



# **Effecten van de bronmethodiek in beeld**

Ontwikkeling van een monitorinstrument

Paul Duijvestijn

# **Effecten van de bronmethodiek in beeld**

Ontwikkeling van een monitorinstrument

Amsterdam, 8 april 2008

Paul Duijvestijn

Met medewerking van:

Maaïke Dautzenberg

Ids Breeuwsma (Rijnstad)

Inge van de Tillaard (Rijnstad)

# Inhoudsopgave

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Programma van eisen</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>Prestatie-indicatoren</b>   | <b>7</b>  |
| 3.1      | Doelen en baten vertaald in prestatie-indicatoren                      | 7         |
| 3.2      | Kosten vertaald in prestatie-indicatoren                               | 8         |
| <b>4</b> | <b>Beschrijving en gebruik van het monitorinstrument</b>               | <b>10</b> |
| 4.1      | Formuleren van streefresultaten  | 10        |
| 4.2      | Monitoren van de resultaten  | 10        |
| 4.3      | Analyse en rapportage  | 11        |
| <b>5</b> | <b>Het monitorinstrument toegepast in Geitenkamp en Malburgen-West</b> | <b>12</b> |
| 5.1      | Resultaten en effecten van de bronmethodiek                            | 12        |
| 5.2      | Gebruikerservaringen   | 14        |
| <b>6</b> | <b>Conclusie en aanbevelingen</b>                                      | <b>15</b> |
| 6.1      | Conclusie  | 15        |
| 6.2      | Aanbevelingen  | 16        |
|          | <b>Bijlagen</b>  |           |
|          | Instrument A Formuleren van streefresultaten                           | 20        |
|          | Instrument B Monitoren van resultaten                                  | 21        |

# 1 Inleiding

De Bronmethodiek (afkortingswijze BronM) is in het jaar 2003 ontwikkeld door de Vrijwilligerscentrale Arnhem in opdracht van de gemeente Arnhem om een meer vraaggerichte werkwijze in welzijn en zorg te bevorderen. De BronM kan in een *enkelvoudig traject* worden toegepast in afzonderlijke organisaties. De organisaties werken dan (ieder apart) onder begeleiding van een vrijwilligerscentrale of -steunpunt aan het versterken van de betrokkenheid van de achterban en aan het verstevigen van hun intern vrijwilligersbeleid.

De BronM kan ook in een *meervoudig traject* worden uitgevoerd op wijk- of buurniveau of in een samenwerkingsverband van organisaties, bijvoorbeeld in het kader van een brede school. Lokale organisaties werken dan (deels) samen aan de voorbereiding en uitvoering van de BronM. De samenwerking wordt begeleid door de Vrijwilligerscentrale al dan niet in samenwerking met een lokale welzijnsorganisatie.

DSP-groep heeft de toepassing van de Bronmethodiek in 2006 geëvalueerd. Uit deze evaluatie bleek dat het een veelbelovende methodiek is, maar dat nog niet duidelijk is wat het nu precies oplevert. Op het moment van de evaluatie liep de bronmethodiek circa een jaar in de wijk Geitenkamp: in die tijd was een goede basis gelegd, maar het was nog te kort om van zichtbare effecten te kunnen spreken. In het kader van bredere implementatie van de bronmethodiek is zicht op effecten echter wel nodig: om geïnteresseerden over de streep te trekken moeten ze weten waar ze aan beginnen en vooraf tenminste enige duidelijkheid hebben over te verwachten resultaten. Vandaar het verzoek van de Vrijwilligerscentrale Arnhem en gemeente Arnhem aan DSP-groep om die effecten nu alsnog in kaart te brengen, zowel voor Geitenkamp als Malburgen-West; een andere Arnhemse wijk waar de bronmethodiek al enige tijd loopt. Bijkomende vraag is hiervoor een monitorinstrument te ontwikkelen, dat in de toekomst ook door andere gebruikers van de bronmethodiek is te gebruiken. Een dergelijk instrument dient grofweg drie doelen:

- 1 Externe verantwoording: inzet van de bronmethodiek kost tijd en geld. In hoeverre zijn het die investeringen ook waard geweest? Het laten zien van de resultaten (prestaties) is een manier om verantwoording af te leggen aan de investeerders (gemeente, directie van betrokken organisaties), zodat zij een beleidskeuze kunnen maken.
- 2 Interne bijsturing: de gegevens die komen uit de tussentijdse metingen kunnen stuur-, kern- en/of projectgroep gebruiken om bij te sturen. Daarmee kunnen vragen worden beantwoord als 'waar gaat het goed?', 'waar gaat het minder goed?' en 'op welke punten moeten we bijsturen?'. Op die manier wordt voorkomen dat er in een later stadium ontevredenheid is over de opbrengsten terwijl al eerder ingegrepen had kunnen worden.

- 3 Interne motivering en sturing: als bij betrokkenen vooraf duidelijkheid en consensus bestaat over de resultaten die men wil behalen kan gericht op die resultaten worden aangestuurd. Door vooraf en ook tussentijds de prestatieindicatoren te benoemen en te expliciteren ontstaat een heldere, gezamenlijke koers.

In dit rapport onderbouwen en presenteren we het monitorinstrument en beschrijven we stap voor stap – in een uitvoeringsprotocol – hoe het instrument is in te zetten en te gebruiken<sup>1</sup>. Ook beschrijven we de ervaringen met de toepassing van het instrument in de wijken Geitenkamp en Malburgen-West. Het rapport bestaat daarmee uit de volgende onderdelen:

- programma van eisen (hoofdstuk 2);
- prestatieindicatoren (hoofdstuk 3);
- beschrijving van het monitorinstrument (hoofdstuk 4);
- het instrument toegepast in Geitenkamp en Malburgen-West (hoofdstuk 5).

Noot 1 Dit uitvoeringsprotocol of 'spoorboekje' zorgt er voor dat de monitor overdraagbaar is en periodiek ingezet kan worden.

## 2 Programma van eisen

De keuze voor prestatie-indicatoren en meetinstrumenten hangt af van de doelen en eisen die je aan het monitorinstrument stelt. In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste eisen, om op basis daarvan in hoofdstuk 3 te komen tot de prestatie-indicatoren.

