

# Effect van het sociaal werk: voorbeelden en tips uit de praktijk

## Kwadraad en Kübra

- Sociaal werk organisatie in Zuid-Holland en Utrecht-West
- 600+ sociaal werkers, 70+ bedrijfsvoering
- Actief in 34 gemeenten
- Stand alone, samenwerkingsverbanden
- 20 diensten/werksoorten (o.a. maatschappelijk werk, sociaal raadslidenwerk, Wet Tijdelijk Huisverbod, welzijnswerk)


- Adviseur innovatie en transformatie  
> portefeuille: effect van ons werk
- Achtergrond: onderzoeker
- 6 jaar werkzaam in het sociaal domein > expertise in (impact)onderzoek, monitoring en evaluatie

# Waar ga je (mee) beginnen?



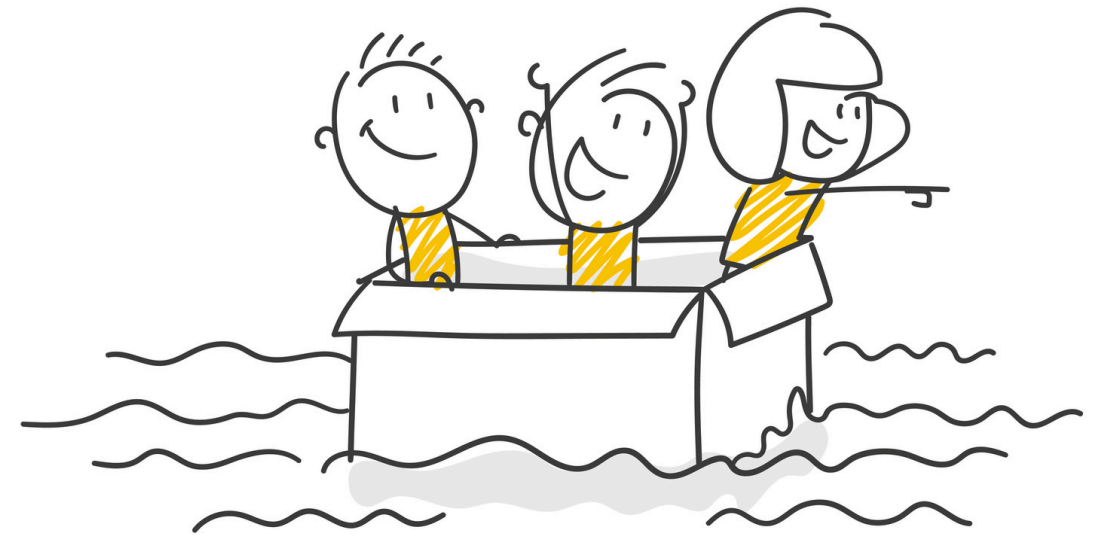
# De stip op de horizon

- Van doel naar middel
- Van afrekenmechanisme naar samenwerkingsversterker
- Van affirmatief naar disruptief
- Van reactief naar proactief
- Van solo naar samen
- Van 'extra corvee' naar standaard voor iedereen



(Praktijk en samenlevings)kennis  
verbinden en gebruiken in dienst van  
een veerkrachtige samenleving met  
gelijke kansen voor iedereen.

# Waarom wil je aan de slag met impact?



Wat belemmert je hierin/ houd je tegen?





# Het verhaal van Kwadraad

Ons doel

Wij ondersteunen mensen bij situaties waar zij in het leven tegenaan lopen, zoals schulden, geweld, scheiden, eenzaamheid en verlies. Wij helpen hen bij het vinden van duurzame oplossingen waar zij met eigen talent en netwerk aan werken.

Onze waarden

Menselijk in de kern

Persoonlijk en betrokken

Gelijkwaardig samenwerken

Zelf denken, doen en groeien

Midden in de wereld staan

Verschil maken

Onze aanpak

**Breed en Specifiek - Preventief en Collectief**

Wij kijken met een brede blik naar mensen in hun leefomgeving. We bieden informatie en advies, ondersteuning of verwijzen door. Wij brengen mensen met soortgelijke uitdagingen samen in effectieve programma's. En werken waar mensen zijn: op school, thuis, in het ontmoetingscentrum in de wijk, bij de huisarts en op onze localities.

