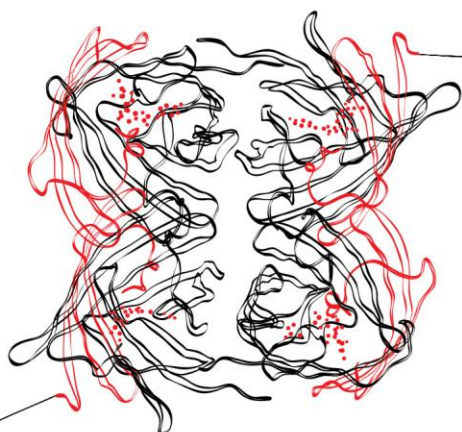
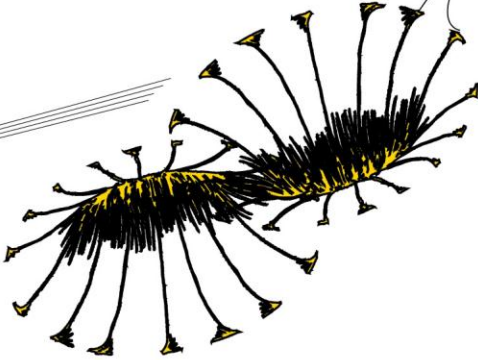




## **Notitie effect- en inzetstudie wijkcoaches Velve-Lindenhof**

Pieter-Jan Klok  
Bas Denters  
Mirjan Oude Vrielink

Juni 2012



## **Inleiding**

Onderdeel van het onderzoek zou een vergelijkende studie zijn naar de effectiviteit en de efficiëntie van de werkwijze van de wijkcoaches in vergelijking tot een reguliere werkwijze (zonder wijkcoaches). Het uitgevoerde onderzoek geeft inzicht in de effectiviteit van de werkwijze. De beoogde werkwijze is in de praktijk door de wijkcoaches gerealiseerd. Daarbij is vruchtbaar samengewerkt met de partners en is het mogelijk gebleken om de wijkbewoners op de beoogde wijze te ondersteunen. Dit heeft geleid tot tevreden partners en tot tevreden bewoners. Verder is vastgesteld dat er bij veel bewoners sprake is van sociale stijging ten gevolge van de ondersteuning door de coaches. Enerzijds door op basis van een voor- en een nameting (en tussentijdse metingen) te kijken of de veranderingen die zijn opgetreden in de leefsituatie van cliënten verband houden met aard en duur van de begeleiding van de wijkcoaches. Daarnaast is een vergelijkend onderzoek uitgevoerd naar veranderingen in door wijkbewoners gerapporteerde verbeteringen in hun leefsituatie en hun toekomstverwachtingen op die gebieden. Dit onderzoek is uitgevoerd onder bewoners van Velve-Lindenhof en het controlegebied Stevenfenne/Stadsveld-Zuid.<sup>1</sup> Dit survey-onderzoek betrof weliswaar geen panel-onderzoek waarbij we individuele bewoners in de tijd hebben gevolgd (zoals bij het dossier-onderzoek wel is gebeurd), maar het biedt wel mogelijkheden om de gemiddelde ontwikkelingen in de twee buurten te vergelijken, waardoor zicht wordt gekregen op de geaggregeerde ontwikkelingen in de twee gebieden. Het biedt evenwel geen inzicht in de wijze waarop de bewoners bij oplossen van hun problemen al dan niet zijn ondersteund door hulpverleners en de inzet aan hulpverlening die hiermee gepaard is gegaan.

De opdracht om de effectiviteit en inzet van de wijkcoaches via een aanvullende studie te vergelijken met de effectiviteit en inzet van reguliere hulpverlening (in een andere wijk) bleek uiteindelijk niet op wetenschappelijk verantwoorde wijze uitvoerbaar. In deze notitie maken we duidelijk welke factoren hierbij een rol hebben gespeeld.

Er zijn in een dergelijk onderzoek twee centrale onderwerpen waarop keuzes moeten worden gemaakt:

1. De selectie van de onderzoeksgroepen in het gebied van de wijkcoaches (de experimentele groep: door wijkcoaches ondersteunde bewoners) en in een controlegebied (de controlegroep);
2. De meting van de effectiviteit van de aanpak en de inzet van de verschillende hulpverleners in beide groepen.

Hieronder bespreken we de verschillende manieren waarop het onderzoek met betrekking tot deze keuzemogelijkheden kan worden vormgegeven, en welke problemen daarbij zijn ontstaan.

