

Het meten van maatschappelijk nut in de praktijk

*een methodiek om de impact
van maatschappelijke organisaties en hun activiteiten
in beeld te brengen*

*Amersfoort, april 2018
Drs. Johanna M. Kasperkovitz*

Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies
j.kasperkovitz@xs4all.nl
www.kasperkovitz.nl

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Maatschappelijk nut	3
3. Hoe maak je maatschappelijk nut zichtbaar?	3
4. Praktijkvoorbeelden van deze onderzoeksmethode.....	4
5. De effecten van de bestrijding van laaggeletterdheid: landelijke monitor	4
5.a Landelijke aanpak laaggeletterdheid door bibliotheken	6
5.b Het perspectief van de groepsbegeleiders: merkbare verbetering bij deelnemers.....	8
5.c Het perspectief van de deelnemers: ervaren effecten in het dagelijks leven	9
6. De effecten van preventie van laaggeletterdheid: monitoring in Delft.....	11
7. Realisatie van maatschappelijke waarden binnen een organisatie.....	14
8. Kanttekeningen bij de beschreven methodiek.....	15
9. Samenvatting	15

1. Inleiding

Organisaties in de publieke sector staan onder grote druk van bezuinigingen. Voor hun voortbestaan is het belangrijker dan ooit om te laten zien welke meerwaarde zij hebben voor de maatschappij. Voor subsidiegevers is het belangrijk om te weten bij welke organisatie de schaarse, te verdelen, subsidie het grootste maatschappelijk nut oplevert. Hoe kunnen organisaties in de publieke sector zichtbaar maken welke maatschappelijke bijdrage zij leveren? Hieronder wordt aan de hand van drie praktijkvoorbeelden beschreven op welke wijze dit in beeld gebracht kan worden.

2. Maatschappelijk nut

De afgelopen jaren is ernaar gestreefd om voor maatschappelijke problemen SMART-geformuleerde beleidsdoelen te benoemen. Deze SMART-geformuleerde doelen worden vervolgens veelal omgezet in concrete prestatie-afspraken met maatschappelijke organisaties. De bedoeling van deze aanpak is om transparanter en meetbaarder te maken wat er met het geld voor maatschappelijke organisaties gebeurt en welk maatschappelijk nut dit heeft.

SMART-geformuleerde beleidsdoelen en bijbehorende prestatie-afspraken bieden een eerste aanzet voor het meten en zichtbaar maken van maatschappelijk nut. Toch is het van belang om vanuit een breder perspectief te kijken naar de impact van een maatschappelijke organisatie. De factoren die concreet meetbaar zijn, zijn niet noodzakelijkerwijs ook de factoren waarmee een maatschappelijke organisatie het meest bijdraagt aan vermindering van een maatschappelijk probleem. Het zichtbaar maken van maatschappelijk nut gaat niet alleen over het meten van vooraf gedefinieerde resultaten, maar juist ook over het in beeld brengen van de bijdrage die de organisatie levert aan het inzetten van een verandering in de gewenste richting. Daarbij kunnen allerlei vooraf niet-benoemde effecten een belangrijke rol spelen. Bovendien komen de maatschappelijke effecten niet alleen tot uiting in 'harde', meetbare aspecten, maar ook in meer subjectief ervaren veranderingen.

3. Hoe maak je maatschappelijk nut zichtbaar?

Er zijn diverse methoden in omloop die zich richten op het bepalen van het maatschappelijk nut van organisaties en hun aanbod. Deze methoden variëren van zeer kwantitatief/economisch georiënteerd tot juist sterk gericht op de 'zachtere' factoren. Voorbeelden van de eerste variant zijn het uitvoeren van een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) of het bepalen van het Social Return on Investment (SROI), waarbij het maatschappelijk nut vaak uitgedrukt wordt in euro's. Een voorbeeld van de zachtere variant is 'storytelling', waarbij in diverse vormen (geschreven, als film, presentatie, tentoonstelling ed) 'verteld' wordt waaruit de aanpak van de organisatie bestaat en welke effecten men tegenkomt.

Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies werkt inmiddels een aantal jaren met een methode, die zich zowel op hardere als op zachtere maatschappelijke effecten richt. Daarbij wordt getracht deze laatste categorie zoveel mogelijk te objectiveren en te kwantificeren.

Aan de hand van een *kwantitatieve* benadering (gesprekken met betrokkenen) wordt in eerste instantie onderzocht waar de maatschappelijke organisatie effecten van haar aanpak ziet en hoe deze tot uiting komen. Dit betreft enerzijds de formele en beoogde doelstellingen van de aanpak, maar anderzijds ook positieve effecten (al dan niet bewust bedoeld) die mensen, die in de praktijk met de doelgroep werken, waarnemen. Vervolgens wordt dit *kwantitatief* (breed in de organisatie en bij haar doelgroep) getoetst, door bij degenen die de aanpak uitvoeren en bij de deelnemers te inventariseren in hoeverre deze effecten daadwerkelijk geobserveerd of ervaren worden.

4. Praktijkvoorbeelden van deze onderzoeksmethode

Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies begon deze methode in 2012 te ontwikkelen en heeft deze sindsdien in vele onderzoeken toegepast en verbeterd. Voor ieder onderzoek en iedere maatschappelijke organisatie worden de indicatoren volledig op maat gedefinieerd en geoperationaliseerd.

Inmiddels is voor 37 bibliotheken en in 48 gemeenten een dergelijke 'Monitor op Maat' uitgevoerd. 117 basisscholen en 54 peuterspeelzalen en kinderdagverblijven hebben meegedaan aan zo'n monitor.

De onderwerpen waarvoor zo'n monitor is opgezet variëren tussen:

- Volwasseneneducatie voor laaggeletterden
- Leesbevordering bij peuters met een taalachterstand
- Leesbevordering bij peuters algemeen
- Ouderbetrokkenheid bij voorlezen
- Leesbevordering en mediawijsheid op basisscholen
- Structureel groeien en ontwikkelen van medewerkers binnen de eigen organisatie (het interne leer- en ontwikkelklimaat)

Hieronder wordt van drie onderzoeken beschreven hoe deze onderzoeksmethode in de praktijk vorm krijgt en welke effecten dan te zien zijn. De eerste twee voorbeelden van onderzoeken richten zich op de bestrijding/preventie van laaggeletterdheid door bibliotheken. Het derde voorbeeld laat zien dat deze methodiek ook zeer geschikt is om de interne bedrijfsvoering en de maatschappelijke waarden waarop de organisatie zich richt in beeld te brengen.

