

Presentatie bij de workshop Impact gericht werken binnen gezinsondersteuning



Gert Biesta (2012)

“Er gaat te veel aandacht en waardering naar wat gemeten wordt en gemakkelijk kan gemeten worden.

Er is een nood om anders te evalueren en te meten zodat er meer aandacht gaat naar het creëren van organisaties waar ruimte is voor **onvoorspelbaarheid** en risico's zoals **democratie, emancipatie en creativiteit.**”

➔ Weten is veel meer dan meten

Extra info naar aanleiding van uitleg bij enkele begrippen die gebruikt werden op de studiedag

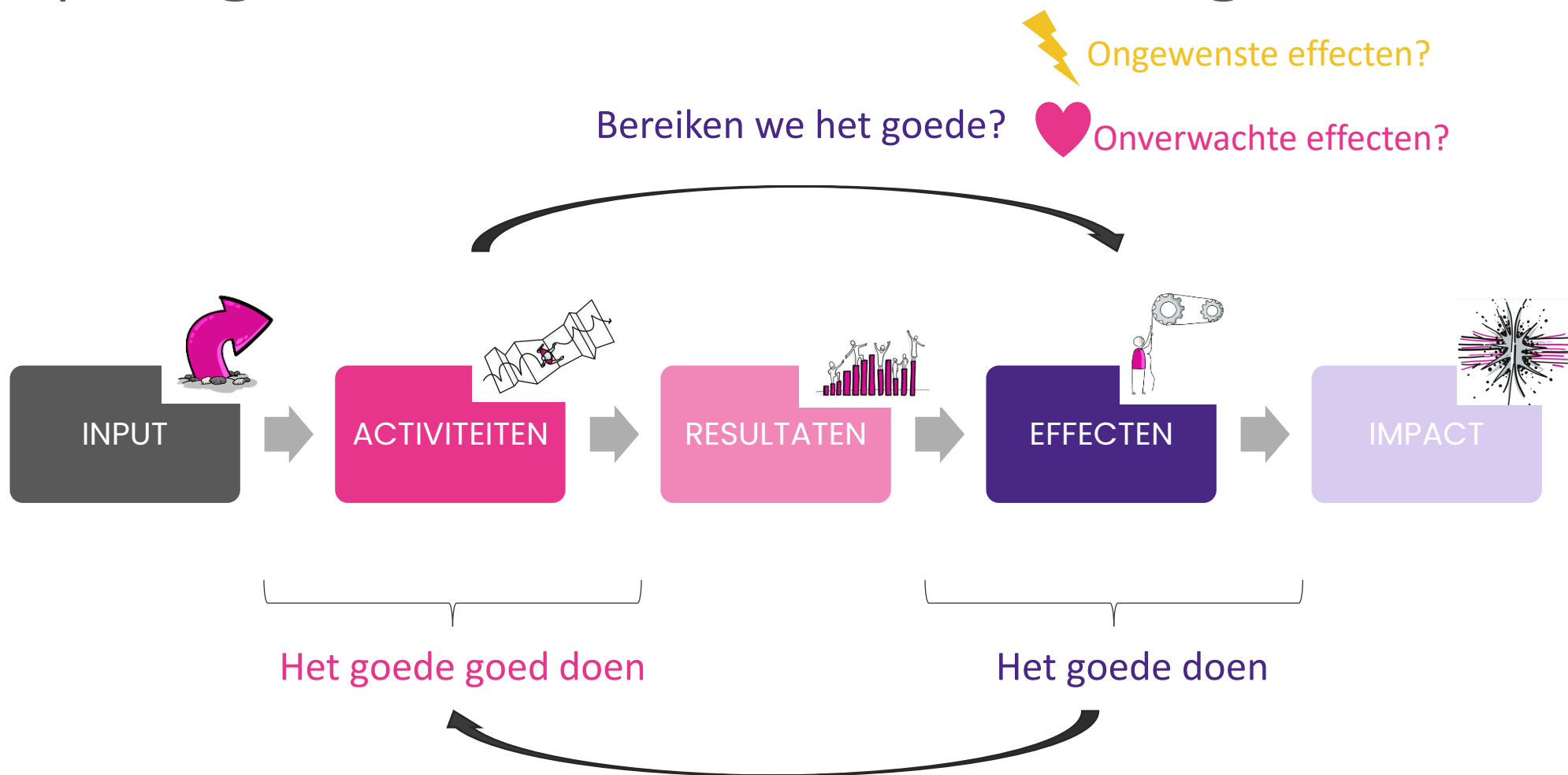
Evidence based practice: een praktijk (manier van handelen) waarvan wetenschappelijk bewezen is dat het effectief is. Niet evident voor sociaalwerkpraktijken omdat de contexten heel divers zijn. Gevaar is dat er enkel gekeken wordt naar wat meetbaar is. Daarom wordt er eerder van practice based evidence gesproken. De ervaring leert dat een bepaalde manier van handelen leidt tot gewenste effecten. Het is dan belangrijk om het handelen goed te analyseren en te weten wat nu precies het verschil maakt (bv. attitude van de sociaal werker, de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening) en dit telkens doordacht aan te passen aan de omstandigheden van een bepaalde praktijk om zo effectief mogelijk te zijn.

Programmatheorie: Dit vat het geheel van aannames en ervaringen over hoe en waarom een bepaalde praktijk (een programma) werkt en waarom. Het gaat na wat de handelingstheorie (de elementen en systemen van het handelen/de actie) is en wat de te verwachten effecten zijn (veranderingstheorie) van een bepaalde manier van handelen. (goeie kapstok die in Vlaanderen veel gebruikt wordt Chen, H.T. (2015). *Practical Program Evaluation. Theory-driven Evaluation and the Integrated Evaluation Perspective*. Sage.

Theory of Change (veranderingstheorie, ook ToC): Gelijkaardig met programmatheorie maar meer focus op vernieuwing, innovatie en ontwikkeling van een praktijk/project. Je focust op de impact die je wil creëren en aan welke condities je het beste werkt om bij te dragen tot die impact. Dit helpt om niet direct in actie te schieten en vol goede bedoelingen allerlei activiteiten te ontwikkelen. Een eenvoudig en vlot toepasbare beschrijving vind je in dit document

In deze workshop wordt een vereenvoudiging gemaakt van de ToC en programmatheorie om het haalbaar toe te passen in de praktijk. Het komt erop neer dat je tijd maakt voor aannames waarom je op een bepaalde manier werkt, welke aannames zijn er (zowel over de oorzaken van de uitdaging als de verwachte effecten van een bepaalde manier van handelen). Hoe je breder kan kijken naar condities door niet enkel te kijken naar effecten bij de gezinnen. Het is ook belangrijk om het werk te organiseren vanuit de effecten die je wil bereiken en niet vanuit de activiteiten die je ontplooit.

