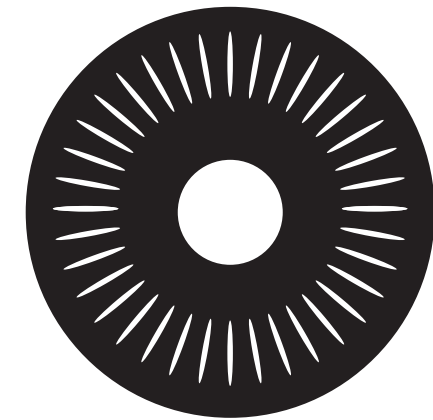


Innoveren verveelt niet:



van onderzoek naar
lectoraat

bo



**Innoveren
verveelt niet: van onderzoek
naar lectoraat**

Voorwoord

Veertien jaar werkte ik bij de Rijksuniversiteit Groningen toen ik in 2002 de overstap maakte naar het toenmalige Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen. Zoals het hoort bij een afscheid, ontving ik veel felicitaties van mijn toenmalige collega's. Felicitaties die vergezeld gingen van bezorgde vragen over mijn rol als leidinggevende. Leverde ik mij niet over aan de waan van alledag? Mocht ik nog wel kritisch zijn ten opzichte van het onderzoeksobject? Werd het nu 'u vraagt, en wij draaien'? Kon ik mijn creativiteit kwijt? Terugkijkend, maar als onderzoeker zou evaluerend beter op zijn plaats zijn, kan ik mijn collega's van toen geruststellen.

Werken bij een gemeentelijk onderzoeksbureau is ontzettend innoverend. Op alle fronten: (beleids)inhoudelijk, methodologisch, organisatorisch en strategisch. Een dergelijk bureau staat midden in de gemeentelijke organisatie met haar dynamiek tussen burgers, raad, college van B & W en het ambtelijke apparaat. Tegelijkertijd is geaccepteerd en gewaarborgd dat ze een onafhankelijke positie inneemt. De nabijheid van het beleid maakt het mogelijk om een binnenperspectief te combineren met analyse en objectieve reflectie over wat er aan de hand is. De roep om monitoring en evaluatie wordt immers steeds groter. Monitoring en evaluatie zijn instrumenten die de gemeente van feedback voorzien. Ze kunnen gebruikt worden om te controleren of om van te leren. Als leren van belang is en niet controleren, dan is het niet alleen belangrijk te weten wat er geleerd kan worden, maar ook hoe de gemeente leert. Gaat het de ene keer erom te leren van de uitkomst, de andere keer om te leren van het proces? Is het verstandig om tussentijds feedback te geven om van te leren? En wat betekent een beleidsbijstelling voor het onderzoek? Onderzoeken en leren zijn binnen het bureau geen twee gescheiden grootheden. Voortdurend moet de vraag worden gesteld wat de beste verhouding in dit ene specifieke onderzoeksproject is. Het is een hele klus om dit om te zetten in een realistische en methodologisch verantwoorde aanpak. Weten wat er aan de hand is, wat er speelt, maakt het eenvoudiger om met een opdrachtgever in gesprek te gaan over de onderzoeksaanpak. Gevraagd wordt om maatwerk. Van Bureau Onderzoek wordt verwacht van alle markten thuis te zijn. Het team bestaat uit specialisten uit meerdere disciplines, zowel wat betreft beleids-

terrein als methodologie. Hierdoor is niet iedereen overall voor inzetbaar, wat wel eens puzzelen met zich meebrengt. Maar in tegenstelling tot wat mijn oud-collega's dachten, is er veel creatieve ruimte en innovatiekracht bij Bureau Onderzoek. De kunst is creativiteit en innovatie te combineren met productie. Het onderzoeksproject moet op tijd af zijn. Omdat er meerdere onderzoekers betrokken zijn bij een project, vraagt dit veel afstemming. Vertragingen leiden tot spanningen in het team die weggenomen moeten worden. En hoe zit het met de benodigde afstand ten opzichte van het beleid en hoezeer laat Bureau Onderzoek zich leiden door druk van de politiek of de ambtelijke opdrachtgever? Net zoals bij de universiteit speelt peer review een belangrijke rol. Bij Bureau Onderzoek wordt bij tijd en wijle op het scherpst van de snede gedebatteerd over onderzoeksopzet, -methode of interpretatie van data.

Dergelijke debatten ontstaan vaak spontaan. Het zijn uitingen van toewijding en betrokkenheid bij correct onderzoek. Deze toewijding en betrokkenheid zijn diepliggende competenties, verbonden met de waarden en normen en de persoonlijkheid van de onderzoeker. Als de onderzoekers over deze competenties beschikken, dan maakt de organisatorische positie niet zoveel uit. Zij voeren het debat wel, zij houden elkaar scherp.

Vijf jaar hoofd Bureau Onderzoek, nooit een dag verveeld, nooit een dag zonder uitdaging. Waarom dan wat anders, waarom het lectoraat Arbeidsparticipatie? Omdat het op mijn weg kwam. Een voor mij onbekende weg door drie werelden: onderzoek, (beleids)praktijk en onderwijs. Kortom, een weg met nieuwe horizonten.

Louis Polstra

Innoveren verveelt niet: van onderzoek naar lectoraat

TERUGBLIK OP DE AFGELOPEN VIJF JAAR

Per 1 augustus 2002 maakte Louis Polstra de overstap van de Rijksuniversiteit Groningen naar de gemeente Groningen waarna hij gedurende vijf jaar hoofd van Bureau Onderzoek is geweest. Hij is een inspirerende en inhoudelijk sterk betrokken leidinggevende geweest met een "drive" voor vernieuwing. Hiermee heeft hij de kwaliteiten van de afdeling en van iedere medewerker versterkt. Zijn ambitie was beleid en onderzoek nader tot elkaar te brengen en we kunnen concluderen dat dit hem goed gelukt is. Bureau Onderzoek heeft zich als kennisinstituut, als inhoudelijke onderzoeks- en als gesprekspartner ontwikkeld

binnen het domein Mens en Welzijn, met thema's als Werk, Inkomen en Integratie, Leefbaarheid & Veiligheid, Jeugd en Zorg en Welzijn.

De combinatie van zijn kennis en onderzoekservaring binnen de maatschappelijke opvang met de al binnen Bureau Onderzoek aanwezige kennis over het werken met grote databestanden leidde tot de ontwikkeling van de Dak- en thuislozenmonitor. Met als parel op de kroon de SPSS-prijs die Bureau Onderzoek in 2006 voor deze monitor in ontvangst mocht nemen van de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek. Deze monitor is weer de start geweest voor andere monitoren op het terrein Mens en Welzijn met één belangrijke overeenkomst: gebouwd rondom het beleid. ➤

Ook heeft Louis zich ingezet voor technische ontwikkelingen zoals het Stadspanel Groningen en de internetpeiling bij de publieksenquête Groninger Forum. Deze enquête was spannend, want alle aandacht was erop gericht. Het resultaat mag er zijn.

Daarnaast is er de afgelopen jaren gewerkt aan een sterke kwalitatieve onderzoeksrichting bij Bureau Onderzoek. Face-to-face interviews en groepsinterviews hebben hun nut de afgelopen jaren bewezen. Met name de combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden staat steeds meer in de belangstelling van opdrachtgevers.

Geen afscheid maar samenwerking

Bij zijn komst naar Bureau Onderzoek in augustus 2002 heeft Louis direct aangegeven: ik doe dit maximaal vijf jaar en daar heeft hij zich bijna tot op de dag aangehouden. Hij vindt dat het goed is dat er van tijd tot tijd iemand anders aan het hoofd staat. Sinds 1 september 2007 is Louis werkzaam als lector bij de Hanzehogeschool Groningen en werkt hij samen met docenten en studenten en met de gemeenten Assen, Leeuwarden, Emmen en Groningen aan de opzet en uitvoering van een onderzoeksprogramma op het gebied van arbeidsparticipatie.

Bureau Onderzoek neemt geen afscheid van Louis maar gaat juist een samenwerking aan met het lectoraat Arbeidsparticipatie, een samenwerking die de afgelopen maanden al vorm heeft gekregen. Een onderzoeker van Bureau Onderzoek met de portefeuille Werk en Inkomen maakt deel uit van de kenniskring van het lectoraat. Inmiddels verrichten Louis en deze onderzoeker al samen onderzoek, bijvoorbeeld naar Energy Camp. Gezamenlijk beoordelen ze de resultaten van een experiment waarbij door middel van een kortdurende training wordt geprobeerd bij hoogopgeleide klanten van Sozawe de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.

Louis en Bureau Onderzoek weten elkaar goed te vinden en zullen de komende jaren gebruik maken van elkaars deskundigheid.

Over deze afscheidsbundel.....

Innovatie en visie zijn kenmerkend voor de tijd dat Louis hoofd van Bureau Onderzoek was.

Maar een ding kreeg Louis, hoezeer hij er ook op hamerde, niet van de grond, namelijk jaarlijks drie publicaties het licht doen zien. Om aan zijn wens alsnog tegemoet te komen, hebben verschillende onderzoekers van Bureau Onderzoek als cadeau een afscheidsbundel geschreven met maar liefst vijf artikelen. Hierin beschrijven we resultaten van beleidsonderzoek dat onder leiding van Louis in de afgelopen vijf jaar is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Groningen.

Vijf artikelen en we gaan ervoor om de komende jaren te komen tot gezamenlijke publicaties van de lector Arbeidsparticipatie en Bureau Onderzoek en Statistiek!!

Louis, bedankt voor de afgelopen vijf jaar en we verheugen ons op onze nieuwe samenwerking.

Monique Beukeveld, Marcel Daalman, Juraima Elias, Willem Hartholt, Klaas Kloosterman, Alfons Klein Rouweler, Mayan van Teerns, Jeanine Vosselman en Henk Witvoet.

April 2008

INHOUDSOPGAVE

Pagina 6. Leren door te reflecteren: Hoe werk jij?

Monique Beukeveld en Jeanine Vosselman beschrijven de resultaten van een handelingsonderzoek dat Bureau Onderzoek bij de dienst Sozawe van de gemeente Groningen heeft verricht. Hiermee is een begin gemaakt met een methodiek voor een uniforme klantbenadering.

Pagina 14. Monitoren: Van telefoon naar toetsenbord?

Mayan van Teerns heeft het effect van het enquêteren via telefoon versus internet onder de loep genomen. Sinds 1996 enquêteert de gemeente Groningen haar burgers telefonisch over leefbaarheid en veiligheid in het kader van het GSB-beleid. Personen met vaste telefoonaansluitingen vormen steeds sterker een selectie van de bevolking. Internet is steeds wijder verbreid, en enquêteren via internet is veel goedkoper. De onderzoeksvraag die zij in dit artikel behandelt, is: Kan voor de enquête Leefbaarheid & Veiligheid (deels) worden overgeschakeld op internetenquêteren?

Pagina 22. Arbeidsreïntegratie: Van ongelukjes naar een bewuste strategie

Klaas Kloosterman schrijft een pleidooi voor een nieuwe onderzoeksmethodiek naar de effectiviteit van trajecten. Kern van de nieuwe onderzoeksbenadering is een diepgaande analyse vooraf van de aangeboden trajecten naar werk, gekoppeld aan eenzelfde soort analyse van de bereikte resultaten achteraf.

Pagina 30. Op weg naar een noordelijke Dak- en thuislozenmonitor

Jeanine Vosselman en Monique Beukeveld gaan in op de noordelijke Dak- en thuislozenmonitor. De start van deze monitor is gelegen in de stad-Groningse Dak- en thuislozenmonitor waarmee Bureau Onderzoek in opdracht van en in samenwerking met de dienst OCSW van de gemeente Groningen in 2004 onder leiding van Louis is begonnen.

Pagina 40. Publieksenquête ten behoeve van het Groninger Forum: Een blik achter de schermen

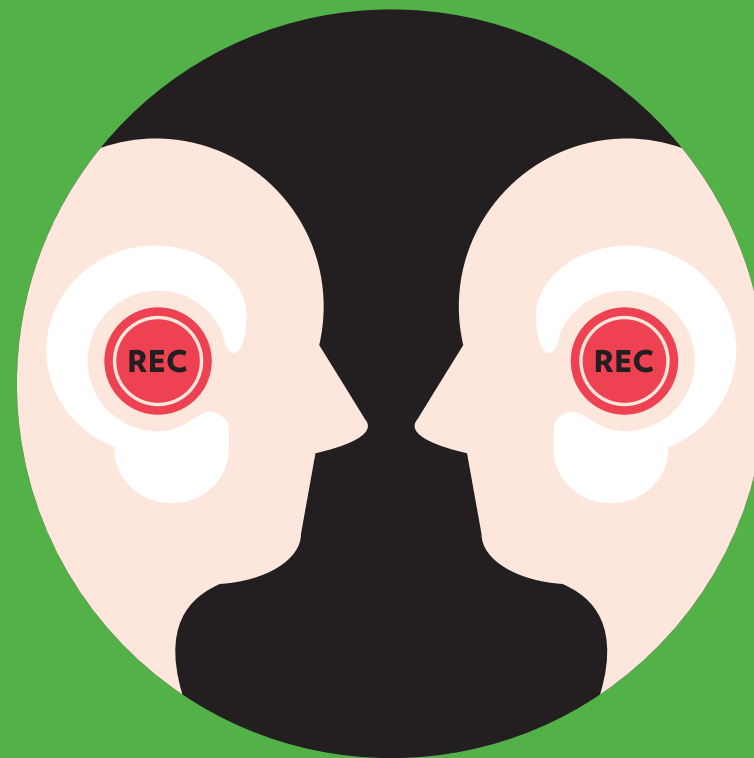
Marcel Daalman beschrijft de werkwijze van de internetpeiling van het Groninger Forum. Bureau Onderzoek heeft deze internetpeiling georganiseerd. Er is hard gewerkt achter de schermen en er is veel werk verricht waar niemand wat van afweet. In het artikel doet Marcel hiervan verslag.