### *Validiteit en betrouwbaarheid*

Net als bij ieder ander onderzoek gelden bij een monitor de eisen van validiteit en betrouwbaarheid. Bij validiteit gaat het om de vraag of datgene wat je meet wel datgene is wat je wilt meten. Bij betrouwbaarheid gaat het om de vraag of het onderzoek, bij herhaling, dezelfde resultaten zou opleveren. Een belangrijk hulpmiddel om aan deze twee eisen te voldoen is het gebruik van concrete en meetbare prestatie-indicatoren. Een item als 'sociale cohesie' is dus niet geschikt voor het monitorinstrument. De kunst is dergelijke begrippen concreet en meetbaar te maken.

### *Kwantitatieve en kwalitatieve gegevens*

Het monitorinstrument dient zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens op te leveren. Het moet niet alleen duidelijk maken welke resultaten zijn gerealiseerd, maar ook welke bevorderende en belemmerende factoren van invloed zijn geweest op die resultaten. Vanuit sturingsoogpunt is dat immers belangrijke informatie.

### *Eenvoud en beperkte lastendruk*

Het monitorinstrument moet snel en makkelijk toepasbaar zijn. Het is de bedoeling dat het instrument straks wordt gebruikt op alle plekken waar de bronmethodiek wordt uitgevoerd. Dat lukt alleen als de lokale betrokkenen het niet als een grote – extra – last ervaren. In die zin moet het instrument op hoofdpunten meten en niet te zwaar en gedetailleerd worden. Een eerder genoemd doel als 'sociale cohesie' bijvoorbeeld is alleen te meten aan de hand van uitgebreid onderzoek in de buurt. Dat voert te ver. We beperken ons daarom tot die doelen en doelstellingen die op relatief eenvoudige wijze meetbaar zijn.

Bovendien is een helder protocol nodig, dat duidelijk maakt wie welke gegevens moet aanleveren en hoe het monitorinstrument is te gebruiken. Een soort spoorboekje dus.

### *Vergelijkbaarheid*

Door te werken met een eenvoudig instrument, dat op alle plekken waar de bronmethodiek draait wordt toegepast, kunnen de verschillende trajecten ook met elkaar worden vergeleken. In dat kader kan worden gedacht aan benchmarking, hoewel het de vraag is of de bronmethodiek zich daarvoor wel leent. Immers, vermoedelijk zijn verschillen in resultaten veelal niet zozeer het gevolg van verschillen in uitvoering, maar primair van verschillen tussen wijken: zo is in wijken waar bewoners nog nauwelijks betrokken zijn logischerwijs meer nodig dan in wijken waar het er vooral om gaat al aanwezige betrokkenheid te verzilveren.

Om die reden is het vooral van belang dat elk traject/elke wijk vooraf haar eigen doelen van de BronM bepaalt en behaalde resultaten tegen die verwachtingen afzet. Verschillende trajecten kunnen wel van elkaar leren door de vraag te stellen hoe komt het dat de BronM op locatie/wijk A beter loopt dan op locatie/wijk B. Op die manier kan zicht ontstaan op kritische succes- en faalfactoren.

#### *Visgraatmodel*

De monitor bestaat dus in het beste geval uit een beperkt aantal prestatie-indicatoren c.q. analyseitems. Deze basisgegevens vormen de ruggengraat van de monitor. Naast deze vaste ruggengraat kunnen gemeenten of kerngroepen er desgewenst voor kiezen om op een aantal punten verdieping te zoeken: de 'zijgraatjes'. Het gaat daarbij om aspecten die in de ruggengraatmonitor onderbelicht blijven en die nader onderzoek vergen.

#### *Zelfevaluatie*

Daarnaast moet het instrument ook dienst doen als zelfevaluatie-instrument: de gebruikers – de kerngroep – moet er zelf ook haar voordeel mee kunnen doen. Het moet hun helpen en stimuleren doelgericht aan te sturen op resultaten.

#### *Heldere verantwoordelijkheid*

In de communicatie vooraf moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor het monitoren van de bronmethodiek. Als niemand er specifiek op wordt aangesproken is de kans groot dat monitoren erbij inschiet. Meest voor de hand ligt het om de kerngroep ervoor verantwoordelijk te maken, met de kerngroepbegeleider als centrale aanspreekpunt/coördinator. De kerngroep is immers het niveau waarop de belangrijkste beslissingen worden genomen; in het kader van bijsturing hebben zij ook baat bij monitoren. Bovendien is de kerngroep het best op de hoogte van bereikte (en niet bereikte) resultaten.

### 3 Prestatie-indicatoren

Het te ontwikkelen monitorinstrument moet zicht geven op de effectiviteit van de bronmethodiek. Die effectiviteit wordt bepaald door de mate waarin doelen worden verwezenlijkt (baten), afgezet tegen de kosten die ermee gemoeid zijn (uitgedrukt in tijd en geld). Cruciale stap is die baten en kosten te concretiseren in prestatie-indicatoren, om vervolgens te bepalen op welke wijze die prestatie-indicatoren zich het beste laten meten.

De prestatieindicatoren, die in dit hoofdstuk worden gepresenteerd, zijn in samenwerking met Rijnstad en de Vrijwilligerscentrale Arnhem opgesteld: Rijnstad en de Vrijwilligerscentrale Arnhem hadden eerder al een eerste set prestatieindicatoren opgesteld, waar door DSP-groep op is voortgeborduurd.

#### 3.1 Doelen en baten vertaald in prestatie-indicatoren

Wat wil men met de bronmethodiek bereiken? Achterliggende doelen zijn het bevorderen van een meer vraaggerichte werkwijze in zorg en welzijn en het vergroten van sociale samenhang in wijken. Meer concreet gaat het om:

- 1 In kaart brengen van kwaliteiten en capaciteiten van wijkbewoners<sup>2</sup>;
- 2 Vergroting van participatie van wijkbewoners;
- 3 Tot stand brengen van samenwerking in de wijk;
- 4 Signaleren en doorverwijzen van eenvoudige hulpvragen;
- 5 Inventariseren en realiseren van activiteiten waar wijkbewoners behoefte aan hebben.

Hieronder operationaliseren we deze vijf doelen in prestatie-indicatoren, daarbij rekening houdend met het programma van eisen uit hoofdstuk 2. Uiteraard zijn nog veel meer prestatie-indicatoren te benoemen, maar ons inziens is dat niet wenselijk gezien de eis 'eenvoud en beperkte lastendruk'. Overigens is het soms arbitrair waar een prestatie-indicator op te nemen.