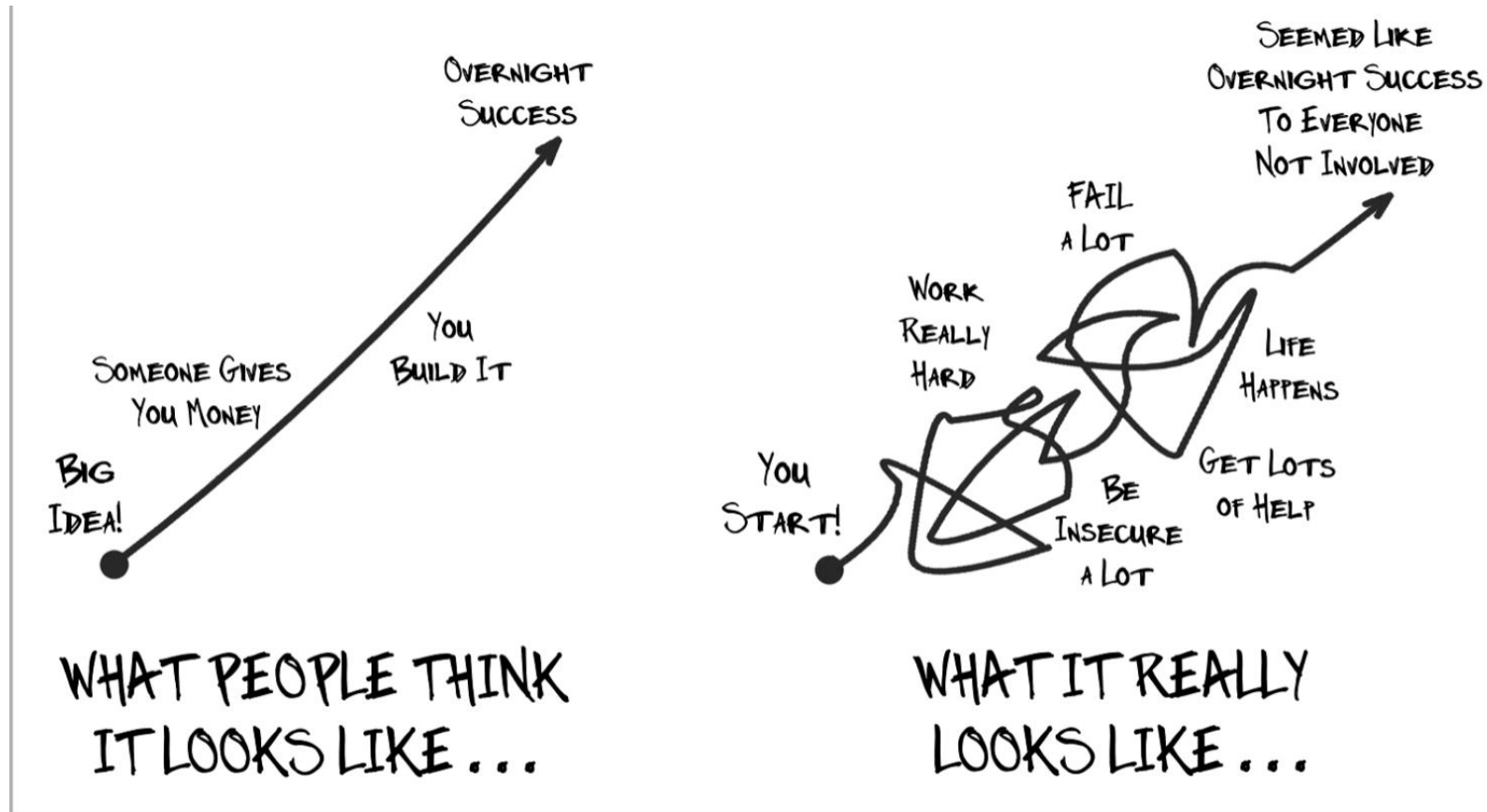
Impactgedreven handelen: een logisch model



Meer uitleg over de veranderingstheorie in volgende video voor de projecten Zorgzame buurten maar toepasbaar voor verandering en evalueren in andere contexten in zorg en welzijn

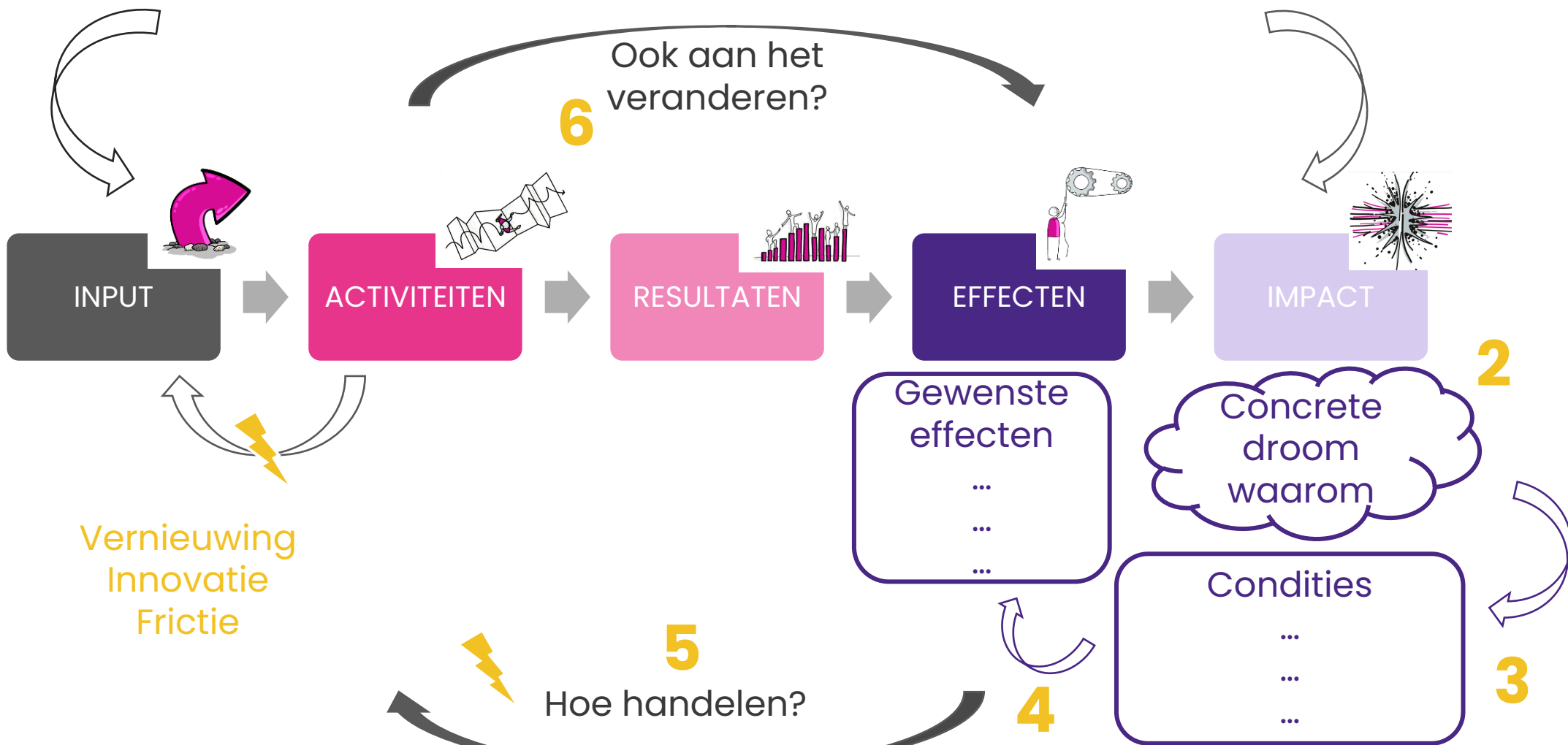
<https://www.youtube.com/watch?v=Okv93CvA4r4>

Of toch niet zo rechtlijnig?



Analyse: Uitdagingen en capaciteiten (input) van de gezinsondersteuning/andere dienstverlening

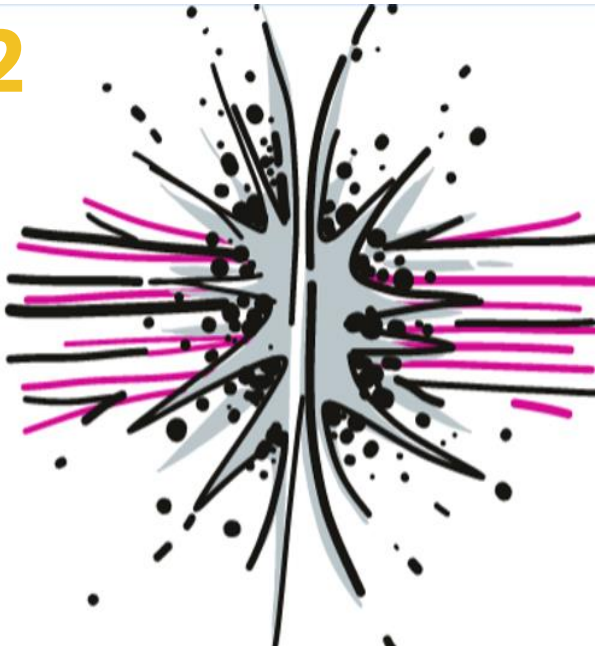
1



TIP: EffectenArena kan je helpen om de denkoefening aan te pakken



2



Bewustzijn van eigen aannames.

