

# IMPACTEVALUATIE IN HET **SOCIAAL** WERK: VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK

Els De Waele - SAM, steunpunt Mens en Samenleving

Jan Depauw - UAntwerpen

Peter Raeymaeckers - UAntwerpen

Koen Hermans - KU Leuven

Kristel Driessens - KdG

Riet Steel - SAM, steunpunt Mens en Samenleving

**Sociaal  
Werk  
doet  
ertoe**



# Sterk Sociaal Werk

## VOORAF

In het 'Actieplan Sterk Sociaal Werk' (2021-2025) werd impact als een belangrijk thema en prioritaire uitdaging binnen het sociaal werk naar voren geschoven. Naar aanleiding hiervan werd in een samenwerkingsverband tussen UA (Peter Raeymaeckers & Jan Depauw), KU Leuven (Koen Hermans), KdG Hogeschool (Kristel Driessens) en SAM, steunpunt Mens en Samenleving (Els De Waele & Riet Steel) een onderzoekproject opgezet om bij te dragen aan visievorming en praktijkontwikkeling rond impactevaluatie in het sociaal werk. Deze visienota kwam tot stand binnen dit onderzoekproject.

We willen meegeven dat we doorheen de visienota omwille van de uniformiteit consequent naar 'de cliënt' verwijzen. We zijn ons ervan bewust dat deze term niet door iedereen in het sociaal werk gedragen wordt. De term 'cliënt' mag niettemin opgevat worden als equivalent voor 'gebruiker', 'participant', 'doelgroep' en andere courante termen waarmee in het brede sociaal werk naar de cliënt verwezen wordt.

# IMPACTEVALUATIE IN HET SOCIAAL WERK: VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK

## INLEIDING

Doorheen de geschiedenis van het sociaal werk, sinds het werk van pioniers zoals Mary Richmond en Jane Addams, geniet het zichtbaar maken van wat sociaalwerkpraktijken doen en welke resultaten ze bereiken heel wat aandacht. Ook recent verschenen er heel wat bijdragen die deze discussie opnieuw aanzwengelden (cf. Cools & Raeymaeckers, 2020; Develtere, 2020; Serrien, 2021). Dit is niet verwonderlijk. Sociaal werkers en hun organisaties zijn vaak zelf op zoek naar manieren om de resultaten en meerwaarde van hun werk zichtbaar te maken. Daarnaast worden er in onze typische Vlaamse context heel wat sociaalwerkpraktijken en -organisaties gesubsidieerd door de overheid, waardoor sociaal werkers zich op frequente basis door middel van de evaluatie van hun praktijken dienen te verantwoorden om aan te tonen welke de 'impact' is die kan worden gerealiseerd met de besteding van de publieke middelen.

We merken op dat impactevaluatie een moeilijke opgave is voor veel sociaal werkers. Sociaalwerkpraktijken ontplooiën zich immers vaak in onvoorspelbare omstandigheden (Cools & Raeymaeckers, 2020; Woerrlein & Scheck, 2016). Een evaluatie van sociaalwerkpraktijken moet daarom recht doen aan hun complexiteit. Tijdens de eerste Sociaalwerkconferentie, die in 2018 plaatsvond, werd impactevaluatie naar voren geschoven als een van de grote uitdagingen waar het hedendaagse sociaal werk mee geconfronteerd wordt. Er is nood aan een referentiekader voor impactevaluatie dat afgestemd is op de eigenheid van het sociaal werk (Vandekinderen et al., 2018).

In deze bijdrage gaan we in op de uitdagingen die zich stellen bij de evaluatie van de impact van sociaalwerkpraktijken. We schuiven belangrijke leidende principes naar voren en formuleren enkele aanbevelingen om een impactevaluatie op maat van complexe praktijken op te starten. We onderbouwen de stelling dat elke impactevaluatie in het sociaal werk start vanuit het identificeren van de programmatheorie onderliggend aan de praktijk. Hierbij gebruiken we het perspectief van alle mogelijke

relevante actoren en staat vooral het leefwereldperspectief van de cliënt centraal.

In een eerste paragraaf gaan we in op wat 'sociaal werk' is. In de tweede paragraaf verduidelijken we een aantal begrippen uit het impactjargon. Daarna formuleren we enkele leidende principes voor het evalueren van de impact van sociaalwerkpraktijken. We onderscheiden evaluatie met aandacht voor complexiteit, het contributieperspectief en het impactgericht handelen met aandacht voor het clientperspectief. Tot slot gaan we in op het belang van het construeren van een programmatheorie met aandacht voor de handelings- en veranderingstheorie.