LEREN DOOR TE REFLECTEREN: *hoe werk jij?*

Een handelingsonderzoek naar de professionalisering van medewerkers van sociale diensten.

Monique Beukeveld
Jeanine Vosselman

Bureau Onderzoek van de Gemeente Groningen heeft bij de dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE) van dezelfde gemeente, een handelingsonderzoek verricht waarmee een begin is gemaakt met een methodiek voor een uniforme klantbenadering. De onderzoekers hebben hiervoor een methodiek ontwikkeld om tot de beste lijn van handelen te komen. Het idee is om de medewerkers een instrument in handen te geven bij het kritisch en reflexief analyseren van het eigen handelen. Door middel van duo-interviews, waarbij twee medewerkers elkaar interviewen, wordt zicht verkregen op hun handelen in het werkproces. In de duo-interviews staan twee vragen centraal: “Hoe doe je het als professional?” en “Waarom doe je het zo?” Uit de duo-interviews volgen leerresultaten die direct vertaald kunnen worden naar het praktische handelningsniveau.



INLEIDING

Lange tijd lag het accent bij de gemeentelijke sociale diensten op het verstrekken van de bijstandsuitkering. De afgelopen jaren is er veel veranderd in de sociale zekerheid. De focus werd steeds sterker op werk gericht. Ten eerste is het belangrijk alle burgers actief te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven. Ten tweede ligt de verantwoordelijkheid bij de klanten zelf, de sociale diensten ondersteunen. Het doel hiervan is tweeledig: zoveel mogelijk burgers actief en zo weinig mogelijk mensen in de bijstand. Dit betekent voor de medewerker een andere manier van werken. De inhoud van het werk komt meer centraal te staan dan de te volgen procedures. Van de medewerker wordt een meer uniforme werkwijze verwacht. En men zal op een transparante wijze verantwoording moeten afleggen over zijn handelen. Reflectie speelt daarbij een belangrijke rol. Ten aanzien van een veranderingsproces in een organisatie moeten

medewerkers dan ook leren en durven sommige patronen los te laten om hiermee ‘nieuwe’ zaken te ontdekken. Het streven is het ontwikkelen van een gemeenschappelijk perspectief en het eenduidig benaderen van de klant.

Bureau Onderzoek van de Gemeente Groningen heeft bij de dienst SOZAWE, een handelingsonderzoek verricht waarmee een begin is gemaakt met een methodiek voor een uniforme klantbenadering. Met behulp van dit onderzoek proberen we de werkvloer, medewerkers en hun leidinggevenden, meer grip te geven op hun handelen. Het is een uitdaging om ten behoeve van de klant te werken aan een methodiek die door alle medewerkers wordt gehanteerd, ongeacht het team waarin men werkt. Uitgangspunt blijft het leveren van maatwerk aan de klant. Het moet resulteren in professionele verbetering, klantgericht werken, transparanter werken en intercollegiale toetsing. ➤

HANDELINGSONDERZOEK

Handelingsonderzoek is te definiëren als het verbeteren van het handelen van mensen door middel van onderzoek. Het handelingsonderzoek is opgezet als een methodiekontwikkelingsproject. Van Lieshout (1992) onderscheidt twee typen van methodiekontwikkeling. De ene variant richt zich op het ontwikkelen van methodiek. De andere richt zich op de implementatie daarvan. In het onderzoek worden de medewerkers actief ingeschakeld in de ontwikkeling van de methodiek.

Zo is sprake van een dynamisch onderzoeksproces, dat een combinatie is van onderzoek, interventie in de praktijk en leren. Volgens Boog e.a. (2001) is er dan sprake van een handelingsonderzoek.

Methodiek

Het handelen van medewerkers is het gevolg van een bepaalde volgorde en systematiek; de methodiek in engere zin. Bij deze methodiek gaan we uit van de volgende vier elementen:

Beginsel:

een methodiek kent een omschrijving van een gehanteerd uitgangspunt ten aanzien van zowel de legitimiteit als de effectiviteit van het handelen (Baart, 1994). Een voorbeeld van een beginsel is: alle klanten van de sociale dienst moeten worden geactiveerd.

Strategisch model:

op basis van het gehanteerde beginsel wordt een zogenaamd strategisch model ontwikkeld of gekozen. Bij de sociale dienst is dat bijvoorbeeld een marktmodel. De klant wil een uitkering. Dat kan, maar daarvoor moet hij wel aan bepaalde voorwaarden voldoen zoals werken aan werk.

Tactiek:

het strategisch model kan verder worden geoperationaliseerd in handelingsaanwijzingen en de volgorde van handelen waarmee het gewenste resultaat binnen het strategisch model kan worden bereikt. Hier komt het systematisch handelen van de medewerker terug.

Methoden en technieken:

bijvoorbeeld onderhandelingstechnieken, netwerkanalyses of motiverende gespreksvoering.



Reflectie; een weg waarlangs leren en veranderen tot stand wordt gebracht.

Door de verbinding van het handelen met het juiste gehanteerde beginsel wordt het handelen ingebed in de missie en visie van de organisatie. Verandering in het een heeft gevolgen voor het ander. Met dit onderzoek willen we zicht krijgen op de wijze waarop de principes van de sociale dienst (professioneel, betrouwbaar en slagvaardig) terugkeren in het dagelijks handelen van de medewerkers. We willen de beste lijn van handelen ("the best practice") ontwikkelen waarmee het beste resultaat wordt bereikt. Deze werkwijze biedt handvatten voor andere medewerkers.

DUO-INTERVIEWS

De onderzoekers hebben een methodiek ontwikkeld om tot de beste lijn van handelen te komen. Het idee is om de medewerkers een instrument in handen te geven bij het kritisch en reflexief analyseren van het eigen handelen. Middels duo-interviews waarbij twee medewerkers van een team elkaar interviewen, wordt zicht verkregen op hun handelen in het werkproces.

staan twee vragen centraal: "Hoe doe je het als professional?" en "Waarom doe je het zo?" Om drie redenen is voor het duo-interview gekozen. Casusbesprekingen eindigen nogal eens in emotionele debatten over goed en slecht handelen. Persoonlijke morele opvattingen van de medewerker gaan bij het ontbreken van een gedeelde methodiek een dominante rol spelen. Daarnaast biedt een duo-interview gespreksruimte. De gekozen interviewvorm zorgt voor een heldere taakverdeling tussen de interviewende en de geïnterviewde medewerker. De interviewende medewerker dient zich te onthouden van commentaar op wat de geïnterviewde professional naar voren brengt. Het gaat erom een analyse te maken van de inhoudelijke argumentatie van het handelen.

Duo-interviews zetten aan tot reflectie en leren

Een duo-interview vereist een zeer veilige gespreksituatie. Van Haaster (1991) spreekt in dit verband over het creëren van een conversatieruimte binnen een onderzoek. In de duo-interviews

Twee vragen staan centraal: “Hoe doe je het als professional?” en “Waarom doe je het zo?”



Bovendien is het voor de interviewende medewerker bij de voorbereiding aanleiding te reflecteren op het onderwerp: “Hoe doe ik het zelf?” De geïnterviewde medewerker wordt door de vragen ‘gedwongen’ tot reflectie op zijn handelen.

Ten slotte moet het antwoord tijdens het interview geïnterpreteerd worden in het licht van het onderwerp, de eerder gestelde en mogelijke andere vragen. Opnieuw een proces van reflectie, maar dan van de medewerker die interviewt. Jacobs (2000) geeft vier kenmerken van reflectie die van toepassing zijn op de duo-interviews. Het eerste kenmerk is dat het gebeurtenissen uit het verleden in verband brengt met actuele gebeurtenissen. Het tweede kenmerk is dat er een aanleiding nodig is om het reflectieproces in gang te zetten; deze aanleiding kan zowel positief als negatief geladen zijn. De kritische, zelfbewuste houding ten opzichte van het onderwerp is het derde kenmerk van reflectie. Het vierde kenmerk is dat reflectie een weg is waarlangs leren en veranderen tot stand gebracht kan worden (Jacobs, 2000).

Een resultaat van de duo-interviews is dan ook dat hieruit leerresultaten volgen die direct vertaald kunnen worden naar het praktische handelingsniveau (vgl. het sociaal leerconcept van Wildemeersch uit 1995).

Interviewinstructie en werkwijze duo-interviews

Bij dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE) is bij aanvang van het onderzoek een werkgroep geformeerd waarin alle geledingen van de

organisatie en de onderzoekers zitting hadden. In deze werkgroep is onder meer een selectie gemaakt van de belangrijke onderwerpen binnen het werkproces. Deze onderwerpen dienden als input voor de duo-interviews. De onderwerpen waren: het eerste contact met de klant, houding en gedrag van de klant, betrouwbaar zijn, motiveren en activeren, handhaven, samenwerking, zorg en uitstroom. De medewerkers hebben een instructie van de onderzoekers gekregen over het te voeren ‘interview’. In de instructie zijn de medewerkers enkele interviewtechnieken bijgebracht. Het duo-interview is met behulp van een mp3-speler opgenomen als informatiebron voor de onderzoekers. Na afloop van het interview hebben de medewerkers aan de hand van een evaluatie-formulier verslag gedaan van hun ervaringen met betrekking tot het duo-interview. Deze ervaringen waren eveneens een informatiebron voor de onderzoekers.

Ervaring van de medewerkers

Het duo-interview is in de ogen van de medewerkers een adequaat instrument gebleken dat aanzet tot reflectie. Daarbij gaat het niet alleen maar om de procedure van interviewer-geïnterviewde en het zich verdiepen in één gespreksonderwerp. Het vormt vaak een soort

Een methodiek voor een uniforme klantbenadering.

rustpauze in de hectiek van alledag. Het kan leiden tot een gedeeld veranderd inzicht. Vervolgens is het zaak deze inzichten om te zetten in het veranderen van het handelen.



HET RESULTAAT: BEST PRACTICE

Het resultaat van dit handelingsonderzoek is een best practice van het wederzijds handelen van de medewerkers van SOZAWE Groningen, verwoord in circa tweehonderd duo-interviews. Een selectie van deze duo-interviews is geanalyseerd door de onderzoekers. Deze analyse heeft geresulteerd in een tweetal rapportages: “Hoe werk jij?” en “Hoe werken wij?” Om een indruk te geven van de best practice beschrijven we een aantal handelwijzen die steeds weer door medewerkers in de duo-interviews als cruciaal zijn bestempeld voor een optimale dienstverlening aan de klant.

Het eerste contact met de klant

Het eerste contact met de klant is van groot belang voor het opbouwen van een professionele relatie met de klant. Heet de klant welkom. Dat betekent dat de medewerker ervoor zorgt dat de klant zich op zijn gemak kan voelen door als medewerker een open houding aan te nemen, de klant serieus te nemen en door maatwerk te leveren. Iedere klant heeft zijn eigen verhaal, mogelijkheden en beperkingen. Uitgaan van de mogelijkheden van de klant is wat de medewerkers voorstaan, waarbij zij rekening houden met beperkingen van de klant.

Verantwoordelijkheid van de klant

Een ander uitgangspunt is de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Benadrukt wordt om de klanten zoveel mogelijk zelf te laten nadenken over wat ze nodig hebben om het doel te bereiken. Het zijn dan hun eigen ideeën waar je samen mee verder kunt. Bovendien laat de consultant klanten ook zoveel mogelijk zelf aangeven waar hun kwaliteiten liggen.

Doorvragen

Doorvragen op wat de klant vertelt, wordt veelvuldig genoemd in duo-interviews. Om de informatie van de klant te krijgen die je als medewerker nodig hebt om hem te leren kennen, is doorvragen onvermijdelijk. Hierbij is het dan ook van belang goed te letten op de houding en het non-verbale gedrag van de klant. Om erachter te komen wat iemand denkt, heeft gedaan, wat zijn kwaliteiten en belemmeringen zijn en hoe gemotiveerd hij is, moet de medewerker doorvragen.

Om de informatie van de klant te krijgen die je als medewerker nodig hebt om hem te leren kennen, is doorvragen onvermijdelijk.

Korte lijnen

Korte lijnen, goede informatievoorziening en goede interne en externe samenwerking leveren een grote bijdrage aan professioneel handelen ten opzichte van de klant. Transparantie naar de collega's en andere instellingen kan ervoor zorgen dat er korte lijnen ontstaan; aansluiten bij al bestaande trajecten levert een meerwaarde op voor het maatwerk voor je klant. Een andere meerwaarde van deze transparantie is dat men van zijn collega's kan leren en dat men het geleerde kan toepassen in de eigen praktijk.

OPBRENGST

De onderzoekers en de projectleider hebben de opbrengst van de interviews voorgelegd aan de teams van de betrokken afdelingen, bestaande uit de medewerkers en hun directe leidinggevenden. Deze terugkoppeling heeft twee doelen. Ten eerste het aanbrenge van verdieping en uitbreiding door de medewerkers, in feite een tweede reflectieronde. In het verlengde daarvan het delen van resultaten, zodat er methodische richtlijnen kunnen worden geformuleerd voor het optimaliseren van de methodiek. Deze aanwijzingen zijn vervolgens meegenomen in de opbrengst van het onderzoek.

Op weg naar implementatie

De afgelopen twee jaar is er door professionals en onderzoekers gewerkt aan een uniforme werkwijze voor een professionele klantbenadering.

De vervolgstap is het implementeren van de best practice. Deze implementatie realiseert zowel een professionele klantbenadering als het bevorderen van deskundigheid op het vakgebied. Daardoor neemt de kwaliteit in het professionele handelen verder toe.