Hoe doen we dat?

Wendbare en lerende organisatie

We werken vanuit standaarden

We werken autonoom binnen heldere kaders

We benutten onze gezamenlijke intelligentie en leren continu

We richten ons op de energie en de 1e stap voorwaarts

Ontwikkelingen in de samenleving

De samenleving staat onder druk

Anders kijken naar hulpverlening

Vaak een focus op een (medische) oplossing

De kracht van het sociaal domein benutten

Druk op zorg en hulpverlening blijft toenemen

Domain overstijgend samenwerken

Onze strategische programma's

**Het effect van ons werk**

- Het effect op cliënten en inwoners
- Ervaringen van onze partners
- Continu leren, aanscherpen en onderbouwen

**Koersthema's 2023-2025**

- Bouwen aan een sterke sociale basis
- Een sterke verbinding met de eerstelijnszorg
- Effectieve overbrugging naar (en van) zwaardere zorg

**Ontwikkelen met Kwadraad**

We investeren in leren op verschillende lagen: persoonlijk, het team en de organisatie.

Ik zoek hulp



Geld & Werk



Relatie & Scheiden



Overlast & Geweld



Gezin & Opvoeding



Buurt & Inburgeren



Eenzaamheid & Verdriet

→ Ik zoek hulp bij een ander onderwerp

→ Nieuws

Werken bij Kwadraad?  
Vrijwilliger worden?

Partners & opdrachtgevers

## Kennisdeling en zichtbaarheid

- Landingspagina
- [Inspiratiegids](#) met stappenplan
- Reflectie- en duidingssessies
- Interne workshops met medewerkers
- Uitwisseling met andere organisaties

## Resultaat?

- Steeds meer eigen
- Meerwaarde voor de praktijk
- Profilering en positionering > experts

 Zoeken

TEL: 088 900 4000

→ Openingstijden en info

→ Inloggen Mijn Kwadraad

Home ›

## Effect van ons werk

We willen als Kwadraad het effect van ons werk meer zichtbaar maken. Zo maken we duidelijk welke bijdrage sociaal werk levert aan de maatschappij. Vanuit de beleving van onder andere inwoners, medewerkers en samenwerkingspartners brengen we de toegevoegde waarde van ons werk in kaart. Hiermee verkrijgen we nieuwe inzichten die ons helpen mensen nóg beter te ondersteunen.



### Werken met impact: een praktische gids voor sociaal werkers



Klik op bovenstaande afbeeldingen om inspiratie op te doen rondom het meten van effect van sociaal werk en een stappenplan hoe je hiermee zelf aan de slag kunt gaan.

## Hoe meten wij bij Kwadraad ons werk?

Nadat we samen met andere sociaal werk organisaties een effectmetingstraject zijn gelopen bij Sociaal Werk Nederland, hebben we de geleerde lessen en ervaringen meegenomen en een eigen aanpak ontwikkeld. Met behulp van kritieke prestatie indicatoren (KPI's) maken we resultaten van activiteiten of diensten inzichtelijk en kunnen we de bijdrage die we leveren inzichtelijk maken. Het leereffect staat hierin centraal. Dat betekent dat we met de resultaten van de KPI's die we monitoren, kritisch kijken naar ons werk met als uitgangspunt hiervan te leren en verbeteren.

Lees verder onder de foto.





# Werken met impact: een praktische gids voor sociaal werkers

## Stappenplan

### Zelf aan de slag met effect meten van sociaal werk

Hoe pak je effectmeting in de praktijk aan? Wie betrek je er allemaal bij en waar begin je? Verken waar je staat en vanaf welke stap je het beste kunt aanhaken.



## Groepswork in Woerden

**Gemeente Woerden en Kwadraad investeren extra in preventieve en collectieve ondersteuning.** Hierdoor kunnen meer trainingen en voorlichtingen worden gegeven. Er is echter weinig inzicht in de impact van groepswork op inwoners. Met beter zicht hierop kan worden bepaald welke activiteiten het beste aansluiten op de behoefte van inwoners en het meest effectief zijn. Samen besluiten ze om de resultaten van groepswork van drie trainingen inzichtelijk te maken.

