

EINDVERSLAG



METEN IN MUZERIJK

Oscar Kolenberg & Karel Gerritse
juni 2018



Betrokken partijen

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Begeleiding: Dort Spierings

Stichting Muzerijk
Begeleiding: Jaques van Amelsvoort

Studenten
Oscar Kolenberg
Oscar.-@hotmail.com
545393

Karel Gerritse
Karel-Gerritse@hotmail.com
581790

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het eindverslag Meten in MuzeRijk van het projectonderzoek Monitor MKBA MuzeRijk Uden. De afgelopen maanden hebben wij, Karel Gerritse en Oscar Kolenberg, minorstudenten van Stad en Land en Civil Society aan de HAN in Nijmegen, ons ondergedompeld in de wereld van meetsystemen, monitoren en MKBA's, op zoek naar een passend instrument waarmee wij MuzeRijk in Uden kunnen helpen aan het behouden van de jaarlijkse gemeentesubsidie. Mét resultaat! Het is ons gelukt om een naar onze mening passend antwoord te kunnen geven op de probleemstelling die ons halverwege februari gesteld werd door MuzeRijk. In dit verslag nemen wij u mee in het proces dat wij de afgelopen maanden gevolgd hebben.

Onze dank gaat in eerste instantie uit naar MuzeRijk, de opdrachtgever van dit prachtige project. Daarnaast bedanken wij onze docenten voor de tools, tips en tricks én alle professionals, ontwikkelaars, onderzoekers, ambtenaren en beleidsmedewerkers die ons hebben geholpen in het gehele proces. Zonder jullie was het ons niet gelukt.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Karel Gerritse en Oscar Kolenberg



Eetpunt MuzeRijk. Bron: MuzeRijk

Samenvatting

Aan het begin van 2018 hebben wij als studenten vanuit de minor Stad & Land en de minor Civil society aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen de opdracht gekregen om een onderzoek uit te voeren naar het vinden van een geschikt meetinstrument dat op een betrouwbare manier de effecten van de multifunctionele accommodatie (MFA) MuzeRijk in Uden meet op zijn omgeving, in dit geval de wijk MuzeRijk. In dit onderzoek beschrijven wij de weg die wij hebben afgelegd om te komen tot dit meetinstrument. Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van literatuurstudie naar verschillende meetinstrumenten, gesprekken met ontwikkelaars van deze meetinstrumenten, interviews met betrokkenen bij MuzeRijk, en praktijktests met vrijwilligers en gebruikers van MuzeRijk.

Na uitgebreid onderzoek komen wij tot de conclusie dat het gebruik van de effectencalculator in combinatie met het sociaal kasboek de grootste kans van slagen heeft om een betrouwbare indruk te geven van de prestaties van MuzeRijk op de Bitswijk.

In overleg met de gemeente Uden en betrokkenen bij MuzeRijk zijn deze meetinstrumenten uitgewerkt en door verschillende betrokkenen getest op onder andere vrijwilligers en cliënten van MuzeRijk. Dit is gedaan met het instrument op papier en de deze test-interviews zijn digitaal uitgewerkt. Er is tijdens presentatiemomenten gesproken over het mogelijk digitaliseren en automatisch analyseren van de data die verkregen is uit de interviews. Het opzetten van een dergelijk analysesysteem is een dusdanig precieze opdracht die kennis- en tijds-technisch niet binnen de haalbaarheid van dit onderzoek valt. Hierdoor is het belangrijk om op te merken dat er op de onderzoeksresultaten geen verdere analyse heeft plaatsgevonden.



