: PRINCIPES EN KRACHTLIJNEN

Waar staat sociaal werk voor? De internationale definitie, zoals vertaald door de Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk omschrijft sociaal werk als *“een praktijk-gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale wetenschappen, menswetenschappen en inheemse en lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen”* (International Federation of Social Workers, 2015; Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk, 2015). Deze definitie schuift een aantal belangrijke principes naar voor die tijdens de eerste sociaalwerkconferentie (2018) werden omarmd en uitgediept. Zo werd in het eindrapport van de conferentie het streven naar sociale rechtvaardigheid tegen de achtergrond van de mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit verbonden aan vijf krachtlijnen die het DNA uitmaken van het sociaal werk: nabijheid en laagdrempelig werken, politiserend werken, generalistisch werken, verbindend werken, en werken vanuit een proceslogica (Hermans et al., 2018). Uit de definitie blijkt dat het sociaal werk staat voor sociale verandering, gedreven door het streven naar sociale rechtvaardigheid. Tegelijkertijd impliceert de proceslogica van het sociaal werk dat dit streven zich manifesteert aan de hand van ‘emergente’, ofwel ‘zich ontplooiende’ praktijken. Dit zijn praktijken waarin de weg naar de beoogde verandering gaandeweg vorm krijgt (Rogers, 2008). Sociaal werkers stemmen hun handelen daarbij voortdurend af op de context waarbinnen het veranderingsproces plaatsvindt én op de perspectieven, betekenisverlening en kennis van de betrokkenen, in het bijzonder de cliënt (Hermans et al., 2018). Sociaal werkers nemen steeds de diversiteit van cliënten<sup>7</sup> (zowel individuen als groepen) voor ogen en worden uitgedaagd door het gegeven dat de context van hun cliënten en de ruimere maatschappelijke context waarbinnen de sociaalwerkpraktijk zich ontplooit vaak haaks staan op de doelstelling die ze voor ogen hebben (De Waele et al., 2022). Die proceslogica, eigen aan sociaalwerkpraktijken, ziet zich weerspiegeld in de manier waarop binnen die praktijken impact gecapteerd wordt. Alvorens we uiteen zetten hoe zich dit vertaalt in te hanteren principes bij impactevaluatie klaren we enkele basisbegrippen uit.

## 3. IMPACTEVALUATIE HOUDT MEER IN DAN VERANDERING CAPTEREN

### 3.1 LITERATUUR OVER IMPACT

Er is rond impactevaluatie in sociaal werk nogal wat spraakverwarring en dus nood aan een gemeenschappelijk begrippen- en referentiekader (Sterk Sociaal Werk, 2020). Er circuleren verschillende definities van impact (Maas & Liket, 2011). Het gebrek aan een eenduidige definitie creëert niet alleen verwarring op het terrein. Het hindert ook het debat over evaluatie van sociaalwerkpraktijken (Astbury, 2016; Maas, 2014). Het is daarom belangrijk om van bij de start duidelijkheid te scheppen over hoe we vanuit het onderzoeksteam naar impact kijken. Op basis van internationale en Nederlandstalige literatuur komen we tot een eerste definitie. Die luidt als volgt: ‘Impact’ zijn die veranderingen op lange termijn die optreden tijdens of na de interventie (Organisation for Economic Cooperation and Development/The Development Assistance Committee [OECD/DAC], 2000). Het is in het bijzonder dat deel van de resultaten dat gerealiseerd werd als gevolg van de interventie, bovenop en naast wat sowieso zou plaatsgevonden hebben (Clark et al., 2004). De veranderingen doen zich niet alleen voor bij de doelgroep maar ook in de brede(re) samenleving of de gemeenschap (Woerrlein & Scheck, 2016). Impact kan het effect zijn van één specifieke interventie waarbij een directe, enkelvoudige causale relatie met een specifiek resultaat vast te stellen is, of impact kan het resultaat zijn van de interactie tussen verschillende praktijken en

---

<sup>7</sup> Omwille van de uniformiteit verwijzen we in dit rapport consequent naar ‘de cliënt’. We zijn ons ervan bewust dat deze term niet door iedereen in het sociaal werk gedragen wordt. De term ‘cliënt’ mag niettemin opgevat worden als equivalent voor ‘gebruiker’, ‘participant’, ‘doelgroep’ en andere courante termen waarmee in het brede sociaal werk naar de cliënt verwezen wordt

contextfactoren (Berghmans et al., 2014; Pawson, 2013). De veranderingen kunnen positief of negatief zijn, een primair of secundair effect zijn van een interventie en bedoeld of onbedoeld (Clark et al., 2004; Organisation for Economic Cooperation and Development/The Development Assistance Committee [OECD/DAC], 2000). In een meer handzame definitie vatten we impact op als volgt:

*“Impact zijn die sociale veranderingen die het gevolg zijn van positieve en negatieve, bedoelde en onbedoelde, en directe en indirecte effecten van sociaalwerkpraktijken. Deze effecten treden op tijdens of na de praktijk en doen zich voor bovenop en naast wat sowieso plaatsgevonden zou hebben.” (De Waele et al., 2022, p. 4)*

Evaluatieonderzoek is een relatief jonge tak van onderzoek. Vanaf de jaren '80 is er een ware explosie aan methoden, kaders, toolkits en geen gebrek aan ideeën over hoe goed evaluatieonderzoek te verrichten (Astbury, 2016). Er is een wildgroei aan methoden en technieken om impact vast te stellen (Berghmans et al., 2014; Maas, 2014; Maas & Liket, 2011). Eén van de redenen daarvoor is dat binnen organisaties verschillende geledingen andere accenten kunnen leggen op wat ze in beeld willen krijgen (De Cuyper, 2001; Heene, 2005). Om de impact van sociaalwerkpraktijken te kunnen beoordelen kan men bijvoorbeeld nagaan of de ingezette middelen (input), door activiteiten (throughput) worden omgezet in prestaties (output) die bepaalde effecten genereren (outcome). Dit eenvoudig en logisch schema is gebaseerd op de zogenaamde Impact Value Chain (Clark et al., 2004; Porter, 1985). Dit geeft weliswaar een te sterk vereenvoudigende voorstelling van een meer complexe realiteit, maar het schema verheldert wel een aantal cruciale concepten en hun onderling verband.



*Figuur 1: Impact Value Chain naar: Clarck et al, 2004, p. 7*

Input omvat verschillende middelen en bronnen die noodzakelijk zijn om het programma of de interventie uit te voeren. Denk hierbij onder meer aan medewerkers, infrastructuur en financiële middelen. Activiteiten of ‘throughput’ zijn die acties die opgezet worden om de beoogde doelen te realiseren. Dat kunnen zijn: vaardigheidstraining, het leveren van diensten of bieden van hulpverlening. Output zijn dan de tussentijdse resultaten van de activiteiten: het aantal vaardigheidstrainingen, het aantal opgeleide personen, het aantal bereikte cliënten. Outcomes of effecten zijn de verwachte veranderingen: het effect van de geïnvesteerde input in activiteiten die tot output leiden (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Taplin & Rasic, 2010). Impact duidt dan op die resultaten die zich voordoen bovenop en naast wat sowieso plaatsgevonden zou hebben (Clark et al., 2004; De Waele et al., 2022). De verschillende elementen binnen zo’n impact value chain maken dat binnen een organisatie of programma, door verschillende stakeholders andere accenten gelegd kunnen worden. Zonder al te diep in te gaan op de mogelijke nuances kan je stellen dat traditioneel subsidieverstrekkers, management en middenkader eerder aandacht heeft voor ‘transactie’ (de verhouding input-output), sociaal werkers voor de ‘interactie’ (throughput of proces, de manier waarop een product tot stand komt) en gebruikers voor zowel transactie als interactie (resultierend in door hen gewenste outcome via een proces waarin ze zich gehoord weten) (Burke & Litwin, 1992; Clark et al., 2004; Heene, 2005).

### 3.2 IMPACT ZOALS BEGREPEN EN GEHANTEERD DOOR PRAKTIJKORGANISATIES

In het volgende onderdeel bekijken we hoe de in het lerend netwerk betrokken praktijkorganisaties zich verhouden tegenover de verschillende elementen in de definitie van impact? Welke vragen, moeilijkheden en mogelijke nuances roept die definitie op bij de deelnemers van het lerend netwerk? Zijn ook zij geneigd het accent te leggen op slechts één van de componenten van de value chain? We stoten onder meer op begripsverwarring, onduidelijkheid over de termijn waarbinnen verandering te capteren valt, vragen over de veralgemeenbaarheid van bevindingen, twijfels over het ideale moment van start en afsluiting van een

impactevaluatietraject en impactevaluatie als een relationele praktijk waarin verschillende perspectieven worden betrokken.

### 3.2.1 VERWARRING OVER HET CONCEPT 'IMPACT' EN DAARMEE SAMENHANGENDE CONCEPTEN

De begripsverwarring op het terrein rond impactevaluatie die aangehaald werd in de stakeholdersmeeting van februari 2020, kwam ook in het lerend netwerk bovendrijven. Een geregistreerde output als 'aantal verstrekte winterkledij', zo werd al voorbeeld aangehaald, is weliswaar een nuttige indicator over een uitgevoerde actie, maar geen goede maat voor impact. Het onderscheid tussen 'outcome' en 'impact' bleek niet altijd zuiver. De grens tussen die begrippen was veelal te vaag, en concepten werden vaak door elkaar gebruikt. Dit niet altijd even bewust. Wel op een bewust niveau speelde de keuze om te focussen op één, of een beperkt aantal, elementen in de waardenketen: input, throughput, output of outcome. Nagestreefde impact werd dan geformuleerd in eerder algemene termen: sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment, emancipatie, sociale rechtvaardigheid, realiseren van mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit. De keuze voor een focus op het doel van de interventie of één of meerdere tussen-doelen, en niet op zo'n breed missie-visie-verhaal van de organisatie, werd dan meestal ingegeven door pragmatiek. Wat krijg je – maar - effectief te pakken? Wat krijg je concreet in beeld? Context, zoals netwerk en familie, mee betrekken in een evaluatie of een bevraging, zo getuigen de deelnemers, lukt vaak niet... waardoor de praktijken zich soms gedwongen zien tot een beperkte scoop met enkel aandacht voor waarneembare veranderingen op individueel niveau. Organisaties die projectmatig werken, zetten daarenboven hun interventies uit in een relatief beperkte periode. Denk hierbij aan een schooljaar, een semester,... Dit dwingt hen om te kijken naar enkel die resultaten die behaald werden op die korte termijn. Dit impliceert een focus op effecten bij individuen op korte termijn. Nochtans bleek uit de gesprekken dat de organisaties veranderingen nastreven op meerdere niveaus dan louter bij die individuele deelnemers. Gemikt wordt op zowel de doelgroep, medewerkers (waaronder vrijwilligers) als op de samenleving. Dit werpt de belangrijke vraag op: wat capteer je dan eigenlijk? Geduid werd op het grote belang om van bij de start van een impacttraject heel concreet invulling te geven aan hoe over impact te praten en waarop de aandacht en focus te leggen. Een andere focus leidt namelijk tot een andere invulling van zowel centrale begrippen en concepten (denk bijvoorbeeld aan 'welzijn') als aan het tijdsperspectief (lang versus kort) en bij wie men impact wil bewerkstelligen (individuen, groepen organisaties, beleid of brede samenleving).

We polsten in het lerend netwerk dan ook naar de invulling van het begrip 'impact' bij de deelnemende organisaties. Bleek dat zij definities van impact hanteren die nauw aanleunen bij de definitie zoals wij ze vanuit de onderzoeksgroep geformuleerd hadden. Impact werd zo onder meer gedefinieerd als het eigen aandeel in gerealiseerde doelstellingen. Die realisatie van doelstellingen wordt niet beschouwd als een rechtstreeks gevolg van eigen interventies, maar wel steeds in combinatie met andere invloeden. Heel veel actoren en factoren spelen mee een rol in het leven van cliënten, zo wordt opgemerkt. De eigen organisatie levert in die zin slechts 'een bijdrage aan...' gerealiseerde impact. Eén van de organisaties omschrijft impact als veranderingen die optreden als gevolg van een combinatie van interventies, en dit bij zowel deelnemers als medewerkers én de brede samenleving. Van belang daarbij is de aandacht voor emergente, onverwachte of onvoorziene resultaten. De gerealiseerde of uitgelokte veranderingen kunnen positief of negatief zijn. Anderen duiden in dit verband op het belang om zeker ook oog te houden voor onbedoelde en ongewenste effecten.

*"Wat ik zelf geleerd heb is dat je ook moet denken aan de negatieve en de onbedoelde effecten. Ik denk dat dat wel iets is als valkuil bij mezelf, dat ik daar vaak toch niet helemaal rekening mee houd. Dat ik mij vooral focus op de positieve dingen en de dingen die we wel zien en die we wel kunnen meten, waar we wel naar kunnen peilen, die we makkelijk kunnen bevragen."*

De definitie van impact die organisaties hanteren hangt derhalve in sterke mate af van al dan niet focus op één van de elementen in waardenketen, het niveau waarop beoogde impact gedefinieerd wordt en de mate waarin men openheid vertoont voor onbedoelde en ongewenste effecten. Een bijzonder punt van discussie bleek de termijn waarbinnen impact of verandering te verwachten valt.

### 3.2.2 ONDUIDELIJKHEID OVER DE TERMIJN: IMPACT OP LANGE OF KORTE TERMIJN?

Een tweede element van conceptuele onduidelijkheid is de termijn waarbinnen verandering te verwachten of te capteren valt. Er is een spanningsveld tussen een korte termijn-blik met lange termijn doelstellingen. Zowel korte termijn-effecten als lange termijn-impact nagaan blijkt een moeilijke combinatie. Hier duikt de vraag op naar wat men binnen een 'redelijke' termijn kan verwachten. Welke grote structurele veranderingen kan men verwachten binnen een beperkte periode op het gebied van wonen, tewerkstelling, taalverwerving? Hoe kan men die 'redelijke termijn' definiëren? Is daar een tijdsvenster op te kleven: zes maanden, twee jaar? Organisaties vangen dit deels op door de lange termijn impact expliciet deel te laten uitmaken van hun visie op hoe de interventie verandering kan bewerkstelligen, maar het vaststellen van de effecten eerder te situeren bij veranderingen op de korte termijn. Door de deelnemers aan het lerend netwerk wordt dan de keuze gemaakt om de termijn waarbinnen men impact of verandering wil capteren beperkt te houden.

*"Ik denk dat het voor ons het criterium vooral is dat we het moeten kunnen vastpakken in de duur van een lopend traject. Dat maakt dat wanneer mensen uit een traject stappen, we ze vaak kwijt zijn. Dan ga je ze niet meer bereiken."*

Het effect op korte termijn wordt in die optiek dan door de meesten van hen beschouwd als een element in een te doorlopen proces. Een tussentijds te behalen resultaat als noodzakelijke te zetten tussenstap naar een volgende – beoogde en gewenste - verandering. Het vaststelbare resultaat of effect wordt dan gesitueerd in een keten die leidt tot meer duurzame, structurele verandering op – onder meer- verschillende relevante levensdomeinen. De korte termijn-resultaten passen op zo in een procesmatige logica. Anderen zien die korte termijn-effecten als waardevolle uitkomsten of resultaten op zich. Effecten die op zich minstens even waardevol zijn als die lange termijn-impact. Naast de vraag binnen welke termijn veranderingen te verwachten en te capteren zijn, is het ook een grote logistieke en methodologische uitdaging om de impact op lange termijn vast te stellen. Het blijkt redelijk eenvoudig om bij de doelgroep gewijzigde opvattingen, ideeën of houdingen in beeld te brengen. Lange termijn effecten op diverse levensdomeinen vragen één of andere vorm van longitudinaal onderzoek: opeenvolgende meetmomenten verspreid in de tijd. Er is weliswaar een grote eensgezindheid over de stelling dat longitudinale opvolging waardevolle informatie kan opleveren, maar die blijkt praktisch onuitvoerbaar. Longitudinaal onderzoek vraagt een zwaar engagement, in personeel, tijd en middelen, maar ook goodwill en vertrouwen van geldschieters om op zoek te gaan naar die lange termijn-effecten zonder onmiddellijk of rechtstreeks zicht te hebben op meerwaarde ervan of resultaten. Zo'n zwaar engagement dat dit maar uiterst zelden uitgevoerd wordt. Potentiële sponsors van dit soort onderzoek, verwezen wordt hierbij naar lokaal beleid, willen graag binnen de termijn van hun legislatuur aantoonbare resultaten. Ook voor organisaties die hun impact willen aantonen kan dat lange termijn perspectief en een poos blind varen, flink afschrikken. Er spelen zoveel factoren en invloeden mee dat het op den duur onmogelijk wordt een aandeel van die ene interventie duidelijk af te splitsen van alle andere invloeden die in tussentijd meespelen. Te lange termijn maakt het quasi onmogelijk vast te stellen wat de eigen bijdrage precies is. Wat wél zichtbaar wordt op die relatief korte termijn, naast korte-termijn-resultaten, zijn die structurele problemen waarop de interventie op zich zelf nauwelijks vat heeft. Problemen waar je als lokale sociaalwerkpraktijk maar in beperkte mate greep op hebt. Voorbeelden die aangehaald werden zijn onder meer degelijke en betaalbare huisvesting, duurzame tewerkstelling en maatschappelijke participatie. Dit soort structurele problemen krijgt men vrij snel in beeld. Een respondent vat het samen als volgt: *"de focus op korte termijn is weliswaar noodzakelijk, maar vandaaruit kan of moet men zoeken naar structurele oplossingen"*.

*"Wanneer meet je impact en wanneer meet je effect? Ik denk dat we uiteindelijk in de praktijk vaak effecten hebben gemeten, omdat we projectmatig werken en door projectmatig te werken, stoten we natuurlijk ook op grenzen qua tijdsinzet. Ons project situeert zich op korte termijn en in een beperkte periode. Maar echt die impact op lange termijn, die ligt niet vast. Ook omdat er zo veel andere projecten en werkingen ook zo'n goede inspanningen leveren en ook effecten gaan hebben. En dan natuurlijk ook de context."*

Moeten resultaten bekeken worden op lange termijn of op korte termijn? Een deelnemer aan het lerend netwerk beslecht de discussie met de opmerking dat impactevaluatie moet gaan over gerealiseerde en vast te stellen veranderingen. Het is dan minstens even interessant te kijken naar veranderingen op korte als op lange termijn.

*“Stel dat één van de doelstellingen van de organisatie is om te werken aan sociale inclusie. Hoe ga je dat in godsnaam meten? Zelfs als je er in slaagt om een groot onderzoek op te zetten waarbij gekeken wordt dat in Vlaanderen de sociale inclusie met zoveel procent gestegen is: op lange termijn spelen er zoveel andere invloeden en actoren mee dat je daar weinig leert over wat jij nu gedaan hebt, en of wat jij gedaan hebt beter kan. Omdat je aan het kijken bent naar iets dat zo ver weg staat. Dan is het soms interessanter om naar die veranderingen op korte termijn te kijken. Is dat dan impact? Ja, dat is dan misschien eerder een woordgebruik dan, want vanaf dat je naar veranderingen kijkt ben je goed bezig, want dat is hetgeen waar we echt op moeten focussen en waar we uit kunnen leren.”*

Moet iedere organisatie op zich haar impact op lange termijn aantonen? De deelnemers aan het lerend netwerk zien hier eerder een rol weggelegd voor kennisinstellingen. Om systematisch onderzoek te doen op lange termijn-impact van sociaalwerkpraktijken. Die ‘evidentie’ kan dan verspreid en gedeeld worden. Maar deze suggestie brengt ons dan naar het volgende punt van discussie. Hoe vindt ‘evidentie’ haar weg naar de praktijk? Hoe kan men bestaande kennis of informatie ontsluiten en delen? In welke mate is die toepasbaar op lokale situaties? Wat is er te zeggen over de veralgemeenbaarheid van resultaten uit impactevaluaties?

### 3.2.3 VRAGEN OVER DE 'VERALGEMEENBAARHEID' VAN DE RESULTATEN VAN IMPACTEVALUATIE

Binnen het lerend netwerk werd een sterk pleidooi gehouden voor erkenning van ieders eigenheid. Trajecten van impactevaluatie – zo werd betoogd- zijn niet onverkort te transfereren naar – op het eerste zicht – gelijkaardige situaties of contexten. Lokale verschillen en ietwat andere invullingen maken vergelijking moeilijk zo niet quasi onmogelijk. Ook binnen organisaties, en dan meer bepaald de wat grotere organisaties, zijn er ook interne verschillen op te merken. Centraal kan een organisatie uitgaan van een brede visie en missie waarin de ‘grote concepten’ opgenomen zijn zoals welzijn, gezondheid, inclusie, empowerment, enz ..., maar die overkoepelende concepten krijgen een ietwat andere inkleuring al naargelang de verschillende deeltrajecten volgens beleidsdomeinen. Grote verschillen zijn er ook tussen eenduidige, helder uit te tekenen trajecten en meer complexe trajecten. Opgemerkt wordt overigens dat het misschien wel eigen is aan lokale bewindsvoerders om dat lokale zo sterk in de verf zetten. Ze verwachten ‘eigen’ -lokaal ingebedde- data of gegevens.

Een verdienstelijke poging tot antwoord op dat zoeken naar evenwicht tussen het lokale en het generieke is om bij impactevaluatie vooral te zoeken naar de achterliggende en verklarende mechanismen. Bij impactonderzoek is het met name, naast van belang na te gaan of er iets veranderd is, tegelijk ook relevant om uit te pluizen hoe dat dan precies in zijn werk gaat. De achterliggende mechanismen ontrafelen. Het is volgens de deelnemers zinvol en belangrijk om via impactevaluatie, naast oordelen of iets werkt, ook op zoek te gaan naar werkzame mechanismen: wat maakt dat het werkt? Vanuit de literatuur kunnen we de te stellen vraag samenvatten als: *“What is it about this kind of intervention that works, for whom, in what circumstances, in what respect and why?”* (Pawson & Tilley, 1997). Dan speelt dat lokale misschien minder een rol en kan één organisatie ook iets leren van een ander. Over hoe de dingen wel of niet werken, maar ook en vooral: onder welke omstandigheden werkt het? Ook hier lijkt volgens de deelnemers aan het lerend netwerk een faciliterende rol weggelegd voor onderzoekers en kennisinstellingen.

*“Ik denk dat impactevaluatie ook een evenwichtsoefening moet zijn tussen het enerzijds in detail treden, het kijken naar de eigenheid van interventie en naar concrete handvaten van die interventie, maar anderzijds ook algemeen genoeg zo dat er inderdaad wel overkoepelende mechanismen zichtbaar worden die overgedragen kunnen worden naar andere interventies, zodat andere praktijken er ook van kunnen leren. Dus ik denk sowieso dat je aandacht moet hebben voor de context en de specificiteit van de interventie, maar ook moeten kijken, ‘wat zijn nu de algemene principes die voor andere praktijken ook waardevol kunnen zijn?’ En zo genereer je ook impact natuurlijk, door dat zichtbaar te maken.”*

### 3.2.4 WANNEER DOE JE AAN IMPACTEVALUATIE?

Wanneer doe je als organisatie aan impactevaluatie en wanneer stopt het? Impactevaluatie of -meting blijkt tijdsintensief. Het wordt vaak aangevoeld als iets extra's dat bovenop het gewone werk komt. Hoe bewaar je als sociaalwerkpraktijk het evenwicht tussen impactevaluatie aan de ene kant en het uitvoeren van primaire activiteiten aan de andere kant? Wanneer begin je eraan? Het intensief en iteratief proces moet dan op een bepaald ogenblik wel stoppen... maar wanneer juist? Het ‘Handbook on Impact Evaluation’ (Khandker et al.,

2010) schrijft voor dat je aan impactevaluatie moet doen als je een nieuwe praktijk of interventie opzet, of wanneer je via die impactevaluatie inzicht in werkzame mechanismen kan bieden. Bij de deelnemers aan het lerend netwerk wordt het eerste betwist. Er is vraag naar wat begrepen moet worden onder het begrip 'nieuw'. Een innovatieve praktijk die al 10 jaar aan de weg timmert kan daar ook onder vallen. Overeenstemming is er over het tweede. De achterliggende mechanismen ontrafelen. Daarbij dien je volgens de deelnemers aan het lerend netwerk ook na te gaan of je als organisatie goed werk levert.

Blijft de onbeantwoorde vraag: wanneer stoppen? Wanneer weet je als organisatie genoeg om te zeggen 'dit werkt'? Het klopt dat je ergens een punt moet zetten en tot een besluit moet komen over bereikte impact. Deelnemers werpen daartegen op dat het ook belangrijk is om na te gaan of het buikgevoel klopt. Ook wanneer een praktijk of interventie inconsistente resultaten laat zien, om antwoord te geven op de vraag: hoe komt het dat een interventie soms werkt en soms niet, bij een deel van het doelpubliek aanslaat en bij een ander deel niet? Zicht krijgen en houden op de werkzame mechanismen daarin, en een meer helder zicht behouden op doelstellingen, publiek en globale werking.

Voor de deelnemers aan het lerend netwerk hangt het samen met de vraag waarom men een bepaalde methode gekozen heeft, bij de vragen die men zichzelf stelt over een praktijk. Wie stelt welke vragen? Wat uit impactevaluatie halen? Met welk doel? Wie wordt op welke manier betrokken bij impactevaluatie?

### 3.2.5 IMPACTEVALUATIE ALS EEN RELATIONELE PRAKTIJK

Vanuit het onderzoeksteam omschreven we impact als *"(...) die sociale veranderingen die het gevolg zijn van positieve en negatieve, bedoelde en onbedoelde, en directe en indirecte effecten van sociaalwerkpraktijken. Deze effecten treden op tijdens of na de praktijk en doen zich voor bovenop en naast wat sowieso plaatsgevonden zou hebben (De Waele et al., 2022, p. 4)"*. Hoewel dit op het eerste zicht een klare en eenduidige definitie lijkt, blijkt ze wel wat vragen, nuances en bedenkingen op te roepen. In het lerend netwerk werd zo onder meer gewezen op het belang om van bij de start van een impacttraject heel concreet invulling te geven aan hoe over impact te praten. Uitgangspunt daarbij is het inzicht dat veel actoren en factoren mee een rol spelen in het realiseren van verandering. Plus, de organisatie heeft geen controle over alle gebeurtenissen die optreden en die de werking van de sociaalwerkpraktijk kunnen versterken of net afzwakken. Dit blijft altijd voor een stuk onvoorspelbaar. De eigen organisatie levert in die zin slechts 'een bijdrage aan...' gerealiseerde impact. De invulling van het concept impact hangt overigens in sterke mate af van de mogelijke focus op één van de elementen in waardenketen, het niveau waarop beoogde impact gedefinieerd wordt en de mate waarin men openheid vertoont voor onbedoelde en ongewenste effecten. Gepleit wordt om niet louter te kijken naar input of output. Bekijk de grote samenhang, zo luidt het advies, de koppeling tussen visie en missie enerzijds en hoe dit zich vertaald ziet in interventies en acties. Minder doorslaggevend lijkt de keuze voor korte of lange termijn: als je maar verandering capteert en achterliggende mechanismen kan ontrafelen... dan speelt het lokale minder een rol en kan de ene organisatie ook iets leren van een ander.

Dat inzicht opbouwen in achterliggende processen blijkt absoluut nodig aangezien sociaalwerkpraktijken zich in een complexe realiteit afspelen en resultaten vaak onvoorspelbaar zijn. In alle cases in het lerend netwerk komt impactevaluatie naar voor als een relationele, interactieve praktijk. Een proces van co-creatie van kennis waarin een multistakeholdersperspectief, van elkaar leren, elkaar versterken, uitwisselen, onderbouwen, situeren en contextualiseren centraal staan. Zit de subsidiërende overheid te wachten op dit soort langdurige processen, eigen aan impactevaluatie als een relationele praktijk? Wat verklaart en rechtvaardigt deze aanpak? Waardoor wordt deze manier van werken ingegeven? In wat volgt geven we de analyse van de bijeenkomsten van het lerend netwerk weer. We gaan na waarin de uitdaging van impactevaluatie zit voor sociaalwerkpraktijken, zetten een aantal principes op een rij, geven aan op welke manier die, via de opmaak van een programmatheorie, omgezet kunnen worden in de praktijk, en tonen aan wat de meerwaarde van zo'n aanpak inhoudt.

We definieerden impact als *"(...) die sociale veranderingen die het gevolg zijn van positieve en negatieve, bedoelde en onbedoelde, en directe en indirecte effecten van sociaalwerkpraktijken. Deze effecten treden op tijdens of na de praktijk en doen zich voor bovenop en naast wat sowieso plaatsgevonden zou hebben (De Waele*



et al., 2022, p. 4)”. Deze definitie vraagt om een verduidelijking en scherpe omlijning van cruciale begrippen die in een logisch verband staan met impact, namelijk input, throughput, output en outcome. Het debat over lange of korte termijn wordt deels beslecht door een focus op gerealiseerde en vast te stellen verandering en het ontrafelen van werkzame mechanismen. Dat inzicht opbouwen blijkt absoluut nodig. Zit een subsidiërende overheid te wachten op dit soort langdurige processen, aan impactevaluatie als een relationele praktijk? Wat verklaart en rechtvaardigt deze aanpak? Waardoor wordt deze manier van werken ingegeven? In wat volgt geven we de analyse van de bijeenkomsten van het lerend netwerk weer. We gaan na waarin de uitdaging van impactevaluatie zit voor sociaalwerkpraktijken, zetten een aantal principes op een rij, geven aan op welke manier die, via de opmaak van een programmatheorie, omgezet kunnen worden in de praktijk, en tonen aan wat de meerwaarde van zo’n aanpak inhoudt.

## 4. REKENING HOUDEN MET COMPLEXITEIT VAN SOCIAAL WERK

### 4.1 DE COMPLEXITEIT VAN SOCIAALWERKPRAKTIJKEN

De idee van ‘verandering’ staat centraal in onze definitie van impact. Dit sluit naadloos aan bij Sociaal Werk als *“een praktijk-gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling (..) bevordert”* (International Federation of Social Workers, 2015; Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk, 2015). Sociaalwerkpraktijken beogen verandering. Sociale verandering is een koepelterm voor een veelheid van veranderingen. In sommige praktijken staat welzijnsverhoging of vooruitgang op diverse levensdomeinen bij cliënten centraal. Bij andere praktijken richt men zich naar gemeenschapsvorming in buurten, of structurele maatschappelijke of beleidsveranderingen. Het is niet altijd duidelijk hoe veranderprocessen leiden naar sociale rechtvaardigheid, ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en emancipatie (Boxstaens et al., 2019; Miller & Campbell, 2006). In het eindrapport van de sociaalwerkconferentie van 2018 wordt dit gevat onder de noemer ‘proceslogica van sociaal werk’ (Hermans et al., 2018). Bedoeld wordt dat sociaal werkers hun handelen voortdurend afstemmen op verwachte en onverwachte gebeurtenissen die zich voordoen in het veranderingsproces. Bij elke stap stellen ze het veranderingsproces scherper, verfijnen en verbeteren ze hun aanpak. Een aanpak die onderweg grondig gewijzigd kan worden. Het veranderingsproces verschaft namelijk voortdurend informatie over de volgende stap en is in die zin altijd onzeker (Hermans et al., 2018). Met de proceslogica verwijzen we ook naar het ‘participatieve karakter’ van sociaal werk, waarbij cliënten mee de richting en het soort verandering bepalen. Achter elke sociaalwerkpraktijk zit (al dan niet expliciet) de aanname van een (gewenst) resultaat en hoe dit te realiseren. Eens gestart krijgt het vorm via de betrokken actoren – dus ook en vooral cliënten - waardoor dat initieel beoogde resultaat al dan niet bereikt wordt (Pawson & Tilley, 1997) Dit impliceert dat sociaalwerkpraktijken niet vooraf alles kunnen of willen vastleggen (Hermans et al., 2018). Die proceslogica is dan zowel oorzaak als gevolg van de complexiteit die eigen is aan sociaalwerkpraktijken. Een complexiteit die impactevaluatie voor bijzondere vraagstukken plaatst.

#### 4.1.1 SOCIAALWERKPRAKTIJKEN ZIJN COMPLEX

Als over impactevaluatie van sociaalwerkpraktijken gesproken wordt in termen van ‘uitdaging’ wordt vaak verwezen naar *‘sociaalwerkpraktijken als complexe interventies’*. Naast het concept ‘impact’ is ook het begrip ‘interventie’ voor verschillende interpretaties vatbaar. Het kan zowel slaan op acties, behandelingen, programma’s, aangeboden diensten als op beleid (Pawson, 2006). In navolging van Pawson en zijn collega’s (2004, p. iv) definiëren we sociale interventies als *“complexe systemen die ingezet worden binnen complexe sociale systemen”*. Een interventie bestaat dan uit een reeks van stappen of opeenvolgende processen, die vaker niet dan wel lineair verlopen (Pawson, 2006; Pawson et al., 2004). Voor sociaalwerkinterventies is de impact value chain dan ook een te lineaire voorstelling van zaken (Clark et al., 2004) dat geen recht doet aan de complexiteit en eigenheid van sociaalwerkpraktijken. Interventies spelen zich af in een specifieke omgeving, zijn vatbaar voor aanpassingen en wijzigingen in de loop van een traject en onderhevig aan invloeden van wie erbij betrokken is. Elke interventie heeft ook een onderliggende theorie die antwoord geeft op de vragen: waarom

doen we wat we doen, hoe werkt het, welke resultaten willen we bereiken (Pawson, 2006; Pawson et al., 2004)? Complexe interventies zijn derhalve samengesteld uit een aantal componenten, die zowel onafhankelijk als in onderlinge samenhang optreden (Medical Research Council, 2000).

De complexiteit van sociaalwerkpraktijken, en daarmee tegelijk de moeilijkheid de impact ervan vast te stellen, is volgens Pawson (2013) als volgt samen te vatten: Sociaalwerkpraktijken hebben als doel gedrag en opvattingen te veranderen: individuele verandering, maar ook beleidsbeïnvloeding en maatschappelijke veranderingen. De mate waarin dit gebeurt is sterk afhankelijk van verschillen in verwachtingen en doorlopen processen. Sociaalwerkpraktijken die op het eerste zicht gelijkaardig zijn, kunnen daarenboven in de concrete uitwerking toch een heel andere invulling krijgen. Dat bemoeilijkt onderlinge vergelijkingen. Verschillen zijn deels ook te verklaren door de verschillende contexten waarbinnen sociaalwerkpraktijken zich afspelen. Die context maakt ook integraal deel uit van die praktijk: de mogelijkheden waarover men al dan niet beschikt, de eigen regels, normen en waarden, en de sociale, economische en culturele omgeving waarin de sociaalwerkpraktijken zich bewegen. Daarnaast is het element tijd niet altijd even eenduidig: soms werkt tijd mee, soms tegen. In de ene situatie kan het lang uitspinnen van een actie uitmonden in dalend enthousiasme en uiteindelijk zelfs regelrecht cynisme. Illustratief hierbij zijn kwetsbare jongeren die faalervaring op faalervaring stapelen en zo op den duur onbereikbaar worden voor eerder 'traditionele' sociaalwerkpraktijken. In een andere situatie kan net dat uitrekken in de tijd een succesvolle strategie zijn. Denk in dit verband aan het bannen van tabak uit het openbare leven via het stapsgewijs verstrengen ervan. Er is bovendien heel wat onduidelijkheid over wat we moeten begrijpen onder resultaten. Resultaten kunnen zeer uiteenlopend zijn en het evalueren ervan dwingt dan misschien tot het combineren van diverse methoden. Dit nog los van de uitdaging om een lijn te trekken in de soms tegenstrijdige interpretaties van gegevens (Pawson, 2013).

Sociaalwerkinterventies zijn derhalve 'complex' in de betekenis van 'ingewikkeld' en 'emergent'. De notie 'ingewikkeld' slaat op de vaststelling dat sociaalwerkinterventies samengesteld worden uit verschillende componenten, er vaak meerdere actoren betrokken zijn en invloed uitoefenen, gelijktijdig heel diverse oorzaak-gevolgen kunnen spelen of meerdere alternatieve oorzakelijke verbanden te leggen zijn. Hoe meer organisaties betrokken zijn op een interventie, praktijk of programma, hoe moeilijker het is te bepalen aan wie een behaald resultaat toe te schrijven is (Rogers, 2008). Sociaalwerkpraktijken worden gelijktijdig met andere interventies uitgevoerd waarmee ze interageren en waarnaar ze zich voegen. Het is dan ook quasi onmogelijk vast te stellen wat de precieze impact is van een specifieke praktijk, zeker wanneer andere interventies gelijkaardige veranderingen nastreven. Gevolgen van de interacties tussen verschillende spelers, organisaties en elementen uit de context, zijn onvoorspelbaar. In de ene situatie zullen ze elkaar versterken (succes baart succes) in een ander extreem kunnen ze elkaars resultaten teniet doen. Er wordt alleszins een nieuwe realiteit gecreëerd die niet altijd strik te voorspellen is (Pawson, 2013).

Sociaalwerkinterventies zijn daarnaast ook typisch 'emergent' of 'onzeker'. Die 'onzekerheid' uit zich in recursieve causaliteit, een soms disproportionele verhouding tussen actie en resultaat en de vaak onverwachte, onvoorspelbare resultaten. Recursieve causaliteit houdt in dat tussentijdse resultaten zowel proces als product zijn. Een voorbeeld: op individueel niveau kan versterkt zelfvertrouwen leiden tot een uitbreiding van een persoonlijk netwerk wat op haar beurt het zelfvertrouwen van de persoon in kwestie weer kan versterken. Die (in dit voorbeeld 'bekerachtigende') terugkeerloops zijn moeilijk te vatten. Net als de disproportionele verhouding tussen actie en gevolg. Zo kan een in sé zeer beperkte actie toch tot een groot gevolg leiden, wanneer die actie plaatsheeft wanneer de betrokkene zich op een kantelpunt in zijn of haar leven bevindt. Eenzelfde actie heeft nauwelijks resultaat indien dit niet rond zo'n 'tipping point' gesitueerd is. Tot slot zijn er ook soms onverwachte, niet voorziene effecten, met en naast wel bewust beoogde resultaten. Interventies zijn mensenwerk. Een praktijk is nooit 'op zichzelf' effectief, het zijn sociaal werkers die samen met cliënten de effectiviteit waarmaken (Pawson, 2006). Sociaal werker en cliënt werken samen aan het realiseren van doelen en passen zich voortdurend aan elkaar aan. In die actie en reactie wordt stap-voor-stap de interventie en het uiteindelijke resultaat vorm gegeven (Blom & Moren, 2019). Net dat voortdurend op elkaar afstemmen, is typerend voor sociaalwerkpraktijken (Van Regenmortel, 2002) en resulteert in grote onzekerheid over het uiteindelijke

resultaat. Die onzekerheid maakt sociaalwerkinterventies moeilijk te vatten door middel van eenvoudige vormen van impactevaluatie (Pawson, 2013; Rogers, 2008).