**Deze resultaten ondersteunen bij het omzetten van tijdelijke middelen in structurele middelen.**

**Effect: Collectief werken wordt beter geborgd in Woerden.**

### STAP 1

#### Aan de slag



##### Reflecteer

Waarom wil je een effectmeting doen? Het is belangrijk om duidelijk te hebben wat je wilt leren en wie je hierbij betreft. Denk na over de doelen die je wilt bereiken en waarom dit relevant is voor jouw werk.



##### Doe

Ga in gesprek met je collega's, samenwerkingspartners en/of opdrachtgevers over je motivatie en verwachtingen. Kies een thema dat belangrijk is voor je werk en waar je daadwerkelijk invloed op hebt. Breng de activiteiten en aanpakken in kaart die onder dit thema vallen.



##### Durf

Maak tijd vrij. Bespreek intern of financiële middelen beschikbaar zijn. Wijs een initiatiefnemer aan als je het effect meten in teamverband gaat oppakken. Begin met een top drie van activiteiten en aanpakken die je als eerste wilt onderzoeken. Begin klein zodat het haalbaar is en je snel aan de slag kunt.



##### Uitkomst

Je weet waarom je met effectmetingen wilt starten, welke ambities je hebt en wie betrokken zullen zijn. Het onderwerp, het bijbehorende doel en de trekker(s) zijn duidelijk.



##### Tip

Laat je inspireren door de werkwijze en voorbeelden in het Kwaliteitskompas van Movisie.

## Schoolmaatschappelijk werk in Krimpenerwaard

Sinds 2023 meten schoolmaatschappelijk werkers het effect van procesmatige, één op één ondersteuning aan kinderen.

- Beleving van het kind, de ouders en leerkracht
- Gedrag van het kind
- Korte vragenlijst bij kinderen in groepswork

Nu willen de schoolmaatschappelijk werkers ook het effect van de ondersteuning aan scholen weten.

- Voorlichtingen aan leerkrachten over groepsdynamiek en pesten
- Meedenken met intern begeleiders over lastige situaties met ouders
- Ondersteunen van de directeur met visieontwikkeling rondom preventie
- Voelen leerkrachten zich genoeg geholpen bij vragen over psychosociale ontwikkeling van kinderen?

Samen met een adviseur van Vak en Productontwikkeling (VPO):

- Behoeften in kaart brengen
- Betrokkenen bij eerste verkenning: schooldirectrice, beleidsadviseur jeugd, medewerker Centrum Jeugd en Gezin

## STAP 2

### Wat willen we weten?



#### Reflecteer

Welke resultaten van de activiteit wil je zichtbaar maken, hoe kun je hiervan leren en het inzetten om de impact van je werk te versterken? Hoe kun je met deze resultaten mensen nog beter ondersteunen?



#### Doe

Praat met de professionals en betrokkenen, zoals accounthouders of beleidsadviseurs van de gemeente, inwoners of professionals vanuit andere disciplines waarmee je samenwerkt. Verken samen de belangrijkste kerntaken waaruit deze dienst of activiteit bestaat, de doelgroep, welke middelen je gebruikt, met wie het team samenwerkt hierin en wat volgens jullie de toegevoegde waarde is voor de doelgroep. Dat laatste is wat je uiteindelijk gaat toetsen in de volgende stap.



#### Durf

Betrek ook opdrachtgevers bij een verkenningsgesprek, zoals accounthouders, beleidsadviseurs of schooldirecteuren. Dit zorgt ervoor dat alle belangrijke partijen vanaf het begin betrokken zijn en er een gezamenlijk uitgangspunt en referentiekader is.



#### Uitkomst

Helder is met welke aanpak of activiteit er wordt gestart en er is een goed beeld over uit welke kerntaken deze bestaat, welke partijen hier invloed op kunnen uitoefenen en wat de toegevoegde waarde hiervan is voor welke doelgroepen.



#### Tip

Gebruik het Business Canvas Model tijdens het verkenningsgesprek om een duidelijk beeld te krijgen van de aanpak of dienst waarvan je de impact wilt begrijpen.