In Nederland kunnen anderhalf miljoen mensen niet goed deelnemen aan de samenleving doordat ze laaggeletterd zijn. Ze ondervinden problemen op het gebied van werk, sociale contacten en tal van andere aspecten van het dagelijks leven. Veel gemeenten hebben dan ook beleid op het gebied van de bestrijding van laaggeletterdheid. Eén van de maatschappelijke organisaties die daarbij vaak een rol speelt is de bibliotheek, bijvoorbeeld door het aanbieden van lees- en schrijfcursussen, leeskringen en cursussen digitale basisvaardigheden. De effecten en het maatschappelijk nut van deze activiteiten van bibliotheken ter bestrijding van laaggeletterdheid zijn onduidelijk en zowel bij de subsidiegevers als bij bibliotheken bestaat de behoefte om dit zichtbaar te maken.

Bureau Kasperkovitz heeft zowel landelijk als lokaal veel onderzoek op dit terrein verricht. Het eerste voorbeeld dat hieronder beschreven wordt betreft een landelijke monitor waarmee in beeld gebracht is welke bijdrage bibliotheken in het hele land leveren aan de bestrijding van laaggeletterdheid en de effecten daarvan voor de deelnemers. Het tweede voorbeeld betreft een lokaal onderzoek bij een bibliotheek naar de effecten van het stimuleren van voorlezen aan peuters met een beginnende taalachterstand (preventie van laaggeletterdheid). Het derde voorbeeld gaat over een maatschappelijke organisatie die ook bij de interne bedrijfsvoering bepaalde maatschappelijke waarden nastreeft en in beeld heeft laten brengen in hoeverre de medewerkers deze waarden in de praktijk ook ervaren.

5. De effecten van de bestrijding van laaggeletterdheid: landelijke monitor

In opdracht van het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB) is halverwege 2012 een meet- en monitoringinstrument ontwikkeld om in kaart te brengen op welke wijze en met welke partners bibliotheken laaggeletterdheid bestrijden, hoe de resultaten daarvan gemeten worden en welke effecten de aanpak heeft voor de deelnemers.

Deze monitor is opgezet als een zo laagdrempelig mogelijk instrument, waarmee beleidsrelevante informatie verzameld kan worden over de wijze waarop bibliotheken bijdragen aan de bestrijding van

laaggeletterdheid en over de impact die het aanbod van bibliotheken heeft op het dagelijks leven van laaggeletterden.

Om hiervan een beeld te krijgen is op drie niveaus informatie verzameld aan de hand van digitale enquêtes. In de eerste plaats zijn projectleiders ondervraagd, dat wil zeggen degenen die verantwoordelijk zijn voor de (invulling van) de aanpak van laaggeletterdheid door de bibliotheek. Op dit niveau is in kaart gebracht waaruit de aanpak van de betreffende bibliotheek bestaat, hoe deze is ingebed in het beleid van de bibliotheek zelf, hoe deze aansluit bij beleidsvraagstukken van de gemeente en in hoeverre de effecten van de gekozen aanpak structureel gemeten worden. Het tweede niveau waarop informatie verzameld is, is dat van de groepsbegeleiders van activiteiten ter bestrijding van laaggeletterdheid. Dit zijn de mensen die rechtstreeks werken met de laaggeletterden en dus zien welke veranderingen er bij de deelnemers plaatsvinden. Deze groepsbegeleiders werden gevraagd een inschatting te maken in hoeverre de activiteit/cursus leidt tot verbeteringen bij deelnemers op het gebied van taal, zelfvertrouwen, interesse en behoefte om door te leren. Het derde niveau tenslotte is dat van de deelnemers zelf. De deelnemers werden gevraagd wat zij van de activiteit/cursus vonden, of zij thuis verder gewerkt hebben aan de leerstof en op welke gebieden van het dagelijks leven zij baat hebben bij het geleerde. Het gaat daarbij niet om het exact meten van het niveau van deelnemers en de verbetering daarin, maar om een indicatie in hoeverre de activiteiten van bibliotheken bijdragen aan verhoging van de sociale redzaamheid en participatie aan de samenleving van laaggeletterden.

Om het instrument laagdrempelig te houden is gewerkt met drie korte vragenlijsten, voor elk van de niveaus een specifieke vragenlijst. Die voor de deelnemers is in zeer eenvoudige taal opgesteld.