##### *Ad 1 In kaart brengen van kwaliteiten en capaciteiten van wijkbewoners*

- a. aantal voor een interview benaderde wijkbewoners;
- b. aantal daadwerkelijk geïnterviewde wijkbewoners;
- c. % benaderde wijkbewoners dat meewerkte aan een interview:  
 $1b/1a * 100$ .

##### *Ad 2 Vergroting van participatie van wijkbewoners*

- a. aantal geworven enquêteurs;
- b. aantal respondenten dat actief wil worden in de organisatie en/of de wijk (vrijwilligerspotentieel);
- c. % geïnterviewde wijkbewoners dat actief wil worden:  $2b/1b * 100$ ;

Noot 2 Wanneer de BronM wordt ingezet als meervoudig wijktraject zijn de resultaten gericht op het bereiken van wijkbewoners. In het geval van een enkelvoudig organisatietraject gaat het om het bereiken van mensen uit de eigen achterban. Ten behoeve van de leesbaarheid spreken we alleen over 'wijkbewoners'.



- d. aantal respondenten dat een aanbod voor vrijwilligerswerk heeft gekregen;
- e. % respondenten, die actief willen worden, dat een aanbod heeft gekregen:  $2d/2b * 100$ ;
- f. aantal respondenten dat ook daadwerkelijk actief is geworden (vrijwilligersmatches);
- g. % geïnterviewde wijkbewoners dat actief is geworden:  $2f/1b * 100$ .

*Ad 3 Tot stand brengen van samenwerking in de wijk*

- a. aantal deelnemende organisaties in project bronmethodiek (kerngroep);
- b. aantal nieuwe samenwerkingsinitiatieven (die er zonder inzet van de bronmethodiek niet van waren gekomen).

*Ad 4 Signaleren en doorverwijzen van eenvoudige hulpvragen*

- a. aantal geïnterviewde wijkbewoners met ondersteuningswensen en – behoeften (signalering hulpvragen);
- b. % geïnterviewde wijkbewoners dat een ondersteuningswens of – behoefte heeft:  $4a/1b * 100$ ;
- c. aantal geïnterviewde wijkbewoners met een hulpvraag dat wordt doorverwezen naar een ondersteuningsorganisatie (hulpvraagmatches);
- d. % geïnterviewde wijkbewoners met een hulpvraag dat wordt doorverwezen:  $4c/1b * 100$ .

*Ad 5 Inventariseren en realiseren van gewenste nieuwe wijkactiviteiten*

- a. aantal genoemde nieuwe activiteiten, waar wijkbewoners behoefte aan zeggen te hebben.
- b. aantal gerealiseerde nieuwe wijkactiviteiten (die er zonder inzet van de bronmethodiek niet waren geweest).

### **3.2 Kosten vertaald in prestatie-indicatoren**

De effectiviteit van de Bronmethodiek hangt, zoals gezegd, ook af van de tijd en moeite die erin is geïnvesteerd. Kort gezegd: hoe meer tijd en moeite erin zit hoe hoger de opbrengst zou moeten zijn.

De eerder door DSP-groep gehouden evaluatie van de Geitenkamp maakte duidelijk dat de financiële kosten minimaal zijn. De kosten zitten vooral in de tijd die de begeleiders, organisaties (kerngroepleden) en enquêteurs erin steken gedurende een bepaalde periode.

In het verlengde daarvan onderscheiden we de volgende prestatie-indicatoren:

*Ad 5 Kosten*

- a. looptijd bronmethodiek (in maanden);
- b. gemiddeld aantal uren begeleidingstijd per maand (tijdsinvestering begeleiding); het gaat hierbij om alle uren die de begeleider(s) steken in de voorbereiding en uitvoering van de BronM in een wijk (meervoudig wijktraject) of organisatie (enkelvoudig organisatie<sup>3</sup>);

Noot 3 Het gaat hierbij onder meer om: het benaderen van organisaties, het voorbereiden en leiden van kerngroepvergaderingen, het trainen van enquêteurs, enz.

- c. gemiddeld aantal uren dat kern- en stuurgroepleden bezig zijn met de bronmethodiek per maand (tijdsinvestering kern- en stuurgroepleden);<sup>4</sup>
- d. totaal aantal uren dat enquêteurs bezig zijn geweest met de bronmethodiek;<sup>5</sup>
- e. gemiddeld aantal uitgevoerde interviews per enquêteur: 1b/2a.
- f. overige (financiële) kosten.

Noot 4 Het gaat hierbij onder meer om het volgen van kerngroepvergaderingen en bijeenkomsten, het werven en begeleiden van enquêteurs, het binnen de eigen organisatie communiceren over de BronM enz.

Noot 5 Hoewel enquêteurs doorgaans vrijwilligers zijn is het toch goed hun tijdsinvestering bij benadering in beeld te brengen; het is immers van belang dat ook hun tijd efficiënt wordt benut, aangezien zij in die tijd anders andere vrijwilligerstaken hadden kunnen uitvoeren.

## 4 Beschrijving en gebruik van het monitorinstrument

Nu zowel het programma van eisen (hoofdstuk 2) als de prestatieindicatoren (hoofdstuk 3) zijn bepaald, is het moment daar om de in te zetten meetinstrumenten te selecteren. Centraal staat daarbij de vraag door middel van welke instrumenten de prestatieindicatoren zijn te meten.

Het ontwikkelde monitorinstrumentarium bestaat uit twee delen:"

- Instrument A: Formuleren van streefresultaten
- Instrument B: Monitoren van resultaten

Het eerste deel is bedoeld voor gebruik in de startfase van de BronM, het tweede deel voor gebruik in het verdere verloop van het traject. In de bijlagen zijn beide instrumenten integraal opgenomen. Hieronder volgt een nadere toelichting op beide delen.

### 4.1 Formuleren van streefresultaten

In hoofdstuk 2 (onder 'Zelfevaluatie') gaven we al dat wij het van cruciaal belang achten dat de direct betrokkenen bij de BronM (kerngroep) zelf belang hebben bij toepassing van het monitorinstrument. Alleen dan immers valt te verwachten dat zij er ook gebruik van maken.

Om die reden achten wij het niet zinvol 'van boven opgelegde' streefnormen mee te geven. Wij pleiten ervoor de kerngroep bij de start van het traject zelf haar doelen te laten formuleren; realistische doelen die passen bij de startsituatie in de wijk (meervoudig wijktraject) of organisatie (enkelvoudig organisatie-traject). Wanneer betrokkenen zelf vooraf hun doelen formuleren is de kans groter dat hier een stimulerende werking vanuit gaat en zij hier ook doelgericht op aansturen.