Interieur zorgwoningen. Bron: Brabantzorg

Inhoud

Voorwoord	3.
Samenvatting	4.
Inhoud	5.
Inleiding	6.
1. Situatie & Projectopdracht	7.
2. Methode van onderzoek	9.
3. Omgevingsanalyse	12.
4. Onderzoek meetinstrumenten	16.
<i>Maatschappelijke kosten-baten analyse</i>	16.
<i>Menselijke maat</i>	17.
<i>Mijn kwaliteit van leven</i>	17.
<i>Positieve gezondheid</i>	18.
<i>ZRM-krachtenwijzer</i>	18.
<i>Effectenarena</i>	19.
<i>Effectenplein</i>	19.
<i>Effectencalculator</i>	20.
<i>Effectenkaart</i>	20.
<i>Effectenster</i>	20.
<i>Sociaal kasboek</i>	21.
<i>SROI</i>	21.
5. Verantwoording keuze meetinstrument	24.
6. Implementatie meetinstrument	25.
Sociaal kasboek	25.
Kwalitatief gesprek	26.
Uitkomsten pilot kwalitatief gesprek	27.
Bronvermelding	30.
Bijlage 1 A4 Positieve gezondheid	
Bijlage 2 Tijdelijk kwalitatief gesprek	
Bijlage 3 Pilot kwalitatief gesprek	
Bijlage 4 Aandachtspunten kwalitatief gesprek	
Bijlage 5 Uitkomsten interview positieve gezondheid	
Bijlage 6 Interviewguide	
Bijlage 7 Sociaal kasboek MuzeRijk	

Inleiding

Voor u ligt het eindrapport van het project 'Monitor MKBA MuzeRijk Uden'. In het kader van de minor Stad & Land & Civil Society hebben wij, Karel Gerritse en Oscar Kolenberg, de afgelopen maanden onderzoek gedaan bij, en voor MuzeRijk. MuzeRijk is een multifunctionele accommodatie, gelegen in de Bitswijk in Uden. MuzeRijk heeft een subsidieaanvraag gedaan om een bijdrage te leveren aan de wijk op de gebieden van participatie, eenzaamheid, armoede, voorlichting en educatie. Hierdoor hebben zij ook als uitdaging van de gemeente gesteld gekregen om inzicht te krijgen in de meerwaarde die MuzeRijk biedt op het gebied van deze gebieden in de Bitswijk. Het bestuur van MuzeRijk heeft hierop het Civil Society Lab, een studielab van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN), gericht op sociale vraagstukken, om hulp gevraagd. In dit document leest u hoe wij dit onderzoek hebben uitgevoerd.

Allereerst leest u de situatie en projectopdracht. Dit is de beginsituatie zoals deze was toen wij begonnen aan het onderzoek. Uit deze situatie volgt de projectopdracht en ons doel. Hierna volgt een hoofdstuk Methode van onderzoek. In dit hoofdstuk zetten wij uiteen hoe wij het proces hebben vormgegeven, welke methoden wij hebben toegepast en welke wegen wij bewandeld hebben om uiteindelijk tot het eindproduct te komen. Ons onderzoek is opgedeeld in drie processen: MuzeRijk en haar omgeving, Meetinstrumenten in de praktijk en Meten in MuzeRijk.

Deze drie processen vormen ook de hoofdlijnen van het onderzoek. Allereerst hebben wij een analyse gemaakt van MuzeRijk en haar verhouding tot haar omgeving. Dit hebben wij gedaan in de vorm van een omgevingsanalyse.

Hierna volgt een hoofdstuk over meetinstrumenten in de praktijk. Allereerst hebben wij eisen gesteld aan het instrument dat wij moesten ontwikkelen. Daarnaast hebben wij onderzocht wat er allemaal aan monitoren en instrumenten ingezet wordt in Nederland, bij soortgelijke organisaties en initiatieven als MuzeRijk. Wij hebben van al deze bestaande instrumenten een analyse gemaakt.

Uit de combinatie van het eisenpakket van MuzeRijk en onze opgedane kennis uit de praktijk, volgt onze verantwoording voor onze uiteindelijke keuze voor de instrumenten die wij gaan uitwerken voor MuzeRijk. Hierin leggen wij uit wat deze instrumenten zijn en waarom deze passen bij MuzeRijk. Tot slot vertellen wij over de implementatie van de instrumenten in MuzeRijk, en geven wij aanbevelingen mee voor MuzeRijk.

In de bijlagen vindt u ondersteunend materiaal dat wij hebben gebruikt en ontwikkeld tijdens het onderzoek.