## **Vergelijking van de groepen op basis een aselechte steekproef**

De beste manier om tot een experimentele groep (met wijkcoaches) en een controlegroep (zonder wijkcoaches) te komen is een aselechte steekproef van bewoners uit de gebieden van de wijkcoaches en een controlegebied. Deze personen dienen bij de start van het project te worden geselecteerd, waarna vervolgens kan worden vastgesteld of ze gedurende de looptijd ondersteuning hebben gehad en zo ja door wie en in welke mate (met welke personele inzet) en met welke resultaten. Indien de bewoners uit het controlegebied voldoende vergelijkbaar zijn met die uit het treatment gebied, dan leidt de aselechte wijze van selecteren van bewoners er toe dat de onderzochte controlegroep ook daadwerkelijk vergelijkbaar zal zijn met de geselecteerde treatmentgroep. Op deze wijze wordt goed zichtbaar of de outreachende werkwijze van de wijkcoaches er ook toe leidt dat meer personen met problemen door de wijkcoaches worden gesignaleerd en geholpen (minder personen met problemen blijven uit het zicht van de hulpverleners). Bovendien kan door een vergelijking van de resultaten en

---

<sup>1</sup> Hierover is gerapporteerd in de deelrapportage 'De wijkcoach in de ogen van wijkbewoners en effecten van de wijkaanpak Velve-Lindenhof op de leefsituatie van wijkbewoners'.

de ondersteuningsinzet op het niveau van beide groepen een uitspraak worden gedaan over de effectiviteit en efficiëntie van de twee werkwijzen.

#### *Grootschalig duur surveyonderzoek, uitgebreide gegevensverzameling door hulpverleners*

Nadeel van een aselechte steekproeftrekking is dat – omdat er in de bevolking nu eenmaal slechts relatief weinig mensen zijn met problemen – twee grote steekproeven moeten worden getrokken zodat een zinvolle vergelijking van door de wijkcoaches en traditionele hulpverleners behandelde cliënten mogelijk is. Daarbij dient in beide groepen te worden nagegaan of en in welke mate er op de diverse leefgebieden gedurende de projectperiode sprake was van problemen. Voor zover dat het geval is dient vervolgens ook te worden nagegaan in welke mate de personen in kwestie zijn ondersteund, welke personeelsinzet hiermee gepaard is gegaan en welke resultaten er zijn gerealiseerd. In het gebied van de wijkcoaches bestaat door de gekozen werkwijze een goed overzicht van de ondersteuning van de bewoners, maar in de controlebuurt ontbreekt een dergelijk overzicht. Daar zou op basis van persoonsgegevens van de geselecteerde bewoners bij alle relevante organisaties moeten worden nagegaan of er dossiers over deze personen bestaan en of er sprake is geweest van hulpverlening op de probleemgebieden waar de wijkcoaches zich mee bezighouden. Dit levert niet alleen een onevenredige hoeveelheid werk op, maar stuit mogelijk ook op privacy-bezwaren. Bij de start van het onderzoek is dan ook geconcludeerd dat deze methode binnen de randvoorwaarden van het project niet haalbaar was.

#### **Vergelijking van vergelijkbare personen**

Een andere methode om tot een vergelijkbare controlegroep te komen is om uit te gaan van bewoners die door de wijkcoaches zijn ondersteund en door ‘matching’ een controlegroep vast te stellen van personen die zoveel mogelijk identieke problemen kennen. Bij een selectie van personen die door de wijkcoaches zijn ondersteund wordt dan per persoon iemand uit de andere buurt gezocht met zoveel mogelijk vergelijkbare problemen. Vervolgens kan worden vastgesteld welke resultaten er zijn bereikt en hoeveel inzet er is gepleegd bij de personen die zijn ondersteund door de wijkcoaches en de vergelijkbare groep van personen in de controlegroep. De selectie van ‘matchende’ personen voor de controlegroep kan op verschillende manieren gebeuren.

Om te beginnen kan er worden gezocht naar *feitelijk bestaande personen* die woonachtig zijn in een andere stadsbuurt en voorkomen in hulpverleningsdossiers. In dit geval is het zaak om personen te vinden met problemen en situaties die in voldoende mate vergelijkbaar zijn (voldoende goed ‘matchen’) om een verantwoorde vergelijking van resultaten en gepleegde inzet te kunnen realiseren. Matching van feitelijke gevallen die bekend zijn uit dossiers heeft als voordeel dat op basis van feitelijk gerealiseerde inzet en daadwerkelijk bereikte resultaten een vergelijking kan worden gemaakt.