## SOCIAAL WERK

De vraag "wat is sociaal werk?" wordt vaak beantwoord met het citeren van de globale definitie van sociaal werk zoals in juli 2014 aangenomen door de International Federation of Social Workers en de International Association of Schools of Social Work (en zoals overgenomen in Vandekinderen et al., 2018: 16):

*"Sociaal werk is een praktijk-gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale wetenschappen, menswetenschappen en inheemse en lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen."*

Deze definitie schuift een aantal belangrijke principes naar voren die ook meer recent tijdens de eerste sociaalwerkconferentie (2018) werden omarmd en uitgediept. Zo werd in het eindrapport van de conferentie het streven naar sociale rechtvaardigheid tegen de achtergrond van de mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit verbonden aan vijf

krachtlijnen die het DNA uitmaken van het sociaal werk: nabijheid en laagdrempelig werken, politiserend werken, generalistisch werken, verbindend werken, en werken vanuit een proceslogica (Vandekinderen et al., 2018). Uit de definitie blijkt sterk dat het sociaal werk staat voor sociale verandering, gedreven door het streven naar sociale rechtvaardigheid. Tegelijkertijd impliceert de proceslogica van het sociaal werk dat dit streven zich manifesteert aan de hand van 'emergente', ofwel 'zich ontplooiende' praktijken. Dit zijn praktijken waarin de weg naar de beoogde verandering gaandeweg vorm krijgt (Rogers, 2008). Sociaal werkers stemmen hun handelen hierbij voortdurend af op de context waarbinnen het veranderingsproces plaatsvindt én op de perspectieven, betekenisverlening en kennis van de betrokkenen, in het bijzonder de cliënt (Vandekinderen et al., 2018). Sociaal werkers nemen steeds de diversiteit van hun cliënten (zowel individuen als groepen) voor ogen en worden uitgedaagd door het gegeven dat de context van hun cliënten en de ruimere maatschappelijke context waarbinnen de sociaalwerkpraktijk zich ontplooit vaak haaks staat op de doelstelling die ze voor ogen hebben. Denk hierbij aan de woonbegeleiders van de Centra Algemeen Welzijnswerk die onder andere gericht zijn op het vinden van een kwaliteitsvolle woning voor hun cliënten. Zij botsen vaak op de grenzen van de huisvestingsmarkt die het vinden van een geschikte huisvesting op maat van de noden, wensen en financiële situatie van hun cliënten moeilijk maakt.

## CONCEPTUELE HELDERHEID

Alvorens dieper in te gaan op de basisprincipes van impactevaluatie in sociaalwerkpraktijken, is het noodzakelijk om duidelijkheid te brengen in de spraakverwarring als het over impactevaluatie van sociaalwerkpraktijken gaat. Daarom staan we in deze paragraaf even stil bij de concepten 'impact', 'input', 'activiteit', 'output', 'outcome' en 'impactevaluatie' zelf.

Om de impact van sociaalwerkpraktijken in kaart te kunnen brengen, is het belangrijk om een goed begrip te hebben van wat 'impact' is. Op basis van de literatuur (Berghmans et al., 2014; Custers et al., 2019; OECD/DAC, 2002; Clark et al., 2004) definiëren we impact binnen de context van het sociaal werk als:

*"Sociale veranderingen op lange termijn die mede het gevolg zijn van positieve en negatieve, bedoelde en onbedoelde, en directe en indirecte effecten van sociaalwerkpraktijken. Deze effecten treden op tijdens of na de praktijk en doen zich voor bovenop en naast wat sowieso plaatsgevonden zou hebben."*

Binnen elke sociaalwerkpraktijk worden meermaals, want de sociaalwerkpraktijk is vaak niet lineair en enkelvoudig, een aantal tussenstappen naar impact doorlopen: aan de hand van input worden activiteiten opgezet, die direct resulteren in output. Deze output vertaalt zich op korte en middellange termijn in outcomes. Het geheel van outcomes binnen een sociaalwerkpraktijk draagt uiteindelijk bij aan de impact die beoogd wordt (OECD/DAC, 2002).

*"Input" bestaat uit de financiële, menselijke en materiële bronnen die geïnvesteerd worden voor het ontplooiën van de activiteiten binnen de sociaalwerkpraktijk (OECD/DAC, 2002).*

Stel dat er door een team jeugdwelzijnswerkers een sollicitatietraining opgezet wordt voor jongeren die moeilijk aan werk geraken. De impact die ze beogen is het verlagen van de werkloosheid onder jongeren. In dit voorbeeld is de input de jeugdwelzijnswerkers die de sollicitatietraining zullen geven en de financiële en materiële middelen die nodig zijn om de training effectief te kunnen geven, bijvoorbeeld werkingsmiddelen en een lokaal om de training in te kunnen laten doorgaan.