#### 4.1.2 COMPLEXE SOCIAALWERKINTERVENTIES EVALUEREN ALS CO-CREATIEVE PRAKTIJK

Voorafgaand aan eender welke evaluatie zou men zichzelf volgens Pawson (2013) de vraag moeten stellen hoe en in welke mate al de door hem opgesomde elementen een rol spelen in de sociaalwerkpraktijk die het voorwerp is van de evaluatie. Die aspecten van complexiteit voorafgaand in beeld krijgen kan verduidelijken wat precies empirisch onderzocht kan worden. Geen enkele evaluatiemethode slaagt erin volledig recht te doen aan de complexiteit in sociaalwerkpraktijken. De oefening op zich legt volgens Pawson (2013) wel de basis voor een meer realiteitsgetrouwe interpretatie van de bekomen gegevens uit een impactevaluatie.

De vertaalslag van evaluatiemethoden en -technieken naar de sociaalwerkpraktijk blijkt net omwille van die complexiteit niet evident. Dat bemoeilijkt het aantonen van impact in praktijk. Ook de omgekeerde weg is niet evident: de implementatie van als effectief aangetoonde interventies naar de praktijk (Ebrahim, 2019; Pawson, 2013). De internationale definitie van Sociaal Werk stelt dat de professie onderbouwd is door sociaalwerktheorieën, sociale wetenschappen, menswetenschappen en inheemse en lokale vormen van kennis (International Federation of Social Workers, 2015; Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk, 2015). Dat inzetten van aanwezige kennis in de praktijk blijkt echter niet voor de hand liggend (Gray et al., 2009; Mosley et al., 2019; Mosley & Smith, 2018; Nutley et al., 2008; Walter et al., 2004). In het kader van impactevaluatie wordt vaak verwezen naar Evidence Based Practice (EBP) als panacee (Raeymaeckers et al., 2019). EBP is letterlijk te vertalen als 'empirisch onderbouwd'. Dit komt in enkele woorden samengevat neer op het aantonen van effectiviteit of doelrealisatie via meetbare, manifest waarneembare indicatoren. In de toepassing van EBP worden grofweg twee perspectieven gehanteerd. Een eerste beperkte, strakke of rigide visie op EBP in sociaal werk vereist voorspelbare, positieve en effectieve resultaten. Van elke soort interventie kan dan, op termijn, geëvalueerd worden of en in welke mate voorspelde resultaten gerealiseerd zijn als een direct gevolg van de sociaalwerkpraktijk. In dit perspectief is er weinig aandacht voor de eigenheid, de complexiteit en proceslogica van het sociaal werk. De sociaal werker wordt herleid tot de uitvoerder van procedurele richtlijnen die afgeleid zijn van wetenschappelijke kennis. Er wordt van uitgegaan dat deze richtlijnen in elke situatie toepasbaar zijn, dat ze in elke situatie de praktijkwerker de juiste oplossing bieden en dat de invloed van de context van de sociale interventie onder controle kan gehouden worden (Hermans, 2005, 2008; Pawson, 2013). Balthasar (2011) linkt dit perspectief beleid en geldschietters die bij impactevaluatie vooral interesse betonen in 'verantwoording'. Hoe effectief en de noodzakelijk is een interventie (retrospectief)? Om onafhankelijkheid en neutraliteit te waarborgen gebeurt dit soort evaluaties best door externe experts. Evaluaties moeten zoveel mogelijk oorzakelijke verbanden aantonen (onderzoek in de breedte) (Balthasar, 2011). Het is echter een illusie de complexe praktijk van sociaal werk te vatten in gecontroleerde experimenten met meetbare resultaten (Hermans, 2005, 2008; Pawson, 2013). Zo'n beperkte visie op EBP gaat uit van een strikt positivistische wetenschapsopvatting die haaks staat op de onzekerheid, twijfel en reflectie waarmee de sociaalwerkpraktijk steeds gepaard gaat en is voor de evaluatie van sociaalwerkpraktijken dan ook hoogst ongepast (Raeymaeckers et al., 2019). Raeymaeckers en collega's (2019) pleiten voor een invulling die oog heeft voor context en die ruimte geeft aan inspraak. In zo'n interactief perspectief worden inzichten uit onderzoek overgezet naar de lokale omstandigheden, wordt bestaande kennis geïnterpreteerd en vertaald naar de eigen context, of wordt onderzoek opgezet dat de eigen praktijk evalueert en verbetert (Gray et al., 2009). Nogal wat auteurs pleiten voor zo'n aanpak (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Funnel & Rogers, 2011; Pawson, 2013; Rogers, 2008; Taplin & Rasic, 2010) die rekening houdt met de complexiteit van sociaalwerkpraktijken. Het toepassen van evaluatiemethoden en -technieken in sociaalwerkpraktijken vraagt een aanpak die rekening houdt met de onvoorspelbaarheid, complexiteit en de bijzondere context waarbinnen de praktijk opereert (McBeath et al., 2019). Er is dus nood aan een ruimere visie op EBP die bepaalde interventies theoretisch onderbouwt, goede praktijken promoot en aantoont of de beoogde effecten gerealiseerd worden (Gray et al., 2009). Cruciaal daarbij is oog en oor hebben voor de vragen waarmee het werkveld worstelt en het maximaal benutten van de daar aanwezige praktijk- en ervaringskennis (McBeath et al., 2019). Uit onderzoek naar de manier waarop de voor

sociaal werkers relevante kennis een weg vindt naar de werkvloer sluit deze oproep het nauwst aan bij het zogenaamde *organisational excellence model* (Nutley et al., 2008; Walter et al., 2004). In dat model ligt de sleutel tot succesvol gebruik van kennis en onderzoeksresultaten in het opzetten van een (organisatie-)cultuur die 'onderzoeks-minded' is. Onderzoeksresultaten worden in dit type van organisatie nauwgezet vertaald en omgezet naar de eigen praktijk (Nutley et al., 2008; Walter et al., 2004). Partnerschap met kennisinstellingen zoals universiteiten en hogescholen leidt daarbij niet alleen tot gebruik of inzet van bestaande kennis, maar ook tot ontwikkeling van nieuwe kennis (Nowotny et al., 2003).

## 4.2 DE PRAKTIJK OVER DE EIGENHEID VAN SOCIAALWERKPRAKTIJEN

Ook binnen het lerend netwerk hoorden we de echo van de roep om meer Evidence Based Practice (EBP) in het kader van impactevaluatie. Experimenteel onderzoek, in de literatuur aangegeven onder haar Engelse benaming als Randomised Controlled Trials (afgekort RCT), wordt dan, zoals eerder reeds aangegeven beschouwd als de 'gold standard' – als methode met de meeste bewijskracht (Thyer, 2010; Van Yperen & Veerman, 2008). Die kracht wordt ook gezien en erkend door deelnemers aan het lerend netwerk. Eén van hen had echter bewust gekozen om dat onderzoekontwerp niet te hanteren *“ondanks het feit dat we dat wel onderschrijven dat dat de beste methode is: het experimentele design.”* Daar waar de experimentele opzet wel gehanteerd werd botst die op het engagement van sociaal werkers. Die clash bleek soms fel: *“rond heel de onderzoeksopzet zat een permanent gevoel van wantrouwen”*.

Bovenop en naast het dagelijks werk vaststellen of er impact is, inzicht en kennis opbouwen over de werkzame mechanismen en de eigen bijdrage daarin aangeven, blijkt niet evident. Eén van de problemen die aangehaald werd is een verschil in perspectief. Bepaalde observaties – zo luidt het argument – kan je als sociaal werker weliswaar noteren, maar de primaire activiteiten, de praktijk, heeft altijd voorrang. Vanuit zijn professionele rol handelt een sociaal werker vanuit een ander perspectief en logica dan vanuit het streven om objectieve gegevens te verzamelen. Dat doet bij sommigen de vraag ontlokken hoe je, als betrokken en gedreven sociaal werker, een meting of evaluatie dan 'objectief' kan houden? Het primaat van de praktijk speelt. Sociaalwerkpraktijken werken allemaal met mensen en een kwetsbaar doelpubliek. Dat is een machine die je niet even 'on hold' zet om een evaluatie uit te voeren. *“Het werk moet ondertussen wel blijven doorgaan”*. Hoe bewaar je dan het evenwicht tussen die primaire activiteiten en evaluatie-arbeid? Gewezen werd in dit verband op het risico van extra-belasting van reeds overbevraagde sociaal werkers én hun cliënten. Daarnaast spelen ook ethische en methodologische vragen. Vooral bij het experimentele onderzoekontwerp. Overwegingen van de onderzoekers bepalen in zo'n experimentele opzet welke cliënt wel moet geholpen worden (en die dus tot de experimentele groep behoort die de extra-interventie ontvangt) en wie niet (en dus tot de controlegroep behoort). Daarnaast is het onverdedigbaar dat niet alle betrokkenen in het experiment degelijk op de hoogte zijn van het feit dat ze deel uitmaken van een onderzoek.

Dit alles is voor de deelnemers geen excuus om het handelen binnen sociaalwerkpraktijken niet nu en dan kritisch in vraag te stellen. De uitdaging is om binnen een organisatie, zonder die on hold te zetten, ruimte te creëren om aan impactevaluatie te doen, rekening houdend met ethische bekommernissen en een aanpak die past voor professionals en hun cliënten. Dat lukt wanneer men in voldoende mate rekening houdt met de verhouding tussen tijd en middelen en kiest voor de meest efficiënte aanpak binnen kort tijdsbestek. Zo getuigt een deelnemer aan het lerend netwerk dat zij in de loop van hun impactevaluatietraject de keuze gemaakt hebben om te focussen op een kwalitatieve evaluatie, het kritisch stil staan bij tussendoelen, de acties die daarvoor nodig zijn en de uiteindelijke doelen die ze daarmee willen bereiken. Die gezamenlijke denkoefening, later zullen we zien: de opmaak van een veranderingstheorie, hielp hen op korte termijn meest en snelst vooruit. Het echte 'meten' – waarmee door de deelnemer in kwestie bedoeld werd de afname van enquêtes die dan kwantitatief geanalyseerd werden- bleek niet aan hen besteed. Ze waren onervaren op dat terrein, voelden zich onvoldoende beslagen, en die aanpak leek tijdrovend zonder zicht op directe meerwaarde. Een andere deelnemer maakte een onderscheid in 'wat opgelegd wordt' en 'wat voor jezelf nuttig blijkt'. *“Als het van bovenaf wordt opgelegd is het best om er zo snel mogelijk van af te geraken, wat werken voor de vorm, zo efficiënt mogelijk. Doe je het voor*

*jezelf, wil je er lessen uit kunnen trekken en medewerkers en stakeholders enthousiasmeren, dan moet het nuttig zijn en dan vraagt dat tijd en overleg”.*

Dat gezamenlijk overleg, het samenbrengen van verschillende perspectieven, gebeurde niet bij alle deelnemers altijd even georganiseerd of gestructureerd. Effecten of resultaten worden niet steeds expliciet bevraagd. Veel komt spontaan en zijdelings ter sprake – wat eigen is aan sociaalwerkpraktijken. Impactevaluatie is in die zin weliswaar altijd een wezenlijk maar niet altijd planmatig onderdeel van het proces van hulpverlening. Dit wel gestructureerd en georganiseerd aanpakken biedt echter evidente voordelen. Soms lang aanslepende onduidelijkheid, het zoeken naar een geschikte methode om aan impactevaluatie te doen, bracht vaak enige onrust in de organisaties teweeg. De keuze om samen een methode van impactevaluatie op poten te zetten brengt dan – naast inspraak van en draagvlak bij medewerkers – rust in de organisatie. Het biedt instant duidelijkheid, richting en richtlijnen. *“Dit is wat we gaan doen, zo brengen we één en ander in beeld”*. Het resulteert zo in een gedeeld verhaal van bewust en reflectief impactgericht handelen. Bovenop en naast het dagelijks werk vaststellen of er impact is, inzicht en kennis opbouwen over de werkzame mechanismen en de eigen bijdrage daarin aangeven, blijkt verre van evident. Dit mag geen excuus zijn om het handelen binnen sociaalwerkpraktijken niet nu en dan in vraag te stellen. De uitdaging is om binnen een organisatie ruimte te creëren om aan impactevaluatie te doen met een aanpak die past voor professionals en hun cliënten. Inzicht opbouwen in achterliggende processen blijkt daarbij absoluut nodig aangezien sociaalwerkpraktijken zich in een complexe realiteit afspelen en resultaten derhalve vaak onvoorspelbaar zijn. In alle cases in het lerend netwerk zat dan ook dat relationeel werk, het procesmatige, net zoals dat overigens in primair sociaal werk het geval is. Impactevaluatie komt hier naar voor als een relationele, interactieve praktijk. Een tweerichtingsverkeer waarin van elkaar leren, elkaar versterken, uitwisselen, onderbouwen, situeren en contextualiseren centraal staan.

## **5. DE EIGEN BIJDRAGE AANTONEN: WAARIN MAAK JE HET VERSCHIL?**

### **5.1 CAUSALITEIT EN CONTRIBUTIE**

Evaluatiemethoden en -technieken verschillen in de mate waarin en de manier waarop men zicht wil krijgen op oorzakelijke verbanden. Meer specifiek stelt zich hier de vraag in welke mate de interventies bijdragen tot een concreet resultaat (Befani, 2012; Befani & Mayne, 2014; Berghmans et al., 2014; Pawson, 2008). De relatie tussen de interventie en haar impact duiden we met het begrip ‘causaliteit’. Het zichtbaar maken van dat causale verband is verre van eenvoudig. Sociaalwerkinterventies zijn, zo zagen we eerder, ‘complex’. Hoe meer organisaties betrokken zijn op een interventie, hoe moeilijker het is te bepalen aan wie een behaald resultaat toe te schrijven is. De ‘resultaten’ van interventies zijn bijna altijd de som van diverse factoren die de uiteindelijke uitkomst bepalen (Pawson, 2013). Verschillende oorzaken zijn dan mogelijk te koppelen aan verschillende gevolgen (Rogers, 2008). De Amerikaans-Indische professor Alnoor Ebrahim (2019) werkte een model uit dat oog heeft voor die complexiteit in denken over causaliteit. De proceslogica, eigen aan sociaal werk, maakt dat we sociaalwerkpraktijken kunnen onderbrengen bij wat hij noemt ‘ontplooiende interventies’. Bij dat soort interventies is er grote onzekerheid over oorzakelijke verbanden en een beperkte controle over uitkomsten. Eerder dan te spreken over resultaten in termen van output of outcome, kan je volgens Ebrahim (2019) de impact van dit type van interventies het best vatten in termen van ‘invloed’ of ‘contributie’. Ook tussentijdse uitkomsten moet je daarbij aangeven. Door deze stappen in kaart te brengen kan de organisatie argumenteren dat ze via haar interventies bijdraagt tot resultaten en effecten op langere termijn (Cools & Raeymaeckers, 2020; Ebrahim, 2019).

Op basis van Ebrahim (2019) maken we een onderscheid tussen attributie (toewijzen) en contributie (bijdragen). ‘Attributie’ kan je samenvatten met de vraag: *‘is het resultaat, het vastgestelde effect toe te schrijven aan de interventie?’* Bij attributie wordt de relatie tussen de interventie en haar impact als een ‘zuiver’ causaal lineair verband opgevat. Dit veronderstelt – tegen de complexe realiteit in – dat de praktijk die de impact bewerkstelligt niet wordt beïnvloed door andere factoren. Contributie gaat – in tegenstelling daarmee – niet uit van die één op

één relatie tussen oorzaak en gevolg. Er wordt gezocht naar de ‘relatieve’ bijdrage van een interventie. De interventie wordt beschouwd als één oorzaak, in combinatie met andere factoren. Bij deze benadering wordt er met andere woorden gezocht naar ‘mede-oorzaken’, binnen en buiten een bepaalde interventie die samen tot een bepaalde impact leiden (Befani, 2012; Befani & Mayne, 2014; Berghmans et al., 2014; Pawson, 2008, 2013). Als het gaat om sociaalwerkpraktijken is het vaak zinvoller en eerlijker om na te denken in termen van bijdrage, eerder dan het succes of falen volledig toe te wijzen aan één (f)actor. Staalhard bewijs over causaliteit is schaars in het domein van sociaal werk. Er is steeds veel onzekerheid over oorzaak-gevolg relaties omwille van complexiteit (Pawson, 2013) en de proceslogica van sociaal werk (Hermans et al., 2018).

## 5.2 WAT ZEGT DE PRAKTIJK OVER CONTROLE- VERSUS INVLOEDSFEER

Deelnemers aan het lerend netwerk erkennen dat de complexiteit van sociaalwerkpraktijken het zichtbaar maken van impact bemoeilijkt. Verwezen wordt daarbij onder meer naar de invloed van andere factoren waarom men geen of nauwelijks greep heeft. Die zaken die buiten de eigen controlesfeer vallen. Een behaald resultaat, zo luidt dan de argumentatie, hangt af van veel verschillende inter-agerende factoren. De deelnemers kunnen er dan ook niet van uit gaan dat een bepaald effect of een behaalde impact louter toe te schrijven is aan één interventie of traject. Het *“hangt ook samen met heel wat andere zaken”*. Er is bij de deelnemers aan het lerend netwerk het besef aanwezig dat de eigen interventie slechts bijdraagt aan het uiteindelijke resultaat. Dat weerhoudt hen echter niet om een waarheidsgetrouwe, geldige en valide, realistische weergave van het eigen aandeel in behaalde resultaten aan te (willen) tonen.

*“We willen graag een stukje krediet nemen voor wat er gebeurt. Maar we beseffen dat het maar een onderdeel is. We willen ons niet perse groter voelen dan we zijn, maar ook niet kleiner.”*

Impact – zo luidt een andere gedeelde opvatting - wordt mogelijk gerealiseerd op verschillende niveaus. Het niveau van individuele deelnemers, andere organisaties, de brede samenleving... De focus op slechts één van die niveaus is wel vaak een bewuste keuze om zaken beheersbaar en overzichtelijk te houden (Steenkens & Van Regenmortel, 2013, 2014; Steenkens et al., 2017). Dat is een welbewuste evenwichtsoefening. Als organisatie mag men niet in de valkuil trappen louter te focussen op enkel resultaat bij individuele deelnemers. Blijf ook alert voor veranderingen op andere niveaus, luidt het devies vanuit het lerend netwerk.

In wat we zouden kunnen beschouwen als een ‘correctie’ op die focus op resultaat bij individuele deelnemers is er een pleidooi om via kwalitatieve data na te gaan wat werkzame principes of mechanismen zijn. Wat verklaart de verandering en wat is de koppeling met de interventie? De analyse van kwalitatieve data geeft taal om net die mechanismen en werkzame principes te benoemen en identificeren. Dit stelt wel enkele voorwaarden aan het team van die medewerkers die zich bezig houden met de impactevaluatie. Dat team moet namelijk een klaar en helder inzicht hebben in het type van gegevens die ze verzamelen, wat die hen leren. En welke soort van kennis die opleveren. Bij het leggen van verbanden tussen (onderdelen van) een praktijk, het proces en de resultaten, spelen namelijk twee analysevragen: is er effect? Wat verklaart dit effect? Leden van het team moeten *“(…) heel goed weten waarmee ze bezig zijn”* en weten welke data relevante kennis opleveren.

Bij impactevaluatie hoort een expliciete positioneren in de contributie-benadering. Een bewuste keuze voor transparantie en eerlijkheid: het besef dat de eigen interventie slechts bijdraagt aan het uiteindelijke resultaat. Gewaarschuwd wordt om het eigen aandeel ook weer niet te klein te maken. Een te beperkte focus houdt namelijk het gevaar in zich van blinde vlekken: onbedoeld effecten niet opmerken. Deelnemers houden het zogenaamde ‘verantwoordingsplafond’ voor ogen: de drempel tot waar ze verantwoording en eigenaarschap opnemen voor de gerealiseerde doelstellingen. Zuiver krijgen op welke aspecten men invloed uitoefent enerzijds. Alle externe invloeden zo goed als mogelijk uitzuiveren anderzijds. Uit één van de onderzoeken die ter sprake kwam in het lerend netwerk bleek dat verhoopte effecten minder sterk tot uiting kwamen dan vooraf werd verwacht. Dit leerde hen om enige bescheidenheid aan de dag te leggen. Bescheidenheid over wat men ‘maar’ kan bereiken. Die houding biedt ook de mogelijkheid om aan te geven wat de interventie niet kan veranderen. Zaken waar enkel sociaal werk geen of onvoldoende greep op heeft. Domeinen waar dan ander beleid op nodig

is. Denk maar aan huisvesting, stijgende energieprijzen, enz. Gewezen werd op het belang om dat structurele heel duidelijk los te koppelen van wat de eigen interventie kan realiseren.

Dit vraagt een evenwichtsoefening en een gezonde dosis realiteitszin: een te bescheiden focus leidt mogelijk tot blinde vlekken. Wat men niet verwacht te zien, merkt men ook niet op. Een valkuil is dat bij het vastleggen van een beperkt aantal indicatoren men de kans loopt een aantal zaken uit het oog te verliezen of niet op te merken. Denk maar aan emergente of onverwachte resultaten. Behoud daarom een ruime blik. Kijk naar meer dan louter de eigen organisatie, zo luidt het advies van de deelnemende organisaties. Hou ook de structurele veranderingen die men opmerkt, de wijziging in (al dan niet lokale) wet- of regelgeving bij en rapporteer daar (ook) over. De kunst is dan om vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden tussen de maatschappelijke context, de input, de activiteiten, de output, de outcomes en de impact te duiden, waarbij je het ganse systeem in kaart brengt maar wel scherp het eigen aandeel kan aflijnen.

*“Wat ik een beetje mis (...) is zo het systemische, waarbij volgens mij het scherp krijgen van de veranderingen die je wil bewerkstelligen, de acties die je daarvoor opzet, de veronderstellingen die daaraan ten grondslag liggen en de voorwaarden die vervuld moeten zijn, heel erg vanuit een blik op het hele systeem moet vertrekken die veel verder gaat dan die op jouw eigen organisatie. Je vertrekt wel van wat is uw ultieme verandering, maar wat ook al vaak gezegd is: dat is niet iets wat je alleen gaat doen, daar zijn andere actoren en andere factoren belangrijk in. Dus bij zo'n denkoefening moet je eigenlijk heel dat systeem in kaart brengen en nadien kan jij dan als organisatie gaan kijken: hoe grijpen wij in op dat systeem.”*

Dit laatste lijkt wat in te gaan tegen de eerder pragmatische insteek die deelnemers hanteren in termen van 'kortetermijn effecten'. Het één spreekt het ander evenwel niet tegen. De twee houdingen staan mogelijk ietwat op gespannen voet met elkaar. Hier moeten organisaties een evenwicht in zoeken: interventies - vaak op micro-niveau- verbinden met context en andere actoren. Het citaat gaat eigenlijk verder en vraagt om een systemische kijk. Mosley en haar collega's (2019) wijzen in dit verband op het gevaar in impactevaluatie enkel te focussen op het micro-niveau. Dit thema werd in de bijeenkomsten van het lerend netwerk echter niet uitgespit en we komen hier daarom nog op terug in de discussie-sectie aan het einde van dit rapport. Wat wel duidelijk naar voor kwam uit het lerend netwerk is het volgende: deelnemers aan het lerend netwerk erkennen dat de complexiteit van sociaalwerkpraktijken het zichtbaar maken van impact bemoeilijkt. Impact wordt gerealiseerd op verschillende niveaus. Het niveau van individuele deelnemers, andere organisaties, de brede samenleving... Breed gedragen is de idee dat men via een impactevaluatie moet nagaan wat werkzame mechanismen zijn. Wat verklaart de verandering en wat is de koppeling met de interventie? Daarbij hoort een bewuste keuze voor transparantie en eerlijkheid: het besef dat de eigen interventie slechts bijdraagt aan het uiteindelijke resultaat. Die eigen interventie wel plaatsend binnen context en een netwerk met andere actoren.

## 6. IMPACTGERICHT HANDELEN ALS CO-CREATIE VAN KENNIS

### 6.1 IMPACTGERICHT HANDELEN IN DE LITERATUUR

Met de nadruk die heden ten dage ligt op het verwerven van legitimiteit, aantonen van impact en effectiviteit, is het niet verwonderlijk dat impactevaluatie hoe langer hoe meer een prominente plaats krijgt (Holosko, 2009; Vlaamse Raad voor Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2021; Welzijn Volksgezondheid en Gezin, 2021).

Impactevaluatie van sociaalwerkpraktijken vraagt een aanpak die rekening houdt met de onvoorspelbaarheid, complexiteit en de bijzondere context waarbinnen de praktijk opereert (McBeath et al., 2019). In een interactief perspectief worden inzichten uit onderzoek overgezet naar de lokale omstandigheden, wordt bestaande kennis geïnterpreteerd en vertaald naar de eigen context, of wordt onderzoek opgezet dat de eigen praktijk evalueert en verbetert in een nauwe samenwerking tussen onderzoeker(s), de medewerkers binnen de organisatie en gebruikers. Vertaald naar impactevaluatie betekent dat het stimuleren van impactgericht handelen.

*“Impactgericht handelen is vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden tussen de maatschappelijke context, de input, de activiteiten, de output, de outcomes en de impact duiden.” (Jans, 2018, p. 13)*

Impactgericht handelen stimuleren houdt in het verband leggen tussen (onderdelen van) een praktijk, het proces en de resultaten, niet enkel vaststellen of er impact of effect is, maar ook inzicht en kennis opbouwen over de daarbij werkzame mechanismen en bepalen wat de eigen bijdrage daarin is. Een praktijk is nooit 'op zichzelf' effectief (Pawson, 2006). Sociaal werker en cliënt passen zich voortdurend aan elkaar aan waardoor stap-voor-stap de interventie en het uiteindelijke resultaat vorm krijgt (Blom & Moren, 2019). Impactgericht handelen is er dan op gericht scherp te krijgen welke impact praktijkwerkers nastreven en welke handelingen en andere te vervullen voorwaarden daarvoor nodig zijn. Welke zijn de randvoorwaarden die moeten voldaan zijn om die handelingen te kunnen stellen, zoals onder meer de caseload, een participatieve organisatiecultuur enz. Impactgericht handelen komt dan neer op het verband leggen tussen (onderdelen van) een praktijk, het proces en de resultaten. Vaststellen of er impact is ('werkt het?'), maar tegelijk ook inzicht en kennis opbouwen over de daarbij werkzame mechanismen ('hoe werkt het?'), de context ('onder welke omstandigheden werkt het?') en bepalen wat de eigen bijdrage daarin is (Pawson, 2013).

In de literatuur wordt bij de doelen van impactevaluatie een onderscheid gemaakt tussen leren, en verantwoorden of waarderen (Alkin & Christie, 2013; Berghmans et al., 2014). Het hanteren van een lerend perspectief in impactevaluaties helpt om de waarden van sociaal werk centraal te houden (Mosley et al., 2019) met daarbij bijzondere aandacht voor mensen in een kwetsbare positie (Driessens & Lyssens-Danneboom, 2022). Die hier analytisch gescheiden doelen hoeven in de praktijk niet scherp afgelijnd tegenover elkaar te staan. Zo stellen managementonderzoekers dat publieke verantwoording organisatorisch leren in de hand kan werken: het geeft inzicht in de eigen prestaties en mogelijke verbeterpunten (Suykens et al., 2022). Leren en verantwoorden zijn twee logica's die vaak op gespannen voet staan met elkaar. Leren vraagt om kwetsbaarheid, verantwoorden net om het positief benadrukken van de eigen prestaties. Het is mogelijk om deze twee te combineren, maar dat is verre van eenvoudig. Veel hangt af van de houding van beleidsmakers of financierders. Michelle van der Tier (2022) beschouwt verantwoording als een relationele praktijk in een wederkerige relatie. In plaats eenrichtingsverkeer, met één zender en één ontvanger, plaats zij het relationele aspect in de verantwoordingsrelatie centraal.

*"Verantwoording kan wederzijds vertrouwen én organisatorisch leren in de hand werken, wat bijdraagt aan essentiële prestatievormen voor non-profits, nl. het garanderen van toegang tot kwaliteitsvolle diensten die tegemoetkomen aan de verwachtingen van de doelgroep, en zo aan het vervullen van de doelstellingen."* (Suykens et al., 2022, p. 40)

Balthasar (2011) ontwikkelde de 'critical friend'-benadering waarmee hij een optimaal evenwicht nastreeft tussen praktijkwerkers ('leren') en de interesse van de beleidsmakers ('verantwoorden') (Balthasar, 2011). Die 'kritische vriend'-benadering (Balthasar, 2011) werd onder meer door Cree en haar collega's (2019) ingezet om de roep om effectiviteit aan te tonen te combineren met de nood zoals die aangevoeld wordt door de organisatie zelf om te reflecteren op de eigen werking en antwoord te bieden op de vragen van wie op hen beroep doet. Impactgericht handelen houdt in zich de mogelijkheid om die twee functies van een programmatheorie - leerinstrument, verantwoordingsinstrument - met elkaar te combineren: hoe en onder welke omstandigheden (leren) werkt een interventie (verantwoorden)?

*"Evaluation examines our effectiveness and can help us to improve it, can increase our accountability to users and clients, develops our knowledge and identifies gaps in knowledge, and helps us develop new models of practice and service delivery."* (Lishman, 1998, p. 101)

Een volgende belangrijk vraag is het niveau waarop men verandering wil bewerkstelligen en wat dan de focus moet zijn van een impactevaluatie. Wordt het ingezet op microniveau – om de evolutie op een individueel niveau te volgen-, op meso-niveau – het niveau van organisaties, of op macro-niveau – welke veranderingen nemen we waar in de samenleving-? Sarah Banks (Banks et al., 2017) introduceert en hanteert in dit verband het begrip 'co-impact'. Co-impact is het resultaat van een complex en dynamisch proces van sociale en economische veranderingen die voortvloeien uit een co-creëren van kennis.. Zij en haar collega's gaan daarmee in tegen het dominant model dat impactmeting ziet als een lineair proces, gebaseerd op een donor-ontvanger-model, waarbij aan het eind van een wetenschappelijk onderbouwd onderzoek het werkveld de bevindingen van onderzoekers implementeren. Actie-onderzoek, het co-creëren van kennis – wat bij impactgericht handelen het geval is - verloopt daarentegen cyclisch en door de voortdurende kenniskruising tussen onderzoekers, cliënten en



beleidsmakers vervagen de grenzen tussen hen. Het gaat bij Banks niet alleen om die gezamenlijke kennisproductie, maar vooral ook om ruimere maatschappelijke impact die verdergaat dan impact op individuele cliënten. Veranderingen op het micro-niveau, het denken en het handelen van zij die in het onderzoek betrokken worden, zijn dan even relevant als de impact op beleid en sociaalwerkpraktijken. Banks en haar collega's (2017) maken dan ook een onderscheid tussen drie vormen van impact: 'participatory', 'collaborative' en 'collective' impact. Toegepast op een onderzoeksproject "Debt on Teesside, working with low-income households in North-east England" constateren en definiëren ze 'participatieve impact' als de ontwikkeling van vaardigheden bij zowel de betrokken huishoudens of cliënten, als onderzoekers en academici, 'collaborative impact' als wijzigingen in denken, beleid en praktijken van adviesverstrekking, gemeenschapsfinanciering, huisvestingsmaatschappijen en lokale bewindsvoerders, en 'collectieve impact' -waarbij betrokken organisaties gezamenlijk bepaalde doelstellingen nastreven gebaseerd op het onderzoek - als wegen op beleid en wetgeving en banken en kredietverstrekkers (Banks et al., 2017).

Volgens sommige auteurs staat verantwoord - begrepen als het verwerven van legitimiteit en het aantonen van impact en effectiviteit - diametraal tegenover leren (Alkin & Christie, 2013; Berghmans et al., 2014). Anderen menen dan weer dat publieke verantwoording en organisatorisch leren kunnen hand in hand gaan (Balthasar, 2011; Suykens et al., 2022). Die synergie noodzaakt impactgericht handelen van medewerkers en andere betrokkenen. Impactgericht handelen betekent het verband leggen tussen (onderdelen van) een praktijk met het proces en de resultaten om zo inzicht en kennis op te bouwen over werkzame mechanismen en vast te stellen wat de eigen bijdrage daarin is (Jans, 2018). In een impactevaluatie-traject situeert de uiteindelijke impact zich dan op verschillende niveaus: dat van individuen, organisaties en de brede samenleving (Banks et al., 2017). Op welke manier vinden we die inzichten terug in de praktijken van het lerend netwerk?

## 6.2 IMPACTEVALUATIE als co-creatieve praktijk van impactgericht handelen

### 6.2.1 EIGENAARSCHAP OVER IMPACTEVALUATIE

Een eerste doelstelling van impactevaluatie vatten de deelnemers aan het lerend netwerk onder de noemer 'impactevaluatie als leerinstrument'. Leren zit vaak reeds besloten in het desoxyribonucleïnezuur (DNA) van sociaalwerkpraktijken. Impactevaluatie gericht op kwaliteitsverbetering sluit aan bij de traditie van praktijken als OCMW's en openbare besturen om voortdurend bij te sturen en te evalueren. Enkele deelnemers aan het lerend netwerk profileren zich met zoveel woorden als 'lerende organisaties' waar het idee van impact aantonen al van bij de oorsprong aanwezig was.

Maar ook bij die organisaties, waar dat vaststellen van impact niet aanvankelijk in de focus zat, drong die vraag naar het aantonen van impact, inzicht in doelrealisatie en de weg ernaartoe, zich op een bepaald ogenblik wel op. Zo getuigt een organisatie dat in de uitwerking van haar innovatieve aanpak de aandacht aanvankelijk eerst en vooral uit ging naar het uitwerken van de primaire processen en NIET naar de vraag hoe impact te capteren. Gaandeweg groeide de aandacht voor de doelstellingen en de veranderingen die ze willen realiseren samen met de nood om dit aan te tonen en te delen. Dat werd dan – op een bepaald ogenblik – wel in termen van 'impact meten' gedefinieerd. Ze gingen er bijvoorbeeld van uit dat dit traject voor deelnemers empowerend zou werken... maar wat betekent dat dan en hoe ga je dat meten? Wat valt daaruit te leren, voor henzelf en anderen? Dat was voor hen het startsein van een traject waarin ze op zoek gingen naar tools, methoden, inspiratie om die impact vast te pakken.

Ook daar waar impactevaluatie initieel van buitenaf 'opgelegd' werd, boog dit vrij snel om naar een leerinstrument, naar iets om inzicht te ontwikkelen in het kader van kwaliteitsverbetering. Om duidelijk te krijgen waarnaar zich specifiek te richten, om kritisch stil te staan bij de eigen werking en om te weten of iets werkt. Prozaïscher uitgedrukt: "We wilden weten of de methodiek die we hanteren, of die werkt".

*"Al heel snel merkten we: zo'n impactevaluatie opstellen, dat is eigenlijk voor ons project ook super interessant, omdat het u eigenlijk er toe aanzet om heel kritisch stil te staan bij uw project, over uw verloop, uw doelstellingen, en uw werkwijze en op die manier konden we ook bijsturen."*

Informatie en gegevens over de effectiviteit van de gehanteerde methode biedt volgens de deelnemers aan het lerend netwerk het benodigde materiaal om het traject te verbeteren, nieuwe partnerschappen te ontwikkelen die complementair kunnen werken en evoluties na te gaan. Zo constateerde een van de deelnemende praktijken bij haar deelnemers, na een aanvankelijke toename in scores op empowerment, dat deze scores op een bepaald moment stokten en zelfs afnamen. Dat inspireerde hen om opvolgtrajecten op te zetten: te werken aan netwerkvorming, toe te leiden naar tewerkstelling, enz... Allemaal zaken die de eigen interventie zelf niet opnam, en waar nauwere samenwerking met partnerorganisaties gezocht werd. Dit illustreert hoe men op basis van conclusies uit een longitudinale metingen, de aanpak bevestigt, aanpast of wijzigt. De Meetschaal Buddy-Empowerment (MBE) (ArmenTeKort, 2020; Depauw & Wuyts, 2018), waarnaar in dit voorbeeld verwezen werd vat verschillende componenten van psychologisch empowerment in cijfers of scores. De schaal biedt zo – bij opeenvolgende afnames ervan - zicht op welke componenten vooruitgang geboekt wordt en waar achteruitgang of stilstand op te merken valt. De organisatie in kwestie kan daaruit lering trekken en op bepaalde van zwak scorende componenten sterker inzetten. De meetschaal werd opgemaakt door het samenbrengen van academische, praktijk- en ervaringskennis. In het waarmaken van de leerfunctie van impactevaluatie neemt dit kruisen van praktijkkennis met academische en ervaringskennis een bijzonder plaats in. Bij sommigen was het een bewuste keuze om praktijkkennis te verrijken met wetenschappelijke inzichten. De verplichting van de (Europese) fondsenverstrekker om aan een projectfinanciering de vereiste te koppelen van een wetenschappelijk ondersteund impactonderzoek, was voor één van de organisaties ook een opportuniteit. Uit kwalitatieve interviews kwamen voor de medewerkers niet veel nieuwe inzichten voort, maar het feit dat ‘gerenommeerde’ wetenschappers het onderzoek uitvoerden en “*de conclusies in een mooi rapport goten*”, maakte dat de informatie meer ernstig genomen werd. Inzet van academici geeft schijnbaar een keurmerk van ‘legitimering’ aan de bevindingen. Eenzelfde soort reactie werd opgemerkt bij partnerorganisaties. De bevindingen van de academici, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek, beslechten discussies of arbitrerende bij meningsverschillen. “*Onderzoek brengt nuances aan die een werking een ‘juistere’ richting uitsturen. Je kunt niet discussiëren als er objectieve feiten op tafel komen. Ruimte is er misschien wel om daar een eigen interpretatie aan te geven, maar het is wat het is*”. Het inschakelen van ‘objectieve’ onderzoekers brengt andere perspectieven, vooronderstellingen en assumpties binnen. Ze reiken andere vormen van kennis aan, en verrijken op die manier het ‘leren’ binnen de organisatie. Zoals uit het voorgaande blijkt gaat het verder dan louter toevoegen of aanreiken van academische kennis of inzichten. Het gaat vaak ook over legitimeren of overtuigen.