Geraadpleegde literatuur

- Baart, A. (1994). Het span voor de bokkewagen: levensbeschouwing en methodiekontwikkeling. In: J.A. Baart, H. Kunneman & Chr. Boon (red.). Methodiekontwikkeling & levensbeschouwing. Utrecht: SWP.
- Boog, B., D. van der Meer & L. Polstra (2000). Handelingsonderzoek: hoe doe je het? In: F. Wester, A. Smaling & L. Mulder (red.), Praktijkgericht kwalitatief onderzoek. Bussum: Coutinho.
- Haaster, G. van (1991). Wartaal: een onderzoek naar methoden van competentieverhoging in de geestelijke gezondheidszorg. Amsterdam: Thesis.
- Jacobs, G. (2000). De paradox van kracht en kwetsbaarheid. Utrecht: SWP.
- Lieshout, P. van (1992). Metamethodiek: de methodiek van de methodiekontwikkeling. Tijdschrift Sociale Interventie, 1, vol. 3, 159-166.
- Schout, G. (2004). Zorgvermijding en zorgverlamming. In: G. Lohuis, L. Polstra & G. Schout (red.). Creativiteit in knellende omstandigheden. Utrecht: SWP.
- Wildemeersch, D. (1995). Een verantwoorde uitweg leren: over sociaal-agogisch handelen in de risicomaatschappij. Nijmegen: Katholieke Universiteit Nijmegen.

Moni- toren: *van telefoon naar toetsenbord?*

Mayan van Teerns



Overschakelen naar enquêteren via internet voor een bestaande monitor.

Sinds 1996 enquêteert de gemeente Groningen haar burgers telefonisch over leefbaarheid en veiligheid. Personen met vaste telefoonaansluitingen vormen steeds sterker een selectie van de bevolking. Internet is steeds wijder verbreid, en enquêteren via internet is veel goedkoper. De onderzoeksvraag is: Kan voor de Enquête leefbaarheid en veiligheid (deels) worden overgeschakeld op internetenquêteren? De belangrijkste uitkomst van dit onderzoek is dat via internet andere antwoorden worden gegeven dan door de telefoon, ook door groepen met dezelfde demografische kenmerken. In het algemeen is men via internet minder positief. Er kan dus niet probleemloos worden overgeschakeld op internetenquêteren zonder de vergelijkbaarheid met de bestaande dataverzameling op het spel te zetten. Dit geldt ook voor overschakelen naar de enquêtemethode van de nieuwe landelijk uniforme Veiligheidsmonitor.

PROBLEMSCHETS

Al sinds 1996 enquêteert de gemeente Groningen eens in de twee jaar haar inwoners over leefbaarheid en veiligheid. Doordat er steeds meer behoefte is aan betrouwbare informatie op wijk- en buurtniveau gaat het om steeds grotere aantallen respondenten; 5.625 in 2006. Het telefonisch enquêteren beslaat de helft van de onderzoekskosten. Een steeds groter deel van de bevolking heeft een mobiele telefoon, en geen vaste telefoon meer (ongeveer 50 procent in 2006). Krimpende respons als gevolg van veelvuldig bellen door direct-marketing bureaus (SCP, 2005 en van der Werf, 2004) doet zich bij de gemeente Groningen niet voor.

Ruim 60 procent van de bereikte personen werkt telkens mee. Het aantal inwoners met een internetaansluiting neemt sterk toe; in 2005 tot al bijna 80 procent (SCP, 2007). Enquêteren via internet zou veel tijd en geld besparen. Andere voordelen zijn snelheid, vrijheid voor de respondent wanneer en waar te antwoorden en een moderne uitstraling voor de onderzoekende organisatie. Nadelen zitten in technische beperkingen zoals computerbeveiliging, en in het ontbreken van een enquêteur, die in een gesprek bijvoorbeeld wantrouwen over anonimiteit kan wegnemen (van der Werf, 2004).



PROBLEEMSTELLING

De coördinator Grotestedenbeleid en Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen willen weten of de Enquête leefbaarheid en veiligheid (deels) via internet kan worden afgenomen zonder de vergelijkbaarheid met het vanaf 1996 opgebouwde bestand al te zeer in gevaar te brengen.

Ofwel:

1. Welke verschillen in respondentengroep vinden we bij enquêteren via telefoon en via internet?
2. Welke verschillen in resultaten leveren deze twee enquêtemethoden op? En in hoeverre hangen deze verschillen samen met verschillen in respondentengroepen?
3. In hoeverre verschillen deze verschillen tussen wijken, de centrale grootheid in de Monitor leefbaarheid en veiligheid?

Minder vaste telefoons, meer internetaansluitingen.

Onderzoeksofzet

Om dit te onderzoeken is, tegelijk met de gebruikelijke tweejaarlijkse telefonische enquête, een pilot digitale dataverzameling verricht in twee wijken. De wijken Nieuw-zuid particulier en Beijum zijn gekozen vanwege hun uiteenlopende karakter. De internetrespondenten en een aantal van hun antwoorden vergelijken we met de inwoners die telefonisch zijn geënquêteerd en hun antwoorden. Bij de keuze voor de vragen om beide methoden te vergelijken is gekozen voor diversiteit in onderwerpen en antwoordstructuren. Zo zijn in de

vergelijking variabelen opgenomen over leefbaarheid en veiligheid, over tevredenheid, perceptie en feitelijke gebeurtenissen. De vorm varieert ook: er zijn dichtome en meerkeuzevariabelen, rapportcijfers en schaalscores.

Enquêteren via internet is vergeleken met telefonisch enquêteren. Daarbij is gekeken naar respons, de samenstelling van de responsgroepen en de gegeven antwoorden. De sterkte van de verschillen tussen de twee enquêtemethoden is beoordeeld met de Fisher-exacttoets bij 2x2-tabellen, de chikwadrattoets bij nominale kenmerken en de Mann-Whitney-U-toets bij variabelen met meer dan twee waarden, rapportcijfers en samengestelde schaalvariabelen. Voor rapportcijfers en samengestelde variabelen is additioneel getoetst met covariantie-analyses en hiërarchische regressie-analyses.

Voor gegevens op 'stads'niveau zijn de beide wijken binnen elk van de enquêtemethoden even zwaar meegewogen. Voor de vergelijking van de antwoorden is ook gewogen voor leeftijd en geslacht binnen de wijken, op dezelfde manier als dat voor lokale en landelijke rapportages over leefbaarheid en veiligheid wordt gedaan.

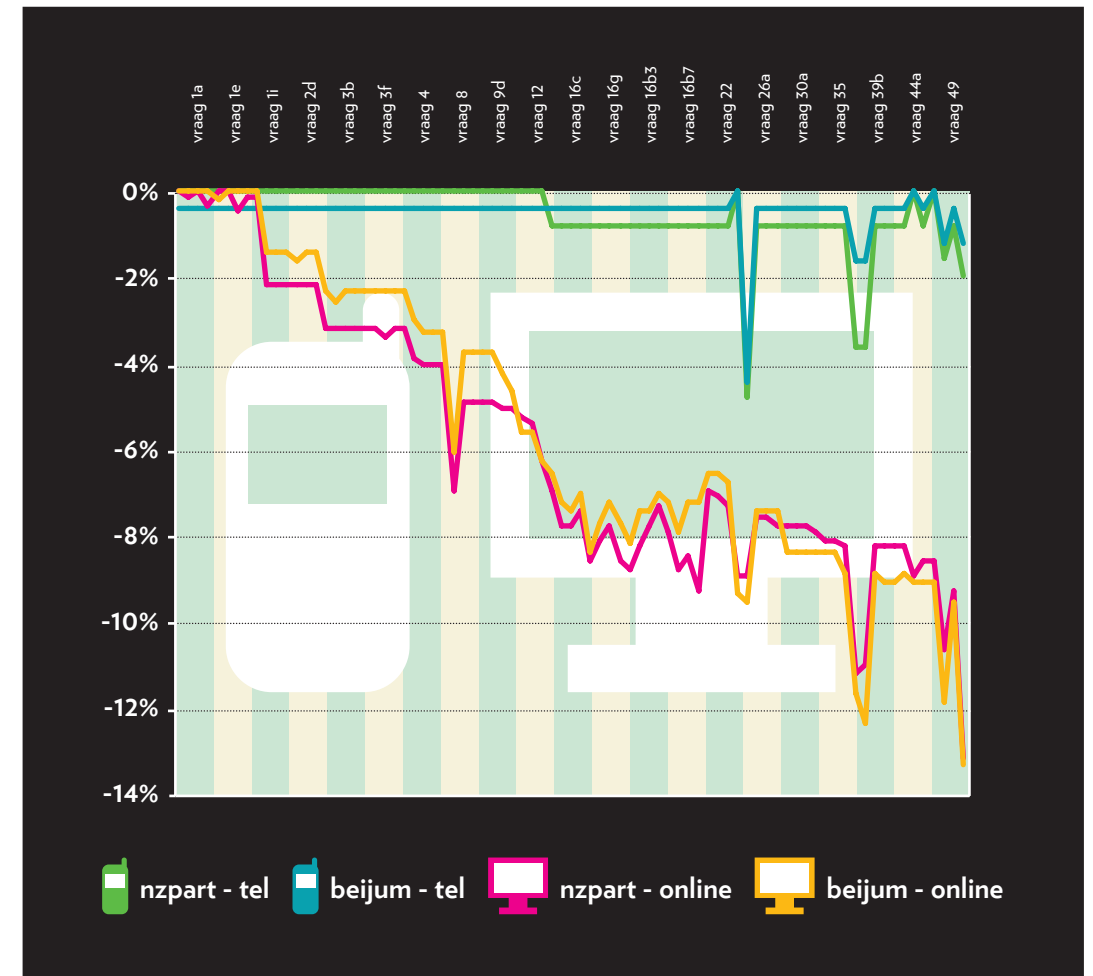
Respons

Benadering via brief en telefoon levert een aanmerkelijk hogere respons op dan via brief en internet; 67 tegen 20 procent. Via internet had 13 procent van de aangeschrevenen na een week gereageerd. Na twee weken was dat 17 procent.

Na de herinneringsbrief zijn er nog 175 respondenten bijgekomen, in drie weken tijd. De herinneringsbrief kende daarmee ook een respons van ongeveer 17 procent. Hierbij zijn personen aangeschreven uit groepen waarvan de respons in verhouding achterbleef.

Met name internetrespondenten haken tijdens het invullen van de vragenlijst wel eens af; ruim 9 procent, tegen minder dan 1 procent van de telefonische respondenten. Dit geldt voor beide onderscheiden wijken in dezelfde mate (grafiek 1).

Grafiek 1 Non-respons per vraag, internet versus telefoon, naar wijk



De lagere respons en het hogere percentage afhakers zijn in de overweging van kostenbesparing verwaarloosbare factoren: het verzenden van drieëneenhalf keer zoveel brieven is vele malen goedkoper dan het uitvoeren van telefonische

enquêtes van twintig minuten. Wel van belang is te overwegen of er op deze manier voldoende respondenten komen uit gebieden met weinig inwoners en/of met moeilijk bereikbare inwoners, zoals allochtonen en 18-24-jarigen.

RESPONDENTENGROEP

Tabel 1 laat zien in hoeverre de beide respondentengroepen verschillende kenmerken hebben, voor de wijken samen en voor elke wijk afzonderlijk. Vooral bij opleidingsniveau en hoofdbezigheid² zien we duidelijke verschillen, voor de wijken samen en afzonderlijk. Via internet zijn minder lager opgeleiden en gepensioneerden bereikt en meer hoger opgeleiden en werkenden. Opmerkelijk is ook dat er beduidend minder studenten zijn bereikt met de internetenquête

dan via de telefoon. Voor Groningen, als studentenstad, vormen zij een belangrijk deel van de bevolking. Studenten zijn telefonisch lastig te bereiken en de verwachting was dat internet beter aansluit bij hun levensstijl en communicatiepatroon. Dit blijkt dus niet zonder meer tot een representatieve respons onder deze groep te leiden. De goede score van de telefonische enquête is waarschijnlijk veroorzaakt door het intensief bijhouden van de telefonische respons, waarbij extra moeite is gedaan 18-24-jarigen te bereiken.

Tabel 1 Significantie verschillen kenmerken respondentengroepen

	Totaal	Nieuw-zuid particulier	Beijum
leeftijd (vier categorieën)	ns	ns	ns
geslacht	ns	ns	ns
etniciteit (drie categorieën)	••	ns	•••
burgerlijke staat (vier categorieën)	•	ns	ns
hoogste diploma (zeven categorieën)	•••	••	•••
hoofdbezigheid (zes categorieën)	•••	•••	•••
huishoudenstype (drie categorieën)	ns	ns	ns
inkomen (drie categorieën)	ns	ns	ns
koop/huurwoning	ns	ns	ns

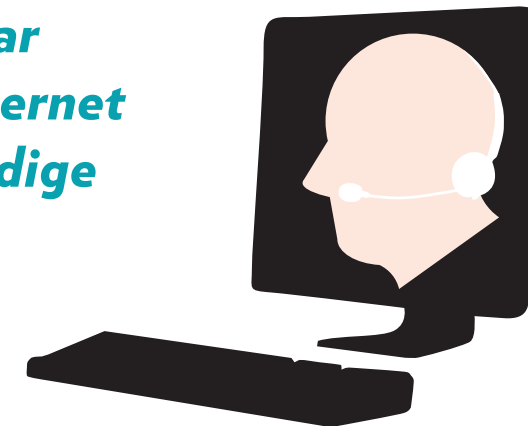
- 0,05 – 0,10
- 0,01- 0,05
- < 0,01
- ns niet significant

Ook de etnische samenstelling van de respondentengroepen blijkt te verschillen: via internet bereiken we minder niet-westerse allochtonen en meer autochtone Nederlanders dan per telefoon. Dit verschil is niet te zien in Nieuw-zuid particulier, waar slechts een klein percentage niet-westerse allochtonen woont. In

Beijum is het verschil groter dan gemiddeld en wonen meer personen van niet-westerse herkomst. De significantie van het verschil in burgerlijke staat is, hoewel aanwezig, vrij klein. Voor de kenmerken leeftijd, geslacht, huishoudenstype, inkomensniveau en koop- of huurwoning zien we dat de groepen die worden

² Onderscheiden worden werkenden, studenten/scholieren, huisvrouwen en -mannen, arbeidsongeschikten, en gepensioneerden.