*"Activiteiten" zijn de acties die ondernomen worden waardoor de input gemobiliseerd wordt om tot specifieke output en, in het verlengde hiervan, tot outcomes te komen (OECD/DAC, 2002).*

In het voorbeeld van hierboven is de concrete activiteit de sollicitatietraining die gegeven wordt door het team jeugdwelzijnswerkers.

*Output bestaat uit de directe, kwantificeerbare opbrengsten die resulteren uit de activiteiten die opgezet worden binnen de sociaalwerkpraktijk (Custers et al., 2019).*

In ons voorbeeld is een output het aantal jongeren dat deelnam aan de sollicitatietraining.

*Outcomes zijn de korte- en middellangetermijneffecten die voortvloeien uit de activiteiten die opgezet worden binnen de sociaalwerkpraktijk (OECD/DAC, 2002; Custers et al., 2019).*

Een outcome van de sollicitatietraining kan zijn dat een aanzienlijk deel van de jongeren die deelnamen aan de sollicitatietraining binnen twee maanden na de training uitgenodigd wordt voor een sollicitatiegesprek.

Via de evaluatie van de impact van een sociaalwerkpraktijk wordt geprobeerd om op een onderbouwde en systematische manier de gerealiseerde impact van de sociaalwerkpraktijk in kaart te brengen.

*Dit vooronderstelt dat via de impactevaluatie nagegaan wordt of en hoe bepaalde effecten gegenereerd worden en of deze al dan niet op (on)bedoelde wijze bijdragen aan de beoogde impact (Westhorp, 2014; Van Dorsselaer et al., 2018). Er wordt geprobeerd om een antwoord te vinden op de vragen "Wat werkt voor wie in welke omstandigheden?" en "Hoe en waarom?" met het oog op het openen van de 'black box' van sociaalwerkpraktijken (Westhorp, 2014; Snel, 2013).*

Dit biedt sociaal werkers inzicht in de werkzame en minder werkzame elementen van hun praktijk binnen de specifieke omstandigheden waarin deze zich ontvouwt, verbreding en verdieping van hun expertise (cf. impactevaluatie als 'leerinstrument') en zichtbaarheid van de meerwaarde van hun praktijk voor stakeholders (cf. impactevaluatie als 'verantwoordingsinstrument' – Rogers et al., 2000; Van Dorsselaer et al., 2018).

## PRINCIPES VOOR IMPACTEVALUATIE VAN SOCIAALWERKPRAKTIJEN...

Het emergente karakter van sociaalwerkpraktijken maakt impactevaluatie uitdagend. In deze paragraaf gaan we in op een aantal principes eigen aan impactevaluatie binnen het sociaal werk: aandacht voor de complexiteit van sociaalwerkpraktijken, vertrekken vanuit het contributieperspectief, en via impactgericht handelen het cliëntperspectief centraal stellen.

### ... Met aandacht voor de complexiteit van sociaalwerkpraktijken

Het eerste principe dat we naar voren schuiven is dat men bij het uitvoeren van een impactevaluatie rekening houdt met de complexiteit van sociaalwerkpraktijken. Maar wat houdt deze complexiteit in? In de literatuur zien we diverse invullingen van complexiteit. Deze term is immers onderwerp van een, bij momenten, abstract filosofisch debat (Pawson, 2013). We vatten enkele argumenten samen.

Een eerste kenmerk van sociaalwerkpraktijken is dat ze niet lineair zijn. Er is met name geen lineair verband tussen wat de sociaalwerkpraktijk is en wat deze kan realiseren. De praktijk kent geen stappenplan dat op voorhand vastligt. Integendeel, sociaal werkers passen zich, onder invloed van de proceslogica van het sociaal werk, steeds aan aan de context waarbinnen ze hun praktijk ontvouwen. Net daarom vermijden we rechtlijnig denken over de relatie tussen de praktijk en een gerealiseerd effect. Met rechtlijnig denken over complexe praktijken missen we informatie, waardoor we het potentieel van praktijken om veranderingen te realiseren

nooit goed kunnen begrijpen.