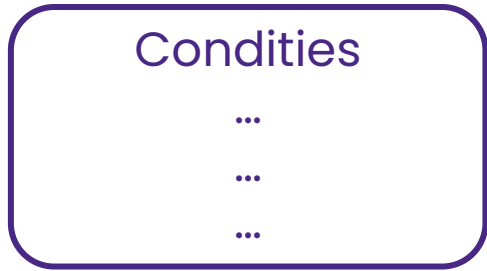
Voor wie is het een uitdaging? Waarom zou bepaalde manier van handelen tot een bepaalde impact kunnen leiden?

Waarop baseren we ons om dit te beweren?

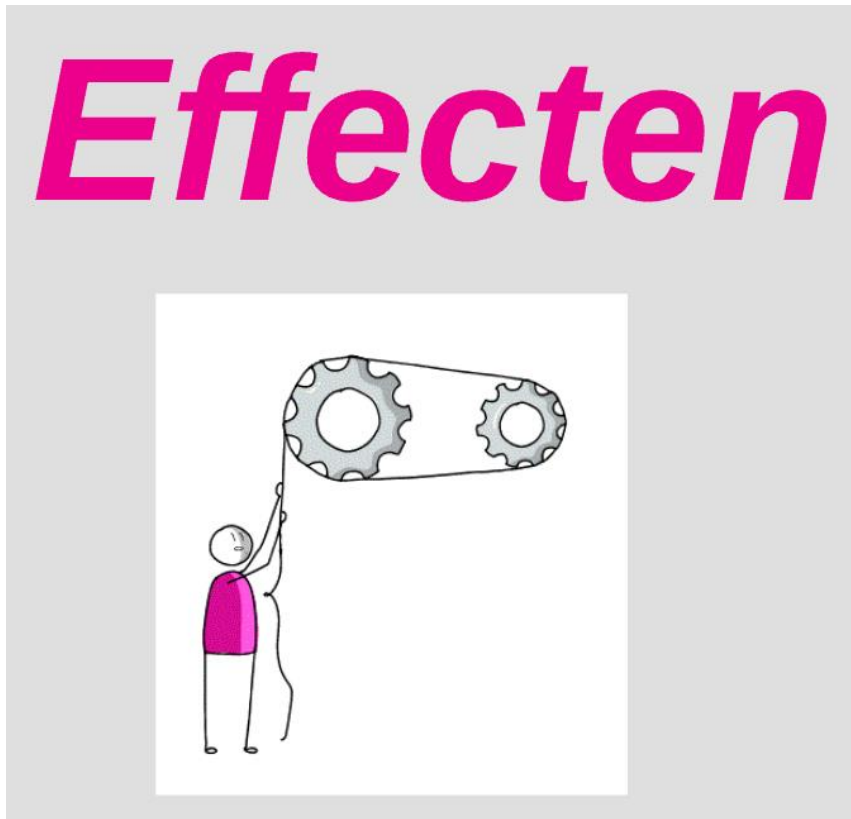
Is er een gedeelde maatschappij- en hulpverleningsvisie?



3



4



Over welke effecten
kunnen we het
wel hebben?

Effecten waar je zelf iets aan hebt.



INZICHT en LEREN

Wat van onze dienstverlening/project/sociale interventie draagt bij tot de verandering nodig en waarom?

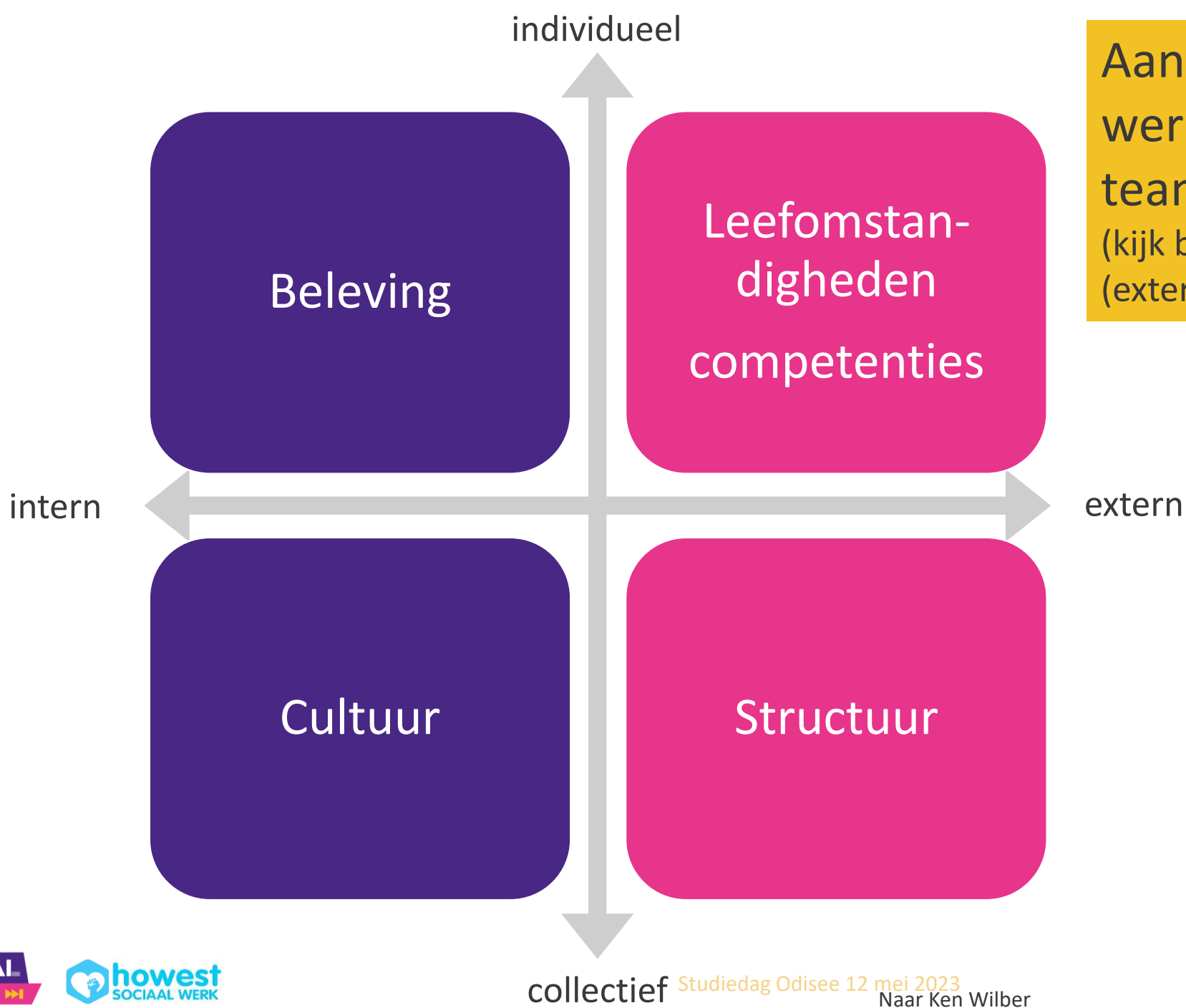
Wat wil het gezin bereiken?

Vraaggericht werken (actief in dialoog) niet
vraaggestuurd (wachten tot de vraag gesteld wordt)

Normalisering van de eigen situatie

“er zijn er die het nog slechter hebben”

In welke mate heb je gezinnen betrokken bij het nadenken over de eigen dienstverlening?