Een tweede doelstelling vatten we daarom onder de noemer ‘impactevaluatie als overtuigingsinstrument’. Het overtuigen kan zich richten naar zowel interne als externe partners, als het eigen beleid of sponsors.

*“Ons nieuw bestuursakkoord en zeker het armoedebeleidsplan is grotendeels gebaseerd op vele uitkomsten van de impactevaluatie. Dat vind ik zeer belangrijk. Zonder het wetenschappelijk luik, die stevig onderbouwde basis, gingen wij nooit diezelfde zaken in ons armoedebeleid voor de komende 6 jaar kunnen opgenomen hebben, of er nooit veel gewicht kunnen aan geven. Vanuit mijn neutrale rol als administratie kan ik alleen maar toejuichen dat we die stap gezet hebben. Het heeft ons veel bloed, zweet en tranen gekost, maar het heeft gezorgd dat we een aantal zaken die we allang voelden die nodig waren, ook effectief structureel in ons bestuursakkoord hebben kunnen opnemen. Het was wellicht zonder die onderzoeksopzet niet gelukt.”*

Net als overtuigen richt legitimeren zich op beleid, interne spelers en ook externe partners waarmee samengewerkt wordt op andere domeinen. De wetenschappelijke onderzoeker of externe evaluator wordt dan een ‘kritische vriend’ (Balthasar, 2011) die samen met organisaties vorm geeft aan de impactevaluatie in gedeeld eigenaarschap. De aan hem toegeschreven ‘neutrale’ of ‘objectieve’ positie van die ‘kritische vriend’ geeft meer armsglag in het brengen van (soms moeilijke) boodschappen.

*“Maar het is natuurlijk een groot verschil als een lokaal bestuur zegt: we moeten reorganiseren, dan komt dat niet zo goed binnen. Bij als die achterliggende diensten, als je kan zeggen: dit is waarom we moeten reorganiseren, dan krijg je een ander verhaal” (...) een aantal kernpartners als de stad, CAW en zo, we hadden een vrij goede samenwerking maar een aantal pijnpunten op tafel leggen komt heel snel over als: De stad, het lokaal bestuur heeft kritiek op een CAW. Ondanks de goede verstandhouding, komt het altijd zo terug, en in 2 richtingen. Ook daar heeft het wetenschappelijk onderzoek wel geholpen om de discussie met CAW op een andere manier ook zij zeiden van: dan zal het wel zo zijn. Ik denk, hadden wij vanuit het lokaal bestuur zelf zonder het evaluatieonderzoek de dialoog aangegaan dan hadden we dezelfde pijnpunten met het CAW hadden we een heel andere dynamiek gekregen.”*

Naar en met partners op het werkveld die werkzaam zijn op andere domeinen, en dus niet altijd die gevoeligheid of reflex hebben om sociale impact in rekening te nemen, kan impactevaluatie het 'sociale' aspect aantonen of verduidelijken. Zo getuigde één van de deelnemers dat hun woonproject niet enkel een ruimtelijke oplossing bood voor de wooncrisis, maar door de bijzondere aanpak ervan ook een sociale oplossing. Het project werd vaak louter gezien als een woonoplossing: een antwoord op de wooncrisis. Resultaten op het vlak van wonen en architectuur worden vaak ruimtelijke gemeten: hoe veel vierkante meters bewoonbare oppervlakte is gecreëerd? Regent het niet binnen? Wat is de EPC-waarde of het energieprestatiecertificaat? Voor de initiatiefnemers was het project ook sterk gericht op het sociale. Omdat ze bij de voorstelling van het project veel kritische vragen kregen daarover, voelden ze de nood om ook die 'sociale' impact duidelijk aan te tonen. Achterliggend idee bij dit project was namelijk dat deelnemers hun woonst in gezamenlijk overleg co-creëren waardoor ze psychisch en sociaal versterken. De co-creatie an sich, en wat dit doet met de bewoners, dat sociale, wordt traditioneel niet meegenomen in de overweging of een woonoplossing voldoet. Dat wilden de initiatiefnemers dan ook graag aantonen via die 'sociale' impactevaluatie om partners op het werkveld die werkzaam zijn op andere domeinen, van de meerwaarde ervan op sociaal en individueel vlak te overtuigen.

Een derde doelstelling, die nauw samenhangt met de vorige twee, vatten we onder de noemer 'impactevaluatie als verantwoordingsinstrument'. Nogal wat organisaties in het lerend netwerk zijn gestart met een traject van impactevaluatie nadat dit opgelegd werd door de haar subsidiërende overheid. Zo legde de ene overheid impactmeting op om de inzet van middelen te verantwoorden en tegelijk ook na te gaan in welke mate het project in kwestie bijdraagt aan de realisatie van (bredere) beleidsdoelstellingen. Een andere overheid verwachtte van een organisatie dat ze effectief kon aantonen hoe ze als bijkomend instrument ingezet konden worden in hulpverlening aan mensen in een preciaire situatie en in welke mate ze daarin effectief ondersteunend bleken voor de reguliere hulpverlening. De deelnemers vertalen dit dan in een eerste reactie naar *"aantonen welke effecten op korte, middellange en lange termijn we bij de eindgebruikers realiseren"*. Een opdracht die ze graag naar behoren wilden invullen om *"niet zomaar vanuit een buikgevoel naar een overheid te stappen, het moet wel wat meer onderbouwd zijn."*

Verantwoorden maar zeker ook overtuigen en leren zijn niet onvereenigbaar. Sommige deelnemers aan het lerend netwerk zien in leren en (ook financieel) verantwoorden geen tegenstelling maar beschouwen het als een stap verder op een continuüm. Beide liggen in het verlengde van elkaar. Een combinatie van leren en verantwoorden is onder bepaalde voorwaarden mogelijk. Een eerste voorwaarde is dat er een relatie wordt opgebouwd met stakeholders waarbij impactevaluatie niet zozeer beschouwd wordt als controle of individuele evaluatie, maar eerder als een plan, een wegenkaart om samen na te gaan, te ontdekken, af te stemmen, waar naartoe te gaan. Dat vraagt besef en inzicht van alle partijen dat de noodzaak er is om in impactevaluatie de focus te leggen op leren. In de literatuur vinden we dit terug onder de 'kritische vriend'-benadering. Tweede voorwaarde bij verantwoorden is volgens de deelnemers aan het lerend netwerk dan dat je eerlijk openheid van zaken mag en kan geven. Dat de werkmiddelen daar niet van afhangen, en mogelijke consequenties niet nadelig uitvallen. Dat moet effectief de veiligheid en ruimte creëren om te leren, te falen en daaruit iets anders te proberen... dan is het verenigbaar... *"maar als het echt puur om te bewijzen dat wat ge doet het geld waard is, dan zijt ge bijna verplicht om te zorgen dat het ook positief uitkomt, en dan heeft het volgens mij geen zin"*. Verantwoorden krijgt vaak de connotatie in welke mate de interventie ook monetair winst oplevert.... Aangezien in impactevaluatie bewijskracht omtrent de counterfactual<sup>8</sup> – waarover meer in het volgende deel - minimaal of zelfs afwezig is lijkt dat toch nog wel een brug te ver.

Kortom, de drie functies van impactevaluatie, namelijk verantwoorden overtuigen en leren bleken voor de leden van het lerend netwerk verre van onvereenigbaar. Een combinatie van die drie is onder bepaalde voorwaarden

---

<sup>8</sup> 'Counterfactual' kan vertaald worden als 'tegen de feiten ingaand' of nog als 'die resultaten die men kan verwachten als de interventie niet had plaatsgevonden' (Rogers, 2008)

mogelijk: gedeeld eigenaarschap in een ‘kritische vriend’-benadering (Balthasar, 2011), openheid van zaken en niet verbonden met negatieve repercussies.

### 6.2.2 DOELGROEP IMPACT EN IMPACTEVALUATIE

Zonder dat dit zo expliciet aan bod kwam in de bijeenkomsten van het lerend netwerk, botsten we in de analyse van de gesprekken op de drie vormen van impact die Banks en haar collega’s (2017) identificeren: ‘participatieve impact’ (ontwikkeling van vaardigheden bij zowel cliënten, vrijwilligers, professionals als onderzoekers), ‘collaborative impact’ (wijzigingen in denken, beleid en praktijken van organisaties, hun partners en subsidieverstrekters), en ‘collectieve impact’ (wegen op beleid en wetgeving, maar het kan ook om de ruimere samenleving gaan zoals veranderingen in de praktijk van andere maatschappelijke instituties, zoals onderwijs, banken of nog andere...) (Banks et al., 2017).

Als quasi vanzelfsprekend, als in een reflex, gebeurt het denken over impact vaak in termen van individuele deelnemers of cliënten. Dat botst dan even snel op kritische vragen. *“Je bereikt maar een heel beperkt aantal mensen, maar 8 in totaal, wat is dan de impact die je bereikt?”*

Deelnemers aan het lerend netwerk hebben ook oog voor veranderingen die ze bewerkstelligen bij anderen dan de doelgroep. Zo wordt niet enkel gekeken naar veranderingen bij ‘eindgebruikers’, maar wordt soms ook gesproken over subdoelgroepen, de vrijwilliger medewerkers bijvoorbeeld. Ook daar merkt men veranderingen op. Of nog: (partner-) organisaties ...ook daar zijn relevante veranderingen merkbaar. Samen met zowel interne als externe partners nadenken over doelstellingen, via welke acties die te realiseren bleek wel nuttig om strategische planning te verankeren in een meerjarenplan. Het duidelijk naar voor schuiven welke strategie de organisatie zal uitzetten en hoe andere projecten mee bijdragen aan die gezamenlijke strategie doet hen samen anders kijken, denken en handelen.

*“Heel vaak herleiden we impact tot impact op de doelgroep, maar eigenlijk gaan al die trajecten die jullie aan het lopen zijn veel verder. Misschien moeten we die consistentier gaan gebruiken, die drie niveaus van de deelnemers, de partners waarmee jullie samenwerken, maar ook de verdere samenleving. Want dat hoor ik eigenlijk in al de verhalen.”*

In getuigenissen in het lerend netwerk kwam net dat aspect van ontwikkelen van vaardigheden en wijzigingen in het denken en het beleid van partnerorganisaties sterk naar voor. Het bewust vanuit verschillende perspectieven naar een praktijk kijken. Concreet ging het hierbij bijvoorbeeld over architectuurstudenten die inzicht krijgen in dakloosheidproblematiek vanuit een breder perspectief dan louter als ‘woonproblematiek’. Een ander voorbeeld waren kansrijke vrijwilligers die, door één op één gekoppeld te worden aan kans-zoekenden in een buddy-traject, inzicht ontwikkelen in het overleven in beperkende omstandigheden.

*“En één van de drie dingen die daar deels uit naar boven komt, voor mij is dat: iedereen die bij het project betrokken is, ook aangeeft dat die er heel veel van geleerd heeft. Dat die ook verschillende rollen heeft kunnen aannemen in dat project doordat de samenwerking zo nauw is, dat ik mij als opbouwwerker ook soms architect gevoeld heb, en de architecten zich ook soms sociaal werker hebben gevoeld door dat je die samenwerking op die manier vorm geeft. Ik denk dat dat ook een impact is die gaat doorwerken in onze verdere loopbanen en dat dit in andere projecten ook golfjes van beweging gaat teweegbrengen.”*

Tot slot kwam ook de impact die organisaties willen hebben op de bredere samenleving expliciet aan bod in de bijeenkomsten van het lerend netwerk. Het effect op individuele deelnemers, kritisch bewustzijn aanscherpen over de armoedeproblematiek strekt zich – zo klinkt de hoop - verder uit over de bredere samenleving, en wordt gecombineerd met eigen lobbywerk bij beleidsmakers. Ander sprekend voorbeeld is dat onder invloed van het project van één van deelnemende organisaties de wetgeving rond wonen in het Brusselse gewest werd aangepast.

Impact wordt door de deelnemers aan het lerend netwerk vastgesteld op verschillende niveaus: dat van individuele deelnemers (cliënten versterken, vrijwilligers die kritisch bewustzijn ontwikkelen), ‘collaboratieve impact’ (de blik van partnerorganisaties wordt verruimd naar de meerwaarde van een gezamenlijk project op sociale impact), en ‘collectieve impact’ (wijzigende wetgeving, veranderingen in een onderwijspraktijk).

### 6.2.3 HOE DE VRAAG OF IETS WERKT HET EN DAARIN WERKZAME MECHANISMEN BEANTWOORDEN?

In het volgende onderdeel behandelen we twee vragen: de vraag naar de methode van dataverzameling en -analyse. Welke soort van kennis over impact wordt gecreëerd?

#### 6.2.3.1 KENNISPRODUCTIE IN SOCIAAL WERK VOLGENS DE LITERATUUR

In onze definitie van impact maken we een onderscheid tussen resultaten die het (al dan niet rechtstreekse) gevolg zijn van de interventie en resultaten die gerealiseerd werden los van die interventie (Clark et al., 2004). We zagen eerder in dit rapport dat de deelnemers aan het lerend netwerk erkennen dat de complexiteit van sociaalwerkpraktijken het zichtbaar maken van impact bemoeilijkt. Ze steunen de idee dat impactevaluatie moet nagaan wat werkzame mechanismen zijn: wat verklaart de verandering en wat is de koppeling met de interventie? Daarbij hoort het besef dat de eigen interventie – slechts - bijdraagt aan het uiteindelijke resultaat. In hoeverre is het resultaat dan toe te schrijven aan de interventie? In de literatuur wordt dit gevat onder de term ‘counterfactual’: *‘die resultaten die men kan verwachten als de interventie niet had plaatsgevonden’*.

*“In social science, one needs what is called a counterfactual to compare to the experimental state in order to discern the dependent variable from among all other factors that could be causing a change.”* (Clark et al., 2004)

Rogers (2008) stelt dat net dit vergelijken van de waargenomen resultaten met de counterfactual wezenlijk bijdraagt aan het begrip over de mate waarin causaliteit speelt en de gerealiseerde impact toe te schrijven is aan de interventie. Net in complexe en ingewikkelde interventies is het moeilijk, zo niet onmogelijk om een nauwkeurige inschatting te maken van wat er zou zijn gebeurd zonder een bepaalde interventie. In het volgende deel gaan we na op welke manier betrouwbare kennis over gerealiseerde impact ‘geproduceerd’ kan worden. We starten met het dominante paradigma van ‘impact (kwantitatief) meten’: op welke manier kan via cijfers impact aangetoond worden. We gaan vervolgens na op welke manier inzicht opgebouwd wordt in de daarbij werkzame mechanismen en wat de rol van professionals en kennisinstellingen daarin spelen.

#### Het dominante paradigma: impact ‘meten’

Vanaf 1990 zien we een toename in methoden om impact te meten. Maas en Liket (2011) verzamelden in hun studie niet minder dan dertig kwantitatieve methoden om impact te meten. Vragenlijsten die volgens de auteurs opgezet zijn met als doel niet zichtbare impact te meten door gebruik te maken van cijfergegevens, om beleid te inspireren en daaraan verantwoording af te leggen. Hun lijst is volgens de auteurs niet uitputtend maar wel illustratief. Maas & Liket (2011) onderscheiden vier types van onderliggende doelen: screening, monitoring, rapportage en evaluatie. Screeningmethoden beantwoorden de vraag of de door de geldschieters beoogde doelen werden behaald. Monitoring: genereert gegevens waardoor beleidsmakers en financierders overzicht kunnen behouden. Rapporteren voedt verantwoording aan externe geldschieters, het brede publiek of andere stakeholders die met enige regelmaat zicht willen houden op prestaties. Evaluatie, tot slot, is volgens Maas en Liket (2011) een methode die toelaat terug te blikken en gerealiseerde impact vast te stellen. Evaluatie wordt volgens de auteurs opgezet voor academische doeleinden of om het leren binnen de organisatie te bevorderen. Op basis van de in hun onderzoek betrokken methoden om impact te meten onderscheiden Maas en Liket (2011) drie vormen: procesmeting, impactmeting en ‘monetarisatie’. Procesmeting bekijkt efficiëntie en kost-effectiviteit van lopende operationele processen. Ze geven geen direct zicht op impact. Eventueel kunnen de tussentijdse resultaten, de output, wel gecorreleerd worden aan gewenste outcomes. Impact meetmethoden meten de incrementele outcome bovenop wat sowieso zou gebeurd zijn. Monetarisatie tot slot kwantificeert sociale en omgevingsindicatoren vertaald in geldwaarde. Slechts acht van de dertig methoden, die alle dertig wel aanspraak maken te varen onder de vlag van ‘impactmeting’, meten effectief impact zoals gedefinieerd door de auteurs (Maas, 2014; Maas & Liket, 2011). Dit doet vragen rijzen over de claim van ‘objectiviteit’ waarop die dit soort kwantitatieve dataverzamelingstechnieken zich nochtans beroepen (Mokkink et al., 2010).

BetterEvaluation (2013), een not-for-profit organisatie waarvan Rogers CEO is en die zich tot doel stelt internationaal de inzet van evaluaties te promoten, somt drie mogelijke methoden op waarmee de counterfactual wetenschappelijk vastgesteld kan worden. De meest voor de hand liggende optie is die via een

experimentele onderzoeksopzet (BetterEvaluation, 2013). Z'n' experimentele opzet, of RCT, wordt in de wetenschappelijke literatuur vaak beschouwd als de 'gold standard' van evidence-based werken (Hesse-Biber, 2012, p. 223; Twisk & (Van Yperen & Veerman, 2008)Proper, 2004). Dit vooral omdat RCT het mogelijk maakt om empirisch vastgestelde uitkomsten causaal te relateren aan een 'interventie'. Via deze vorm van onderzoek kan aangetoond worden dat er een oorzakelijk verband is tussen een interventie en een (gewenste) uitkomst (Bryman, 2004; Cnaan & Tripodi, 2010; Engel & Schutt, 2010; Thyer, 2010). Dit 'geloof' in de kracht van RCT staat haaks op de vaststelling dat experimenteel onderzoek er niet of nauwelijks in slaagt effecten te meten. Dit is onder meer het gevolg van een focus op een beperkt aantal meetbare resultaten die maar deels een weerspiegeling zijn van de doelstellingen van een interventie (Chen & Rossi, 1980; Chen, 2005). RCT's zeggen daarenboven vaak weinig tot niks over werkzame mechanismen, net omdat de black box van de interventie gesloten blijft (Blom & Moren, 2010, 2019).

Hoe werkt zo'n RCT precies, en welke alternatieven zijn er voor handen? Bij een experimenteel onderzoekontwerp zal de onderzoeker respondenten in twee groepen verdelen. De respondenten van deze twee groepen lijken in zoveel mogelijk aspecten op elkaar. Respondenten worden ad random, op basis van toeval, over de twee groepen verdeeld. Eén groep ontvangt een bepaalde (extra-)behandeling, de andere groep niet. De eerste groep noemen we de experimentele groep, de tweede de controlegroep. Als onderzoeker 'interveniëren' we dus in een bestaande realiteit. Het resultaat van de (extra-)behandeling wordt gemeten en vergeleken met de score bij de controlegroep. Indien er verschil in scores is kan dit verschil toegeschreven worden aan de (extra-)behandeling. Zo'n experimentele opzet is eerder atypisch of ongebruikelijk in sociaalwerkonderzoek in Europa (Bryman, 2004; Moher et al., 2001; Wong & O'Driscoll, 2017). Hoewel ook daar vrij recent een trend lijkt ingezet om dit soort onderzoek meer in te zetten, in de geest van EBP (Hermans, 2008) om effectiviteit van dienstverlening aan te tonen (Hesse-Biber, 2012). Een quasi-experimentele opzet is gelijkaardig, met dat verschil dat de controlegroep niet op basis van toeval werd samengesteld. Het zoeken naar argumenten voor de counterfactual zit in beide gevallen stevig ingebed in een kwantitatieve logica. Dat is anders bij de derde optie, namelijk onderzoekdesigns die niet-experimenteel zijn opgezet. Daar speelt een kwalitatieve logica die er feitelijk op neerkomt dat men hypothesen uitwerkt. Daarbij worden experts in dit soort programma's of in de gemeenschap gevraagd aan te geven wat het resultaat zou zijn indien de interventie achterwege was gebleven. Naast en met de informatie uit die diepte-interviews kan men tevens logische stappen uittekenen waarbij men vanuit het startpunt mogelijke ontwikkelingen bedenkt.

### Begrip opbouwen over werkzame mechanismen

Counterfactual denken past binnen de vraag 'werkt het'. Kunnen we effecten of impact vaststellen en (deels) toeschrijven aan de interventie? De counterfactual geeft echter geen antwoord op vraag naar werkzame mechanisme: wat maakt dat het werkt? Balthasar (2011) geeft aan dat geldschietters in eerste instantie geïnteresseerd zijn in 'verantwoording'. Ze stellen vragen naar effectiviteit en de noodzaak van een praktijk of interventie (retrospectief). Evaluatie gebeurt volgens Balthasar (2011), in deze optiek best door externe experts wat onafhankelijkheid en neutraliteit zou garanderen. Evaluaties gericht op verantwoording moeten zoveel mogelijk oorzakelijke verbanden aantonen (onderzoek in de breedte). Veldwerkers en andere direct betrokkenen blijken, schrijft Balthasar (2011), dan weer gebaat bij een focus op 'leren'. Die vorm van evaluatie is dan vooral gericht op kwaliteitsverbetering en maatwerk (prospectief) en inzicht verwerven in werkzame mechanismen. Evaluatie gebeurt in deze optiek door rechtstreeks betrokkenen wat terrein- en ervaringskennis garandeert. Evaluaties gericht op leren moeten volgens de auteur zo relevant mogelijk oorzakelijke verbanden aantonen (onderzoek in de diepte) (Balthasar, 2011). Een lerend perspectief en het betrekken van stakeholders zijn kenmerkend voor impact-gedreven handelen. Dit houdt in, dat men vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden tussen de maatschappelijke context, de input, activiteiten, output, resultaten en impact duidt (Jans, 2018), en op die manier inzicht en kennis verwerven over de daarbij werkzame mechanismen en bepalen wat de eigen bijdrage daarin is. Capteren van impact is dan geen op zichzelf staande activiteit, maar een onderdeel van een omvattende, geïntegreerde interventie die een bepaalde impact als ultiem doel vooropstelt. 'Meethandelingen' omvatten dan meer dan enkel 'het bestuderen van effecten' aan de hand van

cijfers- een eerder beperkte invulling van het begrip 'meten'. Het gaat naast het verzamelen van data, die kwantitatief of kwalitatief kunnen zijn, ook om het onderzoeken van processen en –mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten. 'Meten' krijgt in dit opzicht ook de betekenis van 'evalueren' (Steenssens & Van Regenmortel, 2013), of beter: evalueren is deels meten. Dit laat ruimte voor een brede waaier aan manieren waarop vastgestelde effecten uitgedrukt worden: als cijfer (meten) of als waardeoordeel (evalueren) (Lishman, 2005) of een combinatie ervan. Achter die tweedeling (cijfer of waardeoordeel) schuilt een fundamentele keuze voor een onderzoekbenadering: kwantitatief dan wel kwalitatief (Bryman, 2004; Mortelmans, 2007).

*"There has often been a polarized division between quantitative and qualitative evaluation methodology, associated with a recurring tension between evaluation viewed as measurement ('to find a numerical expression for') and evaluation as judgement of moral or political merit ('to work out the value of'). We believe such polarizations are unhelpful if we are to develop appropriate evaluation and methodology in social work." (Lishman, 2005, p. 2)*

In het boek 'Naar het middelpunt der armoede' gebruiken Vranken en Steenssens (1996) de metafoer van geografie als onderzoek in de breedte dat de kenmerken van het aardoppervlakte gedetailleerd in kaart kan brengen, en geologie, als onderzoek in de diepte (...) dat een belangrijke inzicht in de structuur van de bodem kan bieden. Waar kwantitatief onderzoek ('geografie') vooral geschikt is voor het uitvoeren van metingen en tellingen en voor het onderzoeken van de spreiding van een fenomeen, kan kwalitatief onderzoek ('geologie') het fenomeen zelf in de diepte analyseren en de aard van het onderzoeksobject van binnenuit beschrijven (Vranken & Steenssens, 1996). Een mix van beiden maakte het mogelijk tegelijk waar mogelijk oorzakelijke verbanden aan te tonen (onderzoek in de breedte) en de relevantie van die verbanden te benoemen (onderzoek in de diepte) (Balthasar, 2011). De meeste evaluaties, zo verklaart BetterEvaluation (2013)<sup>9</sup> combineren kwantitatieve gegevens (cijfers) met kwalitatieve gegevens (tekst, afbeeldingen). Zelf pleiten ze voor zo'n mix van kwalitatieve en kwantitatieve data omdat de beperkingen van het ene type gegevens zo kunnen gecompenseerd worden door de sterke punten van een ander. Cree en haar collega's (2019) vertaalden zo'n mixed-methode aanpak naar de sociaalwerkpraktijk in, wat ze naar Balthasar (2011) benoemen als een 'critical friend'-benadering. Zij beschouwen die onderzoeker die de rol van 'evaluator' opneemt als een 'kritische vriend' die samen met werkveld en cliënten samenwerkt aan een evaluatie in gedeeld eigenaarschap (Cree et al., 2019). Co-creatie met aandacht (Pawson & Tilley, 1997) en waardering voor praktijkkennis van sociaal werkers en de ervaringskennis van cliënten (Gray et al., 2009). Die aanpak heeft dan de volgende kenmerken: Kennis over impact wordt van bij de start in co-creatie gecreëerd met medewerkers, cliënten en academische onderzoekers. De onderzoekers stellen zich co-operatief op, als een 'kritische vriend'. De impactevaluatie hanteert een mix van methoden als weerspiegeling van het naar waarde schatten van de verschillende opvattingen, perspectieven en ervaringen. De onderzoekers treden op als mentor en ondersteunen waar nodig medewerkers en cliënten. Regelmatig wordt over-en-weer teruggekoppeld. Via een dergelijke benadering wordt impactevaluatie een praktijk die waardevol is voor sociaal werkers, beleidsmakers, organisaties en cliënten. In plaats van een van bovenaf opgelegde impactevaluatie wordt dit, zo besluiten de auteurs, een onderdeel van een zelf-reflectieve praktijk binnen sociaal werk (Cree et al., 2019).

### De rol van kennisinstellingen in de productie van kennis over impact

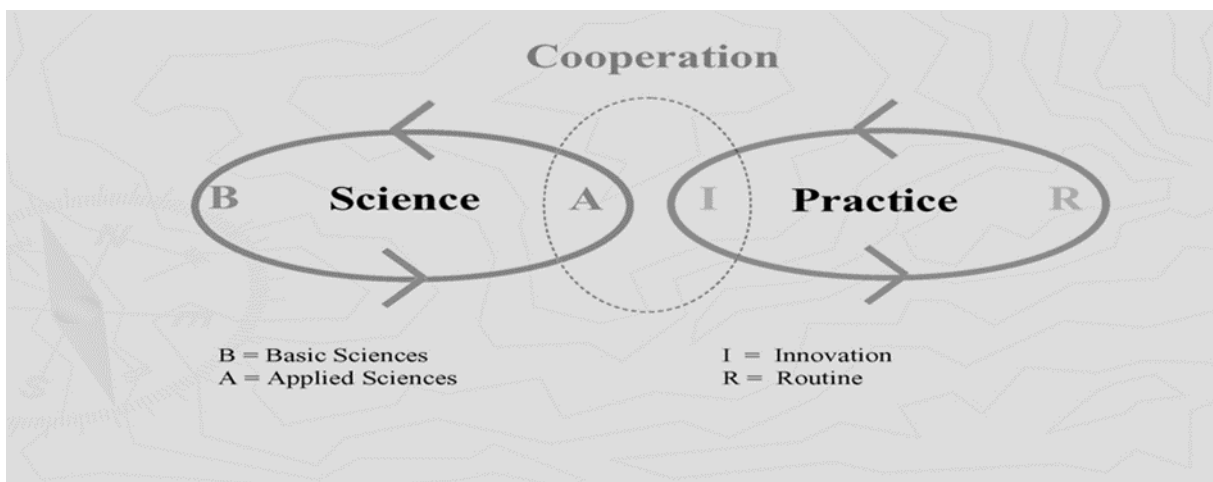
In sociaal werk onderzoek houden nogal wat onderzoekers een pleidooi voor kruisbestuiving tussen praktijk en onderzoek. Zo promoten Nowotny et al. (2003) onderzoek waar theoretische perspectieven en praktijk worden samengevoegd. Onderzoek waarin het onderzoeksproces vorm krijgt in dialoog tussen onderzoekers en praktijkwerkers. Die laatsten bepalen mee de onderzoeksthema's, het onderzoekontwerp en de manier waarop de resultaten gebruikt worden. Kennis is in deze optiek niet enkel academisch verantwoord, maar ook relevant en praktisch bruikbaar (Nowotny et al., 2003). De Zwitserse onderzoekers Gredig and Sommerfeld (2008) vertaalden deze principes van onderzoek in een model van gezamenlijke kennisproductie. Ze stellen dat professioneel sociaal werk nood heeft aan een wetenschappelijke basis. Ze bekritisieren evenwel een eenzijdige

---

<sup>9</sup> Een not-for-profit organisatie die zich tot doel stelt internationaal de inzet van evaluaties te promoten.

transfer van wetenschap naar praktijk. Om wetenschappelijke kennis een rol te laten spelen in professionele actie, moet volgens de auteurs gefocust worden op de organisaties zelf. Via terugkerende 'loops' tussen kennis en praktijk voedt praktijk de wetenschappelijke kennis en wetenschappelijke kennis de praktijk. We illustreren dit aan de hand van figuur 2. Dienstverlenende organisaties ontwikkelen in hun dagelijkse werk routines en gewoontes. Veranderingen in de hen omringende context of omgeving kan de noodzaak doen ontstaan om uit de routine te breken en de zaken anders aan te pakken.

Een organisatie die wil innoveren ('I'), komt dan los van de dagelijkse routine ('R') en zoekt nieuwe manieren van werken. Wanneer de organisatie zich open stelt voor praktijkonderzoek ('A') kan in die tussenruimte tussen wetenschap en praktijk waarin beroepskrachten en onderzoekers samen aan de slag gaan ('cooperation'), een nieuwe soort kennis ontstaan. Een onderzoeker kan namelijk de 'onbewuste en verankerde praktijkkennis' (de zogenaamde 'tacit knowledge') verrijken met nieuwe wetenschappelijke inzichten of theoretische kaders. Het meedenken en meewerken van professionals zal ervoor zorgen dat er samen nieuwe kennis ontwikkeld wordt die ook geïntegreerd kan worden in de actie op het terrein. Nieuwe wetenschappelijk gefundeerde interventies kunnen op die manier ingang vinden in de praktijk, maar die praktijk kan op haar beurt nieuwe inzichten voeden en op die manier een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de 'body of knowledge' van het sociaal werk (de terugkeerloop van 'A' naar 'B') (Gredig & Sommerfeld, 2008).



*Figuur 2: het model van gezamenlijke kennisproductie van Gredig en Sommerfeld (2008)*

Volgens Van de Tier en haar collega's (2016) vereist impactevaluatie (1) inzicht in de effecten van een interventie, (2) een verklarende theorie over de werkzaamheid van die interventie, (3) de ontwikkeling van een interventietheorie "bottom-up" vanuit de praktijk (4) die onderbouwd wordt met wetenschappelijke evidentie (Van der Tier et al., 2016). Impactgericht handelen vereist daarom een omgeving waarin professionals, onderzoekers en gebruikers gezamenlijk kennis produceren (Gredig & Sommerfeld, 2008; Nowotny et al., 2003). Een proces waarin sociale professionals eigenaarschap blijven houden over hun eigen interventietheorie (Van der Tier et al., 2016).

### Dit deel samengevat

Via impactevaluatie dient men het onderscheid aan te tonen tussen resultaten die het (al dan niet rechtstreekse) gevolg zijn van de interventie en resultaten die gerealiseerd werden los van die interventie. Wat zijn 'die resultaten die men kan verwachten als de interventie niet had plaatsgevonden' (Clark et al., 2004). Traditioneel wordt naar RCT gekeken als dé methode bij uitstek om het oorzakelijk verband en de counterfactual aan te tonen. Samen met quasi-experimentele opzet zit dat stevig ingebed in een kwantitatieve logica. Dat is anders bij onderzoekdesigns die niet-experimenteel zijn opgezet. Daar speelt een kwalitatieve logica. Analyse van kwantitatieve data maakt het mogelijk de oorzakelijke verbanden aan te tonen (onderzoek in de breedte) Via kwalitatieve data kan men de relevantie van die verbanden benoemen (onderzoek in de diepte) (Balthasar, 2011). Dat 'taal geven aan' past binnen impactgericht handelen. Capteren van impact is dan geen op zichzelf staande activiteit, maar een onderdeel van een geïntegreerde interventie die een bepaalde impact vooropstelt.



Naast het verzamelen van data, die kwantitatief of kwalitatief kunnen zijn, reflecteert men dan ook op processen en –mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten. Dat vereist een omgeving waarin professionals, onderzoekers en gebruikers gezamenlijk kennis produceren en een proces waarin sociale professionals eigenaarschap blijven houden over hun eigen interventietheorie (Van der Tier et al., 2016).

### 6.2.3.2 VOLGENS DE DEELNEMERS AAN HET LEREND NETWERK

#### Het dominante paradigma: impact ‘meten’

De deelnemers aan het lerend netwerk bevestigden de dominante visie op impactevaluatie als ‘impactmeting’. Leidinggevend, sponsors en beleid stellen groter vertrouwen in kwantitatieve data dan in kwalitatieve data. Kwalitatieve data wordt veelal bekomen via diepte- en/of groepsinterviews. Kwantitatieve data kunnen bestaan uit eigen registratie-of monitoringgegevens, vragenlijsten en meetschalen, maar ook uit gegevens verstrekt door de VDAB, het OCMW,...

*“Elke maatschappelijk werker gaat aangeven hoe belangrijk dat het is als wij enkel maar aan de casemanagers vroegen hoe zit uw tijdsbesteding eruit, dan zeggen ze: ‘ik ben vooral bezig met mijn gezin’. Uit de objectieve cijfers die registreren op de minuut, bleek dat er veel meer tijd ging naar onderhandelingen, afspraken met collega’s binnen onze organisatie en daar buiten, dan naar de klant zelf. Als wij enkel gekeken zouden hebben naar de kwalitatieve data daarover, wat sociaal werkers daar zelf over zeggen, gingen we moeten concluderen meer mensen in die outreachende functie te sturen. De combinatie met de data die toonde van: eigenlijk is die casemanager vooral bezig met zijn collega’s en minder met aken voor dat gezin in orde te krijgen. Dat heeft ons ertoe gebracht te denken dat we die werelden dichter bij elkaar moeten brengen, zorgen dat de communicatie tussen collega’s onderling gefaciliteerd kan worden.”*

Wanneer we beide, kwantitatieve en kwalitatieve data, tegen elkaar afwegen, waarin zit hem volgens de deelnemers van het lerend netwerk dan precies de meerwaarde van cijfermatige data? Ten eerste wordt er op gewezen dat cijfergegevens meer correcte, waarheidsgetrouwe want ‘objectieve’ gegevens zouden voortbrengen. Zo toonde tijdsregistratie bij één van de organisaties bijvoorbeeld aan dat er relatief gezien meer tijd besteed werd aan overleg met derden en collega’s dan aan cliëntcontacten – wat haaks stond op de subjectieve beleving van sociaal werkers. Kwantitatieve gegevens leggen daarnaast ook mogelijke pijnpunten bloot: de grenzen waarop de interventie zelf botst. De ervaring van cliënten dat ze zich beter gehoord en geholpen voelen, weerspiegelt zich bijvoorbeeld niet in objectief vaststelbare verbetering op een aantal levensdomeinen. Dat soort data geeft weer of en in welke mate op fundamentele noden effectief een oplossing geboden wordt of uitblijft. Dit soort data en de analyse ervan geeft duidelijk en ondubbelzinnig de grenzen aan van de te realiseren verandering. De krijtlijnen, kortom, van de eigen controlesfeer. Het geeft antwoord op de vraag: waar stopt eigen invloed en controle en waar is dan ander beleid op nodig? *“We slagen erin om mensen aan het werk te helpen, maar we zien het inkomen niet significant verbeteren.”*

Als men effect wil vaststellen, zo verklaren enkele deelnemers aan het lerend netwerk, dan kan je niet buiten de cijfers. Tegelijk is er de erkenning dat daar wel behoorlijk wat uitdagingen op zitten. Een aantal elementen, eigen aan de werking, bemoeilijken of verhinderen vaak een kwantitatieve effectmeting met een voor- en na meting: de vrije in- of uitloop van potentiële cliënten bij activiteiten waardoor je geen steekproefkader kan opstellen, de praktische onmogelijkheid om een nulmeting te combineren met een eindmeting, de uitdrukkelijke wil om de drempel naar eigen activiteiten zo laag mogelijk te houden wat een organisatie ervan weerhoudt met allerlei vragenlijsten op te draven. De deelnemers somden beknopt de volgende uitdagingen op waar ze zelf tegenaan botsten: (1) validiteit of geldigheid, meten we wat we pretenderen te meten, (2) de voor handen zijn de tools of meetinstrumenten zijn moeilijk of slechts beperkt beschikbaar, betalend of niet op maat gesneden, (3) de veranderingsgevoeligheid van een meetinstrument is niet altijd onmiddellijk duidelijk en het is dan ook frustrerend lange tijd een instrument in te zetten dat er dan uiteindelijk niet in blijkt te slagen verandering voldoende te capteren... je ‘observeert’ als organisatie soms – ontegensprekelijk- verandering, maar het instrument pikt die verandering niet op, (4) de realiteit, de praktijk, is soms weerbarstig of biedt niks meer of minder dan regelrechte weerstand: verzamelen van cijfergegevens wordt door sociaal werkers en vrijwilligers vaak aangevoeld als extra-werk dat niet onmiddellijk meerwaarde biedt of waarvan de zin hen soms ontgaat. (5) Hoe kan je medewerkers en cliënten stimuleren om data aan te leveren? Vragenlijsten invullen is soms een saaie

bezigheid. Hoe 'verleuk' je dat? Organisaties ondervinden vaak veel moeilijkheden om medewerking te krijgen om vragenlijsten in te vullen. Cliënten moeten al veel vragenlijsten invullen, het is geen leuke vragenlijst, het komt nog eens bovenop allerlei andere administratieve rompslomp. Onmiddellijk persoonlijk nut of voordeel is niet altijd duidelijk. Mee voorwerp uitmaken van een evaluatie wordt vaak zelfs eerder als controle, verlies van autonomie, gezien of ervaren. (5) Tot slot blijkt het analyseren van cijfergegevens geen sinecure: wat is de juiste analysetechniek, beschik je als organisatie over de juiste statistische pakketten, is er ondersteuning mogelijk van beslagen statistici?