Overschakelen naar enquêteren via internet vraagt om zorgvuldige aanpak.



bereikt met een internetenquête niet wezenlijk afwijken van de groepen die telefonisch zijn bereikt.

Opmerkelijk is verder dat de kenmerken met veel categorieën significant verschillen. Nadere bestudering leert dat de verklaring hiervan niet ligt in het aantal categorieën. Bij samenvoeging van opleidingscategorieën blijven de verschillen bestaan. Bij bezigheid geldt dat voor studenten/scholieren, gepensioneerden en werkenden. Het is mogelijk dat respondenten in een internetenquête andere antwoorden geven over hun persoonlijke gegevens, of dat een specifieke groep geen antwoord op deze vragen heeft gegeven.

We vergeleken de significant verschillende

kenmerken van de respondentengroepen met de kenmerken van de bevolking. Voor opleidingsniveau en bezigheid gebruikten we zogenaamde Mosaicgegevens³, over hoofden van huishoudens. Telefonisch enquêteren leidt tot meer respondenten met een niet-westerse achtergrond, laagopgeleiden, studenten en (vervroegd) gepensioneerden. Internetenquêteren leidt tot betere (of over-) representatie van werkenden en hoogopgeleiden. Het bereiken van laagopgeleiden is bij beide methoden een punt van aandacht, al verdient telefonisch enquêteren vooralsnog de voorkeur. De conclusie is dat telefonisch enquêteren een betere afspiegeling van de bevolking geeft; de telefonische enquête wint het van de internetenquête.

ANTWOORDEN

Tabel 2 geeft een overzicht van de antwoorden op een aantal vragen uit de enquête, en de significantie van de verschillen tussen beide methoden. Verschillende meeteenheden worden door elkaar vermeld: bij percentages gaat het om het percentage van de antwoorden dat achter de variabellen staat. Bij tevredenheid over straatverlichting bijvoorbeeld het percentage van de respondenten

dat aangeeft hierover tevreden of zeer tevreden te zijn. Bij cijfers gaat het om rapportcijfers of samengestelde schaalvariabelen. De samengestelde variabelen kunnen waarden tussen 0 en 10 aannemen. Hoe hoger de waarde, hoe meer het in de variabellen naam genoemde volgens de respondenten voorkomt. Hoe hoger bijvoorbeeld de score voor overlast, hoe meer respondenten aangeven overlast te ervaren. >

³ Mosaic is de naam van een gegevensverzameling over consumenten (gedrag). De gegevens zijn afkomstig uit verschillende bronnen, waaronder een miljoen telefonische vraaggesprekken. Ze worden verzameld door Experian.

Tabel 2 Uitkomsten en significantie van verschillen

	telefoon	internet	significantie
tevredenheid over straatverlichting in buurt (%tevreden)	89%	83%	••
tevredenheid over onderhoud trottoirs (%tevreden)	64%	56%	•••
cohesie/sociale samenhang	6,5	6,2	ns
vindt u de buurt waarin u woont prettig of onprettig? (%prettig)	97%	93%	••
overlastcijfer	2,3	3,2	•••
kwaliteit buurt	7,8	8,0	•••
rapportcijfer woonomgeving	7,6	7,3	•••
voortgang buurt (%voortuit)	40%	18%	•••
voortgang stad (%voortuit)	53%	29%	•••
kwaliteit woning	7,7	7,9	•••
rapportcijfer woning	7,9	7,8	ns
voelt u zich wel eens onveilig? (%ja)	20%	28%	•••
voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt? (%ja)	13%	22%	•••
hoe vaak voelt u zich onveilig? (%soms+vaak)	13%	20%	•••
hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt? (%soms+vaak)	9%	17%	•••
indicator vermogensdelicten (perceptie)	2,3	3,0	•••
voorkomen inbraak in woningen (%soms+vaak)	41%	62%	•••
slachtoffer autodelicict (%ja)	20%	29%	•••
slachtoffer autodelicict in eigen buurt (%ja)	17%	28%	•••

- 0,05 – 0,10
- 0,01- 0,05
- < 0,01
- ns niet significant

In algemene zin valt op dat negatieve antwoorden bij internetenquêtes vaker voorkomen dan bij telefonisch enquêtes, en dat vrijwel alle verschillen significant zijn. De kwaliteit van buurt en woning scores juist positiever bij internetrespondenten. De indicator voor sociale

samenhang en het rapportcijfer voor de woning laten geen verschil zien voor de gebruikte enquêtemethode. We zien veel grote verschillen, waarbij vooral het oordeel over voortgang van buurt en stad opvallen. Bij gevoelens van onveiligheid en de

perceptie van inbraak in woningen is eigenlijk alleen het percentage dat 'soms' aangeeft hoger dan bij telefonisch enquêtes.

Er bestaan op wijkniveau minder significante verschillen dan op 'stads' niveau. Dit wekt geen verbazing, want er zijn per wijk minder respondenten dan in totaal. Een kleiner aantal respondenten betekent dat de kans groter is dat verschillen op toeval berusten.

Stel dat we konden zorgen voor een exact gelijke samenstelling van de respondentengroepen voor beide enquêtemethoden, zouden de methoden dan nog verschillende uitkomsten opleveren? We hebben gecontroleerd voor de groepskenmerken die significant verschillen: etniciteit, opleidingsniveau en hoofdbezigheid. We constateerden dat de resultaten van beide enquêtemethoden voor veel antwoorden sterk blijven verschillen. Dit is in grote lijnen ook de uitkomst van covariantie-analyses en hiërarchische regressie-analyses.

CONCLUSIE

De belangrijkste conclusie van deze rapportage is dat via internet andere antwoorden worden gegeven dan door de telefoon. Dit geldt ook als groepen met dezelfde demografische kenmerken met elkaar worden vergeleken (leeftijd, geslacht, etniciteit, opleidingsniveau en hoofdbezigheid).

In het algemeen is men via internet minder positief. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Voor ons is belangrijk dat het gevolg is dat er niet probleemloos kan worden overgeschakeld naar internetenquêtes bij de Enquête leefbaarheid en veiligheid, zonder de vergelijkbaarheid met de bestaande dataverzameling op het spel te zetten. Niettemin neemt ook de betrouwbaarheid van het vergelijken op basis van louter telefonische enquêtes af. De personen die via

vaste telefoons zijn te bereiken vormen steeds sterker een selectie van de bevolking, mogelijk met bepaalde levensstijl, attitude en positie. Het gros van de jeugd, in Groningen veel studenten, heeft bijvoorbeeld nauwelijks of geen vaste telefoon meer. Zo bepalen de stadjes die nog wel de beschikking hebben over een vaste telefoonaansluiting steeds sterker de norm in de uitkomsten van de Enquête leefbaarheid en veiligheid. Doorgaan met alleen telefonisch enquêtes is hierdoor geen acceptabele optie. Alvorens te besluiten of en zo ja hoe over te schakelen op internetenquêtes is het van belang te weten welke mogelijke aanpassingen te overwegen zijn, en te onderzoeken met welke gevolgen dan rekening moet worden gehouden. Dit geldt ook voor overschakelen op de gemengde enquêtemethode die bij de landelijke Veiligheidsmonitor zal worden gebruikt.

Geraadpleegde literatuur

- Nauta, Hans (2003), Online onderzoek, Universiteit van Utrecht, Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Utrecht, http://www.xoki.com/Online_Onderzoek.pdf.
- SCP (2007), Jaarboek ICT en samenleving: gewoon digitaal, J. Steyaert en J. de Haan, Uitgeverij Boom, Den Haag, <http://www.ag-rapportenservice.nl/jaarboek-ict-en-samenleving-2007.5681.lynk?RapportPointer=9-1245-2736-121523>.
- SCP (2005), De jacht op de laatste respondent. Nonrespons in steekproefonderzoek, I. Stoop, Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag, http://www.scp.nl/boeken/9037702236/De%20jacht_op_de_laatste_respondent.pdf.
- Werf (2004), C. van der , Over de zin en onzin van het gebruik van internet-enquêtes, Basis tijdschrift voor beleidsonderzoek, Panteia, Zoetermeer, <http://www.research.nl/index.cfm/27.2293,124.89,html>.

Arbeids-

reïntegratie:

van ongelukjes naar een bewuste strategie

Klaas Kloosterman

In december 2004 zonden Vara en NPS in een aflevering van het tv-programma Zembla de documentaire 'De vier van vier miljoen' uit. In Oost-Groningen hadden negen gemeenten vier miljoen euro aanbesteed bij commerciële reïntegratiebureaus die naar eigen zeggen vier mensen aan een reguliere baan hadden geholpen. Zembla spoorde deze vier mensen op. "Het reïntegratiebureau heeft niets voor mij gedaan. Ik kreeg een sollicitatiecursus in een klasje met nog twintig andere mensen en dat was het. Daarna heb ik nooit meer wat van ze gehoord", zegt een van de vier van vier miljoen. Ze vertelt dat ze zelf een baan heeft gevonden in de bloemisterij van haar tante. Van de andere drie is er één nog steeds werkloos, heeft een ander ook zelf een baan gevonden en de laatste werkt met behoud van uitkering op een sociale werkplaats.

Zoveel over-debalksmijterij zorgde in het toch als redelijk bedaard bekend staande Noorden voor de nodige opschudding. De heer G. de Jong van de Algemene Rekenkamer gooidte vervolgens nog wat olie op het vuur:

"Als we zien wat er gebeurt met het geld, wat het effect ervan is, dan moeten wij constateren dat we dat niet weten. Of mensen werkelijk aan het werk worden geholpen, kunnen we niet volgen."

Bovenstaande lijkt vrij extreem, maar indien dit scenario zou worden verfilmd, zou het ongetwijfeld het predikaat 'op ware feiten gebaseerd' krijgen toegekend. De fel-realistische rolprent die hiervan het gevolg zou zijn, zou zich overal in den lande kunnen afspelen. Het verhaal legt immers de vinger op de zere plek als het gaat om het ontbreken van enig zicht op het feit of maatregelen al dan niet effectief zijn. Een wijd verbreid fenomeen.

Hoe kon het dat de situatie in Oost-Groningen zo uit de hand is gelopen en dat niemand ingreep? Waarom is het toch zo lastig om de effectiviteit van trajecten naar werk vast te stellen? Hoe kan het toch dat verschillende analisten en onderzoekers op basis van hetzelfde bronmateriaal concluderen dat die trajecten wel maar ook niet werken?

Hoe kan het toch dat organisaties en overheden die enorme hoeveelheden geld investeren in reïntegratie, daar zo moeilijk vat op krijgen? Over de recente ontwikkelingen op het gebied van reïntegratie en de rol die onderzoek daarbij kan spelen, handelt dit artikel.

EEN TRAJECT NAAR WERK BESTAAT NIET

Om de een of andere reden wordt er veelal gesproken over 'trajecten naar werk' als afgebakende, eenduidige activiteiten in de zin van 'hij zit op traject' of 'trajecten naar werk zetten geen zoden aan de dijk'. Een hinderlijke versimpeling en veralgemenisering. Trajecten naar werk zijn even divers als bijvoorbeeld trainingen en opleidingen in hun algemeenheid. Algemene uitspraken over trajecten zijn daarom even onzinnig als bijvoorbeeld 'onderwijs zet geen zoden aan

de dijk' waarbij we 'trajecten naar werk' maar even hebben vervangen door 'onderwijs'. Zelfs iets relatief eenvoudigs als een sollicitatietraining kan door twee verschillende organisaties totaal verschillend worden opgevat en dus op een onvergelijkbare wijze zijn opgezet en georganiseerd. Het is deze enorme diversiteit die maakt dat we trajecten naar werk inhoudelijk nauwkeurig moeten bestuderen, voordat we iets kunnen zeggen over hun (mogelijk te verwachten) effecten.



SUCCES IS EEN KWESTIE VAN MAATWERK



Wat we bij (te) veel trajecten naar werk tegen komen is een 'iedereen wat meer van hetzelfde' manier van werken.

Ooit heb ook ik het rijbewijs gehaald. Dat heeft veel rijlessen gekost (en veel geld). Ik wist dat altijd maar aan het feit dat ik op erg late leeftijd ben begonnen met lessen. Het behalen van het rijexamen is wel vergelijkbaar met het succesvol doorlopen van een traject naar werk. Het is ook heel leerzaam naar eventuele overeenkomsten te kijken, vooral omdat de overgrote meerderheid der Nederlanders, variërend van doctorandussen tot wie wij vroeger oneerbiedig omschreven als putjesscheppers, dit ene traject wél tot een goed einde weten te brengen. Zij het dat de één daar beduidend langer over doet dan de ander..... en met de toevoeging dat sommigen die toch een 'Go!' hebben gekregen, hun leven lang een gevaar op de weg blijven!

Dit 'traject' is een goed voorbeeld van een aanpak die 'op maat' wordt aangeboden: tien lessen? Honderddrieënveertig lessen? In één keer slagen, zes keer op? Klassikaal theorieonderwijs, 's avonds voor het theorie-examen nog even het boekje inkijken? Volop maatwerk om hetzelfde doel te bereiken.

In het bestand van de gemeentelijke sociale diensten zitten vele mensen die moeten worden toegeleid naar werk. Steeds vaker betreft het personen die op eigen houtje door middel van sollicitaties geen baan meer zullen vinden. Wat we bij (te) veel trajecten naar werk tegenkomen, is een 'iedereen-wat-meer-van-hetzelfde'-manier van werken. Terwijl deze groep juist veel meer baat heeft bij een rijbewijsstrategie. Maatwerk!