Kernpartners	Kernactiviteiten	Toegevoegde waarde	Cliëntrelatie	Cliëntgroep(en)
<p><b>Intensieve samenwerking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•IB-er</li> <li>•Brugfunctionaris</li> <li>•Leerkracht</li> <li>•Opvoed adviespunt</li> </ul> <p><b>Signaleren en verwijzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Jeugdarts</li> <li>•Verpleegkundige</li> <li>•Alert for you</li> <li>•Algemeen maatschappelijk werk</li> </ul> <p><b>Kansen voor de toekomst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Jongerenwerk/ Gro-up – groep 7 en 8</li> <li>•BSO's</li> </ul> <p>(Vooral op het gebied van signaleren, voorlichting en voorzieningen.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Leerkracht begeleiden vanuit de context van de klas wanneer er kinderen zijn die procesmatige begeleiding krijgen</li> <li>•Leerkrachten met signalen opvangen en meedenken over wat er nodig is</li> <li>•Voorlichting over SMW aan ouders en leerkrachten en andere thema's op basis van behoefte organiseren/faciliteren</li> <li>•Collectief aanbod met én zonder aanmelding</li> <li>•Actieve rol spelen in het vormgeven van een gezamenlijke visie met de school</li> <li>•Deelname aan intervisie gesprekken op basis van behoefte</li> <li>•Groepsobservaties in de klas (psychosociaal advies over groepsdynamiek)</li> <li>•Ondersteuning bij <u>mediation</u> gesprekken (met ouders)</li> <li>•School informeren over actuele voorzieningen in de wijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Korte lijntjes met school/ ouders/verzorgers &gt; betere ondersteuning kind</li> <li>•Beleving kind: ervaart ondersteuning als normaal en laagdrempelig en zit beter in eigen vel</li> <li>•Voorkomen specialistische hulp</li> <li>•Leerkrachten en <u>staff</u> en ouders voelen competent over eigen ondersteuning aan kind (handvatten, vaardigheden, kennis)</li> <li>•Werkdruk leerkrachten vermindert/ ontstaat meer ruimte vanwege ondersteuning SMW</li> <li>•Meer vragen van leerkrachten aan SMW (zichtbaarheid groter)</li> <li>•Meer gebruik van bestaande voorzieningen (groepswork of in de wijk) voor volwassenen en kinderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Van reactief naar proactief</li> <li>•Structureel aanwezig als onderdeel van het team ipv 'in en uit'</li> <li>•Dichtbij en toegankelijk</li> </ul> <p><i>Sidenote:</i> Belangrijk: in gesprek gaan over de rol en taken van SMW, IB, brugfunctionaris, JGZ, alert for you, kindercoach &gt; hoe verhoudt iedereen tot elkaar en blijft er overzicht en blijft het eenvoudig?</p> <p style="text-align: center;"><b>Kanalen</b></p> <p>Op school en daarbuiten (<u>outreaching</u>)</p>	<p><b>Leerling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Die geen procesmatige begeleiding krijgt</li> <li>•4 tot en met 12 jaar</li> </ul> <p><b>Ouders/verzorgers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ook medeopvoeders</li> </ul> <p><b>School</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<u>Onderwijs-ondersteunend</u> personeel</li> <li>•Leerkrachten</li> </ul>

## Sociaal raadsliedenwerk in Hoeksche Waard

Een groep sociaal raadslieden verkent met beleidsmedewerkers van de gemeente hoe het effect van sociaal raadsliedenwerk in kaart gebracht kan worden.

- Huidige cliëntregistratie kost veel tijd en levert niet altijd betrouwbare informatie op

Tijdens het gesprek:

- Business Canvas Model wordt ingevuld
- Nieuwe afspraken over verantwoording worden gemaakt

Tweede verdiepingsslag:

- Kijken naar onderzoeken en modellen voor meetinstrumenten of indicatoren
- KPI-model van Sociaal Werk Nederland wordt onderzocht
- Indicatoren over leefgebied 'financiën' zoals “% personen dat gebruik maakt van aanvullende inkomensvoorzieningen en/of armoederegelingen”

In overleg met Informatiemanagement:

- Metingen kunnen met aanpassingen via het eigen systeem geregistreerd worden

## STAP 3

### Hoe meten we dat?



#### Reflecteer

Op welke manier maak je de toegevoegde waarde van je activiteit of dienst zichtbaar? Welke informatie kun je verzamelen om dit te doen op een betrouwbare manier die niet belastend werkt voor de professional en cliënt/inwoner?