Aan welke condities wil je werken als team/project/organisatie?
(kijk breed en niet enkel zichtbaar (extern) op individueel niveau)

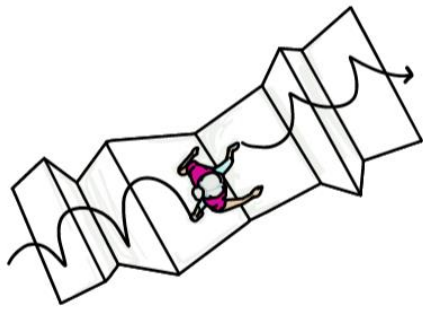
SMART of GUIDE?

SMART formuleren van gewenste effecten houdt een managementlogica in maar is weinig haalbaar voor praktijkwerkers om telkens een wetenschappelijk onderzoek op te zetten om aan te tonen of je die effecten bereikt hebt. Ze bieden weinig mogelijkheden tot evalueren en bijsturen.

Bijvoorbeeld 25% van de gezinnen met een leefloon heeft meer zelfvertrouwen na 9 maanden.
(specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden)

GUIDE-principes kunnen een alternatief bieden om inhoudelijk te reflecteren (inspiratie kan je vinden in de impacttool voor gezinsondersteuning die voorgesteld werd). Het zijn een aantal principes waarvan je bewust bent als team en die je evalueert. De principes zijn gidsend, bruikbaar (usable), inspirerend, ontwikkelbaar (developable), evalueerbaar.

5



ACTIVITEITEN

Hoe handelen?

Welke handelingen passen het best om de effecten te bereiken/condities te realiseren?

6

Ook aan het
veranderen?

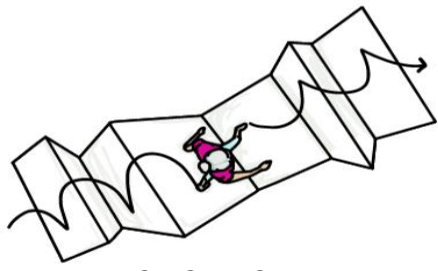
Soms moet je jezelf een
Spiegel voorhouden en
je laten verrassen door
wat er uitkomt!



6 Ook aan het
veranderen?

Om te leren of te verantwoorden?

Wat doe jij nu om te weten of je goed bezig bent?



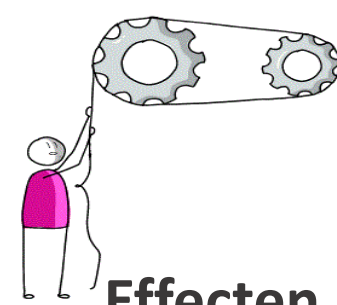
Activiteiten

Directe link met
je handelen



Resultaten

Bijdrage dankzij
je handelen



Effecten

Ontmoetingsactiviteiten
 Individuele psychosociale ondersteuning
 Individuele sociaal juridische ondersteuning
 Vorming
 Informeren
 Cliëntoverleg

Indirecte dienstverlening
 Cliëntperspectief binnen brengen

Structureel werken

Competentieversterking personeel
 Netwerken opbouwen

...

#directe dienstverlening
 #huisbezoeken
 #tekstberichten
 #indirecte dienstverlening
 #signalen
 #signale opgenomen
 #ontmoetingdactiviteiten
 #deelnemers
 #vorming
 #samenwerking andere diensten

Opnemen rechten
 Zelfvertrouwen
 Zelf weg vinden in HV
 Taal beheersen
 Gezinsinkomen hoger
 Contact school opnemen
 Scholen toegankelijker
 Diensten toegankelijker
 ...

Hééél complex
 om bijdrage aan
 te tonen



Impact

Doorbreken maatschappelijke kwetsbaarheid





Resultaten

- #directe dienstverlening
- #huisbezoeken
- #tekstberichten
- #indirecte dienstverlening
- #signalen
- #signale opgenomen
- #ontmoetingdactiviteiten
- #deelnemers
- #vorming
- #samenwerking andere diensten
- ...

Wat hou je nu al allemaal bij van gegevens?
Hoe?
Wat wordt ermee gedaan?
Zijn er zaken die je info kunnen geven op
wat je wil bereiken?

Beleving

Leefomstandigheden
competenties

buurthuis
t **Lampeke**



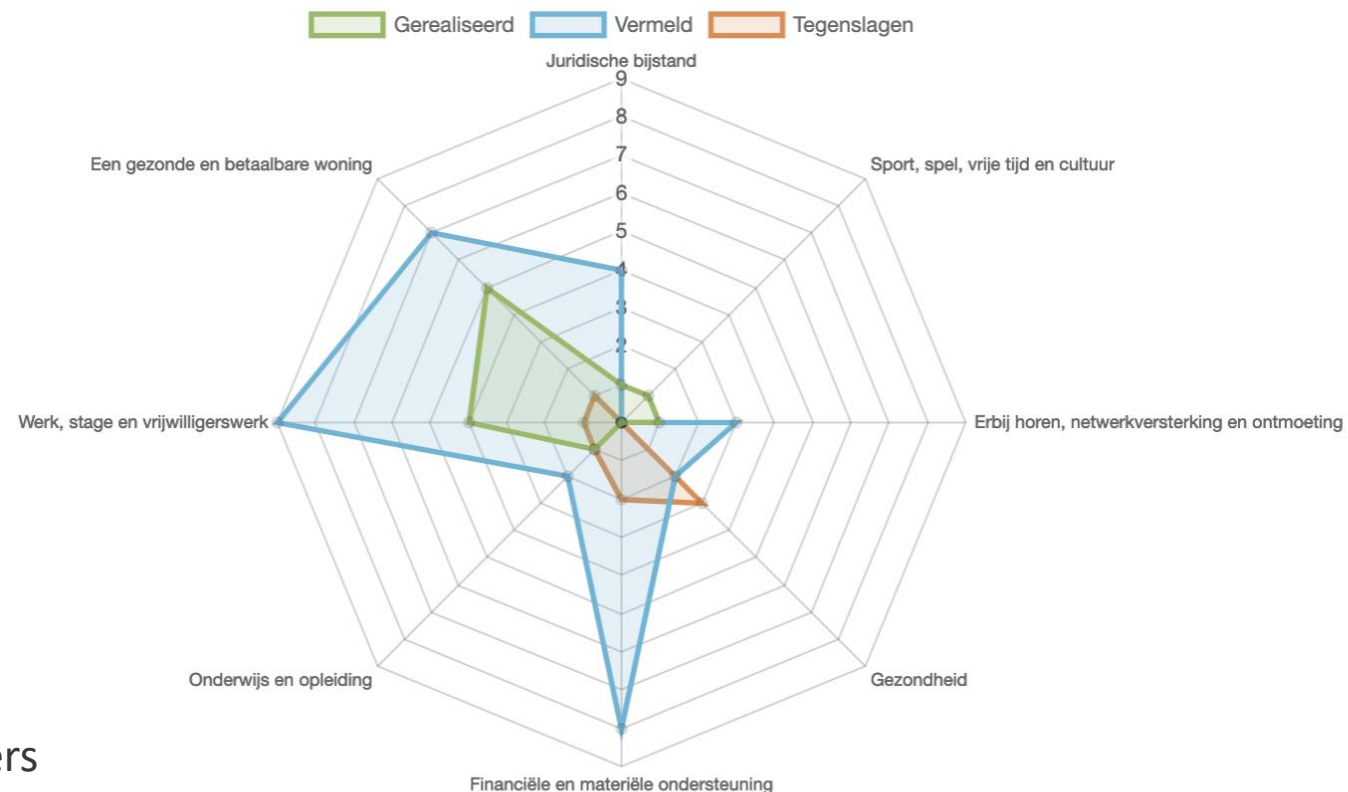
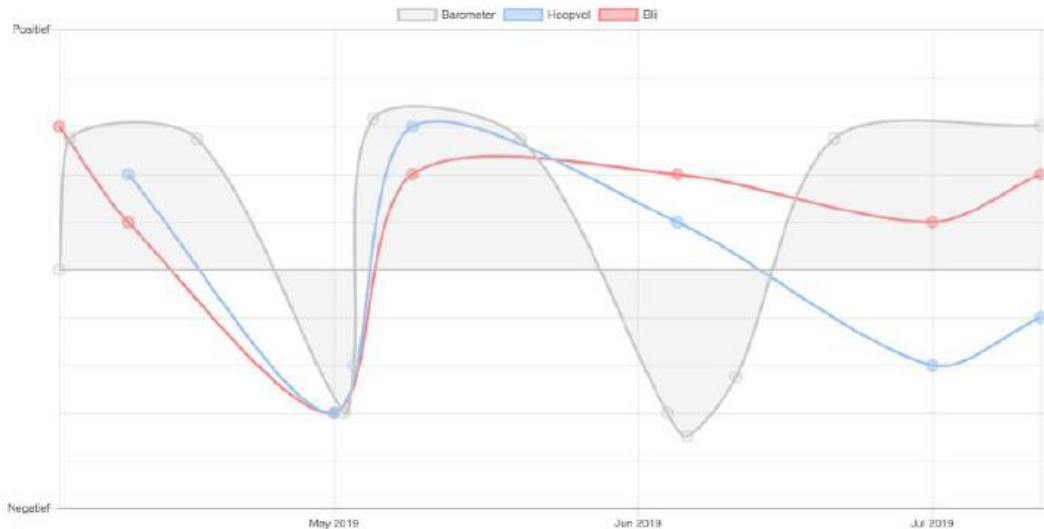
Mezuri 1.0