Een belangrijke reden vinden we in het tweede kenmerk van de complexiteit van sociaalwerkpraktijken. Deze praktijken zijn immers onvoorspelbaar. Het is namelijk zeer moeilijk om het effect van een bepaalde praktijk op de cliënt te voorspellen. Cliënten zijn actief betrokken bij de praktijk. Elk van die cliënten brengt specifieke visies, verwachtingen, motieven en houdingen ten aanzien van de praktijk met zich mee. Daarnaast is elke cliënt ook gesitueerd in een specifieke context die zijn of haar handelen bepaalt. Deze context is al dan niet gekend door de sociaal werker. Er is dus steeds veel onzekerheid over oorzaak-gevolgrelaties van sociaalwerkpraktijken. Daarnaast is het moeilijk om controle te hebben over de omstandigheden waarmee cliënten geconfronteerd worden. Dit kenmerk kan geïllustreerd worden aan de hand van praktijken gericht op beleidsbeïnvloeding. Het is vaak moeilijk om op voorhand te weten welke pogingen tot beleidsbeïnvloeding zullen werken. Bovendien hebben sociaal werkers weinig controle over de effectieve uitkomsten van hun praktijk. Zelfs als ze er bijvoorbeeld in slagen om een wetsvoorstel over arbeidsomstandigheden te laten goedkeuren, kan men niet garanderen dat dit effectief zal leiden tot minder uitbuiting en ongevallen in de praktijk.

Ook de uitkomsten van sociaalwerkpraktijken gaan gepaard met complexiteit. Zo kunnen er meervoudige uitkomsten aanwezig zijn. Daarnaast worden er vaak door diverse actoren betrokken bij de praktijk verschillende en soms tegenstrijdige interpretaties gemaakt van die uitkomsten. Denken we bijvoorbeeld aan een praktijk waarbij mensen in armoede lessen krijgen in digitale vaardigheden. Vanuit het perspectief van de sociaal werker zal deze praktijk geen effect kunnen realiseren zolang mensen in armoede niet kunnen beschikken over een goede internetverbinding en de nodige infrastructuur. De deelnemers zelf kunnen naast het feit dat ze zelf geen toegang tot internet hebben, toch van mening zijn dat de praktijk een belangrijk effect heeft gehad, omdat ze tijdens de lesmomenten bijvoorbeeld tips hebben gekregen over het invullen van een belastingbrief. Tot slot zitten sociaalwerkpraktijken steeds vervat in een maatschappelijke context. De maatschappelijke context bestaat uit oneindig veel onderling verweven elementen die een invloed hebben op de verandering die wordt nagestreefd en al dan niet wordt gerealiseerd. Eén dergelijk contextelement zijn de andere sociaalwerkpraktijken die naast de eigen sociaalwerkpraktijk bestaan en die gedeelde, maar evengoed tegengestelde ambities koesteren. Een voorbeeld zijn wijkteams die generalistisch begeleidingen aanbieden voor kwetsbare doelgroepen. Sociaal werkers werken er op vele pro-

bleemdomeinen op maat op vaak samen met andere, specialistische diensten. Het netwerk dat men uitbouwt, is daarom afhankelijk van de specifieke cliëntsituatie en de problemen waarmee men wordt geconfronteerd. Daarnaast is het moeilijk om de unieke bijdrage van een generalistische praktijk naast de expertise van andere specialisten te identificeren. Het is duidelijk dat elk van deze complexiteitselementen zowel de sociaalwerkpraktijk zelf, als de uitkomsten ervan mee bepalen (Pawson, 2013).

### ... vanuit het contributieperspectief

Een tweede principe is het vertrekken vanuit het 'contributieperspectief'. Een impact gerealiseerd door een sociaalwerkpraktijk kan rechtstreeks, één op één, het langetermijngevolg zijn van de effecten van een sociaalwerkpraktijk, maar het kan hier ook mede het gevolg van zijn. In het eerste geval is de gerealiseerde impact volledig toe te schrijven, ofwel 'te attribueren' aan de praktijk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de mate waarin een verhoogde immuniteit voor een virus zoals COVID-19 rechtstreeks te attribueren is aan het twee tot driemaal toedienen van een vaccin. In het sociaal werk is deze attributie, zoals hierboven reeds gesteld, echter zelden te maken (Berghmans et al., 2014; Cools & Raeymaeckers, 2020): de relatie tussen sociaalwerkpraktijken en de beoogde impact is onder invloed van de complexiteit van en rond deze praktijken vaak niet eenduidig. Het is immers onvoorspelbaar of praktijk A tot uitkomst X zal leiden. In veel gevallen is het zo dat A samen met B en C bijdragen tot X onder voorwaarden D en E, tenzij F. In de realiteit van het sociaal werk is het dan ook vaak realistisch om uit te gaan van het contributieperspectief.