#### Doe

Bepaal vooraf welke indicatoren (signalen) je gaat gebruiken. Kijk om je heen, wat weten en meten anderen over deze aanpak of activiteit en doel? Onderzoek hoe je deze indicatoren kunt gaan meten. Denk aan een vragenlijst, interview, of focusgroepen (groeps gesprekken). Bedenk ook wáár je dit gaat vastleggen. Bijvoorbeeld in het elektronisch cliëntendossier (ECD) of een enquêtesysteem zoals Forms of Survey Monkey? Betrek iemand met ervaring en kennis. Maak in deze fase afspraken over wie de resultaten vastlegt en analyseert.

gewerkt om je aanpak door te lopen en gedachten uit te wisselen. Met kennis en inspiratie uit je omgeving kun je alleen maar een nóg betere effectmeting opzetten.



#### Uitkomst

Het is duidelijk met welke meetinstrumenten (indicatoren) je resultaten in kaart gaat brengen, wie de metingen daadwerkelijk doet en wanneer en in welk systeem de metingen worden vastgelegd. Iedereen die de activiteit of dienst levert is op de hoogte van de metingen.



#### Tip

Kijk eens naar het KPI-model van Sociaal Werk Nederland. Deze bestaat al uit een set aan indicatoren waarmee je resultaten op verschillende leefgebieden kunt meten.



REGISTRATIE IN HET ELEKTRISCH CLIËNTENDOSSIER	KPI
<p><b>Binnenkomst en (eventuele) doorverwijzing van cliënt</b></p> <p><b>Op welk(e) domein(en) had de cliënt een hulpvraag?</b>            AWB (Algemene wet bestuursrecht)            Belasting: lagere overheden            Financieel: Rondkomen, schulden, beslag            Juridisch: Arbeidsrecht            Juridisch: Consumentenrecht            Juridisch: Gezondheidsrecht            Juridisch: Huurrecht en overig wonen            Juridisch: Onderwijs en studiefinanciering            Juridisch: Personen en familierecht            Juridisch: Strafrecht            Juridisch: Vreemdelingenrecht            Juridisch: WMO            Uitkeringen: Participatiewet (alg. bijstand, bijz. bijstand, etc.)            Uitkeringen: UWV, SVB, Pensioenen            Overig</p> <p><b>Welke vorm van ondersteuning heeft de cliënt gekregen?</b>            Bemiddeling            Betalingsregeling(en)            Bezwaar / Beroep            Doorverwijzing naar schulddienstverlening            Informatie en Advies            Invullen formulier / digitale aanvragen            Klacht            Praatpaal / Klankbord            Voorzieningencheck            Overig</p> <p><b>Verslagleggingsrubriek (o.a. inhoud voorzieningencheck)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. % cliënten waarbij gebruik van inkomensaanvullende voorzieningen is gerealiseerd.</li> <li>2. % cliënten waarbij een voorzieningscheck is gedaan.</li> <li>3. % getroffen betalingsregelingen.</li> <li>4. % cliënten doorverwezen naar een vorm van schulddienstverlening.</li> </ol>

## Vragenlijst over de hulp van de schoolmaatschappelijk werker (start)

Je kind krijgt hulp van een maatschappelijk werker op school. Die helpt je kind om zich beter te voelen en makkelijker te leren. We willen graag weten of de hulp goed werkt. Daarom hebben we een paar vragen voor jou, voor de juf of meester van je kind, en voor het kind zelf. De vragen gaan over het gedrag of de situatie waar je kind last van heeft. Je vult deze vragenlijst twee keer in: aan het begin en aan het einde van de hulp. Zo kunnen we zien of er iets veranderd is.

Als je kind twee huizen heeft, omdat de ouders niet meer samenwonen, dan krijgen allebei de ouders dezelfde vragenlijst. Vul de vragenlijst in zoals het bij jou thuis gaat.

### Gegevens

Hoe vaak komt het gedrag of de situatie waar je je zorgen over maakt voor bij je kind thuis?\*

- Nooit
- Soms (een of meer keer per maand)
- Regelmatig (elke week)
- Vaak (meerdere keren per week)
- Heel vaak (elke dag)
- Altijd (meerdere keren per dag)

Geef een cijfer van 1 tot en met 10.