Intern en extern-Individueel

Jaartotaal registraties per grondrecht

Hulp nodig

Selecteer: 2020 ▼



Registratie door en perspectief van begeleiders



Studiedag Odisee 12 mei 2023

Structuur

Procedures

Afspraken

Systemen

Praktijken

Extern-Collectief

Organisaties in zorg en welzijn

Onderwijs

Verenigingen

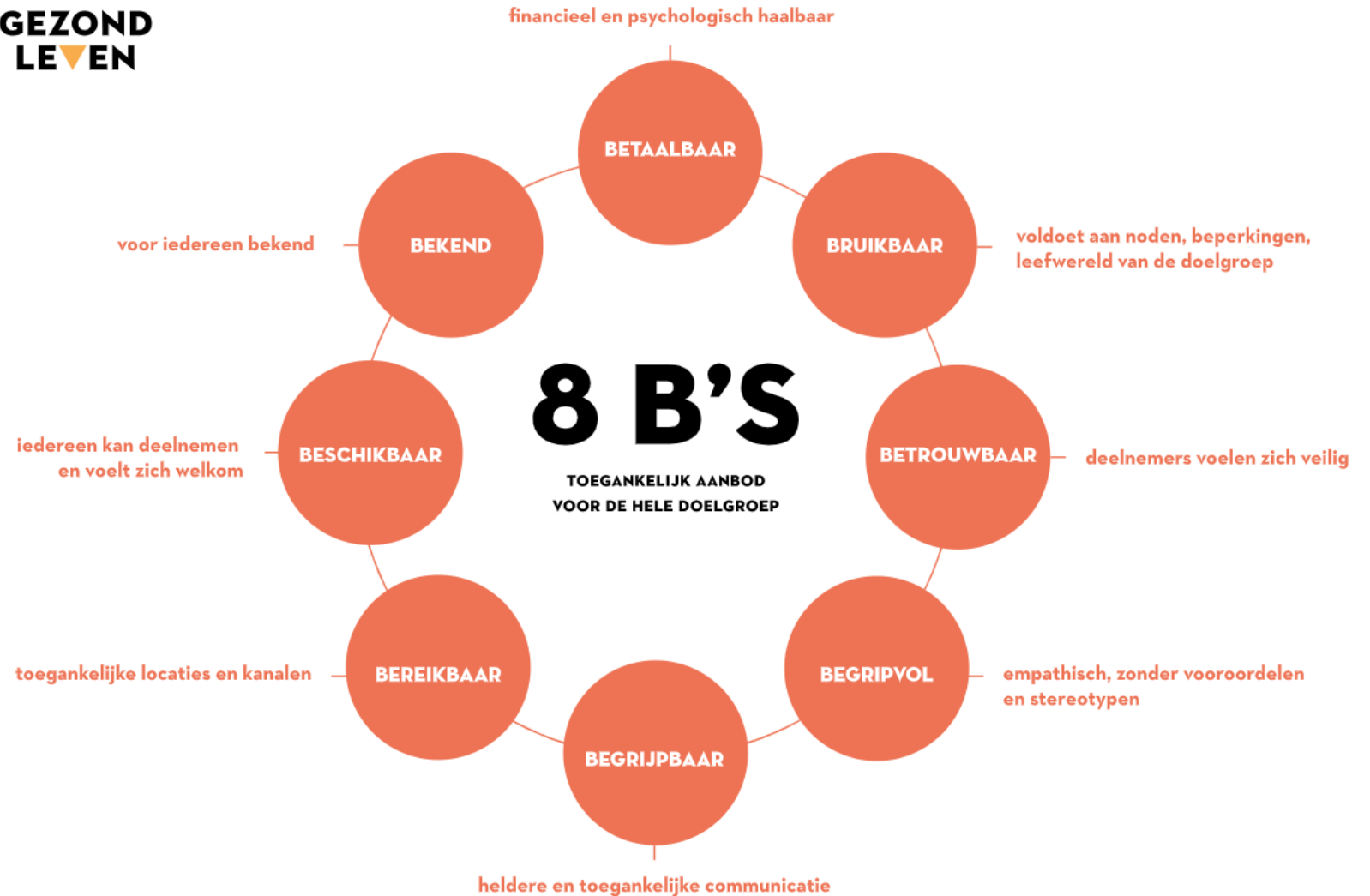
Stad-OCMW

Vlaams-Federaal Beleid

...

Bijvoorbeeld: Verbetering van toegankelijkheid

VLAAMS INSTITUUT
**GEZOND
LEVEN**



[https://www.gezondleven.be/files/beweging/Bijlage-7_8-B%E2%80%99s-](https://www.gezondleven.be/files/beweging/Bijlage-7_8-B%E2%80%99s-om-aan-te-toetsen-of-jouw-aanbod-voldoende-laagdrempelig-is.pdf)

Studiedag Ondernemen of jouw aanbod voldoende laagdrempelig is.pdf

Structuur

Procedures

Afspraken

Systemen

Praktijken

Extern-Collectief

Organisaties in zorg en welzijn
Onderwijs

Verenigingen

Stad-OCMW

Vlaams-Federaal Beleid

...

Systemische leervragen rond “structuur”:

- Welke manieren van samenwerken/handelen, verwachten we? Wat is er anders voor wie zowel op organisatieniveau als bepaalde rollen?
- Hoe draagt elke betrokken organisatie bij tot de gewenste structurele effecten?
- Zijn er manieren van samenwerken/handelen die goed werken? Of juist eerder remmend of zelfs averechts effect?
- Wat maakt dat ze als “goed” of “remmend” of “averechts” ervaren worden?
- Zijn er manieren van handelen die heel sterk bijdragen tot de gewenste doelen? Waarom vinden we dat?
- Zijn er obstakels om die manier van handelen te versterken, verspreiden? Bij wie? Wat maakt dit moeilijk?

Cultuur

Visie

Missie

Principes

Aannames

Intern-Collectief

Organisaties in zorg en welzijn

Onderwijs

Verenigingen

Stad-OCMW

Vlaams-Federaal Beleid

...

Beschrijf de verandering die je wil zien

Bijvoorbeeld:

- De visie op gezinsondersteuning wordt gedeeld door diverse stakeholders
- De relatie tussen dienstverleners is veranderd. Ze doen een beroep op elkaars expertise en leiden cliënten actief door naar elkaars diensten (extern individueel handelen).

Cultuur

Intern-Collectief

Organisaties in zorg en welzijn

Onderwijs

Verenigingen

Stad-OCMW

Vlaams-Federaal Beleid

...