*Binnen het contributieperspectief is een bepaalde impact van een sociaalwerkpraktijk het resultaat van een combinatie van de uitkomsten van de praktijk en uiteenlopende contextfactoren (die al dan niet in vizier zijn) die met elkaar interageren. De sociaalwerkpraktijk levert dan een relatieve bijdrage, ofwel 'contributie' aan de gerealiseerde sociale verandering (Berghmans et al., 2014). De gerealiseerde sociale verandering is dan de som van de relatieve bijdrage van de sociaalwerkpraktijk en de zogenaamde 'counterfactual': de verandering die sowieso, los van de sociaalwerkpraktijk, plaatsgevonden zou hebben (OECD/DAC, 2002; Clark et al., 2004).*

Het vertrekken vanuit het contributieperspectief bij een impactevaluatie impliceert dus dat het in kaart brengen van de impact van een sociaalwerkpraktijk steeds gepaard gaat met onzekerheid over de specifieke bijdrage van de sociaalwerkpraktijk aan de gerealiseerde impact. Individuele sociaalwerkpraktijken of sociaal werkers

kunnen daarom niet geheel verantwoordelijk gehouden worden voor het al dan niet realiseren van de beoogde impact. Via impactevaluatie wordt evenwel geprobeerd om de relatieve bijdrage van een sociaalwerkpraktijk zo onderbouwd, volledig en systematisch mogelijk in kaart te brengen. Dit kan, zoals in de volgende paragraaf toegelicht zal worden, door tijdens de impactevaluatie gebruik te maken van een programmatheorie (Snel, 2013).

### ... en op basis van impactgericht handelen vanuit het cliëntperspectief

Een sociaalwerkpraktijk is geen geheel, maar bestaat uit diverse factoren, actoren en handelingen die door een sociaal werker op reflexieve wijze geïntegreerd worden tot een specifieke sociaalwerkpraktijk. Dit betekent dat sociaalwerkpraktijken an sich niet effectief zijn. Het zijn sociaal werkers die – op voorwaarde dat ze hier de ruimte toe krijgen – vanuit de proceslogica van het sociaal werk impact mogelijk maken. Het zijn immers de sociaal werkers die het verloop van de sociaalwerkpraktijk continu afstemmen op de stem van de diverse betrokkenen en op de context. Sociaalwerkpraktijken ontplooiën zich vooral vanuit het inschattingsvermogen en handelen van individuele sociaal werkers. Net omdat zij de sleutel in handen hebben om samen met hun cliënten en groepen impact te realiseren, is het noodzakelijk om in te zetten op een 'cultuur van evaluatief denken en handelen' (Berghmans et al., 2014: 17). Binnen deze cultuur geven sociaal werkers uitdrukking aan een attitude van 'impactgericht handelen'.

*Impactgericht handelen omvat een continu cyclisch proces dat "start met het zichtbaar maken van de impact die je wil bereiken en de intentie om elke beslissing en actie daarop af te stemmen. Het is een participatief proces waarin je blijft leren van eerdere bevindingen. De nadruk ligt op impact als drijfveer" (Custers et al., 2019: 7).*

Op basis van deze omschrijving vatten we impactgericht handelen op als een participatief leerproces. Tijdens dit leerproces, waarin op frequente tijdstippen door middel van kenniskruising gereflecteerd wordt over het proces naar de beoogde impact, is het belangrijk om alle mogelijke stakeholders (bijvoorbeeld sociaal werkers, netwerkpartners, beleidsactoren, betrokken onderzoekers, etc.) met elk hun specifieke kennisperspectief te betrekken. Gray & Mel (2017) gaven aan dat in de oorspronkelijke modellen/processen van Evidence based practice de gezamenlijke kennisproductie vanuit praktijkkennis, ervaringskennis en academische kennis als een evidentie werd beschouwd. Daarbij dient het perspectief van de cliënt en diens participatie doorheen dit proces centraal