Het monitorinstrument moet de kerngroep helpen haar doelen concreet te maken en te vertalen in streefresultaten. Instrument A is hiervoor bedoeld. Dit instrument dient te worden ingevuld bij de start van een nieuw BronM-traject tijdens een bijeenkomst met alle direct betrokkenen (de kerngroep). Door middel van onderlinge discussie worden hier de streefresultaten bepaald en vastgelegd. Dit dwingt de kerngroepleden ook om hun verwachtingen te expliciteren en naar elkaar uit te spreken. Dat maakt de kans op succes groter.

### 4.2 Monitoren van de resultaten

Vervolgens worden - na een door de kerngroep zelf gekozen periode - de resultaten op een rij gezet én geïnterpreteerd. Het betreft hier de 1-meting.<sup>6</sup> Deels zijn deze resultaten terug te vinden in de database, deels ook dienen de kerngroepleden de resultaten over hun eigen organisatie aan te leveren.

Noot 6 Op dezelfde manier is het monitorinstrument ook weer te gebruiken voor de 2-meting en – in geval van continuering van de BronM - eventuele vervolgmetingen.

Het is zaak deze feitelijke gegevens te verzamelen en in het schema (instrument B) op te nemen. Hierover dienen vooraf duidelijke afspraken te worden gemaakt: wie houdt welke gegevens bij en wanneer? Het is aan de begeleider van het traject om op deze manier systeem aan te brengen in het registreren van gegevens en resultaten.

Zodra alle *feitelijke* gegevens verzameld zijn en in instrument B zijn opgenomen verdient het aanbeveling een kerngroepbijeenkomst volledig te wijden aan het onderwerp 'monitoren'. Doel van die bijeenkomst is om de laatste ontbrekende gegevens boven tafel te krijgen en – vooral – de resultaten te interpreteren en te bediscussiëren. Daartoe wordt instrument B gezamenlijk doorgenomen. Vragen die op die manier aan bod komen zijn:

- Welke resultaten zijn geboekt?
- In welke mate komen die resultaten overeen met de eerder geformuleerde streefresultaten (over te nemen uit instrument A)?
- Hoe tevreden is men over de behaalde resultaten?
- Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren geweest?
- In hoeverre moeten de streefresultaten voor de volgende periode worden bijgesteld?

### 4.3 Analyse en rapportage

Wanneer het monitorinstrument (zo volledig mogelijk) wordt ingevuld – op basis van feitelijke gegevens (database) en interpretatie en discussie door betrokkenen (kerngroep) – is de analyse en monitorrapportage feitelijk klaar. Op deze manier hoeft monitoren en evalueren betrokkenen dus niet veel tijd te kosten. Een ander voordeel is dat het geen specifieke (onderzoeks)vaardigheden van betrokkenen vereist. Bovendien blijft de rapportage door gebruik van het monitorformat compact en leent het zich voor vergelijking van resultaten met andere BronM-trajecten (waar immers eenzelfde format wordt ingevuld).

Desgewenst kan het ingevulde monitorformat natuurlijk nog verder worden uitgewerkt in een uitgebreidere rapportage. Dat kan bijvoorbeeld nodig zijn in het kader van externe verantwoording aan de financier van de BronM. Meest praktisch is het om ook in een dergelijke rapportage de items uit het format (kolom 1) centraal te stellen, maar de schematische en beknopte weergave van de resultaten in lopende tekst uit te werken.

De inhoudsopgave van een dergelijke rapportage zou er derhalve als volgt kunnen uitzien:

- 1 Inleiding
- 2 De kosten van inzet van de BronM in beeld
- 3 Wat heeft de BronM opgeleverd?
  - 3.1 Zicht op kwaliteiten en capaciteiten van wijkbewoners
  - 3.2 Vergroting van participatie van wijkbewoners
  - 3.3 Meer samenwerking in de wijk
  - 3.4 Signalering en doorverwijzing van eenvoudige hulpvragen
  - 3.5 Nieuwe activiteiten waar wijkbewoners behoefte aan hebben
- 4 Conclusies en vervolg

## 5 Het monitorinstrument toegepast in Geitenkamp en Malburgen-West

Het monitorinstrument is gebruikt in de bronmethodiektrajecten in Geitenkamp en in Malburgen-West. Op basis daarvan kunnen we in paragraaf 5.1 uitspraken doen over de resultaten en effecten van de bronmethodiek. In paragraaf 5.2 gaan we vervolgens in op de gebruikerservaringen: in hoeverre konden betrokkenen met het monitorinstrument uit de voeten?

### 5.1 Resultaten en effecten van de bronmethodiek

#### *Geitenkamp*

In Geitenkamp is zowel in 2006 als in 2007 gebruik gemaakt van monitorinstrument B. Monitorinstrument A is hier niet toegepast, aangezien dit instrument nog niet was ontwikkeld ten tijde van de start van de bronmethodiek in Geitenkamp. Hieronder vatten we de resultaten, die zijn achterhaald door middel van het monitorinstrument, samen.

Tabel 1 'Kosten' bronmethodiek Geitenkamp

| Prestatieindicator              | Vooraf verwachte Kosten | Feitelijke kosten | Evt. toelichting  |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------|---|
| Begeleidingstijd                | -                       | 32 uur per maand  |   |
| Administratieve ondersteuning   | -                       | 14 uur per maand  | De inmiddels ontwikkelde digitale (wijk)database kan de administratieve ondersteuning in de toekomst goeddeels vervangen. |
| Overige kosten                  | -                       | Circa € 500       |   |
| Inzet kerngroepleden            | -                       | 8 uur per maand   |   |
| Inzet enquêteurs                | -                       | 9 uur totaal      |   |
| Aantal interviews per enquêteur | -                       | 3                 |   |