Systemische leervragen rond “cultuur”:

- Zijn er overtuigingen bij de diverse actoren die als stimulerend of remmend ervaren worden? Wat kunnen we versterken? Waar is verandering in overtuigingen noodzakelijk voor voortgang transitie?
- Hoe verlopen de relaties? Zijn er verschillen in de beleving ervan? Zien we verschuivingen doorheen het project? Waaraan merken we dat?
- Zijn er relaties die als heel goed ervaren worden? Wat maakt dat ze als “goed” ervaren worden? Wat kunnen we hieruit leren ifv de transitie? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er meer “goede” relaties ervaren worden?
- Vormen ze obstakels? Wie ervaart die obstakels? Waarom wel/niet?
- Hoe gaan we verder om met die obstakels? Zijn er andere wegen om de transitiedoelen te realiseren en dus gewenste impact te realiseren?

Hoe communiceer je over jouw impact?

Verschillende manieren

- Cijfers
- Infografieken
- Krachtige beelden
- Verhalen

Cijfers

Dankzij het CitizenLab-platform zien lokale overheden:



meer dialoog tussen inwoners en het bestuur, en dat over meer verschillende thema's.



betrokkenheid van inwoners, inclusief sociale groepen die te weinig gehoord worden.



minder tijdverlies aan verwerking en rapportering, wat tijd vrijmaakt voor doorlopende betrokkenheid.