te staan. Dit wil zeggen dat het leefwereldperspectief van de cliënt als onontbeerlijke kennis wordt beschouwd om de sociaalwerkpraktijk vorm te geven. De cliënt is immers niet alleen diegene waarvoor de sociaalwerkpraktijk opgezet wordt, hij/zij is ook het best geplaatst om vanuit zijn/haar ervaringen, expertise en betekenisverlening actief mee vorm te geven aan deze praktijk en tekortkomingen te identificeren die andere stakeholders vanuit hun perspectief en expertise mogelijk over het hoofd zien. De individuele en collectieve ervaringskennis over de 'specifieke problemen' waarop gefocust wordt in de begeleiding, het integrale levensverhaal dat inzage biedt in de mens achter de problematiek en de verbinding daarvan met in- en uitsluitingsprocessen in de samenleving, bieden vaak nieuwe, waardevolle inzichten of accenten voor de realisatie van een meer toegankelijke en rechtvaardige zorg en ondersteuning (Van Steenberghe, e.a., 2020). De actieve sturing door de cliënt draagt bovendien ook bij aan de legitimiteit en effectiviteit van het leerproces en de sociaalwerkpraktijk (Davies & Mel, 2017; Driessens et al., 2019). Uit evaluatieonderzoek naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigen in de federale overheid bleek dat ze tastbare en langdurige structurele, organisatorische en institutionele veranderingen binnen hun organisatie kunnen brengen (bijvoorbeeld de wijziging van interne procedures en communicatiestijl), als ze contacten houden met de cliënten, vandaaruit signaleren en in nauwe samenwerking met hun collega-ambtenaren kritisch kunnen reflecteren over vanzelfsprekendheden in de dienstverlening (De Corte, e.a., 2018). Kortom, ervaringskennis biedt een eigen en eigenzinnige bijdrage aan structureel sociaal werk en daarmee ook aan het impactgedreven handelen van sociaal werkers (Driessens & Lyssens-Danneboom, 2022). De kenniskruising laat toe dat doorheen het participatief leerproces van binnenuit kennis geproduceerd wordt die een zo ruim mogelijk zicht verschaft op de sociaalwerkpraktijk in kwestie en de impactgerelateerde uitdagingen die eraan gesteld worden (Driessens et al., 2019).

## WERKEN MET EEN PROGRAMMATHEORIE

Tot dusver hebben we gezien dat impactevaluatie een grote meerwaarde kan hebben voor het sociaal werk, maar dat dit, gezien het emergente karakter van sociaalwerkpraktijken tegelijkertijd een grote uitdaging is. Het verloop van sociaalwerkpraktijken is immers vaak onvoorspelbaar en niet eenduidig. Een belangrijke vraag die ons nog rest is hoe impactevaluatie op maat van sociaalwerkpraktijken uitgevoerd kan worden. Werken met een programmatheorie biedt hierop een antwoord.

Sociaal werk pretendeert zo veel mogelijk participatief te werk te gaan, waarbij de betrokken gebruikers/deelnemers mee aan het stuur zitten van de praktijk. Best wordt die insteek ook gerealiseerd bij het ontwikkelen van een programmatheorie.

*Programmatheorieën zijn theorieën die sociaal werkers in samenwerking met stakeholders op maat van hun specifieke sociaalwerkpraktijk ontwikkelen. Deze theorieën geven stap voor stap aan hoe en waarom een sociaalwerkpraktijk binnen een bepaalde context zal bijdragen aan de beoogde impact en kunnen vervolgens voor elke stap door middel van onderzoek getoetst worden (De Silva et al. 2014).*

Programmatheorieën maken het mogelijk om rekening te houden met het emergente karakter van sociaalwerkpraktijken, waardoor ze 'impactevaluatie in ontwikkeling' mogelijk maken. Zo kan onderweg naar de beoogde impact flexibel ingespeeld worden op opportuniteiten en geleerd worden uit tegenslagen (Rogers, 2008; De Silva et al, 2014; Van Dorsselaer et al., 2018). Ze laten aldus toe om impactevaluaties uit te voeren die – in tegenstelling tot enge positivistische impactevaluatiemodellen – rekening houden met de complexiteit van het sociaal werk en de context waarbinnen sociaalwerkpraktijken zich ontplooiën. Een kernelement van het uitwerken van een programmatheorie is bovendien het aangaan van een participatief leerproces met diverse stakeholders, waarin de theorie geconstrueerd wordt aan de hand van kenniskruising (Rogers, 2008; Custers et al., 2019; Berghmans et al., 2014; Snel, 2013). Programmatheorieën bieden met andere woorden een ondersteunend kader voor impactgericht handelen en dienen als reflectie-instrument doorheen het impactevaluatieproces.

Programmatheorieën bestaan uit een 'veranderingstheorie' (cf. 'theory of change') en een 'handelingstheorie' (cf. 'theory of action' – Funnell & Rogers, 2011). In een handelingstheorie wordt in kaart gebracht via welke input en activiteiten bepaalde output en outcomes gerealiseerd zullen worden in functie van de beoogde impact. De handelingstheorie concretiseert met andere woorden hoe de veranderingstheorie geactiveerd zal worden (Funnell & Rogers, 2011). Meer specifiek omvat een handelingstheorie een omschrijving van de activiteiten van de sociaalwerkpraktijk die een specifieke impact beoogt te verwezenlijken. De veranderingstheorie brengt de causale mechanismen in kaart die tot de realisatie van de beoogde impact moeten leiden (Funnell & Rogers, 2011). Deze aaneenschakeling van causale mechanismen wordt onderbouwd aan de hand van diverse soorten kennis: academische kennis, (lokale) praktijkkennis en de ervaringskennis van de cliënt (cf. kenniskruising). Dit wil zeggen dat de veranderingstheorie zowel