1. Situatie & Projectopdracht

Aanleiding

De gemeente Uden heeft in 2014 Muzerijk laten bouwen in de Bitswijk, een volksbuurt aan de noordkant van Uden. Muzerijk is een multifunctionele accommodatie (hierna MFA genoemd). Het doel hiervan is dat deze MFA een belangrijke pijler van de wijk wordt doordat er zich vele activiteiten, al dan niet door buurtbewoners zelf opgezet, in afspelen. Denk hierbij aan basisonderwijs, een klein café, huisvesting voor de activiteiten van verschillende verenigingen, een sporthal, een gezondheidscentrum, en ouderenhuisvesting. Hierdoor zullen veel looproutes door de wijk van en naar Muzerijk lopen, waardoor men elkaar daar zal ontmoeten. Deze ontmoetingen, zoals bij de sportverenigingen, vonden wel al reeds plaats, maar doordat deze nu in Muzerijk plaatsvinden, komen de verschillende gebruikersgroepen met elkaar in aanraking. Dementerende ouderen komen in aanraking met jongeren die gaan sporten, scholieren.

Op dit moment wordt Muzerijk, exclusief de school, jaarlijks door 32.000 mensen bezocht. Dit cijfer is een meting op basis van bezoekers aantallen bij meerdere verschillende evenementen zoals een wintermarkt, wekelijkse activiteiten zoals het eetpunt. Deze aantallen zijn vervolgens geëxtrapoleerd naar bezoekersaantallen op een heel jaar.

De gemeente Uden beschrijft in het document "Maximaal meedoen" dat zij onder andere richting willen geven "aan preventie en vroegsignalering" van armoede en eenzaamheid, en ouderen met dementie willen stimuleren "zo lang mogelijk thuis of in hun eigen wijk te blijven wonen en zelfstandig deel te nemen aan de samenleving." Door het ontstaan van contactmomenten, vindt er participatie plaats. Hiermee wordt de leefbaarheid in de wijk, een eerder genoemd beleidsdoel, vergroot.

De gebruikers van Muzerijk:

- Basisschool Speleon
- Basisschool Bedir
- Kinderdagverblijf Kanteel
- Gezondheidscentrum Muzerijk
- Een sporthal, die gebruikt wordt door volleybalvereniging Saturnus en het Udens College
- Brabantzorg met huisvesting voor licht dementerende ouderen
- Een gezamenlijke centrale ruimte met eenvoudige horeca, gerund door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.



Voorzijde MuzeRijk. Bron: MuzeRijk

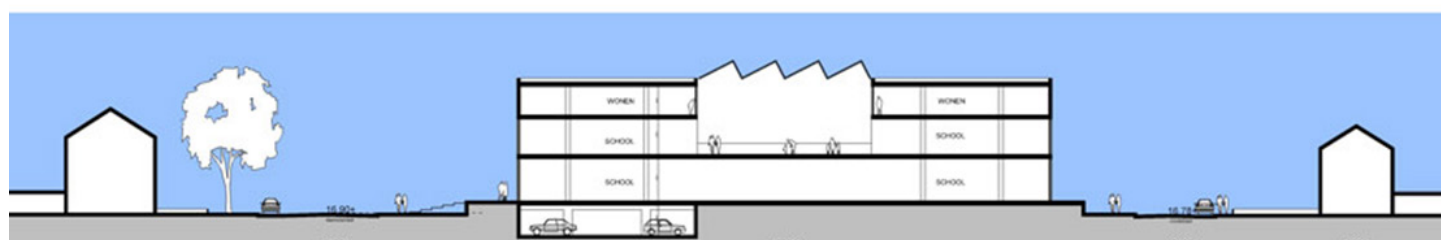
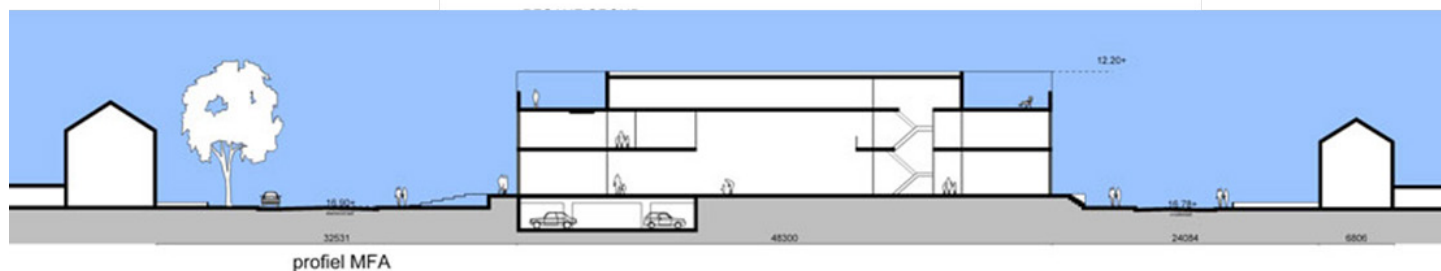