De deelnemers waarschuwen voor het gevaar dat wanneer de methode niet nauw aansluit bij de leefwereld van zij die data moeten aanleveren, je het risico loopt waardeloze data te verzamelen. Gewezen wordt in dit verband op de valkuil van 'ritualisme'. Weliswaar niet onder die noemer. Het was de Franse socioloog Michael Crozier (1971) die met deze term verwees naar ambtenaren die de complexe werkelijkheid in hokjes en regels drukken om zo voor zichzelf overzicht en veiligheid te creëren. In het lerend netwerk werd verklaard dat het aanleveren van data, het invullen van vragenlijsten, soms routinematig en nonchalant gebeurt. Ook werd gewezen op het fundamentele verschil tussen het afvinken van gezette stappen tegenover het capteren van - al dan niet - gerealiseerde doelstellingen. Zo kan uit de monitoring van activiteiten (throughput en output) weliswaar blijken dat alle te zetten stappen ook gezet zijn, maar dat uit koppeling met data uit andere systemen blijkt de daarmee nagestreefde doelstelling of verandering minimaal aanwezig of zelfs totaal afwezig.

*"Wij hebben ongelooflijk veel heel goede maatschappelijk werkers die alles doen om de rechten van een cliënt maximaal te gaan verkennen. En vaak kloppen zij af op: 'hij staat op de wachtlijst van het sociaal verhuur kantoor'. En dan stopt vaak de begeleiding. 'Ik heb leefloon toegekend'. 'Ik heb gezorgd dat er een activeringstraject is opgestart'. 'Ik heb hen ingeschreven op de wachtlijst voor de woonmaatschappij'. 'Daar stopt mijn pakketje'...Maar als je daar de objectieve data naast legt, dan zie je, om een voorbeeld aan te halen, er is inderdaad een doorstroom naar tewerkstelling, maar de kwantitatieve data tonen aan dat het vooral kortlopende interim contracten zijn. Wij beschikken over een koppeling met de data van VDAB en OCMW. Aan de hand daarvan konden wij nagaan of zo'n traject met een casemanager leidde tot een hogere opname van leefloon of tot een traject binnen VDAB (...) Op een bepaald moment zegt de maatschappelijk werker: ik heb gedaan wat ik moet doen (...), maar als we daar dan de data van andere systemen aan koppelen, dan zag je dat we daar eigenlijk nog niet genoeg stappen vooruitgezet hebben."*

Kwantitatieve data, bekomen door afname van een zelf ontwikkelde meetschaal, en cijfergegevens uit bevraging naar aspecten op levensdomeinen, geven aan of er effect vast te stellen is: een toe- of afname in scores over de tijd. De – door een deelnemer gekwalificeerd als - 'aanvullende' kwalitatieve data, zij het minder gestructureerd afgenomen maar ook heel belangrijk, onder meer uit afrondingsgesprekken, geeft inzicht in mechanismen. De meerwaarde van die kwalitatieve data zit hem dan net in het inzicht hoe zo iets precies in zijn werk gaat, wat werkt voor wie en in welke omstandigheden?

*"De Meetschaal Buddy-Empowerment die zegt ons eigenlijk: hebben mensen meer empowerment op het einde van het traject, dan in het begin. Maar hoe gaat dat dan in zijn werk en wat werkt voor wie, wanneer,... Daar willen we natuurlijk ook een antwoord op vinden en dat gebeurt onder meer via afrondingsgesprekken waarin we gaan vragen: 'oké dit is er gebeurd in je leven, wat was de rol van je buddy eigenlijk daarin? 'Dat vragen we aan de betrokken mensen zelf."*

### Begrip opbouwen over werkzame mechanismen

Opvallend is dan wel dat organisaties zelf ook vaak starten met een impacttraject vanuit het idee 'kwantitatief' te meten. Dat ze verandering willen kunnen aantonen door middel van cijfers. Dat blijkt dus niet alleen bij beleid het heersende paradigma. We merken bij alle in het lerend netwerk betrokken organisatie een verschuiving naar, of op z'n minst een aanvulling met, kwalitatieve data in de loop van het traject.

*"De combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek was ongelooflijk interessant. Ik denk als wij in de toekomst verder aan de slag gaan met soort impactmetingen of impactevaluatie, dan gaan wij er sowieso voor kiezen om die combinatie opnieuw te gaan doen tussen kwalitatief en kwantitatief. Kwalitatief heeft heel veel buikgevoel bevestigd, wat goed was. Het kwantitatieve onderzoek heeft toch hier en daar wel wat nuances aangebracht op het buikgevoel, dus die combinatie is voor ons ongelooflijk interessant gebleken."*

De kwalificatie 'aanvullend' doet feitelijk oneer aan de kracht van de kwalitatieve data. Via kwalitatieve data kunnen, zoals het onderstaande citaat aangeeft, net die essentiële vragen beantwoorden die samenhangen met vraag naar werkzame mechanismen. Wat maakt dat een interventie al dan niet werkt? En combinatie van zowel

kwalitatieve als kwantitatieve data wordt door de deelnemers aan het lerend netwerk bepleit. Enkel kijken naar kwalitatieve leidt tot verkeerde conclusies, maar dat gaat ook op voor kwantitatieve data.

*“Dat is wel belangrijk, want dan zeg je eigenlijk: die kwalitatieve analyse kan in kaart brengen hoe gezinnen kijken naar de ondersteuning die ze krijgen van sociaal werkers, maar de kwantitatieve data maken hard wat de effecten zijn op middellange of lange termijn als het gaat over een structurele uitkomst zoals betere levensomstandigheden of meer inkomen.”*

Impactevaluatie zoals het vorm kreeg bij de deelnemers in het lerend netwerk sluit aan bij het idee van gezamenlijke kennis-co-productie. Impactevaluatie als een relationele praktijk staat haaks op het idee dat academische kennis top-down kan 'opgelegd' worden aan de praktijk. De vraag of en hoe wetenschappelijke evidentie over werkzaamheid van sociaalwerkpraktijken 'toegepast' kan worden in gelijkaardige of nieuw op te zetten praktijken lijkt de deelnemers een te 'academische' manier om te kijken naar impact en hoe die te realiseren. Impactevaluatie als een relationele praktijk botst ook met de opvatting als zou op basis van de meting van één effectindicator besluiten getrokken worden over al dan niet bereikte impact. Praktijkorganisaties krijgen vaak de vraag te 'monitoren': na te gaan of actie X leidt tot gewenst resultaat Y. Dit voortgaan op één effectindicator haalt het relationele, interactieve element, de proceslogica uit impactevaluatie. Door deelnemers aan het lerend netwerk wordt precies dat procesmatige sterk naar voor geschoven: *“Als je impactevaluatie op een goede manier wil doen dan pas je aan en stuur je bij”*. Van alle deelnemers aan het lerend netwerk bleek net dit het gemeenschappelijke. Het blijkt evenwel een hele uitdaging voor organisaties om een combinatie te maken tussen de zoektocht naar werkzame mechanismen, methoden of trajecten en het effect aantonen op een beperkt aantal effectindicatoren van een interventie.

#### De rol van kennisinstellingen in de productie van kennis over impact

'Academische kennis' of de inbreng van onderzoekers lijkt meer geloofwaardigheid en legitimiteit aan de bevindingen te verlenen. Een verklaring hiervoor ligt volgens de deelnemers aan het lerend netwerk in hun gesystematiseerde aanpak met gestandaardiseerde vragenlijsten. De perceptie leeft dat gestandaardiseerde vragenlijsten 'goed omkaderd' zijn, valide en betrouwbaar, en die vragenlijsten daarom *“iets extra geven aan de info die je verzamelt”*. Ook zelfs wanneer, zo verklaart een deelnemer *“dat inhoudelijk min of meer dezelfde info is als sociaal werkers zelf zouden kunnen verzamelen”*.

#### Dit deel samengevat en conclusie

Kwantitatieve data, zo zagen we, maken hard wat objectief vaststelbare effecten zijn. Kwalitatieve data brengen in kaart hoe hulp of begeleiding ervaren wordt. Kwalitatief onderzoek levert essentiële data aan om het verband te leggen tussen (onderdelen van) een praktijk, het proces en de resultaten. Via kwantitatieve data kan je vaststellen of er impact of effect is, via kwalitatieve data krijg je ook inzicht en kennis over de daarbij werkzame mechanismen en kan men bepalen wat de eigen bijdrage daarin is. Kwalitatieve data bij uitstek brengen het gesprek op gang over te behalen (tussen-)doelstellingen, daaraan gekoppelde acties, de logica of redenering achter die acties, geeft taal aan indicatoren... ook al lijkt dit soms eerder gericht op kwaliteitsverbetering dan wel op 'impactmeting' in een enge betekenis van het woord. De deelnemers gaan akkoord met de stelling dat impact niet enkel een verhaal is van cijfers, van 'objectief' waarneembare verandering, maar ook een verhaal over de subjectieve beleving van mensen. Een combinatie die ingeschat wordt als niet alleen voor praktijkwerkers en onderzoekers van belang, maar ook voor beleid en management. Gesuggereerd wordt om deze boodschap zeker naar het beleidsniveau mee te nemen: dat er moet afgestapt worden van de puur kwantitatieve invulling van impactevaluatie (in de breedte) en dat reflectie op impact via diepte-en groepsinterviews duidelijk een meerwaarde bieden (in de diepte). Dat wakkert binnen organisaties ook de discussie aan over wat we in impactevaluatie precies moeten meten of evalueren. Waarop sociaalwerkpraktijken beoordelen. Impactgericht handelen is gericht op bewerkstelligen van verandering... maar wanneer is een verandering te bestempelen als een succesvol resultaat van een traject? In het bepalen van die doelstellingen is het kruisen van kennis cruciaal. Daar gaan we in het volgende onderdeel dieper op in.

## 7. KRUISEN VAN KENNIS MET AANDACHT VOOR HET CLIËNTPERSPECTIEF

In dit deel gaan we eerst na hoe kennis of evidentie haar weg vindt naar de sociaalwerkpraktijk en/of hoe kennis binnen die praktijk geproduceerd wordt. Uit onderzoek blijkt dit allesbehalve vanzelfsprekend (Heinsch et al., 2016; Nutley et al., 2008; Walter et al., 2004). We gaan vervolgens in op de mogelijkheid om praktijkwerkers en ervaringsdeskundigheid mee te betrekken in kennisproductie. In een daaropvolgend onderdeel gaan we na hoe dit vorm kan krijgen bij processen van impactevaluatie, met daarbij bijzondere aandacht voor knelpunten en openstaande vragen. In antwoord daarop schuiven we – in een volgend onderdeel - het promoten van impactgericht handelen via de opmaak van een programmatheorie naar voor.

### 7.1 KENNISGEBRUIK EN -PRODUCTIE IN HET SOCIAAL WERK

In sociaalwerkpartijtijen zijn werkzame mechanismen niet altijd onmiddellijk duidelijk. Vaak weten we niet precies hoe de dingen werken. Via gezamenlijke reflectie treden professionals, ervaringsdeskundigen en mogelijk ook andere belanghebbenden, in de rol van ‘onderzoeker’, van producent van kennis (Funnel & Rogers, 2011; Pawson, 2013; Pawson et al., 2004; Van der Tier et al., 2016). Het gaat bij impactevaluatie ook om het benutten van bestaande wetenschappelijke kennis. Niet alles moet iedere keer opnieuw onderzocht worden. Bevindingen uit eerder onderzoek worden in een lerende sociaalwerkorganisatie vertaald en omgezet naar de eigen praktijk (Nutley et al., 2008; Walter et al., 2004). In een interactief perspectief worden inzichten uit onderzoek overgezet naar de lokale omstandigheden, wordt bestaande kennis geïnterpreteerd en vertaald naar de eigen context, of wordt onderzoek opgezet dat de eigen praktijk evalueert en verbetert. Waar mogelijk gebeurt dit in een nauwe samenwerking tussen onderzoeker(s), de medewerkers binnen de organisatie en cliënten (Nowotny et al., 2003; Nutley et al., 2008; Walter et al., 2004). Dit gaat dus verder dan een louter ‘inzetten’ van bestaande kennis of ‘evidentie’. Er wordt op die manier ook nieuwe kennis over impact en hoe die te realiseren geproduceerd. Kennis is dan niet louter academisch verantwoord, maar ook en vooral relevant en praktisch bruikbaar (Driessens et al., 2011; Gredig & Sommerfeld, 2008; Steyaert et al., 2009). Mosley en haar collega’s (2019) drukken onderzoekers op het hart rekening te houden met drie essentiële elementen: (1) Waarderen en invoegen van lokale kennis (niet top-down maar bottom-up), (2) Handelingsruimte van praktijkwerkers en leidinggevenden met een sociaalwerkopleiding als achtergrond erkennen, (3) Steunen op een grondige praktijk- en ervaringskennis van de organisatie en de gemeenschappen waarin en waarvoor men werkt met aandacht voor de context waarin ze functioneren (Mosley et al., 2019). Dit sluit naadloos aan bij onze visie op en onze opvatting over impactgericht handelen (De Waele et al., 2022; Depauw et al., 2022). We vatten dat impactgericht handelen op als een participatief leerproces. Tijdens dit leerproces, waarin op frequente tijdstippen door middel van kenniskruising gereflecteerd wordt over het proces naar de beoogde impact, is het belangrijk om alle mogelijke stakeholders met elk hun specifieke kennisperspectief te betrekken. Stakeholders zijn dan bijvoorbeeld sociaal werkers, vrijwilligers, netwerkpartners, beleidsactoren, betrokken onderzoekers, cliënten, etc. Gray & Mel (2009) gaven aan dat in de oorspronkelijke modellen van Evidence Based Practice de gezamenlijke kennisproductie vanuit praktijkkennis, ervaringskennis en academische kennis als evident werd beschouwd. Het leefwereldperspectief van de cliënt wordt als onontbeerlijke kennis beschouwd om de sociaalwerkpraktijk vorm te geven. De cliënt is immers niet alleen diegene waarvoor de sociaalwerkpraktijk opgezet wordt, hij is ook het best geplaatst om vanuit zijn ervaringen, expertise en betekenisverlening actief mee vorm te geven aan deze praktijk en tekortkomingen te identificeren die andere stakeholders vanuit hun perspectief mogelijk over het hoofd zien. De individuele en collectieve ervaringskennis bieden vaak nieuwe, waardevolle inzichten of accenten voor de realisatie van een meer toegankelijke en rechtvaardige zorg en ondersteuning (Van Steenberghe et al., 2020). De actieve sturing door de cliënt draagt bovendien ook bij aan de legitimiteit en effectiviteit van het leerproces en de sociaalwerkpraktijk (Davies & Gray, 2017; Driessens et al., 2019). Uit evaluatieonderzoek naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigen in de federale overheid bleek dat die ervaringsdeskundigen tastbare en langdurige structurele, organisatorische en institutionele veranderingen binnen hun organisatie kunnen brengen (De Corte, e.a., 2018). Ervaringskennis van cliënten biedt een eigen bijdrage aan het impactgericht handelen (Driessens & Lyssens-Danneboom, 2022). De kenniskruising laat toe dat doorheen het participatief leerproces van binnenuit

kennis geproduceerd wordt die een zo ruim mogelijk zicht verschaft op de sociaalwerkpraktijk in kwestie en de impact-gerelateerde uitdagingen die eraan gesteld worden (Driessens et al., 2019).

Zeker bij onderzoek over of met mensen in maatschappelijk kwetsbare posities gelden naast wetenschappelijke eisen ook strikte ethische eisen. In de literatuur worden veelal drie principes vernoemd, die bepalen of een onderzoek ook aan ethische eisen tegemoetkomt. Een eerste basisprincipe is het recht op informatie. Deelnemers aan een onderzoek moeten weten wie de opdrachtgever is, wie de onderzoeker is, wat het doel van het onderzoek is en wat er met de gegevens die zij verstrekken zal gebeuren. Een tweede belangrijk principe is vrijwilligheid. Individuele deelnemers, groepen of organisaties nemen deel aan het onderzoek uit vrije wil. Ze hebben het recht om deelname te weigeren of, tijdens het onderzoek, stop te zetten. Eender welke vorm van dwang is uit den boze. Een laatste ethisch basisprincipe is anonimiteit en vertrouwelijkheid. Als onderzoeker ken je mogelijk de identiteit van de respondenten, en soms is het ook nuttig om persoonlijke gegevens te koppelen aan de verzamelde informatie, maar die koppeling mag enkel voor de onderzoeker duidelijk en gekend zijn. Deelnemers mogen niet herkenbaar weergegeven worden in het rapport. Anonimiteit en vertrouwelijkheid van de gegevens moet garanderen dat respondenten vrij, ongebonden en eerlijk gegevens verstrekken zonder angst voor mogelijke gevolgen (ALLEA - All European Academies, 2017; Neckebroeck et al., 2015). Dit vraagt een actieve en bewuste betrokkenheid van cliënten in impactevaluatietrajecten. Een belangrijk verschil met ander wetenschappelijk onderzoek is dat sociaal werk onderzoek gevoed wordt door maatschappelijke betrokkenheid (Raeymaeckers et al., 2019) Het streeft verbetering na van betrokkenen bij het onderzoek. Dit betekent dat het onderzoek positieve effecten beoogt (direct of indirect) in het leven van kwetsbare burgers en breder in organisaties en de samenleving, maar ook dat meedoen aan onderzoek op zich een empowerende ervaring dient te zijn (Van Regenmortel, 2020). Steeds moet voor ogen worden gehouden wat de mogelijke gevolgen van onderzoek zijn voor cliënten, en hoe mogelijk negatieve gevolgen vermijden.

## 7.2 WAT ZEGT DE PRAKTIJK OVER HET KRUISEN VAN KENNIS

Op welke manier werd ervaringskennis ingeroepen in de doorlopen impactevaluatietrajecten bij de deelnemers aan het lerend netwerk? Welke andere vormen van kennis werden ingebracht? Het gezamenlijk overleg, de opmaak van een veranderingstheorie, de verbanden leggen tussen (onderdelen van) een praktijk, het proces en de resultaten, gebeurde in alle organisaties vanuit een multi-stakeholdersperspectief. Kennis kruisen vanuit verschillende posities en perspectieven wordt door de deelnemers beschouwd als onmisbaar en essentieel. Medewerkers op verschillende echelons, vrijwilligers, onderzoekers, cliënten met hun ervaringen moeten elkaar namelijk kunnen attenderen op elkaars blinde vlekken, wederzijds bewust worden van elkaars assumpties, edm... Bijzondere aandacht was er voor het cliëntperspectief. De perceptie van het doelpubliek, van cliënten, verschilt vaak sterk van die van het beleid, professionele sociaal werkers en/of onderzoekers. Hun perspectief betrekken blijkt een absolute meerwaarde te bieden.

*“Ik denk dat impactevaluatie- in essentie uit moet gaan van een multi-stakeholdersperspectief. En dat is ook de sterkte van een impactevaluatie omdat het zo context-specifiek is. Een impactevaluatie gaat sowieso ervanuit dat verschillende betrokkenen in een interventie verschillende ideeën hebben over hoe en waarom de interventie zou werken. En dat die interventie ook verschillende uitkomsten heeft voor verschillende betrokkenen. Een goede impactevaluatie moet dan ook uitgaan van een multi-stakeholdersperspectief, of toch althans vanuit verschillende bronnen van kennis, om constant te gaan kijken van, "klopt het wat we veronderstellen, klopt dat ook voor die groep of zijn er verschillen?". En dat die verschillen ook zichtbaar gemaakt kunnen worden: die uitkomst telt voor die, die uitkomst telt voor die, die interventie op dat niveau.”*

Een multi-stakeholdersperspectief hanteren wordt in deze optiek beschouwd als van essentieel belang in een impactevaluatietraject.

*“De vertekening door eigen interpretaties of vooronderstellingen, ik denk dat we daar zeker voor moeten opletten in impactevaluatie. Omdat er vooronderstellingen zijn en je gaat die assumpties onderzoeken en op die manier kunnen die assumpties nog verder versterkt worden en leiden die assumpties eigenlijk heel jouw evaluatie. Ik denk dat door het betrekken van verschillende stakeholders je ook op nieuwe inzichten, nieuwe interventies, nieuwe uitkomsten kan komen en daarom is dat multi-stakeholdersperspectief juist zo belangrijk om je niet enkel door jouw eigen assumpties te laten leiden, maar ook open te staan voor nieuwe theorieën en nieuwe ideeën of opvattingen over hoe de zaken precies werken, de werkzame mechanismen.”*

De kennis van cliënten kan volgens de deelnemers aan het lerend netwerk op heel diverse momenten en in verschillende aspecten van impactevaluatie ingebracht worden. Het cliëntperspectief kan opgenomen worden bij (1) de evaluatie van de interventie, door data aanleveren die het mogelijk maakt uitspraken te doen over impact, gerealiseerde veranderingen, met andere woorden de situatie AS IS. Maar het kan ook gaan over (2) het nadenken over de gewenste situatie, de te behalen doelstellingen en de wijze waarop daarnaartoe gewerkt moet worden (TO BE) onder meer door mee betrokken te worden in het nadenken over de mechanismen via dewelke verandering wordt bewerkstelligd en welke ideeën en theorieën daaraan ten grondslag liggen (kortom: de opmaak van een veranderingstheorie), tot (3) het mee uitwerken of vorm geven aan de methode van dataverzameling, of nog (4) analyseren en interpreteren van aangereikte data. Alvorens cliënten betrokken worden moet men als organisatie dan ook zuiver krijgen welke inbreng je beoogt: aanleveren van data om antwoord te bieden op evaluatieve vragen of mee betrekken in de constructie van de evaluatiemethode zoals vragenlijsten bijvoorbeeld. De vraag naar effecten is immers niet dezelfde als de vraag naar methode.

*“Dat nadenken over de mechanismen via dewelke verandering wordt bewerkstelligd en welke ideeën en theorieën daaraan ten grondslag liggen is dat wat op dat moment de gangbare praktijk is, of is dat wat de gangbare praktijk zou moeten zijn vanaf het moment dat het klaar is?”*

In één uitzonderlijk geval, waarbij sprake was van een experimentele opzet onder de voorwaarde van double blind<sup>10</sup>, was het bewust de opzet dat deelnemers niet op de hoogte waren van het feit dat ze deel uitmaakten van een experiment. Noch de proefpersoon, noch de onderzoekers die de interviews afnamen wisten tijdens het onderzoek wat precies het thema en de opzet van het onderzoek in kwestie was. Dat wringt met één van de ethische voorwaarden van sociaal wetenschappelijk onderzoek (geïnformeerde toestemming) ... en geeft een bijkomende moeilijkheid wanneer men werkt met kwetsbare groepen en geëngageerde sociaal werkers... die een deel van hun cliënteel ‘iets’ moeten ontzeggen.

In hoeverre is het idee om ervaringskennis in te roepen bij de deelnemende organisaties aan het lerend netwerk genegen en gedeeld? Sommige onder hen zijn voor dit idee te vinden, maar anderen pleiten dan weer uitdrukkelijk om – bijvoorbeeld - de opmaak van een programmatheorie enkel voor te behouden voor professionals en/of collega’s. Maar ook zij die wel pleiten voor aandacht en erkenning voor de specifieke kennis en inbreng van cliënten, vinden het verre van evident cliënten in dat soort oefeningen te betrekken. Ook onderzoekers worstelen overigens met de vraag *“in welke fase betrek je leden van de doelgroep?”* Sommige deelnemende organisaties aan het lerend netwerk leggen – zoals gezegd – expertise exclusief bij anderen dan cliënten. Een bijzondere expertise wordt toegewezen en voorbehouden voor ‘specialisten’ – bedoeld wordt academici uit kennisinstellingen of consultants die werkzaam zijn op de markt van impactevaluatie. Ze vragen zich luidop af hoe ver gaat inspraak of kennisdeling? *“In hoeverre moeten gebruikers processen beïnvloeden.”* Dit sluit een beetje aan bij wat we hiervoor al opmerkten: medewerkers en externe onderzoekers verzamelen dan weliswaar identieke of gelijkaardige informatie, maar meer geloof en vertrouwen wordt gehecht aan academische medewerkers wegens de systematische aanpak met onder meer gestandaardiseerde vragenlijsten.

Anderen houden dan weer een pleidooi om de doelgroep, cliënten, reeds van bij de aanvang te betrekken, ook in de opmaak van, of selectie van, het in te zetten meetinstrument, ... de aanvankelijk koudwatervrees die sommige in het verleden ervaarden, vanuit de idee dat dit te moeilijk zou zijn voor de doelgroep, verdween na effectief aan de slag te zijn gegaan met ervaringskennis en te merken dat daar *“ook een kracht zit”*. De leden van de doelgroep, zo luidt het argument van zij die daar positieve ervaring mee hadden, zijn tenslotte best geplaatst om eigen doelstellingen te verwoorden.

*“Wij hebben dan de Méthode d’ Analyse en Groupe gedaan, met Réseau SI11 en daar zien we dat, je weet dat natuurlijk wel, maar ik vond dat daar heel frappant, dat mensen wel degelijk in staat zijn om op dat meta-niveau ook te kijken naar ‘wat is er hier nu allemaal gebeurd in de groep, wat hebben we daaruit meegenomen, wat is er moeilijk*

---

<sup>10</sup> Noch de proefpersoon, noch de onderzoeker heeft kennis over wie tot de experimentele groep behoort en wie tot de controlegroep.

<sup>11</sup> <https://reseausi.be/>

*geweest'. Ik denk dat we daar vertrouwen in moeten hebben, dat we dat ook in heel het project moeten doortrekken als we het opnieuw zouden doen."*

De doelstellingen van trajecten zoals beleid en professionals die formuleren (vorming, werk, zelfstandig functioneren,...) kunnen soms botsen of zelfs incompatibel zijn met die van de doelgroep. Sommige deelnemers geven dan ook het advies om cliënten zelf te laten verwoorden wanneer een traject 'geslaagd' is. Als bijvoorbeeld als doel gesteld wordt dat deelnemers 'versterkt' worden, wanneer vindt cliënt dat hij versterkt uit een traject komt? *"Twee 'specialisten' kunnen er een heel andere kijk op eenzelfde case nahouden. Heb zeker daarom vertrouwen in het oordeel van de doelgroep!"* De cliënt betrekken van bij de aanvang loont volgens hen de moeite, maar dit vraagt tijd, aandacht en (vaak ook) aanpassing van voor handen zijnde instrumenten, vragenlijsten, tools,...

Niet alleen in het nadenken over, en verwoorden van doelstellingen van trajecten, is input van cliënten zinvol. Ook is er in het lerend netwerk het voorbeeld van de gezamenlijke opmaak van een evaluatie-tool, namelijk de Meetschaal Buddy-empowerment (ArmenTeKort, 2020; Depauw & Wuyts, 2018), door de expertise van cliënten te kruisen met die van experts in meetschaalconstructie, stafleden en professionals uit de organisatie.

*"Het belangrijkste dat wij tot hier toe gedaan hebben, is dan een eigen Meetschaal Buddy-Empowerment uitwerken in samenwerking met een aantal externe en interne actoren (...). De academische insteek was daar zeker bij. Er zijn ook buddy's zelf bij betrokken, zowel 'kanszoekende' als 'kansbiedende', via een interne focusgroep. Om na te gaan: 'hoe geven mensen in kansarmoede taal aan wat empowerment is'? We zijn die taal ook gaan gebruiken om die meetschaal op te bouwen."*

Ook andere organisaties haalden voorbeelden aan waarin doelgroepmedewerkers ingeschakeld werden bij de selectie van doelstellingen en na te streven effecten. Een argument dat daarbij aangehaald werd is *"om van bij de start zichzelf ervan te vergewissen dat de juiste of gepaste effecten in de evaluatie of meting werden opgenomen"*. In het lerend netwerk was er ook een organisatie die verklaarde, in dit soort oefening, zowel huidige cliënten als mogelijk 'ontevreden', want in het verleden afgehaakte cliënten, te bevragen evenals mogelijk potentiële cliënten .. zij die nooit eerder met de organisatie in aanraking waren gekomen. Idee daarachter is om , ondanks het gegeven dat de werking reeds lang bestond, toch weer vanuit een wit blad te vertrekken en mensen onbevragen te bevragen over thema's als dienstverlening, rechtenverkenning, ervaren drempels, ... polsen naar het belang en naar wat vatbaar is voor verbetering. Zo'n brede bevraging lijkt toch eerder uitzondering dan de regel. Even uitzonderlijk lijkt het gebruik van de bijzondere methode van collectieve analyse waarin ook de doelgroep betrokken wordt, die toegepast werd bij één van de deelnemende organisaties. Inbreng van cliënten stopt dan niet bij het aanleveren van data of het mee construeren van de dataverzamelmethode, maar gaat door bij de analyse van de verzamelde data en de interpretatie van de gegeven. Het betrof de Méthode d' Analyse en Groupe – waarvan eerder sprake – die door de leden van Réseau SI werd aangeleerde aan medewerkers zo dat zij die methode in de toekomst ook zonder verdere ondersteuning of begeleiding kunnen toepassen. Stuk voor stuk voorbeelden van het kruisen van soorten kennis, met bijzondere aandacht voor het betrekken van ervaringskennis. Hoewel er in het netwerk ruime consensus was over zin en nut van het betrekken van die kennis, - *"of we de doelgroep betrekken wordt in feite niet in vraag gesteld"*-, wordt ook gewezen op een aantal te vervullen voorwaarden daartoe.

Verschillende vragen doken op naar aanleiding van de ervaringsuitwisseling over het betrekken van het cliëntperspectief. Vanaf wanneer zet men gebruikerskennis in? Waar en wanneer zijn de gepaste momenten om het doelpubliek te betrekken? Het is volgens de deelnemers de aard van het traject en de finaliteit ervan die zullen bepalen of dit dan bij de opstart, ergens halfweg, permanent of aan het einde gebeurt. Al is er wel enige weerstand om de doelgroep enkel aan het einde te raadplegen. Inspraak organiseert men in functie van het te realiseren product, de neer te zetten meting of evaluatie, waarbij men zichzelf de vraag stelt: *"wie hebben we daarvoor rond tafel nodig, hoe lang en met welke input?"* Vooraf moet goed doordacht worden waarover de doelgroep betrokken wordt, en over de methode waarmee de ervaringskennis naar boven gebracht wordt en ingepast in het traject van impactevaluatie. Brengt men ervaringskennis in bij de evaluatie van de interventie, het nadenken over de te behalen doelstellingen en de wijze waarop daarnaartoe gewerkt moet worden, het mee vorm geven aan de methode van dataverzameling, de analyse van verzamelde data of een combinatie daarvan?

Wanneer en hoe men de ervaringskennis ook aanwendt, van belang is wel realistische verwachtingen te scheppen bij cliënten. Van meet af aan duidelijkheid daarover creëren: ‘tot daar kunnen we jullie in het impactverhaal meepakken en vanaf dan niet meer’. Geef realistische grenzen aan. Stel eerlijk, oprechte vragen binnen een duidelijk afgebakende ruimte. De doelgroep waardeert dat ze mogelijkheid tot inspraak krijgen. De vraag is alleen: ‘hoe kan je transparant blijven?’ Met het organiseren van inspraak creëert men onbewust ook verwachtingen. Die kan men achteraf mogelijk niet allemaal inlossen. Belangrijk is dan open en eerlijk te communiceren over tot waar de organisatie input van cliënten kan meenemen, en dat er mogelijk ontevredenheid zal zijn over de uitkomst, de manier waarop de organisatie met hun input aan de slag is gegaan. Een derde voorwaarde die aangehaald werd is dat er ruimte en vrijheid om te exploreren aanwezig moet zijn. De ruimte, vooral, om doelen te definiëren op basis van omschrijvingen zoals ze door de cliënten ingevuld worden.

*“Dat participatieve en die kruising van kennis is belangrijk. ik pleit er ook altijd voor om het van bij de start te doen. De vierde wereldbeweging heeft zo een aantal onderzoeken opgestart en daaruit blijkt telkens opnieuw: als je vanaf het begin kwetsbare mensen betreft en bevraagt, dan kom je gewoon ook tot andere thema's van wat zij belangrijk vinden en wat voor hen essentieel is. (...) Uit zoveel onderzoeken blijkt van, 'de perceptie van hulpverleners is zo anders dan de perceptie van hulpvragers op hetzelfde proces', (...) dat betekent, ja, die kruising van kennis, dat dat ongelooflijk fundamenteel belangrijk is en dat we blijven zoeken hoe dat we dat kunnen waarmaken.”*

Die voorwaarde van ruimte voor exploratie schuurt soms met de realiteit waarin praktijken hun doelstellingen en acties al van bij de aanvang strikt omlijnd en omschreven staan, waardoor ruimte om inspraak en eigen invulling ontbreekt en verregaande inspraak op die verschillende aspecten quasi onmogelijk wordt. Een laatste voorwaarde is wederzijdse openheid en ook en vooral zelfrelativering; de eigen blinde vlekken en assumpties onder ogen durven zien, aanwijzen of aan te laten wijzen en durven benoemen.

Naast die specifieke kennis vanuit ervaring waren voorbeelden van input door experts uit de academische wereld of consultants legio. Net als cliënten werden die experts op verschillende vlakken betrokken: het aanleveren van data voor de evaluatie van de interventie, het nadenken over de te behalen doelstellingen en de wijze waarop daarnaartoe gewerkt moet worden, het mee vorm geven aan of de selectie van de methode van dataverzameling, de analyse van verzamelde data of een combinatie daarvan. De deelnemers aan het lerend netwerk gaven aan het meeste moeilijkheden te ondervinden bij het bepalen en ontwikkelen van. Een samenwerking met kennisinstellingen in constructie of selectie daarvan, bleek voor de meesten onder hen van grote waarde.

Qua aanleveren van data kwamen voorbeelden aan bod waarbij, in samenwerking met onder meer Kind en Gezin, VDAB, OCMW, .... ‘objectieve’ data – bedoeld werd dan cijfergegevens - uitgewisseld werd. Het bleek evenwel niet altijd een sinecure om toegang tot te krijgen tot dat soort registratiegegevens of die onderling uit te wisselen. Externen droegen vaak ook bij in het nadenken over de te behalen doelstellingen en de wijze waarop daarnaartoe gewerkt kan worden en hoe die impact dan te capteren. Zo was er het voorbeeld waarin studenten, zowel master- als bachelorstudenten, door de organisatie vooraf vastgelegde kaders of indicatoren verrijkten vanuit hun academische inzichten. Indicatoren of effecten die vooraf vastgelegd werden binnen de organisatie werden daarna door studenten in diepte-interviews afgetoetst als te bevragen topics. In een ander voorbeeld zocht een masterstudent een methode om effecten niet louter kwalitatief te bevragen, maar daarnaast ook één en ander te kwantificeren, te ‘meten’. In nog een ander voorbeeld werd binnen een organisatie een stakeholdersplatform opgestart waarin alle cruciale lokale spelers rond sociale dienstverlening betrokken werden, aangevuld met externe experts -academici- die vanop enige afstand het traject en bevindingen verrijkten of bijstuurden. Het is maar één van de vele voorbeelden die in het lerend netwerk aan bod kwamen waarbij mensen in het werkveld betrokken werden als soort van klankbord. We zagen hier vaak dezelfde voorwaarde terugkomen als bij het betrekken van ervaringskennis: openheid om met externen na te denken en kritisch te kijken. Inbreng van experts werd vooral gewaardeerd waar het de input van hun expertise betrof in de opmaak of selectie van een evaluatie-tool, een methode van impactevaluatie. Kritische opmerking daarbij was dat “niet iedereen de luxe heeft om consultants of experts statistiek in te huren”. Financieel is er dan misschien niet altijd het comfort of de mogelijkheid om externen in te huren. Er waren wel voorbeelden van samenwerkingen met bestaande consultants of kennisinstellingen actief op ‘de markt van impactmeting’. Naar



die externen werd gerefereerd in bewoordingen als ‘een neutrale objectieve externe consultancy’ en ‘stevig onderbouwd’.