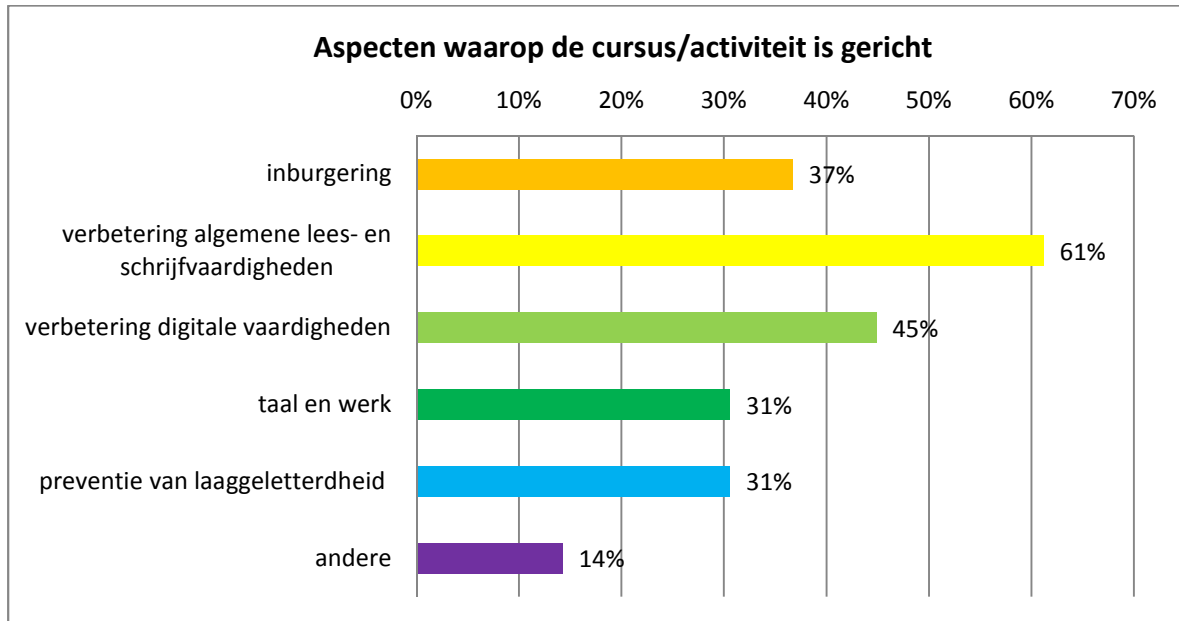
Tot december 2013 zijn er over 49 projecten gegevens verstrekt door de *projectleiders*. Deze projecten vinden in 27 bibliotheken plaats.

Verder hebben 48 *groepsbegeleiders* uit 16 verschillende bibliotheken een inschatting gemaakt van het effect van hun cursus of activiteit op de deelnemers.

Tot slot is de vragenlijst voor *deelnemers* uitgezet in 12 pilot-bibliotheken. Uiteindelijk hebben in totaal 233 deelnemers uit 11 bibliotheken aangegeven welke effecten zij ervaren van het aanbod van de bibliotheek.

5.a Landelijke aanpak laaggeletterdheid door bibliotheken

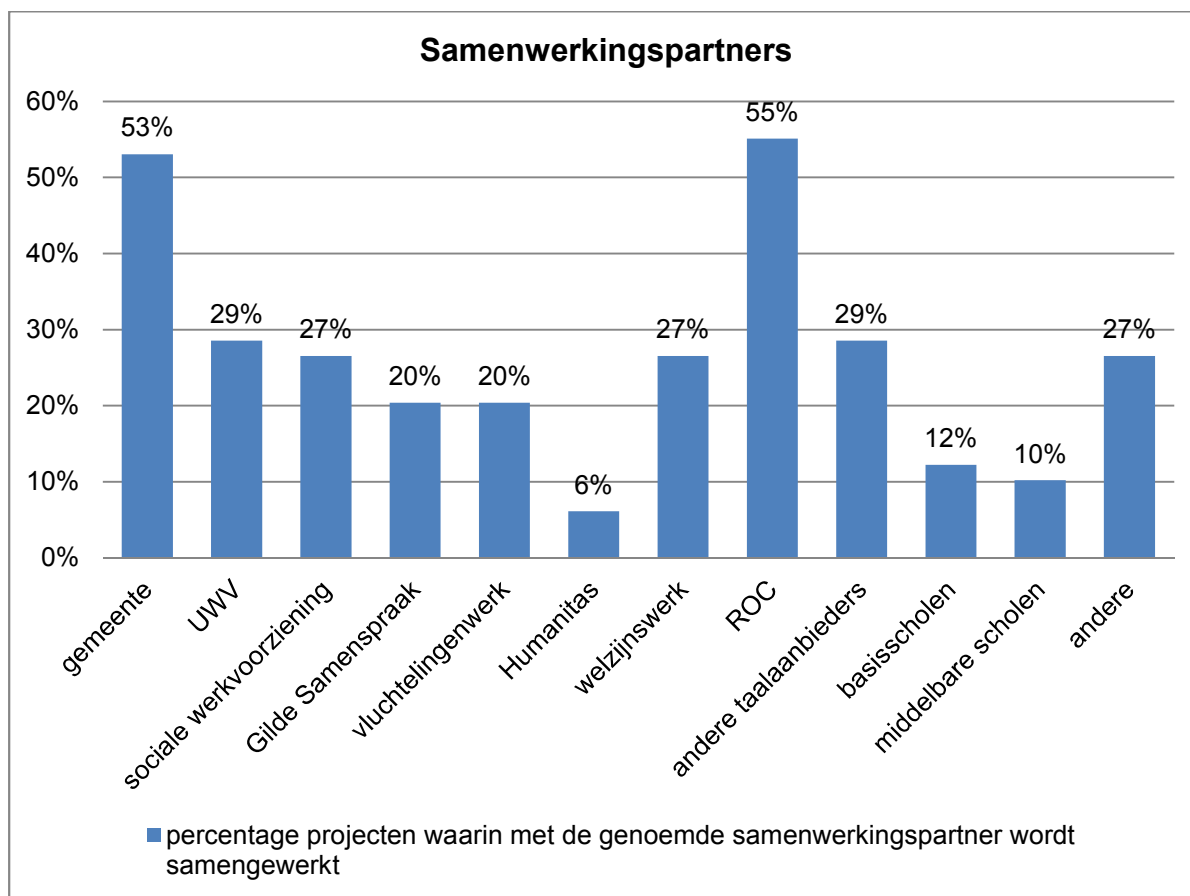
Bibliotheken bieden een breed scala activiteiten aan die gericht zijn op de bestrijding van laaggeletterdheid. Deze projecten zijn op de volgende aspecten gericht (1 project kan op meerdere aspecten gericht zijn):



14% van de beschreven projecten richt zich op andere aspecten. Genoemd zijn:

- Taboe doorbreking
- Verbeteren van voorleeskwaliteit op peuterzalen
- Versteving van het netwerk, door het inrichten van een bondgenootschap
- Verbinding tussen mensen leggen door overeenkomsten te laten zien, horen en ervaren
- Thuis voelen in je nieuwe stad
- Bevorderen van leesplezier en daarmee vergroting van zelfvertrouwen
- Kennismaken met de bibliotheek

Bij 98% van de projecten zijn samenwerkingspartners betrokken. Verreweg de meeste samenwerking vindt plaats met de gemeente en/of het ROC. Het scala aan samenwerkingspartners is breed.