Interieur gezamenlijke ruimte MuzeRijk. Bron: MuzeRijk

1. Situatie & Projectopdracht

In 2017 heeft Stichting Muzerijk een subsidieaanvraag gedaan bij de gemeente Uden om verbeteringen te laten plaatsvinden in de Bitswijk op het gebied van armoede, eenzaamheidsbestrijding, participatie, en educatie en voorlichting. Besloten is om de subsidie als een pilot toe te kennen, à 30.000 euro, per jaar, twee jaar lang. Als de invloed positief blijkt te zijn, dan kan worden besloten deze subsidie te verlengen. Op drie momenten wordt onderzocht wat de invloed is van de subsidie in de wijk: aan het begin, halverwege en na afloop. Deze meting vindt plaats drie manieren.

1. Data-analyse op basis van "de analyse van Uden", uit te voeren door de gemeente
De gemeente Uden heeft de beschikking over wijkdata. Denk hierbij aan gegevens over hoeveel mensen in de schuldsanering zitten, jeugdhulp, of thuiszorg krijgen, hoeveel mensen ontvangen een uitkering, enz. Deze data is puur cijfermatig, en veranderingen hierin hoeven niet per sé veroorzaakt te zijn door Muzerijk.
2. Onderzoek positieve gezondheid, uit te voeren door de gemeente
De positieve gezondheidsscan is een spinnenweb-vormig geheel waaromheen de termen staan



Plattegrond en profiel MuzeRijk. Bron: MuzeRijk

1. Situatie & Projectopdracht

waarop gemeten wordt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de voorzieningen in de wijk. Er ontstaan dan verschillende uitschieters waaruit je kunt opmaken op welke gebieden nog verbeteringen mogelijk zijn, maar uiteraard ook met context.

3. Vrije invulling, uit te voeren door Muzerijk
Muzerijk heeft de opgave om zelf met resultaten te komen waaruit blijkt dat de subsidie op een goede wijze is besteed. Na een afstemmingsmoment met de gemeente blijkt dat zij het interessant zouden vinden als het derde instrument een verdieping is van het eerste en tweede instrument, en daardoor een aanvulling is. De methode om dit te doen staat vrij.

Projectopdracht

Vanuit hier ontstaat een vraagstelling: er moet een derde meetinstrument komen om de veranderingen op het gebied van leefbaarheid te kunnen meten. Stichting Muzerijk heeft aan ons de opdracht gegeven deze te ontwikkelen, dat specifiek gericht zal zijn op de Bitswijk in Uden. Dit meetinstrument zal, tezamen met andere gegevens die de gemeente ter beschikking heeft een onderbouwing geven waaruit het college kan bepalen of de subsidie rechtmatig is verstrekt. Door deze impact is het belangrijk dat het meetinstrument bruikbaar is, waaronder wij verstaan dat deze een realistische en betrouwbare weergave geeft van de werkelijkheid aan de hand van vooraf opgestelde parameters.

Hoofddoel

Het maken van een meetinstrument dat de toegevoegde waarde van MuzeRijk op het gebied van armoede- en eenzaamheidsbestrijding, participatie en educatie en voorlichting in de Bitswijk meet?



Bar MuzeRijk. Bron: MuzeRijk

2. Methode van onderzoek

Het door ons uitgevoerde onderzoek, is een proces dat in drie fases onderverdeeld is. Per fase leggen wij uit op welke manier wij deze fase hebben aangepakt en waarom. Dit draagt bij aan de verantwoording voor de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. De drie fases zijn:

- MuzeRijk en haar omgeving;
- Meetinstrumenten in de praktijk;
- Meten in MuzeRijk.