kwalitatieve als kwantitatieve empirische kennis kan aanreiken die ons helpt te verklaren hoe de praktijk de impact kan verhogen. Een veranderingstheorie brengt dus de onderliggende mechanismen in kaart. Op deze manier biedt een programmatheorie niet enkel inkijk in de resultaten die worden bereikt, maar reikt ze ook verklaringen aan over hoe een praktijk werkt en op welke manier de resultaten al dan niet bereikt kunnen worden. Zo kunnen sociaal werkers met redelijke zekerheid aantonen of en op welke manier de sociaalwerkpraktijk via de gegenereerde effecten bijdraagt aan de beoogde impact (Cools & Raeymaeckers, 2020; Rogers et al., 2000; Snel, 2013), wordt kennis over de sociaalwerkpraktijk opgebouwd en geëxpliciteerd, wordt doorgedreven inzicht in de praktijk verworven en kan de praktijk gaandeweg bijgestuurd en geoptimaliseerd worden (Rogers, et al., 2000).

### En verder...

Natuurlijk is deze programmatheorie niet het eindproduct van een impactevaluatie. De programmatheorie met daarin opgenomen de verandering- en handelingstheorie dient als een basis om verdere stappen te zetten. Zo kan de informatie van de programmatheorie bijvoorbeeld benut worden om een registratie- of monitoringsinstrument op te zetten. Daarnaast kan de informatie van de veranderingstheorie kennis aanreiken om de werkzame principes van een praktijk in kaart te brengen die op hun beurt verdere opschaling en innovatie van de praktijk met zich mee kunnen brengen. In het onderzoek van de STEK bijvoorbeeld werden werkzame principes van opbouwwerkpraktijken in kaart gebracht (Mathys & Raeymaeckers, 2019). Deze werkzame principes werden benut om in andere contexten buurtwerkingen op te zetten. Impactevaluatie kan ook een belangrijke rol spelen bij de verantwoording van sociaalwerkpraktijken naar de subsidiërende overheid. We vermeldden reeds dat heel wat Vlaamse praktijken en organisaties gesubsidieerd worden door de lokale en/of bovenlokale overheid. De manier waarop praktijken zich dienen te verantwoorden voor de verkregen publieke middelen vormt daarbij een belangrijke discussie. Dit gebeurt op diverse manieren en is afhankelijk van wat er in samenwerkingsovereenkomsten wordt afgesproken in de relatie met de lokale en bovenlokale overheden. Zo kunnen er input- (aantal cliënten) en outputindicatoren (aantal activiteiten) worden opgevraagd. Soms wordt er ook gevraagd om gegevens over outcome (resultaten op korte termijn) of impact aan te leveren. De ervaring toont echter dat veel verantwoordingsmechanismen ofwel te weinig informatie aanleveren, ofwel top-down worden opgelegd waardoor ze geen rekening houden

met de grillige onzekerheid van sociaalwerkpraktijken. Een programmatheorie met aandacht voor handelings- en veranderingstheorie, opgemaakt via het kruisen van kennis van beleidsmakers, praktijkwerkers, cliënten en wetenschappers, kan daarom een basis zijn voor dialoog tussen overheid en sociaalwerkorganisaties. Op basis van deze programmatheorie kan bekeken worden welke informatie de organisatie of praktijk kan aanleveren over input, output of outcome en impact, die zicht geeft op behaalde resultaten en verklaart wat werkt, in welke mate en voor wie, rekening houdend met de complexiteit en context waarbinnen sociaalwerkpraktijken zich bewegen. We zijn er dan ook van overtuigd dat het ontwikkelen en toetsen van een programmatheorie kan bijdragen aan een meer horizontale verantwoordingsrelatie tussen overheid, sociaalwerkorganisaties en sociaal werkers, waarin ook gebruikers en deelnemers een plek krijgen en waarbij de programmatheorie de basis vormt voor het toelichten van de werkzaamheden en de behaalde resultaten.