Tabel 2 Baten bronmethodiek Geitenkamp (na ruim een jaar)

| Prestatieindicator   | Streefresultaten Vooraf | Feitelijk gerealiseerde resultaten | Evt. toelichting  |
|--|-------------------------|------------------------------------|---|
| Aantal benaderde Wijkbewoners                                | -                       | Niet bekend                        | Dit wordt in vervolg wel bijgehouden.   |
| Percentage bewoners dat meewerkt aan interview               | -                       | Niet bekend                        | Idem  |
| Aantal geworven Enquêteurs                                   | -                       | 26                                 |   |
| Aantal afgenomen Interviews                                  | -                       | 72                                 |   |
| Percentage respondenten dat actief wil worden                | -                       | 40% direct, 13% later              |   |
| Percentage respondenten dat actief is geworden c.q. gematcht | -                       | 17%                                | De verwachting is dat dit % (veel) hoger kan worden met een gebruiksvriendelijke database: de huidige database vormde een barrière om de juiste vrijwilliger te vinden. Mede daardoor zat er ook (te) veel tijd tussen enquête- en matchmoment, met als gevolg dat mensen niet meer beschikbaar bleken. |
| Organisaties in kerngroep                                    | 6                       | 6                                  |   |
| Aantal nieuwe samenwerkingsinitiatieven                      | -                       | 12                                 | De verbeterde samenwerking wordt als belangrijke winst ervaren door de betrokken organisaties. Zij weten elkaar nu veel beter te vinden.  |

|  |                  |   |
|--|------------------|---|
| Percentage wijkbewoners - met 'hulpvraag'                          | Niet bekend      | Dit was en is geen expliciet doel en wordt daarom niet bijgehouden.   |
| Percentage respondenten dat met hulpvraag is doorverwezen          | 4%               | Dit is een bijeffect, want geen specifiek doel waarop is aangestuurd.   |
| Activiteiten/voorzieningen - waar wijkbewoners behoefte aan hebben | Dit is geen doel |   |
| Overige baten  | -                | Imagoverbetering van jongeren centrum; instroom jongeren centrum verbeterd als gevolg van samenwerking met school |

### *Malburgen-West*

In Malburgen-West is gebruik gemaakt van zowel monitorinstrument A als B. Bedacht dient echter te worden dat monitorinstrument A, dat de doelen en streefresultaten in kaart brengt, is ingevuld op het moment dat het bronmethodiektraject al circa een half jaar liep.<sup>7</sup>

Hieronder volgt een samenvatting van de doelen, streefresultaten en feitelijke resultaten van de bronmethodiek in Malburgen-West. De resultaten zijn gerealiseerd na een projectlooptijd van ruim een jaar.

**Tabel 3 'Kosten' bronmethodiek Malburgen-West**

| Prestatieindicator              | Verwachte kosten                                    | Feitelijke kosten   | Evt. toelichting  |
|---------------------------------|---|---|---|
| Begeleidingstijd                | 32 uur per maand: 16 uur coördinatie, 16 uur extern | 31,5 uur per maand: 10,2 uur coördinatie; 21,2 uur extern |   |
| Administratieve ondersteuning   | € 3.036   | € 295   | De ontwikkelde digitale database maakte administratieve ondersteuning overbodig |
| Overige kosten                  | € 500 voor diverse materialen                       | € 180   |   |
| Inzet kerngroepleden            | 6 uur per maand                                     | 3 uur per maand   |   |
| Inzet enquêteurs                | 20 uur totaal (incl. training en terugkomavonden)   | 16 uur totaal   | Gemiddeld per enquête 2 uur   |
| Aantal interviews per enquêteur | 5 tot 10  | 2,5   | Zonder de afgefallen enquêteurs: 4 interviews per enquêteur                     |

**Tabel 4 Baten bronmethodiek Malburgen-West (na ruim een jaar)**

| Prestatieindicator                                      | Streefresultaten vooraf | Feitelijk gerealiseerde resultaten | Evt. toelichting  |
|---|-------------------------|------------------------------------|---|
| Aantal benaderde wijkbewoners                           | 300                     | 120                                | Een tweede ronde volgt in 2008. Streefresultaat betrof ook die ronde.   |
| Percentage bewoners dat meewerkt aan interview          | 50%                     | 30%                                | Het valt in deze ronde tegen om ouders van de 2 basisscholen te bereiken; adreslijsten kloppen niet altijd, geringe bereidwilligheid. |
| Aantal geworven enquêteurs                              | 16                      | 16                                 | Een aantal enquêteurs viel in de loop van het traject af.   |
| Aantal interviews                                       | Niet bekend             | 40                                 |   |
| Percentage respondenten dat actief wil worden           | Niet bekend             | 83%                                | 24 van de 40 respondenten wilde direct actief worden, en nog eens 9 later.  |
| Percentage respondenten dat actief is geworden/gematcht | 25%                     | 35%                                | 14 van de 40  |
| Organisaties in kerngroep                               | 6                       | 5                                  | Kinderopvang is afgefallen, want wordt in de kerngroep nu vertegenwoordigd door de Brede School coördinator.                          |
| Aantal nieuwe samenwerkingsinitiatieven                 | N.v.t.                  |                                    | De BronM wordt hier mede ingezet i.h.k.v. komende samenwerking in Brede School verband.   |
| Percentage wijkbewoners met 'hulpvraag'                 | Is geen doel            | 10%                                | Hulpvragen op gebied van Nederlandse taal en buurt- en burenhulp  |

Noot 7 Monitorinstrument A moet eigenlijk bij aanvang van het traject worden gebruikt, maar was ten tijde van de start van de bronmethodiek in Malburgen-West nog niet ontwikkeld.

Percentage respondentent Is geen doel dat met hulpvraag is doorverwezen

Activiteiten/voorzieningen via een extra vragenformulier worden Initiatief ligt bij Stichting Beleven waar wijkbewoners be- behoeften t.a.v. film, kunst, cultuur en hoeftte aan hebben cabaret e.d. in kaart gebracht.

---

## 5.2 Gebruikerservaringen

Zowel in Geitenkamp als Malburgen-West zijn de ervaringen met gebruik van het monitorinstrument positief: het wordt gezien als een handige checklist, die ervoor zorgt dat snel en makkelijk zicht ontstaat op kosten en baten. Het zorgt ervoor dat geen elementen worden vergeten en maakt dat vergelijken van resultaten in de toekomst mogelijk wordt. Kortom, met behulp van het monitorinstrument wordt evalueren – anders vaak iets waar men tegen aanhikt – een koud kunstje.

Op basis van de ervaringen in Geitenkamp en Malburgen-West is het definitieve instrument licht gewijzigd. Enkele items zijn verduidelijkt en/of vereenvoudigd.

