



## De brede gezinsondersteuning door de bril van impact. Een toekomst voor impactmetingen?

Philippe Noens, Gianni Loosveldt, Kristien Nys, Joris Dewispelaere en Kathleen Emmery (red.)  
Kenniscentrum Gezinswetenschappen

# Colofon

**Referentie** Noens, P., Loosveldt, G., Nys, K., Dewispelaere, J. & Emmery, K. (2023). De brede gezinsondersteuning door de bril van impact. Een toekomst voor impactmetingen? Brussel: Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee).

**Contact** Odisee - Kenniscentrum Gezinswetenschappen  
Huart Hamoiriaan 136, 1030 Schaarbeek  
02-240 68 40  
[kcgezinswetenschappen.odisee.be](http://kcgezinswetenschappen.odisee.be)  
[kcgezinswetenschappen@odisee.be](mailto:kcgezinswetenschappen@odisee.be)

**Depotnummer** D/2023/8289/1

**ISBN-nummer**

# Inhoud

Colofon .....	2
Inhoud .....	3
Voorwoord.....	5
<b>1. De brede gezinsondersteuning door de bril van impact .....</b>	<b>6</b>
Kathleen Emmery, Philippe Noens, Gianni Loosveldt, Kristien Nys en Joris Dewispelaere	
<b>2. ‘Wie wil er nu geen impact?’ Over de impact van impactdenken in gezinsondersteuning .....</b>	<b>9</b>
Philippe Noens en Hans Van Crombrugge	
2.1 Inleiding .....	9
2.2 ‘Wat telt is wat werkt’ .....	11
2.3 ‘Wat telt is impact’ .....	15
2.4 Van impactdenken tot impactmarkt .....	22
2.5 Pleidooi voor impactloos ontmoeten.....	25
Slotgedachte .....	28
<b>3. Impact van de brede gezinsondersteuning als inzet van beleid en regelgeving .....</b>	<b>29</b>
Gianni Loosveldt	
3.1 Inleiding .....	29
3.2 Kwaliteitsdecreten: van doeltreffendheid naar een impactgerichte kwaliteitscultuur .....	31
3.3 Beleid beoogt sociaal ondernemerschap gericht op outcome .....	41
3.4 Beleid gericht op evidence-based practice .....	43
3.5 Subsidiëring in functie van impact .....	46
3.6 Doelregelgeving en impact.....	54
3.7 Conclusie .....	57
<b>4. Mogelijkheden en grenzen van een impactmeting vanuit de bril van het werkveld .....</b>	<b>58</b>
Kristien Nys, Philippe Noens, Gianni Loosveldt en Kathleen Emmery	
4.1 Inleiding .....	58
4.2 Redenen om impact te meten.....	61
4.3 Aanpak van de impactmeting.....	68
4.4 Voorwaarden en belemmeringen bij de uitvoering en opvolging van een impactmeting .	77
4.5 Impact van een impactmeting.....	90
4.6 Reflecties over het beleid en de organisatie van de brede gezinsondersteuning .....	93
4.7 Tot slot.....	99

<b>5. Hoe de impact van gezinsondersteuning ‘aan huis’ meten? Reflecties op de ontwikkeling van een impacttool.....</b>	<b>100</b>
Philippe Noens en Kristien Nys	
5.1 Inleiding .....	100
5.2 Insteek .....	103
5.3 Impactmeter MGO: presentatie.....	104
5.4 Impactmeter MGO: ontwikkeling.....	106
5.5 Impactmeter MGO: representatie .....	107
5.6 Afsluitende gedachte .....	114
<b>6. Aan de hokjes voorbij: impact meten als samen impact creëren .....</b>	<b>115</b>
Joris Dewispelaere en Bo Fagardo	
6.1 Inleiding .....	115
6.2 De Stuyverrij en enkele kenmerken van Stuyfplekken .....	116
6.3 De aanvang van ‘impact meten’ .....	119
6.4 Ervaringen met ‘impact meten’ en een blik op de toekomst ervan.....	121
6.5 Uitleiding en verdere blik op de toekomst van impact meten en impact creëren .....	129
<b>7. Uitleiding: de toekomst van impact in de brede gezinsondersteuning in 25 vragen .....</b>	<b>131</b>
Kathleen Emmery, Philippe Noens, Gianni Loosveldt, Kristien Nys en Joris Dewispelaere	
<b>Bibliografie.....</b>	<b>135</b>
<b>Wie zijn we? .....</b>	<b>143</b>

# Voorwoord

Elk jaar op 15 mei vieren de VN de Internationale Dag van het Gezin. Ze roepen hun lidstaten op om rond die dag extra aandacht te besteden aan een actueel gezinsthema. Sinds 1997 beantwoordt het Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee hogeschool) deze oproep met een jaarlijkse publicatie over gezinsbeleid en met een studiedag. Het doelpubliek van zowel de publicatie als de studiedag zijn beleidsverantwoordelijken, werkveld, onderzoekers, studenten en afgestudeerden gezinswetenschappen en middenveld.

In 2023 kiezen we ervoor om de brede gezinsondersteuning door de bril van impact te bekijken. Impact is een thema dat beleid, praktijk en onderzoekers bezighoudt. We stellen ons de vraag hoe de toekomst voor impactmetingen in gezinsondersteuning eruit kan zien en brengen onze reflecties in debat op een studiedag op 12 mei 2023.

De publicatie werd mee geïnspireerd door de bevindingen van de rondetafelgesprekken over het 'waarom, wat, hoe' en de toekomst van impactmetingen, die we eind oktober 2022 organiseerden. We bedanken de elf vertegenwoordigers van gezinsondersteunende organisaties die hieraan hebben deelgenomen voor de fijne samenwerking, en Lut Verstappen voor de verslaggeving.

April 2023

Philippe Noens  
Gianni Loosveldt  
Kristien Nys  
Joris Dewispelaere  
Kathleen Emmery

# 1. De brede gezinsondersteuning door de bril van impact

Kathleen Emmery, Philippe Noens, Gianni Loosveldt, Kristien Nys en Joris Dewispelaere

Van overheden tot beleidsmakers, onderzoekscentra en wetenschappers, tot sociale professionals en hun organisaties: de interesse voor 'impact' is groot. Heel wat sociale professionals en hun organisaties vragen zich af hoe ze hun impact kunnen vergroten én aantonen. Beleidsmakers en subsidiekanalen koppelen kwaliteitsbewaking en financiering aan impact. De laatste jaren werken steeds meer onderzoeks- en expertisecentra, steunpunten en agentschappen – al dan niet in samenwerking met werkveldorganisaties – concrete instrumenten, handvatten en handleidingen uit om de impact van de ondersteuning of hulpverlening te meten. Impact is een haast vanzelfsprekend begrip geworden, dat nauwelijks nog in vraag wordt gesteld.

## Vanwaar komt de noodzaak om impact te meten?

Vanwaar is impact een thema geworden binnen beleid en hulpverlening, en breder de samenleving? De redenen om impact in te kaart te brengen, komen vanuit het werkveld zelf en/of vanuit beleid. Het werkveld wil weten waar ze het verschil maken voor gezinnen, wat ze bereiken en waaraan ze bijdragen. Het is een manier om doordacht bezig te zijn met zelfevaluatie en kwaliteitszorg. Het kan medewerkers motiveren. Het management kan gerichte en doordachte keuzes maken. Dat is een intrinsieke motivatie.

Er speelt ook een extrinsieke motivatie: de overheid vraagt steeds vaker aan sociale werkveldorganisaties om hun meerwaarde aan te tonen. Het ontwerp van kwaliteitsdecreet spreekt over een 'impactgerichte kwaliteitscultuur'. Van gesubsidieerde projecten zoals de buurtgerichte netwerken voor kinderen en gezinnen, KOALA-werkingen (Kind- en OuderActiviteiten voor Lokale Armoedebestrijding), vernieuwende projecten Huizen van het Kind of zorgzame buurten wordt verwacht dat ze hun impact aantonen. Ook de conceptnota Vroeg en Nabij vertrekt vanuit het principe van impactgedreven handelen.

## Wat is er aantrekkelijk aan impact?

Impact vindt misschien wel zo makkelijk ingang in gezinsbeleid en -gericht onderzoek en praktijkveld omdat de term meer recht lijkt te doen aan het gelaagde en genuanceerde gegeven van het (samen)leven van ouders en kinderen. Dit in tegenstelling tot de hardere termen 'output', 'outcome' of 'effectiviteit', die overgenomen zijn vanuit een economische logica, die de complexiteit van een situatie vereenvoudigen en een instrumenteel karakter hebben. Het impactdenken lijkt dit open te breken door zowel ruimte te geven aan 'tellen' (concrete en overtuigende cijfers) als aan 'vertellen' (treffende woorden, anekdotiek en ervaringen van 'zin' en 'betekenis'). Het diffuse 'impact' lijkt het huidige idee dat het gezinsleven complex is (en daarmee ook gezinsondersteuning en gezinsbeleid) te weerspiegelen.

## Wat begrijpen we onder impact? Waarin verschilt impact van effectiviteit, output en outcome?

Er is een veelheid van definities als het over impact gaat. Een invloedrijke definitie is deze van de OESO inzake ontwikkelingshulp (OECD DAC Network on Development Evaluation). Impact staat voor *“de mate waarin de interventie heeft geleid, of wordt verwacht te leiden, tot substantiële, positieve of negatieve, bedoelde of onbedoelde effecten op een hoger niveau”*.

Output kan omschreven worden als concrete resultaten die vaak kwantitatief worden geformuleerd, bijvoorbeeld het aantal begeleidingen, het aantal deelnemers/ bezoekers, het aantal gepresteerde uren ... Output kan ook verwijzen naar de kwaliteit van de ondersteuning.

Outcome verwijst naar de (positieve en negatieve) bereikte effecten op korte en middellange termijn als gevolg van de ondersteuning.

## Waarover spreken we als het gaat over impact in de brede gezinsondersteuning?

We kiezen voor een focus op de ‘brede gezinsondersteuning’. Met de term ‘breed’ verwijzen we naar een brede definitie van gezin. Het decreet tot de oprichting van het Agentschap Opgroeien van 1 maart 2019 definieert ‘gezin’ bijvoorbeeld als “primaire leefvormen of samenlevingsvormen waarin meerdere personen min of meer duurzame relaties onderhouden”.

De doelgroep van gezinsondersteuning zien we wel breder dan de doelgroep van het Agentschap, dat zich richt op kinderen, jongeren, (aanstaande) ouders en gezinnen, opvoedingsverantwoordelijken, de leden van (kandidaat-)pleeggezinnen en adoptiegezinnen, en kwetsbare jongvolwassenen tot 25 jaar. Het ondersteunen van gezinsrelaties gaat vanuit een gezinsperspectief breder dan dat. Gezinsondersteuning kan ook de partnerrelatie, jongvolwassenen die (opnieuw) thuis wonen, zorgbehoevende kinderen die bij ouders blijven wonen, volwassen kinderen die voor hun ouders zorgen ... in de focus plaatsen.

Gezinsondersteuning kan verbinding creëren binnen het gezin (bijv. gezinsrelaties versterken), tussen gezinnen onderling (bijv. inzetten op ontmoeting, het netwerk versterken, sociale cohesie) en tussen gezinnen en de samenleving (bijv. gezinsleden kansen geven).

Waarover spreken we als het gaat over de impact op de gezinnen die worden ondersteund? En als het gaat over de impact van de organisatie op de betrokken medewerkers, het netwerk van partnerorganisaties of de samenleving? Dat verkennen we verder in deze publicatie.

## Deze publicatie

Deze publicatie geeft geen overzicht van alle modellen, tools en handvatten die organisaties kunnen gebruiken om hun impact aan te tonen dan wel te vergroten. We stellen ons wel enkele vragen. Hoe kunnen we ‘impact’ definiëren wanneer het gaat over het ondersteunen van gezinnen? Wie bepaalt wat impact(vol) is? Wat betekenen de beleidsontwikkelingen voor de brede gezinsondersteuning? Waarom zou een organisatie hun impact in kaart brengen: wat zijn de kansen en opportuniteiten, de risico’s en valkuilen? En hoe zien we de toekomst als het gaat over impactdenken?

Philippe Noens en Hans Van Crombrugge verkennen de evolutie van evidence based- naar impactdenken. Ze formuleren kanttekeningen bij de toekomst van impact en komen tot slot tot een pleidooi voor impactloos ontmoeten.

Gianni Loosveldt maakt een analyse van het discours in beleid en regelgeving over effectiviteit, output, outcome en impact. Hij schetst een evolutie van de opeenvolgende kwaliteitsdecreten, de opkomst van het begrip sociaal ondernemerschap en van evidence-based practice in beleidsteksten, een evolutie naar subsidiëring die kan worden verantwoord vanuit resultaten en de vraag naar doelregelgeving die impactgericht werken in de brede gezinsondersteuning moet vergemakkelijken.

Kristien Nys, Philippe Noens, Gianni Loosveldt en Kathleen Emmery beschrijven de resultaten van de rondetafelgesprekken met elf vertegenwoordigers van gezinsondersteunende organisaties die we eind oktober 2022 organiseerden. De gesprekken geven inzicht in de redenen om impact te meten, de aanpak van en voorwaarden voor een impactmeting, de impact van een impactmeting op de organisatie, de cliënten, op andere organisaties en het beleid. Ook reflecties over het beleid en de organisatie van brede gezinsondersteuning komen aan bod. Met de bevindingen van de rondetafelgesprekken willen we de stem van praktijkorganisaties laten doorklinken in het beleid rond impact.

Philippe Noens en Kristien Nys reflecteren over hun onderzoeksproject 'naar een kwaliteitsvolle impactmeter'. Hier werd co-creatief bottom-up gewerkt met organisaties die voorzien in mobiele gezinsondersteuning (De Katrol, Home-Start, OpKomst en Stapsteen) en studenten Gezinswetenschappen naar een impactmeter. Deze modulaire 'tool' brengt de veranderingen in beeld die een gezin doormaakt 'dankzij', minstens doorheen, bezoeken van vrijwilligers 'aan huis'.

Joris Dewispelaere en Bo Fagardo beschrijven in het hoofdstuk 'Aan de hokjes voorbij: impact meten als samen impact creëren' het proces van het zoeken naar impact zichtbaar maken in Stuyfplekken. Moet of kan een impactmeting ook impact genereren? Hoe de impact zichtbaar maken die naast de indicatoren ontstaat, die niet (volledig) te vatten is via (kwantificeerbare) concepten?

We sluiten de publicatie af met enkele vragen rond de toekomst van impact in de brede gezinsondersteuning.



## 2. ‘Wie wil er nu geen impact?’ Over de impact van impactdenken in gezinsondersteuning

Philippe Noens en Hans Van Crombrugge

### 2.1 Inleiding

In de voorbije jaren is ‘impact’ uitgegroeid tot een sleutelbegrip in de sociale sector, tot een hefboomwoord in allerhande beleidsintenties en tot referentiepunt van verschillende gezinsgerichte agentschappen, organisaties en initiatieven.

Enkele voorbeelden. Tijdens de voorbije pandemie onderzochten wetenschappers de impact van afstandsonderwijs op het leerproces van kinderen en jongeren, maar evengoed de impact van de diverse lockdowns op leerlingen hun socio-emotioneel welzijn, en op vraag van de overheid kwam er later ook een onderzoek naar de impact van de nieuw opgerichte zomerscholen op het mee helpen wegwerken van de opgelopen leerachterstand. Tijdens de crisis in de kinderopvang focuste de Vlaamse overheid in parlementaire onderzoekscommissies samen met onder meer het agentschap Opgroeien op de impact van (al dan niet) kwaliteitsvolle kinderdagverblijven op de ontwikkeling van kinderen. Daarnaast worden de laatste jaren op websites voor sociale professionals met de regelmaat van de klok artikels gepubliceerd over ‘waarom’ impact nagaan belangrijk is, ‘wat’ we precies onder impact moeten verstaan en ‘hoe’ je kwaliteitsvol aan impactmonitoring en -evaluatie begint.

Er circuleren ook heel wat ‘state of the art’ handleidingen op het web om de impact van een organisatie of een project betrouwbaar en valide in kaart te brengen, en verschillende onderzoekscentra ontwikkelen, al dan niet in ‘co-creatie’ met het sociale (werk)veld, allerhande impact ‘tools’ om de invloed die iets of iemand genereert accuraat en secuur te monitoren en te evalueren.

*Dat* impact hebben, meten, evalueren ... van belang is, spreekt blijkbaar in alle opzichten voor zichzelf. Een verwijzing naar impact om de (goede) werking van het project of de organisatie te verduidelijken is ondertussen al zo gemeengoed geworden dat een vraag zoals ‘wie is er nu tegen impact?’ de kracht krijgt van een antwoord. Impact is letterlijk en in alle betekenissen *van-zelf-sprekend* geworden. Natuurlijk zijn er discussies over wat impact precies moet inhouden, welke soort impact en impact(f)actoren relevant zijn, gegeven de context (van het project of de organisatie), en welke systemen van impactmonitoring en -evaluatie geschikt zijn voor en binnen het brede domein van de gezinsondersteuning. Maar deze discussies rondom het ‘wat’ en het ‘hoe’ van impact herbevestigen in feite dat bezig zijn met impact(meten) een noodzaak is. De ‘waarom’-vraag wordt alleszins niet of nauwelijks gesteld. Waarom zijn we binnen de sector van de brede gezinsondersteuning begonnen met impact te meten? Waartoe doen we het? Blijkbaar mogen (of moeten we) aannemen dat de voornaamste redenen om te ‘impact-en’ ondertussen wel gekend zijn en dat we allen daarmee kunnen (of moeten) instemmen: (a)

beleidsmakers en subsidiekanalen overtuigen van de meerwaarde en de zin van het project/de organisatie/het initiatief (dus omwille van financiering en marketing, maar ook omwille van bestaansrecht) en (b) om vanuit een doordachte (verandering)systematiek erachter te komen wat men heeft bereikt (of heeft willen bereiken), wat men (onbedoeld) heeft bijdragen en wat verbeterd kan worden (dus omwille van kwaliteitscontrole, management en motivatie).

In deze bijdrage is het nochtans precies deze noodzaak, deze evidentie of ‘noodzakelijkheid’ van impact, die we gaandeweg ter discussie willen stellen. We willen vraagtekens plaatsen bij de van-zelf-sprekendheid omtrent impactmeten, en meer specifiek: bij het niet anders dan kunnen en moeten denken over de kwaliteit en zinvolheid van gezinsondersteuning in termen van impact. Het mag duidelijk zijn dat onze bijdrage vertrekt vanuit een bekommernis. Als pedagogen vragen we ons af – maken we ons zorgen – of met (het aantonen van) de ‘impact’ van een gezinsondersteunende interventie ook de vraag naar zijn verantwoording, dus een antwoord op de vraag waarom ze de dingen op die manier aanpakken, onmiddellijk is gegeven. Wij menen van niet – een verwijzing naar de impact mag weliswaar deel uitmaken van dat antwoord, maar sluit de vraag niet af. Een in kaart brengen van de ‘verschuiving’ van het *evidence based*- naar het *impact*denken levert volgens ons een belangrijk aangrijpingspunt op om de pedagogische bezorgdheden die vasthangen aan impact verder te verkennen. Een voornaamste bekommernis kanaliseren we nadien in een paragraaf waarin we stilstaan bij de ‘marktwerking’ en de verschijningsvormen die het impactdenken daarin (mogelijk) krijgt. We sluiten af door onze bezorgdheden vast te zetten met een pleidooi voor ‘impactloos ontmoeten’.

## 2.2 ‘Wat telt is wat werkt’

### 2.2.1 De herkomst van evidence based

“*What counts is what works*”. De voormalige Britse premier Tony Blair sprak in de aanloop naar de verkiezingen van 1997 in het Verenigd Koninkrijk duidelijke taal. De politieke intentie was een nieuwe ‘postideologische’ benadering van beleidsvorming in te voeren – wars van allerlei politieke agenda’s en bureaucratische krachten (die al dan niet de status quo dienden) zou er in de toekomst geleund worden op een beleidsbenadering die dreef op *evidence*, overtuigend aangeleverd wetenschappelijk bewijsmateriaal, dat iets (niet) werkt. Niet langer zouden ideologische motieven centraal staan bij de keuze voor een beleidsmaatregel, maar Objectieve Wetenschappelijke Kennis – merk de hoofdletters op (Davies et al., 1999).

De herkomst van de evidence-based benadering wordt vaak gelegd in de medische wereld (Claridge & Fabian, 2005). Algemeen wordt aangenomen dat het begrip ‘evidence based’ in 1992 door de Canadese arts Gordon Guyatt en zijn collega’s geïntroduceerd is in een bijdrage getiteld: ‘*Evidence based medicine. A new approach to teaching the practice of medicine*’. We geven de titel mee om te verduidelijken dat het hier in de eerste plaats ging over een nieuwe onderwijskundige aanpak. Het achterliggende opleidingsidee was dat evidence based geneeskunde nieuwe vaardigheden vereiste; onder meer efficiënt door beschikbare onderzoeksdatabanken snoeien en het wetenschappelijke bewijs dat men in die databanken tegenkwam correct beoordelen op zijn waarde. Men probeerde de jaren daarop, in Canada maar ook daarbuiten, steeds meer artsen op te leiden die bij de behandeling van een patiënt zowel beroep deden op (a) hun opgebouwde stage- en praktijkervaring, (b) de voorkeuren en omstandigheden van de patiënt in kwestie, als (c) het wetenschappelijke bewijs dat voorhanden was (Sackett, 1996).

Niet dat de evidence based benadering zonder meer kritiekloos werd onthaald – twintig jaar later omschreven onderzoekers de benadering nog steeds als ‘nieuw’ (Selvaraj et al., 2010), wat toch een indicatie is dat nog lang niet iedereen aan boord was<sup>1</sup> – maar deze op *evidence* gedreven manier van werken vond gaandeweg wel meer en meer ingang, zowel in de medische sector als in de bredere samenleving (Nutley et al., 2019).

### 2.2.2 De opkomst van evidence based

In de wereld van gezins- en opvoedingsondersteuning gaf de ‘evidence based’ benadering een antwoord op een aanzwellende discussie over de effectiviteit en legitimiteit van oudervorming(sprogramma’s). Zolang gezins- en opvoedingsondersteuning werd begrepen als een vorm van volwassenenvorming (wat we hier ruwweg situeren in de jaren ‘50 en ‘60) – dit wil zeggen dat de vorming binnen het verenigingsleven, gericht op volwassenen, eruit bestond het gezinsleven, en dus ook het ouderschap, te verrijken door mensen (als geëngageerde volwassenen) met elkaar te (ver)binden – waren er maar weinig vragen naar de effectiviteit ervan. Het doel was om mensen samen te brengen, onder meer ‘om van gedachten te wisselen’ en om een maatschappelijk engagement aan te gaan. De context van deze bijeenkomsten waren verenigingen die een ruimere opdracht hadden dan louter te voorzien in gezins- en opvoedingsondersteuning (termen die ‘de mensen’ toentertijd ook niet echt in de mond namen). Niet zelden richtten deze verenigingen zich op mensen uit de ‘eigen kring’ (cf. de verzuiling). Daarnaast waren er ook meer ‘professionele’ vormen

---

<sup>1</sup> Recent publiceerde de Nederlandse Raad voor Volksgezondheid en Samenleving nog een advies met de veelzeggende titel Zonder context geen bewijs. Over de illusie van evidence based practice in de zorg. <https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2017/06/19/zonder-context-geen-bewijs>

van ondersteuning in het kader van bijzondere jeugdzorg en sociaal werk. Deze waren ‘deficiency oriented’ (wat missen ouders, wat missen kinderen en jongeren?) en werden veelal vanuit psychotherapeutische theoretische kaders onderbouwd (Vandemeulebroecke & Van Crombrugge, 1993).

Dit vormingsmodel is doorheen de tijd weggedeedsterd (door een beleidsmatige keuze om verenigingsleven en vormingswerk decretaal uit elkaar te halen), maar het deficitmodel is, mede door de kracht van een orthopedagogisch denken, gebleven. Daar bovenop is een ontwikkeling van *veralgemening* gekomen. In principe, is de gedachte nu, moeten en kunnen alle ouders beroep doen op (een vorm van) opvoedingsondersteuning. Men spreekt mensen niet langer aan waarvan men vermoedt dat ze gebaat zijn om zich bij een vereniging te voegen, zoals vroeger wel meer gebeurde, nu is het uitgangspunt dat men heel wat verschillende vormen van ondersteuning aanbiedt en laat men de keuze om ‘in te stappen’ veelal bij de gezinsleden (al zet men natuurlijk ook in op toeleiding). Niet zelden verwijst men hier naar ‘universeel proportioneel’ werken – het idee dat acties en beleid zich richten op alle burgers, maar met een verschillende intensiteit voor bepaalde doelgroepen. Het uitgangspunt is dat het fundamenteel aanpakken van (kleine tot grote) opvoedings- en opgroei problemen maar kan als je op alle groepen tegelijk en (pro)actief inzet.

In het verlengde daarvan legde men doorheen de tijd steeds meer de nadruk op *preventie*. De heersende logica was, kort gesteld, dat als men vroeg genoeg (alle ouders) ‘onder’-steunt, ouders na de interventie goed genoeg ‘op’-voeden. Ons gaat het er nu niet om of deze logica klopt, en of we ook niet gediend zijn met een andere, minder lineair gedreven opvatting van opvoedingsondersteuning (of een andere opvatting van ‘preventie’, zie bijvoorbeeld Noens, 2016). Ons gaat het erom dat gezins- en opvoedingsondersteuning, doorheen de geschiedenis meer losgekoppeld van het zichzelf (met overheidssteun) organiserende middenveld geraakte, en meer ingebed werd in een (beleids)context van welzijn en gezondheidszorg, waardoor makkelijker de vraag naar het ‘nut’ en ‘effect’ ervan werd gesteld, en of een en ander niet efficiënter kon verlopen.

Anders gesteld, er rezen einde 20<sup>ste</sup> eeuw, begin 21<sup>ste</sup> eeuw steeds meer vragen naar het ‘rendement’ van (het investeren in) gezins- en opvoedingsondersteuning. Rendement begreep men niet in de eerste plaats als ervoor zorgen dat gezinsleden (opnieuw) dichter tot elkaar werden gebracht of dat het gezin (opnieuw) aansluiting vond bij de samenleving (laat staan het verenigingsleven). Eerst en vooral richtte men zich daarbij op het effectief voorkomen, afnemen of ‘oplossen’ van (opvoedings- en gezins)problemen.

De ontwikkelingen zijn onderhand gekend: *oudervorming* vervelde gaandeweg tot *vaardigheidstraining*; *ouderschap* werd meer en meer gedefinieerd in termen van *competenties en vaardigheden* (‘parental skills’) om mogelijke problemen vroegtijdig te detecteren, te voorkomen dan wel op te lossen; *ondersteuning* werd gereduceerd tot het *inoefenen (trainen)* van de daartoe noodzakelijke ouderlijke competenties (competent ouderschap); en de verantwoording van dit alles bestond in het *aantonen van de effectiviteit en efficiëntie* van deze nieuwe richting in het ondersteunen.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> We beseffen dat er ook grote verschillen zijn tussen de vaardigheidstrainingen van een Gordon of een Paterson van de jaren ’80 van vorige eeuw, en de grootschalige ondersteuningsprogramma’s zoals Triple P van begin deze eeuw. Wat ons hier interesseert, is hun gemeenschappelijk ‘evidence based’ karakter.

### 2.2.3 Het effect van evidence based

Reeds in de jaren '80, wanneer er onderzoek opgezet werd naar de effectiviteit van bepaalde pedagogische vormen van ouderlijke ondersteuning, werden die ondersteuningsvormen die niet of moeilijk te toetsen waren in het differentieel-experimenteel paradigma nogal minnetjes afgedaan als 'praatgroepen'. Hét model van wetenschappelijk verantwoorde opvoedingsondersteuning werd de vaardigheidstraining in groepsverband.

Een aantal sessies waarbij in groep een beperkt aantal opvoedingsvaardigheden met grote transferwaarde, over verschillende situaties heen, werden ingeoeffend. Een model ook dat claimde aan te tonen, of er minstens van uitging, dat opvoedingsproblemen werden voorkomen en opgelost door beter vaardige (dus 'getrainde') ouders.

Ook toen waren er kritische stemmen die de mogelijkheid en zinvolheid betwijfelden van dergelijke input-output benadering. Tal van methodologisch technische problemen om de effectiviteit werkelijk aan te tonen leken alleen oplosbaar te zijn als de problemen en de oplossingsvaardigheden in observeerbare gedragingen en georkestreerde, 'klinische' situaties geoperationaliseerd werden, waarbij de transferwaarde over situaties heen, laat staan in het dagdagelijkse gezinsleven, een problematisch punt bleef.<sup>3</sup> Maar wat meer was: de reductie van opvoeden tot (observeerbare en effectieve) ouderlijke vaardigheden/gedragingen bleek samen te vallen, en was in die zin niet meer dan de volgende logische stap, met de assumpties die ten grondslag lagen van de opkomst van deze vaardigheidstrainingen. We hebben het dan onder meer over:

1. *Reductie van de reikwijdte en diepte van ouderschap*: formele omgangsvaardigheden en informele opvoedingskwesaties werden niet alleen verondersteld min of meer onafhankelijk van elkaar te bestaan en tot op zekere hoogte beide vormbaar (aan-'stuurbaar') te zijn, maar omwille van de wetenschappelijke eisen kregen deze meer inhoudelijke kwesaties ('waartoe voed ik op?', 'wat wil ik met mijn kinderen?') weinig tot geen aandacht in de training, waardoor eveneens dagdagelijkse opvoedingsproblemen gereduceerd werden tot deficiënties (tekorten) in de meer formele vaardigheden (die train- en observeerbaar waren).
2. *Reductie van het ecologische karakter van opvoeden*: door zich te richten op de omgang tussen ouder en kind, koppelde men opvoeding los van zowel de context van het gezinsleven, als de maatschappelijke context.
3. *Reductie van het creatief karakter van opvoeden*: ook al betwistte men niet dat in de opvoeding heel wat onvoorspelbaar bleef en dat opvoeden ook een kwestie was van intuïtie en creativiteit om de geleerde vaardigheden in te zetten in situaties waarin ze niet ingeoeffend waren, werden ouders daarop in wezen niet voorbereid (want niet of moeilijk train- en meetbaar).
4. *Reductie van opvoeding tot 'probleem'*: alleen de problemen die in en door dergelijke trainingen aangepakt konden worden, werden aanzien als 'echte' problemen, waarbij alleen de hulp vanuit die hoek 'echte' hulp was.<sup>4</sup>

Het motto van Gordon, de ontwerper van de Parent Effectiveness Training, wellicht een van de meest impactvolle oudercursussen "*Parents are blamed, but not trained*"<sup>5</sup> bleek dan ook gauw omgekeerd te werken: "*training parents is blaming parents*".

---

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld het vergelijkend onderzoek van Dembo et al., 1985.

<sup>4</sup> Reeds in 1981 werd dit proces gemaakt (Gerards, 1981).

<sup>5</sup> Titel van het eerste hoofdstuk van Gordon, 1970.

## 2.2.4 Het (uit)blijven van evidence based

De beweging om (beleidsmaatregelen over) sociale levensdomeinen als onderwijs, zorg en welzijn, gezondheid en ondersteuning minstens ten dele te (her)vormen op basis van een, naargelang de tijd, meer gespannen dan wel ontspannen omgang met wetenschappelijke ‘evidentie’<sup>6</sup> hangt samen met een aantal in elkaar verstrengelende maatschappelijke evoluties. Denk hierbij aan het afstoten van overheidstaken naar het particuliere bedrijfsleven (privatisering van de postbedeling), de opkomst van commerciële spelers (in bijvoorbeeld ouderenzorg en kinderopvang), een tanend vertrouwen in de overheid (als bijvoorbeeld crisismanager) en (bijgevolg) de roep om meer transparantie en accountability (verantwoordingsplicht) in overheids- en andere sectoren.

Eveneens niet onbelangrijk: de transitie van een verzorgingsstaat naar een ‘verzorgende staat’, met een vermaatschappelijking van zorg. Een overheid die zich weliswaar terugtrekt als grote verdeelspeler voor zorg en welzijn van zijn burgers maar meer op de achtergrond aanstuurt op de eigen verantwoordelijkheid/mogelijkheden van het individu om zo goed mogelijk ‘mee te doen’ en ‘mee te zijn’ (en dit ook actief mee controleert, denk maar aan het afbouwen van de werkloosheidsuitkering in de tijd). We komen hier later uitgebreid op terug.

De link tussen deze maatschappelijke tendensen en een ‘wat werkt (beter, goedkoper, efficiënter)’-benadering als richtsnoer mag onderhand duidelijk zijn. We kunnen het uitrollen van deze benadering doorheen de tijd naar allerlei (beleids)domeinen en (maatschappelijke) sectoren dan ook samenvatten als *“het nemen van beslissingen door het bewust, expliciet en oordeelkundig gebruik van de best beschikbare bewijsvoeringen uit meerdere bronnen om de kans op een gunstige uitkomst te vergroten”* (Barends et al., 2017, p. 1, eigen vertaling).

Al moeten we opmerken dat bovenstaand (relatief recent) citaat feitelijk te verschonend is voor de ‘wat (telt is wat) werkt’ mantra zoals de voormalige Britse premier die in de jaren ‘90 vooropstelde. Idem voor het ‘bewijs in meervoud’ zoals Sackett (in de medische wereld) hierboven vooropstelt. Een (medische) beslissing nemen op basis van een triangulatie van ervaring-context-wetenschappelijk bewijs brengt toch een contextualisering met zich mee die afwijkt van een rechttoe rechtaan implementatie van beleidsmakers die door de bureaucratische en ideologische muur heen wilden breken en zich daarbij op de eerste plaats wilden laten leiden door wetenschappelijke evidenties *to get things done*.

Ook in de lage landen vond de ‘wat werkt’ slogan ingang bij beleidsmakers, en net als in het Verenigd Koninkrijk wezen bij ons oppositie, wetenschappers en praktijkveld op het risico van een reducerend ‘one size fits all’ denkpad en hoe belangrijk het wel niet is wetenschappelijke onderbouwing in lijn te brengen met de context waarin die ‘evidenties’ terechtkomen (Uitermark et al., 2012). Maar zo sterk als Tony Blair het vooropstelde hebben we het hier eigenlijk nooit geweten.

Daarvoor werden er gewoonweg, niet zelden vanuit het werkveld, te veel vraagtekens en kritische noten geplaatst bij een doorgedreven evidence based houding. Dat het ‘onthaal’ van impactdenken door datzelfde werkveld toch enigszins anders en positiever ligt dan het evidence based verhaal, zal hieronder blijken.

---

<sup>6</sup> Als de coronapandemie iets duidelijk heeft gemaakt is het wel dat het gezag van, en respect voor, ‘de wetenschap’ niet oneindig bleek, en dat voor beleidsmakers als voor de bredere bevolking ‘wat werkt’ gaandeweg slechts één argument tussen andere werd.

## 2.3 ‘Wat telt is impact’

### 2.3.1 Impact: een nieuwe wind

*Het denken rond impact krijg je niet meer weg, Omgaan met de uitdaging van impactmeting in de integrale jeugdhulp, Zorg en welzijn moet impact beter in kaart brengen, Impactevaluatie: leren uit wat verandert: alleen al de sluimerende urgentie in deze artikels, gevonden op websites voor sociale professionals (zoals sociaal.net of agorawebzine), laten de contouren zien van een nieuwe wind in het monitoren en evalueren van sociale interventies in het algemeen, en gezins- en opvoedingsondersteunende initiatieven in het bijzonder. Deze nieuwe wind vatten we hier samen als impactdenken.*

Impact is, breed gesproken, nadenken over, en nagaan hoe, negatieve of positieve veranderingen, direct of indirect, aan de activiteiten van jouw project of organisatie kunnen toegeschreven worden (naar de courante werkdefinitie). Of zoals de vernieuwde definitie en verklarende uitleg die de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling hanteert, luidt:

---

*“Impact: welk verschil maakt de interventie?*

*De mate waarin de interventie heeft geleid, of wordt verwacht te leiden, tot substantiële, positieve of negatieve, bedoelde of onbedoelde effecten op een hoger niveau.*

*Opmerking: impact heeft betrekking op de uiteindelijke significantie en mogelijke transformatieve effecten van de interventie. Het criterium impact streeft ernaar sociale, milieu- en economische effecten van de interventie vast te stellen die zich op langere termijn voordoen of een breder bereik hebben dan die welke al onder het doeltreffendheids criterium vallen. Naast de onmiddellijke resultaten wordt met dit criterium getracht de indirecte, secundaire en potentiële gevolgen van de interventie in kaart te brengen. Daartoe worden de holistische en duurzame veranderingen in systemen of normen en de potentiële gevolgen voor het welzijn van de mensen, de mensenrechten, de gendergelijkheid en het milieu onderzocht.”*  
*(OESO/OECD, 2021, p. 11)*

---

We nemen de OECD formulering op omdat dit internationaal samenwerkingsverband voor veel belanghebbenden, niet in het minst nationale overheden, een gezaghebbende instelling is waarnaar men graag en veel verwijst om (beleids)maatregelen te verantwoorden en in zekere zin buiten discussie te plaatsen (denk bijvoorbeeld aan kwesties inzake onderwijskwaliteit of sociale zekerheid). Bovendien is de omschrijving van impact, ondanks of misschien wel dankzij zijn breedte, veelzeggend. Impact gaat blijkbaar over *veranderingen in systemen*. Maar ook over de uiteindelijke *significantie* van *interventies*. In deze brede omschrijving komen verschillende elementen samen die de moeite waard lijken om verder te verkennen.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> We beseffen dat deze schets op tal van punten nog getoetst moet worden en in hoge mate hypothetisch is en blijft bij gebrek aan een omvattende pedagogische historiografie van de gezins- en opvoedingsondersteuning.



### 2.3.2 Impact: een kwestie van complexiteit

In een laagdrempelig online stuk over 'impact' als het nieuwe toverwoord stipt journaliste Lynn Berger (2016) iets interessants aan: "*De populariteit van 'impact' vertelt iets over hoe we de wereld beleven (en over waar we klaar mee zijn). We ervaren de wereld als in toenemende mate complex. En we zijn een beetje klaar met rechtlijnige meetmethodes en simplistische scoreborden.*" Daar waar 'impact,' in zijn oorspronkelijke betekenis, vrij eenvoudig werd gebruikt – 'ik zeg of doe iets, jij ondervindt daar de consequenties, dus de impact, van' – daar wordt de term nu juist meer en meer gebruikt om complexiteit, uitwisseling en interactie aan te duiden.

Anders gesteld: er zijn betekenissen bijgekomen. Die eerste, dagelijkse betekenis van het woord is niet verloren gegaan – als een journaalanker het heeft over de impact van een plotse staking, bedoelt zij wel degelijk dat heel wat mensen daar de *directe gevolgen* van ondervinden – maar daarnaast lijkt de notie impact meer recht te willen doen aan de idee dat de wereld (en de wereldse zaken) toch vaak wat complexer in elkaar steken dan initieel gedacht.

Het sentiment dat de realiteit complexer is dan gedacht leeft al een tijdje onder sociale professionals, en wellicht daarom oefent het impactdenken een zeker *appeal* (aantrekkingskracht) uit op een domein waarin mensen zo nauw samenwerken met mensen. De OECD omschrijving lijkt daarom de volgende elementen te onderschrijven:

- a) een *ecologisch* inzicht dat als men inzet op een stukje van een 'systeem', het gehele systeem (en evengoed de systemen die eraan vasthangen) veranderingen (kunnen) ondergaan – waarvan een aantal veranderingen maar moeilijk zijn te voorzien;
- b) een *voortschrijdend* inzicht dat er gaandeweg, tijdens het interventietraject, bijkomende problemen kunnen ontstaan (waardoor de initiële condities die nodig waren om een interventie een kans te geven in de tijd zodanig gewijzigd kunnen zijn dat de interventie niet meer, of anders, werkt);
- c) een *interactief* inzicht dat, wil men recht doen aan de complexiteit van een situatie, een interventietraject inherent een 'inter'-actie inhoudt tussen het systeem waarop men ingrijpt en het systeem dat ingrijpt (door interventies veranderen gezinsleden, gezinnen en hun omgeving, maar ook de professionals als de betrokken onderzoekers in de impactmonitoring);
- d) net omdat niet alle veranderingen te voorspellen zijn, is het van groot belang om aan voortdurende *monitoring* te doen.

Deze inzichten zijn voor sociale professionals die met gezinnen werken niet zo nieuw en tot op zekere hoogte zelfs 'evident' – de evidentie of 'waarheid' ervan ervaren ze immers al jaren in de dagelijkse praktijk. Wat wel een tijd het geval was, was dat sociale professionals deze evidenties niet of onvoldoende konden 'parkeren' in en bij een dominante gezinsonderzoeksmatige benadering. Behoorlijk wat onderzoeksbenaderingen wilden net de complexiteit van een gebeuren uitzuiveren en vatbaar (lees: observeerbaar, meetbaar) maken door zich te richten op een aantal cruciale parameters of criteria. Met andere woorden, niet zelden wou onderzoek de sociale wereld, *hun* wereld, de wereld van de professionals, in meer dan één opzicht 'afbakenen' (af-schermen, begrenzen).



Het impactdenken belooft een uitweg voor de klassieke technische discussies in verband met de ‘theorie-praktijk kloof’, anders gesteld: het impactdenken lijkt, toch op het eerste zicht, een oplossing voor de vermeende spreidstand tussen de (juiste, correcte) ‘orde’ van onderzoek tegenover de ‘wanorde’ of chaos van de dagelijkse (professionele) praktijk. **Daarmee lijkt een eerste grote bezwaar tegen een doorgedreven ‘wat telt is wat werkt’ met het impactdenken opgelost te zijn door wetenschappelijke onderbouwing in lijn te brengen met de ‘messy’ context waarin die wetenschappelijke inzichten terechtkomen.**

### 2.3.3 Impact: een kwestie van wetenschap

Bovenstaande paragraaf stipte het al aan: aan het impactdenken hangt een modern wetenschapsbegrip vast. Gewoonlijk hebben (academische) onderzoekers een driedelige functie. Er wordt van hen verwacht dat ze onderwijs verstrekken (studenten begeleiden bijvoorbeeld), dat ze onderzoek verrichten (en daarover publiceren in academische vaktijdschriften) en aan maatschappelijke dienstverlening doen (hun onderzoeksresultaten kenbaar maken aan het brede publiek, bijvoorbeeld, of een publiek mandaat opnemen die in de lijn van hun expertise ligt). Alleen leeft er tegenwoordig de bezorgdheid onder onderzoekers dat de vraag (of druk?) om impact te realiseren deze traditionele driedeligheid vervaarlijk doet kantelen naar de kant van het maatschappelijk nut. Wat wordt hiermee bedoeld? We schuiven een aantal elementen naar voor.

Eerst is er het fenomeen van allerlei *toegepaste wetenschappen* – de term ‘praktijkwetenschappelijk onderzoek’, niet onbekend bij Vlaamse hogescholen (die geacht worden aan dit soort onderzoek te doen), spreekt hier boekdelen. De bedoeling is dat onderzoekers en professionals samen handelingsgericht onderzoek opzetten in een ecologisch perspectief. Niet voor niks laat Berger (2016) in haar artikel Barend van der Meulen, hoogleraar wetenschapsbeleid, aan het woord. Van der Meulen is namelijk een voorstander van ‘burgerwetenschap’, met wetenschappers die “*midden in de samenleving staan*”, “*door het verrichten van onderzoek voor en met burgers*”<sup>8</sup>, wat zou leiden tot een geëmancipeerde doelgroep en onderzoek dat daadwerkelijk oplossingen biedt voor (maatschappelijke, organisatorische, individuele) problemen en kwesties<sup>9</sup>. Illustratief hiervoor is de Noord-Amerikaanse *Family Support Movement*, maar ook de Nederlandse ecologische (ortho- en klinische) pedagogiek. Niet toevallig beroepen beide zich op de erfenis van Bronfenbrenners *applied developmental psychology*.<sup>10</sup>

Onder eenzelfde fenomeen plaatsen we het wetenschappelijk onderzoek naar de ‘geldigheid’ van klinische opvoedingstheorieën. Onderzoek dus dat zich richt op de interventies te optimaliseren en wetenschappelijk te verantwoorden. Illustratief hiervoor is het empirisch onderzoek betreffende de attachmenttheorie en de daaruit volgende empirisch getoetste interventies.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Voor een interessant interview met Van der Meulen: <https://www.utwente.nl/nl/designlab/citizen-science/verhalen-overzicht/interview-burgerwetenschap-visie/>

<sup>9</sup> Blijkbaar kan ‘emancipatie’ na het ‘einde van de grote verhalen’ niet anders meer opgevat worden, dan als ‘participatie’, waarbij het onderscheid tussen kritische, technische en hermeneutische kennisbelangen (Habermas, 1968) opgeheven lijkt te worden.

<sup>10</sup> Spreekbuis van de Family Support Movement was het *American Journal of Orthopsychiatry* en was inspirerend voor de Nederlandstalige klinische en orthopedagogiek die daar een internationaal aanvaardbaar conceptueel kader vond voor de eigen ‘inheemse’ pedagogische intuïties (voor meer hierover: Van Crombrugge & Vandemeulebroecke, 1996).

<sup>11</sup> We doelen hier op het onderzoek van Van IJendoorn en zijn vele medewerkers en promovendi in Leiden. Voor de ‘impact’ van dit onderzoek voor de professionele hulp aan gezinnen, zijn de Nederlandse Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming indicatief (de Wolff et al., 2015).

Hierin schuilt ook het idee dat *de relevantie van wetenschappelijk onderzoek* te vinden is (of moet zijn) in de samenleving. Onder meer het weten *om* het weten (fundamenteel onderzoek vertrekkende vanuit de verwondering of de nieuwsgierigheid) lijkt het onderspit gedolven te hebben voor een (wetenschappelijk) overheidsbeleid dat steeds meer zekerheid wil of haar (financiële, praktische, organisatorische) steun aan wetenschappelijk onderzoek wel goed gebruikt wordt, en zodoende wetenschappelijke middelen ertoe uitnodigt/aanzet om zelf naar valabele indicatoren te zoeken om (hun) onderzoek te evalueren. 'Wetenschappelijkheid', d.w.z. beantwoorden aan de wetenschappelijke regels van de kunst (is het onderzoek goed uitgevoerd), blijkt niet louter bepalend te zijn om de 'waarde' van een onderzoek goed in te schatten. Citatie-indexen en impactfactoren spelen meer en meer een rol om onderzoeken, maar vooral onderzoekers<sup>12</sup>, te rangschikken. Hierbij zijn er tal van kritische stemmen die zulke beweging in vraag stelden en stellen. Al was het maar dat zulke indicatoren een Mattheuseffect in de hand werken dat wie veel 'heeft' (publiceert, geciteerd wordt, over een machtig 'netwerk' beschikt), ook veel krijgt.

Deze wetenschapsinterne processen komen in een stroomversnelling naarmate nationale en internationale overheden niet zonder meer bereid zijn de academische vrijheid/onafhankelijkheid te aanvaarden. Het klassieke 'sociaal contract' tussen overheid en wetenschap werd al een tijdje geleden herzien. In het kader van 'wetenschapsbeleid' stelde men toen dat onderzoek maatschappelijk relevant moest zijn. Deze relevantie wordt tot op heden niet zozeer bepaald door de wetenschappelijke wereld als wel door (inter)nationale overheden die beleidsdoelstellingen op korte en lange termijn formuleren en waarmee iedereen die wil rekenen op overheidssteun (middenveldorganisaties maar evengoed onderzoekscentra) maar beter rekening mee houdt (Hessels et al., 2009).

De implicaties van deze vorm van 'instrumentalisering' van wetenschappelijk onderzoek zijn verstrekkend en hebben wel degelijk 'impact' op de manier waarop wetenschap en wetenschappers zichzelf begrijpen, mogen begrijpen en het werk opvatten. Wat bijvoorbeeld met de al dan niet terechte claim van waardenvrijheid van wetenschap? Het doel van onderzoek is niet belangeloze 'waarheid', maar wel steeds meer, zo lijkt het, het dienen van door de overheid, in naam van de samenleving, gestelde 'belangen': al dan niet legitieme 'waarden' dus, die niet geacht worden in vraag gesteld te worden.

Ook de organisatie van onderzoek(scentra) kan niet langer zelf gestuurd worden. Een mooi voorbeeld van dit laatste is het standpunt van de OECD. Zelf stelt deze dat "*research should help reach national, politically-determined goals; research should be planned and organised to that end; research should be more interdisciplinary, in order to solve real-world problems*" (OECD, 2016, p.5). In een adem voegt men daar aan toe: "*The universities were rigid, organised by discipline and unable to change themselves. They should be "reorganised" in order to contribute more to the solution of societal problems and to reach national goals.*" Dus niet alleen moet onderzoek ten dienste staan van door de overheden gestelde doelen (afgeleid van 'reële wereldproblemen'), onderzoekscentra worden ook actief opgeroepen om zich met het oog op dat doel te reorganiseren.

---

<sup>12</sup> Kort over die nieuwe rol van de onderzoeker: de Zeitgeist lijkt te zijn dat alle middelen geoorloofd zijn om het eigen onderzoek onder de aandacht te brengen, gaande van mediatrainingen voor wetenschapscommunicatie naar incentives voor meer 'exposure' (bijvoorbeeld een arbeidseconoom die gevraagd wordt om een vergelijkend restaurantbezoek te doen naar zijn 'plat préféré') naar 'PhD-cups' waarin promotieonderzoekers zichzelf mogen promoten voor een publiek.

Waarom staan we hierboven zo uitvoerig stil bij het nieuwe wetenschapsbegrip dat hand in hand gaat met het impactdenken? Toegegeven, het is een evolutie waar we als wetenschappers wakker van liggen. Maar we spenderen hier ook wel wat aandacht aan **omdat een tweede bezwaar tegen een ‘wat telt is wat werkt’-attitude hiermee opgelost lijkt te zijn. Daar waar heel wat kritieken rond evidence based werken neerkomen op een kwestie van inmenging (een ‘weten’ hoe het moet dat van buiten wordt binnengetrokken) lijkt het in de discussie over impact meer te gaan over een praktijk(gerichte)-wetenschappelijke vermenging. Projecten en organisaties die het initiatief mee(r) naar zich toetrekken, zelf mee(r) nadenken over hun verantwoordings- en evaluatiesystemen, zelf op zoek zijn naar de beste ‘meting’ en ‘monitoring’ gegeven hun organisatie, zelf mee(r) experimenteren met dataverzameling en -analyse, enzovoort.** Co-creatie of ‘burgerwetenschap’, kortom, is in het impactdenken niet zomaar een buzzword. Door organisaties en projecten op hun agency aan te spreken, wordt de ‘impactpil’ (bezig zijn met impact vanuit een welwillendheid, vanuit een dwang, of beide) verguld. Appellerend aan het oude gezegde: *if you want to do something right, do it yourself.*

### 2.3.4 Impact: een kwestie van verandering

Als we recht willen doen aan impactdenken, moeten we ook stilstaan bij de zogenaamde Theory of Change (TOC). Inzet van deze veranderingstheorie is niet zozeer of een interventie al dan niet werkt (dus een blik op de ‘uit’-komst), maar wel op welke manier, onder welke voorwaarden, voor welke betrokkenen een interventie bedoeld is en wat verwacht kan worden (dus een blik op de ‘toe’-komst – wie wat ‘toe komt’). Anders gesteld, een veranderingstheorie beschrijft de *redenering* achter een praktijk. Onder redenering begrijpt men hier: de assumpties en mechanismen (de veranderingstheorieën) op basis waarvan men verwacht dat een praktijk tot een bepaalde verandering zal leiden. Als niet ergens duidelijk wordt nagegaan ‘waarom’ men een bepaalde praktijk in het leven roept, ‘wat’ men onder die praktijk begrijpt en ‘hoe’ deze werkt (of hoe men hoopt dat deze werkt), is het achteraf moeilijk te evalueren of, en zo ja in hoeverre, men heeft bereikt wat is vooropgesteld.

Het is interessant op te merken dat hierdoor TOC zélf vanuit een assumptie vertrekt, met name dat een belangrijke reden waarom sociale interventies of praktijken zo moeilijk te evalueren zijn, niet louter te wijten valt aan de complexiteit van de situaties waarin deze interventies een rol spelen (net als aan het gegeven dat heel wat van die interventies zelf ook best complex in elkaar steken), maar ook aan het gegeven dat de veronderstellingen die eraan ten grondslag liggen vaak niet of nauwelijks (of slecht) worden verwoord.

De focus op achterliggende assumpties en onderliggende mechanismes lijkt hiermee in te gaan op een derde bezwaar van een ‘wat telt is wat werkt’-benadering. **Daar waar de idee dat er zo iets bestaat als ‘neutrale’ of ‘postideologische’ wetenschap in wezen wat naïef is (hierboven hebben we al de sterk verweven relatie tussen wetenschap en beleid aangestipt, maar men zou ook kunnen argumenteren dat zo’n sterk geloof in de ‘objectieve’ kracht van wetenschap op zichzelf neerkomt op een ideologie), geeft men nu expliciet aandacht (en dus ruimte) aan subjectief gekleurde gedachtegangen** – ‘theorieën’ van handelen die in de praktijk door professionals worden gehanteerd, maar die mogelijks verdwijnen in de ‘black box’ van de (waan)zin van de dag.

Even zozeer wordt het tweede ‘inmengingsbezwaar’ – een ‘wat werkt’-benadering wordt vaak gepercipieerd als in hoge mate prescriptief, waarbij wetenschappers, al dan niet in samenspraak met beleidsactoren, hun bevindingen ‘droppen’ in de praktijk – hier getackeld door dichtbij de practici te blijven. Uitgangspunt is immers dat alle stakeholders (uitvoerende en coördinerende professionals, maar ook subsidieactoren en de doelgroep) er ideeën op nahouden van het ‘hoe’ en ‘waarom’ van een interventie. Ideeën die niet noodzakelijkerwijs overeenstemmen. Een TOC-opmaak is daarom

per definitie een participatieve kwestie waar alle, of toch zoveel mogelijk, mensen worden betrokken die ‘belang’ hebben bij het welslagen van de praktijk. Het is daarbij niet eender dat ‘betrokkenen’ aangeduid worden als ‘stakeholders’: het zijn belanghebbenden die aandelen in de ‘winst’ moeten kunnen opstrijken op grond van en in verhouding tot hun investeringen “*to the satisfaction of those who will use it [the intervention]*” (Rogers, 2014, p.3 – onze onderlijning). Iedereen die belang heeft bij een interventie moet bevredigd, minstens gehoord, worden. Dit veronderstelt voorafgaand en voortdurend overleg van alle betrokkenen en het zoeken naar consensus om in ‘co-creatie’ de interventie(s) te plannen, uit te werken, uit te voeren en te evalueren.

Als pedagogen zijn we tot op zekere hoogte de TOC-benadering genegen. Het klopt dat in sociale domeinen zoals ouderschap, het gezinsleven en ondersteuning daarvan er maar al te vaak voorbij de veronderstellingen en assumpties van de betrokkenen wordt gesproken – alsof deze veronderstellingen de visie op ouderschap, opvoeding en het gezinsleven, laat staan de visie op ondersteuning, niet voortdurend mee inkleuren en ‘zin’ geven. Het proces van ondersteuning uiteenrafelen, en nagaan welke ‘ministappen’ er allemaal moeten worden genomen (of meespelen) om een bepaalde verandering teweeg te brengen, is een mooi voornemen. Wellicht zijn professionals, maar evengoed onderzoekers die recht willen doen aan een praktijk, erbij gebaat om te worden uitgedaagd de ‘veranderingstheorieën’ die hun werk (aan)sturen onder woorden te brengen. Maar TOC werkt dan blijkbaar wel op twee niveaus: als een manier om de ‘common sense’ te doorprikken en achterliggende assumpties te benoemen, maar evengoed als een overkoepelende methodiek om het beoogde, verwachte of verkregen veranderingsproces aan de oppervlakte te krijgen.