Een 1 betekent dat je er *helemaal geen last* van hebt. Een 10 betekent dat je er *veel last* van hebt.

Hoeveel last heb jij als ouder van dit gedrag?\*

- 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

invuller

Start- of Slot meeting

## STAP 4

### Begin met meten



#### Reflecteer

Hoe zorgen we ervoor dat de metingen op een eenduidige manier worden gedaan en vastgelegd? Hoe voorkomen we dat de metingen extra stress of druk opleveren voor zowel professionals als inwoners?



#### Doe

Voer de metingen uit volgens de gekozen werkwijze. Leg alles op eenzelfde werkwijze en zorgvuldig vast in het juiste systeem. Wijs iemand aan die de dataverzameling volgt en overleg periodiek om de voortgang te bespreken en eventuele knelpunten op te lossen.



#### Durf

Wees bereid om je aanpak aan te passen als blijkt dat de werkwijze of indicatoren niet de gewenste informatie of kennis oplevert. Verken andere, passende opties met de ervaringen die je hebt opgedaan. Neem hierin iedereen die vanaf het begin erbij is betrokken goed mee.



#### Uitkomst

Iedereen weet welke resultaten op welke manier gemeten worden en in welk systeem. Er is hier eenduidigheid en duidelijkheid over. Er ligt een eerste set aan resultaten van de effectmeting, en je hebt de werkwijze uitgetest en, indien nodig, aangescherpt.

Ervaat minder last na de ondersteuning.



65% van de kinderen



67% van de ouders



63% van de leerkrachten

74% van alle ouders

63% van alle leerkrachten



Geeft aan dat het gedrag waar zorgen over wordt gemaakt is verminderd na de ondersteuning.



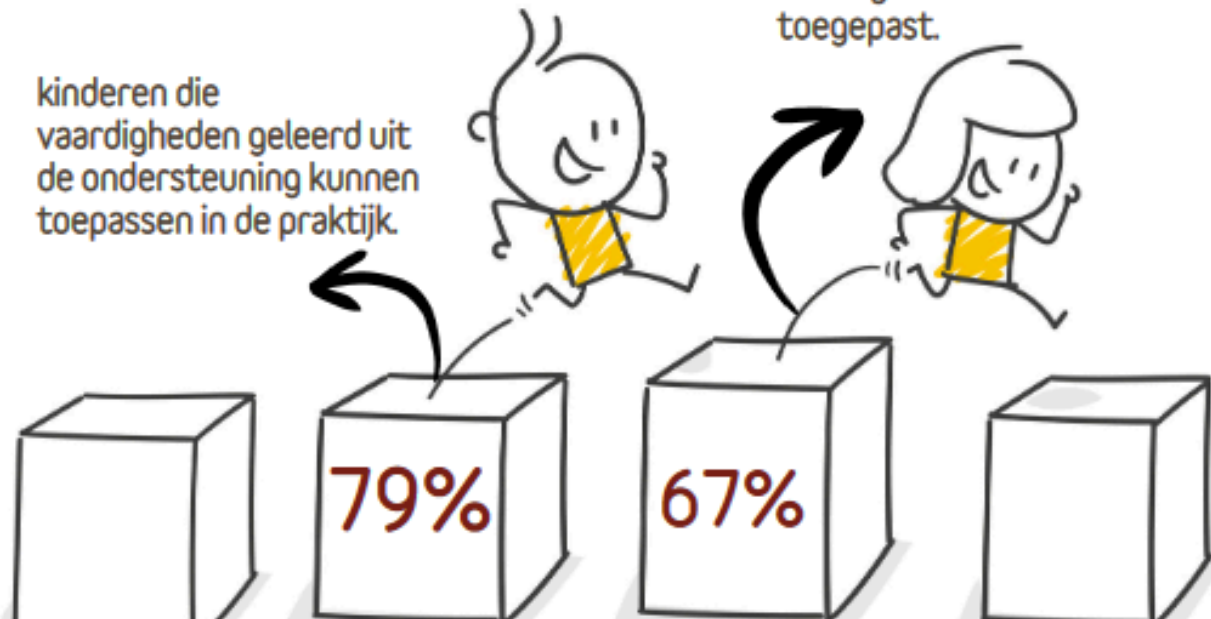
waarvan 2/3 aangeeft minder last te hebben in vergelijking met de eerste aanmelding

7% van de kinderen

Komt binnen 6 maanden terug met dezelfde ondersteuningsvraag

kinderen die zelf een voorbeeld kunnen geven wanneer ze de geleerde vaardigheden hebben toegepast.

kinderen die vaardigheden geleerd uit de ondersteuning kunnen toepassen in de praktijk.