#### *Bureaucratische last, werkelijke vergelijkbaarheid cases en inschatbaarheid inzet*

Daar staat tegenover dat het achterhalen van deze gegevens veel tijd en moeite kost, zowel voor de onderzoekers als voor de hulpverleners, aangezien deze gegevens niet standaard per bewoner beschikbaar zijn. Om te beginnen kost het de nodige moeite om personen te vinden die op grond van een algemene omschrijving te zien zijn als ‘matchende gevallen’.<sup>2</sup> Vervolgens is het voor de betrokken hulpverleners lastig om over de looptijd van de ondersteuning een goede inschatting te maken van de hoeveelheid arbeidsinzet die hiermee gepaard is gegaan. Die ondersteuning spreidt

---

<sup>2</sup> In het onderzoek is deze methode op zijn haalbaarheid onderzocht: er is met de nodige moeite een selectie gemaakt van circa 15 verschillende dossiers uit het bestand van de wijkcoaches, waarbij 15 min of meer vergelijkbare gevallen zijn geselecteerd uit het bestand van personen die zijn ondersteund door reguliere hulpverlening, buiten het werkgebied van de wijkcoaches. Dit beperkte aantal gevallen maakt het moeilijk om een betrouwbare uitspraak te doen over de effecten van de twee werkwijzen.

zich niet zelden uit over een periode van twee tot drie jaar, waardoor het voor een inschatting achteraf noodzakelijk is om de dossiers over die periode te raadplegen.<sup>3</sup> Bovendien zorgt een lange periode voor wisselingen in de personele bezetting van de ondersteuners, waardoor de ondersteuners van het eerste uur ten tijde van de meting niet meer beschikbaar zijn. Door deze problemen is het bijzonder moeilijk om in de praktijk een meting van de ondersteuningsinzet en de resultaten te realiseren die betrouwbaar genoeg is om tot een goede vergelijking van de twee werkwijzen te komen.

Daar komt nog bij dat het vinden van werkelijk vergelijkbare cases in de praktijk lastig is gebleken. Iedere persoon en situatie is immers tot op zekere hoogte uniek, waardoor verschil in resultaat en ondersteuningsinzet niet alleen het gevolg kan zijn van verschil in de werkwijze, maar ook van verschillen in die persoonlijke kenmerken en situatie. Zeker voor de betreffende doelgroep kunnen kleine, niet te abstraheren verschillen in persoonlijke situatie een grote impact hebben op de resultaten. Het te meten effect van het verschil in werkwijze (dat we willen vaststellen), dreigt dan te worden 'vervuild' door het effect van verschillen in de situatie van de bewoners. Zelfs cases die bij initiële selectie nog als 'min of meer vergelijkbaar' worden ingeschat, blijken bij nadere beschouwing aanzienlijk te verschillen in termen van de relevante problemen en persoonlijke omstandigheden.<sup>4</sup>

### **Vignetmethode**

Een methode om dit mogelijke vervuilingseffect te omzeilen is het werken met de methode van 'vignetten', waarbij op grond van feitelijke gevallen een meer algemeen 'type van probleemsituaties' wordt onderscheiden en beschreven in een vignet. Een vignet bestaat uit een ideaaltypische beschrijving van een case, hier een bewoner met een kenmerkende combinatie van problemen op de verschillende probleemgebieden en een algemene omschrijving van diens persoonlijke situatie. Vervolgens kan dan aan hulpverleners uit beide gebieden worden gevraagd hoeveel inzet zij zouden plegen bij een persoon met dit samenstel van kenmerken en welke resultaten hierbij doorgaans worden bereikt. Omdat er wordt gemeten op basis van een algemene omschrijving die voor beide groepen (treatment- en controlegroep) dezelfde is, is er sprake van een 'perfecte match' tussen 'personen' die worden vergeleken en zal er dus alleen sprake zijn van het meten van het effect van de werkwijze. Een eerste nadeel van de methode is het hypothetische karakter van de vraagstelling ("wat als...?"), waardoor twijfels kunnen rijzen aan het realiteitsgehalte van de gegeven antwoorden.