Op zich is het feit dat organisaties of projecten die aan impactmeten willen doen zich laten oriënteren door de ‘studie’ of methodiek van TOC niet eens zo’n groot probleem. Je moet nu eenmaal ergens beginnen. Wel kunnen we ons afvragen in hoeverre zo’n organisatie of project nog wel ‘buiten’ een TOC kan als startpunt. In die zin is een ‘verborgen stakeholder’ misschien wel de ontwikkeling dat een veranderingstheorie, initieel gericht op de blinde vlekken uit een praktijk, steeds verder van die praktijk af komt te staan als blind te volgen methodiek. Hoe het ook zij, opvallend is hoe de initiële zorg om recht te doen aan de complexe interacties met allerlei onvoorspelbare ‘effecten’ nauwelijks gethematiseerd wordt, noch dat men aandacht heeft voor sociale processen die verband houden met machtsverschillen tussen belanghebbenden.

### 2.3.5 Het blijven van impact

Harchaoui – een invloedrijk promotor van maatschappelijk impactvolle interventies<sup>13</sup> – geeft terecht aan dat ‘impact’ vandaag de dag lijkt te staan voor een lineaire inslag die meet- en voorspelbaar is, wat ook haar intrinsieke woordbetekenis inhoudt, maar waarvoor het concept eigenlijk niet geijkt werd (Berger, 2016, p. 10). Diezelfde Harchaoui duidt ook aan dat daar waar impact oorspronkelijk zowel positieve als negatieve, voorspelbare als onvoorspelbare gevolgen inhield (zie de door ons eerder aangehaalde omschrijving van OECD), men steeds meer spreekt over ‘onbedoelde gevolgen’ of ‘neveneffecten’ voor wat niet positief of niet gepland was (Berger, 2016). Of nog: impactmeten lijkt een wetenschappelijke discipline op zich geworden te zijn die haar eigen (normatieve) veronderstellingen niet of nauwelijks bevraagt en zich vooral richt op technische kwesties.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Harchaoui lijkt vooral zelf veel waarde te hechten aan de overleg- en beslissingsprocessen bij het opzetten en uitvoeren van maatschappelijk relevant onderzoek, omwille van hun democratische waarde: “*Dat is de charme van impact: het verbindt mensen*” (Berger, 2016, p. 13).

<sup>14</sup> We overzien deze discipline niet, maar een review als deze van Bornmann (2013) lijkt onze veronderstelling te staven.

Ook de manier waarop het impactdenken ontvangen wordt door een aantal groepen van stakeholders, is veelzeggend voor het werkelijk functioneren van onderzoek. Rondetafelgesprekken met gezinsondersteuners in de aanloop van deze studiedag (zie ook hoofdstuk 4) leverden de volgende vijf kritische bezwaren op:<sup>15</sup>

- a) *bureaucratisering*: veel professionals menen dat impactwerken tot meer bureaucratische verplichtingen leidt (o.a. het registreren en administratief opvolgen van gezinnen om 'data' te verzamelen);
- b) *vertrouwelijkheid*: de vrees dat de privacy van gezinnen wordt afgeroomd in een klimaat waar men steeds meer gegevens nodig heeft om impactbewijzen aan te leveren;
- c) *reductionisme*: het zou een miskening zijn van het bijzondere van een mensen- en gezinsleven als er de suggestie wordt gewekt dat er een 'bewezen' pakket algemene richtlijnen te vinden is om iemand terug op weg te helpen;
- d) *contextualisering*: elke organisatie heeft zijn eigen cultuur en traditie, en twee initiatieven met elkaar vergelijken zonder dat daarin allerlei verschillende omstandigheden (geschiedenis van de organisatie, bijvoorbeeld, of de aanwezige deskundigheid) worden meegewogen om de impact van de werking te bepalen is risicovol;
- e) *uniformisering*: als aantoonbaar is wat impact teweegbrengt (en wat niet), dan is het aangewezen dat iedereen in vergelijkbare omstandigheden hetzelfde doet; deze veronderstelling botst evenwel met het professionele inzicht dat ondersteuning en hulpverlening mensenwerk is waarin naast een attitude van 'niet opnieuw het warm water uitvinden' ook ad hoc zaken als improvisatie en intuïtie van betekenis zijn.

Wat opvalt is dat deze vijf bezwaren ook en vooral zouden mogen opgaan voor een evidence based denken en dat het impactdenken blijkbaar deze niet geheel heeft weten te counteren. Wat wél pleit voor een impactklimaat is dat er een onderstroom groeit waarbij het invullen van (digitale) formuliertjes meer routine is dan vroeger. Dankzij sociale media en applicaties is het ook gewoon makkelijker geworden om snel feedback te krijgen en te geven. En de nieuwe generatie hulpverleners en ondersteuners, opgeleid tot 'reflective practitioners', beschouwt het kritisch genereren en verwerken van ondersteunings' data', meer dan de vorige generatie, als onderdeel van hun reflexieve houding. Het blijft soms nog heel moeilijk om te zeggen wat precies werkt of heeft gewerkt, maar het lijkt alleszins véél makkelijker geworden dan voorheen – de geesten lijken er alleszins rijp voor. Wat overigens niet wegneemt dat men allerhande kwaliteitscycli blijft ervaren als een keurslijf waarvan de meerwaarde niet altijd even duidelijk is.

---

<sup>15</sup> Interessant is dat de deelnemers aan deze rondetafelgesprekken hun kritiek niet zozeer koppelden aan de crux van *preventieve* gezinsondersteuning, met name dat je achteraf onmogelijk 'hard' kunt maken dat de verkregen ondersteuning bij dat gezin daadwerkelijk (iets) anders heeft helpen voorkomen.

## 2.4 Van impactdenken tot impactmarkt

### 2.4.1 Het ontstaan van de impactmarkt

Het mag onderhand duidelijk zijn dat zowel denken vanuit wetenschappelijke evidenties als impactdenken samenhangt met een veranderende positie van de overheid, namelijk met een overheid die wenst over te stappen van *government* naar *governance*. Dit wil zeggen dat de overheid meer op afstand stuurt, decentraliseert en dereguleert – niet toevallig heeft het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin oren naar het wetgevingsconcept ‘doelregelgeving’ (zie ook hoofdstuk 3). Daarin wordt aan organisaties (bijvoorbeeld binnen de sector preventieve gezinsondersteuning) niet voorgeschreven wat zij moeten doen of nalaten (hun werking), maar welk (eind)doel zij moeten bereiken. Een aansturen van de uitkomst, dus outcome en wellicht ook impact, van op afstand dus.

Anders gesteld, de overheid stuurt impliciet al enkele decennia aan op meer marktwerking. Een overheid draagt wel zijn steentje bij in het brede landschap van gezinsondersteuning, maar oefent hierin geen monopolie uit als ‘leverancier’ van gezinsondersteunende diensten. Eerder dan dat gaat een overheid aan de slag met het idee van de zogenoemde ‘vrije markt’ door louter richting te geven aan kwaliteitsstandaarden (bijvoorbeeld in de kinderopvang) of aan samenwerkingscriteria (bijvoorbeeld door de minimumwerking van een Huis van het Kind te beschrijven en eerstelijnszones vast te leggen) en door kwesties als vraag en aanbod en ‘concurrentie’ binnen dit aanbod eerder voor te stellen als een beter alternatief dan een ‘overheidsmonopolie’. Denk bijvoorbeeld aan een ‘grootspeler’ in de gezinsondersteuning die als ‘verdelers’ van verkregen overheidssubsidies mag fungeren binnen het partnerschap Huis van het Kind – en andere gezinsondersteunende organisaties die dan bij deze organisatie voor een deel van de koek kandideren. Als de overheid hier dan al zou mee-spelen, dan is het als grootste subsidieverlener. Bovendien een subsidieverlener die op een of andere manier wil nagaan in hoeverre de investering loont – door bijvoorbeeld organisaties te sturen naar de opmaak van een veranderingstheorie die de reële en/of mogelijke impact van een praktijk op voorhand vastlegt.

Ons gaat het hier niet om dit marktgericht denken in al zijn facetten breed uit te schrijven, noch om dit denken als enige ‘oorzaak’ aan te duiden. De groeiende voorkeur voor een marktbenadering hangt ook samen met de erosie van het maatschappelijk middenveld (denk aan het ontzuilingsproces en daarmee gerelateerde processen van individualisering en consumentisme). Overigens ook door de professionalisering van hulpverlening en ondersteuning, gaan de professionals zelf zich profileren als ‘erkende deskundigen’ met een ‘bewezen meerwaarde’ die zich onderscheiden van andere ‘onprofessionele’ vormen van hulp (denk aan de groei van beroepsverenigingen in de psychosociale beroepswereld). Daarmee werd de weg vrijgemaakt voor een meer zakelijke en professionele benadering van het publieke domein die een samensnoeren van een verdere ‘vermarkting’ en ‘impactdenken’ in de hand lijkt te werken.

Het marktdenken wil naar eigen zeggen meer beslissingsruimte of autonomie geven aan de actoren die zelf rechtstreeks betrokken zijn – bij het openbaar vervoer, het onderwijs, de gezondheidszorg, enzovoort. Dat klinkt bekend, want iets soortgelijks stelt het impactdenken voorop.



Een eerste deel van de centrale stelling van deze bijdrage komt daarom op het volgende neer: *met de toenemende 'preventieve' overheidsbemoediging met gezinnen en opvoeding wordt de vraag naar de verantwoording van interventies niet alleen steeds meer verengd tot de vraag naar de wetenschappelijke verantwoording ervan. De problemen of bezwaren die met zulke gedachtegang samenhangen en -hangen, lijken nu ook te zijn 'opgelost' met het ogenschijnlijk onvermijdelijke impactdenken waarbij de sociale professionals 'zelf' hun 'rendement' mogen aantonen in termen van 'veranderingen'. Zo ontstaat een landschap van grote en kleine gezinsondersteunende initiatieven die weliswaar allen de autonomie hebben (of krijgen) om hun impact 'op maat van' hun werking te onderzoeken, maar er niet van onderuit kunnen dat er op één of andere manier impact gemeten, en liefst aangetoond, moet worden.*

Het tweede deel van onze stelling: *we voorspellen daarbij dat de 'stille evolutie' van het impactdenken initiatieven die nu nog weigeren of twijfelen om hun impact in kaart te brengen, op termijn overstag zullen gaan of eenvoudigweg hun bestaansrecht dreigen te verliezen. We schrijven landschap maar wellicht is een beter woord, om de lijn van hierboven aan te houden: markt(plaats). Meer specifiek leunt het impactdenken op marktwerking, met een (lokale) overheid die op afstand (bij)stuurt door de hand op de knip te houden en initiatieven onderling te laten concurreren (om financiering, relevantie, bekendheid, bestaansrecht), onder meer op basis van hun aangetoonde impact. Een ander risico is dat 'sterkere', dit wil zeggen financieel bemiddelde 'spelers', kunnen inzetten op consultancy bureaus die enerzijds de 'impact' publicitair in de verf kunnen zetten en anderzijds de opdracht kunnen krijgen om het 'marktaandeel' van de organisatie te verzilveren dan wel te laten groeien.*

## 2.4.2 De gevolgen van de impactmarkt

Het is goed mogelijk dat we in onze voorspelling te pessimistisch zijn en dat het allemaal niet zo'n vaart zal lopen. Toch willen we hier wijzen op een aantal neveneffecten waartoe zo'n 'impactmarkt' leidt.

Eerst is er de kwestie van *standaardisering*. Misschien is het denken aan 'prestatiebeloningen' – organisaties meer subsidiëren, en gezinsondersteuners meer (of minder) laten verdienen, op basis van hun impactfactor op de gezinnen die ze begeleiden – een brug te ver maar we denken dat de weg van *benchmarks* en *performance targets* met het impactdenken een stuk dichterbij ligt. Er zijn nu heel wat organisatie-eigen TOCS en registratiedocumenten en er zullen er nog veel worden ontwikkeld, al dan niet in co-creatie met onderzoeksinstellingen. Hoe mooi en waardevol al dat 'eigen toetsingsmateriaal' ook is (behalen we de veranderingen die we wensen te bereiken?), we verwachten hier op termijn toch een verschuiving naar standaardisering – waarbij de overheid een aantal gestandaardiseerde 'impactmeters' naar voren schuift als 'wetenschappelijk onderbouwd' te gebruiken materiaal. Impactmeters die wellicht ook toelaten om organisaties die min of meer hetzelfde aanbieden als gezinsondersteuning met elkaar te vergelijken, misschien wel te rangschikken.

Dit laatste brengt de kwestie van *openbaarheid* met zich mee. Een effect van neoliberale marktwerking is de steeds dominantere aanwezigheid van (statistische) informatie over de impact of kwaliteit of opbrengst of rendement – noem het zoals je wilt – van een organisatie. Binnen het marktdenken is het alleszins een must dat elke 'speler' een minimum aan informatie heeft en geeft over de kwaliteit van het 'product'. Dat kwam ook meermaals ter sprake tijdens de rondetafelgesprekken met werkveldorganisaties: hoe je een subsidiekanaal kan verleiden door veelzeggend cijfermateriaal in jouw 'pitch' op te nemen. Zo wordt er aangezet om steeds meer

informatie over de impact van een organisatie openbaar te maken (waarbij dan kan worden teruggevallen op geijkte impactmeters), wat mogelijks resulteert in een rangschikking van organisaties.

Er is ook de kwestie van *schaalvergroting*. Dit lijkt misschien paradoxaal omdat de gedachte achter marktwerking net is dat gezinsgerichte organisaties door de toegenomen autonomie net meer van elkaar zouden gaan verschillen, minstens het verschil tussen hen en andere organisaties net meer kunnen uitklaren. Het is evenwel nog maar de vraag of in een marktplaats 'kleinere' gezinsondersteunende initiatieven er niet beter aan doen zich in te schrijven in een groter (impact)verhaal – en dus hun 'verschil'(punten) net niét te sterk te benadrukken, om zich niet a priori te isoleren als 'speciaal' initiatief. Goed mogelijk dat het impactdenken op termijn organisaties aanzet om in grote schaal te fuseren – minstens intens samen te werken – om niet alleen en zozeer een zekere impact te hebben en deze te vergroten, maar ook en vooral om de (financiële) risico's te verkleinen. Immers, kartel- en monopolievorming zijn belangrijke strategieën in een marktwerking, zoals samenwerken een wezenlijk element is in het impactdenken. Het laat zich voorzien dat dit kan leiden tot een grotere afstand tussen het professionele aanbod en de vragen van kinderen, jongeren en hun ouders, die ervaren zo een grotere anonimiteit, wat wellicht voorkomen kan worden met meer kleinschalige initiatieven.

Bovenstaande neveneffecten zullen wellicht bekend in de oren klinken. We hebben ze geënt op de 'marktwerking' in het Vlaamse onderwijssysteem van de laatste decennia. Ook in de onderwijssector merk je een overheid op die wil inzetten op gestandaardiseerde en/of gecentraliseerde toetsing (en zodoende voorbij het 'eigen toetsingsmateriaal' van de school gaat). Ook in het onderwijs (maar bijvoorbeeld ook in de sector van de kinderopvang) wordt er steeds meer informatie over de kwaliteit van scholen openbaar gemaakt (waarbij wordt gebruik gemaakt van info uit gestandaardiseerde toetsen), wat wel degelijk resulteert in een rangschikking van scholen. Die vergelijkingsdrang gaat overigens zowel nationaal als internationaal door – met studies zoals PISA, TIMSS of ICCS. Scholen verbinden zich in steeds grotere scholengemeenschappen. Kleinere scholen hebben het moeilijk ... met als direct gevolg dat steeds meer leerlingen en hun ouders wat verloren lopen in grote 'fabrieksscholen'.



## 2.5 Pleidooi voor impactloos ontmoeten

### 2.5.1 Huishoudende burgers ...

Als pedagogen willen we niet lichtzinnig gaan over de ‘anonimiteit’ die we hierboven aanstipten. Voor een stuk lijkt ons die immers in de wereld van gezinsondersteuning al waarheid te zijn geworden. Niet zelden worden mensen als ‘ouders’ benaderd, dus als personen die kinderen moeten grootbrengen en dat dit gegeven, het ouderschap, hun identiteit grotendeels bepaalt. Anders gesteld: de noden en behoeften aan ondersteuning zijn deze van het ‘soort mensen’ die ouders zijn. De *andere* noden en behoeften van deze mensen zijn maar in zoverre van belang als ze relevant zijn voor het welzijn en opgroeien van hun kind(eren). Alsof die mensen geen andere zaken om het hoofd hebben bij het ‘huis-houden’ dan de opvoeding en geen recht hebben op ondersteuning bij dit gehele huishoudegebeuren *buiten* hun pedagogische opdracht van het grootbrengen van kinderen.

Bovenstaande redenering staat niet los van het impactdenken en de impactmarkt. Er lijkt namelijk een paradox mee te spelen. Het impactdenken vertrekt van de complexiteit van sociale en humane ‘systemen’, waarbij deze systemen met elkaar samenhangen, en waarbij de inter-actie tussen die systemen niet zonder meer voorspelbaar is. Een impactmarkt daarentegen wil juist wel liefst alles onder een noemer zetten (want makkelijker te vergelijken).<sup>16</sup>

Op twee manieren lijken ouders als ‘huishoudende burgers’ uitgesloten te worden en worden ze verhinderd zich te tonen zoals ze ‘werkelijk’ zijn: ze komen maar in beeld ‘als ouders’ én ‘als ouders’ kunnen ze maar beroep doen op ondersteuning – met het proportioneel universalisme wordt er zelfs vanuit gegaan dat ze *sowieso* gebaat zijn met een of andere vorm van ouderlijke ondersteuning. Wat ze doen en laten krijgt maar aandacht in zoverre het een indicator is voor wat interventie behoeft en wat effect (output, outcome of impact) kan zijn of is van de interventie. Spelend met woorden, zouden we kunnen zeggen dat het impactdenken in de gezinsondersteuning werkelijk ‘groot’ is en letterlijk opgevat moet worden: ze maakt een *indruk* op/in de huishoudende burger en *bestempelt* hem of haar in de eerste plaats als ouder en dit ten koste van de mogelijkheid zichzelf anders *uit te drukken*, zichzelf te tonen wie men ‘(in de alledaagse) werkelijk(heid)’ is.

### 2.5.2 ... ontmoeten elkaar ...

Toegegeven, tot op zekere hoogte laat het impactdenken wel degelijk toe aan mensen om zich te tonen als ‘huishoudende burgers’ en dus niet alleen als ouders. Toch in zoverre ze als ‘stakeholders’ een actieve rol krijgen toebedeeld in de opmaak van een TOC. In dat licht zou dan nagedacht kunnen worden over de verhouding van gezins- en opvoedingsondersteuning tot alle andere ‘sociale diensten’: moet het Huis van het Kind niet eerder opgevat worden als een kamer of een vleugel van het Sociaal Huis? Uiteindelijk wordt toch verondersteld dat een Huis van het Kind ‘werk maakt van’ verschillende levensdomeinen? En moeten dan niet alle ‘burgers’ die hoe dan ook allen huishoudende mensen zijn, of ze kinderen hebben of niet, meegenomen worden in (het organiseren van) de ondersteuning?

---

<sup>16</sup> In het Nederlands (en Duits) spreken we over ‘ouders’ (impliceert verschil in leeftijd, ervaring – jongere, ouderling) die ‘opvoeden’, wat een koepelterm is niet specifiek voor ouderlijk handelen, terwijl het Engelse (en Franse) ‘parent’ steeds de (Latijnse) betekenis mee draagt ‘verwante’ en ook breed gebruikt kan worden voor verschillende verwanten (bijv. voorouders, familieleden), waarvoor men bovendien einde vorige eeuw een neologisme bedacht ‘parenting’ (Frans equivalent ‘parentalité’): opvoeden, maar wel degelijk in gezins/verwantschapsverband. Besse (2011) wijst overigens op de ideologische functie van dit neologisme in de professionalisering van gezinsondersteuning als een nieuwe vorm van ‘*police des familles*’.

Bij een andere gelegenheid hebben we al elementen voor een dergelijk perspectief verkend door te gaan kijken hoe in het buitenland andere structurele modellen van 'ouders als burgers' uitgewerkt worden (Van Crombrugge, 2013). Hier willen we het houden op een nadenken over een pedagogische vorm van ondersteuning die 'huishoudende burgers' een stem geeft. Om terug te komen op de beeldspraak van 'impact als indruk', zouden we kunnen spreken over het *aanreiken van kansen om zichzelf uit te drukken*. Interventies zijn dan letterlijk 'tussen'-komsten, en wel deze vanuit een bijzondere 'inter-esse', met name het welzijn en opgroeien van kinderen. Het is omwille van deze belangstelling dat we huishoudende burgers kunnen aanspreken als ouders en met hen kunnen spreken over deze gedeelde interesse in kinderen en jongeren, opvoeden en opgroeien, gezinsleven en huishouden. Pedagogen en ouders vormen in deze zin een 'morele gemeenschap' die zich vinden in gedeelde 'kernwaarden' van de 'normatieve praktijk' die opvoeden en huishouden is, en die zich samen beraden over hoe deze beleefd en geleefd worden en zich concreet vertalen in allerlei normatieve keuzes (voor deze aan MacIntyre geïnspireerde opvatting, zie Van Crombrugge, 2009, p.25-30).

Het 'tussen'-komen of 'inter'-veniëren is dan gericht op het scheppen van ruimtes om met elkaar te spreken, of beter: om elkaar te ontmoeten. We geven voorkeur aan de term ontmoeten omdat dit woord oorspronkelijk geïkt werd voor het aanduiden van wat aanvangt te gebeuren als mensen die elkaar niet kennen, elkaar bij toeval treffen. Blijkbaar duidt de 'ont' van 'ontmoeten' etymologisch op het begin (het ont-staan) van een handeling, in dit geval het elkaar tegemoet treden.<sup>17</sup> Wat dan gebeuren kan, is onvoorspelbaar. Wat wel zeker is, is dat in de ruimte waarin men elkaar 'tegenkomt' door dit samenkomen een tussenruimte, een 'tussen-menselijke ruimte'<sup>18</sup> ontstaat waarin betrokkenen zich op een of andere wijze met elkaar verbonden geraken.

Het zich met elkaar verbinden is een mogelijkheid, en wellicht een wenselijkheid, maar zeker geen (a priori) vast te leggen verandering of controleerbaar 'effect'. Een ontmoeting kan tot een gesprek leiden, maar ook niet, ook al zouden we wensen dat de ontmoeting leidt tot een gesprek, een echte dialoog. De huishoudende burger kan zich niet tonen als ouder, ook al wordt hij daarop expliciet aangesproken door de sociale professional.

Of nog: in de ondersteuningsrelatie komt men de ouder(s) als huishoudende burger(s) *tegemoet*, waardoor men de mens 'achter' de ouder ook echt *ontmoet*. Je kan iemand alleen maar tegemoetkomen als je een paar stappen in diens richting zet – als je buiten jouw comfortzone treedt, dus als je het 'comfort' van hoe jij denkt dat die huishoudende burger met zijn of haar kind(eren) omgaat, inclusief hoort om te gaan, of wat de ondersteuning mogelijk zal teweegbrengen voor even opschort, of omgekeerd: op het spel zet. De huishoudende burger/ouder kan deze geste aangrijpen om als 'morele agent', d.w.z. als een persoon die zijn opvoeding en ouderschap vormgeeft door te verwijzen naar wat hij of zij goed of slecht, juist of fout, wenselijk of ongepast vindt, naar voor te treden in de ondersteuningsrelatie. De ouder die dan op de ondersteuner *toekomt*, brengt ook zijn eigen *toekomst* binnen. Verantwoord ondersteunen betekent dan ook niet de ( nabije) toekomst van de ouder 'vastleggen' in vooraf bepaalde kwaliteitscriteria of impactfactoren, maar juist integendeel de toekomst echt kans geven open te blijven.

Het punt dat we hier willen maken is niet dat 'ontmoeting' meer centraal hoort te staan als ondersteuningscategorie. We willen ook niet ontkennen dat de manier waarop er decretaal over ontmoetingen in opvoedingsondersteuning werd gesproken en geschreven op een aantal punten problematisch was (zie o.a. Ramaekers & Noens, 2012). *Het punt dat we willen onderstrepen is dat*

---

<sup>17</sup> In andere talen wordt wat in het Nederlands ontmoeten heet, veelbetekenend 'sich begegnen', 'se rencontrer', wat wijst op een wederzijds zich *tegenover* elkaar opstellen.

<sup>18</sup> Buber spreekt over het '*between/Zwischen*' en '*inter-human/Zwischenmenschliche*' van de ontmoeting, wat door 'het sociale' niet gevat kan worden, zoals ook Arendt het 'politieke' van het 'sociale' onderscheidt.

*‘onder’-steunen in wezen ‘ont’-moeten is – de ouders de kans geven om zich (opnieuw) te (ver)tonen, dus zich te ontdoen van, minstens te reflecteren op, ‘evidenties’ (zowel vanuit hun persoonlijke geschiedenis, als vanuit de samenleving of binnen het ondersteuningsinitiatief) dat het opvoeden zus of zo moet, kan of zal zijn.*

Om ‘impact’ te creëren, moet je jezelf inspannen. Eerder lijkt gezinsondersteuning ons een zaak van ontspannen. Het siert gezinsondersteuners als ze over een vorm van gelatenheid beschikken. Toegegeven, het begrip klinkt wat negatief – je bent gelaten, je berust in de dingen, je legt je lijdzaam bij iets neer – maar in het Duitse *Gelassenheit* is er ook de positieve connotatie met kalmte bewaren, met evenwichtig in het leven staan, met zich niet laten verstoren door de waanzin van de dag. Een ondersteuner heeft geen garantie dat het in de opvoeding bij die mensen wel goed komt. In zekere zin gaat het hem ook niet om veranderingen teweegbrengen. Hetgeen dat hem of haar drijft om de ouder tegemoet te treden is de hoop, en dus niet de zekerheid, dat iemand ergens er iets aan heeft (waarbij die iemand niet per se de opvoeder zelf hoeft te zijn). Het is juist deze hoop, gekoppeld uiteraard aan zijn knowhow en ervaring (want we leven niet op hoop alleen), die hem of haar in staat stelt een gezonde dosis gelatenheid te cultiveren. En het is juist dankzij deze gelatenheid dat de gezinsondersteuner zich niet laat verstoren door de ‘evidenties’ die cirkelen rondom de persoon (of het profiel van die persoon) die wordt ontmoet (in de ondersteuning) noch door de ‘bewijzen’ dat deze vorm van ondersteuning bij die persoon normaliter zijn vruchten zal afwerpen en uiteindelijk enige veranderingen zal teweegbrengen. Eerder is het omgekeerd: wat evident is om (niet) te zeggen of wat wijs is om (niet) te doen wordt voor beide partijen pas duidelijk ‘in’ het ont-moeten zelf.

### 2.5.3 ... en worden ook uitgenodigd voor gesprek

Bij dit alles is wel belangrijk niet te vergeten dat inzetten op ontmoeting en het cultiveren van ‘hoop in gelatenheid’, niet vrijblijvend is, noch kan zijn. Een pedagogische ondersteuning die de huishoudende burgers als ouders ernstig neemt, reduceert hun vragen niet tot een kwestie van subjectieve keuzesituaties. Ze erkent de huishoudende burgers in hun ouderlijke verantwoordelijkheid door hen wel degelijk *aan te spreken* op die verantwoordelijkheid: door hen in gesprek te brengen met ‘derden’ ten aanzien waarvan ze zich niet alleen kunnen *tonen* en hun overtuigingen en twijfels verwoorden, maar met wie ze ook kunnen zoeken naar het *verantwoorden* van keuzes, beslissingen en overtuigingen.

De ondersteuning mag en moet er wel degelijk naar streven het gesprek tussen huishoudende burgers als ouders te ‘organiseren’ en hierbij duurzaamheid van gesprekken te ambiëren. Het toeval en de onvoorspelbaarheid van de ontmoeting sluiten niet uit alles te doen om de huishoudende burgers als ouders te ‘verenigen’. We willen hen niet alleen samenbrengen, maar willen wel degelijk ook ‘gemeenschap-stichtend’ werken. De ervaringen met burgerinitiatieven – en wat vroeger ‘zelfhulpgroepen’ of ‘ouderverenigingen’ genoemd werden – zijn en blijven relevant voor de pedagogische ondersteuning van ouders. Elkaar erkennen als gesprekspartner is immers niet vrijblijvend en wel in de zin dat het in gesprek gaan niet mogelijk is zonder dat de deelnemers de voorwaarden van het met elkaar spreken als normatieve regels voor het gesprek aanvaarden.<sup>19</sup> De tussenruimte van de ontmoeting wordt op deze manier wel degelijk ‘bepaald’ en ‘beperkt’. De gemeenschap van ouders is er wel degelijk eentje van huishoudende burgers, een pedagogische civil society. De ‘impact’ hiervan voor de democratische samenleving kan niet overschat worden en is daarom niet te vatten in een effectmeting.

---

<sup>19</sup> Een en ander werd reeds vroeger vanuit een ‘agogisch’ standpunt uitgewerkt door Vandemeulebroecke & Van Crombrugge, 2002; Van Crombrugge, 2006.

## Slotgedachte

Men kan zich afvragen ‘wie kan er nu tegen impact in de brede sector van gezinsondersteuning zijn?’ Deze vraag articuleert voor ons de grenzen van onze tijdsgeest. De vraag brengt alleszins tot uitdrukking dat we het vandaag steeds moeilijker vinden om na te denken over ondersteuning en hulpverlening buiten impact (monitoring en evaluatie). Eerste antwoorden kunnen zijn dat het impactdenken op een bepaalde manier ook maar een keurslijf is, of dat dit soort denken de deur opent voor een wat kil ondernemersjargon (met termen als ‘stakeholders’ en ‘outcomes’).

Meer fundamenteel kunnen we ons de vraag stellen in hoeverre de voornaamste ambitie van het impactdenken, met name recht doen aan de complexiteit van een gezinsondersteunend initiatief dat veranderingen wil teweegbrengen in het leven van mensen, kan aangehouden worden. Zo’n ‘tellen en vertellen’ (onderzoeks)modus (h)erkent weliswaar de dagelijkse realiteit van gezinnen en hun ondersteuning/ondersteuners, maar (h)erkent het ook de huidige economische realiteit van rationalisering en ‘optimalisering’ van middelen? Kort gesteld: is het niet vaak zo dat in een ‘markt’ van ondersteunende initiatieven het project met het ‘sterkste’ verhaal, een verhaal dat duidelijk vooropstelt hoeveel het kost en wat het opbrengt, aan het langste eind trekt?

Onze weigering om volledig mee te gaan in het impactdenken is geen conservatieve of pessimistische reflex. Het is ook geen blindheid voor de realiteit – ‘return on investment’ speelt wel degelijk een rol, en de vraag ernaar mag wat ons betreft gesteld worden. Als we er als samenleving op vooruit willen gaan, moeten we durven benoemen waarom zo’n ‘investering’ niet werkt – al moeten we altijd de reflectie maken voor wie dit ‘zogezegd’ niet werkt. We willen liever geen impact, omdat we ons niet altijd terugvinden in de boodschap dat er ‘indruk’ (cf. verschil, verandering, invloed) moet gemaakt worden. Dat lijkt ons voor een verwachting te zorgen die niet altijd kan of moet worden ingelost.

Graag verwijzen we even naar het gegeven dat het grootste aantal burn-outgevallen wordt teruggevonden in de zorg-, welzijns- en onderwijssectoren (Chabot, 2018). Beroepen in deze sectoren functioneren op basis van de menselijke relatie en proberen via die relatie de ander te ‘veranderen’. De leerling meer inzicht bijbrengen, bijvoorbeeld, of de persoon met een verslavingsproblematiek minder afhankelijk van de drug te maken. In die zin zou je kunnen zeggen dat een ‘theory of change’ altijd al zijn rol heeft gespeeld. Maar de ander weigert soms ook te veranderen, en heeft eigenlijk ook de opdracht om weer-stand te bieden als onderdeel van de persoonsontwikkeling.

Professionals zijn al voortdurend bezig met ‘veranderingen’ teweeg te brengen, of liever: ‘onvolmaaktheden’ te overstijgen – in de ander, in zichzelf, in de samenleving. En ze doen dat op een subtiele, vaak onzichtbare manier. De leraar wijst bijna achteloos op een berekeningsfout bij een leerling, de arts zoekt naar de juiste woorden om de ziekte voor een oudere man te omschrijven, de ondersteuner steekt een foldertje voor een paaszoektocht in de bus van het gezin dat ze begeleidt, denkend dat het een prettige uitstap kan zijn. Het subtiele raakt altijd aan het niets. Wat deze tussen-momenten, deze momenten die zich veelal afspelen ‘tussen’ het ‘échte takenpakket’, gemeen hebben is dat ze de betrokkene(n) helpen te bestaan. Niet alle in-drukken hoeven misschien zichtbaar te worden. Dan wordt het subtiele gekoloniseerd. Wellicht daarom zien degenen die het kleine ont-moeten verdedigen er bij tijden zo moe uit ...

# 3. Impact van de brede gezinsondersteuning als inzet van beleid en regelgeving

Gianni Loosveldt

## 3.1 Inleiding

In haar Vlaams regeerakkoord van 2019 engageerde de Vlaamse regering zich om, wat het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) betreft, “sterk [in te zetten] op performantie, resultaatgericht investeren na bewezen evidentie (meten *outcome*), vereenvoudiging, innovatie, digitalisering, sociaal ondernemerschap volgens de afgesproken regels en de uitbouw van een Vlaams zorg- en ondersteuningslandschap dat de keuzevrijheid en de regie van de cliënt voorop stelt” ([Vlaamse Regering](#), 2019, p. 74).

In bepaalde velden van het sociaal beleid bestaat al langer aandacht voor impact. Dat is onder meer het geval voor [ontwikkelingssamenwerking](#). Hiervoor steunt de wetgever op OESO-criteria voor ontwikkelingshulp: relevantie, doelmatigheid, doeltreffendheid, impact en duurzaamheid. Een deel van de werkmiddelen moet worden voorbehouden voor monitoring en impact ([Develtere](#), 2020, 24 november).

Voor het [sociaal-cultureel volwassenenwerk](#) geldt dan weer dat de bijdrage van een organisatie aan het realiseren van sociaal-culturele participatie van iedereen wordt beoordeeld bij subsidieaanvragen en de evaluatie van de werking.

Deze bijdrage gaat na wat het gewicht is van de ‘impact van de brede gezinsondersteuning’ in beleid en regelgeving. Daarmee ligt de focus op de extrinsieke motivatie van organisaties om hierrond te werken, beseffende dat organisaties ook zonder overheidsbeleid hierdoor gedreven kunnen zijn (Depauw et al., 2022). Doorheen de tekst stellen we ons de vraag wat de finaliteit is van het impactperspectief voor de overheid.

Beleid en regelgeving worden vanuit een evolutief perspectief benaderd. Dit houdt in dat we, naast impact, onder meer ook effectiviteit, *output* en *outcome* in beleid en regelgeving meenemen in onze analyse. Al in 1990 werden immers in het kader van het Vlaams Welzijnscongres op initiatief van minister Lenssens de volgende vragen opgeworpen: “Hoe systematisch wordt in diensten en instellingen onderzoek verricht naar de kwaliteit van hulpverlening? Naar de efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening? Zou een systematische kwaliteitsevaluatie, effectenanalyse niet kunnen leiden tot de verfijning van methodologieën? Tot effectiever functioneren van welzijnswerkers?” (Baert & Vael, 1990, p. 70-71). Steyaert (1996) signaleerde dat “[d]e *effectiviteit van welzijnszorg* [...] na de kritische geluiden uit de jaren zeventig en tachtig een belangrijk aandachtspunt [blijft]. Ondanks de wetenschappelijke en professionele kennisontwikkeling inzake welzijnszorg blijft er in de samenleving de vraag hangen 'of het allemaal wel wat uithaalt?’”

Voor de analyse steunen we hoofdzakelijk op beleids- en wetteksten, aangevuld met literatuur. We beperken ons tot het Vlaamse beleid vermits het zwaartepunt van het beleid rond brede gezinsondersteuning bij de Vlaamse Gemeenschap ligt.

De bijdrage is opgebouwd is uit vijf 'bewegingen' die we terug vinden in een kwarteeuw gezins(welzijns)beleid, zijnde het aansturen op:

1. een kwaliteitsbeleid door organisaties in onder meer de brede gezinsondersteuning;
2. sociaal ondernemerschap bij deze organisaties;
3. een gezinsondersteunende praktijk die steunt op evidentie over effectiviteit;
4. subsidiëring die kan worden verantwoord vanuit resultaten;
5. doelregelgeving die impact-gericht werken in de brede gezinsondersteuning moet vergemakkelijken.

Deze vijf bewegingen zijn met elkaar verweven. Het naast elkaar behandelen ervan, maakt de analyse toegankelijker en laat ons toe bij elke beweging enkele kritische reflecties te maken.

## 3.2 Kwaliteitsdecreten: van doeltreffendheid naar een impactgerichte kwaliteitscultuur

### 3.2.1 Kwaliteitsdecreet van 1997

Als het beleid vandaag belang hecht aan de impact van de brede gezinsondersteuning, dan gaat dit terug op een beweging die ingezet is met de kwaliteitsregelgeving rond de eeuwwisseling. De decreetgever liet zich inspireren door het Total Quality Management uit het bedrijfsleven. Dit is een denkwijze over management, die steunt op de wensen en verwachtingen van de klant en gericht is op een voortdurende verbetering van werkprocessen. Integrale kwaliteitszorg moet een organisatie scheppen die de eigen werkprocessen voortdurend wil verbeteren. Deze managementtheorie verwerpt de idee dat een hogere productiviteit kan worden bereikt door kostenbesparing en gaat ervan uit dat het mogelijk is om een hoge kwaliteit van producten of diensten goedkoop te houden (Robbins & Coulter, 2006).

Het [Kwaliteitsdecreet](#) van 1997 legde een erkende welzijnsvoorziening (bijv. voorziening voor kinderopvang of organisatie of centrum voor kindercare en gezinsondersteuning) op om “bij het vervullen van haar opdracht een verantwoorde hulp- en dienstverlening [te verstrekken] aan elke gebruiker”. In de memorie van toelichting wordt verantwoorde hulp- en dienstverlening omschreven als een hulp- en dienstverlening die rekening houdt met doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit en maatschappelijke aanvaardbaarheid. Onder doeltreffendheid of effectiviteit wordt verstaan dat “de beschikbare middelen [...] optimaal [worden] ingezet om het beoogde doel te bereiken” ([Vlaamse Regering](#), 1997, p. 10). Dit is een verkeerde definitie die eerder opgaat voor doelmatigheid (efficiëntie): doeltreffendheid slaat enkel op de mate waarin het doel wordt gehaald, ongeacht de geleverde inspanningen of inzet van middelen. De decreetgever liet bovendien na om ‘het beoogde doel’ te omschrijven. Is het doel van het maken van pakweg een wagen evident, dan is dit veel minder het geval voor gezinsondersteuning.

In het kader van de verplichting om een verantwoorde hulp- en dienstverlening te verstrekken aan elke gebruiker moest een welzijnsvoorziening een kwaliteitsbeleid ontwikkelen. Dat moest erop gericht zijn op een systematische wijze de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening, alsook van haar werking te bepalen, te plannen, te verbeteren, te beheersen en te borgen. De [kwaliteitscirkel van Deming](#) – Plan-Do-Check-Act – is niet veraf. Het kwaliteitsbeleid moest worden geconcretiseerd in kwaliteitszorg, gebruik makend van middelen als een kwaliteitssysteem en kwaliteitsplanning.

Dit kwaliteitssysteem moest worden beschreven in een kwaliteitshandboek. [Voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand](#) moesten in dat kader een procedure uitschrijven voor het evalueren en bijsturen van de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de hulp- en dienstverlening, voor het meten van de tevredenheid bij de gebruikers en voor het meten van de tevredenheid bij het personeel.

De Vlaamse Regering kreeg de opdracht om voor elke sector de sectorale erkenningsvoorwaarden te herzien waarbij op een concrete manier sectorale invulling moest worden gegeven aan het Kwaliteitsdecreet. ‘Sector specifieke’ minimale kwaliteitseisen kwamen tot stand. Zo werd aan [verenigingen voor gezinseducatie](#) opgelegd om doeltreffend te zijn, “d.w.z. op een doelgerichte wijze, met actieve betrokkenheid van de deelnemers en met het oog op de tevredenheid van de interne en externe klanten”. Doelgericht zijn betekende voor de minister “per activiteit doelen formuleren, communiceren naar alle betrokkenen en evalueren”.



De verplichting om doeltreffend te zijn voor de [centra voor integrale gezinszorg](#) (CIG's) hield dan weer in dat de hulp- en dienstverlening "met duidelijke doelen en met juiste inzet van mensen en middelen" gebeurde. De voorzieningen moesten in hun hulpverleningsplannen duidelijke doelen formuleren die op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en bijgestuurd moesten worden. De doelstellingen van de organisatie moesten worden geformuleerd en geoperationaliseerd. CIG's moesten die regelmatig evalueren en bijsturen.

Opvallend is – alles komt terug - dat dit decreet werd goedgekeurd onder de belofte van deregulering, te begrijpen als regulering die meer ruimte laat aan of nog, meer verantwoordelijkheid legt bij, de voorzieningen: "Grotere responsabilisering van de voorzieningen gaat samen met een overheid die zich terughoudend opstelt". Dit moest gepaard gaan met een herziening van de sectorale erkenningsnormen "om na te gaan in welke mate de bestaande, vaak gedetailleerde regelgeving, een remmende invloed heeft op de toepassing van het principe van de zelfregulering van de voorzieningen". Die actualisering zou kunnen leiden tot een afname of een aanpassing van de regels, maar ook een toename werd niet uitgesloten ([Vlaamse Regering](#), 1997, p. 5). De idee van responsabilisering van voorzieningen door de overheid, die regelgeving anders wil inzetten, zal een blijver zijn, zo blijkt uit meer recente ontwikkelingen zoals Vroeg en Nabij (zie 3.6).

Het Kwaliteitsdecreet van 1997 lokte kritiek uit omwille van de verzakelijking die versterkt zou worden ([Van Tilt](#), 1997). Ook een (te sterk) geloof in de beheersbaarheid vinden we als kritiek terug in de literatuur ([Berghmans et al.](#), 2014).

De kritiek heeft alleszins niet kunnen verhinderen dat kwaliteitszorg als een continu proces ingang heeft gevonden bij (vooral grotere) voorzieningen, waar een kwaliteitscoördinator kon worden aangesteld. Het aansturen op aandacht voor werkprocessen in welzijnsvoorzieningen, onder meer met het oog op doeltreffendheid, zou als een begin van aansporing tot impact-gedreven werken kunnen worden beschouwd. Impact staat evenwel voor effecten, ook de indirecte en de negatieve, die zich op lange termijn (mee) ten gevolge van een praktijk voordoen. De doeltreffendheid in het kader van dit decreet beantwoordt daar niet aan, maar markeert wel het begin van een beleid(sdiscours) dat alsmear meer op resultaat zal zijn gericht.



## 3.2.2 Kwaliteitsdecreet van 2003

### Verantwoorde zorg

Ook met het [decreet van 17 oktober 2003](#) betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen zijn voorzieningen verplicht aan iedere gebruiker verantwoorde zorg te verstrekken. Met het decreet werd gebruikersgerichtheid toegevoegd aan de vereisten die gelden voor een verantwoorde zorg. Het decreet bepaalt uitdrukkelijk dat voorzieningen en gebruikers elk een aandeel hebben in de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de zorg, onverminderd de verantwoordelijkheid van de overheid. Dit laatste mag niet buiten beschouwing blijven. Responsabilisering van voorzieningen voor hun doeltreffendheid laat de overheidsverplichting om te voorzien in een adequate subsidiëring van onder meer gezinsondersteuning onverlet. Adequaatslaat hier op de publieke middelen die worden uitgetrokken op microniveau en niet op het macrobudget dat onmiskenbaar sterk is aangegroeid.

### Zelfevaluatie: algemeen

Elke voorziening moet volgens het decreet aan kwaliteitszorg doen, gericht op deze verantwoorde zorg. Voor het uitvoeren van het kwaliteitsbeleid zijn een kwaliteitsmanagementsysteem en een zelfevaluatie nodig, bepaalt het decreet. Deze zelfevaluatie was niet voorzien in het Kwaliteitsdecreet van 1997. Het gaat om “een systematische evaluatie van de processen, structuren en resultaten van de voorziening en wordt door de voorziening zelf verwezenlijkt”. Onder meer organisaties in de brede gezinsondersteuning moeten door middel hiervan aantonen hoe ze hun processen, structuren en resultaten bewaken, beheersen en voortdurend verbeteren.

### Zelfevaluatie in de jeugdhulp

Voor de voorzieningen in de jeugdhulp legt de [Vlaamse Regering](#) sinds 2014 een schema voor deze zelfevaluatie op. De voorzieningen moeten zichzelf scoren op een aantal items volgens vijf mogelijke groeiniveaus. Eén van deze items is ‘samenlevingsresultaten’, opgedeeld in de ‘waardering strategische partners’ en ‘maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen’. Een organisatie scoorde het laagst voor het laatste deelitem wanneer zij “niet [nagaat] wat haar maatschappelijk opdracht is”. De hoogste score kan de organisatie zichzelf toekennen wanneer zij “acties [neemt] om, samen met andere betrokkenen, vanuit haar maatschappelijke opdracht proactief en constructief maatschappelijke tendensen te beïnvloeden”.

Voor het item 'gebruikersresultaten' is er het deelitem 'effect van de hulpverlening':

Groei niveau	Gebruikersresultaten: effect van de hulpverlening De organisatie...
0	... gaat het effect van de hulpverlening voor de gebruikers niet na.
1	... gaat de ad hoc effecten van de hulpverlening na.
2	... hanteert één of enkele methodieken of instrumenten om het effect van de hulpverlening te meten.
3	... heeft SMART indicatoren geformuleerd om het effect van de hulpverlening na te gaan.
	... gebruikt systematisch de eigen en de sectorale gegevens als een uniform registratiesysteem om de effecten en processen van de hulpverlening in kaart te brengen.
	... participeert in wetenschappelijk onderzoek.
4	... evalueert systematisch de gehanteerde indicatoren en instrumenten om de effecten van de hulpverlening te meten en stuurt ze bij.
	... gebruikt de aanbevelingen van wetenschappelijk onderzoek om de hulpverlening te optimaliseren.
	... gebruikt de eigen en de sectorale gegevens uit een uniform registratiesysteem om systematisch acties op te zetten rond de inputgebieden en de kernprocessen.
5	... linkt de resultaten van de effectmeting aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.
	... staat model voor andere organisaties inzake het meten van de effectiviteit van de hulpverlening.
	... publiceert de resultaten van de hulpverlening, de registratiegegevens en de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek.

In 2019 stelde het Agentschap Jongerenwelzijn in een [brief](#) aan de voorzieningen vast dat 'effect van hulpverlening' een deelitem is waarop organisaties zich het laagst scoren. Het bleek het enige kwaliteitsthema te zijn dat op Vlaams niveau gemiddeld onder groeiniveau 2 blijft. En ook op individueel organisatieniveau is het meestal het thema dat het laagste scoort. Het viel het agentschap ook op dat hier amper verbeteracties aan gekoppeld werden. Als verklaring hiervoor werd aangegeven dat het organisaties aan tools ontbreekt om dit effect te meten. Dit noopte het agentschap om 'effect van hulpverlening' als centraal thema naar voor te schuiven voor 2019-2020.

De [Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid en Gezin](#) (2018) (SAR WGG) merkte eerder op dat het niet altijd even gemakkelijk is om het resultaat van ondersteuning en hulp te meten. Om de kwaliteit van het resultaat te beschrijven zijn, aldus de SAR WGG, de *output*, de *outcome* en de impact van belang. Resultaatsindicatoren worden mogelijk geacht, op voorwaarde dat de finaliteit ervan duidelijk is. Bovendien wijst de SAR WGG er op dat het resultaat van goede ondersteuning en hulp niet altijd kwantitatief uit te drukken is, en dat er niet altijd een lineaire relatie is tussen handeling en resultaat.

[Verhaeghe](#) (2013) problematiseert het meten, stellende “dat subjectieve inschattingen door verschillende mensen begrepen en verwerkt worden als objectieve gegevens – en dat zijn ze nu net niet”.

Het Agentschap Jongerenwelzijn spiegelde zich aan de *outcome*-criteria die in Nederland gelden. De jeugdhulp is er een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Sinds 2015 zijn gemeenten verplicht in hun beleidsplan aan te geven welke *outcome*-criteria zij voor jeugdhulpvoorzieningen hanteren. De Vereniging Nederlandse Gemeenten en de brancheorganisaties jeugdhulp reiken een basis-set van *outcome*-indicatoren aan ([Nederlands Jeugdinstituut](#), 2019):

1	Uitval van de cliënten
2	Tevredenheid van cliënten over het nut van de jeugdhulp
3	Doelrealisatie van de hulp: de mate waarin... 3.1. cliënten zonder hulp verder kunnen 3.2. er na beëindiging geen nieuwe start van jeugdhulp plaatsvindt  Voor individuele hulptrajecten: 3.3. waarin problemen zijn verminderd en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd 3.4. waarin overeengekomen doelen zijn gerealiseerd

Het Agentschap Jongerenwelzijn verwachtte van een voorziening in de jeugdhulp een kwaliteitsverslag voor het werkjaar 2019 waarin het resultaat van een denkoefening werd weergegeven. Deze moest volgende onderdelen bevatten: een algemene visie op het effect van hulpverlening, een visie op een vastgelegde set van indicatoren, verwijzende naar de Nederlandse indicatoren en eventuele andere/aanvullende indicatoren, methodieken en praktijken om te werken rond het effect van de hulpverlening.

Volgende richtvragen, die steunen op het EFQM-model, werden aangereikt:

1	Visie, missie en doel	Hoe definiëren jullie effectmeting binnen de eigen organisatie? Waarom willen jullie effectmeting gebruiken in de organisatie? Waarom past effectmeting (niet) bij de algemene visie van jouw organisatie? Hoe past effectmeting bij het kwaliteitsbeleid en -traject in jouw organisatie?
2	Strategie	Hoe ziet de ideale effectmeting voor jouw organisatie er uit?
3	Medewerkers	Zal er verschil in betrokkenheid zijn?
4	Middelen en partnerschappen	Wat/wie zal jouw organisatie nodig hebben om al het bovenstaande te realiseren?
5	Processen	Wanneer zal een effectmeting best plaatsvinden in jouw organisatie? Welke acties zal men bij een effectmeting kunnen onderscheiden in jouw organisatie?
6	Waarderingen	Op welke manier zal effectmeting gewaardeerd worden door de medewerkers in jouw organisatie? Door gebruikers? Door het agentschap? Door andere partners? Hoe zal je zicht krijgen op deze waarderingen? Welke betekenis zal deze waardering hebben voor al het bovenstaande?
7	Eindresultaten	Waardoor zal de norm voor het eindresultaat van de effectmeting bepaald worden in jouw organisatie? Wat zal er gebeuren met de eindresultaten? Voor wie zullen ze bedoeld zijn? Op welke manier kan benchmarking of - learning uitgevoerd worden zodat ze zinvol is bij de eindresultaten van een effectmeting?
8	Leer en innoveer	Welke argumenten na een effectmeting kunnen aanleiding zijn voor een proces van leren en innoveren in jouw organisatie?

Wat is de 'uitkomst' geweest van dit overheidsinitiatief om voorzieningen in de jeugdhulp meer te laten werken rond het effect van de hulpverlening? [Maes en Cools \(2021\)](#) stellen dat "[h]et duidelijk is dat de integrale jeugdzorg vandaag actief bezig is met dit thema. Dat doet men met veel enthousiasme en een kritische blik. Met veel aandacht voor hun praktijk en de positie van hun jongeren en diens context zoekt men bruikbare vormen van effectmeting die hen in staat stellen om de gerealiseerde impact te tonen en zichzelf kritisch in vraag te stellen" (p. 29). De onderzoekers vinden dat doelrealisatie de indicator is die het meest uitdagend is bij de uitbouw van effectmeting. Een meerderheid lijkt het erover eens dat effectmeting een verhaal van 'tellen en vertellen' moet zijn. Maes en Cools sluiten aan bij de stelling dat "je [...] van effectmeting of indicatoren niet [mag] verwachten dat ze alles capteren, ze zijn slechts een hulpmiddel om een beter zicht te krijgen op het functioneren en de impact van je werking" (p. 29). Aandachtspunten die terugkomen zijn (1) het creëren van een draagvlak, (2) het aanstellen van een regisseur voor het thema, (3) het verankeren van dit thema doorheen de organisatie zodat iedereen op de hoogte is van het 'waarom' en bevindingen worden teruggekoppeld, (4) het zoeken naar registratie die ook bruikbaar is in de

context van begeleiding zodat effectmeting niet enkel wordt ervaren als meer registreren, maar men ook echt de meerwaarde ziet in de dagelijkse praktijk.

In de ondernemingsplannen van Opgroeien voor 2020 en 2021 lezen we dat Opgroeien “de *outcome* en *output* van de residentiële jeugdhulp [zal] definiëren” ([Opgroeien](#), 2020, p. 18; [Opgroeien](#), 2021a, p. 52). Het ware logischer geweest *outcome* na *output* te vermelden. Zoals we zagen gaat het begrip output (de geboden dienstverlening) vooraf aan *outcome* (de waarschijnlijke of bereikte effecten op korte en middellange termijn). Bedoeling is te “verkennen wat we begrijpen onder ‘*outcome* van residentiële jeugdzorg’: in welke mate en hoe kan deze vorm van hulpverlening zich verantwoorden? We verkennen hoe dit zich verhoudt [ten aanzien van] de procesmatige input van de hulpverlening” ([Opgroeien](#), 2021a, p. 52). Hoewel de overheid zelf eerder *outcome*-indicatoren naar voor schoof is het resultaat van deze verkenning niet gekend.

### ‘Evaluatie van de evaluatie’

Het Kwaliteitsdecreet van 2003 operationaliseerde sterker het werken rond effectiviteit door het instrument van de zelfevaluatie op te leggen. Een zelfevaluatie kan een impactmeting omvatten. [EXPOO](#) (z.d.) stelt dat “[o]rganisaties die inzetten op zelfevaluatie, [...] ook [gaan] voor meer impact, door die te meten en in te schatten. Ze documenteren, monitoren, vergelijken en evalueren. Maar daar blijft het niet bij. Ze leren uit hun eigen ervaringen en vergroten zo de kwaliteit en de langetermijneffecten van hun acties en diensten. Ze kijken kritisch naar hun keuzes, hun manier van werken en hun resultaten. Ze leren uit wat goed gaat, maar ook uit hun fouten. Ze willen hun kwantitatieve en kwalitatieve impact inzichtelijk maken, systematisch opvolgen en bijsturen. Zo kunnen ze een nog groter verschil maken”.

Volgens minister Beke ([Vlaams Parlement](#), 2022a) “heeft [het decreet] onmiskenbaar een positieve kwaliteitsdynamiek op gang gebracht in onze sectoren. Er werden referentiekaders ontwikkeld, kwaliteitsindicatoren vastgelegd, specifieke procedures uitgewerkt, zelfevaluatie-systemen uitgetest en ingevoerd, systemen van coaching en begeleiding opgezet ... Een hele variatie dus, waarin we duidelijk een verschuiving zien van het ‘kwaliteitszorgproces’ naar aandacht voor het resultaat, de output (kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning), *outcome* (maatschappelijke effecten) en impact van de zorg”.