Inhoudelijke evaluatie van trajecten ontbreekt

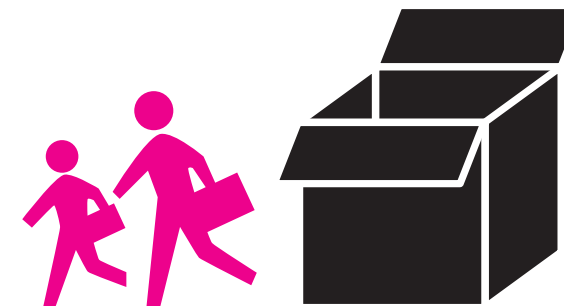
Daarbij komt nog dat we meestal niet weten wat er eigenlijk 'gebeurt' in al die trajecten naar werk. En we moeten nog zoveel leren. Dat we nog niet zoveel weten van de effectiviteit van trajecten, is ook helemaal niet gek. Reïntegratie zoals we die nu uitvoeren, bestaat nog niet zo lang. Nog belangrijker: gemeenten doen het nog maar net, dat laten reïntegreren. In het begin, een jaar of tien geleden, deden ze het er min of meer een beetje bij, daarna (SUWI) lieten ze het een ander doen en pas sinds kort pakken ze het zelf serieus op.

Er is ook nog weinig fundamenteel onderzoek naar trajecten gedaan. Hoogstens werd getracht uitstroombepalingen van klanten 'op traject' te vergelijken met die van klanten zonder traject. Een weinig zinvolle benadering omdat die stuit op zowel inhoudelijke als methodologische bezwaren, zie bijvoorbeeld Verweij en Goezinne (1997).¹ Hieronder willen we de mogelijkheden van een inhoudelijke analyse alsnog verkennen.

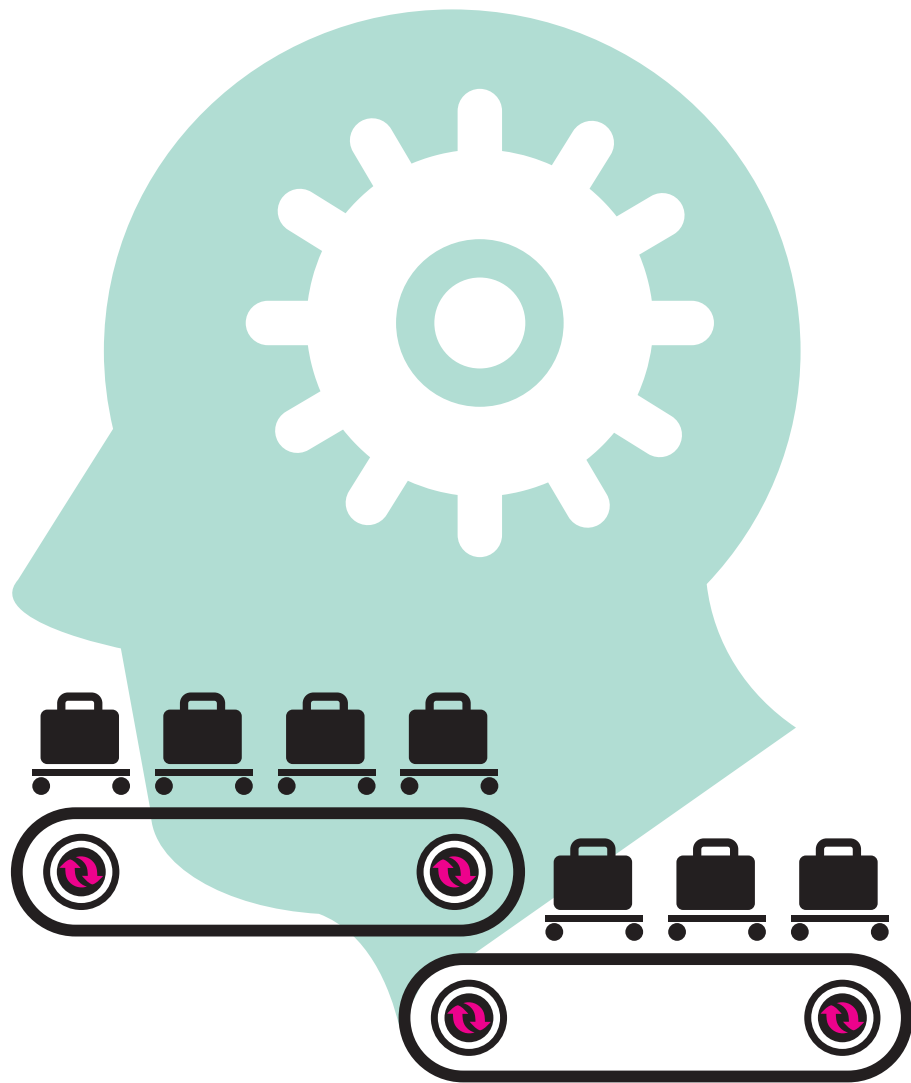
Einde 'Black box'-benadering

Een belangrijke stap voorwaarts die gemeenten zetten, naast het steeds meer bieden van maatwerk, is het afstappen van de zogenaamde 'Black box'-benadering. In het verleden werden trajecten vooral ingekocht op basis van een resultaatbenadering. Hierbij ligt de focus op de prestatie van de reïntegratiebedrijven (als er maar uitstroom is) en wisten gemeenten vaak niet goed wat er binnen die trajecten gebeurde. Deze strategie leidde vooral tot een 'No cure, no pay'-benadering. Daarmee werd feitelijk de inhoudelijke ontwikkeling van trajecten overgelaten aan de markt. Met het idee dat financieel gewin (hoe meer uitstromers, hoe meer geld) reïntegratiebedrijven wel zou opzweepen tot het leveren van aansprekende prestaties, werd echter op het verkeerde paard gewed. Reïntegratiebedrijven waren vaak weinig succesvol, namen genoeg met het basisbedrag voor een inge(ver)kocht traject en zaten weer een jaar lang goed. Een aantal van deze bedrijven echter was minder consciëntieus; zij hield er na een tijdje mee op, ging failliet of had ineens een andere 'core business'. ➤

Met het idee dat financieel gewin (hoe meer uitstromers, hoe meer geld) reïntegratiebedrijven wel zou opzweepen tot het leveren van aansprekende prestaties werd echter op het verkeerde paard gewed.



¹ Verweij, A. en Goezinne, B. (1997). De monitor, een beeld van de werkelijkheid? In: Egbersen, R. et al (red.). Nederland aan de monitor, het systematisch en periodiek volgen van maatschappelijke ontwikkelingen, Utrecht, NIZW.



.... en een nieuwe werkelijkheid

Onder meer door de invoering van de Wet werk en bijstand (WWB) waardoor gemeenten voor een groot deel zelf aansprakelijk gesteld worden voor de financiering van de bijstandsgelden, is de drang naar het ontwikkelen van een functioneel reïntegratiebeleid behoorlijk toegenomen. Ook in Groningen is er veel meer aandacht voor de inhoudelijke ontwikkeling van trajecten naar werk en ook voor de regiefunctie van consulenten werk (casemanagement).

Hiermee wordt serieus progressie gemaakt met het ontwikkelen van kennis en vaardigheden op het gebied van de reïntegratie. En wat belangrijker is: omdat gemeenten die reïntegratie zelf ter hand nemen, blijft die kennis ook behouden. Die kennis vormt de bouwstenen voor een voortdurend leerproces van verbetering, differentiatie (maatwerk) van de trajectaanpak van vooral de moeilijker naar werk toeleidbare klanten. Die kennis wordt onder meer ontsloten door het uitvoeren van onderzoek dat nauw aansluit bij deze nieuwe gedegen aanpak van reïntegratie.

.... en een andere onderzoeksbenadering

In 2006 is door Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen voor het eerst geëxperimenteerd met een nieuwe methodiek in het onderzoek naar de effectiviteit van trajecten. In dit geval betrof het het project 'Ingewerkt in Groningen', dat tot doel had de effecten te

evalueren die de toen nieuw in te voeren Wet inburgering (Wi) op het organiseren en uitvoeren van inburgerings- en toeleidingstrajecten met zich meebracht. Kern van de nieuwe onderzoeksbenadering is een diepgaande analyse vooraf van de in dit project aangeboden inburgeringstrajecten en trajecten naar werk, gekoppeld aan eenzelfde soort analyse van de bereikte resultaten achteraf.

UITGANGSPUNTEN

Bij de evaluatie van het project 'Ingewerkt in Groningen' werd gebruik gemaakt van een analysetechniek die is voorgesteld door Baart (1994).² Baart gaat ervan uit dat doelmatig en systematisch handelen gebaseerd is op een hiërarchische structuur en dat de evaluatie van dat handelen dezelfde structuur dient te volgen. Bij het plannen van dat systematisch handelen wordt gekeken of de te nemen stappen binnen die hiërarchische structuur op een logische manier uit elkaar voortvloeien. Dit betekent dat bij dit project de concrete manier van de begeleiding van de nieuwkomers naar inburgering en werk, gebaseerd op theoretische uitgangspunten, vooraf expliciet in kaart gebracht wordt. Op deze manier is dus op basis van uitgangspunten en ervaring duidelijk wat er dient te gebeuren en waarom.

Belangrijk bij Baart is dat je probeert vast te stellen welke uitgangspunten, 'beginselen' om in de door hem gehanteerde terminologie te blijven, ten grondslag liggen aan je methodisch handelen. In het geval van de nieuwe Wet inburgering waarvan 'Ingewerkt in Groningen' een praktische vertaling is, geldt onder meer dat

'de inburgeraar zelf verantwoordelijk is voor de eigen inburgering' en 'dat inburgering samen hoort te gaan (samenloop) met toeleiding naar werk'.

Strategisch model en ideaaltypisch traject

Geheel volgens de gedachte van Baart leidt het aangehangen beginsel tot een zogenaamd strategisch model, een praktische vertaalslag. Voor het project 'Ingewerkt in Groningen' betekent dit het aanstellen van een makelaar in een ondersteunende rol en het instellen van een persoonsgebonden budget (PGB). De eigen verantwoordelijk leidt tot een zelf in te zetten budget, maar een makelaar is waarschijnlijk nodig om de inburgeraar vertrouwd te maken met alle ins en outs binnen reïntegratieland. Zonder teveel in detail te treden melden we dat dit strategisch model uiteindelijk logischerwijs weer uitmondt in een soort van ideaaltypische trajectbeschrijving, een soort handleiding bij de begeleiding van de inburgering bij de eigen gekozen weg (zelf verantwoordelijk) richting inburgeringsexamen.

² Baart, A. (1994). Het span voor de bokkewagen: levensbeschouwing en methodiekontwikkeling. In: J.A. Baart, H. Kunneman & Chr. Boon (red.). Methodiekontwikkeling & levensbeschouwing. Utrecht, SWP.

Evaluatie

Daarna startte pas het tweede, evaluatieve gedeelte van het onderzoek. Daarbij wordt getracht het volgende vast te stellen:

- **Wordt er binnen het project een goede vertaling naar de praktijk van de gekozen uitgangspunten gerealiseerd (validiteitscriterium)?**
- **Is de uitvoering effectief bij de benadering van de geconstateerde situatie (effectiviteitscriterium)?**

Bij deze evaluatie is gekozen voor de volgende benadering: aan alle betrokkenen, te weten inburgeraars, consultants, makelaars en projectleiding is de effectiviteitsvraag voorgelegd, gegeven het feit dat aan het validiteitscriterium is voldaan. Dat betekent dat eerst door middel van interviews wordt vastgesteld of de uitvoering van in dit geval de trajectbegeleiding en inburgering heeft plaatsgevonden op de manier die vooraf is aangegeven. Daarna wordt pas gekeken of er een bepaald (positief) resultaat behaald is. Bijvoorbeeld meer uitstroom naar werk dan bij vergelijkbare groepen. De mate waarin aan beide criteria is voldaan, geeft een indicatie van de effectiviteit van de gekozen benadering.

Leereffecten

Belangrijker nog dan deze effectiviteitsbepaling is de mogelijkheid tot leren die deze aanpak met zich meebrengt. Doordat, voorafgaand aan de invoering van een bepaalde methodiek of werkwijze, de verschillende te nemen stappen op logische wijze binnen de hiërarchie in kaart zijn gebracht, kunnen we in de meeste gevallen ook leren over zaken op hogere niveaus. Bijvoorbeeld: als op het handelingsniveau zaken uitgevoerd worden zoals van te voren is aangegeven waarbij die handeling toch niet effectief blijkt, dan zegt dit waarschijnlijk iets over de aannames die ten grondslag liggen aan die manier van handelen.

Bij 'Ingewerkt in Groningen' leidde dit zelfs tot het inzicht om een van de centrale punten van de nieuwe Wet inburgering ter discussie te stellen. Dat centrale punt: 'Het zelf verantwoordelijk zijn voor de eigen inburgering' leek achteraf niet gelukkig gekozen. Dit heeft vooral te maken met het feit dat de eigen verantwoordelijkheid (lees: zelfredzaamheid) als uitgangspunt te zeer samenhangt met het uiteindelijke criterium, namelijk (een geslaagde) inburgering. Beide concepten zijn te sterk verwant, een van de einddoelen van het inburgerings- en reïntegratieproces, het zelf verantwoordelijk zijn, het zelfredzaam zijn wordt dan namelijk ook als voorwaarde verondersteld om het doel te bereiken.

Kennisverwerving, -uitbreiding en -verwerking garanderen uiteindelijk de voortgang en een succesvolle methodiek op het gebied van de reïntegratie.