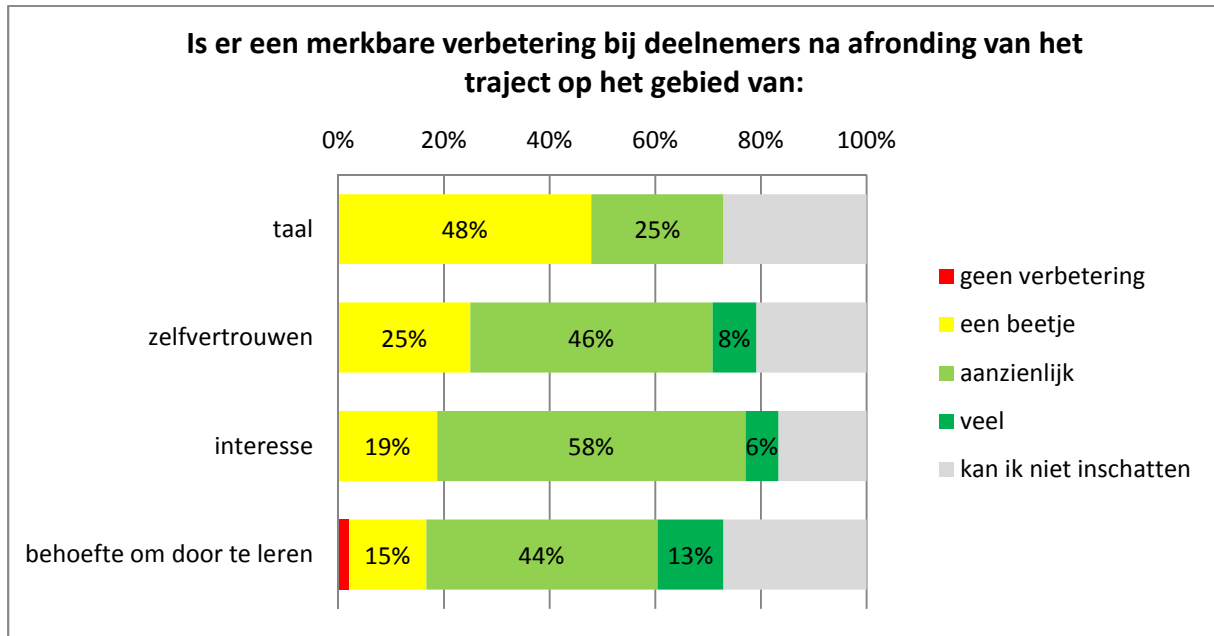
Andere organisaties, waarmee in de gemonitorde projecten door bibliotheken wordt samengewerkt, zijn:

- Ondernemersvereniging
- Uitzendbureaus
- Jeugdgezondheidszorg
- GGZ
- Woningcorporaties
- Kinderopvang
- Peuterwerk
- Centrum voor Jeugd en Gezin
- VVE-instellingen
- Moedercentrum EVA
- Lions
- Begeleiding beschermd wonen
- Stichting ABC

Bibliotheken werken dus bij de bestrijding van laaggeletterdheid samen met organisaties, die een groot aantal aspecten van de samenleving vertegenwoordigen: werk, onderwijs, gezondheidszorg, huisvesting en integratie. Dit zijn ook precies de aspecten, waarop laaggeletterden in hun dagelijkse leven problemen ondervinden bij het deelnemen aan de samenleving.

5.b Het perspectief van de groepsbegeleiders: merkbare verbetering bij deelnemers

De groepsbegeleiders die aan de monitor hebben meegedaan zien duidelijk verbeteringen bij de deelnemers van cursussen en activiteiten. De meeste begeleiders zien een *beetje* verbetering in het taalniveau en een *aanzienlijke* verbetering in het zelfvertrouwen, de interesse en de behoefte om door te leren. 13% van de groepsbegeleiders ziet zelfs *veel* verbetering in de behoefte om door te leren.



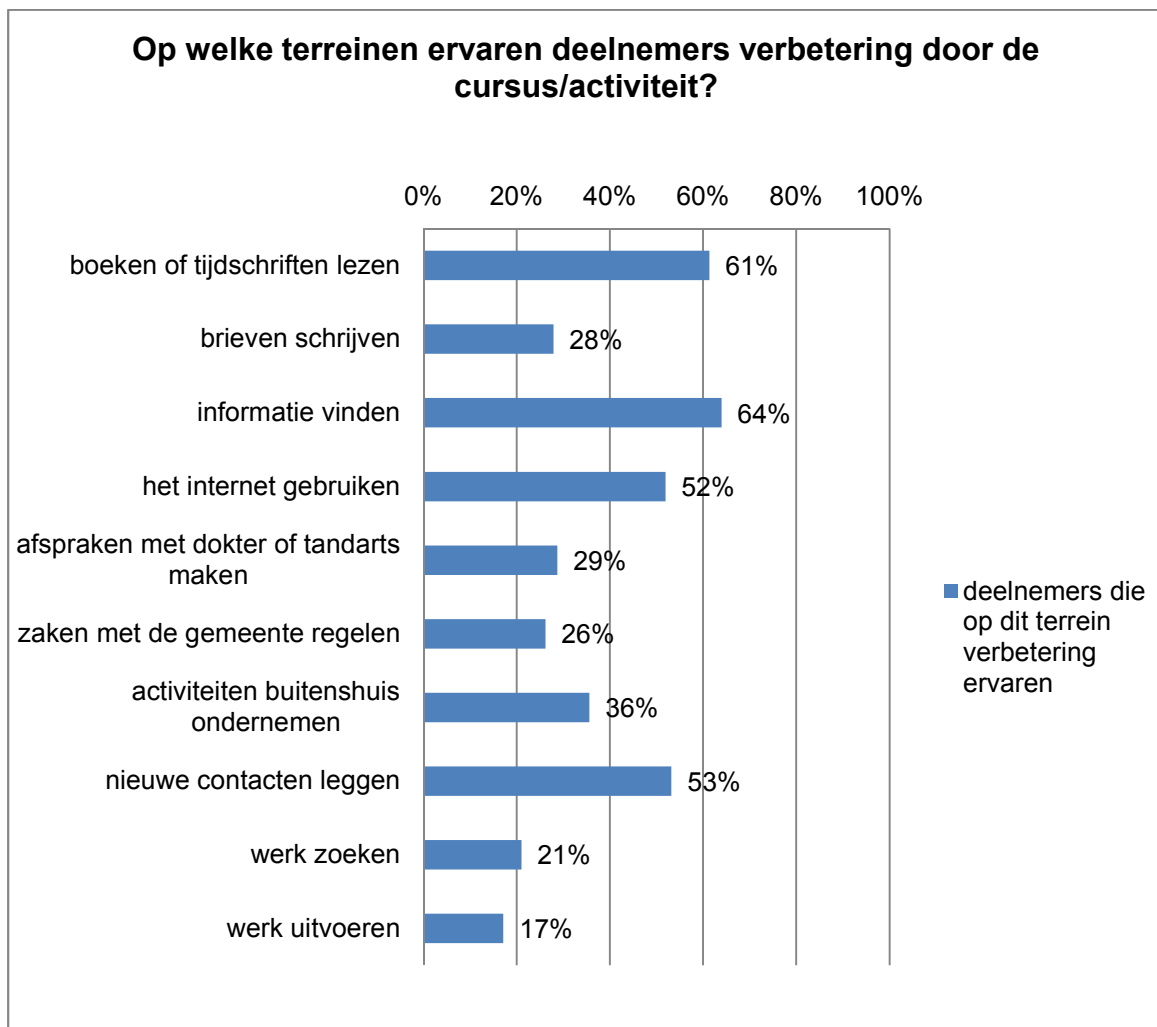
De groepsbegeleiders noemden de volgende voorbeelden van merkbare verbeteringen:

- Deelnemers pakken sneller een krant of tijdschrift, vragen om het volgende boekje.
- De woordenschat gaat vooruit. Woorden die moeite kosten worden opgeschreven in een schrift (per deelnemer) en uitgelegd door de begeleider. Zowel spreek- als schrijfvaardigheid gaat daarmee vooruit. Woorden die verkeerd worden uitgesproken worden gecorrigeerd.
- Veel deelnemers geven aan veel aan de cursus te hebben.
- Je ziet zichtbaar het zelfvertrouwen toenemen. Deelnemers vertellen dat ze nu beter hun kinderen durven voor te lezen. Twee deelnemers hebben zich aangemeld voor een MBO opleiding verzorgende.
- Een aantal deelnemers komt wekelijks terug om te oefenen. Eén deelnemer wil eigenlijk meer nadat ze het programma heeft afgemaakt (Hoe kan ik een goede sollicitatiebrief schrijven? Hoe krijg ik werk?).
- Meer interesse in het internet en in andere cursussen, zoals Word, Excel, Paint, Powerpoint.
- Deelnemers ontwikkelen meer zelfvertrouwen, willen thuis doorgaan met het gebruik van de computer.
- Verbetering van hun optreden tijdens spreken, lezen en telefoneren
- Deelnemers durven meer mee te doen aan sociale contacten en gesprekken tijdens de les
- Deelnemers helpen elkaar tijdens en na de les
- Deelnemers willen vrijwilligerswerk of werk gaan doen
- Zelfstandig durven winkelen

5.c *Het perspectief van de deelnemers: ervaren effecten in het dagelijks leven*

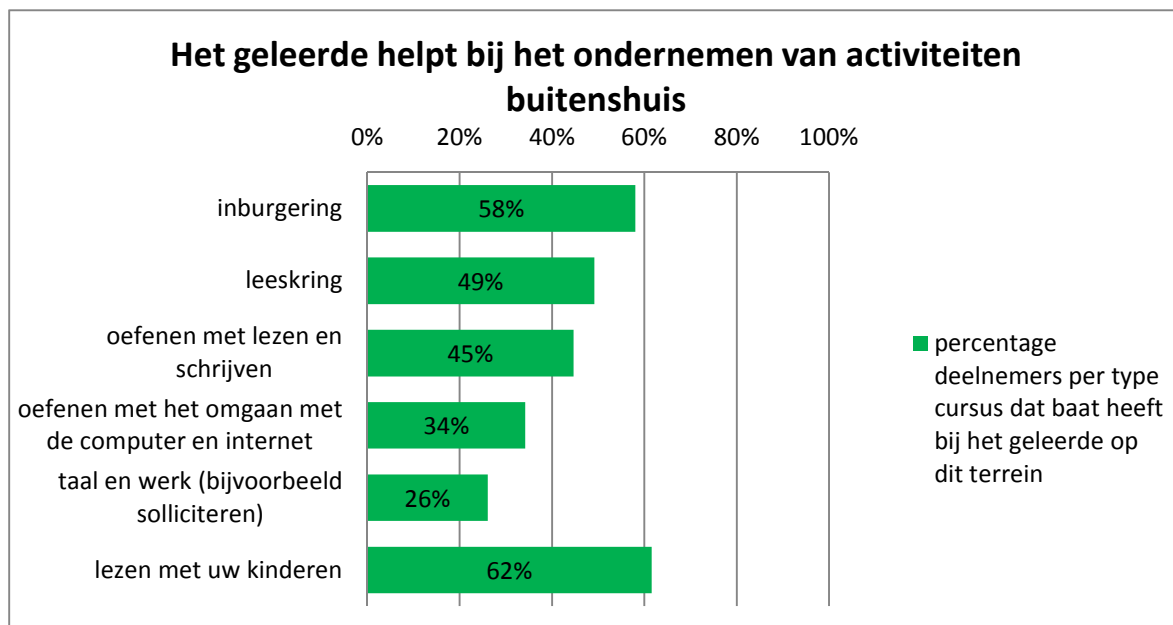
In de monitor is ook gekeken in hoeverre deelnemers ervaren dat het aanbod van de bibliotheek impact heeft op het omgaan met dagelijkse situaties. Daarbij is gebleken dat de cursussen en activiteiten van de bibliotheek voor veel deelnemers positieve effecten hebben op een breed scala aan dingen die ze in het dagelijks leven tegen komen.