Fase 1: MuzeRijk en haar omgeving

In het eerste onderdeel zijn we als eerste dieper ingegaan op deels de situatie en de aanleiding van dit project, en op MuzeRijk in de Bitswijk. Als tweede hebben we geprobeerd aan de hand van algemene- en openbare (cbs, gemeente etc.) gegevens de lezer een indruk te geven van de Bitswijk: de voorzieningen, bevolkingsopbouw, de verschillende type woningen, en de eigendomssituatie van deze woningen ten opzichte van particulier- en sociale woningbouw. Als tweede

Fase 2: Meetinstrumenten in de praktijk

In deze fase hebben wij de volgende twee deelonderwerpen onderzocht:

- Wat zijn de eisen die gesteld zijn aan het meetinstrument vanuit de opdrachtgever?
- Welke instrumenten voor het meten van de toegevoegde waarde van initiatieven bestaan er en hoe worden deze in de praktijk gebruikt?

Ten eerste zijn we op zoek gegaan naar de eisen die gesteld zijn aan het meetinstrument. Dit hebben we in eerste instantie gedaan door in gesprek te gaan met onze opdrachtgevers van MuzeRijk. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met beleidsmakers van de gemeente Uden, die MuzeRijk opdracht hebben gegeven om hun effecten te gaan meten. Uit deze gesprekken hebben wij het eisenpakket geformuleerd.

Daarnaast zijn we op zoek gegaan naar bestaande instrumenten die de toegevoegde waarde van initiatieven aantonen. Dit hebben we gedaan door literatuur te zoeken van bestaande instrumenten en initiatieven (literatuurstudie), contact op te nemen met de initiatiefnemers van deze instrumenten en we hebben gezocht naar initiatieven die deze instrumenten gebruikt hebben om hun toegevoegde waarde aan te tonen. Wij zijn met initiatiefnemers en ontwikkelaars in gesprek gegaan over de totstandkoming van de instrumenten en hoe het gebruik bevalt, wat de opbrengsten zijn en op welke wijze de instrumenten bruikbaar zouden zijn bij MuzeRijk.

Fase 3: Meten in MuzeRijk

In deze laatste fase brengen we de opgedane kennis uit de vorige fase in de praktijk, door te onderzoeken hoe het meetinstrument van MuzeRijk er uit moet gaan zien. Allereerst hebben we ons bezig gehouden met de volgende vraag: 'In hoeverre sluiten de bestaande instrumenten aan bij de opgave van MuzeRijk?' Daarna zijn we gaan onderzoeken hoe we het gekozen instrument in MuzeRijk kunnen implementeren.

Nadat we deze kennis hebben opgedaan, kwam het moment om de bestaande instrumenten te toetsen aan

2. Methode van onderzoek

het pakket van eisen dat we gesteld hebben. Dit hebben we in eerste instantie gedaan door alle instrumenten in een schema uiteen te zetten en onze eigen eerste conclusies getrokken. Daarnaast zijn we in gesprek gegaan met Maarten Kwakernaak, ontwikkelaar van verschillende instrumenten die ons hielp bij het vormen van een conclusie. Tot slot zijn we in gesprek gegaan met zowel onze opdrachtgevers van MuzeRijk als beleidsmakers van de gemeente en zijn we gezamenlijk tot een besluit over het instrument gekomen. In dit verslag verantwoorden wij deze keuze uitgebreid.

Na het besluit met de gemeente en de opdrachtgevers, zijn we de laatste tijd die we hadden gaan gebruiken om er voor te zorgen dat de instrumenten (het zijn er uiteindelijk namelijk twee geworden) zo ver mogelijk klaar voor gebruik binnen MuzeRijk zouden worden: het implementeren van de instrumenten. In dat hoofdstuk geven wij een uitgebreide weergave van dat proces. De methoden van onderzoek die wij hebben toegepast zijn met name prototypen en testen geweest, in nauwe samenwerking met betrokkenen vanuit MuzeRijk en de gemeente.