## STAP 5

### Resultaten duiden, gebruiken en delen



#### Reflecteer

Wat vertellen deze resultaten ons over het effect van de activiteit of dienst? Herkennen wij deze resultaten in de praktijk? Aan welke knoppen kunnen we draaien om nóg betere resultaten te kunnen boeken? Wat kunnen wij in ons werk aanpassen op basis van deze inzichten?



#### Doe

Gebruik de resultaten van de effectmeting als onderlegger om in gesprek te gaan over het effect van de activiteit of dienst. Organiseer een bijeenkomst om de resultaten te bespreken en samen te reflecteren op wat deze betekenen voor jullie werk. Bespreek ook welke aanpassingen nodig zijn om de effectiviteit van de aanpak of activiteit te verbeteren.



#### Durf

Deel je resultaten met anderen! Zo sta je open voor feedback en kun je input ophalen voor verbeteringen. Bovendien kan dit ook inspirerend werken voor anderen om aan de slag te gaan met effect. Daag jezelf uit om de resultaten ook echt toe te passen in de praktijk. Maak hiervoor een actieplan en houd iedereen (intern en extern) die vanaf het begin betrokken is geweest op de hoogte van de voortgang.



#### Uitkomst

Resultaten zijn gedeeld met alle relevante partijen en is er een concreet plan om de bevindingen in de praktijk toe te passen.



## STAP 6

### Evaluëren en bijsturen



#### Reflecteer

Wat hebben we geleerd van het hele effectmetingsproces? Welke successen hebben we behaald en waar kunnen we nog verbeteren?



#### Doe

Plan een evaluatiebijeenkomst met alle betrokkenen om terug te kijken op het effectmetingstraject. Bespreek wat goed ging, wat beter kan en hoe de aanpak van de effectmeting in de toekomst geoptimaliseerd kan worden. Gebruik deze evaluatie om lessen te trekken voor volgende metingen en om de aanpak waar nodig bij te sturen.



#### Durf

Durf kritisch te kijken naar wat niet werkte en wees bereid om veranderingen door te voeren, zoals methoden aanpassen, proberen van nieuwe meetinstrumenten of zelfs doelen bijstellen.



#### Uitkomst

Er is een helder beeld van wat het effectmetingstraject heeft opgeleverd, welke verbeteringen mogelijk zijn en hoe de opgedane kennis kan worden ingezet voor toekomstige projecten.

## Tips & tricks

### Voorwaarden

- Eigenaarschap en trekkersrol
- Ondersteuning vanuit expertise
- Altijd aansluitend op de praktijk

### Uitgangspunten

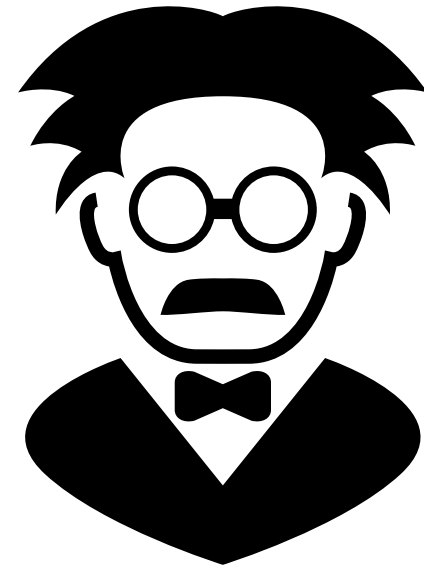
- Begin waar de energie zit
- Er zijn meerdere wegen naar Rome
- Als je kan leren, kun je ook verantwoorden
- **Wij zijn geen wetenschappers, maar sociaal werkers: claim it, show it, own it**





# (Samen)werken met impact: Doe je mee?





Niet alles dat meetbaar is telt, en niet alles  
dat telt is meetbaar.

Albert Einstein



Kübra Kaşıkçı