Zowel in Geitenkamp als Malburgen-West is het monitorinstrument gebruikt door de begeleider individueel. De andere kerngroepleden zijn weliswaar op de hoogte gebracht van de uitkomsten, maar zijn niet – zoals in hoofdstuk 4 bepleit – direct betrokken geweest bij het invullen van de lijst en bediscussieren van de resultaten. In beide trajecten was dit vooraf wel de bedoeling, maar door uiteenlopende redenen (andere agendapunten met hogere prioriteit, ziekte begeleider) is het er niet van gekomen.

Aanvankelijk was het ook de bedoeling het monitorinstrument uit te testen bij de Rooms-Katholieke Parochie, waar de afgelopen periode ook een bronmethodiektraject is gestart. Hier maakten betrokkenen echter de keuze om resultaten in hun eigen database bij te houden. Het monitorinstrument is hier dus niet gebruikt.

Tenslotte is het monitorinstrument onder de aandacht gebracht tijdens enkele trainingssessies Bronmethodiek, bedoeld voor aanstaande uitvoerders van de bronmethodiek. Bij deze trainingssessies waren diverse partijen, binnen en buiten Arnhem, aanwezig. De reacties van de deelnemers ten aanzien van het monitorinstrument waren positief. Zij gaven aan het instrument handig en logisch te vinden, vooral in het kader van externe verantwoording/financiering, en zijn dan ook voornemens het monitorinstrument te gebruiken.

## 6 Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk blikken we in paragraaf 6.1 kort terug op het resultaat van de effectmeting en de conclusies die we daaruit kunnen trekken. Vervolgens komen in 6.2 aanbevelingen aan bod.

### 6.1 Conclusie

Oktober 2006 verscheen de rapportage *'De Bronmethodiek nader verkend. Monitoring van wijkaanpak De Geitenkamp en landelijk haalbaarheidsonderzoek.'* In deze rapportage gaf DSP-groep antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

- 1 Kan de BronM in meerdere sectoren in één wijk tegelijkertijd worden ingezet en zo ja onder welke randvoorwaarden?
- 2 Wat zijn de belangrijkste verschillen in inzet, opzet en opbrengst tussen het wijkmodel en het organisatiemodel? Welk model heeft voorkeur (in welke situatie)?
- 3 Voldoet het huidige instrumentarium, dat beschikbaar is voor de BronM? Missen nog instrumenten? Behoeft het materiaal nog een nadere uitwerking voor de verschillende gebruikersgroepen en sectoren?
- 4 In hoeverre lukt het en is het mogelijk de BronM te verankeren in de organisatie? Welke maatregelen zijn effectief? Hoe kunnen organisaties hierbij ondersteund worden?
- 5 In hoeverre wegen de baten van een wijkgerichte inzet van de BronM op tegen de kosten?
- 6 Op welke wijze en onder welke voorwaarden kan de methodiek op grotere schaal (buiten Arnhem) uitgevoerd worden en wat is daarvoor nodig?
- 7 Is er draagvlak en zijn er (financiering)mogelijkheden bij lokale, regionale en landelijke (ondersteunings)organisaties voor het ondersteunen van een brede uitvoering van de methodiek in de praktijk?

Een belangrijke bevinding in de rapportage van oktober 2006 betref vraag 5: de evaluatie maakte duidelijk dat de bronmethodiek een veelbelovende methodiek is, maar dat nog niet duidelijk is wat het nu precies oplevert. Omdat het voor de voortgang en het bestaansrecht van de methodiek cruciaal is om de resultaten zichtbaar te maken, kreeg DSP-groep hiertoe een vervolgoopdracht.

Het nu ontwikkelde monitorinstrument maakt het mogelijk om op eenvoudige wijze zicht te krijgen op doelen en resultaten van de bronmethodiek. Op twee plekken is het instrument ook toegepast. Daaruit blijkt eens te meer dat de Bronmethodiek een intensieve participatie- en activeringsmethode is, die – zeker in wijken en organisaties waar betrokkenheid een probleem is – veel kan opleveren.



### *Kosten*

De kosten van de bronmethodiek in een meervoudig traject<sup>8</sup> bestaan voornamelijk uit de tijdsinvestering van kerngroepleden<sup>9</sup> (gemiddeld een kleine dag per maand) en van een begeleider (circa een dag per week, inclusief externe contacten). Indien de bronmethodiek door organisaties afzonderlijk wordt uitgevoerd (een zogenaamd individueel traject) valt te verwachten dat de tijdsinvestering aanzienlijk lager uitvalt. Hoeveel lager valt echter niet te zeggen, aangezien het ontwikkelde monitorinstrument vooralsnog niet in een individueel traject is gebruikt.

### *Baten*

De belangrijkste baten van een meervoudig bronmethodiektraject zijn: inzicht in de aanwezige talenten en capaciteiten in de wijk, activering van wijkbewoners en verbeterde samenwerking tussen wijkorganisaties. De eerste resultaten van het monitorinstrument maken duidelijk dat meer dan de helft van alle wijkbewoners, die instemmen met een gesprek, bereid is zich vrijwillig in te zetten voor een of meer wijkorganisaties. Voorwaarden zijn dat ze persoonlijk gevraagd worden en dat ze iets kunnen doen wat hen aanspreekt. Er valt, met andere woorden, nog veel 'menselijk kapitaal' in de wijk te benutten. Het is vervolgens afhankelijk van de doortastendheid van de organisaties en vooral ook van de gebruikersvriendelijkheid van de database/talentenbank in hoeverre er ook matches tot stand komen.

Daarnaast vormt de Bronmethodiek desgewenst een concreet aangrijpingspunt om de onderlinge samenwerking tussen organisaties in de wijk te bevorderen. Het zorgt ervoor dat de organisaties elkaar beter weten te vinden en het levert diverse concrete samenwerkingsactiviteiten op. In Geitenkamp ontstonden in een jaar tijd 12 nieuwe samenwerkingsinitiatieven.

Tenslotte kunnen de gesprekken met wijkbewoners – indien gewenst – ook worden benut om inzicht te krijgen in wensen, behoeften en hulpvragen. Daar dient dan echter wel expliciet naar gevraagd te worden. Dat is vooralsnog niet gebeurd.

## **6.2 Aanbevelingen**

In deze afsluitende paragraaf maken we onderscheid tussen twee soorten aanbevelingen:

- 1 Aanbevelingen ten aanzien van de bronmethodiek als methodiek;
- 2 Aanbeveling ten aanzien van het gebruik van het monitorinstrument.