[Verhaeghe](#) (2013) zet zich af tegen het meten-is-weten. Voor hem “[is] de obsessie inzake meten [...] een onvermijdelijk gevolg van het neoliberale mensbeeld, samen met de groeiende regelgeving en controledwang. Binnen die denkwereld gaat men ervan uit dat mensen individualisten zijn die alleen hun eigen profijt willen. Dit betekent dat je hen niet kan vertrouwen, eerder integendeel. Gevolg daarvan is dat alles vastgelegd moet worden in contracten, protocollen, functie-omschrijvingen en kwaliteitshandboeken, en dat er constant gecontroleerd en geëvalueerd moet worden of de werknemers zich daaraan houden. Dit is vaak ook nodig, want wie in een dergelijk systeem opgroeit en werkt, die zal er zich na verloop van tijd ook naar gedragen. Het gevolg daarvan is dat een dergelijke organisatie voortdurend nieuwe regels en regelgevingen produceert, met als doel een zo volledig mogelijke controle en een zo totaal mogelijke beheersing. De opvolging en uitvoering van die nieuwe regelingen moeten dan ook weer gemeten worden, enzovoort. Het resultaat bij de werknemers is overal hetzelfde: de zogenaamde ‘kwaliteitszorg’, met de bijbehorende metingen, audits en accrediteringen, wordt door hen ervaren als een controle-met-kans-op-bestrafing en dus als een uiting van wantrouwen (“Denken ze dat ik mijn werk niet kan misschien?”). Dergelijke kwaliteitszorg leidt nagenoeg nooit tot meer kwaliteit, wel tot slechtere arbeidsverhoudingen”.

We mogen hopen dat de zelfevaluaties in de eerste plaats de organisaties en hun cliënten en medewerkers ten goede komen. Een globale evaluatie van de kwaliteitszorg door organisaties in de brede gezinsondersteuning ontbreekt. De Vlaamse Regering kwam haar decretale verplichting niet na om het Vlaams Parlement eenmaal per legislatuur een globale evaluatie van de kwaliteitszorg door voorzieningen te bezorgen. Tegen de eventuele stelling dat de kwaliteitsregelgeving in de brede gezinsondersteuning niet meer is dan een papieren tijger, kunnen, bij gebrek aan onderzoek en publieke rapportering, weinig argumenten worden ingebracht die haar bevestigen, dan wel ontkrachten.

### 3.2.3 Ontwerp van kwaliteitsdecreet van 2023

De [Vlaamse Raad WVG](#) (2021) bracht op eigen initiatief een advies uit over kwaliteit in zorg en ondersteuning. Hij spreekt zich onomwonden uit voor doelstellingsgericht of impactgericht werken. Het is veelbetekenend dat dit adviesorgaan, dat bestaat uit maatschappelijke stakeholders betrokken bij het beleidsdomein WVG, zélf de impact-kaart trekt: “De raad is ervan overtuigd dat, wanneer initiatiefnemers meer aandacht besteden aan de impact van wat ze doen, dit hen sterker zal maken in het borgen en het verbeteren van kwaliteit. Er bestaat vandaag nog te weinig systematiek in het beschrijven van de doelstellingen, van de gewenste kwaliteit van zorg en ondersteuning of van de impact die men wil bereiken. Het feit dat initiatiefnemers daardoor niet altijd kunnen aantonen dat ze hun doelen bereiken, of hoe relevant ze zijn, maakt hen ook kwetsbaar” (p. 20-21).

Dit impact-denken is manifest aanwezig in het ontwerp van decreet over de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, dat de [Vlaamse Regering](#) (2023) definitief goedkeurde op 17 februari 2023. Zorg staat voor “een activiteit of het geheel van activiteiten in het kader van het gezondheidsbeleid of het welzijns- en gezinsbeleid”. De brede gezinsondersteuning valt hier dus onder.

De komst van een nieuw decreet wordt verantwoord vanuit ontwikkelingen zoals netwerkvorming. De [Vlaamse Regering](#) (2023) ziet “globaal een verschuiving van het ‘kwaliteitszorgproces’ naar aandacht voor het resultaat, de output (kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning), *outcome* (maatschappelijke effecten) en impact van de zorg”. Voor de Vlaamse Regering “vraagt [dit alles] om een nieuw kader dat daarop focust en dat daarvan vertrekt. We bouwen daarin een responsabilisering voor zorg- en welzijnsactoren in die gericht is op het meten van *outcome* op het vlak van kwaliteit, maar ook op efficiëntie en innovatie. Valide kwaliteitsindicatoren spelen daarbij een cruciale rol”.

Opnieuw wordt de kaart van de ‘responsabilisering’ getrokken. Welzijnsvoorzieningen, waaronder organisaties in de brede gezinsondersteuning, moeten op hun hoede zijn, want “de samenleving [kijkt] kritisch toe. Ze verwacht een doelmatige inzet van de publieke middelen”. Meer transparantie wordt een vereiste.

Kwaliteit van zorg wordt in het ontwerpdecreet gedefinieerd als “de mate waarin de geleverde zorg op het vlak van veiligheid, tijdigheid, effectiviteit, efficiëntie, toegankelijkheid, duurzaamheid, innovatie of persoonsgerichtheid bijdraagt tot de voor en door de zorggebruiker, of in voorkomend geval diens wettelijke vertegenwoordiger, vooropgestelde zorg- en levensdoelen”. De kwaliteit van de brede gezinsondersteuning is dus de mate waarin de ondersteuning, onder meer op het vlak van effectiviteit, bijdraagt tot de door gezinsleden vooropgestelde ondersteunings- en levensdoelen. Dit laatste is niet onbelangrijk en laat dus ruimte om ‘doelen’ niet enkel top down te definiëren.

Het ontwerpdecreet formuleert een aantal principes bij kwaliteit van zorg. Eén van de principes is dat kwaliteit van zorg “het leidend richtsnoer voor de organisatie en uitvoering van de zorg [is] en [zich vertaalt] in een impactgerichte kwaliteitscultuur”. De memorie van toelichting reikt hiervoor volgende motivatie aan: “Middelen zijn schaars, het is dus belangrijk om het effect van de ingezette

middelen en de geleverde inspanningen mee in ogenschouw te nemen. Dit houdt onder meer in dat de vraag gesteld wordt of de geleverde inspanningen de gewenste meerwaarde brengen die een voorziening wil creëren voor de zorggebruikers en voor de samenleving. Of hoe de bijdrage van de voorziening en zijn medewerkers het leven van mensen verandert, niet alleen op de korte maar ook op de lange termijn. Hier gericht aandacht aan besteden is ook een continu en cyclisch proces” ([Vlaamse Regering, 2023](#)).

Een voorziening, en dus ook een organisatie in de brede gezinsondersteuning, moet een kwaliteitsbeleid realiseren dat gestoeld is op deze principes en op kwaliteitskaders.

De Vlaamse Regering moet per sector of gelijklopend voor meer sectoren, de kwaliteitsthema’s bepalen waarvoor minimaal een belanghebbendenoverleg wordt georganiseerd. Dit belanghebbendenoverleg adviseert over kwaliteitskaders, -instrumenten en -indicatoren voor die kwaliteitsthema’s. Een kwaliteitskader is “een geheel van bepalingen dat geldt als referentie voor het realiseren van het geheel van of van deelaspecten van kwaliteit van zorg”. Het bepalen van de kaders, instrumenten en indicatoren kan gebeuren door de Vlaamse Regering.

Volgens het ontwerpdecreet moet een organisatie in de brede gezinsondersteuning de nodige kwaliteitsinstrumenten en -indicatoren hanteren als onderdeel van dit impactgericht kwaliteitssysteem. Zij moet minstens de instrumenten en -indicatoren hanteren die de Vlaamse Regering vastlegt. Het ontwerpdecreet definieert een impactgericht kwaliteitssysteem als “het geheel van acties en processen die een voorziening inzet om de kwaliteit van de zorg en haar kwaliteitsbeleid binnen de eigen werking te borgen, te verbeteren en te vernieuwen”. Het wordt “gekenmerkt [...] door de aanwezigheid van een cyclisch leerproces waarbij van doelstellingen wordt vertrokken die systematisch worden geëvalueerd”.

De ontwerptekst neemt hier de definitie over uit het advies van de [Vlaamse Raad WVG \(2021\)](#), waarin ook nog vier elementen worden aangewezen waaruit dit cyclisch leerproces bestaat:

1	Samen met stakeholders doelstellingen en gewenste impact bepalen (missie/visie)
2	Proces bepalen waarmee deze doelstellingen en impact kunnen bereikt worden en betrokkenen motiveren om ze te bereiken
3	Monitoren en waarderend evalueren
4	Reflecterend actie ondernemen op basis van wat we geleerd hebben

In de toelichting bij het ontwerpdecreet lezen we dat “[k]waliteit [...] niet louter meer [wordt] afgemeten aan de prestaties van een individuele voorziening, maar aan de flexibiliteit van het zorg- en welzijnssysteem en samenwerking op alle niveaus in functie van zorg op maat” ([Vlaamse Regering, 2023](#), p. 4).

Het ontwerpdecreet scheidt de grondslag voor de Vlaamse Regering om “gezondheids- en welzijnsdoelstellingen [vast te leggen] waar voorzieningen elk op hun niveau of in samenwerking een bijdrage aan leveren”. Dit spoort deels met wat de [Vlaamse Raad WVG \(2021\)](#) eerder adviseerde: “Doelstellingen bepalen en nadenken over wat we willen bereiken en welke impact we beogen, moet het vertrekpunt zijn van elk kwaliteitsdenken” (p. 20). Voor de Vlaamse Raad WVG kunnen doelstellingen evenwel niet van bovenaf, door het beleid, worden opgelegd: “Doelstellingen formuleren en de beoogde impact bepalen, moet op een systematische wijze gebeuren in nauwe samenwerking met de stakeholders en binnen het kader van [maatschappelijk verantwoorde zorg en ondersteuning]. Er bestaan verschillende methodes om met het vastleggen van doelstellingen aan de slag te gaan. Het is aan de initiatiefnemer in zorg en ondersteuning zelf om de methode te bepalen, al dan niet aangereikt door sector- of beroepsorganisaties” (p. 21).

Het formuleren van doelstellingen mag dan wel niet onoverkomelijk worden geacht, de toekomst zal uitwijzen of deze ook te operationaliseren zijn, in het bijzonder in de brede gezinsondersteuning. Gaat wat eventueel opgaat voor de acute of chronische gezondheidszorg, ook op voor de brede gezinsondersteuning?

Het ontwerpdecreet voorziet bovendien dat de Vlaamse Regering “maatregelen [kan] nemen, met inbegrip van financiële ondersteuning, die de voorzieningen stimuleren en responsabiliseren om kwaliteit van zorg te realiseren”. We lezen dat “[d]e principes van doelregelgeving en een resultaatgerichte financiering [...] daarbij centraal [staan]”. Hier komen we op terug wanneer we de bewegingen naar een subsidiëring in functie van impact (zie 3.5) en naar doelregelgeving (zie 3.6) aanboren.

Voor de keuze van de Vlaamse overheid voor een impactgericht kwaliteitssysteem bestaat een draagvlak bij de maatschappelijke stakeholders in het beleidsdomein WVG. Over de inhoud en normatieve draagwijdte van doelstellingen en impact is evenwel niets gezegd. Is het kalf net hier niet gebonden? Ook moet de vraag worden gesteld hoe vermeden zal worden, lerende netwerken ten spijt, dat de ontwikkeling van een impactgericht kwaliteitssysteem geen louter, op zichzelf staand, managementsysteem wordt. Gezien het arbeidsintensieve karakter ervan is dit niet evident in een context waarbij de Vlaamse overheid al meer dan tien jaar verzaakt aan het indexeren van de werkingsmiddelen voor onder meer de organisaties in de brede gezinsondersteuning.

Noot: op het moment dat deze bijdrage werd afgerond (14 april 2023), was het ontwerp van decreet nog niet goedgekeurd door het Vlaams Parlement.



### 3.3 Beleid beoogt sociaal ondernemerschap gericht op outcome

In het Vlaams regeerakkoord voor 2009-2014 duikt het begrip sociaal ondernemerschap op: “Ethisch en sociaal ondernemerschap wordt een voorwaarde om een plaats te verwerven in het erkende en gesubsidieerde aanbod van welzijns- en gezondheidszorg” ([Vlaamse Regering](#), 2009, p. 77). Hiermee verhiel de Vlaamse Regering zich vooral tot commerciële initiatieven in de gezondheidszorg. In een bepaalde benadering onderscheiden sociale ondernemers zich van non-profit organisaties doordat ze hun financiële middelen verwerven door het uitoefenen van een ondernemingsactiviteit, en niet enkel uit giften of subsidies ([Crucke](#), 2017). Organisaties in de brede gezinsondersteuning - initiatieven in de kinderopvang hanteren een ouderbijdrage - kunnen dus zelden voldoen aan deze invulling van sociaal ondernemerschap.

Onder minister [Vandeurzen](#) (2009) werd sociaal ondernemerschap een algemeen leidmotief. De minister stelde ook: “De welzijns- en gezondheidssector wordt in toenemende mate bevraagd op zijn efficiëntie en effectiviteit. De vraag naar degelijke verantwoording van de aanwending van aanzienlijke, maar schaarser wordende, publieke middelen wordt terecht gesteld” (p. 63). Een jaar later luidt het dat sociaal ondernemerschap in de sector van de personen met een handicap moet worden aangemoedigd ([Vandeurzen](#), 2010, p. 27). In 2012 worden de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand benaderd als sociale ondernemers: nieuwe financieringsregels (“in functie van een naadloze, flexibele hulp op maat van de minderjarige en zijn gezin/context”) moeten dat ondernemerschap mogelijk maken ([Vandeurzen](#), 2012, p. 25).

Als sociale ondernemers willen jeugdhulpaanbieders “een maatschappelijke meerwaarde genereren” ([Jongerenwelzijn](#), 2012).

Over de kinderopvang werd gesproken in termen van ‘ondernemerschap’: het decreet van 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby’s en peuters moest als basisprincipe voldoende, leefbare kinderopvang als basisprincipe realiseren. “[H]et mogelijk maken van een duurzaam en stabiel opvangaanbod met voldoende ruimte voor het ondernemerschap” werd in dat verband genoemd ([Vlaams Parlement](#), 2011, p. 8).

Sociaal ondernemerschap wordt in het beleid uitdrukkelijk gekoppeld aan goed bestuur van voorzieningen ([Vandeurzen](#), 2009). Dit kan indirect als een aansporing worden gezien voor de verenigingen zonder winstoogmerk die actief zijn in de brede gezinsondersteuning om te werken rond impact op organisatieniveau vanuit de doelstellingen die ze zichzelf stellen en om de doelstellingen als gewenste impact bij te sturen. De koppeling van sociaal ondernemerschap aan goed bestuur leidt onder meer tot aanbevelingen voor goed bestuur in welzijns- en zorgorganisaties. Van hen wordt verwacht dat ze hun visie, missie en waarden expliciteren.

Omwille van het feit dat er geen aandeelhouders zijn, ontleent een social profit-onderneming haar legitimiteit aan haar missie, visie en waarden, wordt gesteld. De visie, missie en waarden moeten het referentiekader vormen waaraan alle strategische beslissingen die de organisatie neemt, worden afgetoetst. Het beleid beveelt aan dat het bestuursorgaan en de algemene vergadering regelmatig de visie, missie en waarden onder de loep neemt om na te gaan of ze nog aangepast zijn aan de steeds wijzigende maatschappelijke context en of ze nog overeenstemmen met de richting die de organisatie uit wil ([Departement WVG](#), 2016).

Ook de voorzieningen zélf trekken het kleed van het sociaal ondernemerschap aan. Zij zien zichzelf gefnuikt in die rol door de regelgeving: “Als sociale ondernemers willen we ondersteuning geven, op de plaats en het moment dat het nodig is, zonder daarbij aan handen en voeten gebonden te zijn door ingewikkelde regels” ([Vlaams Welzijnsverbond](#), 2009). “De uitdaging daarbij is om de transitie te maken van een sociale organisatie die haar sociale meerwaardecreatie in stilte als vanzelfsprekend beschouwt naar een sociale onderneming die aan de samenleving toont waar en hoe ze het verschil maakt” ([Van Opstal](#), 2018, p. 5).

Volgens [Wikipedia](#) is een ondernemer “eenieder die economische activiteiten ontplooit met winstoogmerk, gebruik makend van eigen (of geleend) vermogen”. Een beleid dat sociaal ondernemerschap bij WVG-voorzieningen en organisaties in de brede gezinsondersteuning in het bijzonder, centraal stelt, moet dus een bepaald beeld hebben van het ‘winstoogmerk’ in dat kader. Naast het nastreven van mogelijke financiële winst is er de mogelijke figuurlijke ‘winst’ in termen van *output*, *outcome* en impact. Het Vlaams regeerakkoord 2014-2019 trekt het sociaal ondernemerschap in die zin verder open: “De Vlaamse Regering gelooft in de kracht van het sociaal ondernemen om de zorg en hulpnoden in te vullen en wil daar alle ruimte aan geven. We gaan voor meer autonomie en meer vertrouwen in de partners die onze beleidsdoelstellingen helpen uitvoeren. Voor het handhaven van kwaliteit en toegankelijkheid wordt de focus verlegd naar *outcome* en ex post controle. We creëren regelluwte en administratieve vereenvoudiging. We hechten een groot belang aan een goede corporate governance bij die partners en geven hen hierbij voldoende vrijheid om hun missie in te vullen en doelstellingen te realiseren. Een goede corporated governance, een systematische inspanning met betrekking tot performantie en efficiëntie en transparantie onder andere als het gaat over de kwaliteit van de geleverde zorg, hulp en dienstverlening zijn daarbij expliciete verwachtingen naar iedereen die onderneemt in zorg en welzijn” ([Vlaamse Regering](#), 2014, p. 99). Voor minister Vandeurzen “[betekent] de blik richten op *outcome*, [...] dat de sociale ondernemer, binnen de algemene contouren van erkenning en subsidiëring, [...], ruimte krijgt om het hoe van zijn werking meer zelf in te vullen” ([Vandeurzen](#), 2019, p. 57).

Hiermee ontstaat opnieuw, zoals bij de kwaliteitsregelgeving, het beeld van een overheid die vertrouwen wil geven door terughoudend te zijn op het vlak van regelgeving. De ‘prijs’ die voorzieningen voor deze ‘welwillendheid’ moeten betalen – do ut des - draait dan om het resultaat. De overheid wekt de indruk regelluwte na te streven, wat meer armslag zou moeten bieden aan voorzieningen en ‘dus’ meer ruimte zou moeten bieden om in te zetten op resultaten.

## 3.4 Beleid gericht op evidence-based practice

In de jaren na het Kwaliteitsdecreet van 2003 zijn efficiëntie en effectiviteit prominent aanwezig in het beleidsdiscours. Minister [Vervotte](#) (2004) wou “binnen de jeugdhulpverlening, ruimte maken voor een klimaat waarin vragen naar efficiëntie en effectiviteit van het hulpaanbod op een constructieve manier aan bod kunnen komen” en hierover onderzoek stimuleren (p. 37). Eén van haar beleidskeuzes in het Globaal Plan Jeugdzorg was het “installeren [van] structureel wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit en efficiëntie van het hulpaanbod in de Bijzondere Jeugdzorg”.

Het [decreet-integrale jeugdhulp](#) van 2004 gaf de Vlaamse Regering de opdracht om binnen de vijf jaar wetenschappelijk onderzoek te verrichten met betrekking tot het ontwikkelen van een instrument dat het mogelijk maakt de efficiëntie en effectiviteit van de jeugdhulpverlening, met inbegrip van de diagnostiek, in kaart te brengen. Indien het onderzoek de effectiviteit of efficiëntie onvoldoende zou aantonen, zou het hulpaanbod worden bijgestuurd, omgebouwd of eventueel zelfs stopgezet. Een heroriëntering van de beschikbare middelen naar een andere, meer effectieve en efficiënte werkvorm, werd in het vooruitzicht gesteld. Indien een programma wel efficiënt zou zijn, moest het onderzoek een voorstel naar ‘transfer’ of protocollering leveren ([Vervotte](#), 2006, p. 68). Opvallend is hier het door elkaar gebruiken van de begrippen hulpaanbod, werkvorm en programma. De minister gaf opdracht voor een onderzoek naar effect- en effectiviteitsmeting van het private hulpaanbod binnen de bijzondere jeugdzorg. Het onderzoek maakte gewag van “vele ‘good practices’”, zij het dat “de wetenschappelijke waarde van sommige methodieken of interventies [...] moeilijk te beoordelen [is]. Welke de invloed van het gebruik van niet of onvoldoende wetenschappelijk getoetste methodieken en interventies is op de kwaliteit van het hulpverleningsproces, is zeer moeilijk in te schatten, daar steeds verschillende methodieken en interventies worden gebruikt in eenzelfde begeleiding ([Grietens et al.](#), 2007, p. 99). Uit het onderzoek bleek dat de sleutelfiguren uit de voorzieningen relatief weinig relevante indicatoren voor toekomstig ‘outcome’-onderzoek konden opnoemen. Zij uitten hun bezorgdheid dat in het ‘outcome’-onderzoek ook het verhaal van de cliënt en de kwalitatieve dimensie van het hulpverleningsproces dienen te worden bestudeerd. Het proces van de hulpverlening, de relationele dimensie, werd beschouwd als een voorwaarde en een belangrijke voorspeller van een goede ‘outcome’.

Bij *evidence-based practice* is de hulpverleningspraktijk gebaseerd op de best beschikbare informatie over efficiëntie en effectiviteit (Carrette, 2008). In 2009 stelde minister [Vandeuren](#) (2009) vast dat “het evidence-based paradigma binnen het beleid en de hulpverleningspraktijk aan een opmars bezig [is]” (p. 17). Datzelfde jaar schreven Vanderplassen et al. evenwel dat de Vlaamse jeugdhulpverlening als geheel niet klaar lijkt voor het systematisch meten van effectiviteit en efficiëntie.

Onder minister Vervotte bestond er flink wat enthousiasme over het Australische Positive Parenting Programme (Triple P), dat prat gaat op zijn [evidence-based karakter](#). De minister hechtte hier veel belang aan. Volgens haar “[t]onen [heel wat studies] aan dat het programma efficiënt is en dat het leidt tot het versterken van de opvoedingsvaardigheden van ouders, en tot het verminderen van emotionele en/of gedragsproblemen bij kinderen” ([Vlaams Parlement](#), 2005). Critici lopen minder hoog op met Triple P. Zo is er de vraag of de ‘one size fits all’-benadering wel het beoogde effect bereikt. Hierbij wordt vastgesteld dat het onderzoek naar de werking van Triple P voornamelijk betrekking heeft op gezinnen uit de middenklasse en dat terwijl de methode gepresenteerd wordt als een opvoedmethode voor één gezin ([Rengers](#), z.d.). Er wordt gewezen op het uitvalprobleem bij bepaalde doelgroepen bij opvoedingsprogramma’s waaronder Triple P ([Nys](#), 2006). Of nog:

“Bovendien is de suggestie al te makkelijk gemaakt: het programma is perfect, dus als het met deze tips nog altijd niet lukt, is het de schuld van de ouders” ([Schaubroeck](#), 2010, 20 september).

In 2008 werd bij het Steunpunt Beleidsrelevant Onderzoek Welzijn, Volksgezondheid en Gezin gewerkt rond ‘welzijnseconomische evaluaties’. Hierbij spiegelde men zich aan de gezondheidseconomische evaluaties in de gezondheidszorg. Dit laatste behelst een vergelijkende analyse van twee of meer interventies in de gezondheidszorg, waarbij zowel de kosten als de gezondheidseffecten worden vergeleken. Deze analyse moet dan helpen om de beslissing over de terugbetaling van bijvoorbeeld een geneesmiddel te objectiveren (Annemans, 2016). Het is hoogst twijfelachtig of dit instrument kan ingezet worden om bijvoorbeeld de (niet-)financiering van een interventie op het vlak van gezinsondersteuning te verantwoorden. De baten van gezinsondersteuning lijken toch moeilijker te ‘vatten’ dan pakweg de impact van een geneesmiddel op een lichaam. Lambeir en Demaerschalk (2008) stellen dat “[d]e impact van een interventie an sich [...] in het welzijnswerk vaak lager [ligt], terwijl daar andere factoren een cruciale bijdrage aan het resultaat leveren”. De auteurs verwijzen naar het Agentschap Jongerenwelzijn dat vastgesteld zou hebben “dat de resultaten voor slechts een kwart aan de interventie te wijten zijn en dat meer dan de helft gerelateerd is aan de relatie met de hulpverlener. Ook factoren als inkomen, emotionele ontwikkeling, trauma-ervaringen ... zullen de resultaten sterk beïnvloeden. Gestandaardiseerde metingen op resultaten zijn dan geen evidentie” (p. 92).

Het [besluit van de Vlaamse Regering van 9 november 2012](#) voor de centra voor kindercare en gezinsondersteuning bepaalt dat alle aangeboden modules beschreven en wetenschappelijk onderbouwd moeten zijn, wat betekent dat “er minimaal verwezen moet worden naar literatuur waaruit blijkt dat de methodiek theoretisch onderbouwd is”. Het moet gaan om een theorie die zowel praktijkervaringen als wetenschappelijke bevindingen integreert. Een subsidieaanvraag voor een project in het kader van [pleegzorg](#) of bij [voorzieningen in jeugdhulp](#) moet verwijzingen naar bestaand onderzoek bevatten “als dat beschikbaar is”.

Eén van de principes van integrale jeugdhulp is, zo bepaalt het [decreet-integrale jeugdhulp](#) (2013), dat de jeugdhulp de jeugdhulpverlening op de meest efficiënte en effectieve manier moet inzetten. De [Vlaamse Raad WVG](#) (2021) verwacht dat de overheid het wetenschappelijk onderzoek rond kwaliteit en de ontwikkeling van op evidentie gebaseerde richtlijnen en adviezen ondersteunt. De overheid moet het verspreiden van die onafhankelijke informatie en goede praktijkvormen promoten en het implementeren ervan in de zorg en ondersteuning ondersteunen.

In 2018 werd in het Vlaams Parlement een conceptnota voor nieuwe regelgeving ingediend betreffende de aanpak van eenzaamheid in Vlaanderen. Hierin werd onder meer voorgesteld om een interventiedatabank in het leven te roepen. Deze moest “niet alleen goede praktijkvoorbeelden verzamelen en inspireren, maar [moest] er bovendien voor zorgen dat op basis van wetenschappelijke inzichten duidelijk wordt welke interventies op langere termijn effecten sorteren”. Met die interventiedatabank zou elke gemeente of stad niet steeds opnieuw het warm water hoeven uit te vinden als het gaat over eenzaamheid en sociaal isolement. De indieners zagen volgende indeling van interventies voor de databank: theoretisch goed onderbouwd, waarschijnlijk effectief, bewezen effectief en kosteneffectief ([Parys et al.](#), 2018, p. 14).

Het [decreet-Jeugddelinquentierecht](#) van 2019 bepaalt dat elk optreden rekening moet houden met de kennis en inzicht verworven uit wetenschappelijk onderzoek en goede praktijken. Op basis daarvan wordt een ‘interventiedatabank’ in het leven geroepen “voor een evidence-based aanpak van minderjarige delictplegers” ([Demir](#), 2019, p. 17). De ‘[databank](#)’ bestaat uit een overzicht van modellen (bijv. [Good Lives Model](#)) en interventies (bijv. [MDFT](#) of MultiDimensionele FamilieTherapie) die al ingezet worden door de gemeenschapsinstellingen, de organisaties die aan delictgerichte contextbegeleiding doen en de diensten herstelgerichte en constructieve afhandeling.

Daarnaast bestaat ook een [databank kwaliteitsvolle praktijken](#), die Opgroeien ook in 2022 in het leven riep. Bedoeling is om samen met wetenschappers, werkveld en beleid informatie over kwaliteitsvolle en onderbouwde werkwijzen om kinderen, jongeren en gezinnen te ondersteunen en te begeleiden op één plaats samen te brengen en te delen. Tot op heden bestaat die databank uit zeventien aangemelde of ingediende praktijken, waaronder [SAH](#) (gezinsbegeleiding door Spel als Hulp of Spel aan Huis) en [KOALA](#) (Kind- en OuderActiviteiten voor Lokale Armoedebestrijding). De praktijkbeschrijvingen worden/moeten nog door een commissie worden gereviewd. De idee van de databank is ongetwijfeld geïnspireerd door de Nederlandse [databank Effectieve jeugdinterventies](#). Deze databank bevat beschrijvingen van programma's voor hulp bij opgroeien en opvoeden. De interventies werden door een onafhankelijke erkenningscommissie beoordeeld. Gemeenten zijn in Nederland verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van alle vormen van jeugdhulp. Het gebruik van de databank bij de samenstelling van het aanbod moet gemeenten en jeugdhulpaanbieders stimuleren om erkende interventies in te zetten.

In 2015 vroeg het [Vlaams Parlement](#) aan de Vlaamse Regering om “longitudinaal onderzoek op te zetten naar de werkzaamheid van de jeugdhulpverlening voor kinderen en jongeren op langere termijn”. Dit heeft geleid tot (lopend) longitudinaal onderzoek dat inzicht moet geven in de impact van jeugdhulp op kinderen, jongeren en hun gezinnen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een intersectorale set van indicatoren. De focus ligt op de trajecten van jonge kinderen binnen de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en de jongvolwassenen eens ze de jeugdhulp hebben verlaten ([Beke, 2020](#); [Crevits, 2022a](#)).

Parys, een politicus, formuleerde in dat verband volgende verwachting: “Als de jeugdhulp een jongere helpt, is er niemand die kan vertellen wat er met die jongere gebeurt na de jeugdhulp. Hoe stelt hij het op zijn 18de, 25ste of 35ste? Heeft hij een relatie? Heeft hij zijn studies afgemaakt? Werkt hij? Anders gezegd. Hebben wij die kwetsbare jongeren de instrumenten gegeven om gelukkig te zijn? Dat is toch wat jeugdhulp is of zou moeten zijn. Maar niemand stelt die vraag. Ik wil weten met welk traject we de beste resultaten halen zonder dat de slinger te ver doorslaat” ([Bogaerts & Goris, 2016, 12 september](#)).

## 3.5 Subsidiëring in functie van impact

### 3.5.1 Vlaamse Brede Heroverweging: ‘het grondig herbekijken van de subsidiepolitiek’

Op initiatief van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting werd in 2021 de Vlaamse Brede Heroverweging opgezet. Hierbij werden de diverse uitgavenposten binnen de Vlaamse begroting doorgelicht “om de publieke financiën efficiënter en effectiever te maken” ([Diependaele](#), 2021, p. 11). De stuurgroep beval aan om “het momentum van het subsidieregister aan [te grijpen] om verdere stappen te zetten in het objectiveren van de subsidiepolitiek van de Vlaamse overheid”. “[B]eleidsmakers”, aldus de stuurgroep, “[moeten] zich telkens afvragen of er een rol is weggelegd voor de overheid en desgevallend hoe dat overheidsoptreden best wordt ingevuld (via bijv. regulering, financiële of sociale sturing)” ([Departement Financiën en Begroting](#), 2021, p. 9). Een aanzet hiertoe werd al gegeven met het Vlaams regeerakkoord 2019-2024 waarin sprake is van “een financiële responsabilisering voor vergunde zorg- en welzijnsactoren die gericht is op *outcome* op vlak van kwaliteit, efficiëntie en innovatie” ([Vlaamse Regering](#), 2019, p. 82).

De vraag naar de impact vanuit de verantwoording voor subsidies is niet nieuw. Al in 2006 stelde het Rekenhof in zijn onderzoek naar de subsidiëring van de centra voor algemeen welzijnswerk (CAW's) dat de beleidsplannen, die goedgekeurd moeten worden door de bevoegde minister, tekortkomingen vertonen. De omgevingsanalyse, zo werd gesteld, vertrekt vaak van de eigen werking, in plaats van de noden te detecteren en de doelstellingen te bepalen. De doelstellingen hebben overwegend betrekking op de eigen organisatie en veel minder op de effecten die het CAW in de maatschappij wenst te realiseren (Rekenhof, 2006).

Volgens [Cools en Raeymaeckers](#) (2020, 3 maart) “vragen [...] subsidiërende overheden [steeds vaker] aan sociaalwerkpraktijken om hun meerwaarde te bewijzen. Gemeenschapsmiddelen moeten optimaal ingezet worden en subsidies moeten gaan naar de meest ‘succesvolle’ initiatieven”. Het beleidsdiscours is, afgaande op wat we hierboven hebben geschetst, onmiskenbaar opgeschoven in deze richting. Toch ontbreekt het aan een grondige doorlichting van de verschillende subsidieregimes om die stelling te objectiveren.

### 3.5.2 Projectsubsiëring

Subsiëring in functie van impact treffen we aan bij projectsubsiëring. De [Koning Boudewijnstichting](#) heeft hier ongetwijfeld een voortrekkersrol vervuld. Van aanvragen voor zeer bescheiden projectmiddelen (zie bijvoorbeeld de projecten rond kansarmoede in het kader van [De Warmste Week](#)) wordt verwacht dat zij een concrete impact kunnen aantonen.

Op Vlaams niveau zijn er diverse decretale gronden voor projectmiddelen. Het [decreet-opvang van baby's en peuters](#) (2012) staat de Vlaamse regering toe om vernieuwende projecten inzake kinderopvang te organiseren en te laten subsidiëren door Opgroeien regie. Het [decreet-preventieve gezinsondersteuning](#) (2013) schept de mogelijkheid om een subsidie toe te kennen aan elke actor die een vernieuwend aanbod wil ontwikkelen op het vlak van preventieve gezinsondersteuning. De subsidiëring van projecten is ook voorzien in het [decreet-integrale jeugdhulp](#) (2013). Een project is een tijdelijk initiatief dat wordt ingezet om in te spelen op maatschappelijke, inhoudelijke of andere evoluties en dat desgevallend wordt ingezet bovenop de opdracht waarvoor voorzieningen erkend zijn.

Het [decreet-pleegzorg](#) (2012) schept de mogelijkheid om aan diensten voor pleegzorg of aan de partnerorganisatie een subsidie te verlenen om tijdelijke projecten uit te voeren. Een subsidieaanvraag voor een project in het kader van [pleegzorg](#) moet de beoogde effecten van het project beschrijven en de indicatoren en meetfactoren om de beoogde effecten te meten. Die subsidievoorwaarden vinden we ook terug voor de [voorzieningen in de jeugdhulp](#).

Hieronder geven we een aantal recente projecten weer waarbij een impactmeting werd voorzien.

## Buurtgerichte netwerken en KOALA

Minister Beke stelde een 'geïntegreerde impactmeting' in het vooruitzicht voor de proeftuinen buurtgerichte netwerken en de KOALA-werkingen. Deze zes proeftuinen lopen sinds 2019. Bij een positieve evaluatie zal worden onderzocht op welke manier buurtgerichte netwerken voor gezinnen met jonge kinderen en KOALA, gelinkt aan Huis van het Kind, verder kunnen worden uitgerold in afstemming met de lokale besturen ([Beke](#), 2019, p. 75). In 2022 werd een verlenging van de looptijd toegekend aan vier proeftuinen. In 2024 worden er op basis van de resultaten beleidsaanbevelingen geformuleerd over het realiseren van buurtgerichte samenwerkingsverbanden. De ondersteuning van de KOALA-werkingen wordt verdergezet "met specifieke aandacht voor impactgericht werken" ([Crevits](#), 2022a, p. 110).

## Vernieuwende projecten Huizen van het Kind

Opgroeien lanceerde in 2021 een oproep voor vierentwintig Huizen van het Kind die innovatief willen zijn en samen met hun partners werk willen maken van een (meer) geïntegreerde dienstverlening naar gezinnen, over beleidsdomeinen heen. Het in de projectoproep gevraagde ondernemingsplan moest een beknopte omschrijving bevatten van de impact die men, samen met de netwerkpartners, met het aanbod of de geïntegreerde dienstverlening, wil bereiken. Men moet zo nauwkeurig mogelijk aantonen wat men precies wil bereiken met het vernieuwend project, welke dienstverlening men wil organiseren, welke impact men hiermee wil hebben op gezinnen. Men moet dit uitwerken aan de hand van zowel kwalitatieve als kwantitatieve indicatoren (Opgroeien, 2021b).

## Gedeeld en betrokken ouderschap

De projectoproep 'gedeeld en betrokken ouderschap' (2021) op initiatief van de Vlaamse minister van Gelijke Kansen, Bart Somers, reikt een aantal elementen aan die kunnen bijdragen tot een positieve beoordeling. Eén daarvan is "de mate waarin het projectvoorstel, in al zijn facetten, doordacht en onderbouwd is uitgewerkt met duidelijk geformuleerde resultaten en een goed uitgewerkte gefaseerde planning binnen een haalbare tijd". Hierbij gaat onder meer bijzondere aandacht naar het impactgericht werken: "Wat is de meerwaarde t.o.v. huidige situatie? Is er voldoende motivatie waarom de aanpak of het aanbod hieraan tegemoet zal komen? Hoe zal gemonitord en geëvalueerd worden of de beoogde impact effecten heeft?" ([Gelijke Kansen](#), 2021, p. 4).

## Zorgzame buurten

In het kader van het relanceplan van de Vlaamse Regering '[Vlaamse Veerkracht](#)' werd in 2021 een projectoproep gelanceerd naar zorgzame buurten. De projectoproep richtte zich tot lokale besturen, buurtwerk, welzijns- en zorgorganisaties en zorgraden van eerstelijnszones. Eén van de beoordelingscriteria was het indienen van een "[e]erste veranderingstheorie als fundament voor



zelfevaluatie en impactmeting” ([Departement WVG](#), 2021, p. 9). De oproep verwijst hierbij naar twee publicaties van de Koning Boudewijnstichting. De eerste publicatie beschrijft een stappenplan voor een zelfevaluatie bij initiatieven tegen kinderarmoede in de gezinsondersteuning en de kinderopvang ([Delvaux et al.](#), 2018). Aan de publicatie ging een oproep in 2016 vooraf voor organisaties die een verschil wilden maken op het vlak van armoede bij de jongste kinderen (0-3 jaar en perinataal). Kandidaat-organisaties moesten zelfevaluatie als een troef zien. De tweede publicatie helpt initiatieven in het algemeen bij het impactgericht denken en handelen ([Van Dorsselaer et al.](#), 2018).

## Gedeelde verantwoordelijkheid en de ideale wereld

Om kinderen en jongeren in de residentiële jeugdhulp beter te ondersteunen, startte Opgroeien het project '[Gedeelde verantwoordelijkheid en de ideale wereld](#)' op – in nauwe samenwerking met het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en het Agentschap Zorg & Gezondheid. Op die manier wil men alle nodige expertise delen om geblokkeerde ontwikkelingstrajecten te vermijden. De leerervaringen van de partners moeten leiden tot een andere hulpverleningsorganisatie in drie netwerken. Bedoeling is om een 'ideale wereld' te creëren voor een jeugdhulp die vertrekt van gedeelde verantwoordelijkheid voor alle kinderen en jongeren die tijdelijk niet thuis kunnen verblijven.

In de oproeptekst lezen we dat “[o]ok de samenleving [...] recht [heeft] op feedback over wat we doen en hoe het loopt. We starten ook de dialoog over hoe we de impact van wat we doen zinvol kunnen meten en vertalen in een heldere en transparante maatschappelijke verantwoording” ([Opgroeien](#), 2021c, p. 9). De opvolging van de impact van het project gebeurt in een regionale stuurgroep, die ondersteund wordt door een procesondersteuner en opgevolgd wordt met wetenschappelijk onderzoek.



## Brede gezinsondersteuning voor aanstaande en jonge gezinnen in armoede

De recente oproep van [Opgroeien](#) (2023) voor ‘projecten brede gezinsondersteuning voor aanstaande en jonge gezinnen in armoede ter realisatie van de grondrechten met het oog op structurele kinderarmoedebestrijding’ benadrukt het belang van de “monitoring van impact voor gezinnen, omgeving en partners”. Het project moet via impactmeting zichtbaar maken “wat er effectief verandert”. Opgroeien benoemt hierbij vier niveaus:

Bereik	Welke gezinnen worden bereikt? Werden deze gezinnen voorheen ook al bereikt (met bijv. een andere of beperktere ondersteuning) of net niet?
Leefsituatie en omgeving	Is er iets veranderd voor gezinnen zelf? Gaan zij er duurzaam op vooruit en staan ze sterker? Hierbij worden de verschillende levensdomeinen in ogenschouw genomen. Elementen zijn hierbij onder meer het multifactorieel of integraal werken, en de collectieve en de individuele impact.
Hulpbronnen en partners	Is er iets veranderd bij en voor de hulpbronnen waarop gezinnen beroep kunnen doen? Is er beweging in de aanbodzijde naar onder meer gehanteerde werkwijzen, de bereikbaarheid, begrijpbaarheid, betaalbaarheid en bruikbaarheid voor de gezinnen?
Regierol van gezinnen	In welke mate hebben gezinnen zelf de regie van hun ondersteuning in handen? Worden zij hierin voldoende ondersteund? Bij deze impactmeting hebben gezinnen zelf een cruciale rol. Zij geven aan wat voor hen werkt, in hoeverre het project hen vooruitgeholpen heeft bij het realiseren van hun grondrechten en aspiraties. Er worden omstandigheden gecreëerd waarin dit op een open en vertrouwelijke manier kan gebeuren zonder vrees voor de gevolgen voor hun ondersteuning.

Dit zijn slechts zes projecten waarbij een evaluatie van de impact wordt voorgeschreven. Het is niet onlogisch dat de vraag wordt gesteld naar het vrijgeven van die impactmetingen. Dit is een vraag naar de impact van die impactmetingen. In het [Vlaams subsidieregister](#), dat in 2021 decretaal in het leven werd geroepen vanuit een wantrouwen in subsidiëring, werden ook projectsubsidies opgenomen. Het register moet een transparant overzicht bieden van de subsidiestromen en deze stromen optimaliseren, onder meer om dubbele subsidiëring te kunnen tegengaan. De evaluatie van deze projecten, desgevallend met een impactmeting, wordt echter niet opgenomen in het register. In digitale tijden mag dit niet onoverkomelijk zijn. Het zou de transparantie van de beleidsvoering in het kader van de beleidscyclus ten goede komen.

### 3.5.3 Verantwoording van de erkenning of subsidiëring door organisaties in de brede gezinsondersteuning

In welke mate moeten organisaties in de brede gezinsondersteuning hun erkenning en subsidiëring verantwoorden in functie van resultaten, in de zin dat een ontbrekende of gebrekkige verantwoording kan leiden tot de stopzetting van de erkenning, de gehele of gedeeltelijke terugvordering van de subsidies en/of de stopzetting van de subsidiëring?

Een centrum voor algemeen welzijnswerk moet de aanwending van zijn subsidie-enveloppe jaarlijks verantwoorden op basis van [resultaatsgerichte indicatoren](#). Die indicatoren liggen vast in een [ministerieel besluit](#) en lijken vooral output-indicatoren zijn (bijv. het aantal afgesloten begeleidingsmodules).

Het [besluit van de Vlaamse Regering van 28 maart 2014](#) dat uitvoering geeft aan het decreet- preventieve gezinsondersteuning voorziet in administratieve verplichtingen. Deze worden geconcretiseerd in ministeriële besluiten voor elk erkenningstype binnen de geregelde preventieve gezinsondersteuning. Voor de [Huizen van het Kind](#) gaat het om een jaarlijkse rapportage over onder meer de manier waarop concrete acties worden ondernomen in functie van de gestelde doelstellingen.

Bij de [opvoedingswinkels](#), het [ambulant aanbod preventieve gezinsondersteuning voor schoolgaande kinderen](#), het [mobiel aanbod door vrijwilligers](#), het [groepsgericht aanbod opvoedingsondersteuning door vrijwilligers](#), de [inloopteams](#), de [spel- en ontmoetingsactiviteiten](#) en het [aanbod ter preventie van vrouwelijke genitale verminking en gedwongen huwelijken](#) gaat het om een rapportage over onder meer het bereik per activiteit, zowel kwantitatief als kwalitatief. Opgroeien wordt ermee belast om, in overleg met het werkveld, de nadere richtlijnen uit te werken.

Bij de [expertisecentra kraamcentra](#) heeft de rapportage minstens betrekking op de soort, de frequentie en de spreiding van elk activiteit.

Enkel bij [KOALA](#) en het [mobiel aanbod aan taal- en ontwikkelingsstimulering in de voor- en vroegschoolse periode](#) moet de voortgang ook betrekking hebben op de voortgang van de inspannings- en resultaatsverbintenissen. Het gaat respectievelijk ook om de indicatoren die de impact monitoren op de leefsituatie en omgeving van gezinnen, op hulpbronnen en partners, en op de mate waarin gezinnen greep hebben op hun ondersteuning, en de indicatoren die de impact monitoren op de ontwikkelingskansen van de kinderen.

In het Actieplan Sterk Sociaal Werk wordt de ontwikkeling van nieuwe verantwoordingsinstrumenten die toelaten maatschappelijke meerwaarde aantoonbaar te maken, zowel naar beleid als naar de samenleving, die bijkomend zorgen voor minder administratieve belasting, als een actie voorgesteld ([Departement WVG, 2020](#)).

### 3.5.4 Resultaatsfinanciering

#### Organisatiegebonden financiering ‘gekoppeld aan outcome-parameters’

Het WVG-beleid wil “verder [gaan] op het pad van de omschakeling van een aanbodgestuurde naar vraaggestuurde zorg en dienstverlening”. De financiering moet dit uitgangspunt dienen en moet in principe persoonsvolgend worden, op de eerste plaats in het kader van de Vlaamse sociale bescherming. Om de financiële leefbaarheid van de voorzieningen te garanderen, wil het beleid een sokkel van organisatiegebonden financiering behouden. “We koppelen deze, refererend aan het nieuwe kwaliteitsdecreet aan outcome-parameters op het vlak van kwaliteit, efficiëntie en innovatie. Dat komt de gebruiker rechtstreeks ten goede” ([Beke, 2019, 22](#)).

## Sociale-impactobligaties

In 2018 kwam een [decretaal](#) kader tot stand voor zogenaamde SIO-projecten. Een SIO-project is een maatschappelijk project dat gefinancierd wordt door een sociale-impactobligatie (SIO).

Een SIO is een schriftelijke overeenkomst met minstens vier partijen: één of meer 'impactinvesteerders', een 'uitvoerende partij', een beoordelaar en een overheid. Bij een SIO financiert de impactinvesteerder de uitvoerende partij met het oogmerk een vooropgesteld meetbaar maatschappelijk doel te bereiken. De (Vlaamse) overheid betaalt de financiering niet, gedeeltelijk of geheel terug aan de impactinvesteerder. Dit hangt af van het behalen van vooraf vastgelegde doelen die worden gemeten en geëvalueerd door de beoordelaar. Er kan een rentevergoeding worden toegekend.

SIO's hebben niets te maken met obligaties. Het is een formule van *pay-for-succes* of resultaatfinanciering ([Dekker & Verhoeven](#), 2019, 10 april). Impact staat hier dus door voor 'een vooropgesteld meetbaar maatschappelijk doel'.

SIO's zijn er niet om de reguliere werking van een organisatie te financieren, wel om de effectiviteit van innovaties in het maatschappelijke domein uit te testen ([Van Opstal](#), 2018), ook al gaat het in de praktijk vaak om bekende sociale organisaties met bewezen interventies die hierop intekenen ([Dekker & Verhoeven](#), 2019, 10 april).

De SIO wordt in het beleid aangehangen vanuit de politieke overtuiging dat de markt beter in staat is om het verschil te maken dan overheden, hoewel hiervoor weinig eenduidig empirisch bewijs te vinden is ([Dekker & Verhoeven](#), 2019, 19 april). De aandacht die deze financieringsformule sinds enkele jaren geniet in beleidsteksten, staat in schril contrast met het beperkt aantal SIO's waarbij het beleidsdomein WVG betrokken is, namelijk één, zijnde [Back on Track](#). Back on Track van vzw Oranjestad is een intensief traject van één jaar waarin met jongeren die uit detentie komen of (dreigend) thuisloos zijn en hun netwerk, aan de slag wordt gegaan. In het [Vlaams Eenzaamheidsplan 2021-2023](#) wordt wel onderzoek aangekondigd naar de mogelijkheid om een SIO op te zetten "zodat vernieuwende initiatieven voor de aanpak van eenzaamheid bij verschillende doelgroepen worden gestimuleerd" (Beke, 2021, p. 31).

Het verwijt klinkt dat SIO's vooral het laaghangende fruit wegplukken of doelen aanpakken die ook zonder privaat geld wel gerealiseerd zouden zijn. Ook wordt gesteld dat SIO's slechts symptomen bestrijden maar de onderliggende oorzaken, zoals een ongelijke inkomensverdeling, links laten liggen en daarmee niet meer dan een schaamlapje zijn voor falend beleid. Het opzet van SIO's is vaak nogal beperkt. Kunnen er ook SIO's worden opgezet die niet enkel betrekking hebben op tewerkstelling, maar tegelijkertijd ook op welbevinden? ([Bosma](#), 2020, 27 januari).

In de Inspiratienota 'Vroeg en Nabij. Naar een geïntegreerd beleid voor kinderen, jongeren en gezinnen binnen welzijn, volksgezondheid en gezin' wordt aangekondigd dat lessen zullen worden getrokken uit wat de techniek en de dynamiek rond *social impact bonds* voor de vernieuwde financiering kan betekenen (cf. infra) ([Opgroeien](#), 2021d).

## Vroeg en nabij: ‘subsidiëring als hefboom voor impactgericht werken’

Opgroeien regie kreeg de [decretale](#) missie mee “om, samen met zijn partners, door een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid, voor alle kinderen en jongeren, waar en hoe ze ook geboren zijn of opgroeien, zoveel mogelijk kansen te creëren en om een continuüm aan zorg, hulp en ondersteuning aan te bieden”. Vanuit die missie kwam de Inspiratienota tot stand. Eén van de uitdagingen die erin werden geformuleerd draait om het doelmatiger inzetten van schaarse middelen, waarbij in de gedeelde verantwoordelijkheid voor de zorg en ondersteuning voor kinderen en jongeren “kansen [liggen] om het bereik en de effectiviteit van ons beleid te vergroten” ([Opgroeien](#), 2021d, p. 11). Het beleid beoogt onder meer een financieringssysteem dat “[meer] moet [...] evolueren naar een duurzame basisfinanciering en een financiering van samenwerking met zo duidelijk mogelijke doelstellingen, kwaliteitsvoorwaarden, gericht op een integrale gedeelde verantwoordelijkheid, met daaraan gekoppeld de nodige financiële incentives voor de betrokken partners”. Deze financiële incentives zouden breed (dus niet enkel voor WVG-voorzieningen) kunnen worden ingezet in het belang van bepaalde doelstellingen en opdrachten ([Opgroeien](#), 2021d, p. 14-15).

De conceptnota die meer dan een jaar later volgde op de Inspiratienota formuleert zeven krachtlijnen voor alle vormen van ondersteuning voor kinderen, jongeren en gezinnen. Eén van deze krachtlijnen is ‘reflecteren en leren vanuit impact gedreven handelen’. Volgens de conceptnota “vraagt [dit] in de eerste plaats voldoende handelingsruimte voor professionals om op casusniveau met het gezin acties af te spreken. Vervolgens maken professionals in samenwerking met de kinderen, jongeren en gezinnen op frequente tijdstippen de impact en het proces naar de impact zichtbaar en transparant. Dit cyclische proces zorgt voor reflectie en leerprocessen over hoe de praktijk beter kan afgestemd worden op de noden en verwachtingen van de doelgroepen. Dit levert ook de nodige beleidsaanbevelingen richting overheid” ([Crevits](#), 2023, p. 6). Deze krachtlijn lijkt op het eerste gezicht niet direct in verband te staan met het beoogde nieuwe erkennings- en subsidiëringssysteem. Dit zou “organisaties de mogelijkheid [geven] om gezond, duurzaam sociaal ondernemerschap op te nemen” en zou tweeledig zijn: de erkenning en financiering van hulp- en dienstverlening, “waarvoor een organisatie eigen, individuele expertise inzet” en deze “waarbij samenwerking nodig is in functie van te behalen doelstellingen”. We lezen dat “de financiering [zal] zo [worden] gebruikt als hefboom voor impactgericht werken op basis van de doelstellingen die werden afgesproken. De dialoog over de doelstellingen zal in een cyclisch proces aanleiding geven tot de dialoog over de gerealiseerde impact en daaruit zal de dialoog over de nood aan middelen volgen” ([Crevits](#), 2023, p. 11).

Na de Inspiratienota en conceptnota blijft het onduidelijk hoe dicht we bij de invoering van een gehele of gedeeltelijke resultaats- of impactfinanciering staan. De Inspiratienota blies warm en koud tegelijk: enerzijds wordt erkend dat “het moeilijk blijft om een kwalitatief hulpverleningsproces waarin er tal van omgevingsfactoren een rol spelen objectief te meten” ([Opgroeien](#), 2021d, p. 11-12), anderzijds worden financiële incentives voor samenwerking ‘in het belang van bepaalde doelstellingen’ in het vooruitzicht gesteld.

Een beleidsdiscours dat uitgaat van een attributiologica – waarbij attributie staat voor een praktijk die een rechtstreekse invloed heeft op een bepaalde uitkomst – slaat geen spijkers met koppen (Depauw et al., 2022). Het beleidsdiscours rond impact kan op verschillende niveaus worden gesitueerd. Door impact op netwerk niveau te situeren, komt men iets meer tegemoet aan de kritiek dat een organisatie in de brede gezinsondersteuning zich in het carcan van oorzaak-gevolgrelaties moet wringen. De idee, niet noodzakelijk de realiteit, is dat er meer impact te realiseren is vanuit netwerken of dat die zichtbaarder kan worden gemaakt op netwerk niveau.

Bovendien blijft het evenwel onmiskenbaar dat de brede gezinsondersteuning nauwelijks controle heeft over de omstandigheden waarmee gezinnen in vaak kwetsbare posities geconfronteerd worden. Ook netwerken zullen in het beste geval hun bijdrage aan een gerealiseerde impact zichtbaar kunnen maken, naast beïnvloedende contextfactoren die los staan van de gezinsondersteuning.

De Vlaamse Gemeenschap kent, lang voor van vermaatschappelijking en buurtgerichte netwerken sprake was, een welfare mix. Het gezinswelzijnsbeleid is niet enkel een zaak van gesubsidieerde overheidsinbreng en voorzieningen bestaande uit professionals (Steyaert, 1996). Het is moeilijk om over impact te bespreken als de actieve rol van gezinnen, hun sociaal netwerk en vrijwilligers buiten beeld wordt gehouden. De regie bij de gezinnen leggen – een uitgesproken keuze in Vroeg en nabij – maakt de impactbepaling van gezinsondersteunende organisaties wellicht nog moeilijker.

## 3.6 Doelregelgeving en impact

In haar regeerakkoord 2019-2024 kiest de Vlaamse Regering voor “innovatievriendelijke regelgeving en minder regeldruk”. “Open normen en doelregelgeving” worden in dat verband genoemd ([Vlaamse Regering](#), 2019, p. 198). Dit komt terug in de [beleidsnota WVG en armoedebestrijding](#) (Beke, 2019) waar onder de vlag van het sociaal ondernemerschap een regelluw kader wordt aangekondigd. Waar mogelijk zal worden ingezet op doelregelgeving, in het bijzonder voor de opvang van baby’s en peuters en personen met een handicap. Doelregelgeving was als ambitie al terug te vinden in het [actieplan gezinsopvang](#) (Kind en Gezin, 2018) en werd zelfs nog, zonder enige reserve, verdedigd in de parlementaire onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang door de administrateur-generaal van Opgroeien ([Vlaams Parlement](#), 2022b). Ook met Vroeg en Nabij wordt hiervoor gekozen. Het in de conceptnota van minister Crevits (2023) aangekondigde kaderdecreet en de uitvoeringsbesluiten moeten hiervan getuigen.

Doelregelgeving is de nieuwe variant van de al langer aangehangen deregulering in het beleidsdiscours, zowel binnen als buiten het beleidsdomein WVG. Met doelregelgeving zet het beleid zich af tegen echte of vermeende regeldruk. Deze moet vooral op het niveau van de Vlaamse Regering en de administraties worden gesitueerd (Jans & Marneffe, 2021), vermits de meeste decreten slechts ‘kaderdecreten’ zijn waarmee de uitvoerende macht (onnodig) veel regelruimte krijgt.

In de literatuur wordt regeldruk als een minder gelukkig motief gezien voor doelregelgeving, vermits ‘regeldruk’ als concept betwistbaar is en kwalitatieve doelen zelfs kunnen zorgen voor een aangroei van interpreterende en sturende regels (Timmer, 2012).