*“Het feit dat wij daar helemaal nieuw in waren heeft wel gemaakt dat we in het begin een hele grote zoektocht hebben gehad naar tools om daaraan te beginnen. Op welke manier gaan we welke tools inzetten? Hoe pakken we dat aan? Hoe komen we tot een goede onderzoeksvraag? Lag het aan onze onervarenheid of zijn die tools gewoon heel moeilijk beschikbaar? We hebben toen wel een aantal dingen gevonden, maar het was niet zo dat er kant en klaar van alles op ons lag te wachten. Misschien is dat wel iets dat het lerend netwerk kan ter beschikking stellen. Eenvoudige stappenplannen die dan misschien nog wel compleet moeten aangepast worden en helemaal niet zo eenvoudig blijken te zijn, maar die toch al een eerste start kunnen zijn om een aantal dingen wat scherper te krijgen en die zoektocht wat te faciliteren.”*

De inbreng van experts is welkom gezien hun unieke expertise, het ander perspectief dat ze inbrengen en de kennis en suggesties die ze aanreiken. Hun inbreng wordt ook als welkom beschouwd omwille van verlichting van de workload. Uit de praktijken betrokken in het lerend netwerk blijkt het opzetten van een impactevaluatie naast heel wat lusten ook wel wat lasten, wat ‘extra-werk’, op te leveren. Impactevaluatie – zo getuigen de deelnemers - biedt weliswaar heel wat voordelen, maar dat komt met een prijs. De prijs is onder meer de tijdsinvestering. Impactevaluatie als interactieve praktijk is arbeidsintensief en vraagt een stevig engagement... Wie vers aan de start verschijnt, en met impactevaluatie aan de slag wil gaan, kan daar in eerste instantie dan ook door afgeschrikt worden. De voordelen zijn van bij de aanvang misschien niet altijd meteen duidelijk. Inbreng van experts versnelt de zaken en maakt dat een deel van het werk afgesplitst kan worden.

Opgemerkt wordt echter dat het inzetten van externen gezien de vertrouwensband die werkers met hun ‘eigen’ cliënten opgebouwd hebben, misschien niet altijd aangewezen is. Enerzijds wordt gepleit om diegene waarmee een vertrouwensband werd opgebouwd, in te zetten bij het verzamelen van data of in gesprek te gaan over gerealiseerde impact. Anderzijds is er de concrete ervaring dat - tegen de verwachting in – onbekende externe interviewers wel een responsgraad van 100% haalden. Bijkomend voordeel is dat die ‘externe interviewers’ mogelijk minder sociaal wenselijke antwoorden uitlokken. Als begeleider in de rol van ‘evaluator’ vraagt men soms naar zaken die men eigenlijk best wel goed weet, en dan lijkt het meer aangewezen om dat door iemand van buitenaf te laten oppakken. Anderzijds kwam ook de opmerking dat men toch nog nieuwe inzichten krijgt door even in een andere positie te gaan zitten met een cliënt. Daarenboven kan men als begeleider ook op door begeleiders geobserveerde, maar misschien door cliënt niet zo aanvoelde, veranderingen wijzen.

In het betrekken van meerdere partners staat vaak het nadenken over de te behalen doelstellingen en de wijze waarop daarnaartoe gewerkt wordt centraal. Zo was er het voorbeeld van een overkoepelend project waarbij iedere partnerorganisatie lichtelijk andere doelstellingen en verwachtingen had, en daar bij aanvang ook graag aan wou vasthouden, daarbij de eigen vraagstukken naar voor schuivend. Het bleek dan interessant om met die verschillende partners over die ene vraag naar beoogde impact van het project te reflecteren. Dat bleek, naast meer complex, ook behoorlijk leerrijk.

*“Op het moment dat wij nadachten over de te behalen doelstellingen en de wijze waarop daarnaartoe gewerkt moet worden, helemaal in het begin van het project bij de co-planning, hebben wij dat overleg ook wat beschouwd als een planningsinstrument maar ook niet veel meer dan dat. We zaten met 3 grote partners rond tafel: KULeuven - Sint Lucas architectuur, samenlevingsopbouw team Solidair Mobiel Wonen, en dan het CAW. Dat waren de 3 initiële partners die ook een project hebben ingediend (...) Ik denk dat op een bepaald moment dat het nodig was om alle partners terug op één lijn te krijgen, omdat iedereen in dat project ingestapt is vanuit zijn eigen doelstellingen en zijn eigen ideeën. Dat we iedereen terug op een zelfde lijn moesten krijgen en dat is met die oefening wel min of meer gelukt. In de zin dat we terug wat focus hadden en door het nadenken over indicatoren.”*

Impactgericht handelen is een participatief leerproces. Tijdens dit leerproces wordt op frequente tijdstippen door middel van kenniskruising gereflecteerd: stakeholders worden betrokken. Elk vanuit hun eigen positie en met hun specifieke kennisperspectief. Stakeholders zijn dan onder meer sociaal werkers, vrijwilligers, netwerkpartners, beleidsactoren, betrokken onderzoekers, cliënten, etc... Dit impactgericht handelen vraagt een actieve en bewuste betrokkenheid ieder van hen. Stakeholders kunnen op verschillende vlakken betrokken worden: het aanleveren van data voor de evaluatie van de interventie, het nadenken over de te behalen

doelstellingen en de wijze waarop daarnaartoe gewerkt moet worden, het mee vorm geven aan of de selectie van de methode van dataverzameling, de analyse van verzamelde data of een combinatie daarvan.

## 8. KRACHTLIJNEN WAARMAKEN VIA OPMAAK VAN EEN PROGRAMMATHEORIE

### 8.1 PROGRAMMATHEORIE

#### 8.1.1 INLEIDING OP PROGRAMMATHEORIE

Hoe werkzame mechanismen vatten? Het is verre van eenvoudig om de 'werkzame onderdelen' van een complexe interventie exact vast te stellen. Een gefaseerde aanpak in het opzetten en evalueren van complexe interventies is aangewezen (Campbell et al., 2000). Het kader van de Medical Research Council, dat hierbij behulpzaam kan zijn, werd ontworpen met het oog op de ontwikkeling en evaluatie van complexe interventies in de gezondheidszorg (Campbell et al., 2007). Het door hen ontwikkelde kader heeft de voorbije 20 jaar veel invloed gehad in evaluatieonderzoek en wordt vaak aangehaald. Ervaringen en kritieken op het oorspronkelijke kader werden opgenomen in een volledig herziene en bijgewerkte versie (Craig et al., 2008). Als alternatief op het kader – dat als te 'medisch' en te zeer op kwantificeerbare outcomes gericht ervaren wordt - stellen De Silva en haar collega's (2014; 2014) een benadering voor waarbij ze een Theory of Change combineren met dat 'framework for complex interventions'. Wat ze dan vervolgens bekomen is wat we verder zullen aanduiden met de term 'programmatheorie' (Funnel & Rogers, 2011). Programmatheorieën bestaan uit een 'veranderingstheorie' ('theory of change') en een 'handelingstheorie' ('theory of action'). Een veranderingstheorie is een theorie over hoe en waarom een interventie werkt. Dit wordt empirisch aangetoond door componenten van die interventie uit te zetten in verschillende tussenstappen die manifest (en dus meetbaar of benoembaar) zijn en leiden naar een vooropgesteld doel. Zo'n stappenplan wordt opgemaakt in nauwe samenspraak met stakeholders in een dynamisch proces: nagegaan wordt op welke manier de gewenste verandering precies bewerkstelligd wordt. Het oorzakelijk verband tussen de interventie en haar impact wordt schematisch uitgetekend door middel van een pijlschema waarin de oorzaak-gevolg-logica verduidelijkt wordt. Een veranderingstheorie geeft op die manier antwoord op de vraag: *waardoor precies wordt de interventie verondersteld impact te hebben binnen de grenzen van de context waarin deze interventie plaatsvindt?* (Connell & Kubisch, 1998; De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Snel, 2013). In een handelingstheorie wordt in kaart gebracht via welke input en activiteiten bepaalde output en outcomes gerealiseerd worden in functie van de beoogde impact. De handelingstheorie concretiseert hoe de veranderingstheorie geactiveerd zal worden (De Waele et al., 2022; Depauw et al., 2022). Anders gesteld, een handelingstheorie omvat een omschrijving van de praktijk vanuit het perspectief van diegenen die vorm geven aan de praktijk, zoals professionals of management of beleidsmakers. De veranderingstheorieën omvatten dan een set aan verklaringen die aantonen hoe de praktijk de verandering kan realiseren. Sociaalwerkinterventies zijn nooit 'op zichzelf' effectief. Sociaal werkers en cliënten maken de effectiviteit waar (Pawson, 2006). Sociaalwerkinterventies zijn 'complex' (Rogers, 2008). Het toepassen van evaluatiemethoden en -technieken in sociaalwerkpraktijken vraagt een aanpak die rekening houdt met de onvoorspelbaarheid, complexiteit en de bijzondere context waarbinnen de praktijk opereert (McBeath et al., 2019). De gezamenlijke opmaak van programmatheorie (Funnel & Rogers, 2011) maakt zo'n co-creatieve aanpak mogelijk.

#### 8.1.2 ONDERDELEN, OPMAAK EN VERKLAARKRACHT VAN EEN PROGRAMMATHEORIE

##### 8.1.2.1 ONDERDELEN

Een theorie-geïnspireerd proces van ontwerp van interventies en de evaluatie ervan is noodzakelijk wil men komen tot interventies die effectiever, duurzamer en overdraagbaar zijn (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Funnel & Rogers, 2011; Pawson, 2013; Rogers, 2008; Taplin & Rasic, 2010). Een programma-theorie is een model dat aangeeft hoe een interventie, een project, een programma, een aanpak of initiatief, bijdraagt tot een

keten van tussentijdse resultaten en uiteindelijk een beoogde impact. In een programmatheorie worden concreet de volgende onderdelen van een Impact Value Chain (Clark et al., 2004) gedetailleerd en in een logische ordening uitgetekend: input, activiteiten of ‘throughput’, output, outcomes of effecten en de uiteindelijke impact (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Taplin & Rasic, 2010). Een programmatheorie op die manier uittekenen laat toe om alle elementen die de complexiteit van sociaalwerkpraktijken kenmerken in overweging te nemen.

#### 8.1.2.2 OPMAAK

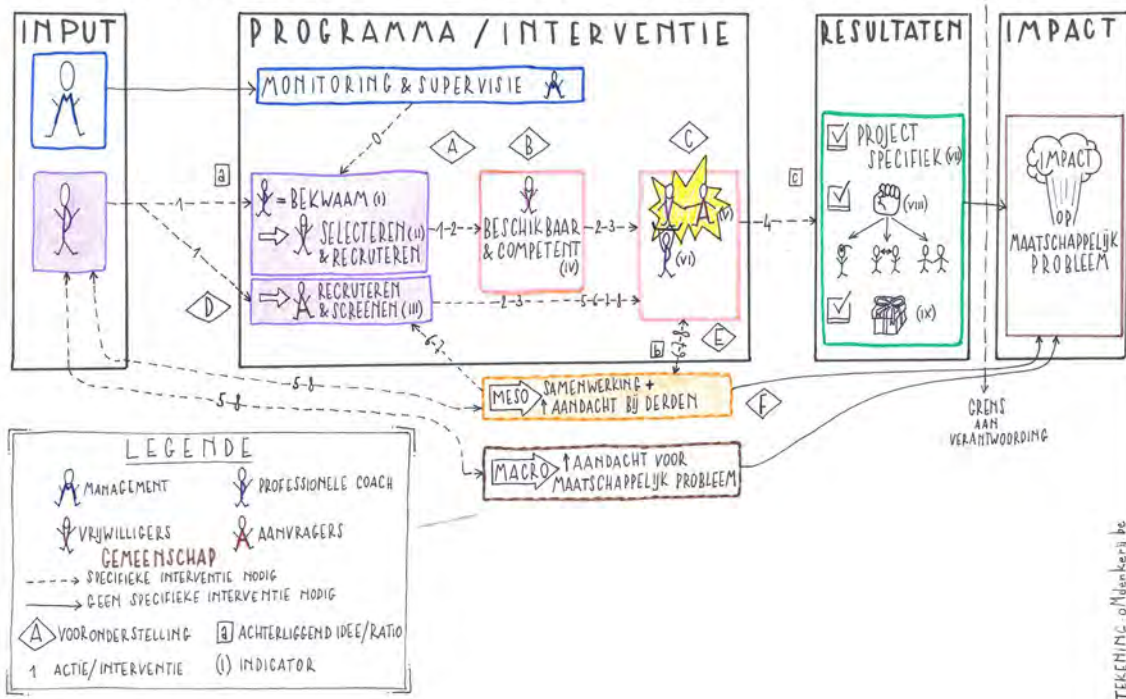
Belangrijke ijkpunten in het opmaken van zo’n programmatheorie zijn (1) het vastleggen van te vervullen voorwaarden opdat de beoogde resultaten bereikt worden, (2) de personen en middelen bepalen die nodig zijn om de interventie uit te voeren en (3) de manieren waarop de organisatie die personen en middelen kan rekruteren en waarborgen. Aanvullende onderdelen van een programmatheorie zijn onder meer (4) een beschrijving van de acties of interventies die nodig zijn om van een voorwaarde over te gaan naar een volgende stap en (5) gelinkt aan bewijs (evidentie) voor elke pijl in de voorstelling. Dit bewijs – de achterliggende grondgedachte - kan zoals gezegd gevoed worden vanuit verschillende bronnen: wetenschappelijk bewijs, onderzoeken, theorieën rond gedragsverandering, lokale kennis of anekdotisch bewijs dat voorkomt uit de pilootfase en/of praktijkervaringen. (6) Een programmatheorie bevat daarnaast ook een opsomming van de basisvooronderstellingen die de voorwaarden om impact te bereiken, bepalen. Tijdens en door de opmaak van een programmatheorie worden (7) de mogelijke belemmeringen duidelijk, net als (8) de noodzakelijke acties om die te overwinnen. Tot slot (9) geeft een programmatheorie de voorwaarden weer die noodzakelijk zijn om de beoogde impact te realiseren. Al die onderdelen worden uitgetekend in een grafisch model. Bij die voorstelling hoort een legende waarin toegelicht wordt via welke interventies impact bereikt wordt en welke theorieën, wetenschappelijke evidentie uit empirisch onderzoek en basisveronderstellingen aan die interventies ten grondslag liggen (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Taplin & Rasic, 2010).

Bij die opmaak worden stakeholders op diverse echelons en posities betrokken in het conceptualiseren, ontwerpen, uitvoeren, toepassen en evalueren van sociale interventies. Van der Tier, en haar collega’s (2016) wijzen op de voordelen die het werken vanuit een programmatheorie benadering biedt: (1) het geeft niet alleen inzicht in de effecten van een interventie, maar (2) levert ook een verklarende theorie over de effectiviteit van de interventie, (3) creëert inzicht in werkzame mechanismen, (4) ontwikkelt een interventietheorie “bottom-up” vanuit de praktijk en (5) onderbouwt deze theorie met wetenschappelijke evidentie. Een Programmatheorie benadering creëert kortom een omgeving waarin professionals, onderzoekers en gebruikers gezamenlijk kennis produceren (Gredig & Sommerfeld, 2008; Nowotny et al., 2003). Een proces waarin sociale professionals eigenaarschap blijven houden over hun eigen interventietheorie (Van der Tier et al., 2016)

Funnel en Rogers (2011) maken een verschil tussen Theory of Change met een hoofdletter ‘T’ en een kleine letter ‘t’, waarbij de hoofdletter slaat op een veranderingstheorie die empirisch onderbouwd is, waarvan de effectiviteit of de werkzaamheid bewezen is. Terwijl een theory of change met een kleine letter, een veranderingstheorie is die gestoeld werd op buikgevoel, praktijkervaring, input van praktijkwerkers en cliënten. De achterliggende ideeën en theorieën kunnen dus zowel elementen zijn uit ‘formele’, empirisch onderbouwde theorieën, als niet-als-dusdanig-bewezen praktijk- of ervaringskennis (Funnel & Rogers, 2011). Veelal maakt een programmatheorie de combinatie van beide, waarbij grafisch aangegeven wordt via welke mechanismen verandering wordt bewerkstelligd en welke ideeën en theorieën daaraan ten grondslag liggen.

Bij wijze van illustratie geven we een voorbeeld van zo’n programmatheorie die ontwikkeld werd om de impact van duo-werkingen te duiden (Depauw & De Vroey, 2022).

# EVALUATIEPAD DUOWERKING



Figuur 3: evaluatiepad duo-werking (Depauw & De Vroey, 2022)

## 8.1.2.3 EMPIRISCHE TOETSING

Via een programmatheorie – en de empirische toetsing ervan – geef je erkenning aan de ‘ingewikkeldheid’ van programma’s of interventies (meerdere actoren, componenten en beïnvloedende factoren) en verwerf je inzicht in wat ‘onzeker’ is (emergent, onverwacht en recursief). Het wekt dan ook geen verbazing dat Pawson (2013) in zijn ‘a complexity checklist’ met zoveel woorden de opmaak van een programmatheorie suggereert. Pawson verwijst uitdrukkelijk naar Funnel en Rogers (2011) als inspiratiebron bij het uittekenen van een programmatheorie in grafische voorstellingen. Niet alleen in de voorbereiding van een evaluatie blijkt de opmaak van een programmatheorie nuttig en raadzaam. Dat is het ook in de uitwerking van de evaluatie zelf: via de opmaak van een programmatheorie kan men namelijk de impact van complexe interventies weergeven. Pawson (2013) houdt, zoals eerder in dit rapport aangehaald, een pleidooi om, voorafgaand aan de evaluatie van sociaalwerkpraktijken, de complexiteit van die praktijk zo goed als mogelijk in beeld te brengen. Nogal wat elementen die de complexiteit vormgeven, kunnen afgebeeld worden in grafische voorstellingen. Een evaluatie die rekening houdt met de complexiteit van sociaalwerkpraktijken houdt dan volgens Pawsons (2013) advies onder meer in dat een voorstelling gemaakt wordt van verschillende verwachtingen en keuzemogelijkheden in de loop van een traject, de in- en doorstroom van middelen en personen, wie welke verantwoordelijkheden daarin opneemt, de context waarbinnen de sociaalwerkpraktijk zich afspeelt, welke deelresultaten monitoring-, meet- en evaluatie-instrumenten capteren, en onbedoelde en bedoelde effecten (Pawson, 2013). Pawson benoemt expliciet in zijn complexity checklist daarvoor: implementation, contexts en outcomes (Pawson, 2013).

Basisidee achter de opmaak van een programmatheorie is dat achter elk programma of interventie (al dan niet expliciet) de aanname zit van een (gewenst) resultaat. Eens gestart krijgt het vorm via actie en reacties van betrokkenen, waardoor het bedoelde effect al dan niet bereikt wordt. Die achterliggende theorieën of aannames worden ‘mechanismen’ genoemd. Zo’n mechanisme is een proces van inzetten van middelen, interactie met opvattingen of ideeën van actoren daarover, hun reactie daarop en de invloed daarvan op de uiteindelijke resultaten. Belangrijke taak in een evaluatie is het blootleggen van die mechanismen, ze te identificeren en

benoemen, en hun onderlinge relatie te duiden (Dalkin et al., 2015; Pawson & Tilley, 1997). Net die aandacht voor de onderlinge relaties tussen context, mechanismen en outcomes maakt deze benadering gepast voor complexe interventies en -derhalve – impactgericht handelen (Lacouture et al., 2015). Het duiden van werkzame mechanismen verbreedt de aandacht van meet- of vaststelbare indicatoren ('cijfers'), naar een theorie over de achterliggende en vaak onzichtbare werkzame factoren (Boost et al.). Impactgericht handelen houdt op die manier dan in dat meten van impact geen op zichzelf staande activiteit is, maar een onderdeel wordt van een omvattende, geïntegreerde interventie die een bepaalde impact als ultiem doel vooropstelt. 'Meethandelingen' houden dan ook meer in dan louter 'het bestuderen van effecten'. Het gaat ook om het onderzoeken van processen en –mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten (Steenkens & Van Regenmortel, 2013). Mixed method onderzoek is volgen McBeath en haar collega's (2019) aangewezen bij de empirische toetsing van zo'n programmatheorie. Kwantitatieve data combineren met nauwgezet kwalitatief onderzoek helpt de achterliggende mechanismen te vatten, Zo'n combinatie van twee dataverzamelingstechnieken is weliswaar tijdsintensief maar laat wel toe meer bruikbare informatie aan te leveren aan zowel onderzoekers en veldwerkers als beleid (McBeath et al., 2019).

#### 8.1.2.4 VERKLAARKRACHT

Via een programmatheorie krijgen we niet alleen de kernelementen in programma's of trajecten van sociaal werk duidelijk omschreven, slagen we er ook in aangetoonde impact, werkzame principes, mechanismen en in literatuur aanwezige evidentie met elkaar te verbinden en operationaliseren we een aantal voor sociaal werk aantrekkelijke verklaringsmodellen, zoals het Common Factors Model, Realist Evaluation, en het CAIMeR-model.

In het Common Factors Model gaat men er niet zozeer van uit wat het verschil is tussen de diverse methoden maar wat zij gemeenschappelijk hebben. Er wordt gezocht naar factoren in de cliënt, in de hulpverlener, in hun relatie en naar die veranderingsfactoren die werken in elke hulpverlening afgezien van theoretische oriëntatie en methodiek. Het is met andere woorden niet de methode, het specifieke traject, of de bijzondere vorm waaronder hulpverlening geboden is helpend is, maar de gemeenschappelijke factoren tussen die methodes, trajecten of hulpverleningsvormen bepalen of iets werkt of niet, namelijk: cliëntfactoren, de werkrelatie, hoop en verwachting en hulpverlenersfactoren (de Vries, 2017; Hubble et al., 1999). Realist Evaluation is een meer recente vorm van 'theorie gedreven evaluatie'. ontwikkeld om 'verklaringskracht' te versterken van evaluaties. Kernidee is dat niet programma's of interventies op zich werkzaam zijn, maar de actoren (begunstigden en uitvoerders) via hun opvattingen erover en reacties daarop. Interventies zijn steeds ingebed in een context die rechtstreeks invloed uitoefent en die interventies mee vorm geeft. De centrale vraag in evaluatie-onderzoek is dan ook niet (alleen) of het programma of de interventie effect ressorteert? Kunnen we het effect kwantitatief meten? Te stellen vraag is: *"What is it about this kind of intervention that works, for whom, in what circumstances, in what respect and why?"* of kortom, wat werkt, waarom, voor wie en onder welke omstandigheden. Basisveronderstelling is namelijk dat sociale programma's enkel werken voor specifieke personen in specifieke omstandigheden en de kerntaak van onderzoek is dan na te gaan wat die patronen van succes of falen kan verklaren. Realist Evaluation wint gestaag aan populariteit. Net omdat realist evaluation aandacht heeft voor de onderlinge relaties tussen context, mechanismen en outcome lijkt deze benadering uitermate geschikt voor de evaluatie van complexe interventies (Pawson, 2006, 2008; Pawson et al., 2004; Pawson & Manzano-Santaella, 2012; Pawson & Tilley, 1997, 2004). Een toepassing hiervan binnen sociaal werk is het CAIMeR-model. Dit model levert een conceptueel raamwerk waarbinnen de werkzaamheid van een specifieke sociaal werk praktijk kan worden bestudeerd. Het CAIMeR-model verbindt verschillende concepten die de beschrijving van een praktijk funderen: contexten, actoren, interventies, mechanismen en resultaten. Dit model stelt ons in staat om theoretisch onderbouwd, een systematisch en gecontextualiseerd evaluatie-onderzoek op te zetten. (Blom & Moren, 2010, 2019; Boost et al., 2017). Kortom: een programmatheorie uittekenen maakt het mogelijk om onder meer de context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten concreet te benoemen en plaats te geven in het schema, waardoor die eerder abstract, academisch ogende modellen helder worden voor wie concreet aan de slag wil gaan met impactevaluatie.

## 8.2 ERVARINGEN IN HET HANTEREN VAN EEN PROGRAMMATHEORIE

De opmaak van een programmatheorie bleek gemeengoed bij alle deelnemers. Dat leggen van verbanden tussen onderdelen van een praktijk, het proces en de resultaten, gebeurde in alle organisaties ook in meer of mindere mate vanuit een multi-stakeholdersperspectief. Kennis kruisen vanuit verschillende perspectieven wordt door de deelnemers beschouwd als essentieel. Een gestructureerde aanpak daarvan via de opmaak van een programmatheorie biedt – naast inspraak van en draagvlak bij medewerkers – rust in de organisatie. Het biedt instant duidelijkheid, richting en richtlijnen.

### 8.2.1 AANDACHTSPUNTEN BIJ DE OPMAAK VAN EEN PROGRAMMATHEORIE

Impactevaluatie, monitoring, delen van registratiegegevens, komt niet altijd even vlot een organisatie binnenwaaien, zo getuigen de deelnemers aan het lerend netwerk. Als je als organisatie structuren wil aanpassen, organisaties veranderen, om kwaliteit te verbeteren, bots je vaak op weerstand. Impactevaluatie kan daarbij overkomen als kritiek op het actuele handelen mét daarenboven de vrees voor negatieve repercussies. Eén van de deelnemers spreekt letterlijk over een *“permanent gevoel van wantrouwen”*. De leden van het lerend netwerk zien twee manieren om daarmee om te gaan. Ofwel betreft men stakeholders in verschillende fases van het traject. Ofwel beroep men zich op – wat ze zien als - neutraal, objectief onderzoek: *“Dat heeft daarbij fel geholpen. Het feit dat je kan terugvallen op heel objectieve data”*. De vraag die daarbij dan opdook was: Wat is dan juist te begrijpen onder ‘objectief’? Beschrijf je de situatie ‘as is’ of de situatie ‘to be’? Welke rol vervult een programmatheorie dan? Vat die de gangbare praktijk of vat die wat de praktijk moet zijn? Is een programmatheorie descriptief of prescriptief? Opgemerkt werd dat een ‘gangbare praktijk’ niet zo maar objectief vast te leggen is. Cliënten en professionals hebben hun visie op de gangbare praktijk en hoe die ervaren wordt, wat ze verwachten en wat van die verwachtingen ingevuld wordt... Het vatten van die perceptie vanuit verschillende perspectieven is belangrijk en doelstellingen en impact zijn niet enkel en alleen te bepalen door onderzoekers. Naast het gevoel van wantrouwen is er het gegeven dat veldwerkers vaak overbevraagd zijn. Sommige deelnemende organisaties hielden daar terdege rekening mee en voorzagen specifiek personeelstijd om hun professionals de mogelijkheid te geven zich mee aan de impactevaluatie te zetten. Het feit dat die tijd specifiek voorzien werd in de taak of opdracht, zorgde ervoor dat medewerkers bereid waren er actief aan mee te werken. Dit ging soms gepaard met het duidelijk aangeven waarin het persoonlijk voordeel zat in het verlenen van medewerking of dat er geen nadelige consequenties verbonden waren aan het traject.

Medewerkers meekrijgen in een impacttraject is één zaak. Dat is slechts één stap in het traject. Het impactevaluatie-traject moet men – gaandeweg- leren, verklaren de deelnemers. Een logisch gevolg van het beroep doen op ervaringskennis, praktijkkennis, academische kennis van studenten en onderzoekers, is dat men op basis van die input elementen binnen de programmatheorie herbekijkt en herformuleert. Bij alle aan het lerend netwerk deelnemende organisaties bleek het impactevaluatietraject een proces van zoeken, proberen, een voorzet geven, aftoetsen, aanpassen, en vaak met hernieuwde blik herbeginnen. Een zoektocht naar een correcte afbakening van de doelgroep en welke effecten men bij die groep beoogt kwam bijvoorbeeld enkele malen ter sprake. Dit noopte één van de deelnemende organisaties om een nieuwe programmatheorie op te maken vanaf een volledig wit blad.

*“Wat dat mij hier al opgevallen is, is dat het woord wroeten, dat het een beetje het codewoord van de dag is. En ik denk dat dat bij ons inderdaad niet anders is. Wij zeggen altijd tegen onszelf van: we zijn in een pilootproject, we zijn dat nu helemaal aan het doorwroeten om dan uiteindelijk in een vervolgpilotproject een aantal instrumenten klaar te hebben die dat zo kunnen gebruikt worden. Maar als ik de verhalen van de anderen hoor, dan denk ik dat dat wroeten nog altijd een beetje gaat blijven. Ook in nieuwe projecten en andere contexten dat die ook weer andere dingen gaan eisen.”*

De opmaak van een programmatheorie kan volgens de deelnemers bij aanvang redelijk ‘overweldigend’ overkomen. Op het eerste zicht dient het zich vaak aan als een onoverzichtelijk kluwen van doelstellingen, acties en indicatoren... Maar ook die organisaties die verklaren dat ze die oefening om die reden – al was het maar tijdelijk - opzij legden, erkennen dat ze zich achteraf bekeken – zij het niet altijd even bewust – wel aan die initiële programmatheorie gehouden hebben. Dat ze – soms onbewust - de richting gevolgd hebben die daarin

vastgelegd werd. Diegenen die betrokken zijn bij de opmaak van zo'n programmatheorie moeten wel goed weten waarmee ze bezig zijn. Er is een hemelsbreed verschil tussen een gestructureerde vragenlijst afnemen en weten waarom die vragenlijst af te nemen. Reflectie daarover en opleiding van het team dat daarmee bezig is, lijkt essentieel. Impactevaluatie als reflectieve praktijk maakt dat impactevaluatie nooit af is. Eén van de deelnemers verzuchtte, ook al hadden ze ondertussen flink wat meters op de teller: *"we hebben nog een lange weg te gaan"*.

Impactevaluatie als reflectieve praktijk aan de hand van een programmatheorie leidt tot voortschrijdend inzicht. Men kan inzichten verwerven in bepaalde effecten en resultaten, maar dat zal op haar beurt weer leiden tot nieuwe vragen of onduidelijkheden waardoor men telkens die aanpak wat moet bijschaven. Men kan als organisatie dan vooraf wel hopen dat men een pilootproject opzet, dat, eens alles netjes uitgevloed en uitgewerkt, de werkwijze eenvoudig over te plaatsen is naar gelijkaardige praktijken, maar dat 'wroeten' zal altijd blijven. Ook in nieuwe projecten en andere contexten zal dat telkens weer een aanpassing vragen.

### 8.2.2 TE VERVULLEN VOORWAARDEN BIJ DE OPMAAK VAN EEN PROGRAMMATHEORIE

Flexibiliteit in impactevaluatie is derhalve noodzakelijk. Men moet, zo luidt het advies van één van de deelnemers, zichzelf wapenen voor het verschil tussen wat op voorhand werd uitgedacht met hoe de zaken in werkelijkheid lopen door flexibel met een lopend impacttraject om te gaan. De procesmatige logica eigen aan sociaalwerkpraktijken typeert ook de evaluatie ervan. Het is een voortdurend leerproces, bijsturen, aanscherpen en over een nieuwe boeg gooien. Ook al geeft dat dan soms het gevoel *"we zijn niet coherent bezig"*. In alle praktijken van het lerend netwerk hebben we een gelijkaardig verhaal gehoord: in een impacttraject blijft het voortdurend een kwestie van zoeken. Als problematisch wordt dan in dit verband aangehaald dat er weinig tot geen tools of handboeken voor handen zijn. De tools en instrumenten die momenteel te vinden zijn, zijn niet kant-en-klaar inzetbaar. Eigen creativiteit aanwenden is noodzakelijk bij het aanpassen of contextualiseren van bestaande methoden. Om dit creatief proces enigszins vorm en richting te geven is er een steeds weerkerende vraag naar een eenvoudig stappenplan. Een stappenplan dat misschien niet eenvormig is, evenmin eenvoudig oogt, en sowieso nog op maat moet worden gesneden, maar dat al wel een startpunt kan bieden zo dat organisaties van bij de aanvang al een aantal zaken scherper krijgen die een verdere zoektocht vergemakkelijken.

Zo'n zoektocht, hoeft het nog gezegd, wordt ervaren als behoorlijk arbeids- en tijdsintensief. Deelnemers wijzen er op dat het niet te onderschatten valt hoeveel tijd daarin gaat zitten: de veelheid aan te verwerken informatie, de keuzes die men weloverwogen moet maken,... Ook bij impactevaluatie gaat het om leren en bijsturen, net zoals in de dagelijkse praktijk van het sociaal werk. En dat impliceert dus een erg tijdsintensieve manier van werken. En die tijd is er niet altijd, leert het lerend netwerk, zeker ook omwille van de werkomstandigheden van sociaal werkers (hoge caseload, grote werkdruk, enz...). Middelen vrijmaken voor impactevaluatie betekent ook middelen wegtrekken uit de primaire activiteiten van de organisatie. Ze formuleren dan ook als advies: hou het licht. Ze verwijzen daar naar als een 'impactevaluatie light'. Vermijd dat veldwerkers impactevaluatie aanvoelen als iets dat er bovenop komt, als extra-werk waarvan het nut niet onmiddellijk en rechtstreeks duidelijk is. Zorg dat professionals en vrijwilligers de meerwaarde ervan zien en ervaren. De meerwaarde is onder meer dat de doelstellingen zoals geformuleerd door de opdrachtgevers of subsidieverstrekkers, vertaald worden naar realistisch haalbare doelstellingen of tussenstappen die daarvoor gezet moeten worden. De noodzaak aan zo'n 'impactevaluatie light' wordt ingegeven door werkdruk, tekort aan specifiek expertise, maar ook en vooral om het impactgericht handelen draagvlak te doen krijgen bij de medewerkers in de organisatie.

Zo'n 'impactevaluatie light' wordt mee ingefluisterd om een antwoord te bieden aan verzuchtingen over bijkomende werklust. Dat is nogal rechttoe-rechtaan: hoe minder werk gestoken wordt in de opmaak van een programmatheorie, hoe minder arbeidstijd daarnaar toe gaat. Het 'light', de vereenvoudiging zit hem ook vaak in de selectie in de veelheid aan mogelijke instrumenten. Zo pikten we onder meer het advies op om in de selectie van in aanmerking te nemen indicatoren pragmatisch te kiezen voor *'laaghangend fruit'*. Bedoeld wordt dan om bij voorkeur data te verzamelen die gekoppeld kan worden aan die zaken die men sowieso als organisatie al registreert. Zo was bijvoorbeeld één van de aannames vooraf van een project dat alle betrokken partners daar beter van zouden worden. Dat ze allemaal daar iets uit zouden leren. Om die 'impact' tot zijn recht te laten

komen en gedetailleerd in kaart te brengen, werd dat dan echter zo'n ingewikkelde oefening dat men op een bepaald ogenblik besloot te versmallen naar één duidelijke af te bakenen doelstelling, namelijk: het versterken van de doelgroep op individueel niveau.

De keuze voor een 'impactevaluatie light' kan ook ingegeven zijn door een tekort aan expertise op een bepaald domein. Zo nam één project de beslissing om – tegen de oorspronkelijke opzet in – impact niet kwantitatief te meten. In de argumentatie daarvoor speelde mee dat de organisatie niet de beschikking had over een statisticus, noch extern, noch via een kennisinstelling of consultancy, die hen daarbij kon helpen... Voor hen nam het denken en construeren daarover teveel tijd in beslag, en dat statistische zat ook niet in hun core-business. Daarom besloten ze de focus te verleggen naar een kwalitatieve evaluatie. De rechtstreekse return daarvan was duidelijker zichtbaar omdat gegevens daarover opgenomen werden in het jaarverslag en ook in nieuwe projectvoorstellen. Overigens zit reflecteren en heroverwegen in het DNA van sociaal werkers: die aanpak is vertrouwd en gekend.

Aansluitend op dit laatste blijkt dat de keuze voor een 'impactevaluatie light' ook gebeurde vanuit de ambitie om impactgericht handelen breder ingang te doen vinden in de werking. Uit een positieve ervaring met een door een extern expert begeleide opmaak van een programmatheorie, werd het besluit genomen om in het vervolg, organisatie-breed, dus voor elk nieuw op te starten project, een programmatheorie op te maken, zij het dan een 'programmatheorie light'. Tussendoelen vastleggen, acties daarop bepalen om die tussendoelen te realiseren, verwoorden hoe dit dan bijdraagt aan de realisatie van het ultieme vooropgestelde doel. Op die manier wil de organisatie het idee van impactgericht handelen van de medewerkers binnen de organisatie aanwakkeren, projecten beter gefundeerd uitschrijven en dit in een latere fase ook naar evaluatie ervan hanteren.

Een reflectieve, interactieve impactevaluatie is noodzakelijk. Dat onderling afstemmen in een proceslogica moet men dan als organisatie praktisch organiseren. Tijd en middelen daarvoor voorzien, dat zagen we eerder, is daartoe een belangrijke voorwaarde. Dat impactgericht handelen praktisch organiseren vraagt niet alleen reflectie over de inhoud maar ook over de vorm: een reflectie op de methode. Het is belangrijk om focus te houden op doelstellingen en nagestreefde veranderingen. Evoluëren, evalueren, verbreden, versmallen, brainstormen, uitspitten, herstructureren en tot nieuwe inzichten komen met medewerkers, betrokken partners en doelgroepen is van wezenlijk belang om de juiste richting uit te blijven gaan. Tijd daarvoor voorzien bij de medewerkers om deze opdracht op te pakken zorgt voor goodwill, bereidheid om mee aan tafel te schuiven en te reflecteren. Sommige deelnemers hadden het vaste voornemen dat ook, in de toekomst, systematisch te voorzien in projectaanvragen. Maar hoe krijgt men alle belanghebbenden mee in een verhaal, een programmatheorie, die op het eerste zicht niet onmiddellijk klaar en helder is voor iedereen? Ook hier blijkt zin voor creativiteit en initiatief van essentieel belang. Een organisatie die op een bepaald ogenblik strop kwam te zitten met de grafisch uitgetekende programmatheorie, kreeg de zaken terug vlot getrokken door dit narratief, verhalend, uit te schrijven.

Naast reflectie op de methode vingen we ook de raad op te reflecteren op de verzamelde data. Daarbij ook de waarschuwing *"geen half werk te doen"*. Beperk de oefening met andere woorden niet enkel en alleen tot het verzamelen van data, het bijhouden van registratiegegevens, maar voorzie ook voldoende tijd en expertise om de data te verwerken, te analyseren, en daar conclusies uit te trekken, die af te toetsen en om te zetten naar kwaliteitsverbetering. Impactevaluatie stopt met andere woorden niet bij de ontwikkeling of de selectie van een meet-of evaluatie-instrument en de dataverzameling op basis van dat instrument. *"Vermijd dat data stof liggen te vergaren"*. Stel vragen bij de geldigheid van de verzamelde data. *"Je moet regelmatig de kwaliteit van uw data in vraag durven stellen"*. Spelen er selectiemechanismen bijvoorbeeld?