### *Ad 1 Aanbevelingen ten aanzien van de bronmethodiek als methodiek*

In de eerder genoemde rapportage 'De bronmethodiek nader verkend' (DSP-groep, oktober 2006) zijn reeds diverse conclusies en aanbevelingen opgenomen ten aanzien van doorontwikkeling en implementatie de bronmethodiek. De Vrijwilligerscentrale Arnhem en Rijnstad hebben deze conclusies en aanbevelingen ter harte genomen en de Bronmethodiek sindsdien doorontwikkeld en breder geïmplementeerd. Onder meer zijn een nieuwe methodiekbeschrijving, een database en een training ontwikkeld.

Noot 8 In een meervoudig traject wordt de bronmethodiek door een aantal organisaties in een wijk gezamenlijk uitgevoerd.

Noot 9 Een kerngroeplid is de vertegenwoordiger van een organisatie, die deelneemt aan een wijktraject bronmethodiek.

Dit proces van doorontwikkeling en implementatie is echter nog altijd gaande. In die zin is het gros van de conclusies en aanbevelingen, zoals destijds opgenomen in genoemde rapportage, nog altijd opportuun. In aanvulling hierop kunnen uit de effectmeting in Geitenkamp en Malburgen-West de volgende aanbevelingen worden afgeleid:

- 1 Een goede, gebruikersvriendelijke webbased digitale talentenbank/database is een absolute must voor de kwantiteit en kwaliteit van de matches tussen vragen van wijkorganisaties en aanbod aan talenten en capaciteiten van wijkbewoners. Bovendien kan het de benodigde administratieve ondersteuning drastisch reduceren. Inmiddels is deze digitale talentenbank ontwikkeld. Om de resultaten van bronmethodiektrajecten te bespoedigen dient deze digitale talentenbank breed beschikbaar te zijn<sup>10</sup> en te blijven.
- 2 Het is van groot belang dat geïnterviewden maximaal enkele weken na hun gesprek over talenten en capaciteiten iets terughoren (bij voorkeur: gemacht worden). Een langere tussenperiode gaat ten koste van hun motivatie en bereidheid. Bovendien kunnen hun omstandigheden dan gewijzigd zijn.
- 3 De baten van de bronmethodiek zijn sterk afhankelijk van de doelen die vooraf gesteld worden. De bronmethodiek kan meerwaarde hebben vijf gebieden:
  - in kaart brengen van kwaliteiten en capaciteiten van wijkbewoners;
  - vergroting van participatie van wijkbewoners;
  - tot stand brengen van samenwerking in de wijk;
  - signaleren en doorverwijzen van eenvoudige hulpvragen;
  - inventariseren en realiseren van activiteiten waar wijkbewoners behoefte aan hebben.

Het is van belang vooraf goed met betrokkenen te bepalen welke van deze doelen en resultaten worden nagestreefd, opdat daar vervolgens ook doelgericht op kan worden aangestuurd. In het verlengde hiervan dient vooraf te worden bepaald in hoeverre een meervoudig wijktraject zinvol is. Indien het er vooral of uitsluitend om gaat de achterban meer te betrekken en te activeren verdient een enkelvoudig traject omwille van efficiëntie voorkeur.

- 4 Niet alleen de doelen, maar ook de doelgroep dient goed overwogen te worden: bepaal welk deel van de achterban of wijk (het eerst) voor een interview in aanmerking komt. Groepen die relatief weinig participeren, zoals nieuwe bewoners of leden, dienen hierbij voorrang te krijgen.
- 5 Kies voor een vorm van interviewen die past bij de doelgroep. Voor sommige groepen wijkbewoners, zoals jongeren, heeft een internetvragenlijst bijvoorbeeld mogelijk voorkeur. Dat kost zowel respondent als enquêteur minder tijd.

Noot 10 Inmiddels kunnen derden tegen betaling van € 350 gebruik maken van de webbased talentenbank.

- 6 Gezien de aanzienlijke investeringen die de bronmethodiek van de kern-groeporganisaties en aan begeleiding vraagt is het geen methode om 'eens een jaartje te proberen': de bronmethodiek is gericht op het bereiken van duurzame resultaten, maar vraagt tevens om een duurzame investering.
- 7 De bronmethodiek werkt het beste als het een regulier onderdeel van het werk van kerngroepleden vormt. Veelal komt het nu nog bovenop het reguliere takenpakket of blijft dit impliciet. Dat maakt deelname aan een meervoudig traject te vrijblijvend, waardoor de verschillen tussen organisaties groot zijn. Nu in grote lijnen duidelijk is welke resultaten organisaties kunnen verwachten door deel te nemen aan een bronmethodiektraject, dient hun keuze vóór deelname samen te gaan met de voorwaarde dat een medewerker hiervoor ook uren krijgt. Indien dat niet mogelijk is dan wel niet gebeurt kan beter van deelname worden afgezien.

*Ad 2 Aanbeveling ten aanzien van het gebruik van het monitorinstrument*

- 8 Zorg dat de feitelijke monitorgegevens (zie ook paragraaf 4.2) kunnen worden geregistreerd in de ontwikkelde digitale database.
- 9 Gebruik van het monitorinstrument is vooralsnog te vrijblijvend. Het verdient aanbeveling om gebruik van het instrument als basisvoorwaarde op te nemen voor toepassing van de bronmethodiek. Op die manier kan beter worden gestuurd en getoetst op resultaten.
- 10 Het monitorinstrument, inclusief een toelichting op het gebruik ervan (in casu: een bewerking van hoofdstuk 4 van deze rapportage), dient vast onderdeel te vormen van de gebruikersmap Bronmethodiek.
- 11 Monitoren dient tevens een vast element te zijn in de trainingen bronmethodiek. Hierbij dient ingegaan te worden op vragen als: Waarom monitoren? Hoe zit het instrument in elkaar? Hoe gebruik je het? En welke afspraken maken we erover met elkaar (zie ook aanbeveling 8)?
- 12 Het verdient nadrukkelijk voorkeur om het monitorinstrument niet louter als 'invullijst' voor de begeleider te gebruiken, maar ook als discussie-instrument voor betrokkenen (de kerngroep). Op die manier ontstaat ook bij deze groep meer resultaatgerichtheid. Bovendien dwingt het betrokkenen hun doelen en verwachtingen te expliciteren en uit te wisselen. Deze gebruikstoepassing van het monitorinstrument dient ook nadrukkelijk aan bod te komen tijdens de bronmethodiektrainingen.
- 13 Het valt aan te bevelen de monitorresultaten van de verschillende bronmethodiektrajecten op een centraal punt te bundelen. Op die manier ontstaat (nog) meer inzicht in de te verwachten resultaten en kunnen de trajecten bovendien onderling worden vergeleken. Die vergelijking kan vervolgens weer leiden tot inzicht in kritische succes- en faalfactoren (immers: welke factoren zorgen ervoor dat het ene traject beter 'scoort' dan het andere?). De webbased digitale talentenbank biedt hiervoor reeds goede mogelijkheden.