Bij doelregelgeving (*goal based regulation*) spreken we over ‘aspiratieve normen’, rechtsregels die de opdracht bevatten om een doel te bereiken ([van Lochum](#), 2018). De verplichtingen hebben in principe geen betrekking meer op het hoe van de verplichting, wél op de uitkomst of het doel dat met de verplichting wordt vooropgesteld. “We zullen regelgevend voornamelijk focussen op ‘wat’ we willen bereiken, veel minder op ‘hoe’ deze resultaten bereikt moeten worden”. Met doelregelgeving moeten professionals de ruimte krijgen om volop bezig te zijn met hun kernopdracht, zijnde “de zorg en ondersteuning samen met kinderen, jongeren en ouders vorm geven, vanuit wat een gezin nodig heeft” ([Crevits](#), 2023, p. 2).

De doelen in het kader van doelregelgeving kunnen betrekking hebben op de gewenste *outcome* en impact. Het gaat om resultaatsverbintenissen (Jans & Marneffe, 2021).

Doelregelgeving als een bijzondere variant van regelluwte veronderstelt dat de normadressanten het gestelde doel weten te bereiken met de door henzelf gekozen middelen (Timmer, 2012). De idee is dat organisaties spontaan kiezen voor de efficiëntste oplossing om het voorgeschreven doel te bereiken.

De inzet van die middelen hangt natuurlijk in belangrijke mate af van de subsidies die de Vlaamse overheid hiervoor uittrekt. In hoeverre wordt het met doelregelgeving voor de overheid gemakkelijker om de budgettaire klem aan te spannen?

Ten gronde zorgt doelregelgeving voor een herijking van de verhouding tussen overheid en organisaties. Komt het sociaal ondernemerschap, dat met doelregelgeving gediend moet zijn, niet neer op een aanneming voor de overheid die haar eigen verantwoordelijkheid herdefinieert? Sociale ondernemingen streven per definitie een maatschappelijke impact na. Hun enthousiasme voor doelregelgeving kan tanen als de door de overheid vooropgestelde impact als doelregel de subsidiëring van voorzieningen of netwerken moet gaan bepalen.

Men kan zich voorstellen dat de Vlaamse overheid niet langer vasthoudt aan bepaalde ‘inputnormen’ zoals bijvoorbeeld de [vergunningsvoorwaarde rond bed of wieg voor de kinderopvang](#). Zij kan dan genoeg nemen met een algemene bepaling die organisatoren oplegt ‘veiligheid’ als doel te garanderen. Ook de [regels rond kwalificatiebewijzen](#) – inputnormen - kunnen met doelregelgeving op de schop. Aan de vraag of het maximale aantal kinderen per begeleider moet worden opgetrokken – een kwestie van inputnormen - heeft een consequente doelregelgever ook geen boodschap.

Het begraven van middelenregelgeving is één zaak, maar hoe komt men tot doelregelgeving in het welzijnsrecht? Hierbij moet men kwantitatieve en/of kwalitatieve doelstellingen kunnen formuleren. In het eerste geval is het doel concreet en scherp, in het tweede loert rechtsonzekerheid om de hoek wanneer het doel te vaag omschreven wordt. Als de belangen en doelstellingen van de regelgever en de organisaties niet op elkaar afgestemd zijn, dan is de kans groot dat het doel niet of onvoldoende zal worden gehaald (Timmer, 2012; Jans & Marneffe, 2021).

Vroeg en nabij heeft betrekking op de brede gezinsondersteuning. Zowel de Inspiratienota als de conceptnota blinken uit in doelstellingen. Vraag is evenwel welke doelstellingen een normatieve draagwijdte kunnen verwerven in het kader van doelregelgeving. Dit is bijlange niet uitgeklaard. Hierbij spiegelt het beleid zich aan de gezondheids- en welzijnsdoelstellingen zoals voorzien in het recente ontwerp van Kwaliteitsdecreet ([Crevits, 2023](#)). De Vlaamse Regering zou die kunnen vastleggen zodat voorzieningen elk op hun niveau of in samenwerking hieraan een bijdrage leveren (zie 3.3). Timmer (2012) beklemtoont dat doelregelgeving tot stand moet komen met inbreng van degenen tot wie de regelgeving zich richt.

Doelstellingen op populatieniveau vastleggen, zoals in de preventieve gezondheidszorg, lijkt ons toch van een andere orde dan doelstellingen die voorzieningen of (zelfs grotere regionale) netwerken normatief moeten aansturen. Het ontbreken van enig voorbeeld van een mogelijke doelnorm – een norm die de gewenste outcome of impact bepaalt - in beleidsteksten, is evenzeer weinig vertrouwenwekkend.

Het beleid lijkt te vergeten dat decreten in het beleidsdomein WVG nu al bol staan van doelstellingen als gewenste *outcome* of impact. Het [decreet-opvang van baby’s en peuters](#) (2012) “beoogt met kinderopvang een dienstverlening aan gezinnen die een economische, pedagogische en sociale functie heeft”. De [decreetale regeling voor de organisatie van buitenschoolse opvang en de afstemming van buitenschoolse activiteiten](#) (2019) huldigt drie doelstellingen: kinderen ontplooiingskansen en speelmogelijkheden aanbieden buiten de schooluren en buiten de middagopvang op school, ouders de kans geven om te participeren aan de arbeidsmarkt of om een opleiding te volgen, én sociale cohesie en gelijke kansen bevorderen. De preventieve gezinsondersteuning krijgt [decretaal](#) als doel mee “het welbevinden van aanstaande ouders en gezinnen met kinderen en jongeren te bevorderen door hen te ondersteunen op het gebied van welzijn en gezondheid, zodat voor ieder kind en jongere maximale gezondheids- en welzijnswinsten gerealiseerd worden”. Het decreet-Integrale Jeugdhulp (2013) formuleert een ‘gezamenlijk engagement’ als doelstelling voor integrale jeugdhulp. Wat jeugdhulp moet opleveren voor kinderen, jongeren en hun gezinnen, los van hun plaats binnen de organisatie ervan (‘maximale participatie’) wordt niet bepaald.

Voor een overheid die zich bedient van strategische doelstellingen in het welzijnsrecht, moet het een koud kunstje zijn om deze om te zetten in meer ‘operationele’, SMART-geformuleerde doelstellingen. De stap naar doelregelgeving lijkt dan snel gezet, toch (sic)?

In 2022 kwam [regelgeving](#) tot stand over de subsidiëring van een geïntegreerd Vlaams gezinsbeleid in Brussel-Hoofdstad. Deze werd omschreven door minister Crevits als “een voorbeeld van doelregelgeving” ([Crevits, 2022b](#)). Bij de uitvoering van de opdrachten, onder meer een divers



aanbod op het vlak van preventieve gezinsondersteuning, moeten alle partners binnen het Huis van het Kind Brussel werken volgens een aantal werkingsprincipes. Eén daarvan is het realiseren van de doelstellingen, waaronder het sociale netwerk van gezinnen versterken door sociale cohesie te verbeteren, “vanuit een gedeelde beoogde impact op de doelgroep, met inachtneming van neutraliteit”. De partners moeten volgens deze regelgeving daarbij ook “de gewenste tussentijdse impact [bepalen]”.

Wie als sociale onderneming wil gelden, moet ook wel ‘consumenten’ zien en consumentenbescherming aanvaarden. De doelregelgeving die sociaal ondernemerschap moet bevorderen, doet de noodzaak aan individuele rechtsbescherming niet teniet. Het beleid anticipeert hierop door te stellen dat wel “in beperkte mate specifieke handelingen [zullen worden] voorgeschreven, o.a. met het oog op het verzekeren van specifieke rechtswaarborgen” ([Crevits](#), 2023, p. 1).

Waarom leidt doelregelgeving dan? Zoals bij klassieke vergunnings-, erkennings- en subsidienormen kan doelregelgeving niet vrijblijvend zijn en zal een controle op de naleving ervan moeten worden georganiseerd. Zijn sociale ondernemers gebaat met een handhaving op onduidelijke gronden? De kans is groot dat vage doelregels het pad effenen voor pseudo-regelgeving die initiatiefnemers maar wat graag als houvast zullen nemen, ook al gaat het niet om rechtsregels. Doelregelgeving kan leiden tot ‘regelproliferatie’ wegens de noodzaak tot interpretatie (Timmer, 2012). De beoogde handelingsruimte voor initiatiefnemers wordt dan zeker niet groter. Het zal dan onder meer gaan om richtlijnen, kwaliteitskaders of ‘referentiekaders’ die tot stand komen in de schoot van administraties, of een normenapparaat dat wordt ontwikkeld door private toezichthouders door wie organisaties zich, tegen betaling, moeten laten accrediteren.

Vandaag worden onder meer de (niet-geobjectiveerde) administratieve lasten als reden opgegeven voor doelregelgeving ([Crevits](#), 2023). Deze lasten, die overigens niet noodzakelijk voortvloeien uit regelgeving, behelzen onder meer registraties. Verplichte registraties werden in 1990 nog bepleit in de toekomstoriëntaties voor de welzijnszorg in het kader van het Vlaams Welzijnscongres op initiatief van minister Lenssens (Baert & Vael, 1990). Met doelregelgeving zal de registratielast niet afnemen. Doelregelgeving zal niet enkel gepaard gaan met aspiratieve, maar ook verantwoordingsnormen. Dat zijn normen over hoe gerapporteerd moet worden over de voortgang rond het bereiken van de doelstelling ([van Lochum](#), 2018).

Kortom, doelregelgeving dreigt uit te draaien op méér in plaats van minder regeldruk.

Welzijnsvoorzieningen hebben jarenlang het gebrek aan rechtszekerheid aangeklaagd. Met het welzijnsrecht werd hieraan tegemoet gekomen in de voorbije decennia. Het valt moeilijk te betwisten dat doelregelgeving minder rechtszekerheid zal bieden. Overtreding van doelregels valt moeilijk te bewijzen en valt minder goed af te dwingen. “Het gebrek aan rechtszekerheid kan een ‘bevrozend’ effect hebben op de normadressanten waardoor de geboden handelingsruimte van het doelvoorschrift on(der)benut blijft” (Jans & Marneffe, 2021, p. 300). Timmer (2012) omschrijft de handhaving als “[d]e achilleshiel van doelregelgeving” (p. 264).

Het invoeren van doelregelgeving voor de brede gezinsondersteuning zal niet enkel de werking van organisaties beïnvloeden. Ook voor de agentschappen belast met toezicht en handhaving (Zorginspectie en Opgroeien) zal dit niet vrijblijvend zijn. Zijn deze agentschappen hiervoor klaar of zal de toezichtsopdracht worden geprivatiseerd (waarbij dan de vraag moet worden gesteld of private organisaties – geen liefdadigheidsorganisaties - die opdracht zoveel beter zullen vervullen of aankunnen)? Timmer stelt dat “de wetgever zich op voorhand [moet] afvragen of de toezichthoudende organen de eigen verantwoordelijkheid van de doelgroep zullen respecteren en de daarbij passende terughoudendheid opbrengen bij het vaststellen van het handhavingbeleid” (p. 267-268).



## 3.7 Conclusie

In deze bijdrage benaderden we impact in de brede gezinsondersteuning als inzet van beleid en regelgeving. Het zou verkeerd zijn om de actuele aandacht voor impact bij welzijnsvoorzieningen en bij organisaties in de brede gezinsondersteuning in het bijzonder, enkel toe te schrijven aan beleid en regelgeving. Het tegendeel beweren zou organisaties en praktijkwerkers in de welzijnssector in de rol van ‘aannemer’ duwen. Bovendien staan zij niet los van bredere maatschappelijke invloeden, los van enig beleid. De wisselwerking met de ‘harde’ sectoren – bijvoorbeeld in raden van bestuur van organisaties - kan in dat verband genoemd worden.

Het beleidsdiscours werd de voorbije decennia sterk gekleurd door een hang naar het resultaat. Met de eerste kwaliteitswetgeving, meer dan kwarteeuw geleden, werd het runnen van organisaties in functie van efficiëntie en effectiviteit aangevuurd. Het resultaat van de brede gezinsondersteuning geldt als een essentieel onderdeel van kwaliteit. Vandaag wordt ook gesproken over doelregelgeving en financiering als hefboom voor impactgericht werken.

Gaat het bij de vijf geschetste bewegingen niet telkens om dezelfde kleren van de keizer? Het beleidsdiscours als woordenkramerij of retoriek wegzetten zou afbreuk doen aan onze bevinding dat de gerichtheid op het resultaat steeds minder vrijblijvend lijkt te worden. Dat werd onder meer duidelijk bij de bespreking van enkele recente projecten. Toch vertoont die gerichtheid grote gebreken.

Vooreerst is er, bij nader toezien, het gebrek aan duidelijkheid. Er mag verbazing zijn over het gemak waarmee ‘het resultaat als verwachting’ in beleidsteksten wordt ingebracht. We stelden vast dat de overheid veelal nalaat om begrippen als effectiviteit, output en outcome, naast impact, te definiëren. Een eenduidig gebruik ervan is niet verzekerd. De concretisering van deze begrippen in de organisatie en werking van de brede gezinsondersteuning lijkt dan – met tools binnen handbereik - een kwestie van loutere uitvoering (de organisatie als aannemer) te zijn, maar niets is minder waar. Het beleid lijkt hieraan voorbij te gaan. Critici zullen hier het neoliberalisme aan het werk zien. Een beleid dat gezinnen mee laat bepalen wat er toe doet in concrete hulpverlenings- en ondersteuningsrelaties en niet enkel van bovenaf dicteert wat succes en falen zijn op korte, middellange en lange termijn, biedt alleszins weerwerk aan die kritiek.

De vraag naar de betekenis van impact van de brede gezinsondersteuning in beleid en regelgeving peilt zeker ook naar de verhouding tussen overheid en voorzieningen. Hier vinden we een tweede gebrek. De beleidsanalyse herkent niet enkel de toenemende gerichtheid op het resultaat en de veronderstelde responsabilisering van organisaties en praktijkwerkers. Zij ziet ook dat, wat - vaak heel vaag - wordt voorgestaan, moet leiden tot een herdefiniëring van het overheidsfunctioneren. Het is al te gemakkelijk om een deregulerende overheid aan te hangen, een overheid die meer armslag wil voor resultaat-gedreven organisaties en praktijkwerkers. Een dergelijke overheid zal – het verder ‘ontvetten’ ervan is nooit ver weg – duidelijker moeten maken hoe ze concreet wil en kan omgaan met haar gerichtheid op het resultaat. Is men daar klaar voor? Kan men de toewijzing van publieke middelen geheel of gedeeltelijk in functie van outcome en impact objectiveren? Onder meer de beoogde doelregelgeving en de manier waarop de administraties hiermee omgaan zullen de geloofwaardigheid van het beleidsvertoog bepalen.

# 4. Mogelijkheden en grenzen van een impactmeting vanuit de bril van het werkveld

Kristien Nys, Philippe Noens, Gianni Loosveldt en Kathleen Emmerly

## 4.1 Inleiding

Om vanuit de brede gezinsondersteuning zicht te krijgen op de relevantie, betekenis en aanpak van impact(meting) organiseerden we in het najaar 2022 twee rondetafelgesprekken (focusgroepen) met vertegenwoordigers van praktijkorganisaties. We schreven organisaties aan die verkennend of vergevorderd, projectmatig of structureel, het thema ‘impact van hun werking’ opnamen.

De elf personen die aan de bevraging deelnamen zijn coördinatoren, beleidsmedewerkers, afdelingshoofden en verantwoordelijken van een sociale dienst (maatschappelijk werk) van diensten en organisaties in de jeugdhulp of in de preventieve gezinsondersteuning. Ze bieden ondersteuning of hulp aan kinderen, jongeren, aanstaande ouders en ouders. Verschillende werkvormen komen voor: individueel – groepsgewijs; mobiel (aan huis) of in een voorziening of dienst; ambulante – residentiële; face to face, digitaal en/of telefonisch. Aansluitend bij dat ondersteunings- of begeleidingswerk zetten ze in op (interne en externe) organisatie- en beleidsbeïnvloeding. We zijn al de deelnemers uitdrukkelijk erkentelijk voor de tijd die ze vrijmaakten om aan de focusgroepen deel te nemen én voor hun inbreng. Het is hun inbreng die de basis vormt van deze bijdrage.

### 4.1.1 Een eerste oriëntatie

Voorafgaand aan de focusgroepen vroegen we de deelnemers om aan de hand van een vijftal vragen (kort) te schetsen of en hoe ze in hun organisatie ‘impact’ in kaart brengen:

1. Kiest u al dan niet voor het in kaart brengen van impact? Wat zijn de voornaamste redenen daarvoor?
2. Maakt u gebruik van bepaalde (bestaande, zelf ontwikkelde, nog te ontwikkelen) instrumenten?
3. Wanneer onderneemt u een impactmeting? Is dat een eenmalig gebeuren in uw organisatie? Maakt u een onderscheid tussen de korte en lange termijn? Gebeurt de impactmeting al dan niet herhaaldelijk? Welke administratie en planlast brengt dat mee?
4. Wie is de doelgroep (van de impactmeting)? Medewerkers? Vrijwilligers? Ouders? Kinderen? Anderen?
5. Hoe communiceert u over uw impact? Via interne documenten? Een nieuwsbrief?

Het doel van deze oriëntatiebevraging situeert zich op twee niveaus. We willen de deelnemers vooraf laten inzoomen op de relatie tussen ‘impact’ en hun organisatie, én hen zodoende zicht geven op de inhoud van de focusgroepen (Slocum, 2006). Daarnaast geeft de oriëntatiebevraging het onderzoeksteam zicht op de samenstelling van de deelnemersgroep en de manier waarop hun

organisatie zich tot het thema 'impact' verhoudt. Dat laat toe om van daaruit meer gericht en verdiepend in de focusgroepen te werken.

### 4.1.2 Focusgroepen: doel, gespreksleidraad en verwerking

Focusgroepen laten toe om in een kort tijdsbestek zicht te krijgen op de standpunten en de impliciete redenering achter die standpunten (Slocum, 2006). Ze kunnen onder meer inzage verschaffen in de aanpak, de behoeften, de bezorgdheden en optimaliseringsvoorstellen van de vertegenwoordigde organisaties over de thematiek. Het zijn net die elementen die we over het thema 'impact' in kaart wilden brengen.

Op basis van een ruime literatuur- en praktijkverkenning kwamen we tot vijf gespreksthema's:

1. Begripsafbakening en -verheldering: waar hebben we het over als we het over impact hebben?
2. Motivering: welke redenen spelen een rol om (niet) aan impactevaluatie te beginnen?
3. Methode: wat zijn goede methodes om impact van interventies in kaart te brengen?
4. (Be)grenzen: is impactevaluatie voor elke organisatie weggelegd?
5. Horizon/toekomst: waar zal het impact-denken ons brengen? Hoe ziet de toekomst eruit?

De hoofd- en bijvragen van deze gespreksthema's werden niet strak gevolgd. Na een intro op het gespreksthema door de gespreksleiders van de twee groepen, volgde een organisch gesprek tussen de deelnemers. Als verschillende deelthema's in elkaar verweven aan bod kwamen, dan recapituleerden de gespreksleiders om vervolgens op een van de deelthema's dieper in te gaan of de overgang naar een ander thema te maken. Ze maakten daarbij ook gebruik van de input uit de oriëntatiebevraging en informatie die uit eerdere contacten met de deelnemers aan bod was gekomen.

De focusgroepen duurden iets minder dan twee uur tot ruim twee uur. We maakten audio-opnames en tijdens elke focusgroep notuleerde een tot twee medewerkers. De audio-opnames werden integraal getranscribeerd. De verslagen lieten toe om een aantal 'onverstaanbare' stukken in de audio-opname te reconstrueren. De transcripten werden door verschillende leden van het onderzoeksteam integraal gelezen. Beide transcripten werden open gecodeerd.

### 4.1.3 De bevindingen in vijf clusters

De codering van de focusgroepgesprekken bracht vijf clusters naar voren, die deels parallel lopen met de vijf gespreksthema's. Gespreksthema 1 (begripsafbakening en -verheldering) en gespreksthema 5 (horizon, toekomst) komen in verschillende clusters ter sprake:

1. Redenen om impact te meten (gespreksthema 2);
2. Aanpak van de impactmeting: wat, bij wie en door wie meten? (gespreksthema 3);
3. Voorwaarden voor een impactmeting (gespreksthema 4);
4. Impact van een impactmeting op de organisatie, op de cliënten, op andere organisaties en op het beleid;
5. Reflecties over het beleid en de organisatie van de brede gezinsondersteuning.

De twee laatste clusters zijn elementen die spontaan, en niet vanuit de oriëntatievragen en de focusgroepgespreksleidraad, naar voren kwamen. Vandaar dat we bij die twee clusters geen link naar de gespreksthema's kunnen leggen.

In dit deel geven we een geïntegreerde beschrijving van de twee focusgroepgesprekken en de schriftelijke antwoorden op de oriëntatievragen. In deze beschrijving worden begrippen zoals 'impact/impactmeting', 'veranderingen', 'resultaten' enz. door elkaar gebruikt. Dat komt omdat de omschrijvingen van de deelnemers overgenomen werden of zo dicht mogelijk gevolgd werden. We merken op dat ook in de literatuur verschillende indelingen en conceptuele afbakeningen voorkomen. Dat bleek eerder al uit het inleidend hoofdstuk van dit boek en komt ook verder in punt 4.3.2 van dit hoofdstuk aan bod.

## 4.2 Redenen om impact te meten

Redenen om impact te meten situeren zich op vier niveaus: op organisatie-, cliënt-, overheids- en samenlevingsniveau. Deze niveaus zijn vaak met elkaar verbonden. Zo is een impactmeting die bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening (organisatieniveau) ontegensprekelijk verbonden aan het belang van de cliënten.

---

*Het is een stuk onze verantwoordelijkheid om te tonen dat wat wij doen, de middelen waard is. De middelen zijn schaars, dus een stuk verantwoording afleggen aan jezelf, aan de ouders, aan de gezinnen, aan de maatschappij, is meer dan terecht. (Beleidsmedewerker, Centrum kindercare en gezinsondersteuning)*

---

Om het overzicht te bewaren, hebben we voor de onderstaande indeling de insteek en de klemtonen van de deelnemers aan de focusgroepen gevolgd.

### 4.2.1 Organisationsniveau: leermogelijkheden voor de organisatie, het team en andere organisaties

Een impactmeting is als het ware een **graadmeter voor de eigen organisatie**. Het laat een organisatie toe haar bestaansredenen, voor zichzelf als organisatie aan te tonen en de missie en visie (kaders) te onderbouwen of te versterken. Vragen die dat weerspiegelen zijn: wie zijn we? Waar staan we voor? Wat streven we na? Wat doen we? Wat bereiken we daarmee? In de praktijk is deze graadmeter en **verantwoording** voor de eigen organisatie vaak gelieerd aan de verantwoording (van de bestaansredenen) ten aanzien van de overheid (zie verder) en de samenleving meer in het algemeen. Organisaties zien een impactmeting als een toetssteen voor de mate waarin ze tegemoetkomen aan uitdagingen in de samenleving en maatschappelijke doelstellingen.

Die bestaansredenen zijn geen statisch gegeven, maar dynamisch. Vanuit verschillende perspectieven en op verschillende niveaus is ze (idealiter) voor bijsturing vatbaar. Volgens de bevroegde professionals draagt een impactmeting bij tot een kritische analyse van de **werking en de aanpak** (bijv. Maken we een verschil? Wat werkt wel, wat werkt niet?) en tot kwaliteitsbewaking. Daaruit vloeien ook optimaliseringsvoorstellen en acties voort. Denk aan de bijsturing van de aanpak (bijv. in te zetten methodieken, werkvormen, competenties) om de doelstellingen te halen, om tegemoet te komen aan de noden, om toegankelijker te worden (bijv. drempels wegwerken) enz.

---

*Met onze organisatie zien we rond impact heel sterk de meerwaarde. We zeggen dat we iets doen, maar bereiken we dat eigenlijk? Gaan we inderdaad van punt A naar punt B, zoals we vooropgesteld hebben om te doen? Of hebben we net een impact die we misschien niet voor ogen hadden? Dat kan ook. (Beleidsmedewerker, Centrum kindercare en gezinsondersteuning)*

---

---

*Welk effect hebben we in het gezin en waar kunnen we onze werking bijsturen? Waar gaan we de mist in? Wat gaat er goed? (Katrien Sabbe, vzw De Katrol Oostende - Expertisecentrum)*

---

---

*Wat is dat cijfer? Wat is dat niet en wat is dat wel? En hoe komt dat? Wat kan jij daaraan veranderen? En wat is je verbeteractie naar de praktijk? Wat ga je nu anders doen om wel je streefdoel te halen? (Leen Moors, vzw Pleegzorg Limburg)*

---

Een daarbij aansluitende reden is de optimalisering van andere werkingen. Meer specifiek kan op basis van de bevindingen van een impactmeting een vertaalslag van de werking gemaakt worden en kan de werking verder uitgerold worden: (1) in de **andere werkingen, begeleidingstrajecten** enz. van een organisatie of van een netwerk van diensten en organisaties en (2) in het **brede ondersteunings- en hulpverleningslandschap**. Inzichten in “wat al dan niet voor wie werkt”, blijven nu nog te veel op kleine schaal, in één organisatie geïmplementeerd. De uitkomsten van een impactmeting kunnen helpen om organisaties op hun (gedeelde) verantwoordelijkheid te wijzen, om de toegankelijkheid (bijv. voor gezinnen in een kwetsbare situatie, voor jongeren met meervoudige problemen) aan de kaak te stellen, en om alles in het werk te stellen om zo nodig een bijgestuurde of nieuwe aanpak in te schakelen die (in een kort tijdsbestek) tegemoetkomt aan de ondersteuningsnoden.

---

*We zien dat de resultaten ongeveer dezelfde blijven doorheen de jaren. Je hebt een programma, begeleidershouding, condities die dat realiseren over te dragen. We hebben niet gezegd: we gaan zelf initiatief nemen. Onze visie is versterken van contexten. We hebben, wat we daar gedaan hebben, doorgegeven. Dat is ons idee, hoe kunnen we in Vlaanderen dan meer impact genereren en mensen niet laten wachten? (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

Het belang van een impactmeting voor de werking en de aanpak van een organisatie, zegt meteen iets over het belang van een impactmeting voor het **team**. Het geeft medewerkers en betrokken ouders inzicht in wat al dan niet werkt, soms tegen de verwachting in. Het maakt hen, vaak heel geëngageerde mensen die al dan niet langdurig met complexe situaties werken, duidelijk waarvoor ze werken, waar hun werk en tijdsinvestering toe bijdraagt (bijv. van een meer positieve houding van de cliënt ten aanzien van hulp tot verbeterde leefomstandigheden). Via een impactmeting weten dat hun werk zinvol is en er effectief toe doet (versus “er een goed gevoel bij hebben”) werkt versterkend en motiverend en resulteert in een groter enthousiasme. Tegelijkertijd kan een impactmeting voor medewerkers een eyeopener zijn: het kan kanttekeningen of nuances aanbrengen in de meerwaarde van het ondersteunings- of begeleidingswerk. Deelnemers onderschrijven in dat verband het belang om wat in de werking gebeurt én wat zich bij de cliënten en hun omgeving al dan niet voordoet te expliciteren en te objectiveren.

---

*Ik kan me voorstellen dat ze met heel complexe situaties bezig zijn, soms heel frustrerend. OCMW's lossen maar heel weinig arme situaties op. Hoe kan je er toch voor zorgen dat je mensen die dat werk aan het doen zijn, dat die enthousiast blijven? Impact zou daar over kunnen gaan, eerder dan de impact op het soort werk dat we aan het doen zijn. ... Je moet het ook wel een stukje objectiveren. Want je kan een team hebben dat fantastisch gelukkig is ... omdat ze elke dag samen hun werk mogen doen ... Maar die eigenlijk niet doen ... die objectief gezien niet de beste [hulpverleners zijn]. (Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)*

---

Een impactmeting kan bijdragen tot een mentaliteitsverandering bij het team. Denk aan teamleden die mede dankzij de impactmeting mee nadenken over de doelstellingen en hoe die wel te realiseren zouden kunnen zijn. Of denk aan teamleden die het eigen handelen bijsturen.

Daarenboven geeft een impactmeting organisaties een beter **beeld van de gezinnen** en hun ondersteuningsnoden (bijv. Toename van psychische kwetsbaarheid? Nieuwe thema's? Nieuwe jongerengroepen?) én van de mate waarin de aanpak aan de gezinnen en hun noden tegemoetkomt dan wel bijgestuurd moeten worden (bijv. Hebben gezinnen er nog iets aan? Wat vinden gezinnen OK? Wat weten we uit bevragingen bij gezinnen?). Het geeft organisaties inzicht in: wat doen we goed? Wat is een werkzame aanpak? Wat zijn succesverhalen én hoe zijn we effectief tot verandering of een verbetering van de leefomstandigheden gekomen in een gezin? (cf. wat nog werkt niet overboord gooien, innovatie niet als doel op zich). Evenzeer geeft het organisaties inzicht in: wat werkt niet? Waar gaan we de mist in? Waar moeten we aan sleutelen? Wat moeten we meer doen? Wat moeten we anders doen of welke (andere) acties zijn nodig om aan de ondersteuningsnoden van gezinnen tegemoet te komen en de al dan niet bij te stellen doelstellingen te bereiken?

De vraag wat al dan niet anders doen, roept de vraag op naar de inzet van de middelen. Een kritische blik daarop is nodig en een impactmeting kan een opstap vormen om daarin keuzes te maken en de inzet van de middelen van de organisatie bij te sturen. Dat sluit aan bij wat deelnemers benoemen als "je verantwoordelijkheid nemen ten aanzien van wat gezinnen nodig hebben". Het betreft zowel verantwoordelijkheid nemen op vlak van de besteding van middelen, de inzet van medewerkers, als op vlak van de aanpak.

## 4.2.2 Voor de cliënten, de gezinnen: kinderen, jongeren en hun ouders

Verschillende deelnemers aan de focusgroepen geven in het algemeen de gezinnen, de cliënten, de mensen voor wie ze werken als reden voor de uitvoering van een impactmeting op.

Specificaties liggen in de lijn van wat in het voorgaande punt al aan bod kwam: verantwoording afleggen ten aanzien van de gezinnen. Dat vertaalt zich in zicht krijgen op hoe ze zich voelen, hoe hun netwerk eruit ziet enz., wat hun noden zijn, in zicht krijgen op de aanpak die voor hen werkt, die tot verandering, tot een verbetering leidt (cf. "Hebben zij het beter dan ervoor?") én in zicht krijgen op mogelijkheden om de aanpak zo nodig bij te sturen zodat die beter afgestemd is op de noden van gezinnen.

De opzet van een impactmeting is daarenboven een onderdeel van het leerproces van de ouders: het geeft hen zicht op wat de ondersteuning hen heeft bijgebracht en waar ze nog (meer) nood aan hebben. Dat kan een opstap zijn om gedragen en versterkt door de ondersteuning, zonder die ondersteuning verder te kunnen en durven gaan of om andere of verdere stappen te zetten in de ondersteuning.

---

*Dat is ook wel een stukje voor hen, om hen niet afhankelijk te maken van de groep, om te kijken “Wat heb je er uitgehaald en wat wil je er nog uithalen?” Omdat mensen dat niet zo gewoon zijn. (Ilse De Block, vzw De Keerkring)*

---

### 4.2.3 Relatie tot externen: van ‘in opdracht van de overheid, financierders, investeerders’ tot ‘instrument van beleidsbeïnvloeding’

De redenen die zich in de bredere context van de organisatie en de cliënten situeren, doen zich in verschillende gelaagdheden voor. Al de deelnemers verwijzen naar de **vraag van lokale en bovenlokale overheden, financierders of investeerders** om de impact van de organisatie of werking aan te tonen met het oog op **erkenning en/of subsidiëring of investering**. Denk aan een jaarlijkse rapportering of beleidsnota die organisaties moeten aanleveren als verantwoording voor de ontvangen middelen, om aan te tonen dat het aantal vooropgestelde werkingen behaald werd (cf. al dan niet terugstorten van de uitgekeerde middelen aan de financierder), als prognose voor de toekomstige financiering (cf. financiering a ratio van de prestaties van het voorgaande jaar) of als onderdeel van de kwaliteitsbewaking (bijv. bepaling groeiniveau in de jeugdhulp).

Voor verschillende deelnemers hangt een dergelijke verantwoording logisch en noodzakelijk samen met eerder aangehaalde redenen voor de eigen organisatie of gezinnen (bijv. werking bijsturen, beter afstemmen op noden van gezinnen) en met het feit dat organisaties en hun werkingen overwegend door de overheid betaald worden.

---

*Voor beleidsmakers, voor de lokale overheid begrijp ik dat het een belangrijk signaal is. Ik begrijp dat ze zeggen “Hoeveel gezinnen op ons grondgebied heb je bereikt?” En dan beginnen ze te rekenen: “Dat kost dan zoveel, dus dat wil zeggen, zoveel per gesprek vragen jullie”. Dat is een moeilijke. Dat is een spanningsveld. Preventie is heel belangrijk. Daar geloven we heel hard in, omdat je op lange termijn, duurdere ingrepen uitspaart. (Ilse De Block, vzw De Keerkring)*

---

---

*Er wordt zeker meer en meer rapportering gevraagd van de overheid, van Kind & Gezin. We vinden dat op zich wel goed omdat dat voor ons ook een beter beeld geeft. Is er een stijging van de psychische kwetsbaarheid in onze gezinnen? Dat is voor ons goed om te weten. Misschien moeten we daarover een extra vorming aanbieden voor onze werknemers. (Anna Robijns, vzw Home-Start Domo Aalst)*

---



---

*Het gewest heeft ontzettend veel in armoede geïnvesteerd, lokaal maar ook bovenlokaal. En wij moeten voor onszelf wel de garanties blijven hebben dat we die middelen aan de juiste zaken besteden. (Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)*

---

---

*We zijn allemaal overheid. Onze werkingen worden betaald door belastinggeld voor 70-80-90%, dus wij zijn allemaal overheid. ... Ook al denk je, ik ben een onafhankelijke vzw, dat is niet waar. Je geld komt vanuit een overheid, belastinggeld. (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

Het gaat vaak over **meervoudige rapporteringen**: verschillende combinaties van te meten indicatoren en dat als verantwoording t.a.v. een of meerdere lokale overheden (cf. werkingen in verschillende gemeenten), t.a.v. de bovenlokale overheid (Kind & Gezin/Opgroeien), de Koning Boudewijnstichting of andere (project)financierders. Een van de deelnemers geeft te kennen dat de opgevraagde rapportering (in cijfers) voor subsidies niet altijd door de betrokken overheid of financierder bekeken wordt.

Dat de Vlaamse overheid de bevindingen uit de gevraagde metingen en rapporteringen effectief zou inzetten om meer richting te geven aan het beleid of dat bij te sturen werd niet expliciet in de focusgroep vermeld. Twee deelnemers verwijzen wel naar een vraag of impuls van Vlaanderen om een aanpak uit te rollen. Een deelnemer geeft aan dat voor de overheid, in de toekomst, 'return of investment' meer bepalend zal zijn voor de toekenning van de middelen. Deze deelnemer ziet daarvoor aanwijzingen op Vlaams en lokaal bestuursniveau, meer concreet in de toekenning van de middelen in de COVID-vaccinatiecampagne en contact tracing, de aanpak van de Oekraïne-crisis, de toekenning van de middelen voor schuldhulp (cf. middelen voor lokale besturen die vroeger aan CAW's toegekend zouden worden).

---

*Ik denk dat het in de nabije toekomst harder gaat worden, onder combinatie van financiële schaarste en het wegvallen van de acceptatie dat een aantal zaken zijn zoals ze zijn ... Veel meer adapt or die. ... Je voelt daar een andere flow in komen, waarbij er een veel harder denken gaat ontstaan: waar halen we de grootste return uit? 5.000 euro: willen we jongeren aan een psycholoog helpen, geven we het aan het CGG of gaan we naar een privépsycholoog? Wie het meeste bereikt, die krijgt het. Dat gaat het harder maken. ... Dat impactverhaal zal in die context verteld worden denk ik. (Mathias Vaes, Sociale Zaken, Mechelen)*

---

Organisaties willen de overheid, al dan niet gelieerd aan de erkenning en financiering (zie voorgaande), inzicht geven in de meerwaarde van de werking, hoe klein of hoe groot de werking en het bereik ook is.

---

*Ik wilde op zoek gaan naar een manier om aan beleidsmakers duidelijk te maken dat 'maar' vijf gezinnen bereiken toch heel waardevol kan zijn. ... Een klein gebaar kan vaak een hele verandering teweegbrengen. We willen zoeken naar deze kleine gebaren met grote gevolgen. (Drieke Henau, vzw De Sloep)*

---

Verschillende organisaties zien een impactmeting als een **drukkingsmiddel voor het beleid**. Ze zien beleidsbeïnvloeding of druk uitoefenen op het beleid, als een kernopdracht en nemen daartoe zelf het initiatief. Een impactmeting kan de meerwaarde van de werking, de aanpak en de sector aantonen voor de overheid én al dan niet ook de financiële voordelen voor de overheid en de maatschappij. Denk aan de kostprijs op korte termijn en de opbrengst op langere termijn, de lagere maatschappelijke kost van een bepaalde aanpak.

---

*Als zij [ouders] zeggen "Kijk jullie staan daarvoor, we hebben onze visie er in gegoooid, we willen dat veranderen", dan is dat voor mij een leidinstrument om met de overheid in discussie te gaan en te zeggen: hier willen we verandering. Dat is minder over: we hebben zoveel mensen bevraagd. (Koen Clottens, vzw Ouderspunt)*

---

---

*Als je op al die dingen die wij zo belangrijk vinden [begeleiden naar kinderopvang, tewerkstelling, taalbeheersing] vroeg intervenueert, dan kan je heel hard kosten vermijden als maatschappij. ... Hoeveel je daar mee kan besparen als je een goed systeem uitwerkt en investeert. Daar zit zelfs een heel economische component achter (Marlise Beckers, Wiegwijs vzw)*

---

Een van de deelnemers geeft aan, dat de betrokken ouders in de organisatie ook zelf net impact willen hebben op de achterliggende structuren en regelgeving.

---

*Wat vraagt de doelgroep van mij? Die zegt "Wij willen verandering." Dat is impact naar de eigen structuur toe. Wij willen op jeugdhulp een impact hebben en dat is wat ik verantwoord. Welk effect hebben we effectief gezien? Verandert de wetgeving? (Koen Clottens, vzw Ouderspunt)*

---

#### 4.2.4 Zichtbaarheid en verantwoording ten aanzien van de maatschappij

Aansluitend bij de eerder beschreven redenen voor het team, is het voor anderen in de samenleving zinvol om **zicht te krijgen op de werking, waar de medewerkers voor staan en waar ze in hun dagelijks werk voor instaan.**

Verschillende deelnemers onderschrijven het belang van **verantwoording ten aanzien van de samenleving**. Anderen plaatsen daarbij een kanttekening zoals de toenemende groep en complexiteit van gezinnen in armoede die organisaties voor uitdagingen stelt. Een andere kanttekening is de druk vanuit de samenleving of de ‘oplossingsgerichte’ insteek waaraan bijvoorbeeld preventieve werkingen niet tegemoet kunnen komen en dat zowel op vlak van uitvoering als op vlak van impactmeting (zie verder).

Een stap verder in de relatie tussen een impactmeting en de samenleving, is de notie dat een impactmeting een instrument kan zijn om de **maatschappelijke beeldvorming** over de gewenste of werkzame aanpak van bijvoorbeeld armoede kan **bijsturen**.

---

*Want op zich over de doelstellingen is iedereen het eens: armoede is niet goed. Daar is consensus over. Maar wat doe je om dat te realiseren? In de volksmond is dat toch “we moeten strenger zijn”. We zitten er constant tegen te vechten, maar werkt dat? Of wat boekt resultaten? (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

## 4.3 Aanpak van de impactmeting

Een impactmeting kan op verschillende manieren aangepakt worden. Zowel wat gemeten wordt, bij wie of op welk niveau gemeten wordt als door wie gemeten wordt, kan van organisatie tot organisatie of van werking tot werking verschillen.

### 4.3.1 Inspiratiebronnen voor een impactmeting

Een insteek voor wat precies gemeten wordt, vinden organisaties bij wat anderen (bijv. de overheid, de financierder) van hen vraagt (cf. top down), bij de missie en visie van de organisatie, de daaraan gekoppelde veranderingstheorie of sluit aan bij wetenschappelijk onderbouwde kaders en meetinstrumenten. Verschillende deelnemers verwijzen naar een vorming (bijv. impactcoach) of naar een traject dat ze al dan niet onder impuls van projectfinancierders volgden.

---

*Ik heb heel mooie ervaringen met impactmetingen .... Denk aan het werken aan de hand van veranderingstheorie, het formuleren van hele duidelijke doelstellingen, beoogde impact, tussentijdse effecten, indicatoren formuleren ... Ik merk dat we als organisatie vrij vertrouwd zijn met die begrippen. Dat maakt het makkelijker om zuiver te zien waar we naartoe willen, wat we in de praktijk willen zien veranderen én om te weten of we dat juist hebben aangepakt. (Beleidsmedewerker, Centrum kinderzorg en gezinsondersteuning)*

---

De voorgaande voorbeelden nemen niet weg dat verschillende organisaties nog op zoek zijn naar inspiratiebronnen.

In verschillende organisaties komt de inspiratie (mede) vanuit de medewerkers die actief betrokken zijn bij het formuleren van een veranderingstheorie en indicatoren. Wat medewerkers zelf aanbrengen vanuit de missie of vanuit de aanpak van hun team (cf. Waarom wat doen?) vormt de insteek voor een impactmeting. Dat betekent dat ze doorheen de impactmeting ook **van onderuit** tot andere en betere indicatoren kunnen komen, tot nieuwe inzichten of een mentaliteitswijziging (zie punt 4.2.1). Een van de deelnemers stelt dat de doelstellingen en indicatoren die het team zelf formuleert, logischerwijze passen in de algemene visie en ziet dat als een beperking. Dat brengt ons terug bij het eerder aangehaalde belang van een geobjectiveerde meting.

Een van de deelnemers wijst op het belang om de omgeving als insteek te nemen voor de invulling van een impactmeting.

---

*Impactgericht werken is niet een methodiek of een te volgen stappenplan. Het is eerder een manier van kijken naar de werking, die niet start vanuit het aanbod, maar vanuit de situatie en de omgeving waarin het gezin leeft. In die omgeving rijzen moeilijkheden, die een mogelijke oplossing suggereren en daar kunnen we mogelijk ons steentje in bijdragen. (Drieke Henau, vzw De Sloep)*

---

Eerdere of bij andere organisaties uitgevoerde impactmetingen over een gelijkaardige werking, kunnen een argument zijn om niet alles opnieuw in kaart te (moeten) brengen (zie punt 4.2.1) en om daaraan – al dan niet na een vertaalslag – conclusies voor de eigen werking(en) aan te verbinden. Dat geldt bijvoorbeeld voor de impact van casemanagement (generalistische gezinsondersteuning) dat in verschillende steden en projecten onderzocht werd.

### 4.3.2 Wat bij wie meten?

‘Bevraagden’ van een impactmeting zijn: cliënten, ouders, pleegzorgers, kinderen, pleegkinderen, jongeren, werkzoekenden, (beleids)medewerkers (beroepskrachten en vrijwilligers) en andere werkveldactoren. Het spreekt voor zich dat het een ‘selecte’ lijst betreft. Vanuit een omvangrijkere bevraging van organisaties uit de brede gezinsondersteuning, kan die lijst nog aangevuld worden. Ten aanzien van de bevraging van kinderen, geven verschillende organisaties te kennen dat het nog een zoektocht is om kinderen te bevragen.

---

*We zouden graag ook de kinderen zelf meer betrekken, maar daar tasten we nog wat in het duister. We zitten vanuit onze werking vaak met hele heavy kwesties waarbij het ouderschap net een thema is. We ervaren het als moeilijk om dan de kinderen zelf te benaderen. (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

De indicatoren die deelnemers aanbrengen, situeren zich op het niveau van de **cliënten**, de **organisatie(s)** en het **beleid** en zijn in elkaar verweven. Impact in termen van bereik, is bijvoorbeeld te meten op organisatieniveau (cf. toegankelijkheid van de werking, drempels) en vraagt tegelijkertijd een meting op cliëntniveau (cf. kenmerken van de bereikte groep). Dat betekent dat indicatoren die verwijzen naar het bereik, in verschillende niveaus ondergebracht kunnen worden. De indeling die we in deze bijdrage volgen is in die zin niet stringent. Dat sluit aan bij verschillende ordeningsschema’s die in onderzoeks- en praktijkbronnen naar voren komen (zie o.a. Berghmans et al., 2014; Delvaux et al., 2018; Nys, 2009; Snoeck & Van den Wijngaerde, 2004; Storms, 2019).

De metingen doen zich niet alleen op verschillende niveaus voor, ze verschillen ook naar type. Deelnemers geven voorbeelden van **kwantitatieve en kwalitatieve metingen**. Het betreft registraties of metingen in termen van cijfers (bijv. aantal cliënten, aantal gesprekken, scores op beoordelingsschalen) naast of in combinatie met (uitvoerige) gesprekken waarin gepolst wordt naar ervaringen en verhalen (narratief achter de cijfers) vanuit cliënt- en organisatieperspectief (cf. Waarom wat doen?) en het in kaart brengen van processen en werkzame factoren (cf. Wat heeft waar gewerkt?).

---

*Je mag proberen objectieve dingen eruit te halen, werkzame factoren ... Maar ken daar de subjectiviteit van. ... Expliciteren wat dat is en hoe je dat ziet, is ook heel belangrijk. Niet alleen een cijfer, maar ook wat het verhaal erachter is. (Leen Moors, vzw Pleegzorg Limburg)*

---

## Cijfers over de werking en cliënten

De cijfers die organisaties verzamelen betreffen zowel het bereik van de werking als de kenmerken, de noden en evoluties van/bij cliënten. Voorbeelden zijn het aantal (nieuwe) werkingen, het aantal gevoerde gesprekken, hoeveel gezinnen (in welke gemeente, in Vlaanderen en Brussel) bereikt werden, welke groepen gezinnen bereikt werden in een specifiek deelwerking en/of op jaarbasis (bijv. nieuwkomersgezinnen), het aantal uniek bereikte gezinnen en kinderen, de nationaliteit, de thuistaal, hoeveel gezinnen nood hebben aan een netwerk, aan perinatale ondersteuning, aan Nederlandse stimulatie. Inzake de uitvoering van de ondersteuning worden ook cijfers bijgehouden over het aantal doorverwijzingen en naar wie doorverwezen wordt, bij hoeveel gezinnen aparte ouderondersteuning plaatsvinden en welke thema's daarbij aan bod komen, de bereikte scholen en het aantal betrokken studenten. Een van de deelnemers verwijst naar een module waarin cijfers over de trajecten geregistreerd worden: hoeveel mensen starten, hoeveel mensen slagen en wat maakt dat ze slagen, waar gaan mensen naartoe.

## Indicatoren op organisatieniveau

Een eerste groep van indicatoren sluit aan bij de zogenaamde situatieschets of de context waarbinnen de ondersteuning of hulp een plaats krijgt (Berghmans et al., 2014). Het gaat over **praktijk- en organisatiekenmerken** zoals een beschrijving van de financiële middelen, de grenzen van wat een organisatie doet, het toegankelijkheidsbeleid (al dan niet drempels die voorkomen), hoe gewerkt wordt, hoe medewerkers (beroepskrachten en vrijwilligers) hun eigen werk evalueren en wat ze in hun ondersteuningswerk gemist hebben. Hoe gewerkt wordt, zien we in de literatuur ook ondergebracht bij **procesfactoren** of aspecten die verwijzen naar de 'uitvoering' van de ondersteuning (Snoeck & Van den Wijngaerde, 2004) en die zich op het niveau van het aanbod situeren (Nys, 2009). Het gaat over de aanpak, waaronder de ingezette methodieken en werkvormen (bijv. casemanagement, brugfiguren) van waaruit werkzame elementen gedestilleerd kunnen worden. Laatst vermelde is voor verschillende deelnemers een belangrijke opstap om de werking grondig te kunnen analyseren en zo nodig bij te sturen.

---

*Monitoren: wat bereiken we daarmee? We hebben niet zozeer nieuwe methodieken ontwikkeld, maar wij hebben wel een methodiek in een soort labosetting opgezet en losgelaten en vooral bekeken: wat is de impact individueel op die gezinnen? En dat op lange termijn, maar dat is relatief want we hebben maar over een jaar gemeten. Maar ook, op organisatieniveau. We kunnen blijven zeggen: brugfiguren, dat voelt goed aan, dat is de juiste manier van werken. Maar is het die methodiek op zich of zijn er specifieke facetten binnen die methodiek?*  
(Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)

---

Naast te meten organisatiespecifieke elementen die aansluiten bij de visie en missie, de aanpak en de werkzame factoren, stellen een aantal deelnemers zich de vraag naar de mogelijkheden van **organisatie-overstijgende indicatoren**. Ze verwijzen daarmee naar 'algemene zaken' die op alle organisaties van toepassing en te meten zijn. Een meer concrete omschrijving daarvan, is op één aspect na, niet af te leiden uit de focusgroepen. 'Welbevinden van medewerkers in het sociaal werk, of medewerkers een goed gevoel hebben bij wat ze doen' zou gemeenschappelijk kunnen zijn. Een dergelijke meting heeft evenwel beperkingen en vraagt een zekere objectivering. Er een goed gevoel

bij hebben, is immers niet altijd een goede graadmeter voor (de kwaliteit) van wat in de ondersteuning geboden wordt (zie punt 4.2.1).

Net de objectivering is voor een van de deelnemers een discutabel en moeilijk te realiseren punt. Het is niet evident om indicatoren te vinden die in beeld kunnen brengen wat concreet in de ondersteuning of het traject gebeurt.

---

*Objectiveren is zeer moeilijk, expliciteren moeten we nastreven. Wat heeft in deze social impact gewerkt? Wat doe je dan? En hoe operationaliseer je dat? Hoe kan je concretiseren wat er daar gebeurt? Dat vind ik wel belangrijk. Maar objectief? Dat vind ik een zeer moeilijk woord, want wij werken met ons subject en we willen met ons verstand weten wat we aan het doen zijn. (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

Deels aansluitend bij de manier waarop medewerkers naar hun werk kijken en ‘hun welbevinden’, wijst een deelnemer op de impact van het ondersteuningswerk, van het dagelijks werken met gezinnen in moeilijke of complexe situaties op de medewerkers. Ook dat moet je als organisatie in kaart brengen en je moet er gerichte ondersteuningsacties aan koppelen.

---

*De impact van het werken met die problematieken en de ondersteuning van de werknemers vind ik ook een belangrijke. We zouden dat moeten kunnen vastpakken: hoe zwaar is dat nu? Die draagkracht, draaglast, en is er hier in huis genoeg ondersteuning? ... We hebben iemand die dat inhoudelijk ondersteunt, en ik zeg ook: niet bang zijn om te bellen. Sommige mensen doen dat heel gemakkelijk, maar andere mensen moet je af en toe erbij nemen. (Ilse De Block, vzw De Keerkring)*

---

Tot slot de kanttekening dat niet alleen de eigen organisatie een aandeel kan hebben in de impact. Dat geldt net zo goed voor andere betrokken organisaties of partners in het samenwerkingsverband, de cliënt, zijn gezin en levensgebeurtenissen. Het vraagt een uitvoeriger bevraging- en analysedesign om dat alles in een impactmeting vervat te krijgen. Mede door de inzet van een onderzoeker of een onderzoeksteam kunnen ook **hulpverleners van andere betrokken organisaties**, in het ondersteuningstraject of samenwerkingsverband bevroegd worden.

## Indicatoren op cliëntniveau

---

*Wat is de cruciale plek van kinderen, jongeren en gezinnen waarmee we werken in die impactmetingen? Zij geven aan wat er werkt. We denken dat we weten wat er werkt, totdat zij beginnen spreken en vertellen over: van waaruit is de kentering gekomen en waarom, wat deed je toen? (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

Naast de registratie van de bereikte cliënten in termen van gezins- en andere kenmerken (zie supra), vragen verschillende organisaties aan hun cliënten een **beoordeling van de ondersteuning of de werking**. Ze vragen bijvoorbeeld wat hun cliënten van de ondersteuning vonden, wat er goed en minder goed liep.

---

*Al onze collega's zijn heel trots op wat ze doen. Terecht ook, want we bereiken effectief heel veel. Maar je kan moeilijk tegen de overheid zeggen: we hebben 30 gezinnen ondersteund en die zijn allemaal heel blij. Dat is niet goed genoeg. (Anna Robijns, vzw Home-Start Domo Aalst)*

---

Daarnaast vragen verschillende organisaties naar de **veranderingen**, de **resultaten** die zich **bij de cliënten** of **gezinnen** hebben voorgedaan: waar staan gezinnen na het traject? Hebben cliënten het beter dan voor de ondersteuning? Topics die daarbij expliciet bevraagd worden, dan wel spontaan door de betrokkenen aangebracht worden, zijn: geweld, veiligheid, gezondheid, huisvesting, de levenskwaliteit van de betrokkenen, hun mentaal welbevinden, hoe hun netwerk eruitziet, de realisatie van de sociale grondrechten (bijv. huisvesting), mobiliteit, gebruik en contacten met diensten en voorzieningen.

---

*Ook al zijn deze vrouwen totaal nog niet op de plaats waar ze moeten zijn, dat gaat over basiskennis. Ook al is het nog steeds een stuk niet evident, hun wereld is opengegaan: ik kom buiten, ik neem het openbaar vervoer, ik ga naar de winkel, ik breng mijn kind naar school, ik weet hoe ik met handen en voeten toch een gesprek moet voeren met de juf, ik heb toegang tot kinderopvang. (Beleidsmedewerker, Centrum kinderopvang en gezinsondersteuning)*

---

Deze voorbeelden weerspiegelen een breed palet aan levensdomeinen die in een impactmeting vervat kunnen zitten. Verschillende deelnemers onderschrijven expliciet het belang om een **breed palet aan levensdomeinen** mee te nemen.



---

*Die impactmeting gebeurde door casemanagers zelf, ze bevroegden gezinnen. En wat bleek: de casemanagers waren heel intensief, heel vaak bezorgd met de kindjes en de mama's bezig, dus die mama's waren allemaal super gelukkig. Op zich waardevol, want die waren voordien niet gelukkig en nu wel. Objectief<sup>20</sup> bleek dat heel wat van die gezinnen eigenlijk niet echt stappen vooruitgezet hadden op bepaalde levensdomeinen. (Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)*

---

Een stap verder in de bevraging van cliënten, zijn vragen over **wat bijgedragen heeft in de verandering(en)** bij de cliënten. Denk aan de eerder vermelde organisatiespecifieke factoren en aan factoren uit de ruimere (hulpverlenings)context (bijv. ondersteuning of hulp die ze van andere organisaties kregen) en de leefsituatie van de betrokkenen (bijv. positieve dan wel negatieve levensgebeurtenissen).

---

*Hoe kunnen we daartoe komen? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat als een vrijwilliger in huis is, dat er veranderingen effectief plaatsvinden? ... Wat zijn die succesverhalen? Welke verandering vindt er plaats en hoe komt die verandering er precies? En wat zorgt ervoor dat de verandering niet zo snel loopt als we zouden willen of dat die verandering er helemaal niet is? (Anna Robijns, vzw Home-Start Domo Aalst)*

---

Meermaals melden deelnemers dat ze cliënten (intensief) bevroegen, dat ze uitvoerig, al dan niet op verschillende momenten, met hen in gesprek gaan om zicht te krijgen op hun ervaringen (cf. narratief, storytelling). Uit dergelijke, meer uitvoerige gesprekken, kan het ogenschijnlijk gebrek aan verandering alsnog aan de oppervlakte komen. Het onderschrijft nogmaals het belang om, voor een goed beeld van de impact, ook cliënten te bevroegen.

---

*Maar voor dat gezin, het feit dat die daar terecht kunnen en dat er geen hulpvraag of niets dwingend is vanuit een jeugdrechtbank of dergelijke, er gewoon mogen zijn. Welke impact heeft dat? Dat is voor die context dus wel groot. Wij verwerken daar soms veel narratief in, om dingen verhalend te maken op basis van wat mensen ons vertellen. Om het zo wel in rapportering te zetten. (Marlise Beckers, Wiegwijs vzw)*

---

---

<sup>20</sup> Objectief verwijst naar de intensieve bevraging door een onderzoeksteam in een vervolgetraject.