Sporthal MuzeRijk. Bron: MuzeRijk



MuzeRijk in de zomer. Bron: MuzeRijk

3. Omgevingsanalyse

Algemeen

De gemeente Uden is een gemeente met ongeveer 41.000 inwoners (volgens CBS op 1 januari 2018). Aan de noordkant van Uden, ligt de Bitswijk: een voormalig buurtschap dat eind van de jaren '60 bij Uden is gevoegd. Tegenwoordig is het goed te omschrijven als een volkswijk, en heeft deze ongeveer 4.000 inwoners¹.

De Bitswijk wordt omgrensd door de Rondweg aan de noordzijde, de straat Bitswijk aan de westzijde, de Heinsbergenstraat aan de zuidzijde en de Orgellaan aan de oostzijde.

De wijk is in te delen in zeven verschillende buurten, zonder naam. Deze buurten zijn samengesteld op basis van het type bebouwing.

Bevolkingsopbouw

Zoals eerder beschreven wonen er in de Bitswijk ongeveer 4.000 mensen. In het verleden is een wijkscan gemaakt van de Bitswijk. Hieruit bleek dat in de bevolkingsopbouw geen afwijking is ten opzichte van de rest van Uden. Wat wel zeer opvallend is, is het grote deel eenpersoonshuishoudens van 40%. Het aantal bewoners in de wijk met een allochtone achtergrond in de wijk is 13,5%².

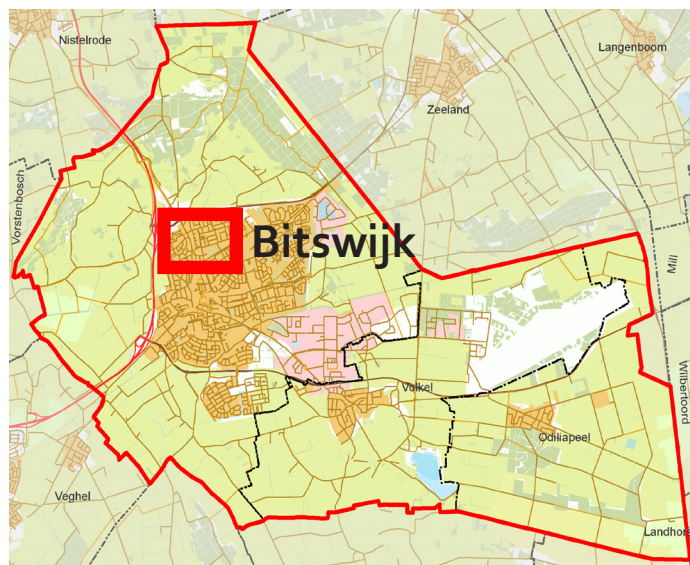
Voorzieningen

De wijk heeft meerdere voorzieningen, op verschillende gebieden. Aan het muziekplein zit een eenvoudig winkelcentrum met een Jumbo, een snackbar en een bloemenzaak. Aan de Kornetstraat is een tankstation gevestigd, en de wijk telt meerdere lagere scholen. Op meerdere plekken zijn bushaltes bet verbindingen richting Oss, het centrum van Uden, Veghel en Eindhoven.