Bijkomend nadeel voor beide varianten van de matching-strategie is dat ze het onmogelijk maken om het effect te bepalen van de outreachende werkwijze van de wijkcoaches (door hun kennis van de bewoners en de integrale aanpak zien zij problemen die anders niet of veel later zouden worden opgemerkt). Onderzoekt men werkelijke probleemgevallen, dan komen personen met onopgemerkte problemen per definitie niet in de dossiers van de hulpverleners in het controlegebied voor. Indien er

---

<sup>3</sup> In het onderzoek is er voor gekozen om op basis van een meting aan het einde van het project de ondersteuningsinzet en de resultaten te meten. Op dat moment is pas duidelijk hoeveel inzet er is geweest en welke resultaten zijn bereikt. Uiteraard is het mogelijk om in een eerder stadium aan hulpverleners te vragen om gedurende het traject de inzet en de resultaten bij te houden. Voor wat betreft de resultaten is dit bij de wijkcoaches ook gebeurd. Bij de controlegroep zijn deze gegevens niet op deze wijze bijgehouden, omdat pas in een later stadium naar matchende personen is gezocht. Bovendien werd voorzien dat het bijhouden van dergelijke gegevens door andere hulpverleners dan de wijkcoaches (in verschillende partnerorganisaties) als een te grote administratieve last zou worden ervaren. Uit het procesonderzoek bij de wijkcoaches is gebleken dat deze administratieve belasting ook als hoog werd ervaren.

<sup>4</sup> Zoals hiervoor in de voetnoten is aangegeven is geprobeerd om de methode van selectie van vergelijkbare personen in de praktijk uit te voeren. De conclusie was echter dat het niet mogelijk is gebleken om op basis van deze methode een betrouwbare vergelijking van de twee werkwijzen te realiseren.

wordt gekozen voor de vignettenmethode dan vormt een omschrijving van de problemen van de betreffende 'persoon' de basis van het vignet en de inschatting van de te verwachten inzet en resultaten. Daarmee worden de problemen die bij deze persoon spelen noodzakelijkerwijs al aan de hulpverleners prijsgegeven. Het effect van de outreachende en integrale probleemidentificatie bij de wijkcoaches, die in de reguliere hulpverlening ontbreekt, is dan dus niet meer vast te stellen.<sup>5</sup>

### **Conclusie**

Het is bijzonder lastig gebleken om op een verantwoorde manier uitspraken te doen over de effectiviteit en de efficiëntie van de werkwijze van de wijkcoaches in vergelijking tot de werkwijze die elders in de gemeente wordt gehanteerd. Op voorhand is er in dit onderzoek voor gekozen om geen gebruik te maken van de methode van de aselechte steekproeftrekking. Deze werkwijze zou vragen om grootschalig surveyonderzoek en om uitgebreide gegevensverzameling door hulpverleners omtrent hun gepleegde inzet. En zelfs met deze kostbare inzet (die dus niet zou worden besteed aan directe hulpverlening) zou het lastig zijn gebleken harde wetenschappelijke uitspraken te doen, mede gezien de invloed van externe ontwikkelingen zoals veranderingen in de reguliere hulpverlening. Daarom is indertijd gekozen voor een alternatieve, op matching gebaseerde werkwijze. Bij beide varianten van de matching die zijn overwogen en beproefd bleken echter 'werkende weg' onoverkomelijke bezwaren. Dit betekent dat we ons in deze wetenschappelijke studie niet kunnen wagen aan een precieze inzet- en effectiviteitsvergelijking ten opzichte van de reguliere aanpak. Het onderzoek geeft echter enkele stevig onderbouwde aanwijzingen die het gedachtegoed dat ten grondslag lag aan de wijkcoaches ondersteunen.

---

<sup>5</sup> Er is in eerste instantie een poging gedaan om de vignettenmethode gebruiken. Redenen hiervoor waren dat de matching van personen op deze wijze op een zuivere manier kan plaatsvinden en de verwachting dat het inschatten van met name de personeelsinzet bij de hulpverlening zou kunnen gebeuren zonder intensief dossier-onderzoek. Bij het ontwikkelen van de vignetten bleek echter dat de ondersteuning van de bewoners door de wijkcoaches in veel gevallen een dynamisch karakter heeft: gedurende de ondersteuning worden op verschillende momenten andere problemen aangepakt en door veranderingen in de situatie van de bewoners ontstaan ook weer nieuwe problemen die om ander ondersteuning vragen. Deze dynamiek in de probleemsituatie is lastig in een vignet te beschrijven. Bovendien is geen oplossing gevonden voor het al genoemde probleem dat de integrale probleemsituatie van de bewoner in het vignet wordt prijsgegeven.