---

*Als we jongeren huisvesten die maanden dakloos zijn voordat ze instromen bij ons, als je dan een huisvesting kan realiseren, dan vergroot dat bij sommige jongeren hun levenskwaliteit. We zien anderen die even ongelukkig blijven, ook al hebben ze een plek om te slapen. Dus dat moet je echt [meenemen]: die kwalitatieve verhalen, wat werkt daarin? (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

---

*Ik zie soms jongeren waarvan nu hun kinderen begeleid worden. Ik denk: we hebben het niet zo goed gedaan. Maar uit gesprekken met die gasten blijkt dat niet. "Nee, wij hebben hier vertrouwen in de organisatie gekregen. We hebben nu zelf de stap gezet naar hulpverlening in plaats van de jeugdrechtsbank, want we voelen het gaat niet." Dat is een impact ... jongeren die zelf zeggen als jongvolwassene "Wij willen ons leven in eigen handen houden, maar wij hebben iemand nodig." (Koen Clottens, vzw Ouderpunt)*

---

Meerdere deelnemers merken op dat er **grenzen** zijn aan wat aan ouders of kinderen gevraagd kan worden en van daaruit geregistreerd en gemeten kan worden. Er is niet alleen het aspect 'privacy' (bijv. geen gegevensdeling zonder medeweten van ouders, verwijdering van evaluatie checklist na de stopzetting van de ondersteuning). Ouders bevragen kan door een taalbarrière en de erbarmelijke leefomstandigheden een bijzondere uitdaging vormen of niet aan de orde zijn (bijv. prioriteit geven aan een slaapplek vinden). Veel elementen bevragen kan voor ouders een bijkomende ondersteuningsdrempel vormen en gaat in tegen de ondersteuningsvisie "Aan de slag gaan met wat een gezin nodig heeft".

---

*Ik vind het heel belangrijk om met gezinnen in gesprek te gaan, maar toch vind ik dat ook een beetje een simpele [voorstelling] ... Soms heb je vooral nieuwkomers die op straat of ergens leven, en dan vind ik het belastend om dan over "Wat we doen, doen we het goed?" [te praten]. Ten eerste, het gesprek is al moeilijk. Meestal niet in het Nederlands, maar met wat Engels en Frans en Duits door elkaar. Kinderen zijn vaak te klein om mee in gesprek te gaan. Dat is wel wat zoeken: hoe kunnen we dat goed doen, dat het kwaliteitsvol is, maar ook dat het betekenis heeft voor het gezin? Je moet ze niet nog met iets extra belasten. (Drieke Henau, vzw De Sloep)*

---

---

*Vanuit de gedachte privacy: wij hebben geen dossiers, helemaal niet, ook niet bij het spreekuur, niet bij de groepswerking en zeker niet bij de Opvoedingslijn want dat wordt anoniem geregistreerd. Ook wel vanuit de visie: we noteren niet van alles, we vragen alleen de dingen die belangrijk zijn, die nodig zijn in het gesprek en niet meer ... Als ze ons opleggen "Je moet dat en dat en dat meten", dan bouwen we drempels in. Vanuit de preventiegedachte klopt dat niet meer. Je gaat aan de slag met wat het gezin nodig heeft, en niet meer. Ook daar zit soms een spanningsveld. (Ilse De Block, vzw De Keerkring)*

---

Dergelijke grenzen van ‘bevragingen en registraties’ handhaven vraagt een duidelijke visie die door het voltallige team gekend en onderschreven wordt. Als de druk van buitenaf om meer te meten te groot wordt, dan staat die visie onder druk en kan dat een impact hebben op het team.

## Indicatoren op beleidsniveau

Op **beleidsniveau**<sup>21</sup> brengen organisaties bijvoorbeeld in kaart of hun werking, hun signalen naar de overheid en hun discussie met de overheid tot een aanpassing van de regelgeving of de beleidsvoering hebben geleid. Werden aanbevelingen opgenomen in het regeringswerk? Kregen aanbevelingen effectief een vertaalslag in het ondernemingsplan van Opgroeien, in de structuur van de jeugdhulp, in het lokaal beleid?

Waar dergelijke zaken nog vrij gemakkelijk te registreren zijn, blijkt dat veel moeilijker te zijn voor zogenaamde ‘systeemfouten’ of zaken die het eigen project of de kleine werking overstijgen. Denk aan het in kaart brengen van de (gewenste/gerealiseerde) impact op wachtlijsten voor gespecialiseerde hulp, op betaalbare/sociale huisvesting enz.

### 4.3.3 Wie meet in welk tijdsbestek?

Verschillende organisaties doorliepen samen met een **onderzoeksinstelling** een impactmeting die al dan niet gelieerd was aan een bredere (internationale) projectoproep en -financiering (zie Nys, 2009; Noens & Nys, 2021; Robijns, 2020; Van Lancker et al., 2020; Storms, 2019). Een van de organisaties werkt samen met een expertengroep om te zoeken naar de “juiste en werkbare methoden om blijvend impact te monitoren.” Ook beroepskrachten en vrijwillige **medewerkers** (bijv. groepsbegeleiders, sociaal werkers, casemanagers, aan huis ondersteuners, studenten) en **beleidsmedewerkers** (bijv. kwaliteitscoördinator, diensthoofd, ankerfiguur, teamverantwoordelijke) staan mee in voor de opzet en de uitvoering van een evaluatie, impactmeting of de monitoring van outcome (bijv. vermijden van uithuiszettingen, doorstroom naar de arbeidsmarkt na artikel 60 enz.).

Het vraagt **tijd** om met het team verdere stappen in de impactmeting te (kunnen) zetten. Je moet je organisatie, je medewerkers “mee hebben”, “dat moet groeien”. Daarnaast is het voor organisaties doorgaans niet mogelijk om met eigen **financiering** een onderzoeker of onderzoeksteam in te schakelen (zie punt 4.4.2).

De inzet van een **externe onderzoeker** kan van belang zijn voor de eerder aanbevolen objectivering van wat zich al dan niet aan veranderingen voordoet en om tot een analyse te komen van de factoren die daarmee samenhangen. Denk aan vragen zoals: in hoeverre heeft de aanpak daartoe bijgedragen? Welke facetten van de aanpak hebben daartoe bijgedragen? Waar zitten knelpunten in de aanpak, in de “achterliggende machinerie” van de organisatie?

De samenwerking met een onderzoeksteam breidt de mogelijkheden van een impactmeting uit: het maakt bepaalde types van onderzoek mogelijk. Een voorbeeld daarvan is onderzoek met een controlegroep (volgt het ondersteuningstraject niet) en een experimentele groep (vergelijkbare groep die het ondersteuningstraject volgt) én met een voor- en nameting. In dergelijk onderzoek kan eenduidiger aangetoond worden of de interventie werkzaam of zinvol is.

---

<sup>21</sup> Het gaat niet over ‘wat de overheid vraagt om te meten, te registreren, te rapporteren’, het gaat over de impact op het beleid die organisaties op eigen initiatief in kaart (trachten te) brengen.

---

*Wij hebben de luxe gehad om binnen het sociaal werk een labo-experiment op te zetten dat je heel moeilijk in het dagelijkse leven in het sociaal werk kan doen. Met test- en controlegroepen, met sociaal werkers. Dat is een heel interessante combinatie. (Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)*

---

Naar **frequentie** en **looptijd** van de impactmeting, onderscheiden zich eenmalige impactmetingen met een intensief en complex design (zie voorgaande) en recurrente metingen. Voorbeelden van laatst vermelde zijn jaarlijkse metingen (bij het begin of op einde van een werkjaar), een meting voor elk nieuw gezin dat ondersteund wordt en metingen die een langere tijd doorlopen en die toelaten om zaken die wel of niet ‘terugkomen of veranderen’ te zien. Dat vraagt een meer **gestructureerde aanpak** waarin het geheel bekeken wordt en de bevindingen zich in (een bijsturing) van de werking vertalen. Een van de deelnemers meldt dat een impactmeting niet zozeer op een of meerdere vaste momenten gebeurt, maar “getriggerd wordt door een vastgestelde evolutie (bijv. piek in het aantal leefloongerechtigden, vastlopen van reguliere arbeidstrajecten, groei in aantal daklozen) of naar aanleiding van beleidsdiscussies”.

Metingen kunnen ook gekoppeld worden aan de looptijd van het ondersteuningstraject. Denk aan een voor- en nameting of aan een meting bij de opstart, na zes maanden, bij de afronding en al dan niet een jaar na de afronding van de ondersteuning. Een geruime tijd na de beëindiging van de ondersteuning gezinnen bevragen, geeft een indicatie van de duurzaamheid van de impact. Verder zal evenwel blijken dat naarmate dat er meer tijd verstrijkt, het voor organisaties moeilijker is om de impact eenduidig aan het ondersteuningstraject toe te schrijven (punt 4.4.2).

## 4.4 Voorwaarden en belemmeringen bij de uitvoering en opvolging van een impactmeting

Al de deelnemers wijzen op een of meerdere voorwaarden en belemmeringen bij de uitvoering en opvolging van een impactmeting. Ze zijn grotendeels elkaars tegenpool. Het betreft zowel materiële en instrumentele (bijv. financiële middelen, tijd, meetinstrumenten), als inhoudelijke en persoonsgerichte randvoorwaarden en belemmeringen (bijv. de medewerkers en de beschikbare knowhow). We beschrijven ze in vier clusters waarbij de eerste drie hoofdzakelijk verwijzen naar de opzet en de uitvoering van een impactmeting en het laatste cluster naar de verdere uitrol van de bevindingen van een impactmeting.

### 4.4.1 Een gedeeld traject in de organisatie, in het samenwerkingsverband en met de overheid?

#### Cultuur en verantwoordelijkheid van organisaties

Voor de deelnemers is de kwaliteit van de werking opvolgen, de impact meten én daar iets mee doen (cf. conclusies uit trekken, werking bijsturen) een teken van je verantwoordelijkheid nemen als organisatie. Dat vraagt dat een organisatie over de nodige kennis en tools beschikt, vertrouwd is met het impactmetingskader (bijv. een veranderingstheorie opstellen, doelstellingen en indicatoren formuleren enz.) en daar tijd voor wil en kan vrijmaken.

---

*Beschikken alle organisaties over de kennis, de middelen en noem maar op, om dat soort dingen allemaal te doen? Dat zou standaard moeten zijn, dat we kunnen meten. (Beleidsmedewerker, Centrum kinderzorg en gezinsondersteuning)*

---

Als organisatie moet je daarenboven ruimte voorzien om gestructureerd de werking te bekijken, om te kunnen en durven zeggen “het werkt niet” en om de werking op basis van de bevindingen bij te sturen (cf. niet te snel van alles willen doen), af te stemmen op de (veranderende) noden om zo (een sterkere) impact te kunnen genereren. De kennis en knowhow over impactmetingen zou standaard in elke organisatie aanwezig moeten zijn. Naast de erkenning van de meerwaarde om impact te meten, de kennis en de knowhow, moet de wil om te veranderen inherent zijn aan de cultuur van de organisatie.

---

*Als je het hebt over impact, dan gaat dat ook over organisatieculturen: je moet een organisatie hebben die bereid is om te veranderen. Want als je alleen maar onderzoekt en je hebt cijfers en je doet er niets mee, dan denk ik: we stoppen het gewoon, we kunnen iets anders gaan doen. Ik merk vaak bij organisaties dat het daar misloopt, dat er heel knappe dingen bedacht worden op de werkvloer, dat ze verantwoordelijkheid willen nemen, dat die inzichten hebben, dat ze echt wel stappen willen zetten en dan begint de organisatiestructuur te wringen. “Wacht even, waarover moeten we dan nog allemaal gaan beslissen?” Ik heb dat zowel in grote als kleine organisaties zien terugkomen. Dat wordt vaak onderschat. (Koen Clottens, vzw Ouderspunt)*

---

Kortom, de organisatie moet ‘mee zijn’, moet bereid zijn om daar een engagement in op te nemen. Soms vraagt dat immers een extra inzet (cf. tijdsinvestering) van de organisatie en de medewerkers. Daarenboven kan een observatie of impactmeting op het bestuursniveau van de organisatie vragen oproepen over de doelgroep en het bereik van de werking (bijv. al dan niet gezinnen in een kwetsbare situatie). Net dan is het belangrijk om de noden van cliënten of gezinnen, en in het verlengde daarvan, de doelstellingen van de werking, voor ogen te kunnen en mogen blijven houden.

## Medewerkers ‘mee’ krijgen, medewerkers die mee mogen veranderen

---

*Als je medewerkers hebt die zich goed voelen in een organisatie, die het gevoel hebben “Ik mag iets veranderen, ik word niet constant door een structuur op een of ander verslag geduwd of ik moet in groepen gaan zitten waar niets mee gebeurt”. ... Dat geeft ook innovatie. Ik ben voorstander omdat dat de maatschappij verandert. (Koen Clottens, vzw Ouderspunt)*

---

Net zoals de organisatie meer in het algemeen (cf. cultuur en structuur) open moet staan voor de opvolging en bijsturing van de werking, geldt dat ook voor de medewerkers. Ze moeten ‘mee zijn’ met de opzet en de meerwaarde van een impactmeting voor de verschillende betrokkenen.

Verschillende elementen kunnen aan de basis liggen van **weerstand** bij de medewerkers:

- de (te grote) tijdsinvestering,
- onvoldoende vertrouwd met de opzet en uitvoering van een impactmeting,
- discrepantie tussen de aard/aanpak van de meting (o.a. interview, vraagtype, indicatoren, timing enz.) en de manier waarop ze met cliënten/gezinnen werken (o.a. relatieopbouw, gesprek enz.),
- vrees om ‘zelf gemeten te worden’.

---

*Er is altijd wel wat weerstand tegen het registreren op zich. Bijvoorbeeld omdat het tijdrovend is. Tegelijkertijd wachten mensen er altijd mee om dat te doen. Als ze dat onmiddellijk doen, dan vraagt dat minder tijd. ... Maar ja, als we niets zichtbaar maken, dan kunnen anderen ook niet zien waar jullie [medewerkers] eigenlijk alle dagen mee bezig zijn. (Ilse De Block, vzw De Keerkring)*

---

---

*Heel veel collega's hadden in het begin een beetje weerstand daartegen omdat het niet onze manier van werken is om met een vragenlijst bij ouders te zitten: hoe voel jij je als we samenwerken? Heb jij vrienden in uw sociaal netwerk? Heb jij vrienden in de buurt? Lukt het in het Nederlands? Is het makkelijk om papieren te begrijpen van de school? Dat doen we niet. Maar die vragen zorgen er wel voor dat je een goed beeld krijgt van hoe gezinnen zich voelen, hoe ze zich mentaal voelen, hoe het netwerk rondom hen er uitziet. Dus dan zijn we gaan nadenken hoe we al die dingen kunnen bevragen zonder dat het echt een interview wordt. En door met onze collega's veel samen te zitten hebben we hen wel meegekregen. (Anna Robijns, vzw Home-Start Domo)*

---

In de voorgaande citaten over weerstanden bij medewerkers, zien we tegelijkertijd mogelijkheden beschreven om vanuit de organisatie met die weerstand om te gaan, om medewerkers 'mee te krijgen' en hen te **ondersteunen** in de uitvoering en de opvolging van registraties en impactmetingen. Deelnemers benoemen de volgende ondersteunende initiatieven:

- erover praten,
- medewerkers actief betrekken, vanuit de basis (bottom-up) werken: inspraak, medezeggenschap, samen met medewerkers zoeken naar indicatoren (cf. wat vinden medewerkers belangrijk om te bevragen en te rapporteren) en indicatoren zo nodig aanpassen, zoeken naar mogelijkheden om de werking bij te sturen,
- de aanpak afstemmen op de werkingsprincipes,
- kennis en know how voor impactmetingen ter beschikking stellen, hen daarmee vertrouwd maken,
- medewerkers (jaarlijks) aanmoedigen om te registreren, om gezinnen te bevragen, om hun eigen werk te evalueren
- medewerkers informeren en overtuigen van de redenen van de bevraging of meting: cf. de meerwaarde, het belang voor de cliënten, voor henzelf, voor de organisatie en de samenleving (cf. niet louter "omdat het moet voor de subsidiërende overheid"),
- het tijdsvoordeel van een 'onmiddellijke' registratie benoemen,
- de aanpak integreren in het reguliere werk.

---

*In eerste instantie uitleggen of zorgen dat je medewerkers zelf ook overtuigd zijn van waarvoor ze bevraagd worden, dat het nuttig is, dat het niet zomaar is voor in een jaarrapport voor een lokaal bestuur of subsidiërende overheden. (Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)*

---

---

*We hebben een traject opgestart om vanuit de basis te vertrekken. Niet vanuit alleen maar onderzoek dat naar beneden toe wordt toegepast en waar [medewerkers] dat dan maar moeten doen, cijfertjes tellen. ... Ik wou dat onze mensen, als je over cijfers en indicatoren sprak, zich niet omdraaien en zeggen "Toedoeloe". ... Wij zijn in de teams gaan kijken: wat doe je? Wat is je missie binnen je team? Waarom doe je dat en hoe zie je dat dan? En wat vinden jullie belangrijk? We zijn daar beginnen meten. Het is niet echt volledig impact, maar ik wou vooral een mentaliteitsverandering en ik wou dat mensen meedachten: hoe gaan we dat nu verder uitbreiden? Zijn de indicatoren die medewerkers een knappe indicator vinden, allemaal de beste indicatoren? Neen, maar het vertrekt van onderuit. Medewerkers zijn een beetje mee met het idee en hoe dat werkt. (Leen Moors, vzw Pleegzorg Limburg)*

---

---

*Ze [medewerkers] hebben zelf gezegd: uit alles dat je doet, zowel individuele ondersteuning als een groepswerking, waar loop je dan tegen drempels? Hoe kunnen we die drempels aanpakken? Dus op die manier is dat wel impactwerking en is dat van onderuit een heel toegankelijke manier zonder dat het team denkt dat ze met impact bezig zijn. (Drieke Henau, vzw De Sloep)*

---

Uit verschillende voorbeelden, blijkt dat de inzet van een **ondersteunende medewerker** essentieel is om de aanpak in de reguliere werking geïntegreerd te krijgen en medewerkers aan de slag te laten gaan met een impactmeting.

## Een gemeenschappelijk doel en engagement van verschillende organisaties

Impact in beeld krijgen en versterken vraagt niet alleen van de eigen organisatie en de overheid (zie verder) een engagement. Elke dienst en organisatie moet zichzelf, moet het eigen handelen, in vraag willen stellen. Diensten en organisaties in samenwerkingsverbanden, in de regio hebben daar een verantwoordelijkheid in op te nemen, een bijdrage in te leveren.

---

*Sowieso inzetten op dat netwerk. Ik denk dat dat wel duidelijk is. Als één organisatie geraak je er niet. (Katrien Sabbe, vzw De Katrol Oostende - Expertisecentrum)*

---

Organisaties moeten samen onvervulde (ondersteunings)noden bij kinderen, jongeren en hun ouders en onbeantwoorde uitdagingen in de samenleving opsporen. Daarbij aansluitend is het een opdracht om collectieve ambities over gemeenten en organisaties heen te formuleren en om daar, doorheen een afstemmings- en veranderingsproces (cf. Wat kunnen we voor elkaar betekenen?), samen aan te werken.



---

*We gaan eraan voorbij dat het netwerk een heel duidelijk doel moet hebben. Soms zit je samen met een netwerk waar nog altijd niet duidelijk is: wat gaan die nu eigenlijk doen? Daardoor mist dat ook alle impact. (Drieke Henau, vzw De Sloep)*

---

---

*Dat is allemaal belangrijk om je impact te verbeteren: het samenwerken met andere organisaties en zoeken naar wat hebben jullie nodig? Wat heb jij? Hoe kunnen we elkaar daarin tegemoetkomen? (Leen Moors, vzw Pleegzorg Limburg)*

---

---

*Het is interessant om in de regio te kijken. Wij hebben het geluk dat dat team bestaat en de koppeling van de OCMW's en stadsbesturen in de regio. Daar een collectieve ambitie formuleren is interessant. We zouden daar echt nog iets mee kunnen doen. Bijvoorbeeld onze gasten in de jeugdhulp waarover we zeggen "Ik begrijp niet dat ze geen kwalificatie haalt, zo'n clevere dame". Een van de jongeren zei tegen mij: "Je weet toch dat jeugdhulp gelijk is aan buitengewoon onderwijs". Dat is nog waar ook. We moeten absoluut nagaan hoe we jongeren laten uitstromen: hebben die een kwalificatie? Hebben die een link met een opleiding? We moeten daar in de regio een collectieve ambitie rond zetten, samen met de actoren die daar een verschil in kunnen maken. Voor mij is het niet alleen een organisatieverhaal, het zou breder dan dat kunnen gaan. (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

Organisaties moeten willen veranderen (zie supra) en samenwerken. Dat is niet altijd evident. Bij vragen naar samenwerking of een hertekening van het ondersteuningslandschap, willen medewerkers en organisaties soms liever "trouw blijven aan de eigen vlag", hun eigenheid behouden. Ze zijn bezorgd over de impact op hun organisatie of positie of ze zijn bevreesd om tot een schaalvergroting komen. Een schaalvergroting zou volgens een van de deelnemers net het belang en de meerwaarde van de werkingen meer uitgesproken in beeld kunnen brengen voor bijvoorbeeld de overheid.

## De overheid

Ten aanzien van de rol van de overheid in de inhoudelijke opzet en uitvoering van een impactmeting werpen deelnemers meermaals op dat de overheid dat "niet van bovenaf kan opleggen", dat een door de overheid opgelegd kader niet wenselijk en werkbaar is. De overheid mag dan wel vragende partij zijn of een door al de deelnemers onderschreven verantwoordingsreden zijn voor een impactmeting, wat gemeten wordt dient net zo goed als welke ondersteuning geboden wordt, bepaald te worden door wat cliënten, gezinnen enz. in die omgeving nodig hebben. Wat bijvoorbeeld een (lokale) overheid vraagt, laat zich niet altijd (gemakkelijk) in een impactmeting vertalen. Een van de deelnemers merkt op dat bij een door de overheid verplichte impactmeting, organisaties altijd wel 'enige' impact zullen vinden en kunnen rapporteren en daarmee een eigen invulling kunnen geven aan de gevraagde impact en rapportering.

Organisaties en hun medewerkers moeten de ruimte krijgen om op een eigen manier te mogen aantonen wat ze doen en wat dat voor de betrokkenen betekent. Vooral een “te veel” aan reglementeringen of een “eenzijdig van overheidswege opgelegd kader”, wekt in het team weerstand op om te registreren en belemmert innovatie en veranderingen in organisaties.

---

*Ik ben blij dat de hulpverlening van vandaag niet meer is zoals 25 jaar geleden. Dat zou dramatisch zijn. Dus je kan niet anders dan evalueren. Het kan niet anders dan dat een aantal mensen zeggen “We zullen het eens anders doen”. Dat is ook impact vind ik. Maar dan moet je een cultuur en structuur hebben, waarin je je eigen inzet kan gebruiken. En ik vind dat het daar vaak fout loopt omdat alles zo gereguleerd is ... Ik geloof heel hard in: je vertrekt vanuit je eigen kracht. Ik denk niet dat een overheid moet zeggen “Dat is het model”. Dat werkt voor geen meter, omdat je natuurlijk ook je organisatiestructuur, -cultuur en weet ik wat nog allemaal hebt. Maar wel dat ze zeggen “Toon op jouw manier aan wat je aan het doen bent.” Dat vind ik wel een goed idee. (Koen Clottens, vzw Ouderspunt)*

---

In het verlengde van de mogelijke rol van de overheid, benoemt een deelnemer de meerwaarde om samen met de overheid, de onderzoeker, de private investeerder en de medewerkers impact te formuleren en dat vanuit de bestaansgrond van de sociale dienstverlener (cf. realisatie van sociale grondrechten).

Verschillende deelnemers ervaren een zekere spanning tussen wat de overheid onder impact verstaat, de wetenschappelijke onderbouwing en de organisatorische en financiële mogelijkheden om een impactmeting uit te voeren. Dat sluit aan bij de noodzaak van voldoende tijd en middelen om een impactmeting te kunnen uitvoeren en bij de beperkingen die organisaties op dat vlak ervaren.

#### 4.4.2 Tijd en middelen

Een impactmeting opstellen (cf. meetinstrumenten selecteren of ontwikkelen) én uitvoeren moet **haalbaar** zijn. Het vraagt **tijd** en **ruimte** in een organisatie en van medewerkers. De investering die een impactmeting van een organisatie vraagt moet **in verhouding** staan **tot de uitvoering van het dagelijks hulp- en ondersteuningswerk**. Het mag dat werk geenszins in het gedrang brengen.

---

*Je kan allerlei tools en methodieken uitvinden, no offence, je kan iets heel moois ontwikkelen. Als organisatie op zich is het niet zo evident om, naast alle taken die je dagelijks opneemt, ook tools te ontwikkelen om impact te meten. Vaak zijn ook weinig mensen daarmee vertrouwd. Dus het kost heel veel om impactdenken en dat effectief uit te voeren, gerealiseerd te krijgen. Dat is niet zo simpel. (Beleidsmedewerker, Centrum kinderzorg en gezinsondersteuning)*

---

---

*Het is niet dat ik zeg “niets meten”, maar ik wil niet vervallen in het uiterste: we gaan ons doodmeten, we gaan meer tijd steken in de meting dan hetgeen dat je wil veranderen. Daar moet een gezond evenwicht zijn. Je moet op basis van dat evenwicht naar grote lijnen kunnen gaan. (Koen Clottens, vzw Ouderspunt)*

---

---

*Af en toe doen we nog eens een proeftuin ... om te kijken “Wat werkt?”. Als dat werkt, dan doen we dat verder en dan vertalen we dat in de rest van de werking. Maar dat bewaken van die analyseparadijzen en dat er niet meer budget gaat ..., want je moet het ook allemaal zelf dokken ... Bewaken dat er niet meer geld gaat naar het onderzoeken dan de werking zelf. Het is ondertussen al een uitdaging geworden. En de snelheid, alle de traagheid van de dingen. (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

Niettegenstaande de bijdrage van onderzoekinstellingen en hun medewerkers meermaals onderschreven werd (zie punt 4.3.3), rijzen vragen over de grote **tijdsinvestering** die ze van organisaties vragen. Niet alleen vanuit een onderzoeksteam, ook vanuit erkenning gevende en toezichthoudende instanties, als vanuit leidinggevenden van een organisatie kan een te grote tijdsinvestering van het team gevraagd worden. Vooral als veel zaken geregistreerd moeten worden en als verschillende registratiesystemen naast elkaar een invulling moeten krijgen, komt de dagelijkse werking van het team onder druk.

---

*Je doet de coördinatie alleen, dus alle administratie doe je ook alleen. Als we de hele tijd moeten bezig zijn met de verantwoording die de overheid van ons vraagt, die de Koning Boudewijnstichting van ons vraagt, die de steden waar we werken van ons vragen, dan zou ik een voltijdse job enkel met administratie bezig zijn. Daarin hebben we een beetje gezocht: hoe gaan we die impactmeting zo goed mogelijk proberen te verantwoorden zonder dat het al je werkuren opslorpt? (Anna Robijns, vzw Home-Start Domo Aalst)*

---

Een van de deelnemers ervaart dat het tijdrovend karakter van een registratie voor weerstand bij medewerkers zorgt en gepaard gaat met uitstel. **Onmiddellijk registreren** vraagt doorgaans minder tijd en wordt ook als aanmoediging aan het team meegegeven (zie punt 4.4.1).

Waar sommige deelnemers voordelen zien in een **afgebakende (korte) periode** voor een impactmeting, wijzen anderen op de tijd die een organisatie en in het bijzonder de medewerkers nodig hebben om ‘mee te zijn’ in de impactmeting (zie punt 4.4.1) en naar het feit dat resultaten vaak pas op lange termijn zichtbaar zijn en een **meting op langere termijn** vragen. Net door de langere (door)looptijd, wordt het evenwel (nog) moeilijker om veranderingen (eenduidig) toe te schrijven aan de hulp of ondersteuning vanuit de organisatie of werking.

---

*Vaak zijn gezinnen wel betrokken voor een lange periode en kan je daar achteraf opnieuw over spreken. Maar achteraf is er al zoveel gebeurd dat je eigenlijk niet meer weet, is dat wel door ons of is dat door andere omstandigheden? (Drieke Henau, vzw De Sloep)*

---

De haalbaarheid in termen van tijd en ruimte, is ontegensprekelijk gelinkt aan beschikbare **middelen**. Zowel kleine als grotere organisaties of diensten stellen dat de middelen beperkt zijn en niet (altijd) toelaten om een kwaliteitsvolle of systematische impactmeting uit te voeren. Ook hier geldt dat wat een impactmeting aan middelen vraagt, in verhouding moet staan tot de middelen voor de dagelijkse werking. De kostprijs van onderzoek mag de dagelijkse personeels- en werkingsmiddelen niet overschrijden.

---

*Je bent als kleine organisatie een maatschappelijk gegeven waar allerlei andere factoren ook impact hebben op hetzelfde. We staan niet alleen in die gezinnen ... Goed, we zijn geen onderzoekscentrum, we hebben daar ook de middelen niet voor, we kunnen geen resultaten behalen waar je conclusies bij de vleet uit kunt trekken. Maar ik denk wel dat het belangrijk is dat we dat blijven doen. We leren daarvan als organisatie. Wat doen we goed? Wat loopt er goed? Waar moeten we sleutelen? Wat kunnen we van partners, gezinnen, noem maar op ... leren om onszelf ook een stuk bij te sturen en te zorgen dat dat goed loopt? .... Dat is voor onze organisatie een reden om in die impactmeting te geloven, op een haalbare manier natuurlijk. (Beleidsmedewerker, Centrum kinderzorg en gezinsondersteuning)*

---

**Projectfinanciering** (bijv. AMIF en andere Europese projectfinanciering, vernieuwende projecten) laat vaak een (uitvoerige) impactmeting toe omdat het een van de gunningsvoorwaarden is of net de kern van de projectoproep uitmaakt. Waar voor sommigen het tijdelijk karakter van een projectfinanciering een belemmering vormt om op langere termijn met een impactmeting aan de slag te (blijven) gaan, wijst een andere deelnemer op de mogelijkheid om in de opeenvolgende projectfinanciering impactmeting in te bouwen.

Een van de deelnemers merkt op dat de opleiding of aanstelling van een impactcoach, al dan niet aansluitend bij een projectfinanciering, niet volstaat. Het blijft veeleer een kwestie om impact systematisch en op structurele basis zichtbaar en aantoonbaar te maken voor de overheid en andere financierders. Organisaties stellen dat de **overheid** middelen zou moeten voorzien om een impactmeting mogelijk te maken of een compensatie zou moeten geven voor de geïnvesteerde werkuren.

Een aantal deelnemers geven aan dat voor systematische en herhaaldelijke impactmetingen, de opeenvolgende crisissen een belemmering vormen. Het is een van de maatschappelijke uitdagingen die in punt 4.6.2 aan bod komen.

### 4.4.3 Opzet en meetinstrumenten

De voorwaarden en belemmeringen die zich op vlak van de opzet van de impactmeting en het meetinstrumentarium voordoen betreffen de schaalgrootte, het vermijden van meervoudige registraties of metingen en de bruikbaarheid van de meting (cf. eenvoudig en functioneel).

Een ander aandachtspunt dat zich op operationeel niveau situeert en niet in een van deze drie categorieën ondergebracht kan worden is het feit dat zich een aantal zaken kunnen voordoen die niet of niet onmiddellijk zichtbaar zijn en die niet (zuiver) te meten zijn: “Hoe kan je iets aantonen dat we eigenlijk willen voorkomen?” en “De impact van preventief werken die mogelijks pas na 25 jaar zichtbaar wordt”.

#### Schaalgrootte van de impactmeting

Een impactmeting mag niet te omvangrijk zijn (cf. beperkingen op vlak van tijd en middelen, het dagelijks ondersteuningswerk niet overrulen), maar ze moet tegelijkertijd ook voldoende groot zijn. Wat laatst vermelde betreft: er moet ‘iets’ te meten zijn. De meting moet bijvoorbeeld omvangrijker zijn dan wat zich in het werk van een “anderhalve medewerker en tien cliënten” voordoet.

Door de bevindingen van een impactmeting ruimer te benutten, vraagt ook niet elke activiteit een impactmeting, maar kan een vertaalslag en implementatie van bevindingen volstaan.

---

*Je moet dat ook niet weer opnieuw beginnen onderzoeken, want je hebt gemerkt dat het werkte. Dan ga je ervan uit: dat zal ook wel werken bij de rest. Anders loop je compleet vast. Voor je het weet onderzoek je activiteit voor activiteit. (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

Daarnaast zien deelnemers zich voor de uitdaging geplaatst om een impactmeting, na bijvoorbeeld een traject met een onderzoekinstelling, te continueren. Financiële en inhoudelijke elementen kunnen daarin een hindernis vormen. Denk aan het wegvallen van middelen en zo ook de tijd voor een intensieve bevraging of denk aan geen onafhankelijk team ter beschikking (kunnen) hebben.

---

*We zijn zoekende hoe we blijvend de impact van onze vernieuwde manier van werken kunnen monitoren ... De erg diepgaande impactmeting die we met Mission deden had een kostenplaatje van 1,8 miljoen euro (EU-middelen). Een even grondige maar blijvende impactmeting is dus geen evidentie. (Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)*

---

#### Naar één systeem voor de werking of organisatie?

De eerder aangehaalde beperkte tijd en middelen, komt sterk naar voren bij organisaties die geconfronteerd worden met overheidsinstanties en financierders die elk een eigen registratiesysteem naar voren schuiven, met daarin al dan niet (deels) overlappende indicatoren. Daar een gevolg aan geven maakt de tijdsinvestering onnodig extra groot en verschillende organisaties geven te kennen dat ze een dergelijke **meervoudige registratie** niet van hun

medewerkers willen vragen. Naast de keuze die organisaties zelf kunnen maken om de **registratiedruk** te beperken (cf. Welk registratiesysteem wel of niet gebruiken), wijst een van de deelnemers op het nodige afstemmingsoverleg tussen verschillende beleidsniveaus en -domeinen. Deze deelnemer ziet dat niet onmiddellijk gerealiseerd.

---

*Dat probleem merk ik al in de impactmeting-groep waar wij inzitten. Een aantal zeggen "We gaan dat doen", een aantal zeggen "Als dat boven het registratiesysteem komt van ons lokaal bestuur, dan gaan we dat niet doen". (Katrien Sabbe, vzw De Katrol Oostende - Expertisecentrum)*

---

---

*Als ik tegen al mijn volk moet zeggen: verslagen schrijven voor Bijzondere Comit es van inschakeling, van leefloon en stopzetting. ... Als ik tegen hen kan zeggen: dat systeem verandert en vervangt het andere, dan is het oké, dan doen we dat. Als daar nog iets bovenop komt, dan doen we het niet. We hebben dat heel veel: de VDAB vraagt dat we alles overtypen in 'mijn loopbaan' en de jeugdzorg verwacht dat. We doen dat niet want we hebben al ons ding. .... Als het neerkomt op dubbele, driedubbele, vierdubbele keer hetzelfde, dan doen we dat niet. En bonne chance, want dan moet je praten met de federale overheid en de Vlaamse overheid, dan gaat die dat vinden en die dat. (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

Een van de deelnemers gaat momenteel niet in op de lokale vraag naar een gezamenlijke registratie. Een gezamenlijke registratie maakt dat "hun prestaties" (cf. bijdrage in het geheel, cijfers) onzichtbaar zouden kunnen worden. In het licht van de huidige financieringskaders is het net belangrijk om die goed in beeld te kunnen brengen.

## Bruikbare instrumenten: eenvoudig en functioneel

Verschillende organisaties zijn zoekend naar meetinstrumenten of zijn betrokken bij een ontwikkelingstraject. Zowel voor de medewerkers als voor de cliënten die in de impactmeting betrokken worden, is er vraag naar eenvoudige (versus complexe) en functionele instrumenten. De eerder vermelde tijdsbeperkingen stellen ook eisen aan de constructie van een meetinstrument (cf. inhoudelijke en praktische uitwerking).

Instrumenten moeten afgestemd zijn op de praktijk (versus ontoegankelijke academisering) en meer specifiek op het doel van de werking, op wat je wilt weten. Een instrument moet ook flexibel in te zetten zijn en naargelang de veranderende noden aanpasbaar zijn.

---

*Voor de cijfergegevens hebben we zelf een database en een registratiesysteem ontwikkeld. Het is helemaal niet perfect, maar het werkt correcter en is minder tijdrovend dan turven. Elk jaar worden er wel items toegevoegd of weggehaald, naargelang de subsidieaanvragen, de nieuwe ontwikkelingen die wij vaststellen op het werkveld, de nood die wij zelf ervaren aan het bijhouden van bepaalde acties. (Katrien Sabbe, vzw De Katrol Oostende - Expertisecentrum)*

---

*De klepel mag niet doorslaan naar de verkeerde kant. ... Bij de projecten gaat er zoveel tijd naar het academiseren van wat er gebeurt in die trajecten. Voor veldwerkers staat dat heel ver van wat ze in de dagelijkse praktijk doen. Dat snoept heel veel tijd af van het werkelijke doen. Ik denk dat daar een heel belangrijk evenwicht zit. Het mag niet gaan over meten om te meten en analyseren om te analyseren. (Beleidsmedewerker, Centrum kinderzorg en gezinsondersteuning)*

---

Wat bevroegd wordt, moet goed en gemakkelijk te bevragen zijn. Eerder, bij de bespreking van de grenzen van een cliëntenbevraging, kwam al aan bod dat taalbarrières en de erbarmelijke leefomstandigheden een belemmering kunnen vormen voor de bevraging. Dat vraagt een grote flexibiliteit op vlak van taal, timing en dosering.

#### 4.4.4 Opvolging en uitrol van de bevindingen: een engagement van organisaties, onderzoekers en de overheid

Zowel bij de redenen voor een impactmeting (punt 4.2.1) als verder bij de toelichtingen over de impact van een impactmeting op de organisatie (punt 4.5.2) wordt gewezen op het belang van de uitrol van de bevindingen van een impactmeting in de **globale werking** of in de **verschillende deelwerkingen** van de **organisatie** of **dienst**. Het gaat erom dat zowel de geïnvesteerde tijd als de bevindingen verder benut kunnen worden, een meer concrete vertaalslag krijgen in de organisatie en zo kunnen bijdragen tot effectieve verbeteringen in het hulp- en ondersteuningswerk.

De uitvoering van het onderzoek, de ontwikkeling van meetinstrumenten, de meting, de analyse en de rapportering vraagt veel tijd. Vanuit bijvoorbeeld lokaal beleidsoverleg is evenwel vraag naar een snelle terugkoppeling en vertaalslag van bevindingen. Ook voor andere betrokkenen is een (snelle) terugkoppeling aangewezen. Organisaties zetten daarvoor een of meerdere kanalen in:

- Nieuwsbrief voor het team, sociale partners, de betrokken ouders (al dan niet met ervaring in de jeugdhulp) enz.;
- Terugkoppeling via de algemene vergadering, de raad van bestuur, de participatieraad;
- Intern gedeelde digitale mappen;
- Berichten op fora waarmee de overheid bereikt wordt;
- Jaarverslag, activiteitenverslag;
- Webpagina van de organisatie;
- Verspreiding van digitale en gedrukte onderzoeksrapporten.

Ten aanzien van de rapportering wordt een bijzonder aandachtspunt gesignaleerd: het belang van **toegankelijke onderzoeksrapporten** met praktijk- en beleidsaanbevelingen. Toegankelijk verwijst zowel naar de opbouw en schrijfstijl als naar de beschikbaarheid van de bevindingen voor andere werkingen, organisaties en lokale besturen. Een rapport dat aan die voorwaarden voldoet, kan een goede basis vormen voor een gesprek met beleidsmensen en andere diensten om de werking en het beleid bij te sturen.

Eén van de deelnemers wijst erop dat een eenmalig artikel op bijvoorbeeld sociaal.net niet volstaat, maar vaak niet meer is dan wat “een jonge en voor beperkte tijd aangestelde onderzoeker” kan doen. Een andere deelnemer zegt gemakkelijker Nederlands onderzoek te vinden dan onderzoek dat in Vlaanderen uitgevoerd werd. Een van de deelnemers haalt aan dat meer complexe cases, zoals bijvoorbeeld vanuit de pleegzorg, doorgaans onderbelicht blijven. Ze blijken bijvoorbeeld omwille van hun complexiteit en specificiteit niet in aanmerking te komen voor casestudy's.

Inzake de opvolging en de uitrol van ondersteuningsvormen en bevindingen van impactmetingen heeft ook de **overheid** een grotere rol te spelen, dan tot nu toe door verschillende deelnemers ervaren wordt. Soms wordt de stap van een **grondige analyse overgeslagen** en blijven randvoorwaarden onderbelicht in de uitwerking van nieuwe concepten of kaders. Tegelijkertijd blijkt de overheid een **grotere bereidheid te tonen om nieuw of gelijkaardig onderzoek op te zetten**, dan om rekening te houden met de beschikbare bevindingen en aanbevelingen die het beleid en de hulp of ondersteuning ten goede zouden komen.

---

*Het warm water dat systematisch her en der heruitgevonden wordt. ... En dan opnieuw en opnieuw en opnieuw, de coalition of the willing. Iedereen rond de tafel en nog eens een nieuwe projectwerker of onderzoeker die alles in kaart brengt. De grootsheid van die onderzoeken en verhalen en de relatie tot wat er effectief verandert, tot de bereidheid om nog maar een prul te veranderen. Dat is een groot contrast. (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

---

*Om ons bestuur en de administraties mee te krijgen moesten we een eigen onderzoek doen. Terwijl de uitkomst min of meer te voorspellen was. Er zijn ontzettend veel materialen beschikbaar, maar op lokaal niveau – ik kan maar spreken voor mijn eigen stad – is dat net niet voldoende. ... Hoeveel van dat soort tellingen gaan er nog in verschillende steden moeten gebeuren voordat er iets fundamenteel verandert? Nu zijn we een nieuwe actie aan het ondernemen, maar eigenlijk liggen de rapporten er. Daar gebeurt niets mee. Lokaal kunnen we de politiciers er wel een beetje mee wakker trekken, maar bovenlokaal gebeurt er niets mee. (Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)*

---

Een van de deelnemers wijst op het belang om **kritisch te kijken naar wat onderzoek in andere gemeenten naar voren brengt**. Gemeenten en demografische gegevens kunnen wel degelijk verschillen. Daar geen rekening mee houden en zonder meer ‘kopiëren’ zou bij de verschillende betrokkenen tot frustratie kunnen leiden.



Een van de deelnemers klaagt aan dat voor ondersteuningsinitiatieven die (mee) door de overheid geïnitieerd of uitgerold werden, **geen duidelijk werkings- en evaluatiekader** ontwikkeld werd (cf. “Wat moet het zijn?”) en een gerichte opvolging uitbleef (bijv. inloopteams, Huizen van het Kind). Dat brengt ons bij het spanningsveld tussen de vraag naar duidelijke werkings- en evaluatiekaders en vrees voor te sterke of te omvangrijke reglementeringen (zie punt 4.4.1).

Ten aanzien van de opvolging wordt een kanttekening geplaatst. Voor sommige werkingen is er wel degelijk een opvolging vanuit bijvoorbeeld Opgroeien, maar roept de positie en rol van degenen die de opvolging uitvoeren vragen op. Meer concreet verwijzen deelnemers naar auditbureaus en naar (jonge) medewerkers die niet vertrouwd zijn met de inhoudelijke principes van de ondersteuning of die – in tegenstelling tot de eigen medewerkers – “niet intrinsiek gemotiveerd” zijn. Ze bepalen deels mee de controlemechanismen waaraan medewerkers en werkingen onderworpen worden. Dat vertaalt zich in druk op het uitvoeringsniveau (bij organisaties) en druk binnen het agentschap. Het leidt daarenboven tot “pijnlijke verantwoordingsgesprekken”.

Daarnaast geeft een van de deelnemers aan dat de overheid er soms van uitgaat dat een bepaalde aanpak zonder meer uit te rollen of te implementeren is in een andere werking. De werkzame aanpak die bijvoorbeeld inloopteams op een bepaalde locatie opgebouwd hebben (cf. toeleiding, bereikbaarheid enz.) kan niet zomaar of onmiddellijk werken in een al dan niet nieuwe fysieke locatie van een HvhK. Dat verwachten is een miskennis van het integrale kader dat die aanpak vormgeeft. Een deels daarbij aansluitende kanttekening betreft de ervaring dat projectfinanciering niet (altijd) toelaat om de ontwikkelde aanpak of bevindingen in de werking uit te rollen.

## 4.5 Impact van een impactmeting

Niettegenstaande het geen expliciete vraag was in de focusgroepen verwijzen verschillende deelnemers naar de impact van een impactmeting op cliënt-, organisatie- en beleidsniveau.

### 4.5.1 Impact op de cliënten

Eerder kwam al aan bod dat zich op **cliëntniveau** zowel een **positieve** als een **negatieve** impact kan voordoen (zie punt 4.2.2 en punt 4.3.2). Het betreft respectievelijk inzicht verwerven in wat bijvoorbeeld een ouder verder nog aan ondersteuning nodig heeft en de belasting en ondersteuningsdrempels die uit een bevraging kunnen voortkomen.

### 4.5.2 Impact op de organisatie

Wat halen we daar nu uit? Het is een van de toonaangevende vragen die organisaties zich naar aanleiding van een impactmeting stellen. De inzichten over wat wel en niet werkt vormen de aanzet om in de organisatie te bekijken wat al dan niet veranderd kan en moet worden in de eigen organisatie en dat op vlak van wat gemeten moet worden en op vlak van de invulling van de hulp of ondersteuning. Laatst vermelde bleek een van de ruim onderschreven redenen te zijn om een impactmeting te doen (zie punt 4.2.1).

In de praktijk blijkt een impactmeting ook effectief te resulteren in een bijsturing van wat geregistreerd en gemeten wordt. In verschillende organisaties leidde een impactmeting effectief tot een integratie van de werkzaam bevonden aanpak in de globale werking, tot een vertaalslag in de rest van de werking of tot een reorganisatie van de integrale sociale dienstverlening.

---

*Mission is een dergelijk project geweest en [ligt aan de basis] van een hele grote reorganisatie van onze volledige sociale dienstverlening. Daar zijn we nu mee bezig. (Maarten François, Sociaal Huis Kortrijk)*

---

---

*Een paar jaar geleden was dat bij ons het GoTeam. ... Dat werkte, dat werkte goed genoeg. Iedereen had voldoende vertrouwen daarin. Dan hebben we gewoon de zaken die werkten binnen het GoTeam [heel aanklampend, integraal, veel meer ruimte] overgenomen in de gewone werking. Drie jaar veranderingstraject van pure hel. Dat werkte dan wel. ... Als er een experimenteerruimte is, dan kunnen vervolgens de dingen die werken geïncorporeerd worden in het grote woud van de diensten. (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

Naast de uitrol van de aanpak, en de daarbij aansluitende bijsturing van de vertrouwde aanpak, tekent zich nog een andere impact op de medewerkers af. Een van de deelnemers ervaart dat de actieve betrokkenheid en inbreng van medewerkers resulteert in medewerkers die verklaringen willen kennen, in meer geëngageerde medewerkers om indicatoren bij te stellen, iets toe te voegen. Een andere deelnemer ziet dat vooral “sterkere profielen” behept zijn op de uitkomsten van een impactmeting (cf. Wat ben ik aan het doen en wat voor resultaat heeft dat?) en daarin bevestiging en

erkenning van hun werk zien (cf. Hebben we zoveel gezinnen bereikt? Hebben we zoveel werkingen gedaan?). Dat sluit aan bij een van de elementen die leidinggevend en aanhaken om hun medewerkers mee te nemen in een impactmeting, om hen aan te moedigen om te registreren.

Een laatste punt waarop deelnemers op organisatieniveau impact zien van een evaluatie of impactmeting betreft de bijsturing van de ondersteuning van de medewerkers. Daarvoor kan aansluiting gevonden worden bij de bevraging of de registratie van medewerkers over de manier waarop ze hun werk ervaren, wat het werken met gezinnen (in bijzonder kwetsbare of complexe situaties) voor hen betekent en wat ze gemist hebben bij de uitvoering van hun ondersteuningswerk.

### 4.5.3 Impact op andere organisaties

Aansluitend bij veranderingen die zich in de organisatie voordoen, zien we ook voorbeelden van veranderingen in een breder werkveld of een sector. Een van de deelnemers verwijst naar de (weliswaar trage) veranderingen in de jeugdhulp.

Daarnaast kan een impactmeting een opstap zijn om de aanpak of een programma bij andere diensten bekend te maken (bijv. via een toegankelijke publicatie) én om een programma verder uit te rollen: bijv. een kopie of een vertaalslag van de aanpak van de ene gemeente/stad naar een andere gemeente/stad, van lokaal niveau naar provinciaal of Vlaams niveau. Het kan een samenwerking met organisaties initiëren of verder versterken. Het gaat zowel over samenwerking tussen organisaties in hetzelfde domein of in dezelfde sector (bijv. jeugdhulp) als over samenwerking tussen organisaties in verschillende domeinen en sectoren (bijv. jeugdhulp, integratie en inburgering en kinderopvang). Denk aan partnerorganisaties die dezelfde dingen belangrijk vinden, die daarin een engagement opnemen en op die manier “faciliteren dat mensen verder kunnen in hun traject”. Een betere bekendmaking, samenwerking en de verdere uitrol van een werkzame aanpak, dragen op hun beurt bij tot een versterking van de hulp en ondersteuning.

---

*Partners in Parenting wordt uitgedragen naar Vlaanderen ... Pleegzorg en Bethanië hebben dat gestart. Dat is voor heel de provincie en dat zijn we nu aan het uitzetten. Ik vind het knap dat we zien wat het effect ervan is en dat er ook onderzoekjes op geweest zijn. Dat is ook impact. Dat is ook die verandering. Dat is je verantwoordelijkheid opnemen. Wat zien we in de sector? Wat loopt hier goed? Wat loopt hier fout? Wat kunnen we voor elkaar betekenen? (Leen Moors, vzw Pleegzorg Limburg)*

---

#### 4.5.4 Impact op het beleid

Op beleidsniveau zien we de impact van een impactmeting vertaald in de intentie of de effectieve beïnvloeding van het beleid. De bevindingen van een impactmeting (bijv. geschreven in een toegankelijk rapport) bieden een opstap om met lokale politici en bestuurders in gesprek te gaan en de aanpak te verankeren of verder uit te rollen. Ook op Vlaams niveau blijkt dat een impactmeting van een aanpak een lans kan breken voor een vraag naar een verdere uitrol en de realisatie daarvan.

---

*Hoe gaat de instroom in de jeugdhulp zich ontwikkelen? We hebben daarover een project gedaan .... Dan heeft de overheid gevraagd "Doe dat ook een keer in Gent". Want ja, Kortrijk of all places. Dan hebben we dat daar ook gedaan, hebben we hetzelfde gezien en hebben we dat mogen implementeren op Vlaams niveau. Er zijn dertig organisaties ingestapt en die dingen worden nu nog altijd gemonitord: waar zitten die gezinnen nu die ingestapt zijn? We zien dat de resultaten ongeveer dezelfde blijven doorheen de jaren. (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

Sommige besturen blijken effectief meer open te staan voor de bevindingen uit eerdere impactmetingen en hoe daarvan een vertaalslag naar een andere gemeente of werking gemaakt kan worden.

---

*Ik heb het idee dat het bestuur dat nu wel meer promoot: kijken wat bestaat daar of daar of daar. ... Ze kijken in welke stad is er wat en wat werkt er, en hoe kunnen we dat implementeren? Los dan van het demografische, dat kan je hier en daar aanpassen. Ik heb het gevoel dat dat net nu meer gepromoot wordt, terwijl het, zeker tot corona, nog was "Stuur maar een innovatief projectje in". (Katrien Sabbe, vzw De Katrol Oostende - Expertisecentrum)*

---

## 4.6 Reflecties over het beleid en de organisatie van de brede gezinsondersteuning

Aansluitend bij de inbreng over de redenen voor een impactmeting, de opzet en de voorwaarden, geven al de deelnemers een of meerdere reflecties bij het beleid en bij de organisatie van de brede gezinsondersteuning en aanverwante domeinen (o.a. jeugdhulp, preventieve gezinsondersteuning, maatschappelijk werk, geestelijke gezondheidszorg, arbeidstoeleiding) en de rol en verantwoordelijkheid van organisaties en de overheid daarin.

We geven in de eerste twee punten een overzicht van de ‘ruimer geformuleerde’ negatieve ervaringen, uitdagingen en risico’s. Zij zijn gelieerd aan inhoudelijke, praktisch-organisatorische en financiële keuzes en beperkingen die zich op organisatie- en beleidsniveau én op een breder maatschappelijk niveau voordoen. Deelnemers formuleren pistes om daarmee om te gaan. De pistes die meerdere negatieve ervaringen, uitdagingen en risico’s omvatten, beschrijven we in een apart punt. De andere laten we aansluiten bij de geformuleerde negatieve ervaringen, uitdagingen en risico’s.

### 4.6.1 Toegankelijke ondersteuning of hulp?

De beperkte toegankelijkheid en dat vooral in termen van beschikbaarheid van gepaste hulp voor kinderen, jongeren en ouders is een heikel punt dat vanuit de verschillende organisaties, werkvormen en domeinen naar voren komt.

**Wachtlijsten** – met in het verlengde daarvan de aanmeldingsstop en wachtlijststop – worden in de eerste- en tweedelijnszorg “te gemakkelijk toegeschreven aan te weinig middelen”. Ze zorgen ervoor dat diensten meer en meer doorverwijzen naar privé-initiatieven of dat gezinnen die door de eerste lijn geholpen zouden moeten kunnen worden, op de tweedelijnszorg aangewezen zijn. Het omgekeerde doet zich ook voor: eerstelijnsorganisaties die het werk van de tweede lijn opnemen (cf. gezinnen niet willen laten wachten), waardoor er minder ruimte is voor mensen die op de eerste lijn geholpen zouden moeten kunnen worden. In de praktijk blijkt bovendien dat de drempels om behoefte aan hulp kenbaar te maken en zich voor hulp aan te melden bijzonder groot kunnen zijn. Dat betekent dat aan de wachtlijstperiode vaak al een lange periode en proces is vooraf gegaan. Dat is niet te rechtvaardigen.

---

*Je hebt genoeg hulpverleners die zeggen “Sorry, we hebben geen plek” en dan handen af. Dan zit je inderdaad met een probleem: waar gaan die mensen dan naartoe? (Anna Robijns, vzw Home-Start Domo Aalst)*

---

---

*Als mensen op een wachtlijst gezet worden dan worden de problemen gewoon groter. Dan doe je ook echt geen recht aan het feit dat zij de moed hebben om hulp te vragen. Je zegt dan: inderdaad, je hebt hulp nodig, wacht een beetje, wacht een jaar. (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

---

*Een deel van de netwerken heeft gewoon gezegd “Wij doen niet meer mee” en vervolgens wordt er gekeken naar de anderen om het wel op te lossen. En als je als organisatie, dat geldt voor het OCMW ook, zegt “Wij doen niet meer mee, we nemen de telefoon niet meer op of we zetten hier een poort”, dan is dat zo.  
(Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

Een van de deelnemers stelt dat het een “zwaar structureel probleem is dat er heel veel mensen op de verkeerde plaats zitten te wachten”. Verschillende deelnemers zien wachlijsten gelieerd aan de **drempels die organisaties inbouwen** om hun bereik te stroomlijnen (“bepaalde profielen tegenhouden”, “sociale organisaties die werken met de middenmoot en voor de rest is het een versterkte burcht”) en om hun werking de grootste kans op succes te geven of resultaten te boeken (cf. cherry picking). Een van de deelnemers ziet dat weerspiegeld in een van de uitwassen van de vermaatschappelijking van de zorg en de daarmee gepaard gaande verschuiving van residentiële opname naar mobiele ondersteuning. Dat heeft er onder meer voor gezorgd dat de meest kwetsbaren (zonder netwerk, met dubbeldiagnoses enz.) buiten de werking vielen en dat leidde op zijn beurt tot een enorme toename van daklozen en druk op de daklozenopvang.