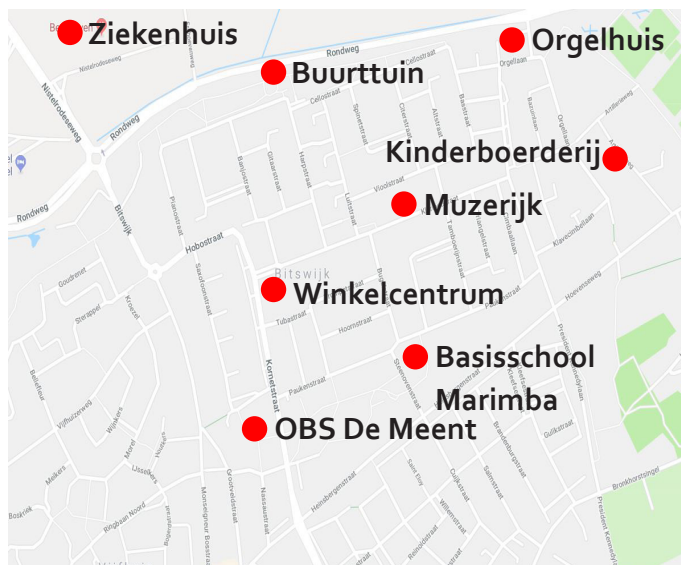
Sociale voorzieningen

In de Bitswijk zijn verspreid over de wijk meerdere sociale voorzieningen gevestigd op verschillende gebieden zoals onderwijs en zorg. Centraal gelegen is Muzerijk gevestigd: een multifunctionele accommodatie (mfa) waarin meerdere instellingen zijn gehuisvest. Op dit moment zijn dat: Basisschool Speleon, Basisschool Bedir, Kinderopvang Kanteel, Brabantzorg met huisvesting voor dementerenden, gezondheidscentrum

- 1 Centraal Bureau voor de Statistiek
- 2 Wijkscan Bitswijk



Gemeente Uden. Bron: Powerpoint Muzerijk



Voorzieningen in de Bitswijk. Bron: Google maps

3. Omgevingsanalyse

Muzerijk, en een sporthal die gebruikt wordt door volleybalvereniging Saturnus. MuzeRijk heeft op dit moment een samenwerking met de kinderboerderij en de buurttuin. De Jumbo in het winkelcentrum is sponsor van verscheidene activiteiten. Met het ziekenhuis, en de andere basisscholen dan de scholen die in MuzeRijk gevestigd zijn, zijn op dit moment geen samenwerkingen.

Wijkopbouw

De Bitswijk is opgebouwd uit verschillende buurten met allemaal hun eigen opbouw. Delen van de wijken worden gescheiden door ruimere straten, plantsoenen of parken. De plantsoenen bevinden zich vooral langs de grenzen van de Bitswijk. In het midden van enkele huizenblokken bevinden zich kleine pleintjes met een grasveld en enkele speeltoestellen. Aan de zuidzijde, tussen de Heinsbergenstraat en basisschool Marimba bevindt zich een groter park. Aan de noordzijde ligt tussen de wijk en de doorgaande weg een klein plantsoentje. In een deel hiervan is de buurttuin gevestigd. Door al deze aanwezige groenvoorzieningen wordt de Bitswijk door de buurtbewoners in de wijkscan als een "groene wijk" beschreven.

Woningen

In de Bitswijk zijn verschillende soorten woningen, die samen, in combinatie met locatie, en geschakelde vorm weer eigen buurten vormen.

Het grootste deel van de woningen bestaat uit voormalige arbeiderswoningen, waarmee buurt 5 en 6 gekarakteriseerd worden.

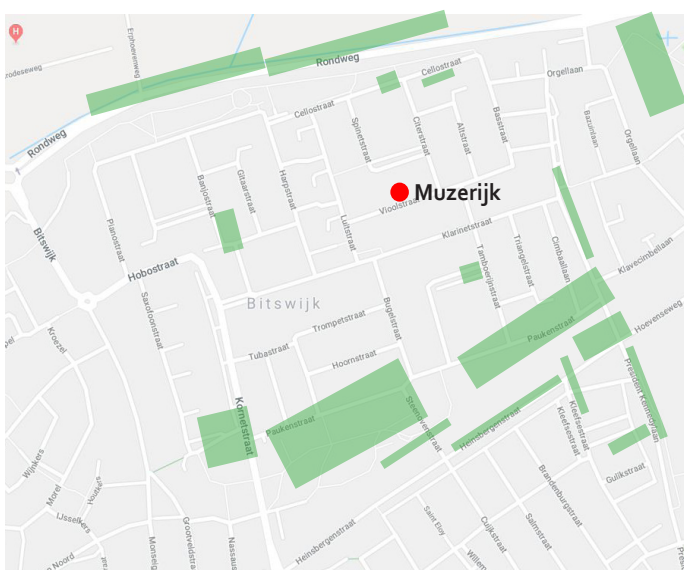
Buurt 1 en 2 bestaan uit iets nieuwere (1969) eengezinswoningen dan wijk 5 (1966).

Buurt 3 bestaat ook uit arbeiderswoningen, gebouwd omstreeks 1972. Deze woningen hebben enige decoratie rondom de voordeur.

Buurt 4 bestaat ook uit arbeiderswoningen, van omstreeks 1964. Deze woningen hebben geen enkele vorm van decoratie.