Meer dan 60% van de 233 bevroegde deelnemers lukt het na het deelnemen aan de cursus of activiteit van de bibliotheek beter om informatie te vinden en ook om boeken of tijdschriften te lezen. Ongeveer de helft van de deelnemers geeft aan nu beter het internet te kunnen gebruiken en nieuwe contacten te kunnen leggen. Ruim een derde van de deelnemers lukt het beter om activiteiten buitenshuis te ondernemen. En ongeveer een kwart van de deelnemers geeft aan baat te hebben van de cursus of activiteit bij het schrijven van brieven, het maken van afspraken met tandarts of dokter, het regelen van zaken met de gemeente en het zoeken van werk. Tot slot ervaart 17% van de deelnemers een verbetering bij het uitvoeren van hun werk.

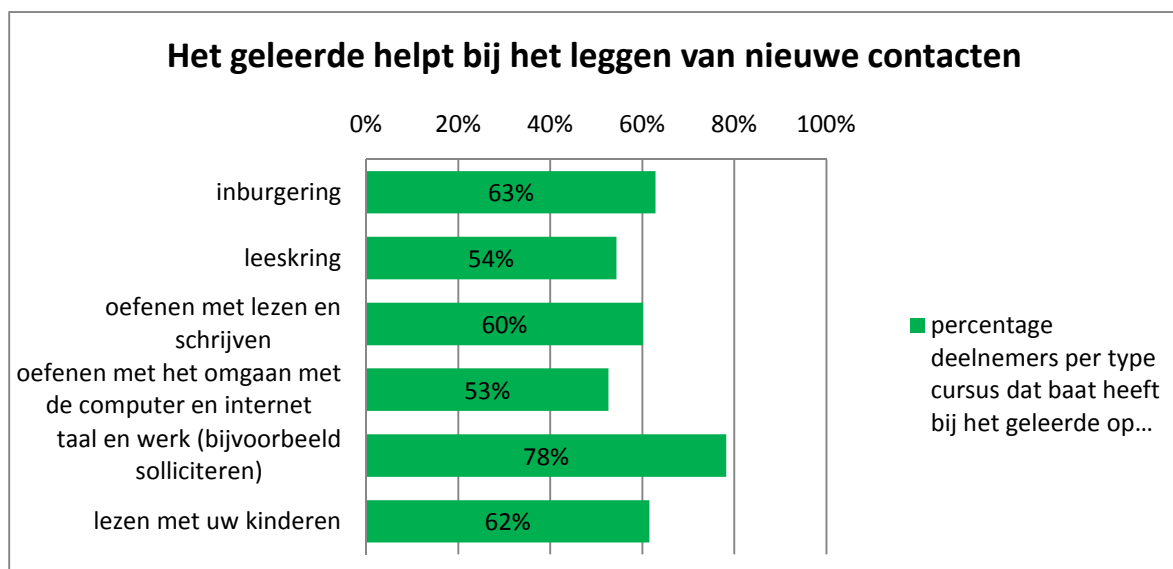


Interessant is dat met deze methode ook zichtbaar te maken is dat verschillende typen cursussen een verschillende impact op het dagelijks leven hebben en dat soms verrassend is wélke cursus iets teweeg brengt.

Zo wordt het ondernemen van activiteiten buitenshuis vooral bevorderd door cursussen die gericht zijn op het lezen met de kinderen (62% van de deelnemers lukt dit na/door de cursus beter) en door inburgeringscursussen (58%)



Het leggen van nieuwe contacten lukt meer dan de helft van de deelnemers van alle typen cursussen na afloop beter. Vooral cursussen taal en werk scoren in dit opzicht hoog (78% van de deelnemers).



Meer over de resultaten van deze landelijke monitor is te lezen in de rapportage [Monitor bestrijding laaggeletterdheid door bibliotheken](#) (Kasperkovitz, 2014)

6. De effecten van preventie van laaggeletterdheid: monitoring in Delft

Het tweede voorbeeld van de beschreven monitoringmethode heeft betrekking op de preventie van laaggeletterdheid en op leesbevordering door bibliotheek DOK in Delft. DOK Delft laat voor diverse projecten op deze wijze regelmatig en gedetailleerd in beeld brengen welke effecten ermee bereikt worden. Op basis van het beeld dat uit de monitoringrapporten ontstaat stemt de bibliotheek haar aanbod regelmatig verder af om bepaalde beoogde effecten te vergroten. Steevast is bij de volgende meting terug te zien welke aspecten geïntensiveerd zijn en van sommige onderwerpen is duidelijk te zien dat ze regelmatig opnieuw onder de aandacht gebracht moeten worden omdat de effecten anders weer inzakken. Dergelijke informatie biedt nauwkeurige input om het aanbod zo effectief mogelijk vorm te geven en regelmatig te verbeteren.

Eén van de projecten - dat DOK inmiddels zes jaar laat monitoren - heet Taal-ladder. Taal-ladder richt zich op kinderen met een beginnende taalachterstand en vindt plaats op VVE-peuterzalen (Voor- en Vroegschoolse Educatie).