Infografieken

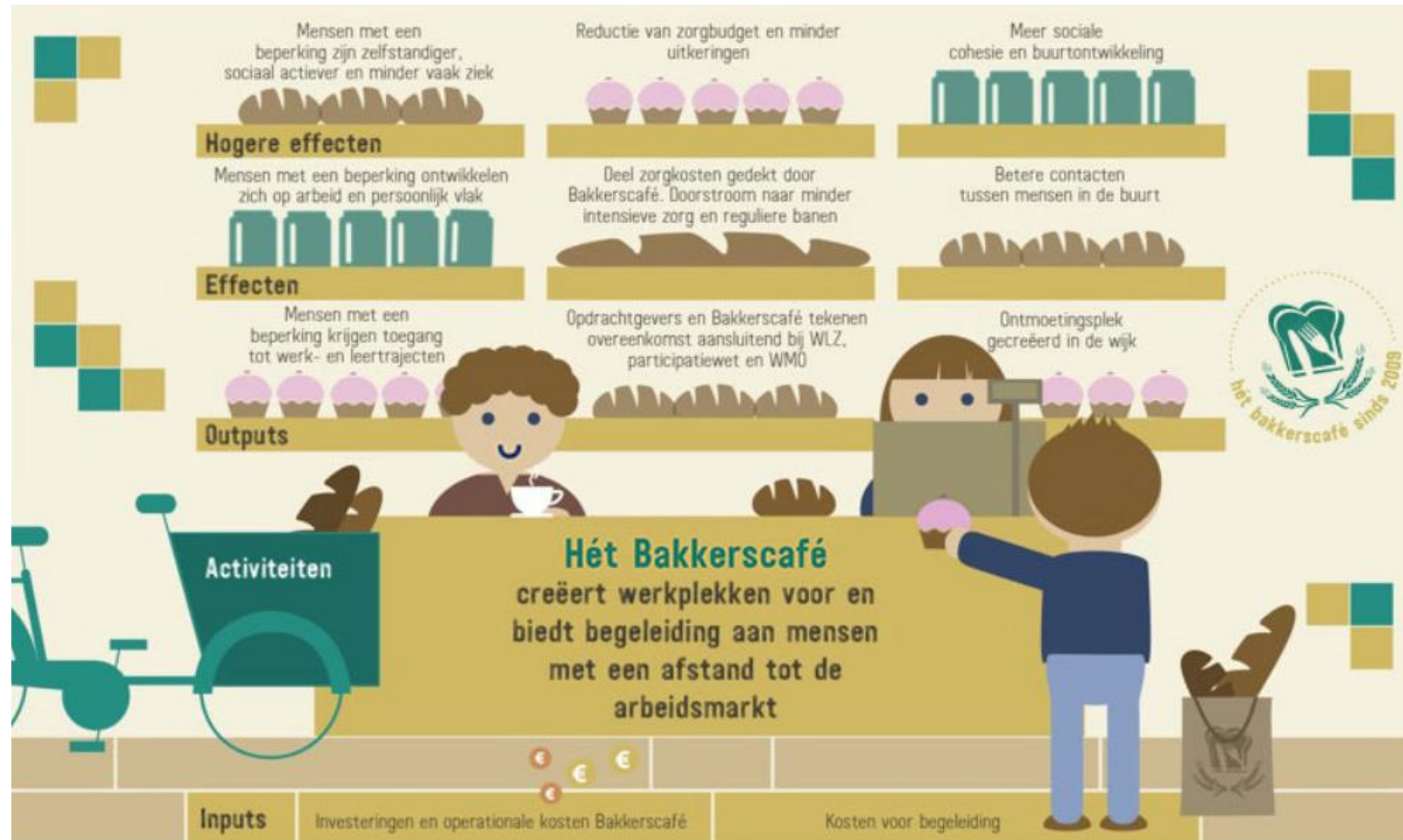


Infografieken

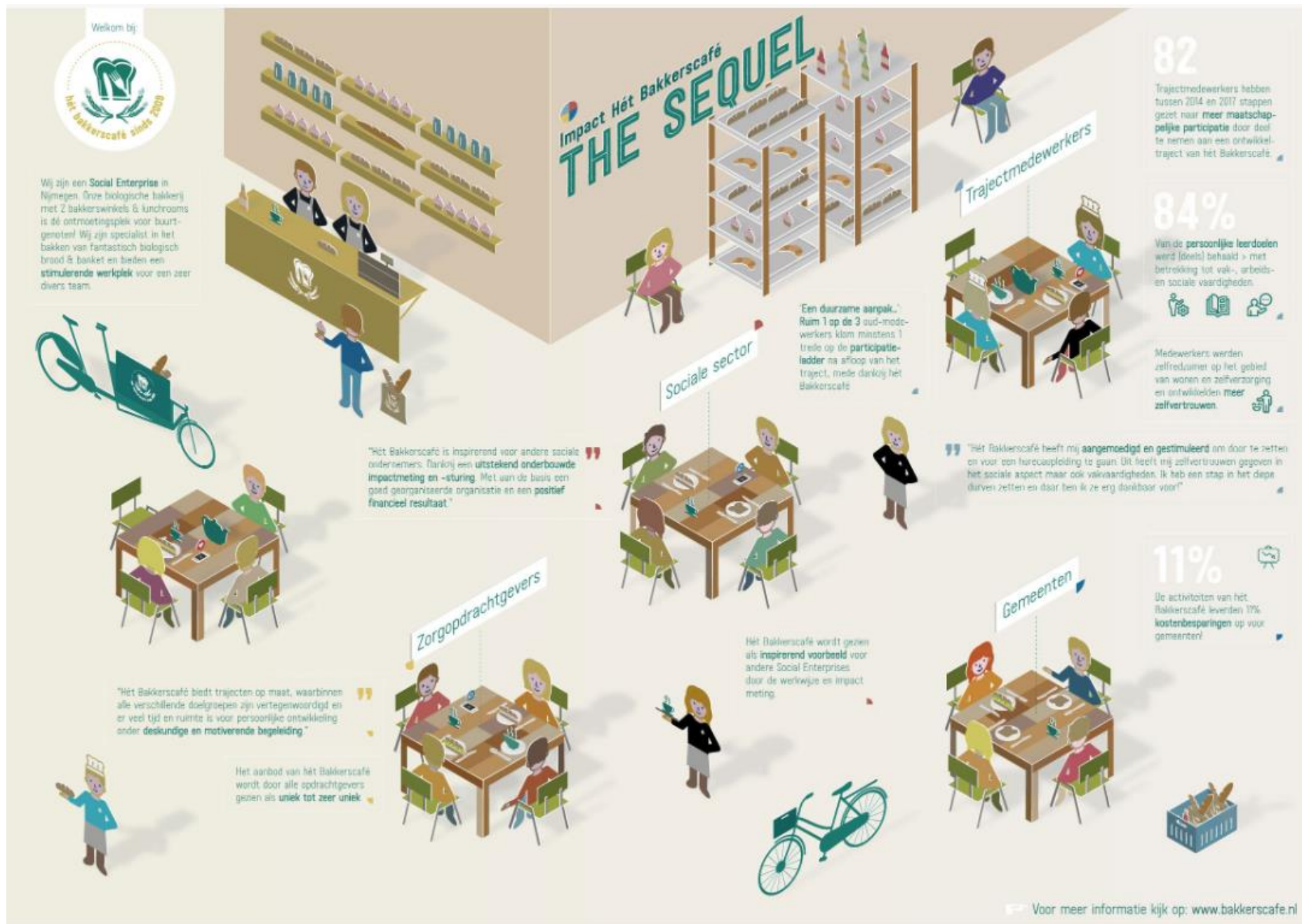
Armen tekort



Infografieken



Infografieken



Infografieken

Eenzaamheid



Infografieken

INZETTEN OP MUZIEK = WERKEN AAN EEN BETERE GEMEENTE



Waarom zou je in godsnaam deelnemen aan Lokale Helden? Editie 2017 leerde ons dat het Lokale Helden-effect, dat ook na het event blijft doorwerken, moeilijk te onderschatten valt. Check de resultaten van onze enquête onder de organisatoren:

MUZIEK BOUWT BRUGGEN

10% *tussen culturen*



ervaart na Lokale Helden een beter contact met personen van andere culturen

23% *met het bestuur*



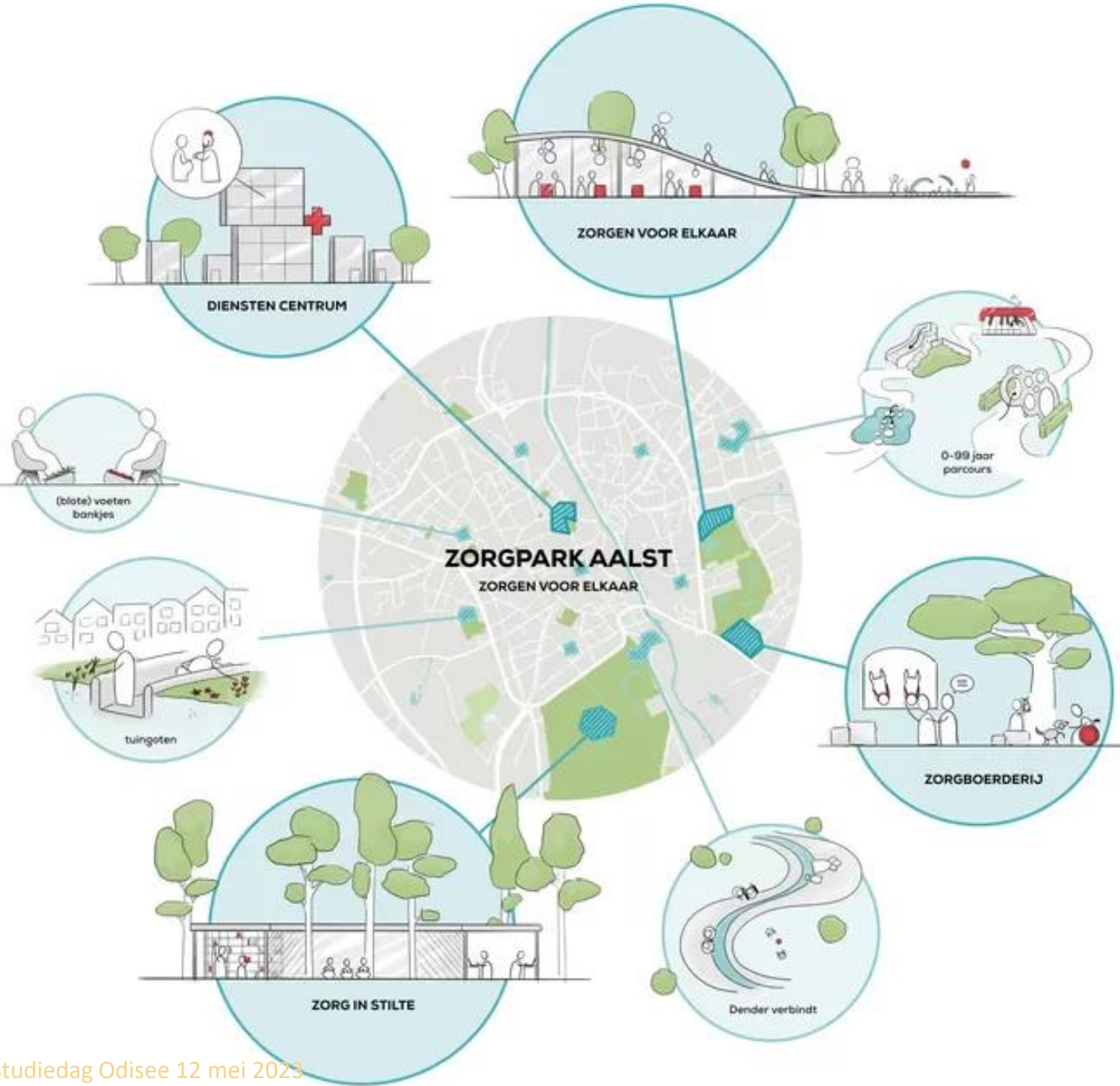
heeft nu een beter contact met het gemeentebestuur