*"Krijg je voornamelijk ingevulde vragenlijsten van deelnemers die in een goede flow zitten... zij zijn misschien meer geneigd om tijd te investeren in het invullen en doorsturen van vragenlijsten. Krijg je zo geen vertekend of onvolledig beeld? Wie blijft er buiten beeld?"*

Selectiviteit speelt onder meer een rol wanneer men als organisatie niet op gesystematiseerde manier data verzamelt. Selectiemechanismen spelen ook wanneer men (enkel of vooral) vertrouwt op informatie die men toevallig of langs de neus weg bij elkaar sprokkelt: de tussendoor gesprekjes, de via-via-info. De vraag wordt dan



ook opgeworpen: “krijg je bij bevraging van de doelgroep zicht op veranderingen, impact op hun leven, of eerder uiting van dankbaarheid over de begeleiding, dat het fijn en gezellig of veilig bevonden werd?” In dit verband viel ook de opmerking dat monitoren en registreren toch te onderscheiden valt van waar het bij impact echt om gaat: vaststellen van veranderingen die door de interventie geïnitieerd zijn. De vraag naar de geldigheid van ingezette meetinstrumenten kwam ook regelmatig terug. Deelnemers ervaren soms een discrepantie tussen wat ze op het terrein ervaren of observeren, en wat als resultaat naar voor komt uit ingevulde vragenlijsten of meetschalen.

*“Er is niet altijd consistentie tussen wat je waarneemt en wat je meet.”*

Zo wordt een voorbeeld aangehaald dat een score op ‘locus of controle’ over een bepaalde periode gemeten ter plaatste blijft hangen, daar waar de begeleiders wel grote veranderingen waarnemen. Zelfs op het vlak van levensdomeinen zoals tewerkstelling, opleiding, schuldafbouw, of een hulpverlening kunnen beëindigen. Een vaak weerkerende bekommernis was de vraag hoe sociaal wenselijke antwoorden te vermijden. Het inschakelen van externe interviewers zou mogelijk een manier kunnen zijn.

Waarom is evalueren als reflectieve praktijk zo essentieel of van wezenlijk belang? In sociaalwerkpraktijken zijn werkzame mechanismen niet altijd onmiddellijk en ondubbelzinnig duidelijk. Vaak weten we ook niet precies hoe de dingen werken. Via gezamenlijke reflectie treden professionals, ervaringsdeskundigen en mogelijk ook andere belanghebbenden, in de rol van ‘onderzoeker’, van producent van kennis. Bijvoorbeeld ‘empowerment’: hoe werkt dat? Komt geloof in eigen invloed voor kritisch bewustzijn, werkt het circulair of onafhankelijk van elkaar? Impactevaluatie als interactieve, reflectieve praktijk is in die zin ook een vorm van co-creatie van kennis over de werkzaamheid van sociaalwerkpraktijken.

*“Het is ook gewoon heel moeilijk. Het proces wat wij beogen, empowerment, is een heel complex begrip, een heel moeilijk doel en ik denk dat we ook gewoon niet weten hoe het precies werkt (...), ik denk dat we nog niet, zeker in het begin niet en misschien zelfs nu nog niet, zouden kunnen zeggen van: de effecten die bij outcome staan, kunnen we die niet opsplitsen. Kun je niet zeggen: geloof in eigen kracht komt eerst, daarna komt het kritisch bewustzijn en er is dan nog dat stapje extra voor nodig om van het een naar het ander te geraken? We weten dat gewoon niet.”*

### 8.2.3 WAT ZIJN DE FUNCTIES VAN EEN PROGRAMMATHEORIE

Eerder in dit rapport zagen we de functies van impactevaluatie. Een impactevaluatie kan worden beschouwd als een leerinstrument, een verantwoordingsinstrument, of een manier om waardeoordelen te bundelen (Alkin & Christie, 2013; Berghmans et al., 2014). In dit onderdeel hanteren we diezelfde driedeling, maar voegen daar op aangeven van de leden van het lerend netwerk nog enkele functies aan toe. We duiden op de meerwaarde van het gebruik van een programmatheorie voor elk van die doelstellingen.

De programmatheorie is volgens nogal wat deelnemers aan het lerend netwerk een leerinstrument dat helpt om kritisch te kijken naar een steeds veranderende realiteit om een lopende praktijk daaraan aan te passen. De opmaak van een programmatheorie is dan een middel en geen doel op zich.

Bij de opstart van een project kan een programmatheorie ook ingezet worden als planningsinstrument. Het is dan een methode om samen met diverse partners (gemeenschappelijke of gedeelde) doelstellingen vast te leggen of bepalen. Zo’n programmatheorie kan dan opgemaakt worden op het niveau van het brede project, eventueel voorafgegaan of gevolgd door een programmatheorie op niveau van de partners. Op die manier kan de programmatheorie de strategische planning verankeren in een meerjarenplan en de geheel eigen rol van alle partners daarin expliciteren.

Een programmatheorie kan daarnaast ook ingezet worden als ‘driver’ voor impactgericht handelen. Via een programmatheorie leg je namelijk – liefst gezamenlijk, gedeeld en gedragen - vast welke doelstelling gecheckt moeten worden, en welke resultaten je naar voor wil halen.

Een programmatheorie kan ook ingezet worden als instrument van communicatie, als narratief reflectie-instrument. Het verhalend uitschrijven van een programmatheorie verheldert de eerder schetsmatige of grafische voorstelling van de programmatheorie. Het helpt op die manier om het eigen verhaal veel duidelijker te krijgen, zowel voor jezelf als organisatie, de eigen medewerkers, als anderen, zoals opdrachtgevers, mogelijke

partnerorganisaties, potentiële sponsors, enz... Een deelnemer beschreef het resultaat van deze aanpak als “*het in elkaar laten passen van alle puzzelstukken*”.

In het verlengde daarvan ligt een mogelijk ‘politiserende rol’ van een programmatheorie. Het helpt namelijk om andere actoren en factoren duidelijk te krijgen wie of wat precies bijdraagt aan het behalen van de resultaten of wat daar nu net in hindert of tegenwerkt. Een programmatheorie moet dan in deze optiek heel dat systeem in kaart brengen en dan kan men als organisatie nagaan waar en hoe je (slechts beperkt) mee ingrijpt op dat systeem.

Een programmatheorie is ook een instrument dat mogelijk kan ingezet worden bij het kruisen van kennis. Nogal wat deelnemers werkten in het verleden samen met externe experts. Er zijn vandaag de dag nogal wat kennisinstellingen en consultants actief op het terrein van impactevaluatie. De deelnemers aan het lerend netwerk deden in het verleden zo onder meer beroep op de Karel de Grote Hogeschool; Hogescholen Vives en Howest, Reseau SI, Universiteit Antwerpen (met onder meer de validering meetschaal<sup>12</sup>) MBE (ArmenTeKort, 2020), KULeuven, Sensemaker, Voices that Count, enz... Daarnaast is onder meer ook de inzet van masterstudenten mogelijk via initiatieven als ‘de wetenschapswinkel’. Wat dit betreft kwam de rol van kennisinstellingen regelmatig voorbij fietsen. Een rol die zich momenteel vooral lijkt te beperken tot individueel coachen van organisaties. Het lerend netwerk ziet hier in de toekomst wel een ruimere rol weggelegd voor kennisinstellingen om - onder meer, zo is een suggestie - een ‘systemische’ kijk te voeden. Een veranderingstheorie of Theory of change met een grote T is wetenschappelijk onderbouwd, bevat evidentie uit wetenschappelijk onderzoek of uit de wetenschappelijke literatuur. Organisaties zelf ontbreekt het vaak aan tijd en kunde om een doorgedreven literatuuronderzoek uit te voeren, hypothesen te formuleren, na te gaan welke mogelijke verbanden er al dan niet aangetoond zijn... hierin zit dan een duidelijke meerwaarde van het kruisen met academische kennis. Vanuit de academische wereld zou een systemische veranderings-of programmatheorie kunnen opgemaakt worden van waaruit organisaties dan kunnen starten om hun eigen aandeel of sfeer van invloed daarin te schuiven of situeren. Dat laatste is en blijft van wezenlijk belang. Het is net de sterkte van impactevaluatie als reflectief en interactioneel proces dat het context-specifiek is en dat het daarbij uitgaat van een multi-stakeholdersperspectief.

*“Impactevaluatie moet in essentie uitgaan van een multi-stakeholdersperspectief. En dat is ook de sterkte van een impactevaluatie. Dat het zo context-specifiek is. Een impactevaluatie gaat sowieso ervanuit dat verschillende betrokkenen in een interventie verschillende ideeën hebben over hoe en waarom de interventie zou werken. En dat interventie ook verschillende uitkomsten heeft voor verschillende betrokkenen. Een goede impactevaluatie moet uitgaan van een multi-stakeholdersperspectief, of toch vanuit verschillende bronnen van kennis, om ook de programmatheorie die in ontwikkeling is, om die constant te gaan testen en te gaan kijken van, “klopt het wat we hebben, veronderstellen, klopt dat ook voor die groep of zijn er verschillen?” Zo dat vervolgens die verschillen ook zichtbaar gemaakt worden via die programmatheorie: dat resultaat gaat op voor die groep, die interventie werkt op dat niveau.”*

Wat voor soort kennis of evidentie – vanuit de wetenschappelijke wereld - is al voorhanden of beschikbaar waarop voortgebouwd kan worden? Het kan niet de bedoeling zijn – zo werd in het lerend netwerk betoogd - dat wanneer een onderzoek via experimentele opzet bewijs van werkzaamheid levert, dat andere organisaties dan ieder op zich telkens ook weer zelf de werkzaamheid van die aanpak moeten aantonen. Wat wel kan, en zinvol is, is daar dan op voort te bouwen. Te onderzoeken wat nog niet geweten is. Verwerf diepgaander inzicht in de meer of mindere mate van werkzaamheid voor bepaalde subdoelgroepen bijvoorbeeld: jongeren, vrouwen, nieuwkomers,... Eén van de kernvragen bij een impactevaluatie aan de hand van een programmatheorie moet dan ook telkens zijn: *wat is er al voor handen, wat weten we al vanuit voorafgaand wetenschappelijke evidentie, waarop kunnen we verder bouwen?* Zo moet men als organisatie niet telkens opnieuw en ieder apart die hele zware impactevaluatie via experimentele opzet uitvoeren. Academics en onderzoekers kunnen deze kennis in principe aanreiken. Naast kennis is er ook de duidelijke verwachting naar kennisinstellingen dat zij methoden

---

<sup>12</sup> Een meetschaal is een geheel van verschillende variabelen in de vorm van ‘uitspraken’ of ‘items’ waarvan verwacht wordt dat ze eenzelfde niet rechtstreeks meetbaar kenmerk (De Maeyer & Kavadias, 2007).

aanreiken. We zagen reeds eerder het inschakelen van experts bij de constructie en validering van een meetschaal bijvoorbeeld. Maar ook de kwalitatieve dataverzameling- en analysemethode 'Methode d' Analyse en Groupe' passeerden de revue. De deelnemers aan het lerend netwerk getuigden dat ze de grootste moeilijkheden ervaarden bij het bepalen en ontwikkelen van 'onderzoeksinstrumenten', meetinstrumenten, of dataverzamelmethode. Voor de meesten van hen bleek hier de samenwerking met de kennisinstellingen een grote meerwaarde.

Ervaringkennis kan bij de opmaak van een programmatheorie gekruist worden door cliënten te betrekken als deelnemer in een bevraging, hun feedback te sprokkelen op (delen van) een ontwerp of in de analyse van verzamelde data terug te koppelen naar de schetsmatige programmatheorie.

Een programmatheorie kan dus op verschillende manieren ingezet worden: als leerinstrument, planningsinstrument, als driver voor impactgericht handelen, narratief reflectie-instrument, als ondersteuning van een politiserende rol en als instrument bij het kruisen van kennis. En bijzondere rol lijkt daarbij weggelegd voor kennisinstellingen als 'kritische vriend'.

## 9. IMPACT VAN IMPACTEVALUATIE

### 9.1 IMPACT VERBINDEN MET WERKZAME MECHANISMEN EN SOORTEN KENNIS

Als over impactevaluatie gesproken wordt in termen van 'uitdaging' wordt vaak verwezen naar '*sociaalwerkpraktijken als complexe interventies*' (Pawson, 2006). Sociaalwerkinterventies zijn 'ingewikkeld' want samengesteld uit verschillende componenten met betrokkenheid van meerdere actoren die elk op hun manier invloed uitoefenen waardoor het moeilijk wordt te bepalen aan wie een behaald resultaat toe te schrijven is (Rogers, 2008). Sociaalwerkinterventies zijn daarnaast ook typisch 'emergent' of 'onzeker'. Die onzekerheid die het gevolg is van de proceslogica van sociaalwerkpraktijken (Hermans et al., 2018) maakt dat de impact van sociaalwerkinterventies moeilijk te voorspellen en dus te vatten is (Pawson, 2013; Rogers, 2008). Wat opgaat voor sociaalwerkinterventies gaat ook op voor evaluaties. Ook evalueren is een complexe interventie die onderhevig blijkt aan verschillende beïnvloedende factoren. Eenzelfde methode kan bijgevolg tot verschillende resultaten leiden (Astbury, 2016). Wat wel gemeenschappelijk lijkt is de gerichtheid op 'verandering', de generieke doelstellingen die sociaal werk nastreeft en principes of krachtlijnen die de handelingen van sociaal werkers richting geven. We grijpen terug naar de globale definitie van sociaal werk. Centraal in die definitie staan het verdedigen en handhaven van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid (Departement Welzijn, 2020). Daarnaast zijn sociale cohesie, empowerment, verbetering in levensomstandigheden, welzijnsbevordering en respect voor diversiteit, essentiële onderdelen. Elementen die vaak blijven steken in vage en algemene omschrijvingen (Hermans, 2008), maar mits enige inspanning wel vertaald kunnen worden in termen van 'resultaten', 'outcomes' of 'impact' (Depauw & Driessens, 2016; International Federation of Social Workers, 2015; Steenssens & Van Regenmortel, 2013, 2014; Steenssens et al., 2017; Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk, 2015). Naast beoogde verandering is ook de weg ernaartoe van belang, het proces of de manier waarop naar verandering toe gewerkt wordt. In het traject naar de Sociaalwerkconferentie van 2018 werden de vijf krachtlijnen van sterk sociaal werk geïdentificeerd. Concreet gaat het om de volgende krachtlijnen: nabijheid, politiserend werken, procesmatig werken, generalistisch werken en verbindend werken. Deze krachtlijnen kunnen niet los van elkaar gezien worden. Sterk sociaal werk is altijd een combinatie van deze krachtlijnen (Departement Welzijn, 2020). Doelstellingen en krachtlijnen bieden concrete handvatten voor sociaalwerkpraktijken om impact te realiseren. Via een programmatheorie beschrijven we dan de kernelementen van interventies en verbinden we aangetoonde impact, werkzame principes, mechanismen, en kruisen we praktijk- en ervaringskennis met in literatuur aanwezige evidentie (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Taplin & Rasic, 2010). Met het identificeren van behaalde resultaten en de mechanismen in termen van de vijf krachtlijnen, ze te expliciteren en hun onderlinge relatie te duiden (Dalkin et al., 2015; Pawson & Tilley, 1997) kunnen we verklaren wat werkt, voor wie en in welke omstandigheden (Pawson & Tilley, 1997).

## 9.2 REFLECTIES UIT HET LEREND NETWERK

Abstractie makend van de eigenheid van elke organisatie betrokken in het lerend netwerk en hun specifieke projectdoelen, en rekening houdend met het gegeven dat evalueren een complexe interventie is die onderhevig blijkt aan verschillende beïnvloedende factoren, waardoor eenzelfde methode tot verschillende resultaten kan leiden, geven we in het volgende onderdeel de generieke lessen weer. Naast en bovenop – uiteraard – wat hiervoor al aan bod is gekomen.

Het toepassen van evaluatiemethoden en -technieken in sociaalwerkpraktijken vraagt een aanpak die rekening houdt met de onvoorspelbaarheid, complexiteit en de bijzondere context waarbinnen de praktijk opereert (McBeath et al., 2019). De gezamenlijke opmaak van programmatheorie (Funnel & Rogers, 2011) maakt zo'n co-creatieve aanpak mogelijk. Via de opmaak van een programmatheorie, zo verklaren de deelnemers aan het lerend netwerk, wakker je de onderlinge discussie aan over de werking. De visuele voorstelling, het in kaart brengen van doelstellingen, acties en tussenresultaten brengt een aantal discussies op gang. Zo werd als voorbeeld de intern druk bediscussieerde vraag aangehaald: *“wanneer spreken we over een geslaagd traject?”* *“Als je bij ‘slechts’ 75% van de cliënten beoogd resultaat boekt, is dat een succes? En verder door gedacht, de meer duurzame veranderingen die buiten de controlesfeer vallen maar wel binnen de interessesfeer zitten of liggen, welke resultaten wil je daar zien om over succes te kunnen spreken?”* Een programmatheorie geeft een kritisch én realistisch beeld van wat goed loopt, waar de organisatie goed bezig is, maar ook waar ze niet goed bezig is... dat blijkt dan soms een lesje in nederigheid, een spanningsveld zowel voor sociaal werkers, beleidsmakers, politiek en beleid als management.

Via de opmaak van een programmatheorie maakt men volgens de deelnemers de medewerkers bewust van hun eigen handelen. Professionals en vrijwilligers gaan niet altijd even bewust met een aantal zaken om. Aan de hand van de programmatheorie kunnen ze op regelmatige basis reflecteren op *“hoe pak je dat aan?”* ... en dat blijkt uit ervaring in het lerend netwerk dan vaak een eye-opener: *“Ik heb daar eigenlijk nog nooit zo over nagedacht, maar als we daar nu expliciet gaan over nadenken kunnen we onze praktijk daar inderdaad verbeteren.”* Het expliciteert het impliciete. Het geeft taal aan de tacit knowledge van praktijkwerkers en voegt het perspectief van gebruikers toe.

De opmaak van een programmatheorie met verschillende partners rond tafel, met elk zijn of haar eigen logica, identiteit en opdracht én eigen agenda, maakt ook de (soms verborgen) agenda's expliciet. Samen met het duiden van de aannames en de achterliggende doelstellingen wordt zo gezamenlijk tot een gedeelde agenda gekomen. Een programmatheorie wordt ook in dit geval ervaren als een krachtig instrument om impliciete zaken te expliciteren of naar boven te brengen en gedeeld en gedragen te maken over de verschillende partners.

Via de opgemaakte programmatheorie kan men, nog volgens de deelnemers aan het lerend netwerk, ook de lopende projecten toetsen aan het oorspronkelijke projectplan. Niet enkel om die lopende projecten te beoordelen. Vanuit die ervaring en lessons learned kan men namelijk vervolgens elementen inbrengen in nieuw op te starten projecten.

Dankzij een programmatheorie en onderzoek daarnaar krijgen organisaties een scherp zicht en greep op de zaken die ze moeten aanpakken *“... dat we juistere keuzes maken... dan dat we daarvoor gingen doen”*. Het maakt, ook en vooral visueel, duidelijk waar ze op moeten inzetten om maximaal tot een resultaat te komen. Een programmatheorie helpt zwakke punten of schakels in de keten te identificeren waarna de werking op die schakels aangepast en verbeterd kan worden. Via de opmaak van een programmatheorie kan men de keten aflopen en aanduiden welke pijnpunten, moeilijkheden of problemen men moet aanpakken of aangeven waar men net wel goed bezig is. Impact, zo verwoordde één van deelnemers, *“is nagaan of je de juiste dingen doet”*. Uitvoeren wat verwacht wordt vanuit het perspectief van stakeholders – *“onder meer ook de belastingbetaler”*. Dat houdt concreet in het in kaart brengen van de verschillende verwachtingen, welke acties daaraan koppelen, aantonen waar goed bezig te zijn, maar ook aangeven waar verbetermarge zit. In het lerend netwerk was een voorbeeld van een organisatie die de ambitie had om een zeer grondige reorganisatie door te voeren. Die

reorganisatie werd geschraagd, onderbouwd door de grootschalig onderzoeksopzet naar impact en werkzame onderdelen daarin.

Via impactevaluatie kweken organisaties bewustwording van de tussenresultaten die men vaststelt en die ook worden geoperationaliseerd, in meetbare termen of indicatoren. Impactgericht handelen nuanceert een aantal aannames of veronderstellingen. Het voorbeeld werd reeds eerder aangehaald van het idee van praktijkwerkers dat een vertrouwensrelatie opbouwen veel tijd vraagt, maar dat uit tijdsregistratie in aantal minuten objectief gemeten blijkt dat dit niet zo veel tijd vraagt als subjectief wordt aangevoeld. Interventies vinden plaats in een heel complex systeem. Wisselwerking tussen programmatheorie – meten en terugkoppelen naar programmatheorie - leidt tot inzicht in werkzame mechanismen en maakt duidelijk hoe verandering bewerkstelligd wordt. Op basis daarvan kunnen organisaties beter begrijpen hoe zo'n traject precies werkt en wat daarin onmisbare schakels zijn. Een programmatheorie – zo zeggen de deelnemers aan het lerend netwerk - is nooit af. Vooronderstellingen blijken soms niet de volle 100% te kloppen, de praktijk evolueert,... maar het opmaken van zo'n programmatheorie blijkt en blijft wel leerrijk omdat het handvaten aanreikt aan de praktijk om mee aan de slag te gaan, en het creativiteit en innovatie stimuleert. Een programmatheorie blijkt, tot slot, een wezenlijk bestanddeel in gezamenlijke kennisproductie. Een deelnemer getuigt dat ze van bij de start van het project overtuigd waren van de manier waarop dat ze zaken opgezet hadden en de effecten daarvan. Via het doorlopen traject van impactevaluatie in het algemeen, en de programmatheorie in het bijzonder, slaagden ze erin het 'buikgevoel' te combineren met academische kennis. Het bevestigde hun hypothesen. Ze waren gestart vanuit praktijkervaring en hebben dat ondertussen empirisch onderbouwd met kwantitatieve en kwalitatieve data en analyses ervan. *“Wat wij vanuit ons buikgevoel wel wisten dat dat zou werken, maar het is natuurlijk dat een beetje vast krijgen in de theorie, om niet zomaar vanuit een buikgevoel naar een overheid te stappen, het moet wel wat meer onderbouwd zijn.”*

*“Niet alles wat je kunt meten is de moeite waard en niet alles wat je zou moeten weten is gemakkelijk.” En het is natuurlijk altijd die evenwichtsoefening denk ik. Wat ik belangrijk vind is die wisselwerking tussen tacit knowledge, buikgevoel en formele kennis. En daarom verwijs ik graag naar professor Nonaka's SECI model (Nonaka, 1994). Dat vertelt heel duidelijk hoe je naarmate je meer investeert in impact meten, in formeel impact meten, hoe meer het buikgevoel van je sociaal werker versterkt. En doordat dat buikgevoel versterkt gaan zij terug nieuwe formele inzichten kunnen bouwen en zo krijg je een cirkel.”*

Het lerend netwerk op zich bleek in de loop van het traject ook belangrijke leermomenten in te houden voor de betrokken organisaties.

Een eerste evolutie bleek het positief herframen van complex en ingewikkeld naar lessons learned. Wat deelnemers zelf ieder voor zich lokaal ondervonden, en wat doorheen het proces in het lerend netwerk, de vier opeenvolgende bijeenkomsten, bevestigd werd, is dat impactevaluatie in het sociaal werk, complex is. Dat het niet evident blijkt net omwille van het soort activiteiten dat ze allemaal organiseren. Even luid werd bevestigd dat de noodzaak om, ook binnen sociaal werk, een vorm van impactevaluatie op te zetten, heel hoog is. Vandaar ook de oproep, het appél, om met en naast de complexiteit ook zeker de leerpunten te benoemen van het traject van impactevaluatie. Benadruk leerpunten en vooruitgang, de positieve verandering die werden gecreëerd door dit traject van impactevaluatie, en wees iets minder bescheiden over de impact van impactevaluatie.

Een belangrijke vaststelling was dat een proceslogica van sociaal werk ook de evaluatie ervan typeert. Impactgericht handelen vraagt een voortdurend bijsturen en verscherpen en opnieuw over een andere boeg gooien in een leerproces. Soms duikt weliswaar het gevoel op *“niet goed bezig”* te zijn. Erkenning en herkenning bij de andere deelnemers van het lerend netwerk dat dit procesmatige in heel veel praktijken het geval is, en dit ook net impactevaluatie in sociaalwerkpraktijken typeert, openbaart de geschiktheid ervan om met de complexiteit van sociaalwerkpraktijken om te gaan.

*“Uit onze eigen praktijk is vooral bijgebleven zo het voortdurend leerproces en bijsturen en verscherpen en opnieuw over een andere boeg gooien en dat gaf ons heel sterk het gevoel van, ‘we zijn niet coherent bezig’. In het lerend netwerk hebben we dan toch gehoord dat dat in heel veel praktijken het geval is - allee, misschien niet zo heel duidelijk, maar toch dat het wel altijd een zoeken blijft en dat dat ook, denk ik, als je van in het begin heel duidelijk weet waar dat je naartoe wilt dat het dan nog voortdurend bijsturen en aanpassen zal zijn.”*

Impactevaluatie komt uit dit lerend netwerk sterk naar voor als relationele praktijk. Leren, overtuigen en verantwoorden als een interactieve praktijk. In al de voorbeelden die in het lerend netwerk de revue passeerden is er veel relationeel werk, tweerichtingsverkeer, met opdrachtgevers, met sponsors en anderen. Processen worden opgezet waarin het echt van elkaar leren is, elkaar versterken en uitwisselen. Dat relationele biedt dan telkens de kans om te onderbouwen, om iets te situeren, om iets te contextualiseren. De trajecten die wij in kaart brachten proberen te begrijpen en inzichten te bieden in de processen die daarachter zitten. Wat ze daarmee zeggen is: *"dit is absoluut nodig, gezien dat ons werk veel meer onvoorspelbaar is, in een complexe realiteit zit."* In alle organisaties van het lerend netwerk – ondanks het feit dat ze daar NIET op werden geselecteerd - zit voortdurend dat relationeel werk. Net zoals dat ook in de primaire hulpverleningsprocessen, in sociaal werk gebeurt. Opgemerkt en betreurd werd dat net die ene partij, de sponsors of geldschieters, ontbreekt in dit traject.

*"Dat inzetten op dat relationele is zeer belangrijk, en ik denk dat dat echt nog wel nog iets is waar dat wij nog stappen kunnen in zetten. Waar wij nog kunnen in groeien als organisatie. We hebben wel goede contacten met onze subsidiegevers, maar het is niet evident om data of verhalen te gaan motiveren of, ja, te onderbouwen naar de subsidiegever."*

Heel eigen blijkt ook dat impactevaluatie in alle organisaties uit gaat van een multi-stakeholdersperspectief. Geluisterd wordt – in meer of mindere mate in verschillende fases – naar de ideeën die verschillende betrokkenen hebben over waartoe, hoe en waarom de interventie zou werken. Er is aandacht voor de verschillende uitkomsten vanuit verschillende perspectieven.

In de loop van het onderzoek herbekeken enkele deelnemers de door hen gehanteerde methoden na geïnspireerd te geraken op de bijeenkomsten van het lerend netwerk. Het terugkoppelen van lessen uit vorige bijeenkomsten werd ervaren als leerrijk om één en ander in een soort overzicht te plaatsen om vandaaruit nog een aantal elementen van de eigen programmatheorie terug onder de loep te nemen. Impactevaluatie is een constant evaluerend iets en het vraagt personeelstijd, wat er eigenlijk ook voor zorgt dat er sommige elementen een beetje naar de achtergrond verdwijnen. Sommige zaken verdwijnen dan uit de scoop. Op zo'n moment verhelderende kaders aangereikt krijgen en één en ander oprispen, werd als nuttig ervaren en zette aan om daar dan verder actief mee aan de slag te gaan. Zo bleek een organisatie haar programmatheorie herwerkt te hebben op basis van de gesprekken in het netwerk. *"De puzzel die we eerst gelegd hebben, was gigantisch groot, maar er zaten hier en daar wel wat stukken tussen die niet in elkaar pasten of die niet rechtstreeks gelinkt waren aan elkaar. Dus vandaar dat we een splitsing gemaakt hebben in één grote programmatheorie, die uit 2 luiken bestaat"*. Tips en kaders geven zekerheid en richtlijnen.

*"Ik denk dat wij nog in de fase van wroeten en zoeken zitten. Dat heeft op zich misschien wel een meerwaarde, maar ik denk dat als je een duidelijke methode hebt (...) dan geeft dat ook een zekere rust en houvast. Ik denk dat dat ook de meerwaarde is van dit project. Dat er ergens een referentie is. Dat mensen weten van: impactevaluatie kan dat allemaal zijn en dat kan een fase zijn van zoeken en wroeten en tijdens het uitvoeren van bepaalde methoden kun je het nog moet aanpassen en zo. Maar dat kan ook heel duidelijk zijn en als je kiest voor impactgericht handelen en de opmaak van een programmatheorie, dan heb je daar meer vat op. Zeker in ons project was er toch ook wel onzekerheid en dat gaf toch wel een extra druk en moeilijkheid voor de deelnemers."*

Impactevaluatie wordt vaak aangevoeld als iets dat er extra bovenop komt. *"Het werk moet wel blijven doorgaan ondertussen, ik ben daar 150% mee akkoord. Het mag geen excuus worden om ons handelen niet nu en dan eventjes in vraag te stellen"*. In het lerend netwerk werd de opvatting gedeeld dat praktijken ook de tijd en de momenten moeten vinden om kritisch naar de eigen werking te kunnen kijken. In dit netwerk niet op zoek naar pasklare antwoorden daarvoor, gewoon de uitdaging is, hoe krijg je toch binnen uw organisatie, zonder die on hold te zetten, de ruimte- hoe vind je- waar vind je de ruimte of de mogelijkheden om toch een goede impactevaluatie te gaan doen? Vanuit het lerend netwerk was er de wil en voornemen om anderen met hun verhaal, kennis en ervaringen te inspireren.

De opmaak van een programmatheorie wakkert de onderlinge discussie aan, maakt medewerkers bewust van hun eigen handelen en wordt ervaren als een krachtig instrument om impliciete agenda's te expliciteren en gedeeld en gedragen te maken over de verschillende partners. Gebruik makend van een programmatheorie kan

men lopende projecten toetsen aan het oorspronkelijke projectplan, zwakke schakels in de keten identificeren en daarop remediëren. Vanuit die ervaring kan men dan leerpunten inbrengen in nieuw op te starten projecten. Impactevaluatie wordt vaak geframed als uitdagend, complex en ingewikkeld. De deelnemers aan het lerend netwerk stellen daartegenover dat er niet alleen een grote nood is, ook binnen sociaal werk, om een vorm van impactevaluatie op te zetten, waarbij de leerpunten opwegen tegen de investeringen. Belangrijke vaststelling is dat de proceslogica van sociaal werk ook de evaluatie ervan typeert. Impactevaluatie komt uit dit lerend netwerk sterk naar voor als relationele praktijk. Het leren, overtuigen en verantwoorden als een interactieve praktijk gaat in alle organisaties uit van een multi-stakeholdersperspectief. Vanuit het lerend netwerk is er de wil en het voornemen om anderen met hun verhaal, kennis en ervaringen te inspireren. Verhelderende kaders aangereikt krijgen bespaart nieuwkomers op het terrein inwerktijd.

## 10. EN VERDER?

In de visienota (De Waele et al., 2022) die gelanceerd werd op de Sterk Sociaal Werkconferentie van 5 mei 2022 schoven we op basis van een literatuurstudie en preliminaire analyses van dit lerend netwerk en een actie-onderzoek uitgevoerd door SAM VZW Mens en Samenleving, een aantal principes naar voor. Die principes zijn achtereenvolgens (1) aandacht voor de complexiteit van sociaalwerkpraktijken, (2) evalueren vanuit een contributieperspectief, (3) op basis van impactgericht handelen, (4) vanuit het cliëntperspectief, (5) werken met een programmatheorie. Het huidige rapport staft, ondersteunt en illustreert deze principes verder. Voor we tot ons besluit komen willen we een aantal openstaande vragen duiden. Zaken die geen eenduidig antwoord kregen via het lerend netwerk en mogelijk sporen zijn voor een vervolgonderzoek..

Duidelijk is, is dat er geen enkele methode bestaat die alle aspecten van impact kan meten en die lineair inzetbaar zou zijn bij alle types van sociaalwerkpraktijken (Ebrahim, 2019; Pawson, 2013). In scherp contrast met de ware wildgroei aan methoden en technieken om impact vast te stellen (Berghmans et al., 2014; Maas, 2014; Maas & Liket, 2011) staat de vaststelling dat tot nog toe weinig onderzoek werd gevoerd naar de werkzaamheid van evaluatiemethoden. Wat gebeurt er als je methode X of Y gebruikt? Werken bepaalde methoden beter in specifieke omstandigheden? Hoe een keuze te maken in het ruime aanbod aan methoden? Met welke argumenten kan je die keuze onderbouwen? Dit soort vragen blijft tot op heden onbeantwoord (Astbury, 2016). In de selectie van methoden of technieken van impactevaluatie kunnen verschillende overwegingen meespelen. Doen ze recht aan de complexiteit van sociaalwerkpraktijken? Passen ze binnen de visie op impactevaluatie? Promoten ze impactgericht handelen? Wordt een geschikt onderzoekontwerp gehanteerd en beschikt de organisatie over de juiste middelen? In februari 2022 verstuurden we vanuit het onderzoeksproject een beknopte online-enquête naar het werkveld. Daarmee wilden we zicht krijgen op de methoden die sociaalwerkpraktijken momenteel hanteren bij het evalueren van hun impact. We vroegen hen om de aanpak van impactevaluatie kort te beschrijven. Wat was de aanleiding om een traject rond impactevaluatie op te zetten? Wie werd hierbij betrokken, zowel intern als (eventueel) extern? Welke methode werd gekozen? Welke moeilijkheden en/of meevallers heb je onderweg ervaren? Hoe keken ze terug op het doorlopen traject: wat zijn resultaten? Hoewel breed verspreid via de webstek van Sterk Sociaal Werk en de nieuwsbrief van SAM VZW ontvingen we slechts 13 antwoorden. Daarvan waren er slechts 7 sociaalwerkpraktijken. Het betrof buurtwerk 't Lampeke die in samenwerking met Kunlabora het instrument Mezuri<sup>13</sup> ontwikkelde, De Cocon, die in samenwerking met Johan Vanderfaillie (VUB) een EBP opzetten<sup>14</sup>, KOALA's (Kind- en Ouderactiviteiten voor Lokale Armoedebestrijding) in het kader van 'Kleine kinderen, Grote kansen' van Koning Boudewijnstichting<sup>15</sup>, werd het 'impactgericht werken' van bij de start van de KOALA's als kader en proces centraal gepositioneerd<sup>16</sup>.

---

<sup>13</sup> <https://www.kunlabora.be/en/references/mezuri>

<sup>14</sup> <https://www.decocon.be/het-E-project>

<sup>15</sup> <https://expoo.be/samen-evalueren-voor-meer-impact-in-de-strijd-tegen-kinderarmoede-in-de-gezinsondersteuning-en-de>

<sup>16</sup> <https://www.kindengezin.be/nl/professionelen/sector/huis-van-het-kind-en-aanbod/koala>

Samana<sup>17</sup> met Sensemaker<sup>18</sup>, en CAW Oost-Vlaanderen en de groep CAW die werken met een veranderingstheorie en de sociale ImpactWizzard van de Sociale Innovatiefabriek<sup>19</sup>.

De leden van het lerend netwerk oordeelden, gevraagd naar hoe zij het traject ervaren hadden, dat dit *“eigenlijk wel een heel mooi proces van vertaling van impactmeting was naar de eigenheid van sociaal werk”*. Ze oordeelden dat we in het lerend netwerk er samen toch wel ver in geraakt waren om de principes concreter te maken en de spanningen die er nog zijn, de uitdagingen die er nog liggen, ook te benoemen. Bij de voorstelling van de voorlopige analyse noteerden we opmerkingen als *“deze analyse geeft kapstukken”*, en *“het is eigenlijk een heel leerrijk overzicht”*. Tegelijkertijd werd er ook op gewezen dat het aanvatten van een impactevaluatietraject voor nieuwkomers niet te afschrikwekkend mag overkomen. Heel dikwijls werd opgemerkt *“er is tijd en middelen en ruimte voor nodig”*. Van uit die bekommernis werd het idee geopperd om vanuit het lerend netwerk of een vervolg daarop *“tools beschikbaar te maken. Eenvoudige stappenplannen die aan de start de zoektocht kunnen faciliteren”*. Het lijkt ons dan ook aangewezen dat een vervolgonderzoek zich toespitst op een selectie en beoordeling van methoden of technieken van impactevaluatie aan de hand van de principes die uit dit onderzoek en deze analyse naar voor komen, met bijzonder aandacht voor die methoden die participatie van cliënten bevorderen en goede praktijken van de combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve methoden.

De ervaringen uit het lerend netwerk tonen aan dat het kruisen van academische, professionele en ervaringskennis van wezenlijk belang is om praktisch inzetbare kennis over en voor sociaalwerkpraktijken te produceren. Kennisopbouw binnen Sociaal Werk is niet enkel een kwestie van leentjebuurt spelen bij andere disciplines zoals sociologie, psychologie en recht,... maar ook en vooral een kwestie van co-creatie van kennis voor en door professionals en hun cliënten. Via die manier van werken kennen we hen eigenaarschap toe over hun eigen interventietheorieën en dragen beide actoren actief bij aan kennis over werkzame mechanismen van sociaalwerkpraktijken.