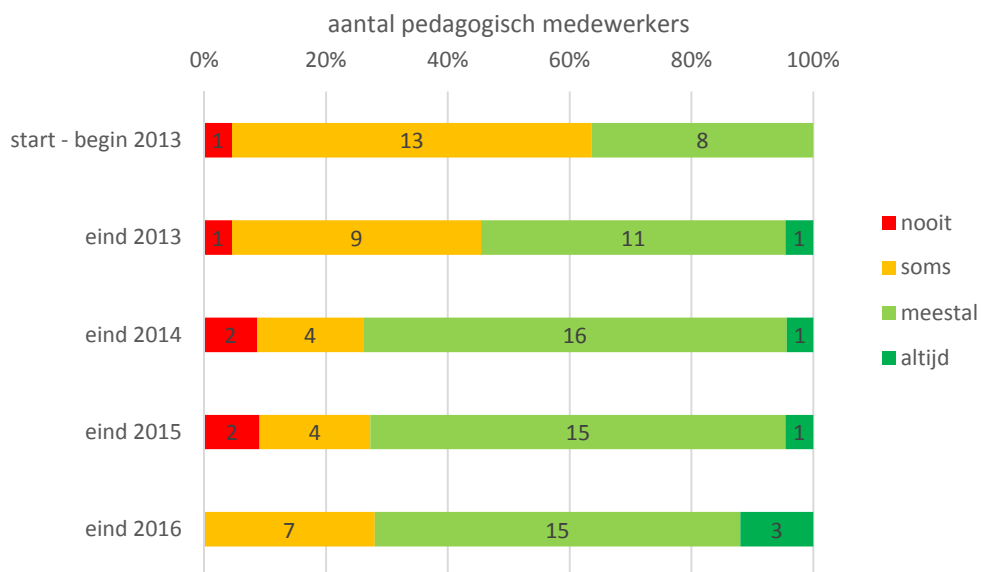
Taal-ladder bestaat uit:

- het samenstellen en onderhouden van een collectie (voorlees)boeken op peuterspeelzalen en kinderdagverblijven
- het scholen van de pedagogisch medewerkers op het gebied van interactief voorlezen / kennis van jeugdboeken
- deelname van de kinderen aan project Taalvisite (thuis voorgelezen worden door vrijwilligers)
- een voorleesworkshop voor de kinderen
- deelname ouderavonden en ouderochtenden

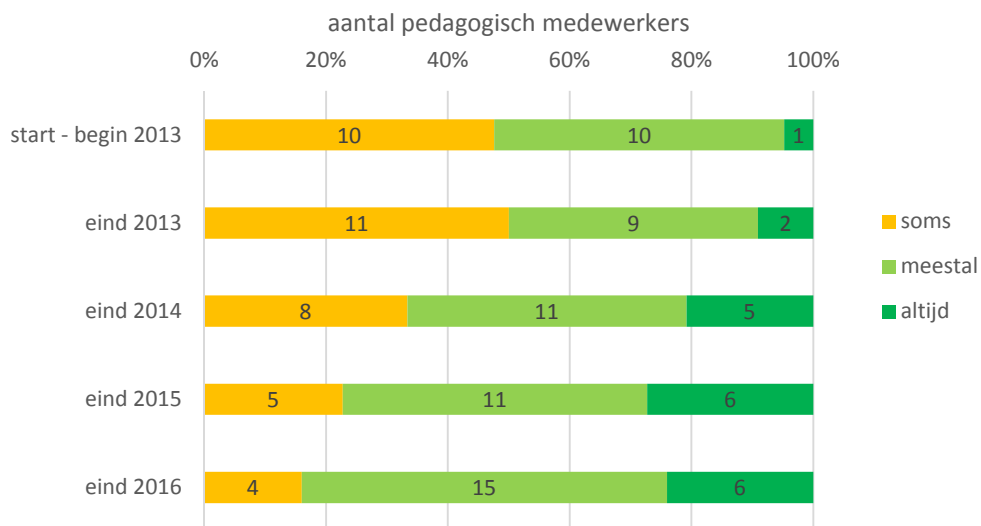
Om na te gaan welke effecten dit project heeft, wordt gemonitord welke veranderingen in het voorleesgedrag van de pedagogisch medewerkers sinds de start van Taal-ladder plaatsvinden en in hoeverre de belangstelling van de kinderen voor het voorlezen verandert. Dit wordt gedaan aan de hand van een digitale vragenlijst die de pedagogisch medewerkers twee keer per jaar invullen.

De indicatoren waarop gemonitord wordt zijn geoperationaliseerd aan de hand van een aantal gewenste kenmerken van het (voorlees)gedrag van pedagogisch medewerkers, waarvan bekend is dat deze de taalontwikkeling stimuleren. Het project Taal-ladder beoogt juist deze kenmerken te stimuleren. Door de jaren heen is duidelijk te zien dat pedagogisch medewerkers interactiever en meer gericht bezig zijn met de taalontwikkeling van de kinderen. Een aantal voorbeelden van indicatoren waarop gemonitord wordt:

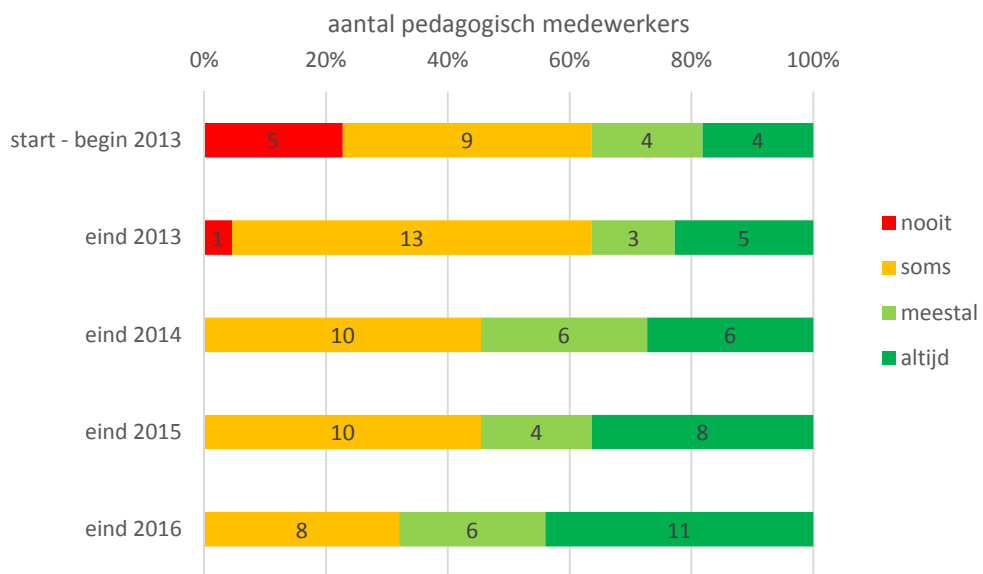
De pedagogisch medewerker leest voor aan een groepje kinderen met hetzelfde taalniveau