45% *onder inwoners*

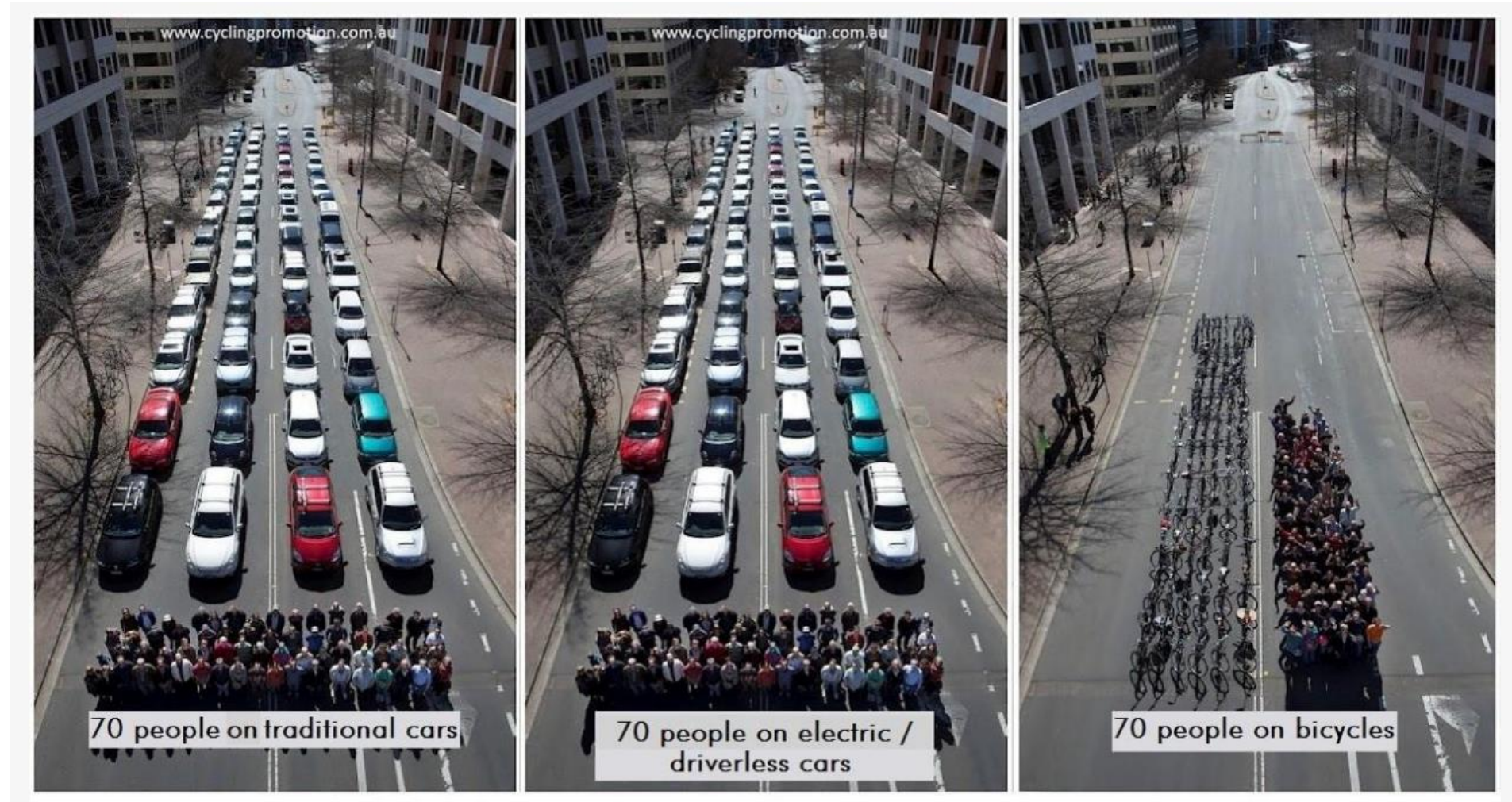


ziet nieuwe samenwerkingen ontstaan onder allerhande organisatoren

Infografieken



Krachtige beelden



Verhalen



(...) Als **alleenstaande moeder** met een **inkomen** waar je nauwelijks het eind van de maand mee haalt. Ik kan je verzekeren, dat **haalt je zelfbeeld helemaal naar beneden.**"

Toch bleef **Nancy** niet bij de pakken zitten. Ze sloot zich aan bij een plaatselijke moedergroep. "Daar merkte men al snel dat ik het goed kan uitleggen", lacht ze. "**Een groep mensen rond je hebben, dat maakt je sterker.** Bij Recht-Op vroegen ze of ik niet eens wilde langskomen. Ik voelde mij er meteen thuis. Het is **mijn tweede thuis** geworden. Je kunt hier altijd terecht, ook als je het zelf even niet meer ziet zitten. En **voel ik me beter, dan probeer ik andere mensen vooruit te helpen.**"

Recht-Op, vereniging waar mensen in armoede het woord nemen

Verhalen



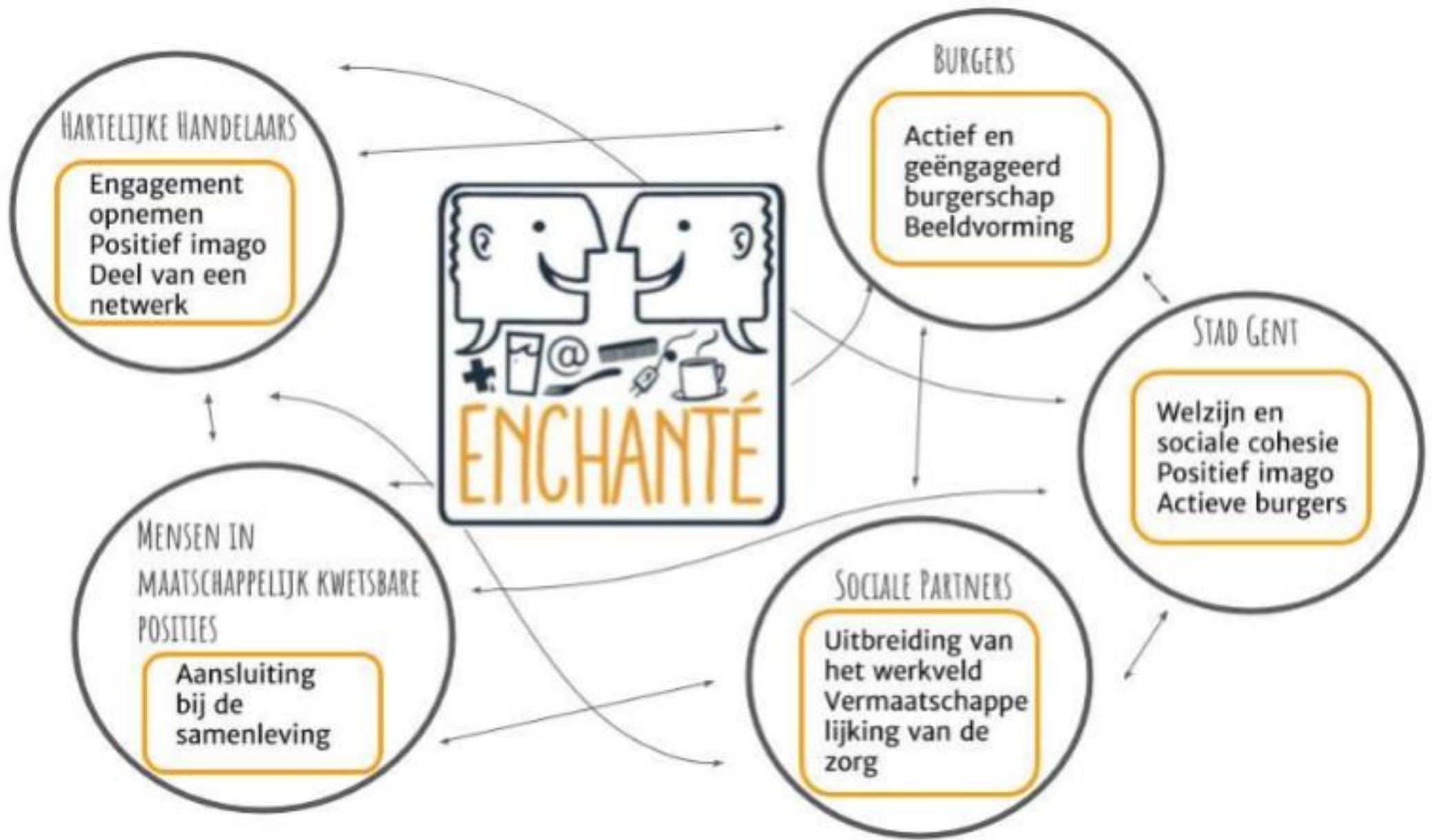
Thuisafgehaald

Door contact met Annemiek voelt Ans zich minder 'cliënt' en meer 'mens'. Datzelfde mechanisme is ook zichtbaar bij Sulya, Meneer de Jong en Jannie en Cees. Ze willen geen patiënt of cliënt zijn.

Tips voor impactcommunicatie

1. Communiceer vooral over
de *why*.

Wat is de bedoelde impact?





(H)EERLIJKE BONEN

We kiezen met zorg de beste origines Arabica koffie voor je uit. Met een heerlijke smaak en eerlijke werkomstandigheden.

Twee dingen waar we nooit op inbinden.



SLOW ROASTED

Ons uniek 'rich slow roasting' proces zorgt voor een rijke, uitgebalanceerde smaak en vloeiende aroma's.

Onze recepten ontwikkelen we samen met Europese top baristas



MET DE KRACHT VAN DE ZON

Als eerste in de wereld, bouwde Ray & Jules een koffiebrander op zonne-energie, voor iedereen:

3x minder energie, 100% artisanale smaak.

as **EDUCATIONAL OUTCOMES** *improve*



POVERTY RATES
go down



HEALTHCARE
advances

HUMAN RIGHTS
conditions get better



ECONOMIES
grow stronger



#2. Verschillende doelgroepen hebben verschillende informatienoden

Ouders, gezinnen, kinderen en jongeren met
ondersteuningsnoden

Professionals in zorg & welzijn

Beleidsmakers

...

→ Ken je doelgroep(en):
wat willen ze weten over jou?

→ Ken je doelgroep(en):
en gebruik de juiste taal
+ het juiste medium

#3. Keep it simple



#4. Tools

- Infographics
 - Canva
 - Visual.ly
- Piktochart
- Infogr.am
 - Stencil
- Drawify