## 11. SAMENVATTING EN CONCLUSIE

### 11.1 IMPACTEVALUATIE IN HET SOCIAAL WERK

Impactevaluatie van sociaalwerkpraktijken geniet een toenemende aandacht (Cools & Raeymaeckers, 2020; De Waele et al., 2022; Depauw et al., 2022; Develtere, 2020; Serrien, 2021). Een subsidiërende overheid vraagt verantwoording van ingezette middelen (De Bie, 2018; de Bruijn, 2006; Suykens et al., 2022; Thijs & Bouckaert, 2007). Sociaal werkers en hun organisaties zijn zelf voortdurend op zoek naar een manier om de meerwaarde van hun werk zichtbaar te maken (Berghmans et al., 2014; Depauw & Driessens, 2016; Van Dorsselaer et al., 2018). Impactevaluatie wordt ingezet als een leermethode, een verantwoordingsinstrument, of een manier om waardeoordelen te bundelen (Alkin & Christie, 2013; Berghmans et al., 2014). De roep om het aantonen van impact groeit echter sneller dan ons begrip en kennis over hoe dit te realiseren (Mosley & Smith, 2018). De aandacht voor impactevaluatie lijkt relatief nieuw, maar is dat niet. De academische wereld buigt zich al geruime tijd over diverse vraagstukken over impact (Astbury, 2016; Chen & Rossi, 1980; Coryn et al., 2010; Holosko, 2009; Pawson, 2013; Rossi et al., 2004). Hoewel al flink wat stappen zijn gezet en diverse sociaalwerkpraktijken daarmee aan de slag zijn gegaan, leven er toch nog heel wat vragen en onduidelijkheden op het terrein. Ten eerste is er heel wat spraakverwarring. Het is niet altijd even duidelijk wat bedoeld wordt met impact. Ook is niet altijd helder wat het doel van impactevaluatie is. Wordt het ingezet als een leerinstrument of als een verantwoordingsinstrument, en in welke mate zijn die twee doelstellingen verenigbaar? Daarnaast blijkt de vraag naar aangepaste evaluatiemethoden zich op te dringen. Sociaalwerkpraktijken laten zich niet gemakkelijk vatten

---

<sup>17</sup> <https://www.samana.be/wat-is-samana/>

<sup>18</sup> <https://nl.voicesthatcount.net/sensemaker>

<sup>19</sup> <https://www.socialeinnovatiefabriek.be/kenniscentrum/impact-wizard>.



in eenvoudige modellen. Dit geldt evenzeer voor de evaluatie ervan. Er bestaat geen blauwdruk van één manier van evaluatie die in alle praktijken eenduidig kan worden toegepast. Daarnaast is vaak onduidelijk wie op welk niveau aan impactevaluatie kan doen. Gaan we ervan uit dat organisaties dat zelf kunnen of beantwoorden we een aantal vragen ook op sectoraal niveau? Wat is de rol van kennisdatabanken en -instellingen? Impactevaluatie vraagt naast het verhelderen van concepten, uitklaren van doel en focus, op maat snijden van sociaalwerkpraktijken en de promotie van impactgericht handelen ook om een debat over wie welke taken hierin kan opnemen (Sterk Sociaal Werk, 2020).

Het thema 'impactevaluatie' werd na de eerste Sociaalwerkconferentie in 2018 naar voren geschoven als één van de prioritaire uitdagingen voor het sociaal werk. Eén van die aanbevelingen in dit rapport luidde: *"Investeer in wetenschappelijk onderzoek dat inzet op het ontwikkelen van verantwoordingsinstrumenten die de meerwaarde van sociaal werk in beeld brengen"* (Hermans et al., 2018, p. 164). Onder de titel 'Impactevaluatie en impactgericht handelen in het Sociaal Werk' voerde een samenwerkingsverband van onderzoekers van Universiteit Antwerpen, KULeuven, Karel de Grote Hogeschool en SAM steunpunt Mens en Samenleving tussen januari 2021 en oktober 2022 een onderzoek uit over de uitdagingen voor sociaal werk bij dit thema (Sterk Sociaal Werk, 2020). In de aan- en uitloop van en naar de tweede sociaalwerkconferentie van 5 mei 2022, schreef het onderzoeksteam een visienota uit over impactgericht handelen in sociaal werk, zette een lerend netwerk op waarin praktijkervaring, -kennis en -inzichten rond impactevaluatie en impactgericht handelen uitgewisseld en verdiept werd. Via dat lerend netwerk kregen de onderzoekers zicht op de manier waarop praktijken concreet met impactevaluatie aan de slag gingen. Dit hoofdstuk combineert inzichten uit een wetenschappelijke literatuurstudie met de in het lerend netwerk gedeelde praktijkervaringen en onderbouwt de visie op impactevaluatie en impactgedreven handelen in het Sociaal Werk (De Waele et al., 2022). Voor we de krachtlijnen uit de visienota, en de reflecties daarop vanuit het lerend netwerk, weergeven, schetsen we de opzet, deelnemers en inhoud van dit lerend netwerk.

## 11.2 HET LEREND NETWERK

Een lerend netwerk is een groep van mensen die elkaar op geregelde tijdstippen ontmoeten om op een gestructureerde manier kennis en ervaring uit te wisselen over een bepaald thema. Deelnemers stappen in dit netwerk op basis van hun interesse, ervaring en vragen. Het netwerk laat toe om kennis te delen en geeft aanleiding tot kruisbestuiving, zowel binnen als buiten de organisatie. Participeren in een lerend netwerk kan een nieuwe dynamiek teweegbrengen: het bevordert ideeënbevruchting en innovatief denken, het zorgt voor toegang tot expertise en een snellere verspreiding van praktijkervaring (Gielen & Lauwers, 2009).

In de (internationale) literatuur is er geen blauwdruk, noch eenduidig antwoord, eenvormig sjabloon of passe-partout voor handen over de manier waarop impactevaluatie gepast wordt ingezet binnen sociaalwerkpraktijken. We wendden ons daarom tot die sociaalwerkpraktijken die de voorbije jaren ervaring opgebouwd hebben over dit thema. We analyseerden een aantal praktijken van impactevaluatie in Sociaal Werk met aandacht voor de wijze waarop ze omgingen met, en antwoorden formuleerden op conceptuele, methodologische en praktijkgerichte vragen. De door hen opgedane kennis werd in het lerend netwerk verdiept en verspreid. In vijf online-bijeenkomsten gingen we in op hun visie op meten en evalueren, analyseerden we welke benadering, methoden en tools werden ingezet en kregen zo een overzicht van praktische toepassingen. Naast de onderzoekers van Universiteit Antwerpen, KULeuven, Karel de Grote Hogeschool en SAM steunpunt Mens en Samenleving namen telkens ook vertegenwoordigers van de vijf organisaties deel, samen met een handvol externe experts, in steeds wisselende samenstelling. Die externe experts kregen aan het einde van de bijeenkomst de gelegenheid hun reflecties weer te geven. We duidden die deelnemers aan met de term 'de buitenschil'. Het betrof doctoraatstudenten – werkend aan een doctoraatstudie rond het thema impactevaluatie - en medewerkers van het CAW Antwerpen en de CAW-groep. De bijeenkomsten met het lerend netwerk werden gespreid over een periode tussen mei 2021 en oktober 2022. De onderzoekers stelden het lerend netwerk samen, maakten de agenda op en organiseerden praktisch en inhoudelijk de online-bijeenkomsten. De vijf

praktijken die actief werden betrokken waren ArmenTeKort<sup>20</sup>, Avansa<sup>21</sup>, Mission<sup>22</sup> (Kortrijk), Solidair Mobiel Wonen<sup>23</sup> (Brussel), en Younited Belgium<sup>24</sup>. De selectie van deze vijf werd ingegeven door het eenvoudige gegeven dat ze de voorbije jaren ervaring opgebouwd hadden inzake impactevaluatie. Een essentieel criterium was de mate waarin de organisaties over hun doorlopen traject transparant wilden zijn. Daarnaast wensten we de diversiteit van praktijken te waarborgen: verschillende soorten praktijken, verschillende regio's, verschil in doelgroep-participatie en verschil in gehanteerde methoden van impactevaluatie. We wilden expliciet ook interventies meenemen die wijzigden in de loop van het traject om niet het gevaar te lopen enkel te focussen op gestandaardiseerde stramien. We waren niet op zoek naar goede praktijken. Uitgangspunt was immers dat we bij de opstart van dit traject nog geen idee hadden wat we dan precies onder 'goede praktijk' moesten begrijpen. De betrokken praktijken waren in hun doorlopen traject reeds ver gevorderd, maakten daarin keuzes die misschien niet altijd even 'perfect' waren maar waaruit we wel een en ander konden opsteken. Voor de voorbereiding op de kennisdelingsmomenten in het lerend netwerk, kregen de deelnemers vooraf enkele vragen toegestuurd. De analyse van hun antwoorden en het doorvragen in de gezamenlijke sessies, leverde het materiaal dat de onderzoekers verwerkten in hun visie op impactevaluatie en impactgericht handelen in sociaal werk.

Welke inhoud kwamen in de sessies achtereenvolgens aan bod? In de eerste bijeenkomst op 19 mei 2021 focusten we op het begrippenkader rond impactevaluatie, en het impactevaluatietraject dat door hen doorlopen werd. Tijdens een tweede bijeenkomst op 28 juni 2021 gingen we dieper in op de opmaak van een veranderingstheorie, handelingstheorie en/of programmatheorie. Een derde bijeenkomst vond plaats op 14 oktober 2021. In deze bijeenkomst wilden we zicht krijgen op de manieren van 'operationaliseren': hoe werd impact meetbaar of zichtbaar gemaakt? We gingen met elkaar in gesprek over ervaren moeilijkheden en voordelen, of en op welke manier het cliëntperspectief betrokken werd, wat dit heeft veranderd binnen de organisatie en als effect heeft op het handelen van medewerkers. Een vierde bijeenkomst vond plaats op 31 maart 2022. We stelden de resultaten van de analyse van de voorbije bijeenkomsten voor aan de werkveldorganisaties. Zij kregen, na de presentatie, de gelegenheid om vragen, bedenkingen en opmerkingen bij die analyse te plaatsen. Daarna gingen we dieper in op hun leerpunten, waarmee we terugblikten op vorige gesprekken, maar ook vooruit keken naar de toekomst. In het volgende onderdeel brengen we de praktijkervaringen die gedeeld werden in dit lerend netwerk samen met inzichten zoals we ze verwoordden in onze visienota die op de tweede sociaal werkconferentie van 5 mei 2022 voorgesteld werd (De Waele et al., 2022).

### 11.3 KRACHTLIJNEN EN REFLECTIES DAAROP

We geven de krachtlijnen van onze visie op impactevaluatie in sociaal werk weer, met daarop telkens de reflecties vanuit de deelnemers van het lerend netwerk. Die krachtlijnen zijn bij wijze van inleiding kort samen te vatten als volgt: (1) impact capteren houdt meer in dan louter het vaststellen van effect, (2) het is van essentieel belang de complexiteit van sociaalwerkpraktijken te erkennen, in de betekenis van onzekerheid over bereikte resultaten als rechtstreeks gevolg van de acties. Dit is te verklaren vanuit de proceslogica die kenmerkend is voor sociaalwerkpraktijken. (3) Wees daarom transparant over het eigen aandeel in bereikte impact, maar koester wel de ambitie duidelijk te krijgen waarin je precies het verschil maakt. (4) Stimuleer impactgericht handelen door een cultuur van evaluatief handelen te installeren. (5) Verzeker daarbij de participatie van verschillende betrokkenen, die elk hun eigen perspectief inbrengen. (7) De combinatie van deze principes kan praktisch waargemaakt worden, rekening houdend met het procesmatige en relationele karakter van impactevaluatie, via de opmaak van een programmatheorie.

---

<sup>20</sup> <https://www.amentekort.be/>

<sup>21</sup> <https://avansaregioantwerpen.be/>

<sup>22</sup> [https://www.kortrijk.be/sites/kortrijk/files/2020-06/mission\\_samenvattend-beleidsrapport.pdf](https://www.kortrijk.be/sites/kortrijk/files/2020-06/mission_samenvattend-beleidsrapport.pdf)

<sup>23</sup> <https://solidairmobielwonen.be/>

<sup>24</sup> <https://younited.be/>

### 11.3.1 IMPACTEVALUATIE HOUDT MEER IN DAN ENKEL VERANDERING CAPTEREN OF UITKOMSTEN METEN

Er is rond impactevaluatie in sociaal werk nood aan een gemeenschappelijk begrippen- en referentiekader (Sterk Sociaal Werk, 2020). Op basis van wetenschappelijke literatuur (Berghmans et al., 2014; Clark et al., 2004; Organisation for Economic Cooperation and Development/The Development Assistance Committee [OECD/DAC], 2000; Pawson, 2013; Woerrlein & Scheck, 2016) komen we tot een handzame definitie van impact als *“die sociale veranderingen die het gevolg zijn van positieve en negatieve, bedoelde en onbedoelde, en directe en indirecte effecten van sociaalwerkpraktijken. Deze effecten treden op tijdens of na de praktijk en doen zich voor bovenop en naast wat sowieso plaatsgevonden zou hebben”* (De Waele et al., 2022, p. 4).

Deze definitie vraagt in de praktische toepassing om verduidelijking en scherpe omlijning van cruciale begrippen die in een logisch verband staan met impact, namelijk: input, throughput, output en outcome. In de praktijk blijken die begrippen vaak door elkaar gehaald te worden. Zuiverheid in taalgebruik dringt zich op. De visienota scherpt de definities aan en faciliteert zo het debat (De Waele et al., 2022). Maar de reflecties op de definitie gaan verder dan louter een oproep tot hygiënisch taalgebruik. Volgens de deelnemers aan het lerend netwerk is een focus op gerealiseerde, empirisch vast te stellen verandering en het ontrafelen van werkzame mechanismen, van groter belang dan louter vast te stellen of er effecten zijn. De keuze om zicht te krijgen op impact op lange dan wel korte termijn is hierbij van minder belang. Onder ‘impactevaluatie’ verstaan we dan het proces waarin nagegaan wordt of en hoe bepaalde effecten tot stand komen, en of die effecten al dan niet op bedoelde of onbedoelde manier bijdragen aan de beoogde impact. Bij het uitvoeren van een impactevaluatie wordt getracht een antwoord te vinden op de vragen: Wat werkt er voor wie? Onder welke omstandigheden? Hoe? En waarom? (Blom & Moren, 2019; Pawson & Tilley, 2004) Belangrijker is het immers om inzicht te krijgen in waarom bepaalde praktijken wel of niet werken, bij wie en onder welke omstandigheden. We gaan via impactevaluatie op zoek naar de ‘werkzame mechanismen’ van sociaalwerkpraktijken, wat ons toelaat om bij te leren over de eigen sociaalwerkpraktijk, en om bij te sturen wanneer dat nodig zou blijken. In alle cases in het lerend netwerk komt impactevaluatie naar voor als zo een relationele, interactieve praktijk. Het is een manier van werken die recht doet aan de eigenheid van sociaal werk, een werk in complexiteit en onzekerheid. Inzicht opbouwen in achterliggende processen blijkt nodig omdat sociaalwerkpraktijken zich in een complexe realiteit afspelen en resultaten vaak onvoorspelbaar zijn.

### 11.3.2 REKENING HOUDEN MET CONTEXT EN COMPLEXITEIT VAN SOCIAALWERKPRAKTIJKEN

‘Verandering’ staat centraal in onze definitie van impact. Dit sluit aan bij de omschrijving van Sociaal Werk in de globale definitie als *“een praktijk-gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert”* (International Federation of Social Workers, 2015; Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk, 2015). Sociaalwerkpraktijken hebben als doel gedrag, opvattingen en structuren te veranderen. Sociaalwerkpraktijken die op het eerste zicht gelijkaardig zijn, kunnen in de concrete uitwerking een heel andere invulling krijgen. Dat bemoeilijkt onderlinge vergelijkingen. Verschillen zijn deels te verklaren door de verschillende contexten waarbinnen sociaalwerkpraktijken zich afspelen. Die context maakt integraal deel uit van die praktijk: de mogelijkheden waarover men al dan niet beschikt, de eigen regels, normen en waarden, en de sociale, economische en culturele omgeving waarin de sociaalwerkpraktijken zich ontwikkelen. Er is bovendien heel wat onduidelijkheid over wat we moeten begrijpen onder resultaten. Resultaten kunnen uiteenlopend zijn en het meten ervan dwingt dan vaak tot het combineren van diverse methoden, naast de uitdaging om een lijn te trekken in de soms tegenstrijdige interpretaties van gegevens. Sociaalwerkpraktijken worden gelijktijdig met andere interventies uitgevoerd waarmee ze interageren en waarnaar ze zich voegen. Het is dan ook quasi onmogelijk vast te stellen wat de precieze impact is van een specifieke praktijk. Zeker wanneer andere interventies gelijkaardige veranderingen nastreven. De exacte gevolgen van de interacties tussen verschillende spelers, organisaties en elementen uit de context, zijn onvoorspelbaar. In de ene situatie zullen ze elkaar versterken (succes baart succes). Soms kunnen ze elkaars

resultaten ook teniet doen, en alle mogelijkheden daar tussenin. Er wordt telkens een nieuwe realiteit gecreëerd die niet altijd strikt of eenvoudig te voorspellen is. Voorafgaand aan eender welke evaluatie zou men zichzelf volgens Pawson (2013) de vraag moeten stellen hoe en in welke mate al deze elementen een rol spelen in de sociaalwerkpraktijk die het voorwerp is van de evaluatie. Die complexiteit in beeld krijgen kan dan verduidelijken wat precies empirisch onderzocht kan en moet worden (Pawson, 2013). Geen enkele meet- of evaluatiemethode slaagt erin op zich volledig recht te doen aan die complexiteit in sociaalwerkpraktijken (Ebrahim, 2019).

Sociaalwerkinterventies zijn ook altijd mensenwerk. Een interventie is nooit 'op zichzelf' effectief. Sociaal werker en cliënt maken de effectiviteit waar in een specifieke context (Pawson, 2006). Ze werken samen aan het realiseren van doelen en passen zich voortdurend aan elkaar aan. In die actie en reactie wordt stap-voor-stap de interventie en het uiteindelijke resultaat vorm gegeven (Blom & Moren, 2019). Net dat voortdurend op elkaar afstemmen, is typerend voor sociaalwerkpraktijken (Van Regenmortel, 2002). Sociaalwerkinterventies zijn mede als gevolg daarvan 'ingewikkeld' en 'emergent'. 'Ingewikkeld' omdat ze vaak samengesteld zijn uit verschillende componenten en er veelal meerdere actoren betrokken zijn die invloed uitoefenen (Rogers, 2008). De gevolgen van de interacties tussen verschillende actoren, organisaties en elementen uit de context, zijn daarom in hoge mate onvoorspelbaar (Pawson, 2013). Sociaalwerkinterventies zijn ook typisch 'emergent' of 'onzeker'. Die 'onzekerheid' uit zich in recursieve causaliteit, een soms disproportionele verhouding tussen actie en resultaat en onverwachte resultaten. Recursieve causaliteit houdt in dat tussentijdse resultaten zowel proces als product zijn. Een voorbeeld: op individueel niveau kan versterkt zelfvertrouwen leiden tot een uitbreiding van een persoonlijk netwerk wat op haar beurt het zelfvertrouwen van de persoon in kwestie weer kan versterken. Die (in dit voorbeeld 'bekrachtigende') terugkeerloops zijn moeilijk te vatten. Net als de disproportionele verhouding tussen actie en gevolg. Zo kan een in sé zeer beperkte actie toch tot een groot gevolg leiden, wanneer die actie plaatsheeft wanneer betrokkene zich op een kantelpunt bevindt. Eenzelfde actie heeft nauwelijks resultaat indien dit niet rond zo'n 'tipping point' gesitueerd is. Tot slot zijn er ook soms onverwachte, niet voorziene effecten, met en naast wel bewust beoogde resultaten. Die onzekerheid maakt sociaalwerkinterventies moeilijk te vatten door middel van eenvoudige vormen van impactevaluatie (Rogers, 2008). In mensentaal: er is steeds een hoge mate van onzekerheid over de resultaten van sociaal werk. De onzekere en onvoorspelbare aard van sociaalwerkpraktijken stelt uitdagingen aan impactevaluatie. Eén van die uitdagingen is om de complexiteit van sociaalwerkpraktijken een plaats te geven binnen impactevaluatie. In die zin werd in het lerend netwerk de proceslogica die eigen is aan het sociaal werk ook toegeschreven aan *impactevaluatie* binnen het sociaal werk. Deze quote uit het lerend netwerk illustreert dit treffend: *"Als je impactevaluatie op een goede manier wil doen, dan pas je aan en stuur je bij."* De deelnemers aan het lerend netwerk pleiten dan ook voor een invulling die oog heeft voor de context en die ruimte geeft aan inspraak en oog heeft voor de proceslogica.

### 11.3.3 DE EIGEN BIJDRAGE AANTONEN: WAARIN MAAK JE HET VERSCHIL?

Wanneer sociaalwerkpraktijken tot doel hebben om gedrag, opvattingen en structuren te veranderen, moet een ambitieuze impactevaluatie de veranderingen die het gevolg zijn van de interventie (al dan niet rechtstreeks) kunnen aantonen. Dit is een vraag naar het aantonen van het oorzakelijk verband, de causaliteit. Is het resultaat toe te schrijven aan die ene interventie? Deelnemers aan het lerend netwerk erkennen dat het zichtbaar maken van dat oorzakelijk verband moeilijk is. Ze verwezen daarbij naar de invloed van zaken die buiten de eigen controlesfeer vallen, andere factoren waarop men geen of nauwelijks greep heeft. Een behaald resultaat, zo luidt dan hun argumentatie, hangt af van verschillende elementen die op elkaar invloed uitoefenen. De deelnemers gaan er niet van uit dat een bepaalde impact enkel toe te schrijven is aan hun eigen interventie. Sociaalwerkpraktijken ontplooiën zich niet in een vacuüm. De context maakt integraal deel uit van de praktijk. Daarenboven worden sociaalwerkpraktijken vaak gelijktijdig met andere interventies uitgevoerd waarmee ze interageren en waarnaar ze zich voegen. Bijvoorbeeld een cliënt die leefloon geniet, trajectbegeleiding volgt bij de VDAB, praktisch geholpen wordt met formulieren in het lokale buurthuis waar hij/zij ook als vrijwilliger af en toe een handje toesteeft. Op wiens conto is het vinden van een tewerkstelling dan toe te schrijven? De gecombineerde inspanning van de afzonderlijke begeleiders? De aantrekkende economie? Die ene begeleider die hem/haar op een belangrijk psychisch kantelpunt een hart onder de riem stak? Het meest waarschijnlijke

scenario is dat het vinden van werk het gevolg is van een complex samenspel tussen betrokken actoren en de context waarin de interventies plaatsvinden. Er is altijd onzekerheid over de eigen bijdrage. Bij de deelnemers is het besef aanwezig dat de eigen interventie slechts bijdraagt -'contribueert'- aan het uiteindelijke resultaat. Dit weerhoudt hen er echter niet van om een geldige en betrouwbare, realistische weergave van het eigen aandeel in behaalde resultaten te willen aantonen. Een van de deelnemers verwoordde het als volgt: *"We willen graag een stukje krediet nemen voor wat er gebeurt. Maar we beseffen dat het maar een onderdeel is. We willen ons niet perse groter voelen dan we zijn, maar ook niet kleiner."* Impactevaluatie die rekening houdt met dit aspect van complexiteit hanteert een contributie-benadering: een bewuste keuze voor bescheidenheid, het besef dat de eigen interventie bijdraagt aan het uiteindelijke resultaat, maar de interventie bevindt zich nooit in een vacuüm, er spelen altijd andere factoren die, typisch voor de sociale werkelijkheid, spelen en niet onder controle gehouden kunnen worden. De quote illustreert dit,... maar tegelijk ook de wens om correct de eigen bijdrage in gerealiseerde impact weer te geven.

Impactevaluatie moet dan niet enkel kunnen aantonen of resultaten (al dan niet het rechtstreeks) het gevolg zijn van de interventie. Het moet ook gerealiseerde veranderingen onderscheiden van resultaten die gerealiseerd werden los van die interventie. Dit is de vraag naar de 'counterfactual': *'Wat zou er gebeurd zijn als er geen interventie had plaatsgevonden?'* (BetterEvaluation, 2013)?

Traditioneel wordt vaak naar een experimenteel onderzoeksdesign of RCT gekeken als dé methode bij uitstrek om het oorzakelijk verband en de counterfactual aan te tonen. Het gaat om een onderzoekontwerp dat stevig ingebed zit in een kwantitatieve logica. Kwantitatieve data maken voor de deelnemers aan het lerend netwerk hard wat objectief vaststelbare effecten zijn. 'Meethandelingen' omvatten echter meer dan enkel 'het bestuderen van effecten' - een eerder beperkte invulling van het begrip 'meten'. Het gaat ook om het onderzoeken van processen en -mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten (Steenssens & Van Regenmortel, 2013). Dit laat ruimte voor een brede waaier aan manieren waarop vastgestelde effecten uitgedrukt worden: als cijfer (kwantitatief meten) of als waardeoordeel (kwalitatief evalueren) (Lishman, 2005). Via kwantitatieve data kan je vaststellen of er impact of effect is. Kwalitatief onderzoek levert voor de deelnemers aan het lerend netwerk echter essentiële en onmisbare data om het verband te leggen tussen (onderdelen van) een praktijk, het proces en de resultaten. Maar enkel effect vaststellen volstaat niet. Via kwalitatieve data krijgen ze ook inzicht en kennis over de daarbij werkzame mechanismen en kunnen ze bepalen wat de eigen bijdrage daarin is. Kwalitatieve data bij uitstek brengen het gesprek op gang over te behalen (tussen-)doelstellingen, daaraan gekoppelde acties, de logica of redenering achter die acties en geeft taal aan indicatoren. Capteren van impact is dan geen op zichzelf staande activiteit, maar een onderdeel van een geïntegreerde interventie die een bepaalde impact als ultiem doel vooropstelt (Steenssens & Van Regenmortel, 2013; Van Regenmortel et al., 2016). Naast het verzamelen van data, die kwantitatief of kwalitatief kunnen zijn, reflecteert men ook over processen en -mechanismen, het hoe en het waarom van de vastgestelde effecten. Dat vereist een omgeving waarin professionals, onderzoekers en gebruikers gezamenlijk kennis produceren en een proces waarin sociale professionals eigenaarschap houden over hun eigen interventietheorie (Van der Tier et al., 2016). De deelnemers gaan akkoord met de stelling dat impact niet enkel een verhaal is van cijfers, van 'objectief' waarneembare verandering, maar ook een verhaal over de subjectieve beleving van mensen. Een combinatie die ingeschat wordt als niet alleen voor praktijkwerkers en onderzoekers van belang, maar ook voor gebruikers, beleid en management. Gesuggereerd wordt dat deze boodschap zeker naar anderen moet doorsijpelen: het inzicht dat er moet afgestapt worden van de puur kwantitatieve invulling van impactevaluatie (in de breedte) en dat reflectie op impact via diepte-en groepsinterviews duidelijk een meerwaarde bieden (in de diepte) (Cree et al., 2019).

#### 11.3.4 IMPACTGERICHT HANDELEN ALS CO-CREATIE VAN KENNIS

Zoals eerder aangehaald is een praktijk nooit 'op zichzelf' effectief: het zijn sociaal werkers die samen met cliënten de effectiviteit waarmaken (Pawson, 2006, 2013). Sociaal werker en cliënt werken samen aan het realiseren van doelen en passen zich voortdurend aan elkaar aan (Blom & Moren, 2019). In die actie en reactie wordt stap-voor-stap de interventie en het uiteindelijke resultaat vorm gegeven (Hermans et al., 2018). Net dat

voortdurend op elkaar afstemmen, is typerend voor sociaalwerkpraktijken (Driessens & Van Regenmortel, 2006; Van Regenmortel, 2002). Elke interventie heeft ook een onderliggende theorie die antwoord geeft op de vragen: waarom doen we wat we doen, hoe werkt het, welke resultaten willen we daarmee bereiken (Pawson, 2006, 2013; Pawson & Manzano-Santaella, 2012)?

Essentieel daarbij is de actie van stakeholders om samen zicht te krijgen op de impact die men nastreeft en welke handelingen daarvoor nodig zijn. Deze actie vatten we onder de noemer 'impactgericht handelen'. Jans definieert impactgericht handelen als het *"vooraf, tijdens en na de uitvoering van een interventie de verbanden tussen de maatschappelijke context, de input, de activiteiten, de output, de outcomes en de impact duiden"* (Jans, 2018, p. 13). De deelnemers aan het lerend netwerk vatten dat impactgericht handelen op als een participatief leerproces. Eén van de deelnemers verwoordde het als volgt: *"Al heel snel merkten we: zo'n impactevaluatie opstellen, dat is eigenlijk voor ons project ook super interessant, omdat het u eigenlijk er toe aanzet om heel kritisch stil te staan bij uw project, over uw verloop, uw doelstellingen, en uw werkwijze en op die manier konden we ook bijsturen."* Veldwerkers en andere direct betrokkenen blijken, volgens Balthasar (2011), in impactevaluatie gebaat bij een focus op 'leren', een vorm van evaluatie die gericht is op kwaliteitsverbetering en maatwerk (prospectief). Inbreng van terrein- en ervaringskennis wordt gegarandeerd door belanghebbenden zoveel mogelijk te betrekken. Dit soort van evaluatie toont zo relevant mogelijk oorzakelijke verbanden aan (onderzoek in de diepte) (Balthasar, 2011). Impactevaluatie houdt dan in dat op onderbouwde en systematische manier nagegaan wordt of en hoe bepaalde effecten gegenereerd worden via de sociaalwerkpraktijk, en of deze al dan niet op (on)bedoelde wijze bijdragen aan de beoogde impact.

### 11.3.5 KENNIS KRUISEN

Tijdens dit leerproces, waarin op frequente tijdstippen gereflecteerd wordt over het proces naar de beoogde impact, is het belangrijk om alle mogelijke belanghebbenden met elk hun specifieke kennisperspectief te betrekken. Stakeholders zijn dan bijvoorbeeld sociaal werkers, vrijwilligers, netwerkpartners, beleidsactoren, betrokken onderzoekers, cliënten, etc ... Het kruisen van kennis vanuit die verschillende perspectieven laat toe dat van binnenuit kennis geproduceerd wordt die zicht verschaft op de sociaalwerkpraktijk en haar impact. Het laat tevens toe om zij die zich dagelijks bewegen in die complexiteit, praktijkwerkers en ervaringsdeskundigen, mee vorm en inhoud te laten geven aan impactevaluatie. Waarom blijkt dit evalueren als reflectieve praktijk zo essentieel? Impactevaluatie als reflectieve praktijk leidt volgens de deelnemers aan het lerend netwerk tot voortschrijdend inzicht. Een organisatie kan inzichten verwerven in bepaalde effecten en resultaten, maar dit inzicht zal op haar beurt weer leiden tot nieuwe vragen zodat organisaties telkens die aanpak moeten bijschaven. Een sociaalwerkpraktijk kan dan wel hopen dat, eens alles netjes uitgevlooid en uitgewerkt werd, alles eenvoudig over te plaatsen is naar gelijkaardige praktijken. Dat 'wroeten'- zo getuigen de deelnemers aan het lerend netwerk - zal echter altijd blijven. Ook in nieuwe projecten en andere contexten zal dat telkens weer een aanpassing vragen. In sociaalwerkpraktijken zijn werkzame mechanismen niet altijd onmiddellijk en ondubbelzinnig duidelijk. Vaak weten we ook niet hoe de mechanismen precies werken. Via gezamenlijke reflectie treden professionals, ervaringsdeskundigen en mogelijk ook andere belanghebbenden, in de rol van 'onderzoeker', van producent van kennis over impact en hoe die te realiseren. In een interactief perspectief worden inzichten overgezet naar de lokale omstandigheden, wordt bestaande kennis geïnterpreteerd en vertaald naar de eigen context, of wordt onderzoek opgezet dat de eigen praktijk evalueert en verbetert (Gray et al., 2009). Waar mogelijk gebeurt dit in een nauwe samenwerking tussen onderzoeker(s), de medewerkers binnen de organisatie en gebruikers. Kennisinstellingen dragen dan empirisch onderbouwde of beschikbare wetenschappelijke kennis aan (Nowotny et al., 2003; Nutley et al., 2008; Walter et al., 2004). Kennis kruisen gaat verder dan een louter 'inzetten' van bestaande kennis of 'evidentie'. Er wordt op die manier ook nieuwe kennis geproduceerd over sociaalwerkpraktijken, hun impact en de daarbij werkzame mechanismen.

Impactgericht handelen is een participatief leerproces. Dit vraagt een actieve en bewuste betrokkenheid van verschillende stakeholders. Tijdens dit leerproces wordt op frequente tijdstippen door middel van kenniskruising gereflecteerd: stakeholders worden elk vanuit hun eigen positie en met hun specifiek kennisperspectief betrokken. Allen kunnen ze op verschillende vlakken betrokken worden. Het betrekken van het cliëntperspectief

vraagt bijzondere aandacht en inzet van specifieke methoden, maar is van essentieel belang. Eén van de deelnemers verwees naar resultaten uit onderzoeken die het belang van het betrekken van het cliëntperspectief benadrukken: *"(...) De vierde wereldbeweging heeft zo een aantal onderzoeken opgestart en daaruit blijkt telkens opnieuw: als je vanaf het begin [maatschappelijk] kwetsbare mensen betreft en bevraagt, dan kom je gewoon ook tot andere thema's van wat zij belangrijk vinden en wat voor hen essentieel is. (...) Uit zoveel onderzoeken blijkt dat 'de perceptie van hulpverleners zo anders is dan de perceptie van hulpvragers op hetzelfde proces', (...) dat betekent, ja, die kruising van kennis, dat dat fundamenteel belangrijk is."* Deelnemers aan het lerend netwerk gaven diverse voorbeelden aan vanuit hun praktijk waarin de groep cliënten effectief en actief betrokken werd bij het aanleveren van data voor de evaluatie van de interventie, het nadenken over te behalen doelstellingen en de wijze waarop daarnaartoe gewerkt wordt, het mee vorm geven aan of de selectie van de methode van dataverzameling, de analyse van verzamelde data of een combinatie daarvan. De deelnemers aan het lerend netwerk gaven vaak aan het meeste moeilijkheden te ondervinden bij het bepalen en ontwikkelen van 'onderzoektools', 'meetinstrumenten' of dataverzamelmethode. Samenwerking met kennisinstellingen bood voor de meesten onder hen daarbij een grote meerwaarde.

#### 11.4 DE OPMAAK VAN EEN PROGRAMMATHEORIE

Via welke aanpak kan dit impactgericht handelen in het sociaal werk versterkt worden? Met welke methoden en technieken kan impact zichtbaar gemaakt worden op maat van sociaal werk, rekening houdend met de complexiteit kenmerkend voor sociaalwerkpraktijken? Hoe wordt kennis of evidentie daarover opgebouwd? De schijnbare consensus over wie te betrekken in impactevaluatie vinden we niet terug wanneer het gaat over de keuze van methode of te hanteren techniek. Voor sociaalwerkpraktijken geschikt geachte methoden identificeren is geen eenvoudige opdracht. Er is een ware wildgroei aan methoden en technieken om impact vast te stellen (Berghmans et al., 2014; Maas, 2014; Maas & Liket, 2011). Hier zijn verschillende redenen voor. Elke evaluatiebenadering wordt gekenmerkt door een eigen bril waarmee de werkelijkheid wordt bestudeerd en geïnterpreteerd (paradigma) (Astbury, 2016). Er zijn verschillen in de mate waarin en de manier waarop het causale verband tussen de praktijk en haar impact zichtbaar wordt gemaakt (Befani, 2012; Befani & Mayne, 2014; Pawson, 2013; Rogers, 2008). Diverse antwoorden zijn mogelijk op de vraag wat het resultaat zou zijn, moest de interventie niet hebben plaatsgevonden (Clark et al., 2004; Rogers, 2008). De doelstellingen van evaluaties kunnen verschillen: leren, verantwoorden of waarderen (Alkin & Christie, 2013; Berghmans et al., 2014). Tot slot worden evaluatiepraktijken vaak aangepast op maat van specifieke organisaties en sociaalwerkpraktijken waardoor schijnbaar identieke methoden een geheel andere invulling krijgen (Astbury, 2016; Ebrahim, 2019; Pawson, 2013). Geen enkele evaluatiemethode slaagt erin op haar eentje volledig recht te doen aan de complexiteit in sociaalwerkpraktijken.

Het toepassen van evaluatiemethoden en -technieken in sociaalwerkpraktijken vraagt een aanpak die rekening houdt met de onvoorspelbaarheid, complexiteit en de bijzondere context waarbinnen de praktijk opereert (McBeath et al., 2019). De gezamenlijke opmaak van een programmatheorie (Funnel & Rogers, 2011) maakt zo'n co-creatieve aanpak mogelijk. Nogal wat auteurs pleiten voor zo'n aanpak (De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Funnel & Rogers, 2011; Pawson, 2013; Rogers, 2008; Taplin & Rasic, 2010). Programmatheorieën bestaan uit een 'veranderingstheorie' ('theory of change') en een 'handelingstheorie' ('theory of action') (Connell & Kubisch, 1998; De Silva et al., 2014; De Silva & Lee, 2014; Snel, 2013). Een handelingstheorie omvat een omschrijving van de praktijk vanuit het perspectief van diegenen die vorm geven aan de praktijk, zoals professionals of management of beleidsmakers. De veranderingstheorieën omvatten dan een set aan verklaringen die aantonen hoe de praktijk de verandering kan realiseren (De Waele et al., 2022; Depauw et al., 2022; Funnel & Rogers, 2011). Een programmatheorie uittekenen laat niet alleen toe om alle elementen die de complexiteit van sociaalwerkpraktijken kenmerken in overweging te nemen (Pawson, 2013), het maakt het tevens mogelijk om onder meer de context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten concreet te benoemen en een plaats te geven in de impactevaluatie en bestaand empirisch onderzoek of evidentie aan te dragen.