De pedagogisch medewerker maakt gebruik van materialen om woorden uit het boek te verduidelijken



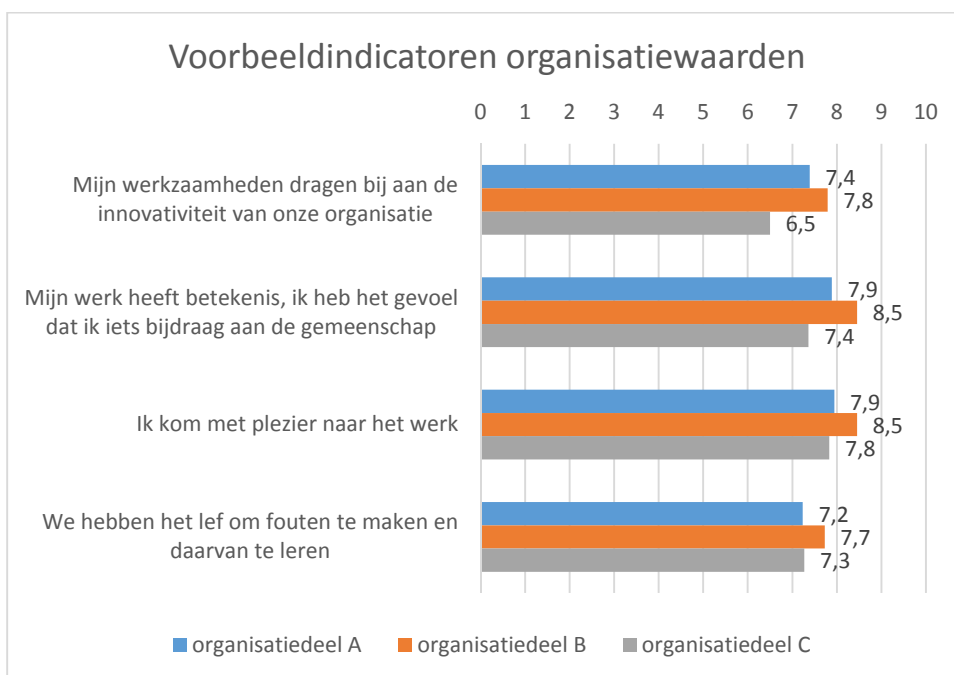
De pedagogisch medewerker laat de ouders zien welk boek er voorgelezen is



7. Realisatie van maatschappelijke waarden binnen een organisatie

Een andere manier waarop deze monitoringmethode gebruikt kan worden is om in beeld te brengen in hoeverre interne maatschappelijke waarden door de eigen medewerkers ervaren worden. Dit geeft inzicht hoe medewerkers de sfeer in de organisatie beleven, de mogelijkheden om zich te ontplooiën, het gevoel bij te dragen aan de samenleving en andere waarden die een organisatie voor zichzelf als doel kan stellen. Zo kan ook duidelijk worden dat verschillende delen van de organisatie de organisatiecultuur heel verschillend beleven. Een dergelijke monitor biedt, zeker als hij door de tijd heen herhaald wordt, mogelijkheden om heel gericht te sturen op bepaalde aspecten van de organisatiecultuur.

Een paar voorbeelden van indicatoren waarmee een maatschappelijke organisatie met deze methode haar organisatiecultuur in beeld kan laten brengen zijn de volgende:



8. Kanttekeningen bij de beschreven methodiek

De methodiek die in de onderzoeken gebruikt wordt heeft voor- en nadelen. De methodiek is zo opgezet dat hij gerichte beleidsinformatie genereert. Informatie die managers kunnen gebruiken ter verantwoording van de besteding van hun subsidies en die beleidsmakers kunnen gebruiken voor het beoordelen van het nut van deze investering. Maar ook informatie die managers kunnen gebruiken om de dienstverlening van de organisatie of de interne organisatiecultuur te verbeteren.

Door het gebruik van korte vragenlijsten voor verschillende doelgroepen is hij laagdrempelig en wordt er niet meer gemeten dan nodig. De methode is interactief, doordat voor het uitzoeken waar de mogelijke effecten kunnen liggen gesprekken gevoerd worden met alle betrokkenen. Door tussentijdse terugkoppeling van nul-metingen en vragenlijsten, die een indicatie geven van de ingezette verandering, biedt deze methodiek de mogelijkheid tot bijsturen en specifieke aandachtspunten tijdens een project.

De methode geeft geen exacte weergave van verandering in feitelijk gedrag van mensen, maar een indicatie van de effecten op deelnemers. De methode is voor een deel subjectief, hij geeft de verandering in zelfvertrouwen en intentie aan, zoals deelnemers dit zelf ervaren en zoals hun omgeving dit bij hen waarneemt.

9. Samenvatting

De methode die Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies in de beschreven onderzoeken ontwikkeld en toegepast heeft, combineert verschillende soorten informatie en verschillende invalshoeken. In de eerste plaats wordt op kwalitatieve wijze gezocht waar mogelijke effecten zouden kunnen liggen, door degenen die nauw bij de aangeboden activiteiten betrokken zijn te bevragen. De informatie die hieruit voortkomt, het 'verhaal' van het maatschappelijk nut, wordt vervolgens getoetst door het voor te leggen aan deelnemers en begeleiders. Hierdoor wordt het kwalitatieve verhaal zoveel mogelijk geobjectiveerd en gekwantificeerd. Deze combinatie van invalshoeken laat op meerdere manieren zien wat het aanbod van de maatschappelijke organisatie - in de beschreven voorbeelden bestrijding van laaggeletterdheid door bibliotheken - teweeg brengt bij de deelnemers. Hiermee wordt een indicatie van het maatschappelijk nut in beeld gebracht.

Het kwalitatieve verhaal, dat vaak niet buiten de muren van de maatschappelijke organisatie komt, kan zo kwantitatief onderbouwd en in grafieken met een visuele weergave van de bereikte effecten worden voorgelegd aan de subsidiegever.