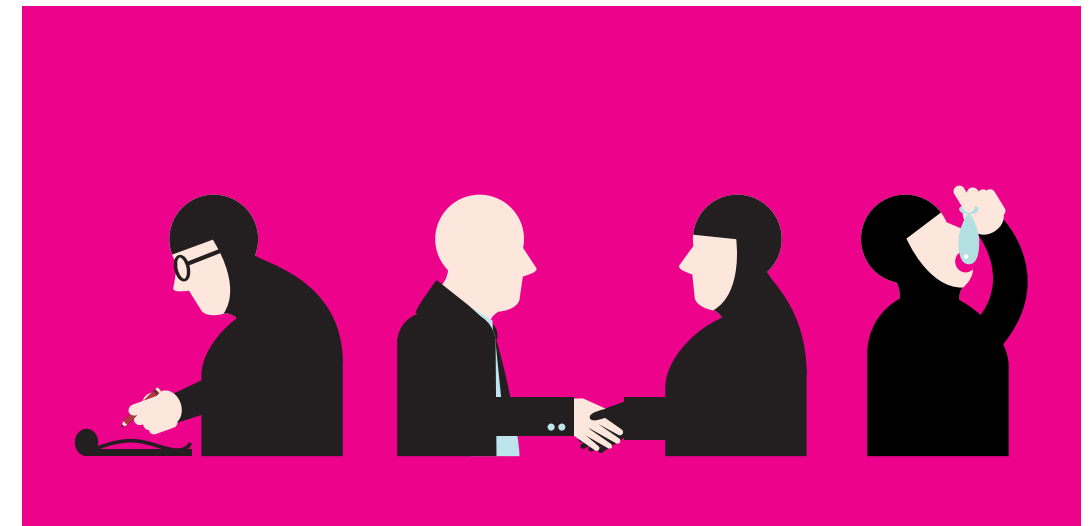
Op deze manier vergaarde kennis en inzichten hebben vergaande consequenties voor de kennisvermeerdering en aanpak van trajectbegeleiding en inburgering, ook al omdat dit voor een niet onbelangrijk deel de centrale uitgangspunten van beleid en strategie raakt. In de praktijk zien we nu ook dat de strikte lijn van 'de eigen verantwoordelijkheid' voor een belangrijk deel weer wordt losgelaten.

Consequenties voor het praktisch handelen

Uiteraard kan de hier gepresenteerde onderzoeksbenadering voor andere dan die van de studie naar effectiviteit van trajecten worden ingezet. In feite is deze benadering een goed alternatief voor de evaluatie van allerhande ingezette beleidsinitiatieven. Belangrijke meerwaarde blijft dat we

niet alleen op een verantwoorde manier aangeven dát iets werkt, maar ook iets te weten komen over de vraag waarom iets werkt.

Die informatie leidt tot een daadwerkelijke kennisvermeerdering over het onderwerp van evaluatie, in dit geval toeleiding naar werk. Die kennisverwerving, -uitbreiding en -verwerking garanderen uiteindelijk de voortgang en een succesvolle methodiek op het gebied van de reïntegratie.



Belangrijker nog dan de effectiviteitsbepaling, is de mogelijkheid tot leren die deze aanpak met zich meebrengt.

Geraadpleegde literatuur

- Baart, A. (1994). Het span voor de bokkewagen: levensbeschouwing en methodiekontwikkeling. In: J.A. Baart, H. Kunneman & Chr. Boon (red.). Methodiekontwikkeling & levensbeschouwing. Utrecht: SWP.
- Kloosterman, K. (2006). Eindevaluatie ten behoeve van het project 'Ingewerkt in Groningen' (Samenloop inburgering en reïntegratie). Groningen, Bureau Onderzoek gemeente Groningen.
- Kloosterman, K. (2008). Eindevaluatie ten behoeve van het project 'Laat Zien Wat Je Kunt'. Groningen, Bureau Onderzoek gemeente Groningen.
- Meerling (1980). Methoden en technieken van psychologisch onderzoek, deel 1: Model, observatie en beslissing, Meppel, Boom.
- Verweij, A. en Goezinne, B. (1997). De monitor, een beeld van de werkelijkheid? In: Egbersen, R. et al. (red.). Nederland aan de monitor, het systematisch en periodiek volgen van maatschappelijke ontwikkelingen, Utrecht, NIZW.

Op weg

naar een noordelijke dak- en thuislozenmonitor

Monique Beukeveld
Jeanine Vosselman

De dak- en thuislozenmonitor is gebouwd rondom het programma 'Uit de Goot'.



INLEIDING

De gemeente Groningen heeft in haar stadsvisie het programma 'Uit de Goot' als een van haar topprioriteiten benoemd. Het idee hierachter is dat het onaanvaardbaar is dat mensen op straat wonen. 'Uit de Goot' heeft daartoe twee belangrijke aangrijpingspunten: voorkomen (blijf uit de goot) en genezen (kom uit de goot). 'Uit de Goot' is met name bedoeld om door middel van een ketenaanpak te bewerkstelligen dat zo veel mogelijk

mensen een dak boven hun hoofd krijgen en dat ze de begeleiding ontvangen die ze nodig hebben. De ketenbenadering in de opvang ziet er als volgt uit: preventie – snelle interventie – maatschappelijke opvang – uitstroom – nazorg. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om samen met de hulpverlening te werken aan het voorkomen van dakloosheid en aan herstel en uitstroom van de dak- en thuislozen uit de maatschappelijke opvang (De cirkel doorbroken, OCSW 2002).

Vanaf 2004 werkt Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen in opdracht van en in samenwerking met de dienst OCSW, eveneens van de gemeente Groningen, aan de Groningse dak- en thuislozenmonitor.

De monitor richt zich enerzijds op preventie en nazorg bij dak- en thuisloosheid. Anderzijds op omvang en kenmerken van de populatie dak- en thuislozen in de stad en de provincie Groningen.

De monitor richt zich enerzijds op preventie en nazorg bij dak- en thuisloosheid. Anderzijds op omvang en kenmerken van de populatie dak- en thuislozen in de stad en de provincie Groningen.

DAKLOOSHEID EN THUISLOOSHEID

Er bestaat een duidelijk onderscheid tussen de termen dakloosheid en thuisloosheid. Dakloze personen hebben geen onderdak (meer). Deze personen beschikken niet over een gegarandeerd onderkomen voor de nacht. Zij nemen hun toevlucht tot de openbare ruimte, maken gebruik van laagdrempelige dag- en/of nachtopvang, overnachten af en toe bij familie, vrienden en kennissen en/of maken gebruik van andere tijdelijke, al dan niet geïmproviseerde onderkomens (Van Doorn, 2002).

Voor preventie van en nazorg bij dak- en thuisloosheid is het van belang om het marginaliseringproces van dak- en thuislozen in beeld te brengen: waar komen de dak- en thuislozen vandaan? Van welke voorzieningen maken nieuwe dak- en thuislozen gebruik? Heeft men contact met hulpverlenende instanties? Welke weg volgt de doelgroep binnen de daklozenvoorzieningen in de stad en waar blijft men als men er geen gebruik meer van maakt? Met de monitor volgt de gemeente Groningen de daklozenpopulatie om de ontwikkelingen binnen deze groep in kaart te brengen en om trends te signaleren. Dit alles om te leren welke processen een rol spelen bij het ontstaan van dakloosheid, maar ook om er achter te komen welke factoren een bijdrage leveren aan reïntegratie.

Thuisloze personen hebben een min of meer permanente verblijfplaats in woonvoorzieningen en pensions binnen en buiten de maatschappelijke opvang. De term thuisloosheid verwijst naar het onvermogen om een thuisbasis te verwerven, om duurzame relaties en bindingen aan te gaan, in combinatie met een onvermogen om zich een stabiel leef- en werkmilieu te verschaffen. Deze personen hebben zowel persoonlijk als maatschappelijk een zwakke positie.



DE OPBOUW VAN DE DAK- EN THUISLOZENMONITOR

Bureau Onderzoek is in 2004 gestart met de ontwikkeling van de dak- en thuislozenmonitor op basis van registratiegegevens van verschillende instellingen over het jaar 2003.

Inmiddels zijn we een aantal jaren verder en zijn er ook gegevens uit 2005, 2006 en 2007 toegevoegd aan de monitor. In de loop van de jaren is het aantal instellingen dat gegevens levert, verder uitgebreid.

Koppeling van bestanden

De gegevens voor de monitor worden verkregen door meerdere gegevensbronnen te koppelen. Alle gegevens worden geleverd met naam, geboortedatum en geslacht.

- A. Registratiegegevens van de jaren 2003 tot en met 2007 van de maatschappelijke opvangvoorzieningen in de stad en de provincie Groningen; wie maakt er per dag gebruik van voorzieningen en welke dak- en thuislozen hebben een postadres bij een voorziening. Postadressen traceren we aan de hand van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA).
- B. Bestanden van woningcorporaties in de stad en provincie Groningen met gegevens over het aantal huisuitzettingen en de reden ervan.
- C. Gegevens van de dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE), inclusief gegevens over schuldhulpverlening.
- D. De registratie van de volgende hulpverleningsinstellingen: Stichting Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening (MJD), waaronder WoonKans, de ambulante teams van de Stichting Geestelijke Gezondheidszorg (Lentis, voorheen GGz), de Verslavingszorg Noord-Nederland (VNN) en van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz).
- E. Informatie uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) over geslacht, etnische achtergrond, leeftijd en de huishoudens waarvan de dak- en thuislozen ooit deel hebben uitgemaakt.¹
- F. Buitenslapers: met behulp van gegevens van de OGGz, een groepsinterview en een aantal telefonische interviews met sleutelfiguren van verschillende instanties hebben we gegevens verzameld over buitenslapers. Ook aan markt-kooplui is om informatie gevraagd over de aan of bij hen bekende daklozen. Het doel van de interviews was het vergaren van informatie over daklozen die de neiging hebben zich te onttrekken aan de opvangvoorzieningen en die we daardoor missen in de registratie van voorzieningen. Met behulp van de verkregen informatie is nagegaan of de genoemde daklozen al in ons bestand voorkwamen. Als dit niet zo bleek te zijn, hebben we ze alsnog toegevoegd.

Identificatie en koppeling van dak- en thuislozen

Na de koppeling van de gegevens uit de verschillende bestanden vindt identificatie van de dak- en thuislozen plaats. De GBA speelt hierbij een belangrijke rol. Van de personen die teruggevonden zijn in de GBA, weten we absoluut zeker dat zij niet twee keer in ons bestand voorkomen.² Echter niet alle dak- en thuislozen zijn teruggevonden in de GBA. Deels omdat er dak- of thuislozen zijn die nooit in Groningen hebben gewoond, deels omdat er te weinig informatie is om de persoon terug te vinden in de GBA. Na identificatie worden de persoonsgegevens uit het gekoppelde bestand verwijderd, zodat er voor onderzoeksdoel-einden een geanonimiseerd bestand overblijft.

Het koppelen op persoonsniveau is een zeer arbeidsintensief proces. Toch kiezen we voor deze inspanning omdat we hierdoor groepen dak- en thuislozen kunnen volgen in de tijd. De monitor laat zien of de dak- en thuisloze nog steeds voorkomt of weer terugkomt in een opvangvoorziening en/of hulpverleningsinstelling en op welk moment de dak- en thuisloze voorkomt. De gegevens uit ieder nieuw bronbestand dat wij ontvangen, kunnen we aan de persoon koppelen. Op die manier kunnen we zien wie nog in de nieuwe bestanden voorkomt, maar ook welke nieuwe dak- en thuislozen er bij zijn gekomen. Bovendien zien we de ex-daklozen die weer terugkeren in de maatschappelijke opvang.

Kracht van de monitor

De monitor kent drie dimensies. De eerste dimensie bestaat uit de persoon. De tweede dimensie wordt gevormd door de bijzondere kenmerken van deze persoon, bijvoorbeeld het geslacht, de

leeftijd en de gebruikmaking van de nachtopvang. De derde dimensie, kenmerkend voor deze monitor, is de tijd.

De omvang van de populatie dak- en thuislozen is afhankelijk van de eenheid van tijd waarbinnen wij de dak- en thuislozen tellen. De kleinste eenheid is een dag, de grootste een jaar. Dit betekent dat per dag, week, maand, kwartaal en jaar kan worden nagegaan hoeveel dak- en thuislozen gebruik maken van één of meerdere voorzieningen. Op dagniveau tellen we circa 230 verschillende dak- en thuislozen in de stad en provincie Groningen. Op jaarbasis tellen we rond 800 verschillende dak- en thuislozen.

De kracht van de monitor ligt in deze tijdsdimensie, die sterk bepalend is voor de resultaten van het onderzoek.

De monitor wordt vooral interessant als het gaat om de mutaties en de interpretatie van deze mutaties. Puntmetingen waarin op een willekeurige dag gemeten wordt hoeveel daklozen er zijn, geven geen inzicht in de dynamiek van de groep. Omdat we op dagniveau geen mutaties kunnen meten, is het informatiegehalte op dit niveau laag.



¹ Zie ook de Monitor Maatschappelijke Opvang: definitieve kernindicatoren vraag en aanbod, Zwikker en Wolf, Trimbosinstituut 2001.

² Een van de problemen bij het vaststellen van de omvang van de bereikte groep is volgens het Interdepartementaal Beleidsonderzoek het aantal dubbelstellingen. Door de gehanteerde systematiek zijn dubbelstellingen geminimaliseerd.

Met een noordelijke dak- en thuislozenmonitor wordt inzicht verkregen in preventie en nazorg. Dit biedt aangrijpingspunten voor aanvullende ontwikkelingen in het huidige beleid.



DE MEDEWERKING AAN DE TOTSTANDKOMING VAN DE DAK- EN THUISLOZENMONITOR

Voor de totstandkoming van de dak- en thuislozenmonitor is het aangaan van goede contacten met de betrokken instellingen onontbeerlijk.

Het verkrijgen van bestanden heeft vele kennismakingsbezoeken, belrondes en daarmee een grote tijdsinspanning gekost.

Samenwerking met de opdrachtgever

De opdrachtgever kan op grond van de resultaten van de monitor eventuele veranderingen in het beleid aanbrengen. Dit betekent dat er een samenwerkingsrelatie bestaat tussen de opdrachtgever en Bureau Onderzoek. Deze relatie bestaat uit het meedenken over de vragen welke gegevens relevant zijn en waarop de accenten voor de politieke agenda en daarmee de eventuele beleidsveranderingen moeten liggen. Vervolgens vindt er van beide kanten terugkoppeling plaats op het gebied van nieuwe ontwikkelingen, veranderingen in beleid en de (voorlopige) resultaten van de monitor.