Bovenop en naast het dagelijks werk vaststellen of er impact is, inzicht en kennis opbouwen over de werkzame mechanismen en de eigen bijdrage daarin aangeven, blijkt in de praktijk verre van evident. Ook bij impactevaluatie gaat het om leren en bijsturen, net zoals in de dagelijkse praktijk van het sociaal werk. Dat impliceert dus een tijdsintensieve manier van werken. Middelen vrijmaken voor impactevaluatie betekent dan vaak ook middelen wegtrekken van de primaire activiteiten van de organisatie. Dit mag volgens de deelnemers aan het lerend netwerk echter geen excuus zijn om het handelen binnen sociaalwerkpraktijken niet nu en dan in vraag te stellen. De uitdaging is om binnen een organisatie ruimte te creëren om aan impactevaluatie te doen met een aanpak die past voor professionals en hun cliënten. De opmaak van een programmatheorie bleek verrassend genoeg gemeengoed bij de deelnemers van het lerend netwerk. Het geeft erkenning voor het procesmatige en relationele karakter van impactevaluatie. Dat leggen van verbanden tussen onderdelen van een praktijk, het proces en de resultaten, gebeurde in alle organisaties telkens ook vanuit een multi-stakeholdersperspectief. Het kruisen van kennis vanuit verschillende perspectieven werd door de deelnemers beschouwd als essentieel. Een gestructureerde aanpak door gebruik te maken van een programmatheorie, bood – naast inspraak van en draagvlak bij medewerkers – rust in de organisatie want instant duidelijkheid, richting en richtlijnen

Via een programmatheorie kregen de deelnemers niet alleen de kernelementen in sociaalwerkpraktijken duidelijk omschreven. Ze slaagden er min of meer ook in aangetoonde impact, werkzame principes, mechanismen en in literatuur aanwezige evidentie met elkaar te verbinden. Een programmatheorie kan volgens de deelnemers aan het lerend netwerk op verschillende manieren ingezet worden: als leerinstrument, planningsinstrument, als driver voor impactgericht handelen, narratief reflectie-instrument, als ondersteuning van een politiserende rol en als instrument bij het kruisen van kennis. Verantwoorden begrepen als het verwerven van legitimiteit en het aantonen van impact en effectiviteit stond voor de leden van het lerend netwerk niet diametraal tegenover leren. Publieke verantwoording en organisatorisch leren kunnen hand in hand gaan via de gezamenlijke opmaak van een programmatheorie. Door de kenniskruising tussen onderzoekers, cliënten en beleidsmakers vervagen de grenzen tussen hen. Die combinatie van publieke verantwoording en organisatorisch leren is onder bepaalde voorwaarden mogelijk, met name gedeeld eigenaarschap, transparantie en de zekerheid dat resultaten van een evaluatie niet verbonden zijn aan negatieve repercussies. Een bijzondere rol lijkt weggelegd voor kennisinstellingen als ‘kritische vriend’ (Balthasar, 2011) die de brug vormt met alle andere actoren. Impactevaluatie vorm geven aan de hand van een programmatheorie maakt het tot slot ook mogelijk om impact te situeren op de drie vormen van impact die Banks en haar collega’s (2017) identificeren: dat van individuele deelnemers (cliënten versterken, vrijwilligers ontwikkelen kritisch bewustzijn), ‘collaboratieve impact’ (de blik van partnerorganisaties wordt verruimd naar sociale veranderingen en de meerwaarde daarvan), en ‘collectieve impact’ (wijzigende wetgeving, veranderingen in de praktijk van onderwijs).

## 11.5 CONCLUSIE EN OPENSTAANDE VRAGEN

De krachtlijnen van onze visie op impactevaluatie in sociaal werk, en de reflecties daarop vanuit het lerend netwerk, zijn als volgt samen te vatten. (1) impact capteren houdt meer in dan louter het vaststellen van effect, (2) het is van essentieel belang de complexiteit van sociaalwerkpraktijken te erkennen, in de betekenis van onzekerheid over bereikte resultaten als rechtstreeks gevolg van de acties. Dit is te verklaren vanuit de proceslogica die kenmerkend is voor sociaalwerkpraktijken. (3) Wees daarom transparant over het eigen aandeel in bereikte impact, maar koester wel de ambitie duidelijk te krijgen waarin je precies het verschil maakt. (4) Stimuleer impactgericht handelen door een cultuur van evaluatief handelen te installeren. (5) Verzeker daarbij de participatie van verschillende betrokkenen, die elk hun eigen perspectief inbrengen. De combinatie van deze principes kan praktisch waargemaakt worden, rekening houdend met het procesmatige en relationele karakter van impactevaluatie, via de opmaak van een programmatheorie.

Waar het lerend netwerk geen sluitend antwoord op vond, is de vraag naar ‘de meest geschikte methode van data-verzameling’. Er blijkt een grote nood aan bijstand door kennisinstellingen bij het bepalen en ontwikkelen van ‘onderzoektools’, meetinstrumenten of dataverzamelmethode. Vervolgonderzoek dient zich toe te



spitsen op een selectie en beoordeling van methoden van impactevaluatie aan de hand van de principes en krachtlijnen die uit dit onderzoek naar voren komen, met bijzondere aandacht voor cliëntparticipatie en het hanteren van mixed methods.

De analyse van de praktijken in het lerend netwerk zal opgenomen worden in een te verschijnen inspiratiehandboek, dat voorlopig de werktitel draagt '100 vragen over impactevaluatie in Sociaal Werk'. Dit handboek zal aandacht hebben voor de wijze waarop praktijken met ervaring in impactevaluatie omgaan met, en antwoorden formuleren op conceptuele, methodologische en praktijkgerichte vragen. Dit kan starters inspireren en op weg helpen.

De ervaringen uit het lerend netwerk tonen aan dat het kruisen van academische, professionele en ervaringskennis van wezenlijk belang is om praktisch inzetbare kennis over en voor sociaalwerkpraktijken te produceren. Kennisopbouw binnen Sociaal Werk is niet enkel een kwestie van leentjebuurt spelen bij andere disciplines zoals sociologie, psychologie en recht,... maar ook en vooral een kwestie van co-creatie van kennis voor en door professionals en hun cliënten. Via die manier van werken kennen we hen eigenaarschap toe over hun eigen interventietheorieën en dragen beide actoren actief bij aan kennis over werkzame mechanismen van sociaalwerkpraktijken. Dit lijkt ons een remedie op het door Mosley en haar collega's (2013) geschetste doembeeld van een toekomst van sociaal werk waarin van sociaal werkers verwacht wordt dat ze iedere cliënt eenzelfde, gestandaardiseerd traject laten doorlopen waarbij ze geleid worden door een klasse van professionele managers die geen opleiding genoten hebben in sociaal werk en die – bijgevolg - mogelijk niet dezelfde waarden en principes aanhangen. Voor de auteurs staan de opleidingen Sociaal Werk dan ook voor een belangrijke uitdaging: het trainen van studenten in het aanwenden van bewijs om praktijken te ondersteunen en dus geavanceerde toepassingen van impactevaluatie, passend binnen de visie van sociaal werk en de waarden ervan (Mosley et al., 2019).

Aansluitend daarbij ervaren we zelf de noodzaak een antwoord te formuleren op de vraag hoe 'evaluatoren' ook voor beleid en financierders een 'kritische vriend' kunnen zijn in impactevaluatieonderzoek. Hoe kan diegene die de rol van 'evaluator' opneemt samen met alle betrokkenen in het werkveld werken aan een evaluatie in gedeeld eigenaarschap (Cree et al., 2019)? Op welke manier kan de wetenschappelijke onderzoeker of externe evaluator de rol van 'kritische vriend' opnemen (Balthasar, 2011). De aan hem toegeschreven 'neutrale' of 'objectieve' positie van die 'kritische vriend' blijkt uit de ervaringsdeling in het lerend netwerk meer armslag te bieden.

Impactevaluatie die uitgevoerd wordt volgens de door ons geschetste krachtlijnen, biedt absoluut een meerwaarde. Er blijft echter nog een fundamentele bedenking te maken. Mosley en haar collega's (2019) wijzen op het gevaar in impactevaluatie enkel te focussen op het micro-niveau. Interventies door sociaal werkers, die voorwerp zijn van evaluatie, zijn vaak gebaseerd op het bewerkstelligen van verandering in gedrag en activiteiten van mensen in maatschappelijk kwetsbare posities: budgetteringsprogramma's, mentoring of begeleiding, schoolklaar maken, enz... Dit soort hulpverleningsprogramma's zijn belangrijk en ze kunnen het leven veranderen van de deelnemers en cliënten, maar – zo schrijven Mosley en haar collega's (2019) – die interventies zullen uiteindelijk niet de noodzakelijke economische en politieke veranderingen teweegbrengen of de samenleving fundamenteel veranderen. Het probleem van – bijvoorbeeld - inkomensongelijkheid fundamenteel aanpakken gebeurt via structurele maatregelen: het verhogen van minimumlonen, groeipakketten, het verzekeren van recht op waardige arbeid, rechten van loonarbeiders versterken, rechtvaardige belastinghervormingen doorvoeren, inkomensgarantie voorzien, enz... Al deze oplossingen plaatsen de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het probleem van sociale ongelijkheid bij het economisch en politiek systeem. Hoewel we in ons onderzoek opgetekend hebben dat impactevaluatie net behulpzaam kan zijn in het aangeven van structurele problemen waarop sociaalwerkpraktijken alleen onvoldoende greep hebben, echoën we de waarschuwing dat impactevaluatie van sociaalwerkpraktijken – onbewust of onbedoeld – de aandacht van structurele oorzaken en noodzakelijke maatregelen kan afleiden naar het niveau van de individuele sociaal werkers of hun organisaties (Mosley et al., 2019).

## LITERATUURLIJST

- Alkin, M., & Christie, C. (2013). An evaluation Theory Tree. In M. Alkin (Ed.), *Evaluation roots: A wider perspective of theorists' views and influences*. Sage.
- ALLEA - All European Academies. (2017). *The European Code of Conduct for Research Integrity* [Boek]. Brandenburg Academy of Sciences and Humanities.  
[https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/other/hi/h2020-ethics\\_code-of-conduct\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/other/hi/h2020-ethics_code-of-conduct_en.pdf)
- ArmenTeKort. (2020). Empowerment meetbaar gemaakt. Retrieved 21/10/2020, from <https://www.armente Kort.be/blog/empowerment-meetbaar-gemaakt/>
- Astbury, B. (2016). From Evaluation Theory to Tests of Evaluation Theory? In R. Stockmann & W. Meyer (Eds.), *The Future of Evaluation: Global Trends, New Challenges, Shared Perspectives* (pp. 309-325). Palgrave Macmillan UK. [https://doi.org/10.1057/9781137376374\\_23](https://doi.org/10.1057/9781137376374_23)
- Balthasar, A. (2011). Critical friend approach: Policy evaluation between methodological soundness, practical relevance and transparency of the evaluation process. *German Policy Studies*, 7(3), 187-231.
- Banks, S., Herrington, T., & Carter, K. (2017). Pathways to co-impact: action research and community organising. *Educational Action Research*, 25(4), 541-559.  
<https://doi.org/10.1080/09650792.2017.1331859>
- Befani, B. (2012). Models of Causality and Causal Inference. . In E. Stern, J. Mayne, K. Forss, R. Davies, & B. Befani (Eds.), *Broadening the Range of Designs and Methods for Impact Evaluation. DFID Working Paper 38*. . Department For International Development.
- Befani, B., & Mayne, J. (2014). Process Tracing and Contribution Analysis: A Combined Approach to Generative Causal Inference for Impact Evaluation. *Institute of Development Studies Bulletin*, 45(6), 17-36.
- Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., & Vandenabeele, J. (2014). *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken* [Boek]. Socius.
- BetterEvaluation. (2013). *Compare results to the counterfactual. BetterEvaluation*. Geraadpleegd op 5 mei 2021 via [https://www.betterevaluation.org/en/rainbow\\_framework/understand\\_causes/compare\\_results\\_to\\_counterfactual](https://www.betterevaluation.org/en/rainbow_framework/understand_causes/compare_results_to_counterfactual)
- Blom, B., & Moren, S. (2010). Explaining Social Work Practice - The CAIMeR Theory. *Journal of Social Work*, 10(1), 98-119. <https://doi.org/10.1177/1468017309350661>
- Blom, B., & Moren, S. (2019). *Theory for Social Work Practice* [Boek]. Studentlitteratur.
- Boost, D., Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2017). Handvatten voor de ontwikkeling en evaluatie van lokaal sociaal beleid: het CAIMeR-model In P. Raeymaeckers (Ed.), *Tijd voor sociaal beleid : armoedebestrijding op lokaal niveau* (pp. 153-167). Acco.
- Boost, D., Raeymaeckers, P., Hermans, K., & Elloukmani, S. Overcoming non-take-up of rights: A realist evaluation of Integrated Rights-Practices. *Journal of Social Work*, 0(0), 1468017320948332.  
<https://doi.org/10.1177/1468017320948332>
- Boxstaens, J., Gibbens, S., Tirions, M., & Raeymaeckers, P. (2019). Sociaal Werk definiëren. In M. Tirions, P. Raeymaeckers, A. Cornille, S. Gibbens, J. Boxstaens, & Y. Postma (Eds.), *#Sociaal Werk* (pp. 27-57). Acco.
- Bryman, A. (2004). *Social Research Methods* (second ed.) [Boek]. Oxford University Press.
- Burke, W. W., & Litwin, G. H. (1992). A Causal Model of Organizational Performance and Change. *Journal of Management*, 18(3), 523-545. <https://doi.org/10.1177/014920639201800306>
- Campbell, M., Fitzpatrick, R., Haines, A., Kinmonth, A. L., Sandercock, P., Spiegelhalter, D., & Tyrer, P. (2000). Framework for design and evaluation of complex interventions to improve health. *BMJ*, 321(7262), 694-696. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10987780>
- Campbell, N. C., Murray, E., Darbyshire, J., Emery, J., Farmer, A., Griffiths, F., Guthrie, B., Lester, H., Wilson, P., & Kinmonth, A. L. (2007). Designing and evaluating complex interventions to improve health care. *BMJ*, 334(7591), 455-459. <https://doi.org/10.1136/bmj.39108.379965.BE>
- Chen, H.-T., & Rossi, P. (1980). The multi-goal, theory-driven approach to evaluation: a model linking basic and applied social science. *Social Forces*, 59(1), 106-122.
- Chen, H. T. (2005). *Practical program evaluation: Assessing and improving planning, implementation, and effectiveness* [Boek]. Sage.
- Clark, C., Rosenzweig, W., Long, D., & Olsen, S. (2004). *Double bottom line project report: assessing social impact in double bottom line ventures. Methods catalog* [Boek]. Rockefeller Foundation.

- Connell, J. P., & Kubisch, A. C. (1998). Applying a Theory of Change Approach to the Evaluation of Comprehensive Community Initiatives: Progress, Prospects, and Problems. In *New approaches to Evaluating Community Initiatives. Volume 2: Theory, Measurement, and Analysis*. The Aspen Institute.
- Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2020). Sociale interventies evalueren: moeilijk gaat ook. *Sociaal.Net*. <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/>
- Coryn, C. L. S., Noakes, L. A., Westine, C. D., & Schröter, D. C. (2010). A Systematic Review of Theory-Driven Evaluation Practice From 1990 to 2009. *American Journal of Evaluation*, 32(2), 199-226. <https://doi.org/10.1177/1098214010389321>
- Craig, P., Dieppe, P., Macintyre, S., Michie, S., Nazareth, I., & Petticrew, M. (2008). Developing and evaluating complex interventions: the new Medical Research Council guidance. *BMJ*, 337, a1655. <https://doi.org/10.1136/bmj.a1655>
- Cree, V., Jain, S., & Hillen, D. P. (2019). Evaluating effectiveness in social work: sharing dilemmas in practice. *European Journal of Social Work*, 22(4), 599-610. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1441136>
- Crozier, M. (1971). *Le phénomène bureaucratique* [Boek].
- Dalkin, S. M., Greenhalgh, J., Jones, D., Cunningham, B., & Lhussier, M. (2015). What's in a mechanism? Development of a key concept in realist evaluation. *Implementation Science: IS*, 10, 49. <https://doi.org/10.1186/s13012-015-0237-x>
- Davies, K., & Gray, M. (2017). The place of service-user expertise in evidence-based practice. *Journal of Social Work*, 17(1), 3-20.
- De Bie, M. (2018). Registratie is deel van de job. In beeld brengen wat je doet is belangrijk. *Sociaal.Net*.
- de Bruijn, H. (2006). Prestatiemeting in de publieke sector. *Tussen professie en verantwoording* [Boek]. Lemma.
- De Cuyper, P. (2001). *Het doelgroeperspectief binnen de Antwerpse OCMW-hulpverlening: sleutel tot kwaliteit* [Boek]. Hoger Instituut voor de Arbeid.
- De Silva, M. J., Breuer, E., Lee, L., Asher, L., Chowdhary, N., Lund, C., & Patel, V. (2014). Theory of Change: a theory-driven approach to enhance the Medical Research Council's framework for complex interventions. *Trials*, 15(1), 267. <https://doi.org/10.1186/1745-6215-15-267>
- De Silva, M. J., & Lee, L. (2014). *Using Theory of Change in the development, implementation and evaluation of complex health interventions* [Boek]. The Centre for Global Mental Health at the London School of Hygiene & Tropical Medicine and The Mental Health Innovation Network.
- de Vries, S. (2017). Wat werkt er en hoe? Het common factors model als basis voor de psychosociale hulpverlening in het sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(3), 4-27.
- De Waele, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). Impactevaluatie in het Sociaal Werk: van theorie naar praktijk. 9. Retrieved 5 mei 2022, from [https://departementwvg.be/sites/default/files/media/SWC22\\_Visienota.pdf](https://departementwvg.be/sites/default/files/media/SWC22_Visienota.pdf)
- Depauw, J., & De Vroey, M. (2022). *Impact van duo-werkingen gecapteerd en verklaard. Eindrapport* [Boek]. Karel de Grote Hogeschool.
- Depauw, J., De Waele, E., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). Impactevaluatie in het sociaal werk. Van Praktijk naar theorie via impactgedreven handelen. *VIEWZ*, 2022(1), 16-19. <https://myportal.vandenbroeleconnect.be/inhoudstypes/tijdschriften/detail/79941092409089813/viewz#79942191920717593>
- Depauw, J., & Driessens, K. (2016). Taking the measure: a participatory approach to measuring and monitoring psychological empowerment in social work practices. *European Journal of Social Work*, 20(4), 522-535. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1255878>
- Depauw, J., & Wuyts, E. (2018). *Buddy-empowerment gemeten. Constructie en validering van een meetschaal voor buddy-empowerment (MBE) ontwikkeld in opdracht van VZW ArmenTeKort* [Boek]. Karel de Grote Hogeschool - Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk.
- Develtere. (2020). 'Zorg en welzijn moet impact beter in kaart brengen'. *Sociaal.Net*. <https://sociaal.net/achtergrond/zorg-en-welzijn-impact-evaluatie/>
- Driessens, K., & Lyssens-Danneboom, V. (2022). Involving service users in social work, education and research: is this structural social work? In K. Driessens & V. Lyssens-Danneboom (Eds.), *Involving service users in social work education, research and policy. A comparative European analysis* (pp. 224-237). Policy Press.
- Driessens, K., Lyssens-Danneboom, V., & Depauw, J. (2019). Gebruikersperspectief. In M. Tirions, P. Raeymaeckers, A. Cornille, S. Gibens, J. Boxstaens, & Y. Postma (Eds.), *#Sociaal Werk* (pp. 477-497). Acco.
- Driessens, K., Saurama, E., & Fargion, S. (2011). Research with social workers to improve their social interventions. *European Journal of Social Work*, 14(1), Article Pii 935693089. <https://doi.org/10.1080/13691457.2010.516629>

- Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening* [Boek]. Lannoo.
- Ebrahim, A. (2019). *Measuring social change: Performance and Accountability in a complex world* [Boek]. Stanford University Press.
- Funnel, S. C., & Rogers, P. J. (2011). *Purposeful Program Theory. Effective use of theories of change and logic models*. [Boek]. Joseey-Bass.
- Gielen, H., & Lauwers, B. (2009). *Leren in een netwerk. Hoe een lerend netwerk opstarten en begeleiden?* [Boek].
- Gray, M., Plath, D., & Webb, S. A. (2009). *Evidence-based Social Work. A critical stance* [Boek]. Routledge.
- Gredig, D., & Sommerfeld, P. (2008). New proposals for generating and exploiting solution-oriented knowledge. *Research on Social Work Practice, 18*(4), 292-300. <https://doi.org/10.1177/1049731507302265>
- Heene, A. (2005). *Kunnen en moeten publieke organisaties "effectief" en "efficiënt" zijn?* [Boek]. Universiteit Gent.
- Heinsch, M., Gray, M., & Sharland, E. (2016). Re-conceptualising the link between research and practice in social work: A literature review on knowledge utilisation. *International Journal of Social Welfare, 25*(1), 98-104. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12164>
- Hermans, K. (2005). Evidence-based practice in het maatschappelijk werk. *Sociale Interventie, 3*, 5-15.
- Hermans, K. (2008). Evidence-based practice: opportuniteit voor sociaal werk. *Alert, 34*(2), 13-23.
- Hermans, K., Roose, R., Raeymaeckers, P., & Vandekinderen, C. (2018). *Sociaalwerkconferentie 2018, Sterk Sociaal Werk. Eindrapport* [Boek]. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Hesse-Biber, S. (2012). Weaving a Multimethodology and Mixed Methods Praxis Into Randomized Control Trials to Enhance Credibility. *Qualitative Inquiry, 18*(10), 876-889. <https://doi.org/10.1177/1077800412456964>
- Holosko, M. J. (2009). What Types of Designs are We Using in Social Work Research and Evaluation? *Research on Social Work Practice, 20*(6), 665-673. <https://doi.org/10.1177/1049731509339586>
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S. D. (1999). *The Heart and Soul of Change. What Works in Therapy*. [Boek]. American Psychological Association.
- International Federation of Social Workers. (2015). *Global Definition of Social Work*. Geraadpleegd op 6/3/2015 via <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Jans, M. (2018). *Impactgedreven sociaal-cultureel werk* [Boek]. Socius.
- Khandker, S. R., Koolwal, G. B., & Samad, H. A. (2010). *Handbook on impact evaluation : quantitative methods and practices* [Boek]. World Bank Group. <http://documents.worldbank.org/curated/en/650951468335456749/Handbook-on-impact-evaluation-quantitative-methods-and-practices>
- Lacouture, A., Breton, E., Guichard, A., & Ridde, V. (2015). The concept of mechanism from a realist approach: a scoping review to facilitate its operationalization in public health program evaluation. *Implementation Science : IS, 10*, 153. <https://doi.org/10.1186/s13012-015-0345-7>
- Lishman, J. (1998). Personal and professional development. In R. Adams, L. Dominelli, M. Payne, & J. Campling (Eds.), *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates* (pp. 89-103). Macmillan Education UK. [https://doi.org/10.1007/978-1-349-14400-6\\_8](https://doi.org/10.1007/978-1-349-14400-6_8)
- Lishman, J. (2005). Introduction. In I. Shaw & J. Lishman (Eds.), *Evaluation and Social Work Practice* (pp. 1-13). Sage.
- Maas, K. (2014). Classifying Social Impact Measurement Frameworks. *Giving Thoughts*. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.679.4208&rep=rep1&type=pdf>
- Maas, K., & Liket, K. (2011). Social Impact Measurement: Classification of Methods. In R. Burritt, S. Schaltegger, M. Bennett, T. Pohjola, & M. Csutora (Eds.), *Environmental Management Accounting and Supply Chain Management* (pp. 171-202). Springer Netherlands. [https://doi.org/10.1007/978-94-007-1390-1\\_8](https://doi.org/10.1007/978-94-007-1390-1_8)
- McBeath, B., Mosley, J., Hopkins, K., Guerrero, E., Austin, M., & Tropman, J. (2019). Building Knowledge to Support Human Service Organizational and Management Practice: An Agenda to Address the Research-to-Practice Gap. *Social Work Research, 43*(2), 115-128. <https://doi.org/10.1093/swr/svz003>
- Medical Research Council. (2000). *A framework for development and evaluation of RCT's for complex interventions to improve health* <https://www.mrc.ac.uk/documents/pdf/rcts-for-complex-interventions-to-improve-health/>
- Miller, R., & Campbell, R. (2006). Taking Stock of Empowerment Evaluation. *American Journal of Evaluation, 27*(3), 296-319. <https://doi.org/10.1177/1098214006291015>
- Moher, D., Schulz, K. F., & Altman, D. G. (2001). The CONSORT statement: revised recommendations for improving the quality of reports of parallel-group randomised trials [Article]. *Lancet, 357*(9263), 1191.

- <http://widgets.ebscohost.com/prod/customerspecific/s4521307/vpn.php?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=4326599&site=eds-live&scope=site>
- Mokkink, L. B., Terwee, C. B., Patrick, D. L., Alonso, J., Stratford, P. W., Knol, D. L., Bouter, L. M., & de Vet, H. C. (2010). The COSMIN checklist for assessing the methodological quality of studies on measurement properties of health status measurement instruments: an international Delphi study. *Quality of Life Research, 19*(4), 539-549. <https://doi.org/10.1007/s11136-010-9606-8>
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden* [Boek]. Acco.
- Mosley, J. E., Marwell, N. P., & Ybarra, M. (2019). How the “What Works” Movement is Failing Human Service Organizations, and What Social Work Can Do to Fix It. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 43*(4), 326-335. <https://doi.org/10.1080/23303131.2019.1672598>
- Mosley, J. E., & Smith, S. R. (2018). Human service agencies and the question of impact: Lessons for theory, policy, and practice. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 42*(2), 113-122. <https://doi.org/10.1080/23303131.2018.1425953>
- Neckebroeck, C., Vanderstraeten, I., & Verhaeghe, M. (2015). *Onderzoeksvaardigheden. Voor onderwijs, zorg en welzijn* [Boek]. De Boeck.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization science, 5*(1), 14-37.
- Nowotny, H., Scott, P., & Gibbons, M. (2003). 'Mode 2' Revisited: The New Production of Knowledge. *Minerva, 41*, 179-194.
- Nutley, S., Jung, T., & Walter, I. (2008). The many forms of research-informed practice: a framework for mapping diversity. *Cambridge Journal of Education, 38*(1), 53-71.
- Organisation for Economic Cooperation and Development/The Development Assistance Committee [OECD/DAC]. (2000). Results based management in the development co-operation agencies: A review of experience. <http://www.oecd.org/dac/evaluation/dcdndep/31950681.pdf>.
- Pawson, R. (2006). *Evidence-Based Policy. A Realist Perspective* [Boek]. Sage.
- Pawson, R. (2008). *Causality for beginners* NCRM Research Methods Festival 2008, St Catherine's College, Oxford. <http://eprints.ncrm.ac.uk/245/>
- Pawson, R. (2013). *The Science of Evaluation: A Realist Manifesto* [Boek]. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781473913820>
- Pawson, R., Greenhalgh, T., Harvey, G., & Walshe, K. (2004). *Realist synthesis: an introduction* (Vol. RMP Methods Paper 2/2004) [Boek]. University of Manchester.
- Pawson, R., & Manzano-Santaella, A. (2012). A realist diagnostic workshop. *Evaluation, 18*(2), 176-191. <https://doi.org/10.1177/13563890/24409/2>
- Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation* [Boek]. Sage.
- Pawson, R., & Tilley, N. (2004). *Realist evaluation*. Retrieved 15/3/2016, from [www.communitymatters.com.au/RE\\_chapter.pdf](http://www.communitymatters.com.au/RE_chapter.pdf)
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. [Boek]. Simon and Schuster.
- Raeymaeckers, P., Boost, D., Tirions, M., & Driessens, K. (2019). Een verkenning van het sociaalwerk-onderzoek. In M. Tirions, P. Raeymaeckers, A. Cornille, S. Gibens, J. Boxstaens, & Y. Postma (Eds.), *#Sociaal Werk* (pp. 283-306). Acco.
- Rogers, P. J. (2008). Using Programme Theory to Evaluate Complicated and Complex Aspects of Interventions. *Evaluation, 14*(1), 29-48. <https://doi.org/10.1177/1356389007084674>
- Rossi, P., Lipsey, M., & Freeman, H. (2004). *Evaluation. A systematic approach*. [Boek]. Sage.
- Serrien, L. (2021). Impactevaluatie: leren uit wat verandert. *Sociaal.Net*. Retrieved 10 jnui 2021, from <https://sociaal.net/achtergrond/impactevaluatie-sociaal-werk/>
- Snel, E. (2013). De Theory of Change-benadering: weten is méér dan meten. Omlo, J., Bool, M., Rensen, P.(Red.) *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein*, 145-164.
- Stad Antwerpen. (2018). *Netwerkdag sociale impactmeting 23/04/18: presentaties*.via <https://www.antwerpen.be/>
- Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2013). *Grondslagen en uitdagingen voor het meten van empowerment* (Vol. VLAS-Studies 6) [Boek]. Vlaams Armoede Steunpunt.
- Steenssens, K., & Van Regenmortel, T. (2014). *Empowerment-meetinstrumenten. Kritische reflectie op basis van theoretische grondslagen* (Vol. VLAS-Studies 17) [Boek]. Vlaams Armoedesteunpunt.
- Steenssens, K., Van Regenmortel, T., & Schalk, R. (2017). Kwaliteitsstandaarden voor de ontwikkeling van instrumenten voor het evalueren van empowerment. Van theorie tot praktijk in welzijnsorganisaties. *Gedrag & Organisatie, 30*(3), 204-229.
- Sterk Sociaal Werk. (2020). Stakeholdersmeeting 28 mei. In *Sterk Sociaal Werk*.

- Steyaert, J., Spierings, F., & Autant, D. (2009). Promoting a practice-minded culture in research organizations. *European Journal of Social Work*, 14(1), 123-139.
- Suykens, B., Meyfrootd, K., Desmidt, S., & Verschuere, B. (2022). Leidt publieke verantwoording tot “betere” non-profitprestaties? . *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement*, 1, 31-44.
- Taplin, D., & Rasic, M. (2010). *Facilitator's source book. Source book for facilitators leading theory of change development sessions*. ActKnowledge. [https://www.theoryofchange.org/wp-content/uploads/toco\\_library/pdf/ToCFacilitatorSourcebook.pdf](https://www.theoryofchange.org/wp-content/uploads/toco_library/pdf/ToCFacilitatorSourcebook.pdf)
- Thijs, N., & Bouckaert, G. (2007). *Kwaliteit in beweging. Ervaringen met kwaliteitsmanagement in lokale besturen*. [Boek]. Vanden Broele.
- Thyer, B. A. (2010). Pre-experimental and quasi-experimental research designs. In B. A. Thyer (Ed.), *The handbook of Social Work Research Methods* (pp. 183-204). Sage.
- Twisk, J., & Proper, K. (2004). Evaluation of the results of a randomized controlled trial: how to define changes between baseline and follow-up. *Journal of Clinical Epidemiology*, 57(3), 223-228. <https://doi.org/DOI10.1016/j.jclinepi.2003.07.009>
- Van der Tier, M. (2022). *Accountability practice from a micro-institutional and relational perspective. A cross-national qualitative study* (Publication Number D/2022/8978/6) KU Leuven]. Leuven <http://soc.kuleuven.be/fsw/doctoralprogramme/ourdoctors>
- Van der Tier, M., Hermans, K., & Potting, M. (2016). Een Program Theory benadering voor het theoretisch onderbouwen van sociale interventies: een casestudie van vijf Nederlandse maatjesprojecten. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 25(4), 41-62. <https://doi.org/10.18352/jsi.483>
- Van Dorsselaer, I., Poppe, A., Haudenhuyse, R., & Vandensande, T. (2018). *Impactgericht denken en handelen. Wat werkt voor jouw initiatief?* [Boek]. Koning Boudewijnstichting.
- Van Lancker, W., Cappelle, H., Cox, N., Decorte, A., Defossez, E., Denoo, H., Stevens, F., & Willems, A. (2020). *MISSION. Mobile Integrated Social Services Increasing employment Outcomes for people in Need*. OCMW Kortrijk. [https://www.kortrijk.be/sites/kortrijk/files/2020-03/MISSION\\_FINAL%20REPORT.pdf](https://www.kortrijk.be/sites/kortrijk/files/2020-03/MISSION_FINAL%20REPORT.pdf)
- Van Regenmortel, T. (2002). *Maatzorg. Een methodiek voor het begeleiden van kansarmen [Customised Care. Methodology for Assisting Disadvantaged People]* [Boek]. Acco.
- Van Regenmortel, T. (2020). Sterk sociaal werk vraagt om een sterke wetenschappelijke basis. *Sociale Vraagstukken*, 3. <https://www.socialevraagstukken.nl/sterk-sociaal-werk-vraagt-om-een-sterke-wetenschappelijke-basis/>
- Van Regenmortel, T., Steenssens, K., Driessens, K., & Depauw, J. (2016). *Beleids-en onderzoeksaanbevelingen Empowerment en Participatie* [Boek]. Vlaams Armoedesteunpunt.
- Van Steenberghe, T., Reynaert, D., Roets, G., & De Maeyer, J. (2020). *Ervaring werkt? Ervaringskennis cocreatief inbedden in je organisatie*. [Boek]. Acco.
- Van Yperen, T., & Veerman, J. W. (2008). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg* [Boek]. Eburon.
- Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk. (2015). *Definitie Sociaal Werk*. Geraadpleegd op 9 oktober via <https://sociaalwerkvlaanderen.weebly.com/definitie-sociaal-werk.html>
- Vlaamse Raad voor Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (2021). *Advies over kwaliteit in zorg en ondersteuning. Eigen initiatief van de Vlaamse Raad WVG* [Boek]. Vlaamse Raad WVG.
- Vranken, J., & Steenssens, K. (1996). *Naar het middelpunt der armoede? Een onderzoek naar de structuren van het dagelijks leven van generatie-armen in een urbane omgeving* [Boek]. Acco.
- Walter, I., Nutley, S., Percy-Smith, J., Mc Neish, D., & Frost, S. (2004). *Improving the use of research in social care; Knowledge Review 7*. [Boek]. Social care Institute for Excellence/The Policy Press.
- Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (2021). *Projectoproep zorgzame buurten*. Geraadpleegd op 29 september 2021 via <https://www.zorgenvoormorgen.be/zorgzamebuurten/projectoproep>
- Woerrlein, L. M., & Scheck, B. (2016). Performance Management in the Third Sector: A Literature-Based Analysis of Terms and Definitions. *Public Administration Quarterly*, 40(2), 220-255.
- Wong, S. E., & O'Driscoll, J. (2017). Teaching Single-Case Evaluation to Graduate Social Work Students: A Replication. *Journal of Teaching in Social Work*, 37(3), 280-291. <https://doi.org/10.1080/08841233.2017.1319895>

## BIJLAGE: TOPICS BIJENKOMSTEN LEREND NETWERK

In de eerste bijeenkomst op 19 mei 2021 focusten we op twee 'agendapunten': (1) het begrippenkader rond impactevaluatie, en (2) het impactevaluatietraject dat je binnen jouw sociaalwerkpraktijk doorlopen hebt. De voorgelegde vragen waren de volgende:

- ▶ Beschrijf kort jouw praktijk van impactevaluatie.
  - Wat was de aanleiding om een traject van impactevaluatie uit te zetten?
  - Wie werd hierbij betrokken, zowel intern als (eventueel) extern?
  - Welke methode of aanpak werd gekozen?
  - Wat waren kritische momenten in het parcours: welke keuzes hangen daarmee samen?
- ▶ Welke moeilijkheden en meevallers heb je onderweg ervaren?
- ▶ Hoe kijk je terug op het doorlopen traject: wat zijn resultaten en lessons learned?

Tijdens een tweede bijeenkomst op 28 juni 2021 gingen we dieper in op de opmaak van een veranderingstheorie. We gingen met elkaar in gesprek over de volgende thema's:

- ▶ Reden waarom (g)een veranderingstheorie opgemaakt werd,
- ▶ Hoe daarmee aan de slag gegaan, wie betrokken intern of extern,
- ▶ Uitdagingen, ervaren moeilijkheden,
- ▶ Lessons learned, wat vind je van de resultaten.

Een derde bijeenkomst vond plaats op 14 oktober 2021. In de ze bijeenkomst wilden we beter zicht krijgen op de manieren van 'operationaliseren': hoe werd impact meetbaar of zichtbaar gemaakt? De volgende vragen werden voorgelegd:

- ▶ Welke instrument, methode of techniek capteert welke indicatoren?
- ▶ In welke mate werd dit bottom-up gebouwd?
- ▶ Wordt/Werd cliëntperspectief betrokken? Waar, wanneer, op welke manier?
- ▶ Terugkoppeling: wie interpreteert resultaten?

We gingen met elkaar in gesprek over ervaren moeilijkheden en voordelen, of en op welke manier het cliëntperspectief betrokken werd, wat dit heeft dat veranderd binnen de organisatie, wat dit teweeg heeft gebracht op het handelen van medewerkers.

Een vierde bijeenkomst vond plaats op 31 maart 2022. We overliepen eerst de analyse van de drie voorbije bijeenkomsten samen met de werkveldorganisaties. Zij kregen, na de presentatie, de gelegenheid om vragen, bedenkingen en opmerkingen bij die analyse te plaatsen. Daarna gaan we dieper in op hun leerpunten, waarmee we terugblikken op vorige gesprekken, maar ook wat vooruit kijken naar de toekomst. De volgende vragen werden voorgelegd:

- ▶ Hoe definiëren jullie (nu) – in eigen woorden - impact?
  - Hoe ben je tot die definitie gekomen?
  - Hoe kijk je naar de verhouding tussen effecten op korte termijn en resultaten op lange termijn.
- ▶ Wat leer je uit jouw eigen praktijk?
- ▶ Wat nemen jullie mee uit de hier gedeelde trajecten mee?
- ▶ Wat missen jullie nog in dit lerend netwerk? Waar worstelen jullie nog mee?
- ▶ Hoe zou je het (impact evalueren) in de toekomst anders doen ?
- ▶ Wat zijn voorwaarden om leden van de doelgroep mee te nemen
  - in opmaak programmatheorie, opmaak of keuze van meet-of evaluatiemethode, het aanleveren data en/of de interpretatie van resultaten?



**Sociaal  
Werk  
doet  
ertoe**