

Inspiratiedag Gezinscoaching

11 december 2024, Belpaire gebouw Brussel

Verslag sessie 'Registreren en reflecteren rond gezinscoaching. impactevaluatie een last of een kracht?'

Bijdragen van:

- Nele Van den Cruyce, senior onderzoekster bij LUCAS
- Koen Hermans, hoofddocent Faculteit Sociale Wetenschappen, subdivisiehoofd van LUCAS - Centrum voor Zorgonderzoek en Consultancy en promotor van het onderzoek dat vanuit het Steunpunt WVG de vijf pilootprojecten gezinscoaching onderzocht.
- Bérénice Storms, onderzoeksmanager van Thomas More (Expertisecentrum Budget en Financieel Welzijn), onderzocht de Mechelse gezinscoachwerkingen: het Go-team, OPkomst en OPkomst+.

Procesbegeleider: Koen Devroey (Departement Zorg)

Verslaggevers: Philippe Noens en Silke Peeters (Gezinswetenschappen, Odisee hogeschool)

Overzicht

1	Beknorte beschrijving van de sessie.....	1
2	Impactevaluatie praktijk GO-team.....	2
2.1	Impactgerichte aanpak	2
2.2	Belang van Impactevaluatie.....	3
2.3	Concreet Aan de Slag met Impactevaluatie	3
3	Impactgedreven Handelen en Evalueren	4
3.1	Doelstellingen van welzijnsorganisaties	4
3.2	Betrekken van medewerkers.....	4
3.3	Wanneer kiezen voor impactevaluatie? (OECD, 2014)	5
4	Q & A.....	5

1 Beknorte beschrijving van de sessie

Gezinscoaching biedt voor gezinnen (ouders en kinderen) en organisaties op verschillende vlakken een meerwaarde. Gezinscoaching heeft impact.

Die impact in kaart brengen, hoe pak je dat aan? Wat kan een kwantitatieve of een kwalitatieve registratie of een combinatie van beiden je vertellen? Wat vraagt een registratie en de verwerking van de gegevens van de gezinscoach en de organisatie? Is dat een last of is dat een kracht? Wat leer je als gezinscoach en organisatie daaruit? En hoe breng je dat aan (lokale) beleidsmakers over?

De sprekers in deze sessie bieden je opstappen om te registreren en te reflecteren over je (dagelijks) ondersteuningswerk en om daar in de werking, mét gezinnen en betrokken actoren mee aan de slag te gaan.

2 Impactevaluatie praktijk GO-team

Bérénice storms: impactevaluatie praktijk GO-team (Onderzoeksmanager Thomas More)

2.1 Impactgerichte aanpak

Dit houdt in dat er gekeken wordt naar de resultaten van acties. Dit kan betrekking hebben op methodieken die zijn ontwikkeld om bepaalde resultaten te behalen, en op de uiteindelijke effecten die hieruit voortvloeien. Hierbij draait het om de outcomes, oftewel de uiteindelijke effecten van de inspanningen:

- Output: Hebben we onze doelgroep bereikt? Zijn zij tevreden met onze activiteiten?
- Outcomes: Wat is het netto-effect op het welzijn van de mensen waarvoor we actie hebben ondernomen?

De factoren die bijdragen aan de resultaten van het GO-team zijn van belang.

Output: Het team heeft bijgedragen aan een betere toegang tot hulp voor gezinnen die anders niet bereikt zouden worden, evenals een versterking van partners die eerder niet in beeld waren.

Outcomes: Impact moet ook op de lange termijn zichtbaar zijn; dit leidt tot blijvende verbeteringen in de levensomstandigheden. Het is essentieel om te onderzoeken in welke mate de inspanningen van het GO-team hebben geleid tot verbeteringen in de situaties van gezinnen.

Werkzame factoren:

- a. Vraaggericht en outreachend werken
- b. Nieuwe mogelijkheden voor langdurige ondersteuning
- c. Integraal, generalistisch, intensief en aanklampend
- d. Deskundigheid op het gebied van sociale rechten
- e. Empowerend en motiverend voor autonomie
- f. Door gezinnen zelf benoemd: eerlijk, empathisch, daadkrachtig, flexibel, creatief, gedreven, hulpvaardig, doorzettend, nabij, geduldig en een goede klik.