Werkingen zijn gebonden aan de (boven)lokale legislatuur en zo doende aan **korte termijn denken en beleid**: (boven)lokale besturen, politici en beleidsmedewerkers willen binnen hun bestuurstermijn projecten financieren en resultaten zien. Een nieuw bestuur en een nieuwe beleidsploeg van een andere politieke strekking, kan gepaard gaan met een vermindering of opschorting van de middelen en zo ook van de werking. Zowel inhoudelijke (bijv. niet overtuigd van de aanpak, de meerwaarde) als politiek-strategische elementen (bijv. “paradepaardjes van een vorig bestuur niet willen continueren”) kunnen daarin meespelen.

Het korte termijn perspectief tekent zich ook af in de **verwachtingen van politici en de ruimere samenleving over de invulling of aanpak van ondersteuning of hulp**. Het belang van tijd mogen nemen om op het tempo van de gezinsleden te werken, er gewoon mogen zijn enz. wordt niet altijd erkend of wordt verdrongen door een vraag naar snelle resultaten (zie “return of investment”). Overheden blijken niet bereid te zijn om voor dergelijke trajecten, die doorgaans een eerder kleinschalig bereik hebben (cf. buurtgericht, kleine groep in een vertrouwde omgeving), veel middelen te voorzien.

De **structurele onderfinanciering** maakt dat medewerkers onder hoge druk staan in de dagelijkse werking en dat plannen om de werking uit te breiden niet gerealiseerd kunnen worden. Er kunnen geen extra medewerkers bekostigd worden om de werklast te verlagen. Daarnaast dienen nieuwe werkrachten zich – mede door de omvang van de verloning (cf. “ze gaan daar niet rijk van worden”) – niet altijd of niet gemakkelijk aan. Daarenboven kijkt de Vlaamse overheid inzake preventieve gezinsondersteuning en kansarmoedebestrijding meer en meer naar “lokale overheden en initiatieven om de nodige middelen te voorzien of bij te springen”. Net dat draagt bijkomende risico’s in zich voor de verdere uitbouw of continuering van ondersteuning (zie het voorgaande punt) en roept vragen op over het toekomstperspectief van deze domeinen en sectoren. Een van deelnemers vreest dat bij een verdere afname van de middelen, de capaciteit en het bereik zou kunnen afnemen (bijv. consultatiebureauwerkingen) en dat anderen (bijv. huisartsen, pediaters) niet meteen die leemte zullen kunnen of willen overnemen. Dat roept bovenal de vraag op “Who cares about de gezinnen?”.

Mede door de structurele onderfinanciering zijn organisaties soms genoodzaakt om in te gaan op **projectoproepen**. Projectfinanciering laat evenwel niet altijd toe dat je werkt aan wat het meeste impact zou kunnen hebben. Doelstellingen en doelgroep zijn immers vaak welomschreven en liggen niet altijd binnen de scope van wat lokaal of regionaal de meest uitgesproken noden zijn.

De **verschuiving van het bovenlokale naar het lokale niveau**, in combinatie met onduidelijke werkings- en opvolgingskaders (cf. supra), draagt verschillende risico's in zich. Het is aan de gemeente of stad om aan een werking een grote dan wel kleine invulling te geven. Deelnemers vrezen een verschuiving naar het Nederlands model. Een deelnemer vreest een verdere versnippering en een verschraling van de kwaliteit: "Dan ben je niet meer bezig met waar is je lat, dan bepaalt iedereen die lat zelf. En met iedereen bedoel ik elke stad of elke gemeente, en dan nog eens elke legislatuur". Een andere deelnemer vreest uitsluiting van hulp voor bepaalde groepen omdat de gemeente – zoals in Nederland blijkt voor te komen – er geen middelen voor heeft. De verschuiving van de verdeling van de middelen naar het lokale niveau, kan leiden tot een toename van strijd en concurrentie tussen organisaties.

De structurele onderfinanciering beperkt de tijd en middelen om in te zetten op een **systematische samenwerking** met andere organisaties vanuit andere domeinen (bijv. preventieve gezinsondersteuning, jeugdhulp, onderwijs en kinderopvang). Een van de deelnemers merkt op dat samenwerken om ondersteuning beter af te stemmen, vaak wordt ingeroepen om sterker in te zetten op gegevensdeling. Cliënten bijvoorbeeld naar een job begeleiden vraagt evenwel niet dat al de persoonlijke gegevens gedeeld worden. De bescherming van de **privacy** zou net vanuit verschillende diensten en organisaties bewaakt moeten worden.

Een laatste aandachtspunt inzake toegankelijkheid is dat het voor organisaties niet altijd duidelijk is wie de "**draaischijf**" is voor ondersteuning. Verschillende organisaties (bijv. HvhK, CLB) claimen die rol op (te kunnen) nemen. Dat kan samenwerking bemoeilijken en kan ertoe bijdragen dat het ook voor kinderen, jongeren en ouders niet duidelijk is waar ze (voor wat) terecht kunnen.

## 4.6.2 Maatschappelijke beeldvorming, uitdagingen en verwachtingen

De samenleving, en dus ook gezinnen, organisaties en het beleid, worden geconfronteerd met **opeenvolgende crisissen** (o.a. COVID, Oekraïne, energie) die naast andere, al langer voorkomende problematieken (bijv. dakloosheid), een uitdaging vormen.

---

*Crisissen domineren nu het discours, die zijn van een andere schaal dan vijf-zes jaar geleden. (Mathias Vaes, Sociale Zaken Mechelen)*

---

Dergelijke crisissen vragen **op een korte termijn een afgestemde aanpak** (bijv. "Als Oekraïners hier zijn, dan moeten ze geholpen worden"). Niet elke organisatie of dienst is daartoe bereid of ziet – ondanks de toegekende middelen - mogelijkheden om in te spelen op maatschappelijke veranderingen en hoogdringende noden. Soms nemen organisaties en sectoren ook "gewoon de verkeerde beslissingen" en stellen ze hun on(aan)gepaste aanpak niet in vraag. Mede daardoor ligt het motto "eigenlijk zouden we niet meer mogen bestaan" nog niet binnen handbereik. Kortom, niet altijd of niet alleen de politiek of de overheid heeft een aandeel in de onvoldoende afgestemde ondersteuning of hulp, ook organisaties hebben daarin een aandeel.

Om het hoofd te kunnen (blijven) bieden aan maatschappelijke uitdagingen, onderschrijven verschillende deelnemers het belang om tendensen op te volgen en na te denken over hoe met crisissen of nieuwe uitdagingen in de samenleving, al dan niet op basis van voorgaande ervaringen en analyses, op langere termijn omgegaan kan worden.

---

*Je zal moeten terug nakijken: wat heb ik in het verleden gedaan, wat werkt? Er zijn heel veel goede oefeningen. Maar organisaties zullen zich inderdaad anders moeten organiseren, minder afhankelijk worden van bepaalde regeltjes om flexibel in te spelen op veranderingen in de maatschappij. (Koen Clottens, vzw Ouderspunt)*

---

In het verlengde van de ervaring dat bevindingen van impactonderzoek niet (altijd) benut worden in andere werkingen en organisaties, hekelen verschillende deelnemers dat **overheidsinitiatieven en richtlijnen geen systematische vertaalslag of implementatie** krijgen (bijv. Actieplan jongvolwassenen).

Een ander breder thema dat naar voren komt betreft Vroeg en nabij. Deelnemers wijzen op het **spanningsveld** tussen Vroeg en nabij en het belang van de eerste 1.000 dagen dat vanuit de overheid onderschreven wordt én de vaststelling dat thuisblijven voor de kinderen niet gewaardeerd wordt of dezelfde erkenning krijgt als uit werken gaan. De **framing van bepaalde kaders**, waaronder de eerste 1.000 dagen, legt daarenboven druk op ouders en wakkert schuldgevoelens aan (bijv. "Ik moet dat allemaal doen, want anders gaat mijn kind beschadigd geraken", "Het is mijn fout dat mijn kind ..."). Ook de samenleving meer in het algemeen legt door de hoge (oplossingsgerichte) verwachtingen druk op gezinnen en organisaties.

---

*Ik denk gewoon de samenleving. Mensen willen resultaten zien, denken oplossingsgericht. Terwijl preventie eigenlijk maar werkt als je aan de slag kunt met gezinnen zonder dat je verwachtingen hebt. Met een basishouding: ik ga naast je staan en we zien wel. Ik ga niet harder lopen dan jij kan lopen. Dat is een luxepositie en tegelijkertijd, hoe verdedig je zoiets? Want onze samenleving kijkt zo niet op dit moment. Zijn wat er is, dat mag niet. Als er een probleem is, moet dat opgelost zijn. En als het niet opgelost geraakt, wie is dan de schuldige? (Ilse De Block, vzw De Keerkring)*

---

Tegelijkertijd draagt de eerder vermelde framing van Vroeg en nabij ertoe bij dat andere, oudere, groepen onderbelicht blijven. Denk aan pubers die net zo goed aandacht van ouders en de omgeving nodig hebben. Een andere bedenking ten aanzien van Vroeg en nabij betreft de discrepantie tussen de theoretische principes (bijv. zorgcontinuïteit over een lange periode) en de praktische uitvoerbaarheid (cf. verloop van medewerkers) en de discrepantie tussen het theoretisch en het financiële kader. Ook het feit dat verschillende aansluitende Vlaamse en federale beleidsdomeinen niet of beperkt werden, wordt als een gemiste kans gezien om tot een uitvoerbare en betekenisvolle verandering te komen.



Twee deelnemers ervaren dat werkingen vaak pas via **negatieve verhalen** of **onrustwekkende cijfers** aandacht (van de media) of meer middelen krijgen (cf. “Als het goed loopt, dan is het niet interessant.”). Het in de picture plaatsen van de impact van COVID op de aanmeldingen bij AWEL of van het percentage ouders die aan de Opvoedingslijn melden dat ze onzeker zijn, resulteren in een grotere weerklank in de media en/of bij de overheid (bijv. meer middelen). Een van de deelnemers ziet daarin een weerspiegeling van de groei van sociale media waar negatieve berichten en reacties een bijzondere grote ruimte innemen.

### 4.6.3 Toegankelijkheid, slagkracht en impact van werkingen versterken?

Sommige deelnemers zien mogelijkheden in de ontwikkelingen inzake één gezin één plan (1G1P) en Vroeg en nabij om de toegankelijkheid te versterken. Aan die kaders is evenwel nog werk. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk wie welke rol daarin opneemt en hoe domeinen zich tot elkaar verhouden (bijv. Wat wil je met preventieve gezinsondersteuning?). Daarnaast blijken lang niet al de organisaties (bijv. Huizen van het Kind) te staan waar ze zouden moeten staan om die rol te kunnen opnemen (bijv. onvoldoende personeel, een beperkt aanbod).

Daarenboven vraagt de realisatie van de toegankelijkheidsdoelstelling een inspanning en een engagement van **verschillende organisaties ‘samen’**. Verschillende deelnemers ervaren dat een samenwerking loont én dat vooral voor de cliënten.

---

*Ik pleit ervoor om over organisaties heen in de regio's te kijken. Met Jump, dat gaat over jongvolwassenen, hebben we gezegd: geen organisaties meer, geen sectoren meer. We gaan voor één punt waar jongeren een vraag kunnen stellen. They don't care wie met hen op pad gaat en vanuit welke module. Ze kennen de modules niet eens. En dan zien we dat er plots heel veel capaciteit ontstaat. (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

Anderen staan net omwille van de samenwerkingsvoorwaarde, veeleer sceptisch tegenover de eerder vermelde ‘nieuwe’ kaders. Lang niet al de organisaties blijken daartoe bereid te zijn en de overheid durft onder druk van organisaties (cf. weerstand) en de sociale media niet ver genoeg gaan om bestaande organisatie(vormen) te herzien. Dergelijke druk maakt politiek bedrijven en beleid voeren bijzonder moeilijk.

Inzake de afbakening, toeleiding en bereik van de doelgroep in termen van ‘zich beperken tot een selecte doelgroep die de grootste kans op positieve uitkomsten of resultaten geeft’ (cf. cherry picking), komt een pleidooi naar voren om “hardere” instroomcriteria voorop te stellen en met “onafhankelijke toeleiders” te werken. Dat kan ervoor zorgen dat de “meest kwetsbaren” ook effectief hulp krijgen. Een van de deelnemers merkt evenwel op: “Als je weet dat de slaagkans bijzonder laag is, dat je er dan niet aan moet beginnen omdat je dan de mensen maar bezighoudt.” Vanuit die optiek, zo stelt deze deelnemer, is een winstscreening zoals dat bij eerstelijnspsychologen gebeurt en die ertoe leidt dat ze op korte termijn een goede begeleiding kunnen geven, te rechtvaardigen. Dat sluit aan bij de notie “de juiste hulpverlener op het juiste moment op de juiste plaats”.

Meer specifiek vanuit de preventieve gezinsondersteuning wordt gepleit om, vanuit het proportioneel universalisme toegankelijk te zijn voor een brede groep van gezinnen, zijnde gezinnen in minder tot meer precare situaties. Vragen en moeilijke opvoedingsituaties komen immers in alle gezinnen voor én het gezin moet zelf kunnen bepalen of het gebruik wil maken van het aanbod. Tegelijkertijd komt vanuit dat domein ook de bekommernis naar voren dat effectief gezinnen in de meer of meest precare situaties bereikt moeten worden.

Niettegenstaande de uiteenlopende ervaringen en meningen over doelgroepafbakening, onderschrijven verschillende deelnemers vanuit verschillende domeinen uitdrukkelijk het belang om de vraag van cliënten, van kinderen, jongeren en ouders voorop te stellen en om daar onmiddellijk mee aan de slag te gaan. Zoals al meermaals naar voren kwam, vraagt dat flexibiliteit en open staan voor verandering en samenwerking met andere organisaties en domeinen.

---

*Dichtbij de vraag kunnen zijn, dichtbij wat de mensen vragen, niet op basis van een indicatiestelling van een toegangspoort, maar echt wat de mensen vragen. En daar zijn op het moment dat ze de vraag stellen. (Sabine Bourgeois, vzw Oranjehuis-Aura)*

---

Aansluitend bij het belang van samenwerkende organisaties en de beperkte zeggenschap (bij de overheid) en slagkracht van kleine organisaties, pleit een van de deelnemers voor **schaalvergroting** binnen de sector. Van daaruit kan een meer gezamenlijk en coherent verhaal geschreven worden over “wie we zijn, wat we doen” en dat ten aanzien van de overheid (versus “verdeel en heers” tussen kleine vzw’s).

Verschillende deelnemers verwijzen naar andere voordelen van (regionale) samenwerking die gezien kan worden als een schaalvergroting: kunnen inspelen op maatschappelijke noden (cf. casusoverstijgende samenwerking en ontwikkeling van ondersteuning), geïntegreerd aan verschillende levensdomeinen kunnen werken, via gezamenlijke anonieme casusanalyse (cf. vastgelopen casussen) op alternatieve ondersteuningspistes komen.

## 4.7 Tot slot

Over de twee focusgroepen heen valt op hoe impact verweven is met bredere maatschappelijke thema's en zich op het kruispunt van verschillende spanningsvelden bevindt.

Metten is weten, maar er is ook 'nice to know' en 'need to know' om tot een lokaal of regionaal afgestemde ondersteuning of hulp te komen. Net zoals ten aanzien van de relatie overheid-gezinnen (cf. grenzen aan de inmenging in het privé- of gezinsleven, ondersteuningsverwachtingen t.a.v. de overheid), tekent zich in de relatie overheid-organisaties een spanningsveld af: enerzijds is er een vraag naar een duidelijk kader, handvaten, ondersteuning en opvolging vanuit de overheid, anderzijds wordt een opgelegd, (rigide) kader afgeschreven. De vraag naar innovatie of zichzelf als organisatie heruitvinden, gaat soms voorbij aan wat nu werkt en over verschillende werkingen of locaties heen blijkt te blijven werken. Kritisch blijven kijken naar de werking is wel degelijk een kernopdracht voor al de organisaties. Het kan net zo goed bijdragen tot een bijsturing of innovatieve verandering van de werking, als tot het behoud van de aanpak.

Er is 'al gemeten en geweten' waarmee organisaties en de overheid verder aan de slag (hadden) kunnen gaan en tot een uitrol van goede praktijken en zodoende tot een schaalvergroting van de impact hadden kunnen komen. Net zoals de toegankelijkheid van hulp een ondersteuning een onmiskenbaar probleem is, blijkt er ook voor de toegankelijkheid van bevindingen van impactmetingen verbetermarge te zijn. Er is wel degelijk onderzoek, maar een meer systematische praktijkgerichte disseminatie is aangewezen.

Impactmeting moet in het DNA van de organisatie en de medewerkers zitten, maar de uitvoering mag an sich het dagelijks ondersteuningswerk niet overstemmen. Haalbaarheid (in tijd, middelen, personeelsinzet en motivatie) blijkt voor alle deelnemers een heikel punt te zijn. Ondersteuning in de eigen organisatie, tools vanuit andere impactmetingen, samenwerking met andere organisaties en steun van de overheid zijn essentieel.

Bredere maatschappelijke evoluties waaronder de opeenvolgende crisissen, de hoge verwachtingen ten aanzien van hulp en ondersteuning en de destructief toonaangevende aandacht voor negatieve berichten laten zich zowel in de dagelijkse werking van organisaties als in impactmetingen voelen. Laatst vermelde zien we vertaald in een Afrikaans gezegde in een van de campagne-kaarten van UNICHIR: *'Een boom die omvalt, maakt veel lawaai. Maar een bos dat groeit, hoor je niet.'*

# 5. Hoe de impact van gezinsondersteuning ‘aan huis’ meten? Reflecties op de ontwikkeling van een impacttool

Philippe Noens en Kristien Nys

## 5.1 Inleiding

De Britse scheeparts James Lind liet in 1774 een vracht citroenen en sinaasappels aan boord van de HMS Salisbury brengen. Dit deed hij omdat algemeen bekend was dat het eten van citrusvruchten scheurbuik deed verdwijnen. Wat James Lind aan boord van het marineschip uitspookte, wordt gezien als de allereerste *randomized clinical trial* (RCT). De arts koos twaalf bemanningsleden uit, lijdend aan scheurbuik, die hij verdeelde in zes groepjes. Ieder tweetal kreeg tijdens de reis een iets anders dieet. De twee ‘patiënten’ die op een dieet van sinaasappelen en citroenen waren gezet, knapten binnen de zes dagen op. De andere zeelieden bleven ziek of stierven.

RCT wordt veel gebruikt in de geneeskunde en heeft daar tot goede resultaten geleid. Het kernprincipe van een gerandomiseerd klinisch experiment is dat men een groep patiënten op willekeurige manier opsplijt, zodat beide groepen in een gelijke, ‘blinde’, uitgangspositie verkeren. Hierna geeft men aan de ene groep een nieuwe medicijn of een nieuwe behandeling (de experimentele groep), terwijl men de andere groep een placebo toedient (de controlegroep). Als de patiënten die het echte medicijn of de juiste behandeling hebben gekregen zich beter gaan voelen dan de patiënten die alleen de neppil of nepbehandeling hebben gekregen – als het verschil tussen de twee *statistisch significant* is – kan men ervan uitgaan dat het verschil te danken is aan het medicijn of de behandeling.

Maar men kan verder gaan. Om te voorkomen dat een arts prijsgeeft wie de echte pil en wie de placebo krijgt (cf. ‘kennis’ die een invloed kan hebben op het welbevinden van de patiënt), kan men ervoor zorgen dat ook de arts niet weet wie welke pil krijgt. Zo maakt men het onderzoek ‘dubbel blind’. Zowel patiënt als arts weten dan niet waar het echte medicijn zich bevindt. Eventueel maakt men het onderzoek zelfs ‘driedubbel blind’ door de nieuwe toestand van de patiënt te laten bepalen door een deskundige, een externe onderzoeker bijvoorbeeld, die op zijn of haar beurt ook niet weet welke persoon welke pil heeft gekregen.

En dan nog zal men ondanks deze vrij gecontroleerde metingen, het nieuwe medicijn nog niet op de markt (kunnen) brengen. Daarvoor moet ook worden nagegaan of het medicijn onder dezelfde of iets andere omstandigheden nog steeds werkzaam is. Een eenmalig succes zegt dus niet zo veel; pas als de deugdelijkheid van een medicijn *herhaaldelijk* is bewezen zal men het medicijn ter beschikking stellen van het brede publiek.

Men kan nog verder gaan. De verschillende onderzoeken rond eenzelfde aanpak kan men samen nemen in een zogeheten *meta-analyse*. In zo'n analyse telt men, kort gesteld, alle resultaten van al het voorgaande onderzoek over een behandeling of medicijn bij elkaar op en rekent men uit wat er door de band genomen over het 'succes' van die behandeling of dat medicijn kan en mag gezegd worden. Zo'n meta-analyse vat dus de bevindingen van decennia over dezelfde medische behandeling op statistisch verantwoorde wijze samen.

Wat 'werkt' in de geneeskunde, hangt niet zelden samen met een streng gecontroleerde aanpak van gerandomiseerde klinische experimenten en overkoepelende meta-analyses. Deze aanpak leidt idealiter tot 'evidence', bewijzen dat iets (niet) werkt. Het is geen geheim dat zo'n evidence-based benadering in de sociale sector, en specifiek dan in het domein van de gezinsondersteuning, veel lastiger is toe te passen dan in de geneeskunde. Het zijn vooral methodologische problemen die *inherent* zijn aan sociaalwetenschappelijk onderzoek die ervoor zorgen dat de uitkomsten van dat onderzoek veelal bescheiden zijn. Omdat ze inherent zijn, zijn ze dus ook niet echt te verhelpen (laat staan te voorkomen). Elk sociaalwetenschappelijk onderzoek is er noodzakelijk door begrensd. We sommen er, bij wijze van voorbeeld, drie op.

Ten eerste is er het *operationalisatieprobleem*. Stel dat men wil nagaan of een digitale ondersteuningsvorm van gezinnen, zoals bijvoorbeeld opvoedingsdeskundigen die via Whatsapp ouders 24/7 kunnen bijstaan in de verzorging en het grootbrengen van jonge kinderen, 'werkt' (nog los van de vraag wat 'werken' hier dan precies zou inhouden). Volgens de logica van het gerandomiseerde klinische experiment zou men dan het volgende moeten ondernemen. Men zou pakweg honderd geïnteresseerde ouders moeten verzamelen. Dan zou men die ouders gerandomiseerd (willekeurig) in groepen moeten indelen.

De ene groep ondersteunt men 'goed', de andere groep ouders krijgt een 'nepondersteuning'. Een eerste vraag is hoe we zo'n nepondersteuning, dus het krijgen van 'slechte' tot 'geen' ondersteuning, moeten begrijpen. Een ondersteuning die wordt verzorgd door niet-professionelen bijvoorbeeld (en is zoiets ethisch verantwoord)? Een tweede vraag is of het wel mogelijk is een digitale ondersteuning te verzinnen die de opvoeding *op geen enkele wijze* bevordert. Wat met ouders die de nepondersteuning ter harte nemen, dus de verkregen ondersteuning van 'leken', en alsnog een verandering in hun gezinsleven waarnemen? Waar het op neerkomt is dat de onderzoeker geen vat heeft op invloedsferen (bijv. invloed van informele steun) die zich buiten de onderzoekscontext voordoen. Gezinnen zijn nu eenmaal niet in totale (fysieke en digitale) afzondering te plaatsen.

Ten tweede is er het *agencyprobleem*. De handelingsmogelijkheid van een patiënt in een medicijnonderzoek is relatief beperkt – of de patiënt neemt een echt medicijn, of een placebo. De handelingsmogelijkheid van de betrokkenen is bij een effectiviteitsonderzoek van digitale gezinsondersteuning veel groter. Het probleem is dat de ondersteuning niet alleen moet *verleend* worden, ze moet ook nog eens worden *toegepast*. Het is niet omdat Whatsapp berichten gelezen worden, en/of er op gereageerd wordt, dat ouders ingaan op het aanbod. Men kan ook gewoon vriendelijk zijn (en bedanken). Ouders zijn ook geneigd om, als de adviezen en tips niet aanslaan, deze naast zich neer te leggen – het maakt dan zelfs niet uit in hoeverre deze adviezen bij de 'fake' of gemeente ondersteuning horen. Ouders, kortom, zijn geen patiënten die hun pilletjes consequent innemen. Overigens blijken adviezen ook lang niet zo evident in de gezondheidszorg (Heins et al., 2017). Adviezen om iets *niet* te doen worden vaker opgevolgd (bij 98% van de patiënten) dan adviezen om iets *wel* te doen (bij 75% van de patiënten).

Ten derde is er het *causaliteitsprobleem*. We willen te weten komen of de verkregen digitale ondersteuning de oorzaak is van het vlotter opvoeden en het beter verzorgen van jonge kinderen (en nogmaals: we laten hier de vraag wat 'vlot' en 'beter' dan precies betekent los). Het is evenwel bijzonder moeilijk om een dergelijk oorzakelijk verband aan te tonen. Als de uitkomst van het onderzoek is dat het opmerkelijk beter gaat met ouders die digitaal worden bijgestaan tegenover een groep ouders die niet of 'fake' (of amateuristisch) werden ondersteund, hoeft dat niet aan de ondersteuning te liggen. Er kunnen genoeg externe factoren interveniëren. Het zou kunnen dat ouders door het onderzoek meer vertrouwd geraken met Whatsapp, en dus sneller via deze digitale weg contact opnemen met vrienden en familieleden die op hun beurt dan weer de verkregen adviezen bevestigen als waardevol, of alsnog meer 'op maat brengen' van de specifieke opvoedingssituatie waarin de ouder verkeert. Dan is de doorslaggevende succesfactor in het opvoeden niet zozeer de inhoud van de ondersteuning als wel het vergrote gebruik van de mobiele applicatie en de mediërende capaciteiten van het sociaal netwerk rond de ouder.

## 5.2 Insteek

Er is een gegronde reden waarom we aan het begin van deze bijdrage zo uitvoerig stilstaan bij de kracht of macht van experimenteel onderzoek in de vorm van een gerandomiseerd klinisch experiment. Het laat niet alleen de grenzen van sociaalwetenschappelijk onderzoek zien (waarvan we drie inherente grenzen hebben afgetast). Tegelijk zet het ook de toon voor de inhoudelijke kern van deze bijdrage: de ontwikkeling van een impactmeter mobiele gezinsondersteuning (MGO) waarbij we verder de grenzen aftoetsen van de (on)mogelijkheid van impactmeten en -denken (en daar onderzoek rond te doen).

Niet dat we beweren dat onderzoek naar de impact van gezinsondersteuning onmogelijk is. Er zijn tal van compromissen te bedenken om dat soort onderzoek (zo) wetenschappelijk correct (mogelijk) te laten verlopen en ‘evidence voor een werkzame of impactgenererende aanpak’ op het spoor te komen. Ook deelnemers van de focusgroepen zijn daarmee vertrouwd (zie hoofdstuk 4). Eerder is het omgekeerd: vanuit het besef dat gezinsondersteuning ‘mensenwerk’ is – gedaan door, voor en met mensen – en dat alle mensenwerk per definitie ‘messy’ is, willen we deze compromissen, deze kwesties waarop we als onderzoekers zijn gestoten en die ons bezighouden, in deze bijdrage een centrale positie toebedelen.

In deze bijdrage kiezen we ervoor de gebruikelijke opdeling van een onderzoeksbijdrage – van inleiding naar theoretisch kader naar methodologie enzovoort – niet te volgen. In zekere zin draaien we de courante opbouw om, en presenteren we onmiddellijk na deze paragraaf de impactmeter. Daarna gaan we kort in op zijn ontwikkeling, om vervolgens, aan de hand van een aantal kwesties, verschillende inhoudelijk-methodologische grenzen die we doorheen het onderzoek detecteerden te verkennen.

Voor die keuze zijn verschillende redenen. Een boek gericht op de overkoepelende kwestie ‘impact’ in ‘gezinsondersteuning’ is niet zozeer gebaat bij het *presenteren* van onderzoek als wel het *re-presenteren* van een onderzoek, in dit geval de continue zoektocht naar een kwaliteitsvolle impactmeter voor mobiele gezinsondersteuning. Bovendien is een eerste onderzoeksrapport (2021) al online terug te vinden<sup>22</sup>, en zal ook het rapport handelend over de tweede onderzoekfase (2023) online ter beschikking worden gesteld. Hoewel we doorheen deze bijdrage elementen uit de twee rapporten plukken zodat de lezer ‘mee is’ in het verhaal, winnen we ruimte door de inhoud van deze rapporten niet te herhalen noch samen te vatten. Ook de opbouw van dit boek laat ons toe sneller tot de ‘kern’, de kwesties die ons bezighouden, te komen. Qua theoretische kadering kan de lezer zich immers beroepen op het begrippenapparaat uit voorgaande hoofdstukken.

---

<sup>22</sup><https://www.odisee.be/onderzoeksprojecten/impact-mobiele-gezinsondersteuning-vooronderzoek>

## 5.3 Impactmeter MGO: presentatie

De impactmeter bevat zeven levensdomeinen met elk twee tot drie items waarvoor ouders via een zes-punten Likertschaal (helemaal oneens – helemaal eens en niet van toepassing of geen zicht op) kunnen aangeven in hoeverre ze met de stelling of het item instemmen. Een organisatie kan zelf kiezen welke 'modules', dus levensdomeinen, ze wil opnemen in haar impactmeting. Net zoals een organisatie kan kiezen om items te schrappen dan wel bij elkaar te voegen of toe te voegen om zo een nieuwe module te maken.



## Impactmeter mobiele gezinsondersteuning

De Likertschaal per item is opgesteld op basis van instemming.

Helemaal oneens	Oneens	Noch eens, noch oneens	Eens	Helemaal eens	Nvt of geen zicht op
--------------------	--------	---------------------------	------	------------------	-------------------------

### Domein **Samenleving**

Item: informeel netwerk – ‘Er zijn personen op wie ik kan rekenen.’

Item: formeel netwerk – ‘Er zijn (lokale) diensten bij wie ik makkelijk terecht kan als dat nodig is.’

Item: mobiliteit – ‘Ik geraak makkelijk en betaalbaar ter plaatse.’

### Domein **School**

Item: schoolbeleving – ‘Mijn kind gaat graag naar school.’

Item: schooltevredenheid – ‘Ik ben tevreden over de school van mijn kind.’

Item: schoolbetrokkenheid – ‘Ik kan mijn kind helpen bij zijn/haar schoolwerk als dat nodig is.’

### Domein **Huishouden**

Item: huisvesting – ‘Ik woon hier graag.’

Item: huisgeld – ‘Het gezinsinkomen is voldoende.’

Item: huisklimaat – ‘Er hangt een aangename sfeer in huis.’

### Domein **Opvoeding**

Item: ouder-kind relatie – ‘Ik heb een goede band met mijn kind.’

Item: basisbehoeftes – ‘Ik kan mijn kind geven wat hij of zij nodig heeft.’

Item: opvoedingssteun – ‘Er zijn personen die me helpen bij het verzorgen en opvoeden van mijn kind.’

### Domein **Ouder**

Item: zelfredzaamheid – ‘Ik kan mijn problemen makkelijk oplossen.’

Item: arbeid – ‘Ik ben tevreden met mijn huidige daginvulling (vrijwilligerswerk, arbeid, opleiding, andere ...).’

Item: vrije tijd - ‘Ik heb tijd voor mezelf.’

### Domein **Kind**

Item: welbevinden – ‘Het gaat goed met mijn kind.’

Item: talentontwikkeling – ‘Mijn kind kan deelnemen aan activiteiten die hem of haar interesseren.’

Item: ontwikkeling – ‘De ontwikkeling van mijn kind verloopt vlot.’

### Domein **Algemeen**

Item: toekomstperspectief – ‘Ik heb vertrouwen in de toekomst.’

Item: welbevinden – ‘Het gaat goed met mij.’

## 5.4 Impactmeter MGO: ontwikkeling

In 2020 startten we met het onderzoekstraject om een kwaliteitsvolle impactmeter voor mobiele gezinsondersteuning te ontwikkelen. Het Kenniscentrum Gezinswetenschappen ging in op een werkveldvraag van Domo (nu Home-Start), een vrijwilligersorganisatie die ondersteuning biedt aan gezinnen in een kwetsbare situatie met kinderen tot 12 jaar. Home-Start biedt ondersteuning 'op maat': een vrijwilliger gaat één keer per week en langdurig bij één gezin langs, en speelt in op de sterktes en noden van gezinsleden.

Al snel werden ook andere werkveldorganisaties (OpKomst, StapSteen, Le Petit Vélo Jaune, en de Katrol) in het domein van mobiele gezinsondersteuning (MGO) betrokken. Deze organisaties stelden zich allen min of meer dezelfde vraag: wat is de impact van onze ondersteuningstrajecten? Hoe kan je de ondersteuning 'aan huis', waarbij een vrijwilliger of een professioneel ondersteuner een persoonsgericht traject bewandelt met ouders en hun kinderen (cf. het 'mobiel' gegeven), kwaliteitsvol monitoren en evalueren?

Het onderzoekstraject viel in twee grote onderzoeksfasen uiteen. Een eerste onderzoeksfase (2020-2021) peilde via retrospectieve interviews bij 'Domo-ouders', afgenomen door studenten Gezinswetenschappen, naar hun ervaringen met de vrijwilligersbezoeken, naar de betekenis van de ondersteuning in hun leven en dat van hun gezinsleden, en naar de merkbare invloed van de ondersteuning.

In een tweede onderzoeksfase werd een eerste versie van een impactmeter mobiele gezinsondersteuning ontworpen door een stuurgroep, bestaande uit het onderzoeksteam en sleutelfiguren uit de betrokken werkveldorganisaties. Aan de hand van resultaten uit het vooronderzoek én ander onderzoeken gericht op het ontwikkelen van impacttools, werden relevante deelcomponenten van een impactmeter MGO geïdentificeerd. Studenten Gezinswetenschappen vulden deze deelcomponenten in met items en gingen daarvoor te rade bij bestaande gevalideerde vragenlijsten. Deze items werden op hun beurt voorgelegd aan de stuurgroep, aangevuld met relevante betrokkenen (vrijwilligers, medewerkers, andere coördinatoren). Deze terugkoppeling was tweeledig: enerzijds om een keuze te maken in relevante items en anderzijds om deze items verder te vertalen naar de doelgroep. MGO werkt immers met mensen in een kwetsbare situatie die verschillende taalbarrières kunnen ervaren. Dit voorbereidend werk mondde uit in een derde versie van de impactmeter die door studenten werd uitgetest door middel van een 'praktijktoets' met een ouder uit hun sociaal netwerk. Studenten koppelden hun ervaringen terug in een rondetafelgesprek en een samenvatting van dit gesprek fungeerde als gespreksstof om de impactmeter verder te verfijnen.

Deze versie van de impactmeter werd besproken op inhoud en vorm door homogene expertenpanels van wetenschappers, beleids- en overheidsactoren en werkveldmedewerkers.

Deze gesprekken werden door studenten Gezinswetenschappen getranscribeerd, gecodeerd en geanalyseerd. Nadien werd door het onderzoeksteam teruggegrepen naar de transcripties om een SWOT-analyse van de impactmeter uit te voeren. Op basis van deze SWOT-analyse werd de impactmeter gefinetuned: onder andere items waar veel discussie over was werden geweerd, negatief geformuleerde items werden eruit gefilterd, bijhorende open vragen verdwenen, en het aantal items per deelcomponent werd teruggeschoefd van vijf naar drie (zie de voorlopig laatste versie van de impactmeter in het vorige punt).

## 5.5 Impactmeter MGO: representatie

Hierboven presenteerden we het onderzoeksproduct, de impactmeter. Daarna gaven we in vogelvlucht een zicht op het onderzoeksproces. De ‘versnelling’ in deze onderzoeksbijdrage komt nu ten einde. In wat volgt, staan we stil bij een aantal (kleine) kwesties die ons als betrokken onderzoekers zijn opgevallen en in een aantal gevallen nog steeds bezighouden. Het zijn niet toevallig kwesties die de grenzen van deze impactmeter aangeven, en zodoende misschien ook wel opgaan voor andere soortgelijke impacttools.

### 5.5.1 Kwestie 1: administratie

In alle focusgroepen (met wetenschappers, beleids- en overheidsactoren, werkveldmedewerkers) verwees men naar mogelijke bijkomende administratie als struikelpunt om de impactmeter, in zijn toenmalige vorm, te implementeren. ‘In zijn toenmalige vorm’ verwijst hier naar het feit dat er oorspronkelijk bij elk item een pakketje ‘hermeneutische’ vragen hoorden. Het waren vragen die als ‘knooppunt’ konden fungeren om de items nog dichter bij de ouders te brengen en om (verschillende) interpretaties van het item door de ouder verder te verkennen. De vragen *kunnen* ook helpen om de ouders, de medewerkers en de organisatie zicht te geven op mogelijke achterliggende, al dan niet beïnvloedende elementen in het gezin en de brede leefomgeving. Hoewel één vraag (in het vet) door de stuurgroep naar voren werd geschoven als een aanbevelenswaardig aanknooppunt voor een verder gesprek, was het zo dat deze vragen eerder vrijblijvend werden meegegeven. De hoeveelheid vragen werkte klaarblijkelijk de suggestie in de hand *dat* er over elk item nog verder gesproken moest worden, net zoals de vraag in vetjes blijkbaar de suggestie wekte *dat* die vraag hoe dan ook bij het item hoorde en diengevolgde gesteld moest worden. Een voorbeeld hiervan vind je hieronder.

#### Voorbeeld van een item MGO inclusief vragenlijst.

Thema: samenleving

Item: informeel netwerk

‘Er zijn personen bij wie ik terecht kan.’

Helemaal  
oneens

Oneens

Noch eens,  
noch oneens

Eens

Helemaal  
eens

Nvt of geen  
zicht op

#### Knooppunten voor een gesprek

*Woont je familie, of die van je partner, dicht in de buurt? Steken zij wel eens een handje bij (als er bijvoorbeeld iets stuk gaat in huis)? Buiten je familie en die van je partner, zijn er nog andere mensen waar je een goede band mee hebt? Sla je of je partner wel eens een babbeltje met mensen uit de buurt? Hebben jullie ‘connectie’ met de buurt? **Met wie kan je veel plezier maken? Wie kan je bereiken als er iets dringends is, of als je met iets zit?** Wie komt er babysitten als je eens weg moet? Wie helpt je als je je kinderen niet tijdig van school kan ophalen? Is er bijvoorbeeld wel eens iemand die dingen meebrengt van de winkel voor je? Hoe laat je die mensen weten dat je hen nodig hebt? Aan wie vertel je, naast je partner, dat je je zorgen maakt? Hoe kan je op die mensen een beroep doen? Praat je of je partner wel eens met online vrienden over dingen? Spreek je of je partner wel eens daarna af om in het reële leven samen dingen te doen? Wat of wie uit je omgeving zorgt ervoor dat je ontspant? Wie of wat zorgt net voor spanning? Wat maakt jou nerveus? Wie of wat zorgt er voor stress? Zijn er zaken die ervoor zorgen dat je met die spanning overweg kunt?*

We erkennen dat de impactmeter, althans in die vorm, een bureaucratische ‘verzuchting’ losweekt. Merk op dat de items uit de finale impactmeter niet langer gekoppeld worden aan hermeneutische knooppunten. In plaats daarvan willen we een lans breken voor de *Most Significant Change (MSC)* benadering, zoals beschreven door Davies en Dart (2005). Deze methode is ontwikkeld om impact (zowel ‘inhoud’ als ‘gevolgen’ van ondersteuning) van complexe interventies – denk aan ontwikkelingsprojecten in derdewereldlanden – te monitoren en te evalueren. Het gaat in MSC niet zozeer om *output* in termen van resultaten die gemeten kunnen worden aan de hand van indicatoren. Eerder gaat het om persoonlijke verhalen en anekdotes van mensen die bij de interventie betrokken zijn; in de eerste plaats dan de doelgroep. Deze mensen worden uitgenodigd om op te schrijven wat zij zelf als de Meest Significante (of Belangrijke) Verandering als gevolg van de ondersteuning zien of ervaren.

In de eerste fase van het onderzoekstraject, waarbij we aan de hand van interviews retrospectief polsten naar de ervaringen van ouders over de verkregen ondersteuning, kreeg de MSC-benadering nog een centrale positie toebedeeld. Maar tijdens de verdere ontwikkeling van de impactmeter verdween deze benadering uit het zicht. De MSC-vraag uit het vooronderzoek vind je hieronder.

### Een MSC-vraag uit het vooronderzoek.

- Als je terugblijkt op de periode dat [naam vrijwilliger] aan huis kwam, wat was dan volgens jou een **belangrijke positieve** verandering die jij, jouw [man, vrouw] of het kind/de kinderen doormaakte?  
Waarom vind je deze verandering zo positief?  
Hoe is deze verandering precies tot stand gekomen? Hoe ging het er vroeger aan toe? Hoe gaat het er nu aan toe? Hoe komt het, volgens jou, dat het nu beter loopt?
- Als je terugblijkt op de periode dat [naam vrijwilliger] aan huis kwam, wat was dan volgens jou een **belangrijke negatieve verandering** die jij, jouw [man, vrouw] of het kind/de kinderen doormaakte?  
Waarom vind je deze verandering zo negatief?  
Hoe is deze verandering precies tot stand gekomen? Hoe ging het er vroeger aan toe? Hoe gaat het er nu aan toe. Hoe komt het, volgens jou, dat het nu slechter loopt?

Vanuit onderzoeks- en praktijkoogpunt blijft deze MSC-benadering relevant en waardevol. Je legt immers niet van tevoren criteria met betrekking tot de mogelijke impact vast (het betreft werkelijk een ‘open’ vraag). Uiteraard maakt de persoon die de vraag stelt een verschil; zo kan een ouder ervan uitgaan dat hij of zij maar beter positief antwoordt, om de vraagsteller niet te ontriefen of de ondersteuning niet te verliezen. En uiteraard is het niet voor elke ouder, onder meer omwille van een taalbarrière, even makkelijk om een sprekende anekdote of een verhaal mee te geven. Het zal soms wel wat creativiteit vragen om dergelijke anekdotes, die iedereen over het (gezins)leven, ondersteuning enzoverder heeft, te ‘vertalen’ en op begrip te brengen. Het verhaal visualiseren met emoticons bijvoorbeeld, of aan een naaste die de situatie van de ouder goed begrijpt vragen om de anekdote verder aan te vullen, kunnen dienstbaar zijn.

Wat ons betreft hoort een MSC-vraag thuis in deze impactmeter. De tool kan via de ‘gesloten’ items misschien wel *de impact* van de ondersteuning vastleggen, maar wie een zicht wil krijgen op *de achterliggende dynamieken* van deze impact zal zich toch moeten afvragen of een bijhorende MSC-

vraag niet aangewezen is.<sup>23</sup> Het lijkt ons alleszins mogelijk om op verschillende momenten (vooral halverwege en na afloop van het traject) aan ouders te vragen om een veranderingsverhaal te schrijven, of te laten opschrijven, of auditief op te nemen, of visueel in beeld te brengen door de betekenis van woorden aan te vullen en te verdiepen met beeldmateriaal en emoticons.

Rest ons nog de vraag naar de administratieve planlast. Die is weliswaar minder met maar één MSC-vraag, maar daarom nog niet volledig opgelost. Hoe dan ook brengt 'registreren' een extra inspanning met zich mee, dat wil zeggen, hoe dan ook worden er 'data' verzameld bij een gezin (over hoe het eraan toe gaat, over wat ze van de ondersteuning verwachten, over waar het goed en minder goed loopt, over wat er ondertussen al veranderd is enz.) die daarna verder 'geanalyseerd' moeten worden. Bijvoorbeeld door tijdens interviews met de ondersteuners de verhalen te lezen, en de verhalen te selecteren die het meest relevant lijken voor de praktijk. Dat kunnen zowel verhalen zijn die heel sterk in de lijn liggen van de vooraf vastgestelde 'domains of change' (de vooraf vastgelegde levensdomeinen), als verhalen die daarvan afwijken en een meer onverwachte verandering of invloed in beeld brengen. Net deze 'openheid' in de vraag lijkt ons relevant om alles 'wat relevant is voor de praktijk' in het vizier te krijgen (en zich dus niet louter te beperken tot de levensdomeinen).

De MSC-benadering biedt een uitweg, en al zeker de analyse van de verhalen, te linken aan de vormingsmomenten binnen de organisatie (interviews, coach-de-coachtrajecten). Een kanttekening bij het *stellen* van een MSC-vraag is op zijn plaats. Een MSC-aanpak is nuttig, maar moet dieper reiken dan verhalen die de *betekenis* (de waarde, de zin) van een ondersteuning voor de betrokkene blootleggen. Te vaak blijft een MSC-aanpak steken in anekdotische illustratie van tamelijk algemene inzichten over het proces, de successen en de valkuilen. Idealiter wordt er doorgevraagd en krijgt men via het verhaal ook zicht op *hoe* en *waarom* de ondersteuning bij de betrokkene heeft gewerkt.

## 5.5.2 Kwestie 2: timing

In onderstaande redenering vertrekken we vanuit een ideaal scenario: een organisatie mobiele gezinsondersteuning die aan voortdurende impactmonitoring wil doen – waarbij de organisatie de werking wil verbeteren door in de eerste plaats te kijken 'wat' 'voor *dit* gezin' werkt (inclusief de 'waarom' en 'hoe' vraag). Want *dat* mobiele ondersteuning impact heeft, hoeft niet langer bewezen te worden (Deković et al., 2010; NJI, 2019<sup>24</sup>). Een ondersteuning die zich verdiept in degenen om wie het gaat, die de mensen opzoekt 'waar' ze zich bevinden en aansluit bij de betrokkenen hun mogelijkheden, motivaties en behoeften werpt zijn vruchten af. Dat geldt niet alleen voor laagdrempelige gezinsondersteuning, dat gaat ook op voor bijvoorbeeld intensieve hulpverlening of casemanagement (Van Lancker et al., 2020), de bestrijding van dakloosheid (Olivet et al., 2010), het verminderen van gedragsproblemen en voorkomen van uithuisplaatsing en schooluitval (zie bijv. [www.multisysteemtherapie.nl](http://www.multisysteemtherapie.nl)).

Al brengt ook dit gegeven een risicovolle kanttekening met zich mee: de assumptie leeft dat er *sowieso* positieve impact te 'meten' valt bij organisaties mobiele gezinsondersteuning, en lukt dit niet, moet de meter maar worden aangepast. Dat soort basisvertrouwen lijkt alleszins de grondtoon van de werking te zijn. Geen enkele organisatie wenst zichzelf op te heffen door te 'bewijzen' geen

---

<sup>23</sup> Net daarom lijkt MSC-analyse als vormingsmoment voor vrijwilligers en medewerkers MGO zo interessant. We weten dat zulke verhalen niet alleen gelezen, maar ook 'gecodeerd' moeten worden. Vanuit een aanvankelijk zeer open benadering zou een groepje in de loop van de vorming, gedurende een aantal overlegmomenten, een *interpretatieschema* kunnen opstellen om de inhoud te duiden. Denk bijvoorbeeld aan een indeling in de volgende categorieën: 'kernverandering', 'oorzaken', 'gevolgen', en 'persoonlijke context'.

<sup>24</sup> Home-Start werd op 18 januari 2019 erkend als 'Effectief volgens goede aanwijzingen' ([www.nji.nl/interventies/home-start](http://www.nji.nl/interventies/home-start)).

impact te hebben, men vertrekt altijd vanuit een kader dat weliswaar *aangepast* maar niet echt *verworpen* kan worden. In die zin klopt wellicht de intuïtie van journaliste Berger (2016) dat impact als begrip een zeker optimisme met zich meebrengt.

Feit blijft dat impactmeten van ondersteuning tijd vergt, en dat zo'n meting misschien niet bij *elk* gezin hoeft te gebeuren. Er zijn goede redenen te bedenken om zo'n impactcyclus (inclusief Theory Of Change) alleen tijdens *de opstartfase* te doorlopen, of bij *een innovatie* in de werking zoals bijvoorbeeld bij het proefdraaien van een aangepaste ondersteuningsvorm. Langs de andere kant kan men zich de vraag stellen of net niet elk gezin recht heeft op zo'n impactmeting, toch als die registratie terugslaat op zo transparant en duidelijk mogelijk bijhouden wat er al goed en beter loopt en waar nog aan kan worden gewerkt?

Het voordeel voor een organisatie die de inspanning levert om elk gezin mee te nemen is ook dat de gegevensdatabank inzake impact stelselmatig groter wordt – en dat na verloop van tijd zowel het *impactmiddel* (de gespreksleidraad, het registratiedocument), het *impactproduct* (de gegeven ondersteuning) als het *impactproces* (de manier waarop er geregistreerd wordt, de opgebouwde ervaring met het impactmeter, de knowhow onder de medewerkers) steeds meer verfijnd wordt. Het zou ook de kritiek de kop indrukken dat een organisatie op het niveau van impactmeting aan 'cherry picking'<sup>25</sup> doet en de opgenomen gezinnen in de impactmonitoring of -evaluatie niet representatief zijn voor de werking, met een (positieve) vertekening in de resultaten van de impactmeting tot gevolg.

Niet alleen de organisatie hoeft hiervan de vruchten te dragen. Ook de grote verscheidenheid aan vormingen en hogeschoolopleidingen die sociale professionals aanleveren kunnen profiteren van een doorgedreven bottom-up registratie van 'Wat werkt, gegeven onze organisatie of ons project, voor dit gezin en waarom werkt dat?'.<sup>25</sup>

We merken in het werkveld, in beleidsteksten en in onze opleiding Gezinswetenschappen een revival, alleszins herwaardering, van de *generalist* op. Wanneer problemen van 'gezin en individu' complexer worden en moeilijker uit elkaar te rafelen zijn, manifesteert zich het schrikbeeld van een cliënt met een bataljon aan specifiek geschoolde professionals die elk een aparte problematiek van hem of haar tackelen. Ook in de gezinsondersteuning wordt de positie en meerwaarde van de generalist (h)erkend. Maar dan wel een generalist die goed opgeleid wordt om samen met en ontegensprekelijk op het tempo van de betrokkenen, de specifieke problemen van gezinnen, ouders en kinderen op een effectieve manier aan te pakken.

Niettegenstaande een humane grondhouding en algemeen werkzame ondersteuningsprincipes van essentieel belang zijn, en gezond verstand en eigen ervaringen (soms) behulpzaam kunnen zijn, moeten generalisten ook over een adequaat handelingsrepertoire beschikken. Hoe installeer je bijvoorbeeld een schoolcultuur in een gezin met weinig leefruimte? Waar let je op bij de aanpak van een kind dat er depressieve gedachten op nahoudt? Hoe leer je ouders de stukgelopen communicatie met hun tieners te doorbreken? Dat vraagt dat een generalist voldoende 'wat werkt (voor wie)'- kennis (en -vaardigheden) in huis heeft.

---

<sup>25</sup> De term cherry picking wordt in het werkveld ook gebruikt voor organisaties die enkel cliënten laten toeleiden, opnemen en ondersteunen die het meeste kans op positieve resultaten geven. Dat kan ertoe bijdragen dat gezinnen in de meest kwetsbare situaties, ondersteuning wordt ontzegd (zie ook hoofdstuk 4 in deze publicatie).

En dus moet een opleiding zijn studenten niet alleen kennis laten maken met algemeen geldende factoren, theorieën, perspectieven en methodieken, maar ook gebruik maken van de goed onderbouwde, specifieke impactvolle interventies uit het werkveld. Idealiter bereidt de opleiding de student ook voor om zélf zulke impactvolle registratiedocumenten mee te helpen ontwikkelen, én om zich tot die documenten kritisch te verhouden.

Een laatste bemerking: de impactmeter is opgesteld vanuit het perspectief van een voor-, tussen- en nameting. Wanneer deze metingen dienen te gebeuren – en of zo'n meting één moment dient te beslaan, of uitgesmeerd mag worden over een bepaalde periode – is eigenlijk niet zo belangrijk. Zolang een organisatie er maar een min of meer gelijklopende procedure op nahoudt. Daarnaast zou het mooi zijn moest er niet alleen kort na de ondersteuning gepeild worden naar veranderingen in het gezinsleven, maar ook na middellange (bijv. vijf jaar later) of lange (bijv. tien jaar later) termijn nog even contact wordt gezocht met een gezin, en vanuit een MSC-benadering gevraagd wordt welke linken men bespeurt tussen de huidige situatie en de verkregen ondersteuning. Bedenk daarbij dat veel factoren de situatie kunnen maken tot wat hij is. Zaak is om daarbij niet van 'harde causaliteit' uit te gaan. Maar ook dit langetermijn-monitoren vergt een inspanning van een organisatie (om contact te blijven houden met gezinnen, die misschien ondertussen verhuisd zijn of niet langer in die constellatie een gezin vormen).

### 5.5.3 Kwestie 3: ontwikkeling

'Wat is de impact van de verkregen ondersteuning?' Deze onderzoeksvraag was, mede omwille van zijn breedte (cf. interesse, nieuwsgierigheid), aanvankelijk volstrekt vanzelfsprekend. Net zoals de onderzoeksvraag naar de ontwikkeling van een impactmeter MGO. Maar gaandeweg tijdens het onderzoekstraject, tijdens overlegmomenten met de stuurgroep of tijdens projectbijeenkomsten met studenten, en vooral bij de bespreking van de verschillende vormen die de impactmeter doorheen het onderzoekstraject aannam, werd de betekenis van de woorden 'impact' en 'meting' steeds vaker onderwerp van reflectie.

De stuurgroep wou niet alleen maar door de bril van een of andere 'impacttheorie (TOC, bijvoorbeeld) naar de praktijk kijken. Voor ons was 'impact' meer dan een 'kijk-wijzer' naar de praktijk. De notie had een diepere betekenis, die niet makkelijk onder woorden te brengen was – maar wel essentieel is in verband met de vraag waarom we als kenniscentrum in dit onderzoek zijn gestapt, en waartoe wij dit onderzoek wilden doen. Het doelt op een *aspiratieniveau*: wat is werkelijk van waarde in het (onder)steunen van mensen in een kwetsbare situatie? Anders gesteld: bovenstaande vraag, inclusief het onderzoek dat eraan vasthangt, dekt een *ethische* lading.

De onderzoeksvraag is met andere woorden geen 'gewone' empirische vraag die we met behulp van een theoretische omkadering, duidelijke operationalisering en beproefde onderzoeksmethode relatief snel en eenvoudig zouden kunnen beantwoorden. Men zou, overigens niet geheel onterecht, de kritiek kunnen opwerpen dat we vooral bezig zijn geweest met het *ontwikkelen* van een tool zonder deze uitvoerig *getest* te hebben op wetenschappelijke criteria zoals bijvoorbeeld validiteit en betrouwbaarheid. Wat is de 'impact' van het gebruik van deze 'impactmeter'? Daar bestaat vooralsnog geen concreet antwoord op, hoewel de bruikbaarheid wel 'getoetst' is a.d.h.v. focusgroepen, afname van studenten in hun sociaal netwerk, en 'voorstelling van afname' door de stuurgroepleden. De lange ontwikkelingsfase hangt samen met het ethische, in de zin dat het voor het onderzoeksteam en de werkveldvertegenwoordigers altijd een kwestie was van 'wat is' maar ook en vooral een kwestie van 'wat (be)hoort'.



Anders gesteld, de ontwikkelingsfase op zich was waardevol of ‘impactvol’ omdat er veel ethische reflecties de revue passeerden over de (on)zin van impactmonitoring, de grenzen van registratiedocumenten, de waarde van MGO, duidelijke opvattingen over wat ‘goed’ (samen)leven (in een gezin) inhoudt, enzovoort. Om terug te komen op een idee dat we al hebben aangeraakt, inzake het zichzelf niet kunnen of willen opheffen als organisatie (als blijkt dat de impact van de werking nihil of negatief zou zijn): het was precies tijdens deze ontwikkelingsfase dat we merkten dat de slager zijn eigen vlees keurde, en organisaties zich daarbij gaandeweg bewust werden dat hun wensen en verwachtingen naar een impacttool gekleurd waren door hun eigen visie op wat van waarde is in het (samen)leven van mensen als een gezin.