- 14 In het verlengde van voorgaande punt: het is gewenst de resultaten van de diverse bronmethodiektrajecten in den lande eens per jaar te analyseren en te vergelijken. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de digitale talentenbank.

## Instrument A    Formuleren van streefresultaten

| Doel/categorie  | Prestatie-indicator   | Streefresultaat | Onderbouwing/ toelichting |
|---|---|-----------------|---------------------------|
| Kosten  | Over hoeveel maanden moeten de eerste resultaten zichtbaar zijn?  |                 |                           |
|   | Hoeveel uur begeleiding is gemiddeld nodig per maand?   |                 |                           |
|   | Hoeveel uur per maand denken de kern- en stuurgroepleden gemiddeld te investeren in de bronmethodiek?                       |                 |                           |
|   | Hoeveel uur zullen enquêteurs naar verwachting gemiddeld kwijt zijn aan hun werk voor de bronmethodiek?                     |                 |                           |
|   | Hoeveel interviews zullen de gemiddelde enquêteur afnemen?  |                 |                           |
|   | Zijn er nog andere te verwachten (financiële) kosten?   |                 |                           |
| In kaart brengen van kwaliteiten en capaciteiten wijkbewoners                       | Hoeveel wijkbewoners <sup>11</sup> hebben we over een jaar <sup>12</sup> benaderd voor een interview?                       |                 |                           |
|   | Hoeveel procent van deze wijkbewoners stemt ook toe in een interview?   |                 |                           |
| Vergroting van participatie van wijkbewoners  | Hoeveel enquêteurs hebben we dan geworven?  |                 |                           |
|   | Hoeveel procent van de geïnterviewde wijkbewoners geeft aan actief te willen worden?  |                 |                           |
|   | Hoeveel procent van de wijkbewoners is dan ook actief geworden / gematcht?  |                 |                           |
| Tot stand brengen van samenwerking in de wijk                                       | Hoeveel organisaties zitten over een jaar nog in de kerngroep?  |                 |                           |
|   | Hoeveel nieuwe samenwerkingsinitiatieven tussen organisaties in de kerngroep zijn dan tot stand gebracht?                   |                 |                           |
| Signaleren en doorverwijzen van eenvoudige hulpvragen                               | Hoeveel procent van de geïnterviewde wijkbewoners ventileert een ondersteuningswens of –behoefte? (signalering hulpvragen)? |                 |                           |
|   | Hoeveel procent van de geïnterviewde wijkbewoners met een hulpvraag kan worden doorverwezen?                                |                 |                           |
| Inventariseren en realiseren van activiteiten waar wijkbewoners behoefte aan hebben | Zijn er ontbrekende activiteiten in de wijk waar onder wijkbewoners wel behoefte aan is? Welke?                             |                 |                           |
|   | Zo ja, hoeveel nieuwe activiteiten zijn naar verwachting over een jaar tot stand gebracht?                                  |                 |                           |

Noot 11 Wanneer de BronM wordt ingezet als meervoudig wijktraject zijn de resultaten gericht op het bereiken van wijkbewoners. In het geval van een enkelvoudig organisatietraject gaat het om het bereiken van mensen uit de eigen achterban. Ten behoeve van de leesbaarheid spreken we alleen over 'wijkbewoners'.

Noot 12 Een jaar lijkt een mooi moment voor de 1-meting, maar als een kerngroep bij vraag 1 kiest voor een langere of kortere periode kan dat ook.

## Instrument B Monitoren van resultaten

| Doel/categorie  | Prestatie-indicator   | Streefresultaat<br>(Overnemen uit A) | Gerealiseerd resultaat | Rapportcijfer<br>tevredenheid | Onderbouwing/ toelichting |
|---|---|--------------------------------------|------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Kosten  | Hoeveel uur per maand is gemiddeld besteed aan begeleiding?   |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoeveel uur per maand hebben de kern- en stuurgroepleden gemiddeld geïnvesteerd in de bronmethodiek?                        |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoeveel uur zijn enquêteurs gemiddeld kwijt geweest aan hun werk voor de bronmethodiek?                                     |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoeveel interviews heeft de gemiddelde enquêteur afgenomen?   |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoe hoog zijn de overige (financiële) kosten geweest?   |                                      |                        |                               |                           |
| In kaart brengen van kwaliteiten en capaciteiten wijkbewoners                       | Hoeveel wijkbewoners zijn benaderd voor een interview?  |                                      |                        |                               |                           |
|   | Met hoeveel procent van deze wijkbewoners is ook daadwerkelijk een interview afgenomen?                                     |                                      |                        |                               |                           |
| Vergroting van participatie van wijkbewoners  | Hoeveel enquêteurs zijn geworven?   |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoeveel procent van de geïnterviewde wijkbewoners heeft aangegeven actief te willen worden?                                 |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoeveel procent van de wijkbewoners is ook actief geworden / gematcht?  |                                      |                        |                               |                           |
| Tot stand brengen van samenwerking in de wijk                                       | Hoeveel organisaties zitten nog in de kerngroep?  |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoeveel nieuwe samenwerkings-initiatieven tussen organisaties in de kerngroep zijn tot stand gebracht?                      |                                      |                        |                               |                           |
| Signaleren en doorverwijzen van eenvoudige hulpvragen                               | Hoeveel procent van de geïnterviewde wijkbewoners heeft een ondersteuningswens of –behoefte geuit? (signalering hulpvragen) |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoeveel procent van de geïnterviewde wijkbewoners met een hulpvraag is doorverwezen?  |                                      |                        |                               |                           |
| Inventariseren en realiseren van activiteiten waar wijkbewoners behoefte aan hebben | Hoeveel (en welke) nieuwe wijkactiviteiten worden wenselijk geacht door de respondenten?                                    |                                      |                        |                               |                           |
|   | Hoeveel (en welke) nieuwe activiteiten zijn daadwerkelijk tot stand gebracht?   |                                      |                        |                               |                           |