Output: Aanpak van onderbescherming

- a. Er is een toename in de instroom van gezinnen via verschillende kanalen; gezinnen die eerder niet bekend waren bij het OCMW worden toch geholpen door gezinscoaches (65,6% was al gekend, 28,7% nieuw, de rest ooit gekend).

Outcome: Voelbare verbeteringen in leefsituaties

- a. Levensomstandigheden worden op een 10-puntenschaal gemeten in verschillende domeinen, op twee verschillende momenten.
 - i. De grootste impact van gc is zichtbaar in de leefsituatie van kinderen en het omgaan met schulden.
 - ii. Er is minder impact op cultureel kapitaal.
- b. Voor de meeste gezinnen was er verbetering te zien in de situatie van 2014 ten opzichte van 2018.
- c. Gezinnen met structurele problemen worden minder goed geholpen door gezinscoaches in vergelijking met andere gezinnen.

Output: Versterking van samenwerking met partners

- a. Kinder- en gezinsorganisaties zoals Kind & Gezin en CLB ervaren ook voordelen van de samenwerking en beschouwen deze als waardevol.
- b. De politie ziet eveneens de meerwaarde van samenwerking; het TEAM heeft gezorgd voor meer rust in gezinnen met problematische opvoedingssituaties. Gezinscoaches dragen bij aan een rustige gezinsomgeving, wat de noodzaak voor politie-ingrijpen vermindert, aangezien dit veel kostbaarder is.

2.2 Belang van Impactevaluatie

1. *Luister naar ervaringen en verhalen van betrokkenen:* Wat denken zij zelf dat bijdraagt aan een betere leefsituatie? Probeer mee te denken met hun perspectief om hun keuzes beter te begrijpen – SAMEN MET hen.
2. *Ontwikkel je eigen veranderingstheorie:* Bepaal welke veranderingen gewenst zijn, wie erbij betrokken is, wat de acties zijn en wanneer deze uitgevoerd moeten worden. Ondersteun deze acties met wetenschappelijk inzicht, zoals het inschakelen van kwaliteitsvolle en competente hulpverleners, doeltreffend beleid en capabele organisaties.
3. *Evalueer en communiceer:* vorm van interne kwaliteitszorg
4. *Leer en stuur bij:* Soms komt men te laat in contact met gezinnen – trek lessen uit je ervaringen.

Belang: Zonder metingen is er geen impact. Het is cruciaal om te kunnen beoordelen of je acties effectief zijn en om verantwoordingsplicht en legitimiteit te waarborgen. Dit ondersteunt beleidskeuzes en bevordert gezamenlijk leren, wat ook motiverend werkt.

Samen leren: Een collectieve en individuele leercyclus is noodzakelijk om te ontdekken wat goed werkt.

Evalueren: Dit vraagt om een systematische aanpak om te beoordelen of je acties hebben bijgedragen aan duurzame veranderingen voor de doelgroep of de maatschappij.

Kenmerken: Het is vaak moeilijk om oorzakelijke effecten vast te stellen in sociale werkpraktijken.

Methoden: Er zijn twee belangrijke methoden:

- *Experimenten:* In medische wetenschappen wordt vaak gewerkt met klassieke experimentopzetten, zoals controlegroepen met placebo's en experimentele groepen met echte medicatie. In sociale wetenschappen is dit veel ingewikkelder vanwege ethische overwegingen, en omdat levensstandaarden moeilijk te definiëren zijn. Wat is een goede interventie om te testen? De context waarin mensen leven is zo verschillend dat je resultaten niet met zekerheid kunt toeschrijven aan een bepaalde behandeling (bijvoorbeeld gezinscoaches) of aan veranderingen binnen de context. Dit wordt onder andere behandeld in het boek "Arm maar kansrijk" over armoedebestrijding.
- *Voor- en nametingen + kwalitatieve bevragingen:* Dit vormt een logischer werkwijze binnen sociaalwetenschappelijk onderzoek. In welke mate beschouwen de betrokkenen de veranderingen in hun levenssituatie als gevolg van het optreden van gezinscoaches?