## REFERENTIES

- Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., & Vandenabeele, J. (2014). *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken*. Socius.
- Clark, C., Rosenzweig, W. Long, D., & Olsen, S. (2004). *Double bottom line project report: assessing social impact in double bottom line ventures*. Geraadpleegd via <https://escholarship.org/uc/item/80n4f1mf>
- Cools, P. & Raeymaeckers, P. (2020, 3 maart). *Sociale interventies evalueren: moeilijk gaat ook*. Sociaal.net. <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/#:~:text=Sociale%20professionals%20moeten%20aantonen%20waar.van%20het%20meten%20en%20tellen%3F>
- Custers, S., Debeys, V., Peeters, S., Roosens, B., Van den Berck, I., & Wuyts, E. (2019). *Impact: een introductie in sociale impactmeting*. EXPOO.
- Davies, K. & Gray M. (2017). The place of service-user expertise in evidence-based practice. *Journal of Social Work*, 17(1): 3-20.
- De Corte, J.; Roose, R.; Bradt, L. & Roets, G. (2018). Service Users with Experience of Poverty as Institutional Entrepreneurs in Public Services in Belgium: An Institutional Theory Perspective on Policy Implementation. *Social Policy and Administration*, 52(1): 197-215.
- De Silva, M. J., Breuer, E., Lee, L., Asher, L., Chowdhary, N., Lund, C., & Patel, V. (2014). Theory of change: a theory-driven approach to enhance the medical research council's framework for complex interventions. *Trials*, 15: 267.
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2020).



- Sterk sociaal werk: actieplan 2020-2024*. Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Develtere, L. (2020, 24 november). 'Zorg en welzijn moet impact beter in kaart brengen'. Sociaal.net. <https://sociaal.net/achtergrond/zorg-en-welzijn-impact-evaluatie/#:~:text=Zorg%20en%20welzijn%20moet%20impact%20beter%20in%20kaart%20brengen,-24%20november%202020&text=%E2%80%9CZorg%20en%20welzijn%20moet%20dit,kunnen%20veel%20leren%20van%20ontwikkelingssamenwerking,%E2%80%9D>
- Driessens, K., Lyssens-Danneboom, V., & Depauw, J. (2019). Gebruikersperspectief. In J.M. Tirions, Raeymaeckers, P., Cornille, A., Gibens, S., Boxstaens, J., & Postma, Y. (Red.), #Sociaal werk. (pp. 477- 497). Leuven: Acco.
- Driessens, K. & Lyssens-Danneboom, V. (2022). Involving service users in social work education and research: Is this structural social work?. In K. Driessens & Lyssens-Danneboom, V. (ed.). *Involving service users in social work education, research and policy. A Comparative European analysis*. (pp. 224- 237). Research in social work. Bristol: Policy Press.
- Funnell, S.C., & Rogers, P.J. (2011). *Purposeful program theory: effective use of theories of change and logic models*. Jossey-Bass.
- Mathys, E., & Raeymaeckers, P. (2019). 'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming: een evaluatieonderzoek naar de werkzame principes'. UAntwerpen.
- Organisation for Economic Cooperation and Development/ Development Assistance Committee [OECD/DAC] (2002). *Glossary of key terms in evaluation and result based management*. Paris: OECD.
- Pawson, R. (2013). *The science of evaluation: a realist manifesto*. Sage.
- Rogers, P.J. (2008). Using programme theory to evaluate complicated and complex aspects of interventions. *Evaluation*, 14(1): 29-48.
- Rogers, P.J., Petrosino, A., Huebner, T. A., & Hacsí, T.A. (2000). Program Theory Evaluation: practice, promise, and problems. *New Directions for Evaluation*, 87: 5-13.
- Serrien, L. (2021, 29 maart). *Impactevaluatie: leren uit wat verandert*. Sociaal.net. <https://sociaal.net/achtergrond/impactevaluatie-sociaal-werk/#:~:text=Soziale%20professionals%20zoeken%20naar%20manieren,is%20leren%20uit%20wat%20verandert,%E2%80%9D>
- Snel, E. (2013). De Theory of Change-benadering: weten is méér dan meten. In J. Omlo, M. Bool, & P. Rensen (Red.), *Weten wat werkt: passend evaluatieonderzoek in het sociale domein* (pp. 145-164). Uitgeverij SWP.
- Van Dorsselaer, I., Poppe, A., Haudenhuyse, R., & Vandensande, T. (2018). *Impactgericht denken en handelen: wat werkt voor jouw initiatief?* Koning Boudewijnstichting.
- Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P., & Hermans, K. (2018). *Sociaalwerkconferentie 2018: sterk sociaal werk eindrapport*. Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Van Steenberghe, T., Reynaert, D., Roets, G. & De Maeyer, J. (2020). *Ervaring werkt?! Ervaringskennis cocreatief inbedden in je organisatie*. Leuven: Acco.
- Westhorp, G. (2014). *Realist impact evaluation: an introduction*. Methods Lab.
- Woerrlein, M.N. & Scheck, B. (2016). Performance management in the third sector: a literature-based analysis of terms and definitions. *Public Administration Quarterly*, 40(2): 220-255.



**Sociaal  
Werk  
doet  
ertoe**