Stuurgroep

Het eerste jaar van de Groningse dak- en thuislozenmonitor was er een stuurgroep ingesteld. Hierin hadden een aantal sleutelfiguren zitting, zoals de directeur van een van de grote woningcorporaties, de directeur van de Stichting Huis voor dak- en thuislozen, beleidsmedewerkers Zorg en Welzijn, onderzoekers van de Rijksuniversiteit Groningen en onderzoekers van Bureau Onderzoek. De stuurgroepleden hebben meegedacht over de aanpak van het onderzoek en de opzet van de monitor. Met name tijdens de

ontwikkelingsfase van de monitor is de bijdrage van deze stuurgroepleden een waardevolle aanvulling gebleken.

De toestemming van instellingen en de privacyovereenkomst

Niet iedere instelling verleent zomaar medewerking aan het verstrekken van gegevens op persoonsniveau. Privacy is een terugkerend onderwerp. Omdat zorgvuldigheid vereist is bij het verzamelen en koppelen van deze gegevens, heeft Bureau Onderzoek een privacyovereenkomst opgesteld waarin recht wordt gedaan aan de privacy van klanten en burgers volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Bovendien heeft Bureau Onderzoek de gegevensverzameling gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB). We hebben de deelnemende instellingen bezocht met het verzoek deze overeenkomst te vergelijken met hun eigen privacyreglement. Iedere instelling heeft haar aanpassingen te kennen gegeven. Deze zijn vervolgens in een voor de instelling passende overeenkomst verwerkt.



OP WEG NAAR EEN NOORDELIJKE DAK- EN THUISLOZENMONITOR

Door de komende jaren de monitor te continueren kunnen dak- en thuislozen nauwkeurig en langdurig gevolgd worden. De meerwaarde is dat we hierdoor het marginaliseringsproces in beeld kunnen brengen. Zodoende weten we of de omvang van de populatie dak- en thuislozen stabiel is en kunnen we trendverschuivingen, al dan niet als gevolg van beleidswijzigingen, signaleren. De monitor maakt successen en lacunes in het beleid zichtbaar waardoor aanpassingen ten behoeve van preventie en nazorg mogelijk worden. Om die redenen hebben de gemeenten Leeuwarden, Assen en Emmen aangegeven te willen aansluiten bij de Groningse dak- en thuislozenmonitor. Hiermee kunnen ook deze gemeenten beter zicht krijgen op omvang en kenmerken van de doelgroep en op de speerpunten die zij in hun beleidsvisie over maatschappelijke opvang hebben geformuleerd. Daarnaast zijn de gemeenten Groningen, Assen, Leeuwarden en Emmen bezig met het opstellen van een Stedelijk Kompas. Informatie vanuit de verschillende monitoren zijn hierbij van belang. De gemeente Groningen benut dit kompas ook voor het bijstellen van haar programma 'Uit de Goot' en heeft in haar ambities aangegeven de dak- en thuislozenmonitor voor informatievoorziening en kennismanagement de komende jaren door te zetten.

Een groot bijkomend voordeel voor de noordelijke provincies is dat we zicht kunnen krijgen op dak- en thuislozen die pendelen tussen de maatschappelijke opvangvoorzieningen in het noorden van het land. Hiermee komt het in- en uitstroomproces van dak- en thuislozen scherper in beeld. Het is bijvoorbeeld zeer aannemelijk dat dak- en thuislozen die wij lange tijd niet meer in de Groningse voorzieningen tegenkomen, niet zijn uitgestroomd

maar in de maatschappelijke opvang in Friesland of Drenthe verblijven.

Aanscherping typologieën

Vanuit de Groningse dak- en thuislozenmonitor kunnen we verschillende groepen dak- en thuislozen onderscheiden. De samenstelling van de groepen dak- en thuislozen verschilt sterk, zowel tussen de verschillende tijdseenheden als tussen de voorzieningen. We hebben de carrières van dak- en thuislozen aan de hand van typologieën in beeld gebracht.

De monitor maakt successen en lacunes in het beleid zichtbaar waardoor aanpassingen ten behoeve van preventie en nazorg mogelijk worden.

Inzicht in typologieën en in het verloop van carrières is van belang omdat het iets kan zeggen over effectiviteit of invloed van (beleids-) interventies. Uitbreiding van de Groningse monitor naar een noordelijke monitor kan de bevindingen nauwkeuriger maken.

Zo hebben we als type dak- en thuisloze de bewoner gedefinieerd. Bewoners maken langdurig gebruik van voorzieningen hetgeen verstopping van voorzieningen tot gevolg kan hebben. Een ander type dak- en thuisloze is de recidivist. Recidivisten keren één of meerdere keren terug in een van de nachtvoorzieningen van de dak- en thuislozenopvang. Omdat het een groep is die steeds opnieuw gebruik maakt van voorzieningen, zullen beleidsmatige activiteiten zich juist op deze groep moeten richten. Het derde voorbeeld van een type dak- en thuisloze is de passant. Passanten maken slechts voor korte tijd gebruik van de voorzieningen. Op jaarbasis is deze groep omvangrijk, maar

op een willekeurige dag komen we de passant nauwelijks tegen in de opvangvoorzieningen. Kennelijk hebben de passanten om wat voor reden dan ook voor korte tijd opvang nodig en kunnen zij daarna succesvol uitstromen. Beleidsmatige activiteiten lijken voor deze groep niet noodzakelijk. Maar wat we nog niet kunnen vaststellen met de Groningse dak- en thuislozenmonitor, is dat het kan zijn, dat de passant slechts voor korte tijd in de Groningse voorzieningen heeft verbleven en zijn heil in Friesland of Drenthe heeft gezocht. Met de uitbreiding van de monitor naar Friesland en Drenthe kunnen we beter zicht krijgen op in- en uitstroom en het pendelen tussen de voorzieningen.

TOT SLOT

Met een noordelijke dak- en thuislozenmonitor wordt inzicht verkregen in preventie en nazorg. Dit biedt aangrijpingspunten voor aanvullende ontwikkelingen in het huidige beleid. Doordat we de daklozen niet alleen in de tijd volgen maar ook in een groot geografisch gebied, krijgen we meer inzicht in het verloop van het marginaliseringsproces. De dak- en thuislozenmonitor draagt bij aan de

inhoudelijke keuzes die voor de verschillende beleidsprogramma's en stedelijke kompassen worden gemaakt. Op basis van inhoud kan een keuze gemaakt worden voor inzet van schaarse middelen. Om de mogelijkheden van de noordelijke dak- en thuislozenmonitor maximaal te benutten en om de gegevens juist te interpreteren, zijn inhoudelijke expertise, samenwerking tussen gemeenten en interactie tussen beleid en onderzoek een vereiste.

Geraadpleegde literatuur

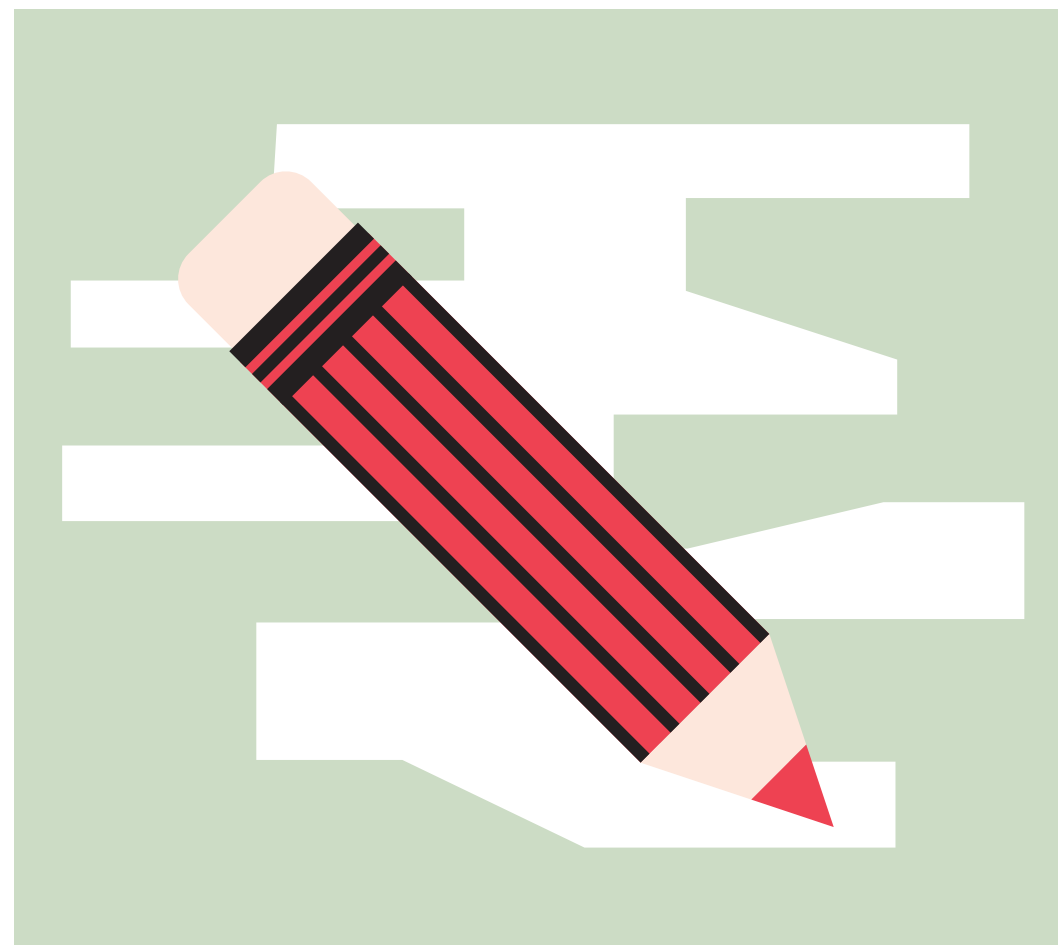
- Beukeveld, M., Vosselman, J. Over leven zonder huis, Dak- en thuislozenmonitor 2003, Bureau Onderzoek 2004
- Dienst Onderwijs Cultuur Sport Welzijn, gemeente Groningen, Uit de Goot (2004) Groningen: DSW Stadsdrukkerij.
- Doorn, L. van (2002). Een tijd op straat. Een vervolgstudie naar (ex-)daklozen in Utrecht (1993-2000). Utrecht: NIZW.
- Vosselman, J., Beukeveld, M. De opzet van de Groningse dak- en thuislozenmonitor, VSO-presentatiebundel 2006.
- Wolf, J. (red.) 2003. Monitor Maatschappelijke Opvang. Jaarbericht 2003. Utrecht: Trimbo-instituut.

DE PUBLIEKS- ENQUÊTE TEN BEHOEVE VAN HET GRONINGER FORUM:

Een blik achter de schermen

Marcel Daalman

Enkele jaren geleden heeft de gemeente Groningen plannen ontwikkeld om de oostwand van de Grote Markt nieuw in te richten. De oude rooilijn zal worden hersteld om de Grote Markt haar vooroorlogse proporties terug te geven. De Naberpassage zal worden gesloopt, evenals de bovengrondse parkeergarage achter de oostwand; de parkeerplaatsen komen ondergronds terug. Dit alles maakt ruimte vrij voor een nieuw plein met hieraan een gezichtsbepalend gebouw: het Groninger Forum. In het Groninger Forum zullen heden en verleden met behulp van de nieuwste digitale technieken aan elkaar worden gekoppeld. Heden en verleden moeten in dit verband ruim opgevat worden: aan een breed scala aan maatschappelijke onderwerpen – van geschiedenis, kunst, literatuur tot politiek en technologie – zal aandacht worden besteed. Hiervoor zullen onder meer exposities, cursussen, debatten en films geprogrammeerd worden. In dit artikel wordt ingegaan op de in 2007 gehouden publieksenquête waarin de Groningers werd gevraagd welk ontwerp van het te bouwen Groninger Forum hun voorkeur had.



EERDERE PROJECTEN

In 1989 besloot de gemeente Groningen een stedenbouwkundig concept te laten ontwikkelen voor de herinrichting van het gebied achter het oude stadhuis. Daarbij werd de situatie van voor de Tweede Wereldoorlog als uitgangspunt genomen. In april 1991 kregen vier architecten de opdracht een ontwerp te maken. Met behulp van een publieksenquête werd het ontwerp van Adolfo Natalini gekozen voor de realisatie van de nieuwe Waagstraat. In 2001 werd een referendum gehouden over

de plannen voor de noordzijde van de Grote Markt. Het referendum ging om het al dan niet effectueren van het raadsbesluit om deze kant van de Grote Markt ingrijpend te vernieuwen, inclusief de bouw van een parkeergarage onder de markt. De opkomst van het referendum bedroeg 57 procent. Ruim 81 procent daarvan stemde tegen het voornemen van de gemeente. Omdat er bij dit referendum een gekwalificeerde meerderheid was, waren daarmee de plannen voor de noordzijde van tafel.

DE ENQUÊTE TEN BEHOEVE VAN HET GRONINGER FORUM

Na het referendum van 2001 werkte de gemeente Groningen verder aan de herstructurering van de oostwand van de Grote Markt. Er werd besloten de burger eerder bij het project te betrekken om niet opnieuw het risico te lopen dat plannen voor zo'n groot project in de binnenstad alsnog in een ver gevorderd stadium zouden worden afgeschoten. Bij het referendum dat hierover in juni 2005 werd gehouden, gaven de kiezers de gemeente hun fiat om verder te gaan met de plannen voor deze herstructurering van de oostwand. De opkomst van dit referendum was 39 procent waarvan 53 procent voor stemde. Vervolgens heeft de gemeente Groningen in januari 2007 een aantal ontwerpen voor het Groninger Forum aan het publiek gepresenteerd. Deze presentatie vond plaats in de Martinikerk. De ingezonden ontwerpen waren ingediend door de volgende architectenbureaus: NL Architects, Erick van Egeraat, Neutelings Riedijk, UN Studio, Zaha Hadid, Wiel Arets en Foreign Office. Ruim 31.500 bezoekers hebben de Martinikerk bezocht waar de maquettes van de architecten

stonden, voorzien van toelichtende panelen en een videodocumentaire. Via het internet kon het publiek ter plekke, maar ook thuis, aangeven welk ontwerp gerealiseerd zou moeten worden. Daartoe kon men de top drie van zijn voorkeuren aangeven. Dit was de eerste keer dat een dergelijke publieksenquête geheel via het internet plaatsvond. Alle kiesgerechtigden van Groningen zijn schriftelijk uitgenodigd deel te nemen aan de enquête.