2.3 Concreet Aan de Slag met Impactevaluatie

- Bepaal de gewenste impact: Denk na over welke impact je wilt bereiken, hoe je deze wilt meten en welke doelstellingen haalbaar zijn.
- Betrek de doelgroep: Zorg ervoor dat de doelgroep van begin tot eind bij het proces betrokken is.
- SAMEN DOEN: Creëer draagvlak en betrokkenheid bij alle partijen.
- Houd het eenvoudig: Maak gebruik van registers en gegevens die al beschikbaar zijn.
- Dataopslag en verwerking: Zorg voor een eenvoudige en veilige manier van dataopslag en -verwerking.
 - Het eenduidig registreren van data kan uitdagend zijn, omdat verschillende mensen vanuit verschillende perspectieven naar situaties kijken. In je onderzoek is het

belangrijk om vooraf helder te zijn over het perspectief dat moet worden gehanteerd.

- Data-analyse: Voer analyses uit per domein, maar ook over de domeinen heen. Bepaal of er verschillen zijn op basis van de begeleider, doorverwijzer of het type gezin.

3 Impactgedreven Handelen en Evalueren

Koen Hermans en Nele Van den Cruyce, LUCAS

Hermans legt de nadruk op het vaststellen van impact, wat verder gaat dan alleen metingen. Hij benadrukt de waarde van het combineren van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Er bestaat vaak de overtuiging dat experimenteel onderzoek de enige manier is om impact te meten. Het is echter mogelijk dat zelfs binnen een experimentele groep de gewenste effecten niet worden behaald, wat aantoont dat deze methodologie niet voor iedereen de beste resultaten oplevert.

3.1 Doelstellingen van welzijnsorganisaties

1. Vage en ambigu doelstellingen: De doelstellingen van welzijnsorganisaties zijn vaak niet duidelijk gedefinieerd en kunnen interpretaties oproepen.
2. Turbulente omgeving: De organisaties opereren in een onvoorspelbare context waarin externe partijen zowel steun als tegenwerking kunnen bieden. Er bestaat ook een voortdurend politiek debat over welzijn, wat leidt tot een gebrek aan vertrouwen tussen welzijnswerkers en gezondheidswerkers.
3. Relaties als basisactiviteiten: De kern van het werk ligt in de relaties tussen personen en professionals. Dit relationele werken is moeilijk grijpbaar en ook kwetsbaar.
4. Onzekerheid in methodieken: De beschikbare methodieken bieden geen pasklare antwoorden. Ze geven handvatten maar laten veel onzekerheden bestaan.

Impact is het evalueren van veranderingen, zowel positieve als negatieve. Het is van belang om beide aspecten in overweging te nemen, omdat sommige effecten opzettelijk zijn bedoeld terwijl andere onbedoeld zijn. Het vaststellen van causale verbanden is geen eenvoudige taak. Het is essentieel om voortdurend oog te hebben voor andere indicatoren, ook voor signalen die mogelijk op een verslechtering wijzen. Door hier aandacht aan te besteden, voelen welzijnswerkers zich meer gehoord.

Uit recente bevindingen blijkt dat gezinscoaches effectief zijn, maar in andere contexten en met verschillende doelgroepen kunnen de resultaten anders zijn. Dit betekent niet dat de resultaten altijd onvoorspelbaar zijn, maar het is wel belangrijk om voorzichtig te zijn bij het interpreteren van impact.

3.2 Betrekken van medewerkers

Het betrekken van medewerkers in het proces is cruciaal. De startvragen zijn vaak moeilijk, maar moeten wel worden gesteld. Onderzoekers en beleidsmakers hebben soms een ander beeld van impact dan de medewerkers zelf.

Dr. Anna Ramaekers heeft aangetoond dat het meest theoretische instrument in de praktijk niet altijd het beste is, wat kan leiden tot een hoge uitval. Het is belangrijk om meer pragmatische vragen te stellen. Cijfers kunnen dienen als vertrekpunt en meetlat, maar ze spreken niet voor zich; er is context en interpretatie nodig.