Dat valt misschien niet noodzakelijk samen met de visie van het gezin dat beroep doet op de ondersteuning. Eerder in deze bijdrage hebben we al opgemerkt dat het impactdenken een vooruitgangsperspectief met zich meebrengt: of iets heeft impact, en dus is er iets veranderd, of iets heeft geen impact, en zaken blijven hetzelfde. Maar geen impact hebben kan evengoed waardevol zijn. Een ouder die zich in zijn waarde gelaten voelt door de ondersteuning, zal niet precies kunnen aangeven hoe in dat opzicht de ondersteuning hem of haar *veranderd* heeft – eerder is het een (h)erkenning, herbevestiging, van zijn persoon, van ‘wie’ iemand is en ‘wat’ hij of zij doormaakt. Dat betekent niet dat de ondersteuning ‘waardeloos’ is geweest. Integendeel, zelfs, je zou kunnen stellen dat dit soort ondersteuning net waarden-vol is: luisterbereidheid, gelijkheid, eerlijkheid, authenticiteit. Of ook: voor het vaststellen van het resultaat legt de impactmeter MGO het oor te luister bij de betrokken gezinnen. Weet dat het voorkomt dat een gezin niet echt een verandering ziet of ervaart, terwijl hun omgeving dat net wel waarneemt.

In die zin mogen we de lange ontwikkelingsfase niet onderschatten. De notie ‘impact’ en het begrip ‘meten’ kreeg gaandeweg een *verdiepingsslag*. Om er een metafoor bij te halen: medewerkers die nu met de impactmeter MGO zullen werken, zijn als biljartspelers die vooral de ballen in de pockets willen zien verdwijnen. De stuurgroep begrijpt de complexiteit van het biljart ‘spel’ toch beter: iemand mikt doelgericht op een bepaalde bal, maar of uiteindelijk het doel bereikt wordt, is afhankelijk van ‘of’, ‘waar’ en ‘hoe’ deze bal precies wordt geraakt. En dan zijn er ook nog andere ballen in het spel ...

#### 5.5.4 Kwestie 4: complexiteit

Er worden voldoende motieven gegeven om aan impactmonitoring en -evaluatie te doen: om beleidsmakers te charmeren, subsidiekanalen te overtuigen, om het werk van medewerkers en vrijwilligers te erkennen, om als organisatie een beter zicht te krijgen op wat al goed loopt en wat beter kan, en *last but not least*: om een verschil te maken daar waar het telt, bij de gezinnen.

Het impactdenken deint ontegensprekelijk uit. Steeds meer domeinen – wetenschap, cultuur, ontwikkelingssamenwerking, zorg en welzijn – zijn vertrouwd met termen als ‘input’, ‘outcome’, ‘output’, ‘evidence based’, ‘(zelf)evaluatie’, ‘kwaliteit’, enzovoort. Of moeten we zeggen: steeds meer *sociale* domeinen. Blijkbaar wordt de vraag wat er aan gedaan wordt (of kan worden) vooral gesteld bij netelige sociale vraagstukken (armoede, werkloosheid, de crisis in de kinderopvang ...). Aangezien mobiele gezinsondersteuning vaak samenhangt met gebrekkige huisvesting, moeilijke aansluiting bij de arbeidsmarkt, het ontbreken van een uitgebouwd sociaal netwerk, enzovoort ... is het bij uitstek een gevoelig beleids- en sociaal vraagstuk. ‘Alles van waarde is weerloos’, schreef Lucebert. Maar het omgekeerde geldt blijkbaar ook: initiatieven die te maken hebben met een sociale kwetsbaarheid, zoals werkloosheid of vereenzaming, worden tegenwoordig makkelijk(er) aangespoord om hun concrete ‘waarde’ en ‘werking’ aan te tonen.



Ergens is dat natuurlijk logisch. Op het moment dat er sociale of politieke consensus is over de aard en aanpak van een probleem is het maar een kwestie om inzichten over 'wat werkt' toe te passen. Al ligt 'wat werkt' toch vaak politiek gevoeliger dan gedacht – het is bijvoorbeeld niet omdat steeds opnieuw bewezen wordt dat een drastische prijsverhoging van een pakje sigaretten rokers sneller zou kunnen doen stoppen dat deze maatregel er zomaar komt. In die zin zijn *fact based politics* of *evidence based policies* een illusie, er spelen *altijd* ideologische, economische en andere belangen mee die tegen de 'feiten' en 'evidenties' ingaan, of deze anders interpreteren.

Het punt, noem het een intuïtie, dat we hier willen maken is dat het domein van MGO, niet ondanks maar net omwille van zijn inherente complexiteit, zich leent om 'herkaderd' (of geformaliseerd) te worden als een kwestie van impact nagaan, en waar mogelijk die impact verbeteren. Schön & Rein (1994) spreken hier van *intractable policy controversies* – aanhoudende controverses zoals abortus, welzijn, of armoede die niet opgelost kunnen worden door simpel een beroep te doen op 'de feiten'. De bril die men opzet, bepaalt welke inzichten van tel zijn en hoe deze inzichten geïnterpreteerd moeten worden. Het gevolg is dat het beoordelen van gezinsondersteunende interventies en zijn subsidiëring makkelijk inzet wordt van een politieke strijd, waarin organisaties zich (althans voor even) buiten discussie kunnen stellen als ze een gedegen onderzoek naar hun impact instellen.

Al helpt het als de publieke opinie een duwtje in de rug geeft. In 2019 formuleerde Vlaanderen nieuwe gezondheidsdoelstellingen, en bleek dat er zou worden gesnoeid in organisaties die werken rond preventief gezondheidsbeleid. Een aantal kranten die hierover berichtten verwezen in de titel van hun artikel naar de Zelfmoordlijn als één van de mogelijk 'getroffen' organisaties, en gebruikte daarbij veelzeggende zinnen als 'Zelfs Zelfmoordlijn krijgt minder hulp' (Het Belang van Limburg) of 'Ook de Zelfmoordlijn krijgt minder geld' (Metro Time). Impliciet werd hiermee de Zelfmoordlijn gepresenteerd als een 'instituut' van preventieve gezondheidszorg dat zich niet meer opnieuw te 'bewijzen' had. Het volstond klaarblijkelijk dat de overheid de vraag kreeg van 'de vierde macht' of Vlaanderen wel een samenleving wil zijn die minder geld overheeft voor de Zelfmoordlijn, om budgettaire ruimte te vinden voor de Zelfmoordlijn en die alsnog te vrijwaren van besparingen.

Er is niet alleen de vierde macht, ook 'casuïstiek' vanuit de persoonlijke situatie of de achterban van beleidsmakers (politici) heeft soms een opmerkelijke impact op de beleidsrichting. Het kan wijzigingen in het beleid en de regelgeving in een stroomversnelling brengen, waar opeenvolgend onderzoek en herhaaldelijke signalering door het werkveld niet 'meteen' toe kon leiden.

Los van de maatschappelijke welwillendheid die een organisatie of project al dan niet meeheeft, zit de crux hem in de degelijkheid, of de overtuigingskracht, van de (zelf)evaluatie. Is het ondenkbaar dat de aantrekkingskracht die nu nog van het impactmeten uitgaat, met name dat je als organisatie zélf de touwtjes in handen hebt, gaandeweg wordt afgezwakt wanneer blijkt dat organisaties die in zee gaan met onderzoekscentra (en vice versa) een streepje voor hebben bij stakeholders als beleid- en subsidieactoren? Zal het op termijn mogelijk blijven, kortom, om als organisatie aan impactmonitoring en -evaluatie te doen *zonder* een externe (onderzoeks)partner, en/of zonder een overheid die vindt dat er nu voldoende geschikte instrumenten zijn ontwikkeld en circuleren die het mogelijk maken om wetenschappelijk en ethisch verantwoorde de impact te benchmarken (en dus zelf geconstrueerde, 'nieuwe' instrumenten begint te weren)?

Bovenstaande vragen brengen nog een andere vraag aan de oppervlakte. In hoeverre is er werkelijk sprake van 'onafhankelijk' onderzoek, onderzoek dus dat *buiten* de belangen van betrokken praktijkorganisaties wordt uitgevoerd (en deze belangen mag in vraag stellen)? Is het wel zo makkelijk als externe onderzoekspartner om een schijnbaar succesverhaal van de impact van een organisatie te doorprikken? Om deze vragen op ons onderzoekstraject te betrekken: we hielden ons bezig met het *ont-wikkelen* van een bruikbare tool, en dus niet zozeer van het *ont-dekken* in

hoeverre deze tool daadwerkelijk veranderingen in het leven van mensen vastlegt, noch met de vraag of deze tool, alleen al door hem te gebruiken, de ondersteuning ook niet verder (aan)stuurt. In die zin zouden we ons nog kunnen wegsteken achter een zekere neutraliteit (als zou blijken dat de tool geen impact meet, valt dat alleszins buiten onze initiële onderzoeksinsteek). Toch kunnen we ons niet van de indruk ontdoen dat we als onderzoekers snel in hetzelfde paradigma als de betrokken praktijkorganisaties vielen. Het betreft een paradigma dat gekleurd werd door een aantal veronderstellingen. *Dat* het belangrijk was een meter bottom-up te ontwikkelen in plaats van er top-down mee geconfronteerd te worden (om zo de eigenheid van deze ondersteuningsvorm, maar ook de eigenheid van elke betrokken organisatie, te bewaren), bijvoorbeeld. Maar ook: *dat* MGO betekenisvol is, en dus op een of andere manier ‘opbrengt’ in het (gezins)leven van ouders en hun kinderen. Deze presuppositie leefde sterk in de stuurgroep en droeg er wellicht ook toe bij dat we, naast de eerder verworven kennis over de betekenis en impact van MGO, wellicht ‘gemakkelijk(er)’ het belang en de bekommernissen van organisaties begrepen en er aandacht voor hadden.

## 5.6 Afsluitende gedachte ...

Om terug te komen op de citrusvruchten-anekdote uit de inleiding: het duurde vervolgens nog vijftig jaar voor de Britse marine besloot om op lange reizen standaard een aantal kisten sinaasappelen en citroenen mee te nemen om scheurbuik te voorkomen. Anders gesteld, de marine deed er destijds tientallen jaren over om een *evidence based policy* uit te voeren. Het is een interessante opstap om na te denken over de duurte van impact(meten).

Onze impacttool MGO vertrekt vanuit een aantal metingen, waarvan de laatste plaatsvindt na het afgelegd ondersteuningstraject. Hierboven hebben we al aangegeven dat in een ideale situatie er ook later, na vijf of tien of ... jaar, opnieuw contact wordt gezocht met het gezin. Al was het maar om onderscheid te kunnen maken tussen korte- en langetermijneffecten. Het is een blinde vlek in heel wat circulerend impactonderzoek door, voor en met praktijkorganisaties: de invloed van de ondersteuning of hulpverlening op lange termijn. Deels is dat natuurlijk logisch aangezien we er binnen gezinsondersteuning geen decennialange geschiedenis van impactmeten op nahouden – althans toch niet in zijn huidige vorm. Deels is dat omdat zo’n langetermijnpolitiek en -onderzoek niet makkelijk – ook niet GDPR-gewijs - te operationaliseren is. Daarbij komt dat iedereen graag ‘instant succes’ wil ervaren, al zeker de mensen die beroep doen op de ondersteuning en hulpverlening. Ongetwijfeld brengt impactmeten ons een stukje dichterbij dat succes, maar dan moeten we wel van binnenuit blijven definiëren wat we met die woorden ‘impact’ en ‘succes’ bedoelen.

# 6. Aan de hokjes voorbij: impact meten als samen impact creëren

Joris Dewispelaere en Bo Fagardo

## 6.1 Inleiding

---

*Op een late avond in november, intussen zes jaar geleden, zijn een tiental organisaties aanwezig op een kennismakingsavond, waar De Stuyverij haar ontstaan en werking toelicht. Wat direct opvalt is de ongedwongen, open sfeer. De Stuyverij is een huis met ook letterlijk een lage drempel, een woonruimte met een grote keuken en een tuin ‘door het publiek onderhouden’. Eefje en Tine vertellen, en laten een fotoreportage zien. Terwijl ik luister, ontstaat geleidelijk aan een gevoel van begrijpen waarom de medewerkers van De Stuyverij zoveel mensen bereiken en enthousiasmeren. Uitwisseling, vragen, bedenkingen – alles en iedereen mag er zijn. Ze streven naar een veilige en open family, en trekken dat door in heel hun aanbod. De belangstelling in anderen heeft geen bijbedoeling in de zin van ‘aanzien verwerven’ en het is hen ook niet om geld te doen. Het gaat om bevorderen van transitie in persoonlijke levenslopen en naar een open, gelijkwaardig samen-leven, aan de ‘hokjes voorbij’. Binnen de Stuyverij is er vooral vertrouwen dat wat goed is ook wel zijn weg vindt.*

---

In deze bijdrage blikken we terug op een proces van impactmeting binnen [De Stuyverij](#) en andere Stuyfplekken. We staan stil bij de impactmeting als impact en de essentie van veranderingsprocessen. Dit verbonden aan persoonlijke- én family transitie binnen de brede gezinsondersteuning.

Eerst beschrijven we de werking en enkele kenmerken van Stuyfplekken. Vervolgens onze vroegere ervaringen in het meten van impact in Stuyfplekken (Dewispelaere, 2019; Fagardo & Dewispelaere, 2021) samen met deze binnen het lopende ESFproject 490: ‘Activeren door Stuyfplekmethodiek in de provincie Antwerpen (2022-2023)’. Van daaruit kijken we naar wat impactmeting die recht doet aan zijn object van studie, inhoudelijk en methodologisch vraagt.

## 6.2 De Stuyverij en enkele kenmerken van Stuyfplekken

De Stuyverij is bekend als initiatiefnemer van het Cokido-netwerk voor kinderopvang in beurtrol en van tal van projecten zoals Quatre Car (foodtrucks) en m'Arct de Triomphe, én als incubator van 'Stuyfplekken': facilitators voor en door persoonlijke initiatieven en organisatie-ontwikkeling. 'Stuyfplek' staat voor een 'plaats van bestuiving, inspiratie en doe-acties die vruchten afwerpt'. Deze 'vruchten' zijn voor individuele deelnemers ('Bestuyvers') nieuwe initiatieven: persoonlijke projecten in 'anders actief zijn' die de maatschappelijke participatie verhogen door ondernemend deelnemen aan of opzetten van projecten en vaak ook eigen ondernemingen. Stuyfplekken zetten in op het verbinden van reguliere en burgerinitiatieven in Kortrijk, Roeselare en Oostende, maar ook in Turnhout, Lier en Borgerhout en online via Stuyfnet. In andere steden zijn eveneens Stuyfplekken in voorbereiding. Hun gedreven consultancy vond intussen ook een weg Europa-wijd, o.a. via het interreg-project Partons 2.0 en het Family Share-project.

Waar andere projecten focussen op rechtlijnige trajecten met een vooropgesteld einddoel en op toeleiding, creëren Stuyfplekken organische experimenteerruimtes waar geluisterd wordt, waar je kwetsbaar mag zijn, verbindingen leert leggen en mogelijkheden leert zien i.p.v. belemmeringen. Waar je aangemoedigd wordt om een idee uit te werken of een competentie te oefenen d.m.v. verhelderende vragen en opbouwende feedback. Kwetsbaarheid mogen tonen is de poort naar creativiteit, 'goesting' krijgen en 'ja zeggen', naar contacten leggen en ondernemend worden. Deelnemers leren met praktische bottom-up methodieken maximaal van elkaar te leren en elkaar te (onder)steunen. Mensen nemen vrij deel aan stuyfactiviteiten en groeien op een peer-to-peer basis.

Tijdens **open huys momenten** kunnen deelnemers genieten van de huiselijke sfeer en het lekkere eten dat samen wordt klaargemaakt met een Bestuyver (cf. stuyfkok van dienst). Mensen komen na verwijzing door regulier welzijnswerk, culturele organisaties, VDAB of vluchtelingenwerk en via mond-aan-mond reclame. Ze ontmoeten allerlei mensen die hun talent graag inbrengen en hen kunnen inspireren m.b.t. het eigen project dat ze willen opzetten of nog zoeken. Of ze inspireren zelf andere bezoekers in een ongedwongen kader. Vaak zijn het één op één ontmoetingen die versterkend werken vanuit (h)erkenning, en worden kleine competenties samen in de kijker gezet.

Regelmatig worden inspiratie- of oefensessies (cf. **stuyfsessies**) georganiseerd door deelnemers die willen groeien in hun talent. Aan **connectortafels** pitchten deelnemers hun vragen en/of dromen. Ze ontmoeten anderen die vertellen wat hen bezighoudt, waar ze hulp kunnen gebruiken of net hulp kunnen bieden. Deelnemers krijgen feedback en/of support om zelf te ondernemen met hun vraag. Deelnemers 'zonder vraag' worden gefaciliteerd om tot hun eigen vraag te komen. Vaak popelen bezoekers om mee te werken of hebben ze net die gouden tip gegeven/gekregen die het idee of project een stevige duw vooruit geeft.

De **co-worksessies** zijn vrije momenten waar mensen in de Stuyfplek zelfstandig kunnen werken aan hun idee of project, in de aanwezigheid van anderen. Tijdens **stuyflabs** wordt gefocust op één bepaald thema of nood die gedetecteerd wordt bij verschillende Bestuyvers. Tijdens de stuyflabs kunnen ze samengebracht worden met experts om dieper in te gaan op het thema, de nood, de vraag of het project. De stuyflabs hebben onder andere als doel om verheldering te brengen in hoe deelnemers anderen het best informeren en warm maken voor hun stuyfsessie (bijv. Stuyflab Brainstromen). De stuyflabs bieden de leermogelijkheid om onder andere gerichte en concrete feedback te vragen, te geven en te ontvangen (bijv. Stuyflab Verbindend communiceren) en kunnen dieper focussen op het werken vanuit je persoonlijke drive (bijv. Stuyflab Golden Circle).

Als mensen na een stuyfactiviteit beslissen om in een **groeiovereenkomst** te stappen, worden ze begeleid in een proces dat meestal een jaar tot anderhalf jaar duurt. Ze oriënteren zich: Wat is mijn eigenlijke vraag en motivatie? Geleidelijk ontstaat een focus: wat ga ik precies doen? Om later de stap zetten naar de daadwerkelijke uitvoering, naar extra vorming of andere begeleiding.

Enkele voorbeelden:

---

*Een **moeder van Iraanse afkomst** die na 10 jaar in een vluchtelingenopvang al haar zelfvertrouwen kwijt is, communiceert weinig of niet en is erg verlegen. Maar ze voelt zich op haar gemak in de keuken. Door de waardering die ze tijdens het Open Huys moment voor haar koken krijgt, begint ze te koken voor familiefeesten. Ze waagt zich samen met haar dochter, die wel Nederlands spreekt, aan een workshop Iraans koken voor een teambuilding die in de Stuyfplek doorgaat. De deelnemers waarderen het moeder-dochter concept. Ze gaat steeds meer communiceren met bezoekers en start haar eigen lunch- en theehuis in Kortrijk. De behoefte aan extra vaardigheden om haar zaak te runnen groeit en ze leert nog steeds van de andere 'Bestuyvers'.*

---

---

*Een **jongere met autisme** sprak de wens uit om meer te doen met zijn uitzonderlijk tekentalent. Na feedback en aanmoediging tijdens een connectorstafel, neemt hij initiatief om zijn wens te delen met o.a. de kunstacademie waarop de Stuyfplekhouder samen met hem connectie maakt met journalisten en zijn verhaal opgepikt wordt door het VRT-programma 'Iedereen beroemd'. Daarna kon hij in meerdere kunstgalerijen exposeren. De Stuyfplek linkt hem aan Starterslabo waar hij een traject start om als zelfstandige zijn artistieke droom verder vorm te geven.*

---

Centraal staat het scheppen van een omhulling of '**family**' waar mensen zich thuis voelen, dichter bij zichzelf komen en zelf regie nemen. 'Family' (Bush, Walker & Perry, 2017) als samenvoeging van family en friends verwijst naar de kracht en ondersteuning van nabije verbindingen.

Meer traditioneel betrof de ondersteuning door familie vooral betrokkenheid en vertrouwen, solidariteit, kennisoverdracht en financiële steun. Deze van vrienden: emotionele ondersteuning, kameraadschap en bevorderen van opwaartse sociale mobiliteit (Granovetter, 1995; Wellman & Wortley, 1990 in: Bush et al., 2017, p. 95).

Vanaf de generatie van millennials zie je dat het netwerk omheen een persoon steeds meer een keuze wordt, bestaande uit zowel bepaalde familieleden als bepaalde vrienden die dicht bij de zingeving van de persoon staan (Lemaitre & Rombauts, 2016). In een werking als de Stuyfplek komen de verschillende ondersteuningsvormen samen en worden deelnemers aan de activiteiten deel van deze 'family'. Een family gericht op mensen initiatiefrijk maken, op hen stappen helpen vinden naar meer deel uitmaken van de samenleving door zich te engageren, of een eigen project of onderneming op te zetten.

De Stuyfplekbegeleiders worden getraind in het tonen van een sterke, oprechte interesse in de deelnemers. Ze helpen deelnemers om hun innerlijke drive te vinden met aandacht voor onverwachte mogelijkheden die zich voordoen en puzzelstukken die samenvallen. 'Doen is het nieuwe denken' en dus mogen mensen in de veilige ruimte van de Stuyfplek en zijn netwerk experimenteren met eigen ideeën, rollen en contacten. Je kunt én moet niet alles wikken en wegen voor je een initiatief neemt. Dan sterft de kiem voor iets kans krijgt te groeien. Beter is het kiemproces als een handelen in context te zien: zoals uit een zaadje zowel een wortel als een eerste klein blad groeien en de wortel verder voedingsstoffen opneemt, het blad licht omzet in voeding. In wisselwerking met anderen ontstaan 'bodem' en ademruimte. Je kunt het ook 'handelen vanuit de toekomst' noemen. Te vaak denken we vanuit het verleden. Zo biedt een Stuyfplek een veilige ruimte waar mensen actief op zoek kunnen gaan naar mogelijkheden voor persoonlijke en professionele groei. Ervaring, kennis, behoeften en ambities ontmoeten elkaar: groei ondersteund door een initiatiefrijke, verbonden gemeenschap of family.

Je voelt hoe de interesse in mensen en de goesting om te ondernemen samen-horigheid scheidt. Een broed-plek dus. Iets uitbreiden: daar heb je warmte voor nodig. Grappig ook het woord – de humor leeft tussen de lijntjes en op de lijntjes.

## 6.3 De aanvang van ‘impact meten’

Het capteren van maatschappelijke impact (op het werkveld en de maatschappij) is anno 2023 een must geworden voor diverse (sociale) organisaties. Niet louter en alleen om een (overheids)subsidie te vergaren, maar evenzeer om het duurzame karakter van de visie, missie én werking aan te tonen en te benadrukken. Organisaties worden aangespoord om indicatoren te bepalen die een weerspiegeling vormen van hun geleverde werk en hiervan een weerklank zullen aantonen in de (al dan niet zeer nabije) toekomst.

Deze indicatoren proberen brede (complexe) interacties te vatten in concepten en (numerieke) waarden of verdere invullingen zodat ze vereenvoudigd worden, kwantificeerbaar zijn en op een duidelijke manier communiceerbaar worden. Het concept dat wordt gebruikt is met andere woorden indicatief (via een waarde of een meeteenheid) voor het fenomeen dat wordt benaderd (Maes et al., 2002; Capriano & Fastré, 2014; Maas, 2018). Deze indicatoren worden gekozen nadat ofwel objectief gebleken is dat ze een sterk verband vertonen met het maatschappelijk fenomeen, of als ze naar subjectief persoonlijk aanvoelen hier geschikt voor lijken (Maes et al., 2002; Sinzer, z.d.).

Bij de ontwikkeling van indicatoren, worden vaak types van indicatoren onderscheiden. Deze zijn gerelateerd aan een programma (cf. werking) of prestatie van een organisatie, waarvan de impact wordt nagegaan. Al staan deze natuurlijk niet los van context- of structuurindicatoren die extern kunnen spelen en het programmaresultaat kunnen beïnvloeden (Poelman et al., 2011; Burdorf et al., 2009; Cipriano & Fastré, 2014; Maes et al., 2002; Van Dorsselaer et al., 2018). Wat opvalt is dat deze indicatoren niet rechtstreeks impact weten te vatten, maar gericht zijn op de causale resultatenketen (Socius, 2014; Capriano & Fastré, 2014).

In eerste instantie betreft het ‘inputs’, of (institutionele) middelenindicatoren, die verwijzen naar een voorwerp, capaciteit of een intentie die door mensen wordt ingevoerd of uitgevoerd (Maes et al., 2002) of de middelen/ bijdragen (van allerlei aard) die ter beschikking worden gesteld en worden ingezet (Capriano & Fastré, 2014; Poelman et al., 2011; Socius, 2016). Aan deze inputs kan ook een waarde worden toegekend (Sinzer, z.d.). Zo wordt binnen de Stuyfplekken sterk ingezet op de ‘gouden cirkel methodiek’ (Sinek & Mead, 2018) waarin Bestuuyvers worden uitgenodigd om hun ‘innerlijke why’ te verkennen, én stil te staan bij de eigen intrinsieke motivatie. De al aanwezige competenties van mensen worden (h)erkend door ze in de kijker te zetten. Op het niveau van potentiële partnerorganisaties kunnen bepaalde overeenkomsten in missie of visie of een complementariteit in de manier van werken, ervoor zorgen dat een engagement tot samenwerken ontstaat. Dit engagement kan ingevuld worden door het ter beschikking stellen van (financiële) middelen, personeel en/of het doelbewust informeren en oriënteren van personen inzake toeleiding. Waarbij ook betrokken personeel vanuit hun eigen competenties en verwachtingen nieuwe input kan leveren binnen een Stuyfplek.

Ten tweede zijn er ‘activities’ die acties of handelingen beschrijven m.b.t. (feitelijke) activiteiten of inspanningen (Maes et al., 2002; Burdorf et al., 2009; Poelman et al., 2011). Ze geven inzicht in de manier waarop en hoe vaak de input werd ingezet. Voorbeelden hiervan zijn: ontmoetingen, acties, vormingen, lobbywerk en campagnes (Poelman et al., 2011; Sinzer, z.d.; Socius 2016). Deze ‘stuyfactiviteiten’ werden toegelicht bij de blik op de Stuyverij en de kenmerken van Stuyfplekken (cf. supra).



Ten slotte worden de product-, uitkomst-, resultaat- of realisatie-indicatoren vaak nog onderverdeeld in 'outputs' en 'outcomes'. De outputs omvatten de concrete (vaak tastbare) korte termijn resultaten die meestal gestructureerd gemonitord kunnen worden via onder andere registratie, boekhouding, rapportage, dashboards, enz. Outputs worden vaak kwantitatief geformuleerd bijv. het aantal deelnemers, gepresteerde uren, likes ... (Senzer, z.d.; Maas, 2018; Socius, 2016). Ze beschrijven de daadwerkelijke toepassing van kennis, de activiteit, de fysieke uitkomst en geven hierdoor inzicht in de geleverde prestaties (bijv. activering, kennisvalorisatie) (Capriano & Fastré, 2014; Burdorf et al., 2009). Binnen Stuyfplekken wordt dikwijls verwezen naar het aantal toelidingen, het aantal deelnemers aan een stuyfactiviteit, het aantal betrokken partners, het aantal individuele versus collectieve initiatieven enzovoort.

Alle positieve, negatieve, (on)bedoelde (gedrags)veranderingen en/of leereffecten die optreden op (middel)lange termijn als gevolg van een activiteit, worden 'outcomes' genoemd (Socius, 2016; Sinzer, z.d.; Huyghe, z.d.). Deze dragen vaak bij aan de visie en de realisatie van impact in de praktijk (Huyghe, z.d.). Het in kaart brengen van deze outcomes kan gebeuren door een bevraging van de stakeholders over de (grootste) te verwachten of ervaren veranderingen als gevolg van de plaatsgevonden activiteit. Al dient er steeds worden afgevraagd of een bepaald effect nog wel toe te schrijven is aan de activiteit(en), en dus welk effect finaal gemeten kan worden (Senzer, z.d.; Maas, 2018). Outcomes bevatten de winst (bijv. in gewonnen aantal levensjaren, probleemvermindering, waardering, levenskwaliteit, maatschappelijke integratie) en de samenhangende veranderingen in directe en indirecte kosten (kosten en besparingen per gewonnen levensjaar) voor alle stakeholders (de deelnemers aan activiteiten, de medewerkers, als de ruimere samenleving) (Poelman et al., 2011; Burdorf et al., 2009).

De twee voornaamste outcomes die Stuyfplekken willen bewerkstelligen zijn gericht op het faciliteren van mensen in het nemen van meer regie over de eigen ontwikkeling, plek en/of rol, én van het family-netwerk als rijker wordende bron van mensen en middelen. Waarbij ze hopen bij te dragen aan impact op vijf niveaus: innovatieve dienstverlening, een toename van initiatiefrijke en zorgzame buurten, de verbetering van de algemene gezondheid, een toename van maatschappelijke integratie/ participatie waarin iedereen mee is, en de ontwikkeling van een positiever zelfbeeld bij mensen.

Al deze indicatoren kunnen naderhand ingegeven worden in een systeem of tool die de bewijskracht van impactvolle werking wil samenbrengen en visualiseren.

Maar moet dit dan de standaard worden? En vooral 'waarom', vanuit welk beoogd doel? Subsidies toekennen op basis van al gekende meetbare en voornamelijk tastbare KPI's? De rotte appels uit de mand halen? Duurzaamheid in het bestaan van initiatieven, projecten, organisaties installeren? Het bureaucratiseren van vrije vormen van innoveren? Dynamische maatschappelijke innovatie stimuleren? Een oogje in het zeil houden, of eerder fungeren als een stok achter de deur onder het motto 'voor wat, hoort wat'? En wie bepaalt welke indicatoren van belang zijn, en of er hier al dan niet een hiërarchisch verschil in bestaat? En zijn deze indicatoren dan ook aanpasbaar aan maatschappelijke veranderingen?

Een andere vraag m.b.t. impactmeting is of we deze zo kunnen en moeten opzetten dat ze ook zelf impact genereert? Zij het op organisatieniveau, maar voornamelijk op individueel persoonlijk niveau? En wat met de impact die naast de genoemde indicatoren ontstaat, die niet (volledig) te vatten is via (kwantificeerbare) concepten of een tool, bijvoorbeeld het ontstaan van verbondenheid binnen een 'family'? Zijn die vragen niet een 'must' als we naar de middelen kijken die een impactmeting vraagt? Met andere woorden: wat is de toekomst van 'impact meten'?



## 6.4 Ervaringen met ‘impact meten’ en een blik op de toekomst ervan

Als onderzoekers betrokken bij een afgewerkte en een lopende impactmeting van de sociaal innovatieve organisatie De Stuyverij en andere Stuyfplekken, konden we uiteraard niet langs het theoretische gedeelte van ‘impact meten’. Binnen het onderzoeksproject lazen we ons in de literatuur in, selecteerden we indicatoren en kozen we een onderzoeksmethodologie om via kwalitatief onderzoek zicht te krijgen op de impact van een werking. Mede vanuit de insteek van onze werkwijze om meerdere diverse stakeholders te betrekken in het onderzoek, werd impact enerzijds gemeten en anderzijds gecreëerd op vier niveaus: de impact op en van de betrokken partnerorganisaties rondom de werking, de impact op en van de betrokken individuen die gebruik maakten van de werking, de impact op en van de Stuyverij, de Stuyfplekken en de betrokken medewerkers en ten slotte ook de impact op en van de onderzoekers door de interactie met eerder vernoemde stakeholders. We vatten kort enkele onderzoeksresultaten samen, die tevens een licht werpen op family-processen: wat deze inhouden en hoe ze ontstaan en groeien.

### 6.4.1 Impact op en van de betrokken partnerorganisaties

Binnen het impactonderzoek was één van de doelstellingen om organisaties aan het woord te laten, die (beoogden om) samen (te) werken met of in het verleden nauw verbonden waren aan de Stuyverij en andere Stuyfplekken. We organiseerden focusgroepen om de diverse impactindicatoren af te toetsen, met organisaties omheen de Stuyfplekken zoals deze die zich op tewerkstelling en ondernemerschap richten (VDAB, GTB, Refu Interim, Mivas vzw, Starterslabo, Economisch Huis), organisaties uit het welzijnswerk (Welzijnsomhaal CAW, De MaRe, VOC Opstap, OC Sint-Idesbald, Groep Ubuntu, Jongerenatelier – Vlucht Vooruit), deze die werken als/met sociaal culturele organisatie (Bolwerk, FMDO, Avansa), diensten van lokale besturen (participatie, foodshift, straathoekwerk), hogescholen en anderen zoals Huis van het Leren en de sociale huisvestingsmaatschappij Woonboog.

Ze werden gevraagd om hun eerste kennismaking en betrokkenheid met een Stuyfplek toe te lichten, en er werd stilgestaan bij de verwachtingen en de ervaren realiteit m.b.t. het partnerschap. Dit laatste was in het eerste impactonderzoek sterk gekleurd door de corona-pandemie, waarbij organisaties hun eigen werking én samenwerkingen opnieuw moesten heruitvinden (in een hybride vorm). Daarnaast tonen beide impactmetingen dat partnerschappen soms ook zoekende zijn, zeker wanneer een Stuyfplek een nieuwe speler wordt in het sociale landschap. Wat een invloed heeft op de (richting van) interactie tussen de Stuyfplek en de partnerorganisatie, de praktische vorm van betrokkenheid (bijv. via ondersteuning, inhoudelijke input, toeleiding, financiële steun) en de frequentie van overleg. Tijdens de focusgroepbijeenkomsten benoemden de partnerorganisaties diverse meerwaarden van een Stuyfplek, zoals laagdrempeligheid en speelsheid, en valkuilen, zoals voldoende herkenbaarheid van gebruikte termen. Daarbij gaven ze suggesties om hier respectievelijk meer op te blijven inzetten of aan tegemoet te komen. Daarnaast gingen we na welke wisselwerking ontstond door elkaar te bestuyven, zoals bijv. het opstarten en (succesvol) beëindigen van groeiovereenkomsten bij toegeleidde Bestuyvers. We gingen ook na of partnerorganisaties die aangaven geïnspireerd te zijn geraakt door onder andere de connectorstafels en dit concept, mits enige aanpassing, hadden doorgevoerd in hun eigen werking. We vroegen ten slotte hoe de toekomst eruitzag voor het partnerschap.

Tevens werd *impact gecreëerd* door in het onderzoek diverse werkveldactoren samen te brengen, waarbij bruggen werden gelegd naar nieuwe partnerschappen tussen aanwezigen. Meermaals werden de woorden *'wij moeten hierna precies eens beter kennismaken of hierover uitwisselen'* uitgesproken. Deelnemers deelden ervaringen, waardoor nieuwe perspectieven ontstonden om toch intenser of blijvend te investeren in samenwerking. Wanneer medewerkers van een partnerorganisatie aangaven zelf te hebben deelgenomen aan een stuyfactiviteit of een Stuyfplek informeel bezochten, werd een zaadje gepland bij anderen om *'toch nog eens te kijken in de agenda om dit te proberen in te plannen'*.

De verhalen tijdens de focusgroep maakten medewerkers warm om nauwer de stuyfervaring te beleven door zelf deel te nemen aan activiteiten. Maar ze benoemden en erkenden ook bezorgdheden, wat bijdroeg aan het 'gedragen' gevoel constructieve werkpunten aan te leveren. Hierin stelden we ook 'nadelige' impact vast, wanneer bijvoorbeeld in overleg besloten werd om een partnerschap te beëindigen.

Via het delen van kennis en connecties werd impact mogelijk gemaakt, maar Stuyfplekmethodieken hadden ook een impact op de werkingsmethoden van de organisaties, waardoor deze verder eigen impact konden genereren en mede zo sterker konden samenwerken.

## 6.4.2 Impact op en van de gebruikersgroep

Een andere doelstelling van ons impactonderzoek was om zowel de impact van de Stuyfplekken en hun netwerk op deelnemers in kaart te brengen als om met dit impactonderzoek de Bestuyvers (de gebruikersgroep) aansluitend bij hun 'eigen zijn' te inspireren en te ondersteunen op hun weg naar 'activering'.

Sommige gebruikers komen voor de eerste keer in contact met zo'n huiselijke werking via toeleiding. Dit was onder meer het geval via tewerkstellingsorganisaties wanneer bleek dat hun potentiële deelnemers/klanten nog enkele stappen te nemen hadden in hun persoonlijk leven alvorens ze verder hun ondernemersdroom konden uitdenken/-werken, of konden doorstromen in een arbeidstraject. Of wanneer een persoon met migratieachtergrond eerst diens ondernemingsplan wenste te verkennen en nog niet direct wou springen in een ondernemerstraject. Nieuwkomers (cf. migratie) werden geactiveerd als vrijwilligers tijdens Open Huys-momenten of ze organiseerden spelletjesavonden met Bestuyvers, om zo in contact met anderen Nederlands te oefenen. Studenten van hogescholen leerden de Stuyfplek kennen via specifieke opleidingsonderdelen, maar konden ook binnen hun opleiding stage lopen binnen de Stuyfplek.

Anderen wisten via een schijnbaar toevallige ontmoeting de drempel over te stappen. Dit konden ontmoetingen zijn met Stuyfplekhouders gedurende eerdere (opstart)events van de Stuyverij, via events van andere organisaties, of door online conversaties op sociale media. Maar ook mond-aan-mond reclame via Bestuyvers die ze leerden kennen tijdens een activiteit (o.a. gelinkt aan een ondernemingstraject of aan dagbesteding in een geestelijke gezondheidscontext) zorgde voor bekendheid. Net zoals het internet ervoor zorgde dat de gebruikersgroep geïnformeerd werd over het bestaan van een Stuyfplek.

Doorheen het impactonderzoek werd de wederkerige impact van de Stuyverij en de Stuyfplekken op vlak van diverse vormen van individuele activering op Bestuyvers en het ontstaan van 'family' vastgelegd.

---

***Twee jongemannen met ASS** werden uitgedaagd om met hun kennis en kunde aan de slag te gaan binnen een Stuyfplek, respectievelijk als technische online ondersteuner en tuinonderhouder. Dit gebeurde na verscheidene deelnames aan connectorstafels, het meermaals organiseren van stuyfsessies op individuele basis, en het aangaan van een persoonlijke groeiovereenkomst. Dit daagde hen evenzeer uit om in connectie met anderen, die niet steeds concreet ingelicht waren over hun diagnose, uit hun 'comfort zone' te groeien. Daarnaast wisten de medewerkers van de Stuyfplekken hen uit te dagen om te geloven in zichzelf, ook als ze voorheen door andere instanties uit hun kracht werden gehouden ('klein gehouden'). Het onvoorwaardelijke geloven in ieders kunnen, en de ondersteuning die geboden werd in het 'durven doen', zowel door de gebruikersgroep als de Stuyfplekmedewerkers, hielp de Bestuyvers om te groeien op hun 'activeringsweg'. Deze kreeg in eerste instantie vorm onder het statuut van vrijwilliger en werd zo vergoed waarna ze besloten om verdere stappen te zetten, en als respectievelijk vzw dan wel zelfstandige in hoofdberoep, onder andere de Stuyfplek officieel op te nemen in hun klantenbestand.*

---

---

*Een **deelneemster afkomstig uit Mexico** werd toegeleid via FMDO en uitgenodigd om haar persoonlijk ondernemingsidee verder te verfijnen en uit te testen in de keuken van een Stuyfplek. In Stuyfsessies leerde ze andere Bestuyvers kennismaken met haar cultuur en diens smaken en geuren. Voor haar voelde de stuyfplek aan als een klein netwerk van mensen zoals familie, waarbinnen ze actie kon ondernemen, met meer empathie en focus op haar activeringspad. Via haar groeiovereenkomst werd ze gestimuleerd om een focus te vinden, waarna ze aan de slag ging met haar Mexicaans (online) winkeltje, kookworkshops voor particulieren en zelfs een Mexicaans biertje wist te brouwen. Dit laatste is uiteraard te drinken in de Stuyfplek waar haar activeringspad vorm kreeg.*

---

---

*Een deelnemster met chronische vermoeidheidsymptomen die leefde van een invaliditeitsuitkering, zocht naar mogelijkheden om haar creatief werk zichtbaar te maken, en hoopte hiermee financieel wat zekerder te worden. Samen met de Stuyfplek werd gezocht naar een mogelijkheid om onder een kunstenaarsstatuut postkaartjes van haar werken te verkopen, én ze organiseerde binnen de Stuyfplek een expositie van haar werken. De onvoorwaardelijke bereidwilligheid van andere Bestuyvers om haar te helpen in haar creatief activeringspad, had ze nog nooit eerder in de eigen vriendenkring ervaren. De contacten die ze maakten in een Stuyfplek waren voor haar van onschatbare waarde, daar elke bestuyver informatie deelt vanuit de intentie dat anderen hierdoor kunnen geïnspireerd geraken om op hun beurt ook anderen 'groei' te gunnen. Binnen haar groeiovereenkomst werden verschillende stappen overlopen om haar individueel groeipad te versterken, waarna ze in samenwerking met GTB een vrijwilligerscontract aanging met de Kringloopwinkel. Dat zij niet zo vaak aanwezig was tijdens andere Stuyfactiviteiten in de Stuyfplek, gezien de soms drukke sfeer, werd door de Stuyfplekhouders erkend en getolereerd. Hierdoor kon de Bestuyfster terugblikken op waardevolle één-op-één momenten met de Stuyfplekcoach, of momenten in kleine groep.*

---

Er werd ook impact gecreëerd door deelname van de Bestuyvers aan het onderzoeksproject. Nadat de geïnteresseerden vanuit de gebruikersgroep geïnterviewd waren, hoorden we meermaals dat de methodiek en de interviewstijl van de onderzoekster ervoor hadden gezorgd dat de Bestuyvers op een later moment via zelfreflectie 'aan de slag waren gegaan' bijv. betreffende de uitbouw van hun persoonlijk netwerk, de communicatie hierbinnen en betreffende keuzes op professioneel vlak. De impact kon ook verder reiken, omdat we - met aandachtige onderlinge reflectie en afstemming in het onderzoeksteam - in de onderzoekerspositie ook menselijke nabijheid op verschillende wijzen toelieten.

---

*Een vrouw met loopbaanvragen nam deel aan een connectorstafel, waar de onderzoekster tevens aanwezig was om de werking van de Stuyfplekken te ontdekken. Gedurende deze activiteit werden onder meer door de onderzoekster suggesties gegeven betreffende haar (loopbaan)coachingwens. Hierna werd nog even over en weer gemailld over deze invalshoeken, waarna pas in een later stadium gevraagd werd aan de Bestuyfster of ze wou meedoen aan de Bestuyverinterviews. In deze interviews kwam ter sprake hoe ze haar coachingtraject wenste aan te vangen, wat de stappen hiernaartoe waren en hoe ze in samenwerking met o.a. de Stuyfplek hierin evolueerde. Ze vertelde ook persoonlijke zaken over haar rouwperiode door het verlies van haar vader en de onverwachte zwangerschap na meerdere miskramen. Deze informatie kon gelinkt worden aan de indicatoren van de impactmeting, maar impact werd tevens gecreëerd doordat het onderzoek menselijke connecties had gelegd waarin 'proficiat' werd gewenst bij de geboorte van het dochtertje, de Bestuyfster een kerstwens doorstuurde en aangaf geluisterd te hebben naar een podcast rond seksualiteit van de onderzoekster, die haar nieuwe interessante inzichten had gegeven.*

---

Soms gaven Bestuyvers aan dat ze door het interview ‘zeggenschap’ hadden gekregen als gebruiker, en dat ‘het krijgen van een stem’ had bijgedragen tot een groei in (zelf)vertrouwen en voortschrijdend inzicht aangaande hun persoonlijke motieven.

---

***Twee mannen met respectievelijk een psychische kwetsbaarheid en een verslavingsgevoeligheid, gaven na hun deelname aan het Bestuyverinterview aan zich waardevol te voelen doordat een onbekende de tijd wou maken om te luisteren naar hun persoonlijk verhaal. Ze waren hiervoor erg dankbaar. De man met psychische kwetsbaarheid liet aan een vzw weten, waar hij betrokken was als ervaringsdeskundige armoede, dat hij één van de respondenten was. De man met verslavingsgevoeligheid liet in een Facebook-berichtje achter: “Wou je laten weten dat het me bijgebleven is”. Beiden lieten weten dat het gesprek een impact had op hun keuze om ‘anders-actief’ te zijn, daar ze erkend werden in hun beslissing om in de mate van het mogelijke, een vaderrol (opnieuw) op te nemen.***

---

Bij enkele anderen ontstond een motivatie om verder impact te maken in de vorm van: het gezicht zijn in promotiebeelden, het verzorgen van een keynote speech op het impactevent (cf. infra), het opnemen van een ambassadeursfunctie of vrijwilligersrol (o.m. als Stuyfkok) voor de Stuyfplek en het solliciteren voor medewerker.

Zoals uit voorgaande blijkt werd er enerzijds nieuwe impact gemaakt die betrekking had op de Stuyverij en de Stuyfplekken, en anderzijds op het niveau van persoonlijke groei en ontplooiing. De nabijheid van de onderzoekster tijdens de impactmeting werd vanuit methodologisch perspectief opgevolgd door de tweede onderzoeker, die ten aanzien van de persoonlijke verhalen net meer afstand hield en de uitwisseling en vorm van impact die ontstond, opvolgde. Met betrekking tot de impact op de Stuyverij, de Stuyfplekken en medewerkers, wisselde de positie van de onderzoekers in termen van afstand en nabijheid naargelang welke competenties werden ingezet (cf. infra).

### 6.4.3 Impact op en van de Stuyverij, de Stuyfplekken en de medewerkers

Door impact doelbewust zowel te meten via Bestuyvers en partnerorganisaties, als op indirecte manier via overlegmomenten met Stuyfplekmedewerkers, vulden we indicatoren in die betrekking hadden op de werking van de Stuyverij en de Stuyfplekken (rekening houdende met de corona situatie). Via stakeholders kregen we inzicht in verwachtingen en realisaties inzake toeleiding en samenwerkingen, meerwaarde en valkuilen van de unieke werking van de Stuyverij en de Stuyfplekken en de impact op activering. Binnen onderzoeksoverleg communiceerden we deze inzichten met medewerkers van de Stuyfplekken. Door gedurende de looptijd van de impactmeting een terugkoppeling te voorzien door onderzoekers met een onafhankelijke positie, kon de Stuyverij en de Stuyfplekken de geleverde input implementeren en zo ook nieuwe impact genereren.

Zo gingen Stuyfplekmedewerkers bijvoorbeeld **aan de slag met de verhalen** uit de Bestuyver-interviews, wanneer Bestuyvers aangaven dat ze graag een nieuw gesprek hadden ingepland met hun Stuyfplekcoach, ondanks dat eerder contact was verwaterd. Soms werd een nieuwe Stuyfplek-medewerker aangesteld als ‘doe-architect’, om zo beter aan te sluiten bij de gestelde doelen van de Bestuyver. Ook het terugkoppelen over het functioneren van de Bestuyver zowel binnen als buiten

een Stuyfplek werd naderhand sterker opgevolgd, waardoor nieuwe ‘samen- gedragen’ initiatieven vorm kregen.

---

*Meerdere Bestuyvers gaven aan dat de **co-worksessies** voor hen zeer zinvol waren omwille van het ‘motiverende karakter van samen werken’ en ‘de mogelijkheid om te verbinden’. Deze activiteit was echter in ‘19-’21 nog geen reguliere Stuyfactiviteit, en werd eerder ad hoc ingepland. Doordat dit niet structureel was ingebouwd in de Stuyfplekmethodiek, verdween deze mogelijkheid na een periode daar ze niet ‘van onderuit’ werd georganiseerd. Het wegvallen van deze mogelijkheid werd door verscheidene Bestuyvers in het impactonderzoek aangekaart als een ‘gemis’, waardoor de Stuyverij en de Stuyfplekken ervoor kozen om de co-workmomenten op een vaste frequentie terug in te plannen in hun werking.*

---

We **informeerden** de Stuyverij en de Stuyfplekken via overlegmomenten ook over de **impactresultaten vanuit** de focusgroepbijeenkomsten met **partnerorganisaties**. Zo werd bijvoorbeeld meermaals als valkuil aangehaald dat de Stuyverij en de Stuyfplekken een abstracte terminologie hanteerden én dat Stuyfmethodieken vaak verduidelijking nodig hadden. De Stuyfplekmedewerkers gingen hiermee aan de slag door de creatie van een folder over de Stuyfplek en aanvullend een duidingsbrochure over de Stuyfplekmethodiek. Daarnaast werden nieuwsbrieven opgesteld die via concrete voorbeelden het brede aanbod van de Stuyfplekken in de kijker wilden zetten voor geïnteresseerden die hun weg naar de Stuyfplek nog niet hadden gevonden.

Uiteraard was er tijdens overleg ook ruimte voor **Stuyfplekmedewerkers om hun bezorgdheden** aangaande Bestuyvers en partnerorganisaties toe te lichten, waarna de Stuyverij hier verder op kon anticiperen. Zo gaven meerdere Stuyfplekhouders in gesprekken rond de impactmeting aan dat het engagement van de Bestuyver met een groeiovereenkomst niet steeds even enthousiast van ‘onderuit’ in handen werd genomen. In het huidige impactonderzoek werd door een Stuyfplekhoudster van een ‘eerste generatie’ Stuyfplek aangegeven dat de groeiovereenkomst vanuit de Stuyverij werd aangepast, waarbij meer de nadruk werd gelegd op de eigen dynamiek van de Bestuyver tijdens diens groeipad. Dit gaf haar de ruimte om ‘meer los te laten’. Daarnaast werd er ook een evolutie vastgesteld van louter individuele naar tevens groepscoaching- gesprekken voor bepaalde Bestuyvers.

Uit bovenstaande wordt ook duidelijk dat de Stuyverij en de Stuyfplekken een **impact hebben op de medewerkers op zich**. Personen en persoonlijke samenwerkingen veranderen en zijn constant in evolutie. Doorheen het onderzoeksproject werd meermaals duidelijk dat de invloed van het privéleven op de werking als Stuyfplekhouder groot kan zijn. De Stuyverij en de Stuyfplekken werden dan ook geconfronteerd met het uitvallen, wegvallen en aanwerven van Stuyfplekhouders. Dit had een impact op Bestuyvers (cf. continuïteit in opvolging en coaching, opbouwen van vertrouwensband), partnerorganisaties en de werking, wat uiteraard werd gevat in indicatoren gedurende de impactmeting.

Echter relevanter binnen dit luik van ‘impact genereren’ is dat deze personeelwissels nieuwe opportuniteiten gaven. Door gedurende de impactmeting ook in te zoomen op de impact van medewerkers, werd duidelijk dat bepaalde vooropleidingen of ervaringsdeskundigheid niet steeds even passend waren voor de werking van de organisatie. De Stuyverij en de Stuyfplekken werden door de onderzoekers aangespoord om te bezinnen over de eigen verbeterpunten in het aanwerven



en aansturen van een nieuwe medewerker. Met ondersteuning van een betrokken onderzoeker van de impactmeting werd een competentieleidraad opgesteld voor de functie 'Stuyfplekhouder'. Deze kon wederom ingezet worden in de aanwerving van kandidaat- Stuyfplekhouders (voor nieuwe Stuyfplekken in opstart). Hieruit kon er vanuit een nabijheid tot het team en vanuit de onderzoeksbevindingen input geleverd worden over het potentieel gewenste vacatureprofiel voor toekomstige medewerkers. Zo werd mee impact gegenereerd op de organisatie en de medewerkers. Een nieuwe Stuyfplekhouder te Kortrijk werd aangeworven die tevens een voormalige Bestuyfster was en een stagiaire binnen de Stuyverij werd Stuyfplekhoudster van de op haar initiatief ontplooiende Stuyfplek te Oostende.

Ook het lopende impactonderzoek toont duidelijk dat **Bestuyvers** eveneens een **impact** hebben **op de Stuyfplekhouders**. Zo bleek dat diverse Bestuyvers regelmatig de Stuyfplekhouder bevroegen naar diens draagkracht en -last, hun stuyfervaring over 'het in de lucht houden van de vele balletjes/ dragen van de verschillende petjes'. Het regelmatig 'inchecken' bij elkaar, zorgde ervoor dat Stuyfplekhouders werden aangespoord om even stil te staan, rust te nemen, te reflecteren en bijvoorbeeld wat langer tijd te nemen om te lunchen. Een gegeven dat zeer spontaan voortvloeyde uit de 'family'-context.

Als sluitstuk van de impactrapportage '19-'21 werd door de Stuyverij en de onderzoekers een **impactevent** georganiseerd. Bedoeling was om enkele gerealiseerde groeipaden en -overeenkomsten, netwerken en samenwerkingsverbanden als inspiratie voor toekomstige Bestuyvers en voor geïnteresseerde organisaties met speelse Stuyfplekmethodieken en een expertenpanel zichtbaar te maken. De gemeten impact werd op deze momenten toegelicht en omgezet in de creatie van nieuwe impact door het netwerk van de Stuyfplekken verder te inspireren en door een fysieke samenkomst van de 'family' in de kijker te zetten.

De gerealiseerde impact zien we ook in de upscaling door personen die geïnspireerd werden door de Stuyverij en de Stuyfplekken. Dit zowel door de (door)start in Borgerhout, Turnhout, Lier, Oostende, Kortrijk en Roeselare, als een toekomstige realisatie van nieuwe Stuyfplekken zoals onder meer in Genk, Gent, Leuven, Tielt, Mechelen en Sint-Katelijne Waver.

#### 6.4.4 Impact van en op het onderzoek en de onderzoekers

Een mooie omschrijving van objectiviteit in onderzoek luidt: 'objectiviteit is recht doen aan het object van studie' (Maso & Smaling, 1997). In praktijkgericht sociaalwetenschappelijk onderzoek vraagt dit om afstand én nabijheid en om het expliciteren van de positie van de betrokken onderzoekers. Ook voor impact meten betekent het 'aan de hokjes voorbij gaan'.

De aanvang van het voorgaand onderzoeksproject bestond uit het capteren van impact en het aanleveren van informatie waarmee organisaties verder konden werken aan de ontplooiing en ontwikkeling van hun werking. Door het onderzoek kregen diverse werkveldactoren uitdrukkelijk een stem daar ze vaak in de drukte van 'het doen' geen tijd vinden om hun ervaringen of aandachtspunten te delen. In de sociale sector is weinig tijd voorhanden om (structureel) overleg in te plannen, waardoor potentieel interessante en verrijkende samenwerkingen pas aan de oppervlakte komen wanneer dit vanuit een ad hoc casus wordt bevestigd. Door het uitdrukkelijk betrekken van medewerkers uit partnerorganisaties in het onderzoek, werden sommigen onder hen geïnspireerd om ook zowel op persoonlijk als professioneel vlak (sociaal) innoverende stappen te zetten. Daarnaast werd er sporadisch verwezen naar vroegere onderzoeksprojecten of onderzoeksopportunities wanneer bleek dat een partnerorganisatie hier verder mee geholpen kon worden. Meermaals werden partnerorganisaties ook uitgenodigd om een exemplaar van het

voorgaande impactrapport op te vragen bij hun connecterende Stuyfplek, zodanig dat ze zich zelf verdiepend konden inlezen in de impactmeting.

Het onderzoeksteam kon vanuit hun onderzoeksrol een helikopterperspectief innemen, zonder blind te worden voor wat speelt in de persoonlijke levens van de medewerkers van de Stuyverij en de Stuyfplekken. Deze contacten verrijkten de menselijke omgang, er was ruimte voor diepgaandere persoonlijke gesprekken over vreugdevolle en moeilijkere levensgebeurtenissen.