31.500

bezoekers hebben de Martinikerk bezocht waar de maquettes van de architecten stonden

De persoonlijke toegangscode bestond uit twaalf tekens: cijfers en letters. Op elkaar lijkende tekens als de '1' (één) en de 'i', en de '0' (nul) en de 'o' werden gelijkgesteld.



DE TECHNIEK VAN DE ENQUÊTE

In de schriftelijke uitnodiging stond het adres van de website vermeld waar de kiezers de ontwerpen van de architectenbureaus konden bekijken. Via deze website kon men met een persoonlijke toegangscode de voorkeuren voor de ontwerpen kenbaar maken. Deze persoonlijke codes waren nodig om het dubbelstemmen te voorkomen. De persoonlijke toegangscode bestond uit twaalf tekens: cijfers en letters. Om verwarring te voorkomen kon de code in zowel hoofdletters als kleine letters worden ingevoerd. Ook werden op elkaar lijkende tekens als de '1' (één) en de 'i', en de '0' (nul) en de 'o' gelijkgesteld.

Voorkomen van onreglementair gebruik

Verder moest voorkomen worden dat er onreglementair gestemd zou worden. De kans dat een respondent op de gok een geaccepteerde code zou intikken, is verwaarloosbaar klein. Een andere mogelijkheid is het in een hoog tempo genereren (door een programma) van codes en die vervolgens geautomatiseerd in te voeren tot er een toevallige 'hit' plaatsvindt. Zo zou men

onreglementair toegang krijgen tot het stemgedeelte. Deze mogelijkheid kon ook worden uitgesloten. Om personen te ontmoedigen die op deze wijze een poging wilden wagen codes uit te proberen is er een vertraging ingebouwd bij het inloggen. Op deze manier werd het automatisch genereren zodanig vertraagd dat de kans dat een geaccepteerde code werd ingevoerd, eveneens verwaarloosbaar klein was. Van alle uitgebrachte stemmen werd ook het IP-adres geregistreerd (elke computer heeft een uniek 'adres'), om na te gaan of er veel voorkeuren werden opgegeven vanuit één en hetzelfde adres. Dit zou betekenen dat er kwade opzet in het spel was. Als dit het geval zou zijn, zouden deze stemmen worden verwijderd. Echter van alle IP-adressen die meer dan vier keer voorkwamen, kon niet één adres als 'verdacht' bestempeld worden. Bij de verbinding naar het stemgedeelte van de website is gebruik gemaakt van 'SSL'-versleuteling (Secure Socket Layer), te herkennen aan het https-gedeelte van het webadres in plaats van http. Dit is eenzelfde soort verbinding die onder andere veelvuldig wordt gebruikt bij telebankieren.

Presentatie van de ontwerpen

Op het stemgedeelte van de website stonden de afbeeldingen van de ontwerpen in een cirkel gepresenteerd. Onder elke afbeelding stonden drie zogenaamde radiobuttons met een cijfer van 1 tot en met 3 in beeld waarin de kiezer zijn voorkeur kon aangeven. De aldus samengestelde top drie verscheen vervolgens automatisch in het midden van de cirkel. Door op een knop met het opschrift “bevestig” te drukken kon men zijn voorkeur doorgeven die vervolgens werd opgeslagen in een achterliggende database.

Er is in het stemgedeelte voor een cirkel gekozen om zoveel mogelijk aan een hiërarchische presentatie van de ontwerpen te ontkomen. En omdat er zelfs in een cirkel sprake is van een bepaalde hiërarchie, werden de ontwerpen, elke keer dat er werd ingelogd, op een andere plaats en in een andere volgorde in deze cirkel gepresenteerd. Van de zeven ontwerpen moesten de kiezers er drie uitkiezen en op volgorde van voorkeur zetten. De nummer één kreeg drie punten, de nummer twee twee en de nummer drie één punt. De andere ontwerpen kregen geen punten. Deze manier van stemmen zorgt ervoor dat de winnaar ook daadwerkelijk de breedst gedragen kandidaat is.

Ook niet-inwoners van Groningen of Groningers die, om wat voor reden dan ook, geen code thuis hadden gekregen of scholieren uit het voortgezet onderwijs, die de tentoonstelling klassikaal bezochten, konden hun top drie opgeven. Deze groepen zouden wel als een aparte groep in de einduitslag worden genoemd. Om dit mogelijk te maken dienden ze per e-mail een toegangscode aan te vragen op de website. Vervolgens werd (geautomatiseerd) gekeken of het een bestaand e-mailadres betrof. Als dit het geval was, werd er een toegangscode naar dit e-mailadres gestuurd.

Hiermee kon worden ingelogd op het stemgedeelte van de website. Ook werden bij de aanvraag enkele andere gegevens gevraagd, zoals leeftijd en woonplaats. Alle extra groepen konden in de database als zodanig herkend worden.

Dat er bij deze stemming voor het internet werd gekozen, betekende natuurlijk wel dat er rekening gehouden moest worden met mensen die geen toegang tot het internet hadden. Er moest dan ook een plaats in de stad komen waar kiezers een

Er is in het stemgedeelte voor een cirkel gekozen om zoveel mogelijk aan een hiërarchische presentatie van de ontwerpen te ontkomen

computer tot hun beschikking hadden. Omdat er tegelijkertijd een expositie over het Groninger Forum werd gehouden in de Martinikerk, werd besloten om in een gedeelte van de expositieruimte vier computers op te stellen waarmee gestemd kon worden, desgewenst met hulp. In het kader van het welslagen van de publieksenquête moet ook de rol van het Dagblad van het Noorden genoemd worden. Elke dag heeft deze krant over de enquête bericht en ook stond er elke dag een poll op de voorpagina.

INTERNETENQUÊTES: HÉT INSTRUMENT VAN DE TOEKOMST?

In het oordeel of het gebruik van een internetenquête voor het peilen van voorkeuren van de bevolking voor herhaling vatbaar is, moeten een aantal zaken worden meegewogen:

- **De ervaring van de publieksenquête van het Groninger Forum heeft uitgewezen dat de gemeente Groningen technisch en logistiek gezien goed in staat is een dergelijke enquête te organiseren.**
- **Met name de verwerking van relatief weinig gegevens is met een digitaal uitgevoerde enquête erg snel te realiseren. De uitslag ervan is bij wijze van spreken bij het verstrijken van de responsperiode bekend.**
- **Nog onderzocht moet worden in hoeverre de respons representatief is voor de**

aangeschreven populatie. Daarbij is ook interessant in hoeverre deze dan weer meer of minder representatief is dan bij andere manieren van gegevensverwerking zoals bij een schriftelijke enquête. In dit verband is het artikel van Mayan van Teerns in deze bundel zeker relevant.

- **De respons die door de internetenquête werd gegenereerd, ligt rond de elf procent. Het absolute aantal stemmers bedroeg ruim 21.500.**

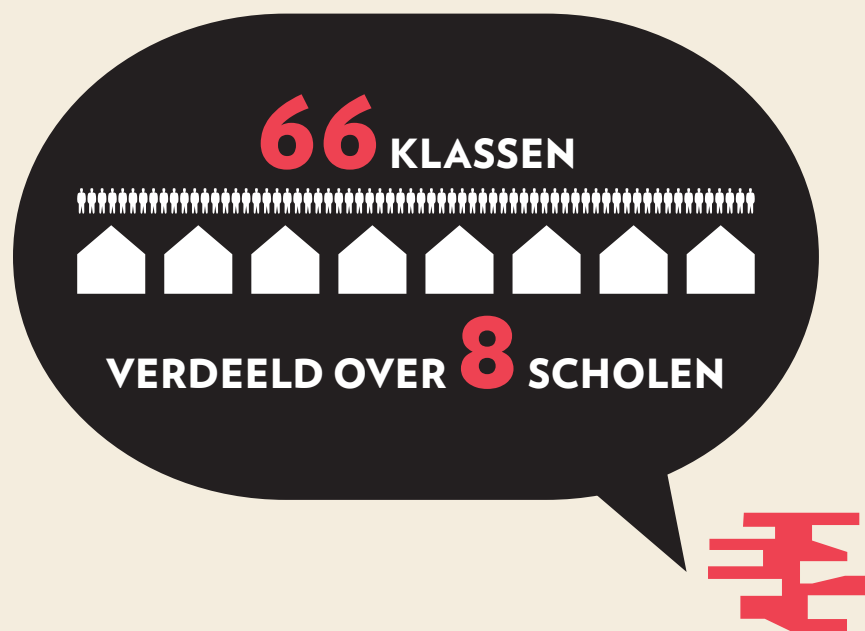
Al met al biedt deze vorm van een publieksenquête genoeg aanknopingspunten voor een verdere verkenning van het snel en betrouwbaar via internet meten van de voorkeuren van de burger.

21.500
keer is de top 3 via
internet opgegeven



NOG WAT CIJFERS EN WETENSWAARDIGHEDEN

1. In totaal is er ruim 21.500 keer een voorkeur kenbaar gemaakt door: 16.264 inwoners van Groningen die een code thuis hebben ontvangen, 1.005 inwoners van Groningen die een code hebben aangevraagd via internet, 1.586 jongeren onder de 18 jaar, voornamelijk scholieren, 2.727 niet-inwoners van Groningen.
2. Zesenzestig klassen, verdeeld over acht scholen, hebben de tentoonstelling bezocht.



3. Hetzelfde ontwerp staat bij alle groepen bovenaan: NL Architects. Ook de nummer twee, het ontwerp van Erick van Egeraat, is overal hetzelfde.
4. Van de inwoners van Groningen die thuis een code hebben ontvangen, hebben er 1.444 hun voorkeur aangegeven in de Martinikerk. Dit is 8,9% van deze respondentgroep.

5. Gemiddeld werd ruim duizend keer per dag op de ontwerpen gestemd. De laatste vier dagen liep dit aantal op tot rond de tweeduizend. De voorlaatste dag zijn er bijna vierduizend voorkeuren aangegeven.

1000
stemmen gemiddeld per dag

4000
de laatste dag

6. Niet alleen uit de stad Groningen is er deelgenomen aan de publieksenquête. Vanuit het buitenland is er 292 keer een stem uitgebracht. Vooral Londen was actief met 37 voorkeuren. Maar ook mensen uit exotischere oorden hebben deelgenomen, zoals vanuit Sydney (Australië) en Jeju (Korea).

37
STEMMERS
UIT LONDEN



7. Het aantal personen dat deelnam uit de regio (1.220), komt qua aantal zo goed als overeen met de respons vanuit de rest van Nederland (1.234). Vanuit Haren is er 179 keer een voorkeur uitgesproken. Uit de groep 'woonachtig elders in Nederland' (1.234 keer deelgenomen) zijn vooral de Amsterdammers actief geweest (315 keer).

COLOFON

Auteurs

Monique Beukeveld
Marcel Daalman
Klaas Kloosterman
Mayan van Teerns
Jeanine Vosselman

Redactie

Willem Hartholt
Klaas Kloosterman
Jeanine Vosselman

Tekstcorrectie

Jacques Don

Vormgeving

Shootmedia

Drukwerk

Het Grafisch Huis

ISBN

ISBN/EAN 978-90-73576-44-5

Deze publicatie is te bestellen bij:

Bureau Onderzoek en Statistiek gemeente Groningen
Postbus 1125
9701 BC Groningen

Telefoon 050-3675630

E-mail onderzoek@sozawe.groningen.nl

<http://www.bureauonderzoek.nl>

Bureau Onderzoek en Statistiek is het onderzoeksbureau van de gemeente Groningen. Wij verrichten maatschappelijk relevant onderzoek. Hiermee leveren we informatie die behulpzaam is bij het ontwikkelen en evalueren van beleid.

© Bureau Onderzoek en Statistiek gemeente Groningen, 2008

Op 1 september 2007 nam Louis Polstra afscheid als hoofd van Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen. Innovatie en visie zijn kenmerkend geweest voor de vijf jaar die Louis werkzaam was bij Bureau Onderzoek. Ter gelegenheid van zijn vertrek wordt Louis deze afscheidsbundel aangeboden. Het komt tegemoet aan zijn lang gekoesterde wens: het publiceren van artikelen door onderzoekers van Bureau Onderzoek.

In de bundel zijn vijf artikelen opgenomen over diverse beleidsonderzoeken die onder leiding van Louis zijn uitgevoerd. Met het schrijven van deze artikelen uiten onderzoekers van Bureau Onderzoek hun erkentelijkheid voor zijn inspirerende en inhoudelijke betrokkenheid, zijn drang naar vernieuwing, maar ook zijn vermogen om de kwaliteiten van het Bureau Onderzoek en van de medewerkers te versterken. Louis is geslaagd in zijn ambitie om beleid en onderzoek nader tot elkaar te brengen.

Momenteel is Louis Polstra als projectleider Erbij horen werkzaam bij de dienst Sociale Zaken en Werk van de gemeente Groningen. Dit projectleiderschap combineert Louis met een aanstelling aan de Hanzehogeschool Groningen als bijzonder lector Arbeidsparticipatie. Bij de opzet en uitvoering van een onderzoeksprogramma werkt Louis onder meer samen met Bureau Onderzoek, zodat van een voorgoed afscheid gelukkig geen sprake is.