3.3 Wanneer kiezen voor impactevaluatie? (OECD, 2014)

- Innovatief: De benadering is nieuw.
- Reproduceerbaar: Het is belangrijk om te begrijpen wat gezinscoaches precies doen voordat deze aanpak kan worden opgeschaald.
- Strategisch relevant: Metingen moeten toekomstige beleidsbeslissingen onderbouwen en huidige beleidsbeslissingen kunnen aanmoedigen tot bijstelling.
- Ongetest: Er is behoefte aan validatie van de aanpak.
- Invloedrijk: De resultaten moeten impact hebben op de relevante beleidsterreinen.

Methodiekgetrouwheid is van belang. Als we weten dat gezinscoaches een significante impact hebben en we beschikken over een werkende methodiekb beschrijving, hoeven we niet opnieuw de impact te evalueren. In plaats daarvan kunnen we ons richten op het monitoren van modelgetrouwheid, zoals gezien bij benaderingen zoals "Housing First."

4 Q & A

Publieksreactie 1

Een gezinsondersteuner van HvhK stelde dat zij elke maand cijfers moet aanleveren aan een bijzonder comité. Zij vroeg naar tips om deze rapportage zinvol te maken, omdat de huidige cijfers minder relevant lijken voor de praktijk. Hoe kan men meer body of tastbaarheid aan de resultaten van hun werk geven?

Antwoord: Het is raadzaam om in gesprek te gaan met degene die de opdracht geeft voor deze cijfers. Vraag hen waarom deze cijfers belangrijk zijn, aangezien het op dit moment meer voelt als controle. Het is ook waardevol om de cijfers zelf ter discussie te stellen, omdat ze niet veel zeggen voor jou als maatschappelijk netwerk. Het kan helpen om uit te leggen waarom deze cijfers worden gevraagd en om in de gemeenteraad het buurtwerk of andere relevante onderwerpen te schetsen. Cijfers zijn nuttig, maar politiserend werken betekent ook dat je moet aangeven waar het stopt. Soms is het beter om verhalen te delen in de gemeenteraad in plaats van enkel cijfers. Er dient te worden nagedacht over hoe op een laagdrempelige en praktische manier veranderingen inzichtelijk gemaakt kunnen worden, en welke evoluties zichtbaar zijn op verschillende levensdomeinen. Daarnaast is het belangrijk om in dialoog te treden over hoe de cijfers de werkelijke impact van jullie activiteiten niet representeren. Verhalen vertellen, of storytelling, speelt hierbij een cruciale rol.

Publieksreactie 2

Er werd een reactie gegeven over het administratieve werk en hoe de tijd die daaraan besteed wordt, ten koste gaat van de direct contactmomenten met cliënten.

Publieksreactie 3

Een andere deelnemer gaf aan dat de eerste reflex vaak komt van de subsidiërende overheid. Bijvoorbeeld, bij de 1G1P-initiatieven ligt de focus vaak op het behalen van cijfers, zoals het aantal gezinnen dat bereikt wordt. Wat kunnen wij zelf doen om politiserend te werken? Zijn wij ons wel bewust van de impact die deze vraag naar aantallen gezinnen heeft?

Antwoord: De overheid is geïnteresseerd in de outcomes, oftewel de resultaten van de programma's. Echter, ze richten zich vaak op de output, zoals het aantal gezinnen.

Publieksreactie 4

Een vertegenwoordiger van het buurtwerk in Wemmel deelde haar aanpak van politiserend werken en vertelde over haar ervaring met een soepkar op straat. Ze heeft zonder voorafgaande toestemming een vergadering ingepland met lokale beleidsmakers, wat natuurlijk veel tijd en moeite kost.

Publieksreactie 5

Een deelnemer merkte op dat er een mooi voorbeeld van storytelling werd gepresenteerd door Baldemore deze ochtend, waarin het thema is om 'kiempjes in hoofden te zaaien'.

Publieksreactie 6

Er werd ook gesproken over de soms moeilijke samenwerking met instanties zoals de politie.

Publieksreactie 7

In Mechelen werd er sterk ingezet op het aanwerven van gezinsondersteuners.

Antwoord: De conclusie van deze gesprekken is dat samenwerken meer kracht dan last met zich meebrengt.