Het aan het woord laten van de gebruikersgroep gaf inzicht aangaande bepaalde indicatoren, maar wist ook een verbinding te creëren tussen onderzoekers en hun respondenten. Er ontstonden connecties tussen mensen, die elkaar in andere omstandigheden mogelijk nooit ontmoet hadden. Hieruit ontstond een wederzijds proces van zingeving en werden zaadjes geplant om in het leven andere perspectieven aan te nemen. Een proces van gedeelde kwetsbaarheid en zelfs 'heling' die spontaan tijdens het onderzoek ontstond.

---

*Een **Bestuyfster** vertelde in een impactinterview dat ze niet de verwachte stappen had gezet in haar activeringstraject daar ze recent **geconfronteerd was met het overlijden** van haar vader. Ze zocht hiervoor rust in de natuur. Wandelend zag ze bij een boom waartoe ze zich aangetrokken voelde, een libel waarvan de aanwezigheid en schoonheid haar diep raakten. Dit verhaal vertoonde gelijkenissen met recente levensgebeurtenissen van de onderzoekster, die in diezelfde periode haar grootvader verloor. Zij had mede dankzij haar grootvaders passie, rust gevonden in de natuur en had tijdens een begeleiding 'de libel' als 'steuntotem' gekregen. Beiden wisten vooraf niet dat ze op een gelijkaardig pad in hun leven waren, waardoor de onderzoekster het bestuyverinterview als 'innemend en pakkend' ervaarde. Ze koos ervoor om haar emoties te duiden ten aanzien van de Bestuyfster. Wat een dankbaarheid genereerde bij de Bestuyfster om te mogen delen (en helen) in de gelijkaardige kwetsbaarheid. Beiden voelden dit aan als dat 'iets' hen wist te verbinden, en dat het impactonderzoek een eerste connectie daartoe was.*

---

En misschien draait 'impact' net daar om? Het loskomen van de idee dat iedere organisatie *op zich* moet aantonen hoe goed ze bezig is zonder de handen in elkaar te slaan. Dat er gekeken wordt naar de impact van samen creëren op individuele levens op vlak van welbevinden en persoonlijke groei, zonder dat dit een lineair verloop moet kennen. Dat er connecties kunnen ontstaan op plaatsen zoals en dankzij de Stuyfplekken, zonder dat er daarbij exclusief aan een specifiek stakeholdersstatuut moet worden vastgehouden. Met het impactevent trokken we deze lijn door en lieten alle betrokkenen opnieuw ruimte om met elkaar te connecteren, terwijl wat het impactevent te weeg bracht met enkele speelse methodieken werd 'geogost'.



## 6.5 Uitleiding en verdere blik op de toekomst van impact meten en impact creëren

In het zoeken van Stuyfplekken voel je als het ware de hartslag van de toekomst (het openstaan en open toewerken naar wat mag en kan op je toekomen). De Kemmeter en Mauhin noemen deze houding in 'Le nouveau jeu économique' (2014, p. 182): 'l'intelligence de coeur'.

De basisvoorwaarden om veranderingsprocessen in mensen en groepen in gang te zetten zijn daar mee verwant en zeer goed gekend in counseling, psychotherapie, coaching en organisatie-ontwikkeling. In de eerste heten ze 'grondhoudingen' die overheen alle richtingen van counseling en psychotherapie voor de meeste begeleidingsvragen essentieel en noodzakelijk zijn: het gaat dan om empathie, echtheid en onvoorwaardelijke positieve waardering. Als een helper of facilitator bewust voor deze drie grondhoudingen kiest - niet als technieken, maar als een wijze van zijn - en zich hierin schoolt, kan diegene die ondersteuning of richting zoekt zichzelf in beweging brengen door zich 'in het nu' te leren kennen en positief tegemoet te treden (Leijssen, 2013). Dan ontkiemen in de persoon zelf de ideeën die richting geven, of het vermogen om zich in vragen die anderen stellen te 'herkennen'. Als verdere concretisering van ondersteuning kunnen dan vele vormen van methodieken worden ingezet, naargelang wat een persoon, een gezin of organisatie nodig heeft en van wat in de Stuyfplekcontext een medewerker, een Bestuyver, een specifieke - aan een Stuyfplek verbonden - partnerorganisatie of een (impact-)onderzoeker kan inbrengen.

Voor een impactmeting in Stuyfplekken en voor een verdiepende impactmeting in het algemeen, betekent dit dat je zowel zicht moet krijgen op hoe grondhoudingen in de relaties tussen Bestuyvers, tussen Stuyfplekhouders en Bestuyvers, tussen Stuyfplek en verbonden organisaties, en tussen de impactmeters en de Bestuyvers en organisaties respectievelijk tussen alle betrokkenen vorm krijgen én tegelijk op zoek moet gaan naar hoe de eigenheid van alle betrokkenen in wisselwerking met en door het groeiende netwerk concreet wordt bevorderd en ingezet.

Omdat impact een relationeel gebeuren is, moet een 'impact-meting' de kenmerken van de relaties tussen facilitator en deelnemer én van de relaties in het netwerk waar een organisatie deel van uitmaakt inlevend kunnen beschrijven. Ze moet daarbij zelf de speelsheid en 'intelligence du coeur' vinden waar we naar verwezen. Dit vraagt om empathie, openheid, bescheidenheid en recht doen aan wat onderzocht en geleerd wil worden. En ook om het in beeld brengen van hoe je eigen proces van impact herkennen invloed heeft op de impact zelf en zo een gedeeld impact creëren ontstaat. 'Family' zoals we dit in onze bijdrage hebben aangeduid, omvat steeds zowel de kwaliteiten van deze grondhoudingen als het 'samen' van het netwerk.

Methodologisch vraagt dit naast de klassiekere meetvormen zowel eco-systemisch te werken (Parkinson, 2019; Crabtree, 2022) als in te zetten op een wijze van tot kennis komen die als het ware de grondhoudingen impliceert. Deze wijze van tot kennis komen vinden we onder andere in fenomenologisch kwalitatief onderzoek, dat zoveel mogelijk recht probeert te doen aan wie of wat men wil leren kennen (Van Manen, 2014; Dahlberg et al., 2011). Het ecosystemische onderzoek probeert dan weer vooral recht te doen aan het immer 'levende', bewegelijke van de relaties tussen de betrokkenen (Cavagnis, 2021). Zowel de ecosystemische als de fenomenologische methodologie expliciteren daarbij helder je eigen positie als onderzoeker met een eigen invloed.

Dit alles speelt zich af in een macro-context van maatschappelijke en economische ontwikkelingen die onder andere via deze onderzoeksmethoden een beperktere of omvattendere plaats kunnen krijgen in de impactanalyse.

Die eigenschappen van openheid, warmte, creativiteit en zelftranscendentie waar we in de beschrijving van kenmerken van Stuyfplekken naar verwezen, is precies waar Fromm (1956, 2014; 1976, 2021) het over had toen hij al lang geleden nadacht over liefde in de samenleving. Treffend beschrijft hij al in de vijftiger jaren van de vorige eeuw hoe na WO II een maatschappij gericht op 'verrijking' en consumeren ontstond, die de voorwaarden voor liefde onderuithaalt. Deze voorwaarden hebben net betrekking op respect (af te leiden van het Latijnse: respicere: omkijken naar), geduld - en samengaan met persoonlijke groei - op het doorbreken van narcisme. Dit zijn geen morele verplichtingen, maar noodzakelijke facetten en kenmerken van liefde. De Stuyfplekken zoeken om mee katalysator te zijn van vernieuwing in de samenleving en een levendig netwerk van Bestuyvers en vele organisaties te laten groeien, die maatschappelijke ongelijkheid zoekt te overstijgen en een transitie richting bijvoorbeeld een 'Donuteconomie' (Raworth, 2019) bevordert. Dat hoort bij de kern van hun 'why', van hun missie.

Een impactmeting kan een deel van hoe dit gebeurt zichtbaar maken, maar wat in het tussenmenselijke groeit is organisch en nooit helemaal 'vast te houden' in een meting.

# 7. Uitleiding: de toekomst van impact in de brede gezinsondersteuning in 25 vragen

Kathleen Emmerly, Philippe Noens, Gianni Loosveldt, Kristien Nys en Joris Dewispelaere

Organisaties in de brede gezinsondersteuning geven verschillende motieven aan om impactmonitoring en -evaluatie te doen. Ze zien een impactmeting als een leermogelijkheid voor de organisatie, het draagt bij tot een kritische analyse van de werking en de aanpak, en tot kwaliteitsbewaking. Het kan ook een vertaalslag vinden in de werking van andere organisaties. Een impactmeting kan gezinsondersteuners motiveren: duidelijk maken dat hun werk er effectief toe doet. Het geeft medewerkers en betrokken gezinnen inzicht in wat al dan niet werkt, soms tegen de verwachting in. Een impactmeting kan een opstap vormen om keuzes te maken over de inzet van middelen. Een impactmeting kan in dialoog gebracht worden met gezinnen, zodat de aanpak beter afgestemd wordt op hun noden. Breder kan een impactmeting zichtbaarheid geven aan een werking, en verantwoording van de inzet van middelen ten aanzien van de samenleving. Het kan een aanleiding vormen om beleidsaanbevelingen naar de overheid te doen.

Er is ook een extrinsieke motivatie: de vraag van lokale en bovenlokale overheden, financierders of investeerders om de impact van de organisatie of werking aan te tonen met het oog op erkenning, subsidiëring of investering. In deze publicatie verkenden we beleidsontwikkelingen binnen de brede gezinsondersteuning; hoe verschillende actoren 'impact' definiëren wanneer het gaat over het ondersteunen van gezinnen; en de kansen en opportuniteiten, maar ook de risico's en valkuilen van impactmetingen. Wat betekent dit voor de toekomst van impactmetingen? De bijdragen in deze publicatie geven geen eenduidig antwoord, maar brengen spanningsvelden in kaart en roepen enkele vragen op.

- 1. Krijgen we met 'impact' een nieuw verhaal?**
2. Impact komt niet uit de lucht gevallen. In de brede gezins- en opvoedingsondersteuning is doorheen decennia de vraag naar het nut, effect en de efficiëntie ervan toegenomen. Het is een evolutie die samengaat met de inbedding in de beleidscontext van welzijn en gezondheidszorg.
3. De processen die aan de basis liggen van een impactmeting zijn niet nieuw. In het kader van kwaliteitsanalyse moesten gezinsondersteunende organisaties al doelen formuleren, doelen evalueren, bijsturen en tevredenheid van gezinnen en van medewerkers meten. Dit kwam al aan bod in het Kwaliteitsdecreet van 1997. Met het Kwaliteitsdecreet van 2003 evolueerden we naar een responsabilisering van voorzieningen en werd een zelfevaluatie ingevoerd. De motivatie om impact te implementeren in het ontwerp van kwaliteitsdecreet van 2023 leunt hier sterk bij aan: meer systematiek in het beschrijven van de doelstellingen en van de gewenste kwaliteit van zorg en ondersteuning, maar ook: de vraag naar verantwoording van de inzet van de schaarse publieke middelen.

4. Begrijpt iedereen hetzelfde als het over impact gaat? Het begrip wordt door verschillende actoren en in verschillende teksten anders ingevuld, of net niet ingevuld. Ook bij praktijkorganisaties zien en horen we verschillen.
5. **Hoe kan impact-gerichtheid tegemoetkomen aan de eigenheid van brede gezinsondersteuning?**
6. In gezinsondersteuning zijn geen eenvoudige recepten mogelijk. Hoe kan het effect van een praktijk geïsoleerd worden van de bredere leefcontext van het gezin? Denk aan levensgebeurtenissen zoals gezinstransities of aan formele en informele ondersteuningsbronnen die op bepaalde momenten meer of minder op de voorgrond staan. Gezinnen bewegen zich daarenboven in een dynamische maatschappelijke context waar verwachtingen en een breed palet aan maatregelen een (in)directe impact op gezinnen kunnen hebben.
7. Gaat het bij gezinsondersteuning om dé impact in kaart brengen, of gaat het eerder om meervoudige impact? Een gezinsondersteuner moet zijn praktijk telkens kunnen aanpassen aan de realiteit van elk gezin.
8. Wat als de doelstelling van een organisatie (al dan niet extern opgelegd) niet overeenstemt met de prioritaire lokale noden of de beoogde impact niet overeenstemt met wat de ondersteuning voor een gezin betekent? Of wat als een impact pas na meerdere jaren of decennia zichtbaar wordt en de impact van de ondersteuning nog minder te onderscheiden is van andere invloedsferen?
9. De relatie met de hulpverlener blijkt in veel wetenschappelijk onderzoek een van de doorslaggevende factoren te zijn. Wanneer gezinnen spreken over impact, spreken ze veelal over een persoon, niet over een organisatie. Impact is dan iets dat zich in hoge mate situeert in de verbinding, in het tussenmenselijke. Dit betekent dat opleidingen voor sociale professionals moeten inzetten op grondhoudingen van studenten, als noodzakelijke voorwaarde om impact te kunnen creëren. Dit betekent ook dat gezinsondersteuners in de praktijk de tijd en ruimte moeten krijgen om te werken op het tempo van de betrokken gezinnen. We weten dat dit werkt. Is men bereid om daar middelen voor uit te trekken?
10. Wat meten we als we impact van gezinsondersteuning op gezinnen in beeld willen brengen? Staat de mate van verbinding in gezinnen, tussen gezinnen onderling en tussen gezinnen en de samenleving centraal? Of gaat het om de meer 'hardere' outcomes zoals een grotere zelfredzaamheid, een hoger welbevinden, een betere levenskwaliteit of een afname van problemen? Het ontwerp van kwaliteitsdecreet 2023 biedt een algemene omschrijving van de inzet van ondersteuning: het bijdragen aan de door gezinsleden vooropgestelde ondersteunings- en levensdoelen én het veranderen van het leven van mensen op de korte en de lange termijn. De conceptnota Vroeg en nabij plaatst het impactgedreven handelen op casusniveau centraal: de impact en het proces naar impact zichtbaar en transparant maken, samen met de kinderen, jongeren en gezinnen. Betekent dit dat elk gezin recht heeft op een impactmeting? Moeten enkel de gezinsleden worden betrokken, of ook hun omgeving?
11. Staat impact in kaart brengen op lange termijn op gespannen voet met de continue evolutie en afstemming van de ondersteuning van organisaties op de wijzigende (maatschappelijke) uitdagingen voor gezinnen? Daarnaast zetten ook de recente en snel opeenvolgende crisissen waarmee gezinnen en organisaties geconfronteerd worden, een systematische impactmeting nog altijd onder druk.

**12. Wie meet impact? Hoe kan de overheid gezinsondersteuners ondersteunen bij het meten van impact? Wat is de rol van een onderzoeker?**

13. Organisaties in de brede gezinsondersteuning vinden niet altijd de weg naar bevindingen van impactmetingen van andere organisaties, of kunnen de resultaten ervan niet onmiddellijk toepassen in de eigen organisatie. De overheid moet onafhankelijke informatie en goede praktijkvormen verspreiden (bijv. via een interventiedatabank). Maar hier ontstaat een spanningsveld: wetenschappelijke evidentie is beperkt voorhanden of toegankelijk, en bovendien zijn evaluaties toegepast op een bepaalde praktijk. Niet al de praktijken zijn in één hokje te duwen en niet elke aanpak is zonder enige vertaalslag of aanpassing in een andere werking of locatie over te nemen.
14. In de sociale sector zijn er weinig tijd en middelen voorhanden om een impactmeting structureel aan te pakken. Het impactdenken vraagt dat organisaties worden begeleid in dit proces, en vereist bovendien een continue monitoring en een cyclisch proces. Creëren we zo een verder doorgedreven én prijzige markt voor impactbegeleiding? Een markt, die de druk op organisaties, hun medewerkers en gezinnen laat toenemen? Een impactmeting kan en mag geen doel op zich zijn en moet zich verhouden tot de omvang en de aard van de noden van gezinnen en het ondersteuningswerk.
15. Is impact in kaart brengen een taak voor één organisatie of voor een samenwerkingsverband? Impact is vaak niet toe te schrijven aan de inzet van één organisatie, maar aan verschillende betrokken hulpverleners in een ondersteuningstraject of samenwerkingsverband.
16. Welke positie neemt een impactonderzoeker in? Kan een onderzoeker neutraal blijven? Een onderzoeker moet de tijd nemen om de eigenheid van een organisatie te leren kennen. In welke mate is een onderzoeker betrokken bij een organisatie en wordt zo de onafhankelijkheid beïnvloed? Welk evenwicht hanteert een onderzoeker in de relatie afstand-nabijheid met 'zijn object van studie'?
17. Onderzoekers creëren impact, door gezinnen te bevragen, door hen in een expertrol te plaatsen, door reflectie op gang te brengen, door werkveldactoren samen te brengen, door in interactie te gaan met (beleids)medewerkers van organisaties en diensten die al dan niet deel uitmaken van een samenwerkingsverband. Het zichtbaar maken van impact brengt verdere verandering op gang. Onderzoekers kunnen linken leggen naar andere praktijken of inzichten. Onderzoekers zijn evenwel niet altijd over een langere periode beschikbaar en slagen er niet altijd in om onderzoeksbevindingen en aanbevelingen toegankelijk tot bij de betrokkenen (gezinnen, organisatie) of tot bij andere organisaties en het beleid te brengen.

**18. Wat zijn de valkuilen van het koppelen van subsidies aan impactmeting?**

19. De samenleving vraagt naar een verantwoording voor de verdeling van de schaarse publieke middelen. De overheid wil nagaan in hoeverre de 'return on investment' loont. Zal dat ertoe leiden dat alle initiatieven verplicht worden om hun impact aan te tonen en ze hun bestaansrecht dreigen te verliezen als dat niet lukt? Kan dat leiden tot een subsidiebeleid waarin initiatiefnemers tegen elkaar uitgespeeld worden: "Krijgt degene die het meeste, met de minste middelen, bereikt de subsidies"?
20. In de conceptnota Vroeg en nabij lezen we 'de financiering [zal] zo [worden] gebruikt als hefboom voor impactgericht werken op basis van de doelstellingen die werden afgesproken. De dialoog over de doelstellingen zal in een cyclisch proces aanleiding geven tot de dialoog over de gerealiseerde impact en daaruit zal de dialoog over de nood aan middelen volgen'.

21. Het zichtbaar maken van impact is een zoekend proces voor een organisatie en een kwetsbaar proces. Hoe kwetsbaar kan men zich opstellen als het gaat over onvoldoende, over negatieve effecten of over onbedoelde effecten van een praktijk? Zeker als de financiering of het bestaansrecht van een organisatie daarvan afhankelijk is?
22. Bestaat het gevaar dat alleen nog die vormen van ondersteuning waarvan de impact het gemakkelijkste aan te tonen valt (bijv. via cijfermateriaal of sprekende casuïstiek), financierbaar zullen zijn? Of dat organisaties aan 'cherry picking' gaan doen: enkel cliënten opnemen en ondersteunen die het meeste kans op positieve resultaten geven? Terwijl tegelijkertijd de onderliggende oorzaken van problemen (bijv. een ongelijke inkomensverdeling) niet worden aangepakt?
23. Zullen we evolueren naar gestandaardiseerde 'impactmeters' die de overheid naar voren schuift als 'wetenschappelijk onderbouwd' te gebruiken materiaal? Vormen dergelijke impactmeters voor organisaties die min of meer hetzelfde aanbieden een opstap om organisaties en werkingen met elkaar te vergelijken, misschien wel te rangschikken? Evolueren we naar een subsidieregister gekoppeld aan beschikbare impactmetingen, waardoor vergelijking (en rangschikking) mogelijk wordt?
24. Via de Theory of Change krijgen we de indruk dat gezinsondersteuning zelf kan bepalen waarom de praktijk bestaat, wat men eronder begrijpt en hoe deze werkt. Stakeholders (uitvoerende en coördinerende professionals, subsidiërende overheden en de doelgroep) participeren in dit proces. Spelen machtsverschillen daarin dan geen rol? Wie bepaalt welke indicatoren uiteindelijk vooropgesteld moeten worden: is dat de subsidiegever of zijn dat andere actoren?
25. We zien dat verschillende overheden en subsidiekanalen nu al in hun rapportageverplichtingen verschillende indicatoren opvragen. Zal de registratielast toenemen door de implementatie van impactmetingen? Denk aan het administratief opvolgen van gezinnen om data te verzamelen. Wat met de privacy van deze gezinnen? Is de overheid zelf administratief klaar voor de transitie naar het opvolgen van subsidiëring via impactmetingen?

# Bibliografie

## Hoofdstuk 2

- Barends, E., Villanueva, J., Rousseau, D.M., Briner, R.B., Jepsen, D.M., Houghton, E., & ten Have, S. (2017). Managerial attitudes and perceived barriers regarding evidence-based practice: An international survey. *PLoS one*, 12(10), e0184594.
- Berger, L. (2016, 16 maart). *Het toverwoord van deze tijd is impact. Maar wat betekent het?* Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/4183/het-toverwoord-van-deze-tijd-is-impact-maar-wat-betekent-het/139373377-cc1962be>
- Besse, M. (2011). La parentalité : une mise au neutre des parents? *VST - Vie sociale et traitements*, 2 (110), 30-35.
- Bornmann, L. (2013). What is societal impact of research and how can it be assessed? A literature survey. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64(2), 217–233. DOI: 10.1002/asi.22803
- Chabot, P. (2018). *Filosofie van de burn-out*. University Press.
- Claridge, J. A., & Fabian, T. C. (2005). History and development of evidence-based medicine. *World journal of surgery*, 29, 547-553.
- Davies, H. T., Nutley, S. M., & Smith, P. C. (1999). Editorial: What works? The role of evidence in public sector policy and practice. *Public Money & Management*, 19(1), 3-5.
- De Wolff, M., Dekker-van der Sande, F., Sterkenburg, P., & Thoomes-Vreugdenhil, A. (2015). *Problematische gehechtheid. Richtlijn Problematische gehechtheid voor jeugdhulp en jeugdbescherming*. TNO Child Health. Geraadpleegd van [https://richtlijnenjeugdhulp.nl/wp-content/uploads/2015/04/onderbouwing\\_problematische\\_gehechtheid.pdf](https://richtlijnenjeugdhulp.nl/wp-content/uploads/2015/04/onderbouwing_problematische_gehechtheid.pdf)
- Dembo, M.H., Sweitzer, M., & Lauritzen, P. (1985). An evaluation of group parent education: behavioral, P.E.T. and Adlerian programs. *Review of Education*, 55, 350-360.
- Gerards, F.M. (1981). Oudercursussen: op weg naar een opvoedingsbewijs voor ouders? *Kind & Adolescent*, 2, 63-80.
- Gordon, T. (1970). *P.E.T., Parent Effectiveness Training: The Tested New Way to Raise Responsible Children*. David McKay/Random House. (Ned. (1976). *Luisteren naar kinderen. De nieuwe methode van overleg in het gezin*. Elsevier).
- Habermas, J. (1968). *Erkenntnis und Interesse*. Suhrkamp.
- Hessels, L. K., van Lente, H., & Smits, R. (2009). In search of relevance: the changing contract between science and society. *Science and Public Policy*, 36(5), 387-40
- Noens, P. (2016). Geen 'gezinsopvoeding' in opvoedingsondersteuning? In: Smeyers, P., Ramaekers, S., Van Goor, R., & Vanobbergen, B. (Red.), *Inleiding in de pedagogiek, deel 1. Thema's en basisbegrippen*. (pp. 125 – 136). Boom.
- Nutley, S., Boaz, A., Davies, H., & Fraser, A. (2019). What works now? Continuity and change in the use of evidence to improve public policy and service delivery. *Public Money & Management*, 39(4), 310-316.
- OECD, (2016). *What is impact assessment?* Geraadpleegd van [www.oecd.org/sti/inno/What-is-impact-assessment-OECDImpact.pdf](http://www.oecd.org/sti/inno/What-is-impact-assessment-OECDImpact.pdf)
- OESO/OECD (2021). *Betere Criteria voor Betere Evaluatie*. Herziene evaluatiecriteria, definities en gebruiksbeginselen. Geraadpleegd van [www.oecd.org/dac/evaluation/Betere%20Criteria%20voor%20Betere%20Evaluatie\\_Dutch.pdf](http://www.oecd.org/dac/evaluation/Betere%20Criteria%20voor%20Betere%20Evaluatie_Dutch.pdf)
- Ramaekers, S., & Noens, P. (2012). Ontmoetingen als vorm van opvoedingsondersteuning. *Lerende gemeente–Gids voor flankerend onderwijsbeleid*, 55-73.
- Rogers, P. (2014). *Theory of change. (Methodological Briefs Impact Evaluation, No.2)*. Florence/ UNICEF Office of Research.



- Sackett, D. (1996). Evidence based medicine: what is it and what it isn't. *British Journal of Medicine*, 312, 71-72.
- Selvaraj, S., Kumar, Y., Elakiya, P. S., Balaji, N., & Mohan, S. K. (2010). Evidence-based medicine-a new approach to teach medicine: a basic review for beginners. *Biology and Medicine*, 2(1), 1-5.
- Uitermark, J., Gielen, A.J., & Ham, M. (Red.) (2012). *Wat werkt nu werkelijk? Politiek en praktijk van sociale interventies*. Van Gennep.
- Van Crombrugge, H. (2006). Pedagogisch denken: een Trojaans paard voor de algemene preventieve opvoedingsondersteuning? In J. Decoene, F. Myny, T. Vanthuyne, & G. Verschelden (Red), *Samen op een hobbelpaard. Over preventie en ondersteuning van opvoedingssituaties* (pp. 163-170). Garant
- Van Crombrugge, H. (2009). *Ouders in soorten*. Garant.
- Van Crombrugge, H. (2013), Zijn 'ouders' (als burgers) welkom in het Huis van het Kind?, in Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (red.), *Gezinsbeleid in 2012. De rol van het gezin, de buurt en de burger in de Huizen van het Kind* (pp. 223-252). Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen.
- Van Crombrugge, H., & Vandemeulebroecke, L. (1996). Oudervorming. In *Gezinspedagogiek*. (z.p.). Brussel: HIG (oorspr. *Gezinsondersteunende activiteiten in het sociaal-cultureel vormingswerk in verenigingsverband* (pp. 1-31). Centrum voor Gezinspedagogiek KU Leuven).
- Vandemeulebroecke, L., & Van Crombrugge, H. (1993). Family Life Education. In T. Husen & T.L. Postlewhaite (Red), *The International Encyclopaedia of Education. Second Edition. Vol. IV.* (pp. 2262-2267). Pergamon.
- Vandemeulebroecke, L., & Van Crombrugge, H. (2002). Oudervorming door gesprek. Invalshoeken voor opvoedingsondersteuning in sociale netwerken. In L. Vandemeulebroecke, H. Van Crombrugge, J. Janssens, & H. Colpin (Red.), *Gezinspedagogiek. Deel 2: Opvoedingsondersteuning* (pp.77-94). Garant.

### Hoofdstuk 3

- Annemans, L. (2016). *Gezondheidseconomie voor niet-economen. Een inleiding tot de begrippen, methoden en valkuilen van de gezondheidseconomische evaluatie*. Academia Press.
- Baert, H., & Vael, L. (1990). *De welzijnszorg in de Vlaamse Gemeenschap. Toekomstoriëntaties*. Kluwer.
- Beke, W. (2019). *Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding 2019-2024*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1498762>
- Beke, W. (2020). *Beleids- en begrotingstoelichting Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding Begrotingsjaar 2021*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1614142>
- Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., Vandenaabeele, J., & Van Hemelrijck, A. (2014). *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken*. Socius. Geraadpleegd van <https://socius.be/wp-content/uploads/2016/10/Peilennaardeimpactvansociaalculturelepraktijken.pdf>
- Bogaerts, N., & Goris, P. (2016, 12 september). Meer effect met minder regels. Welzijnsbeleid heeft cultuuromslag nodig. *Sociaal.net*. Geraadpleegd van <https://sociaal.net/verhaal/meer-effect-met-minder-regels/>
- Bosma, M. (2020, 27 januari). Social impact bonds: wondermiddel of schaamlap. *Sociaal.net*. Geraadpleegd van <https://sociaal.net/achtergrond/social-impact-bonds-nederland/>
- Carrette, V. (2008). *Perspectieven op de effectiviteit van de jeugdhulp. Een verkenning van wetenschappelijke referentiekaders*. Kenniscentrum WVG – Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Geraadpleegd van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/3321>
- Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2020, 3 maart). Sociale interventies evalueren: moeilijk gaat ook. *Sociaal.net*. Geraadpleegd van <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/>



- Crevits, H. (2022a). *Beleids- en begrotingstoelichting Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Begroting 2023*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1887474>
- Crevits, H. (2022b). *Vragen om uitleg over de principiële subsidiebeslissing voor het Huis van het Kind Brussel van Hannelore Goeman en over de beslissing om geen subsidie toe te kennen aan het Huis van het Kind Brussel aan minister Hilde Crevits*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/commissies/commissievergaderingen/1646922/verslag/1650361>
- Crevits, H. (2023). *Conceptnota voor een geïntegreerd gezins- en jeugdhulpbeleid 'Vroeg & Nabij'*. Vlaamse Regering. Geraadpleegd van <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/document-view/63EE331B2E929B312AB5DC0B>
- Crucke, S. (2017, 8 november). Goed bestuur in sociale ondernemingen. Leiderschap, visie en engagement zijn bepalend. *Sociaal.net*. Geraadpleegd van <https://sociaal.net/achtergrond/goed-bestuur-in-sociale-ondernemingen/>
- Dekker, F., & Verhoeven, J. (2019, 10 april). Social Impact Bond maakt belofte niet waar. *Zorgwelzijn.nl*. Geraadpleegd van <https://www.zorgwelzijn.nl/na-vijf-jaar-blijken-social-impact-bonds-overbodig/>
- Delvaux, I., Rommens, T., Travers, N., & Van Meerbeeck, A. (2018). *Kleine kinderen. Grote Kansen. Samen evalueren voor meer impact in de strijd tegen kinderarmoede in de gezinsondersteuning en de kinderopvang*. Koning Boudewijnstichting. Geraadpleegd van <https://media.kbs-frb.be/nl/media/7556/20180523NT1.pdf>
- Demir, Z. (2019). *Beleidsnota Justitie en Handhaving*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1498312>
- Departement Financiën en Begroting (2021). *VBH – leerlessen en aanbevelingen (stuurgroep)*. Geraadpleegd van [https://fin.vlaanderen.be/wp-content/uploads/2021/09/210917-VBH\\_leerlessen-en-aanbevelingen.pdf](https://fin.vlaanderen.be/wp-content/uploads/2021/09/210917-VBH_leerlessen-en-aanbevelingen.pdf)
- Departement WVG (2016). *Aanbevelingen goed bestuur in welzijns- en zorgorganisaties. Social profitorganisaties*. Geraadpleegd van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/20213>
- Departement WVG (2020). *Sterk Sociaal Werk. Actieplan 2020-2024*. Geraadpleegd van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/32515>
- Departement WVG (2021). *Zorgzame buurten. Projectoproep voor lokale besturen, buurtwerk, welzijns- en zorgorganisaties en zorggraden van eerstelijnszones*. Geraadpleegd van [https://www.zorgenvoormorgen.be/sites/default/files/media/20210610\\_projectoproep\\_FIN\\_AAL.pdf](https://www.zorgenvoormorgen.be/sites/default/files/media/20210610_projectoproep_FIN_AAL.pdf)
- Depauw, J., Dewaele, E., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., & Steel, R. (2022). Impactevaluatie in het sociaal werk. Van praktijk naar theorie, via impactgedreven handelen. *VIEWZ*, (1), 16-19.
- Develtere, L. (2020, 24 november). 'Zorg en welzijn moet impact beter in kaart brengen' (interview met Patrick Vander Weyden). *Sociaal.net*. Geraadpleegd van <https://sociaal.net/achtergrond/zorg-en-welzijn-impact-evaluatie/>
- Diependaele, M. (2021). *Beleids- en begrotingstoelichting Financiën en Begroting. Begrotingsuitvoering 2021*. Vlaams Parlement. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1840730>
- EXPOO (z.d.). *Zelfevaluatie*. Geraadpleegd van <https://www.expoo.be/themas/impact-en-evaluatie/zelfevaluatie>
- Gelijke Kansen (2021). *Projectoproep 'gedeeld en betrokken ouderschap'*. Geraadpleegd van [https://gelijkekansen.be/portals/gelijkekansen/Documents/20211022\\_oproep\\_gedeeld\\_ouderschap.pdf](https://gelijkekansen.be/portals/gelijkekansen/Documents/20211022_oproep_gedeeld_ouderschap.pdf)
- Grietens, H., Mercken, I., Vanderfaellie, J., & Loots, G. (2007). *Initiatie van effect- en effectiviteitsmeting van het private hulpaanbod binnen de bijzondere jeugdzorg*.

- KULeuven/VUB, Centrum voor Orthopedagogiek/Vakgroep Orthopsychologie. Geraadpleegd van <https://sef8a96a6f074f80e.jimcontent.com/download/version/1645782514/module/9259800750/name/Effect-%20en%20effectiviteitsmeting%20Bijzondere%20Jeugd zorg.pdf>
- Jans, T., & Marneffe, W. (2021). De wenselijkheid van doelregelgeving: een rechtseconomisch analyse-instrument. *Tijdschrift voor Wetgeving*, (4), 297-312.
- Jongerenwelzijn (2012). *Staten-generaal Jeugdhulp. Met de kracht van de jeugd!* Geraadpleegd van [https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/staten-generaal\\_visietekst.pdf](https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/staten-generaal_visietekst.pdf)
- Jongerenwelzijn (2019). *Effect van hulpverlening als centraal thema binnen het kwaliteitsbeleid (brief van 12 juni 2019 aan de door Jongerenwelzijn erkende of vergunde organisaties)*. Geraadpleegd van <https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/20190627-rondzendbrief-effect-hulpverlening.pdf>
- Kind en Gezin (2018). 9,1 miljoen euro voor het actieplan gezinsopvang. *Nieuwsbrief kinderopvang*. Geraadpleegd van <https://www.kindengezin.be/nieuwsbrieven/kinderopvang/juni-2018.html>
- Lambeir, B., & Demaerschalk, M. (2008). Welzijnseconomie: het welzijnswerk telt mee. *Alert*, 34(4), 86-93. Geraadpleegd van [https://www.kuleuven.be/lucas/nl/Publicaties/publi\\_upload/2008\\_2\\_BL\\_MD\\_Welzijnseconomie\\_Alert.pdf](https://www.kuleuven.be/lucas/nl/Publicaties/publi_upload/2008_2_BL_MD_Welzijnseconomie_Alert.pdf)
- Maes, M., & Cools, P. (2021). *Omgaan met de uitdaging van effectmeting. Inzichten uit erkende organisaties binnen de integrale jeugdhulp in Vlaanderen*. AP Hogeschool Antwerpen. Geraadpleegd van [https://www.ap.be/sites/default/files/2022-02/Omgaan%20met%20de%20uitdaging%20van%20effectmeting\\_Integrale%20Jeugdhulp\\_PWO%20Sterk%20Werk.pdf](https://www.ap.be/sites/default/files/2022-02/Omgaan%20met%20de%20uitdaging%20van%20effectmeting_Integrale%20Jeugdhulp_PWO%20Sterk%20Werk.pdf)
- Nederlands Jeugdinstuut (2019). *Outcome-indicatoren in de jeugdhulp. Inventarisatie van het gebruik door jeugdhulpaanbieders en gemeenten*. Geraadpleegd van <https://www.nji.nl/system/files/2021-04/Outcome-indicatoren-in-de-jeugdhulp.pdf>
- Nys, K. (2006). *Opvoedingsondersteuning. Hoorzitting over opvoedingsondersteuning. Verslag 2 juni 2006. Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 23 mei 2006*. Geraadpleegd van <https://www.vlaamsparlament.be/nl/parlementaire-documenten/parlementaire-initiatieven/471087>
- Opgroeien (2020). *Ondernemingsplan Opgroeien 2020*. Geraadpleegd van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/36076>
- Opgroeien (2021a). *Ondernemingsplan Opgroeien 2021*. Geraadpleegd van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/42069>
- Opgroeien (2021b). *Oproep Vernieuwende projecten Huizen van het Kind*.
- Opgroeien (2021c). *Oproep gedeelde verantwoordelijkheid en de ideale wereld. Samen zorgen in de residentiële jeugdhulp*. Geraadpleegd van [https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/210212\\_oproep\\_gedeelde\\_verantwoordelijkheid.pdf](https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/210212_oproep_gedeelde_verantwoordelijkheid.pdf)
- Opgroeien (2021d). *Vroeg en nabij. Naar een geïntegreerd beleid voor kinderen, jongeren en gezinnen binnen welzijn, volksgezondheid en gezin*. Geraadpleegd van <https://www.vroegennabij.be/sites/default/files/2022-04/vroeg-en-nabij-inspiratienota.pdf>
- Parys, L., Persyn, P., van der Vloet, T., Sleurs, E., Godderis-T'Jonck, D., & Anseeuw, B. (2018). *Conceptnota voor nieuwe regelgeving betreffende de aanpak van eenzaamheid in Vlaanderen*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlament.be/pfile?id=1392742>
- Rekenhof (2006). *Verslag van het Rekenhof over de subsidiëring van het algemeen welzijnswerk*. Geraadpleegd van [https://www.ccrek.be/Docs/2006\\_14\\_Sub\\_Welzijnswerk.pdf](https://www.ccrek.be/Docs/2006_14_Sub_Welzijnswerk.pdf)
- Rengers, C. (z.d.). Triple P kritisch bekeken. *Kiind.nl*. Geraadpleegd van <https://kiind.nl/triple-p-kritisch-bekeken/>

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2006). *Management*. Pearson.
- Schaubroeck, K. (2010, 20 september). Triple P, niet altijd positief! *Pedagogiek.nu*. Geraadpleegd van <https://www.pedagogiek.nu/triple-p-niet-altijd-positief/1023737>
- Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid en Gezin (2018). *Visienota Maatschappelijk verantwoorde zorg en ondersteuning*. Geraadpleegd van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/30217>
- Steyaert, J. (1996). *In de ban het getal. Cliëntregistratie in de Vlaamse ambulante welzijnszorg (proefschrift)*. Universiteit Antwerpen. Geraadpleegd van <http://www.steyaert.org/jan/proefschrift/Hoofdstuk6.html>
- Timmer, W. (2012). Doelregelgeving: op zoek naar een werkend concept. *Tijdschrift voor Wetgeving*, 2012, (4), 258-271.
- Vandeurzen, J. (2009). *Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2009-2014*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1028961>
- Vandeurzen, J. (2010). *Beleidsbrief Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2010-2011*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1030204>
- Vandeurzen, J. (2012). *Beleidsbrief Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Beleidsprioriteiten 2012-2013*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1037824>
- Vandeurzen, J. (2019). *Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1051938>
- Vanderplasschen, W., Vindevogel, S., & Broekaert, E. (2009). Het meten van effectiviteit en efficiëntie in de integrale jeugdhulp: droom of nachtmerrie? In K. De Koster, K. De Vos, D. Kerger, G. Roets, & R. Roose (Reds.), *Handboek Integrale Jeugdhulp*. Politeia.
- Van Dorsselaer, I., Poppe, A., Haudenhuyse, R., & Vandensande, T. (2018). *Impactgericht denken en handelen. Wat werkt voor jouw initiatief?* Koning Boudewijnstichting. Geraadpleegd van <https://media.kbs-frb.be/nl/media/7552/20180404PP.pdf>
- van Lochum, P. (2018). Ontmaskering van doelregelgeving. *Outsourcing the law. Regel/Maat* 33(4), 230-239. Geraadpleegd van [https://www.researchgate.net/publication/327380786\\_Ontmaskering\\_van\\_doelregelgeving\\_Over\\_Outsourcing\\_the\\_law](https://www.researchgate.net/publication/327380786_Ontmaskering_van_doelregelgeving_Over_Outsourcing_the_law)
- Van Opstal, W. (2018). *Sociaal ondernemen voor een wereld in verandering. Werven voor sociale ondernemers en beleidsmakers*. Verso. Geraadpleegd van [https://verso-net.be/l/library/download/urn:uuid:d66f544b-3708-4bd9-a96e-fce306c32114/sociaalondernemenvooreenwereldinverandering\\_web.pdf?format=save\\_to\\_disk](https://verso-net.be/l/library/download/urn:uuid:d66f544b-3708-4bd9-a96e-fce306c32114/sociaalondernemenvooreenwereldinverandering_web.pdf?format=save_to_disk)
- van Tilt, E (1997). De armoede van de kwaliteitszorg. *Tijdschrift voor Welzijnswerk*, 21(206). Geraadpleegd van [https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/files/page/cez/De%20armoede%20van%20de%20kwaliteitszorg-Van%20Tilt\\_2.pdf](https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/files/page/cez/De%20armoede%20van%20de%20kwaliteitszorg-Van%20Tilt_2.pdf)
- Verhaeghe, P. (2013). *Reflecties van Paul Verhaeghe op boek 'Samen ondernemer in welzijn'*. Geraadpleegd bij <https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/intersectoraal/ondernemen/samen-ondernemer-welzijn/reflecties-van-paul-verhaeghe-op-het-boek-samen>
- Verleisdonck, Y. (2017, 8 mei). Social Impact Bonds: een mirakeloplossing? *Mvovlaanderen.be*. Geraadpleegd van <https://www.mvovlaanderen.be/inspiratie/social-impact-bonds-een-mirakeloplossing>
- Vervotte, I. (2004). *Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2004-2009*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1025659>
- Vervotte, I. (2006). *Globaal Plan Jeugdzorg. De kwetsbaarheid voorbij... Opnieuw verbinding maken*. Geraadpleegd van <https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/Globaal-Plan-Jongerenwelzijn.pdf>

- Vlaamse Raad WVG (2021). *Advies over kwaliteit in zorg en ondersteuning*. Geraadpleegd van [https://www.vlaamseraadwvg.be/sites/default/files/documenten/VlaamseRaadWVG\\_IK\\_20\\_210615\\_Kwaliteit\\_ADV\\_DEF.pdf](https://www.vlaamseraadwvg.be/sites/default/files/documenten/VlaamseRaadWVG_IK_20_210615_Kwaliteit_ADV_DEF.pdf)
- Vlaamse Regering (1997). *Ontwerp van decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1011516>
- Vlaamse Regering (2009). *Vlaams Regeerakkoord 2009-2014. Een daadkrachtig Vlaanderen in beslissende tijden. Voor een vernieuwende, duurzame en warme samenleving*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1027197>
- Vlaamse Regering (2014). *Vlaams Regeerakkoord 2014-2019. Vertrouwen – Verbinden – Vooruitgang*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1036792>
- Vlaamse Regering (2019). *Vlaams Regeerakkoord 2019-2024*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1488568>
- Vlaamse Regering (2023). *Ontwerp van decreet voor de kwaliteit van zorg in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1936161>
- Vlaams Parlement (2005). *Vraag om uitleg van Tom Dehaene aan minister Vervotte over het positive parenting programme (Triple P)*. Geraadpleegd van <https://www.vlaamsparlement.be/en/parlementaire-documenten/vragen-en-interpellaties/409814/verslag>
- Vlaams Parlement (2011). *Ontwerp van decreet houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters*. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1034734>
- Vlaams Parlement (2015). *Motie tot besluit van de in commissie besproken beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019*. Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1073506>
- Vlaams Parlement (2022a). *Schriftelijke vraag nr. 359 van 9 februari 2022 van Tine van der Vloet aan minister Beke over Kwaliteitsdecreet – Stand van zaken*. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1819191>
- Vlaams Parlement (2022b). *Onderzoek naar de wantoestanden in de kinderopvang - Verslag van de hoorzitting namens de Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang met Kind en Gezin*. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1862756>
- Vlaams Welzijnsverbond (2009). *Memorandum 2009*. Geraadpleegd van <https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/files/nieuws/standpunten/Memorandum%20Vlaams%20Welzijnsverbond.pdf>

#### Hoofdstuk 4

- Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., Vandenabeele, J., & Van Hemelrijck, A. (2014). *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken*. Socius. Geraadpleegd van <https://socius.be/publicatie/peilen-naar-de-impact-van-sociaal-culturele-praktijken/>
- Delvaux, I., Van Meerbeeck, A., Travers, N., Swaenepoel, T., & Rommens, T. (2018). *Kleine kinderen, grote kansen. Samen evalueren voor meer impact in de strijd tegen kinderarmoede in de gezinsondersteuning en de kinderopvang*. Koning Boudewijnstichting. Geraadpleegd van <https://media.kbs-frb.be/nl/media/7556/20180523NT1.pdf>
- Nys, K. (2009). *Ouders in perspectief. Theoretische onderbouwing en evaluatie van vraag- en perspectiefgericht opvoedingsondersteunend groepswork met maatschappelijk kwetsbare gezinnen*. Proefschrift aangeboden tot het verkrijgen van de graad van doctor in de Pedagogische Wetenschappen o.l.v. Prof. dr. Lieve Vandemeulebroecke. KU Leuven. Geraadpleegd van [https://kuleuven.limo.libis.be/discovery/search?query=any,contains,LIRIAS1697629&tab=LIRIAS&search\\_scope=lirias\\_profile&vid=32KUL\\_KUL:Lirias&offset=0](https://kuleuven.limo.libis.be/discovery/search?query=any,contains,LIRIAS1697629&tab=LIRIAS&search_scope=lirias_profile&vid=32KUL_KUL:Lirias&offset=0)

- Noens, P., & Nys, K. (2021). *Naar een kwaliteitsvolle impactmeting mobiele gezinsondersteuning: retrospectief onderzoek*. Brussel: Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee). Geraadpleegd van <https://www.odisee.be/onderzoeksprojecten/impact-mobiele-gezinsondersteuning-vooronderzoek>
- Robijns, A. (2020). *Onderzoeksvoorstel impactmeting DOMO* vzw. UGent: Master Pedagogische Wetenschappen – Orthopedagogiek.
- Slocum, N. (2006). Focusgroep. In S. Steyaert, *Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers*, Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (viWTA), Vlaams Parlement. Geraadpleegd van <https://ist.vito.be/nl/pdf/participatievemethoden/methfocusgroep.pdf>
- Snoeck, G., & Van den Wijngaerde, L. (2004). In: L. Vandemeulebroecke & A. De Munter (Red), *Opvoedingsondersteuning. Visie en kwaliteit (Studia Paedagogica)* (pp. 63-95). Universitaire Pers Leuven.
- Storms, B. (2019). *GO tegen gezinsarmoede. Een onderzoek naar de werking en resultaten van het GezinsOndersteuningsteam Mechelen*. Mechelen – CEBUD. Geraadpleegd van <https://www.mechelen.be/go-team-boek#:~:text=Het%20GO%2Dteam%20is%20geen,moed%20om%20opnieuw%20te%20beginnen>.
- 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. Final Report. Geraadpleegd van [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) (zie ook [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))

## Hoofdstuk 5

- Berger, L. (2016, 16 maart). *Het toverwoord van deze tijd is impact. Maar wat betekent het?* Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/4183/het-toverwoord-van-deze-tijd-is-impact-maar-wat-betekent-het/139373377-cc1962be>
- Davies, R., & Dart, J. (2005). The most significant change technique: a guide to its use. Geraadpleegd van <http://www.mande.co.uk/docs/MSCGuide.htm>
- Deković, M., Asscher, J. J., Hermanns, J., Reitz, E., Prinzie, P., & van den Akker, A. L. (2010). Tracing changes in families who participated in the home-start parenting program: Parental sense of competence as mechanism of change. *Prevention science*, *11*, 263-274.
- Heins, M.J., Jong, J.D. de, Spronk, I., Ho, V.K., Brink, M., & Korevaar, J.C. (2017). Adherence to cancer treatment guidelines: influence of general and cancer-specific guideline characteristics. *European Journal of Public Health*, *27*(4), 616-620
- Noens, P., & Nys, K. (2021). *Naar een kwaliteitsvolle impactmeting mobiele gezinsondersteuning: retrospectief onderzoek*. Brussel: Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee). Geraadpleegd van <https://www.odisee.be/onderzoeksprojecten/impact-mobiele-gezinsondersteuning-vooronderzoek>
- Olivet, J., Bassuk, E., Elstad, E., Kenney, R., & Jassil, L. (2010). Outreach and engagement in homeless services: A review of the literature. *The Open Health Services and Policy Journal*, *3*(1), 53–70.
- Schön, D.A., & Rein, M. (1994). *Frame Reflexion. Toward the Resolution of Intractable Policy Controversy*. Basic Books.
- 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. Final Report. Geraadpleegd van [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)  
[www.multisysteemtherapie.nl](http://www.multisysteemtherapie.nl)  
[www.nji.nl/interventies/home-start](http://www.nji.nl/interventies/home-start)



## Hoofdstuk 6

- Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., & Vandenabeele, J. (2014). *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken*. Socius.
- Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., Vandenabeele, J., & Van Hemelrijck, A. (2016). *Impact van sociaal-culturele praktijken bepalen*. Socius.
- Burdorf, A., Pluijm, S. M. F., Langeveld, C. H., Bensing, J. M., Bouter, L. M., Van Der Maas, P. J., & Mackenbach, J. P. (2009). Het zichtbaar maken van de maatschappelijke impact van gezondheidsonderzoek. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 153(7), 1-6.
- Busch, A.N., Walker, A.M., & Perry, B.L. (2017). "The Framily plan": Characteristics of ties described as both "friend" and "family" in personal networks. *Network Science*, 5(1), 92-107.
- Cavagnis, M. (2021) An Ethno-Eco-Systemic perspective. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy 2021*, 42, 261–275.
- Crabtree, M., Stanley, L., Swaim, R., & Prince, M. (2022). Profiles of ecosystemic resilience and risk. *Int. J. Environ. Res. Public Health 2022*, 19, 1-23.
- Cipriano, S., & Fastré, P. (2014). Opvolging van overheidsbeleid: welke indicatoren gebruik je daarvoor? *Focus 06*. BISA.
- Dahlberg, K., Dahlberg, H. & Nyström, M. (2011). *Reflective lifeworld research*. Studentlitteratur.
- De Kemmeter, M., Mauhin, P. (2014). *Le nouveau jeu économique*. Otherways scrl.
- Dewispelaere, J. (2019). Over stuyven en bestuyven: De Stuyverij als praktijk van maatschappelijke vernieuwing. *OIKOS*, 91(3), 33-45.
- Fagardo, B., & Dewispelaere, J. (2021). *Rapportering ESF 457, project 'Activeren door middel van Stuyfplekmethodiek'*. Kenniscentrum Gezinswetenschappen.
- Fromm, E. (1956, 2014). *Die Kunst des Liebens*. DTV.
- Fromm, E. (1976, 2021). *Haben oder Sein*. DTV.
- Huyghe, C. (z.d.). *Peilen naar Impact. Praktijken vanuit de ontwikkelingssamenwerking: Vredeseilanden. Aanpak impactevaluatie*. [Powerpoint-slides].
- Leijssen, M. (2013). *Leven vanuit liefde*. Lannoo.
- Lemaitre, F., & Rombauts, A. (2016). *Framily. Hoe millennials het gezin hertekenen*. Lannoo.
- Maas, K. (2018). Impact meten voor beginners. *P+*, 17 (44), 2-5.
- Maes, W., Oliví, B., Bulteel, H., Hermy, M., & Muys, B. (2002). *Methoden en indicatoren voor de evaluatie van de ecologische aspecten van duurzaam bosbeheer*. KU Leuven, Afdeling bos, natuur en landschap, Leuven.
- Maso, I., & Smaling, A. (1998). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Boom.
- Parkinson, L. (2019). A wider perspective on family mediation: An ecosystemic approach. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 40, 62–73.
- Poelman, M., Hermans, K., & Van Audenhove, C. (2011). *Ontwikkeling van indicatoren in het kader van doelstelling 12 'Zorg' van het Pact 2020*. [Rapport 19, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin].
- Raworth, K. (2019). *Donuteconomie*. Nieuw Amsterdam.
- Sinzer B.V. (z.d.). *Impactmeting: een 10 stappenplan*. Geraadpleegd van <https://docplayer.nl/46905062-Impactmeting-een-10-stappenplan.html>
- Van Dorsselaer, I., Poppe, A., Haudenhuyse, R., & Vandensande T. (2018). *Impactgericht denken en handelen. Wat werkt voor jouw initiatief?* Koning Boudewijnstichting.
- Van Manen, M. (2014). *Phenomenology of Practice*. Routledge.

# Wie zijn we?

Het **Kenniscentrum Gezinswetenschappen** doet praktijkgericht onderzoek vanuit het perspectief van gezinnen, met als doel het versterken van hun functioneren en welbevinden. Vanuit de kracht van gezinnen willen we de verbinding tussen individuen en samenleving versterken.

Het kenniscentrum maakt deel uit van de onderzoeksgroep Sociaal-Agogisch Werk van de Odisee hogeschool. Docenten en medewerkers van de opleidingen Gezinswetenschappen, Psychosociale Gerontologie en andere opleidingen van Odisee werken samen aan onderzoeksprojecten die de inhoud en methodieken van die opleidingen versterken. Studenten participeren vaak in het onderzoek. De resultaten stromen door naar concrete vakken. De website [www.odisee.be/gezin](http://www.odisee.be/gezin) geeft meer informatie over deze opleiding.

## De auteurs

**Joris Dewispelaere** is doctor in de psychologische wetenschappen en experiëntieel psychotherapeut. Zijn onderzoek richt zich op ondersteuning van partner- en gezinsrelaties en op sociaal ondernemerschap. Hij is docent en project- en eindproefbegeleider in de opleiding Gezinswetenschappen, en als vrijwillig wetenschappelijk medewerker verbonden aan de onderzoeksgroep Klinische psychologie van de KU Leuven.

**Kathleen Emmerly** is master in de criminologie en bachelor in de psychologie. Zij is coördinator van het Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee). Ze doet onderzoek naar partnerrelaties, relatieondersteuning en gezinsbeleid, en ze doceert het opleidingsonderdeel Gezinsbeleid in de opleiding Gezinswetenschappen.

**Bo Fagardo** is master in de criminologische en seksuologische wetenschappen. Binnen Odisee werkt zij tot april 2023 als onderzoeker aan projecten rond preventieve gezinsondersteuning, sociaal ondernemerschap, partnerrelaties en relatieondersteuning, en begeleidt ze studenten Gezinswetenschappen binnen het opleidingsonderdeel 'Projectwerk II'.

**Gianni Loosveldt** is master in de rechten. Hij is onderzoeker gezinsbeleid aan het Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee) en publiceert hierrond. Zijn expertise ligt in het beleidsdomein welzijn, volksgezondheid en gezin en de juridische bepaling van gezinsthema's. Hij is lector 'Jeugdhulpverlening en recht' in de opleiding Gezinswetenschappen.

**Kristien Nys** is doctor in de pedagogische wetenschappen. Haar onderzoeksactiviteiten spitsen zich toe op preventieve gezinsondersteuning, opvoedingsondersteuning en gezinnen in een kwetsbare situatie. In de opleiding Gezinswetenschappen begeleidt ze bachelorproeven. Daarnaast is zij als vrijwillig medewerkster verbonden aan de onderzoekseenheid Gezins- en Orthopedagogiek van de KU Leuven.

**Philippe Noens** is doctor in de pedagogische wetenschappen. Zijn onderzoek richt zich op gezinsopvoeding en diverse vormen van opvoedingsondersteuning, op de relatie gezin-maatschappij en gezin-school, en op de (gezins)pedagogiek. In de opleiding Gezinswetenschappen begeleidt hij studenten Gezinswetenschappen binnen het opleidingsonderdeel 'Projectwerk II' en bachelorproef.

**Hans Van Crombrugge** is doctor in de pedagogische wetenschappen. Hij is als hoofdlector verbonden aan de opleiding Gezinswetenschappen van Odisee.

**Kenniscentrum Gezinswetenschappen**

Huart Hamoiriaan 136, 1030 Schaarbeek

 [facebook.com/gezinswetenschappen](https://facebook.com/gezinswetenschappen)

 [linkedin.com/company/kenniscentrum-gezinswetenschappen](https://linkedin.com/company/kenniscentrum-gezinswetenschappen)

 [@gezinswetensch](https://twitter.com/gezinswetensch)

[kczgezinwetenschappen.odisee.be](https://kczgezinwetenschappen.odisee.be) | [odisee.be](https://odisee.be)