Buurt 7 bestaat volledig uit koopwoningen, afwisselend vrijstaand, bungalows, en geschakelde woningen.

Op basis van de Analyse van Uden (zie hiernaast) is zichtbaar dat een groot deel van de woningen in de Bitswijk, met name in buurt 1, 2, 3, 4 en 6 eigendom zijn van woningbouwvereniging AreA.



Groen in de Bitswijk. Bron: Google maps

3. Omgevingsanalyse



BUURT 1 & 2, t.h.v. Mandolinestraat. Bron: Google streetview



BUURT 5-6, t.h.v. Altstraat . Bron: Google streetview



Verschillende buurten in de Bitswijk. Bron: Powerpoint
Muzerijk



BUURT 7, t.h.v. Schalmestraat . Bron: Google streetview



BUURT 3, t.h.v. Grootveldstraat. Bron: Google streetview



BUURT 4, t.h.v. Trompetstraat. Bron: Google streetview

3. Omgevingsanalyse



Rood = Woning in particulier bezit

Rood oranje achtergrond = Woning in bezit van Area

Eigendomsituatie woningen Bitwijk. Bron: De Analyse an Uden, Juanita van der Hoek

4. Onderzoek meetinstrumenten

Het effect van MuzeRijk wordt gemeten op basis van drie instrumenten: De analyse van Uden en Positieve gezondheid worden uitgevoerd door de gemeente. Het derde instrument wordt uitgevoerd door MuzeRijk zelf. Op basis van gesprekken met Juanita van der Hoek en Inge Deckers, werkzaam bij de gemeente Uden is geconcludeerd dat het wenselijk is dat het derde instrument een aanvulling is op het eerste en tweede instrument. Deze twee instrumenten geven kwantitatieve uitkomsten: hoeveel mensen in een bepaald gebied beschikken over een uitkering? Hoe voelt iemand zich? Het is daarom wenselijk dat het derde instrument een link legt tussen het kwantitatieve en kwalitatieve deel, en de verhalen achter de data uit de eerste twee instrumenten benoemd. Beleid uitsluitend baseren op data is niet wenselijk omdat hiermee de verhalen niet aan bod komen, terwijl de verhalen achter deze data het beeld van deze data kunnen verhelderen en daardoor van doorslag kan zijn bij het maken van een beleidskeuze.

De gestelde eisen aan het meetinstrument

- Het te gebruiken meetinstrument moet geschikt zijn om de effecten van MuzeRijk op de gebruikers te meten op de vier verschillende gebieden waarop MuzeRijk werkzaam is: armoede, eenzaamheidsbestrijding, participatie, educatie en voorlichting.
- Het beoogde instrument is zonder professionele voorkennis, maar met behulp van een handleiding bruikbaar voor de gebruiker.
- Het uitvoeren van het meetinstrument veroorzaakt geen grote veranderingen op de bedrijfsvoering van MuzeRijk zoals deze nu zijn.
- Het meetinstrument geeft een eenvoudig te interpreteren en daarmee bruikbare uitkomst aan de gebruiker.
- De gemeente moet voorafgaand aan het gebruik van het meetinstrument akkoord zijn met de wijze waarop de uitkomsten worden gepresenteerd.

Aan de hand van de instrumentwijzer, een keuzehulp bij het vinden van een juist meetinstrument om de effectiviteit van sociale en maatschappelijke ondersteuning te kunnen meten, is gekozen om enkele meetinstrumenten nader te onderzoeken om de geschiktheid voor MuzeRijk beter te kunnen bepalen. De instrumenten die wij gaan onderzoeken

- Maatschappelijke kosten-baten analyse
- Menselijke maat
- Mijn kwaliteit van leven
- Positieve gezondheid
- ZRM-krachtenwijzer
- Effectenarena
- Effectenplein
- Effectencalculator
- Effectenkaart
- Effectenster
- Sociaal kasboek
- SROI

Maatschappelijke kosten-baten analyse (MKBA)

De MKBA is een middel waarin men poogt om de welvaartsgevolgen van een keuze of beleidsoptie in

4. Onderzoek meetinstrumenten

te kunnen schatten. De uitkomsten van een MKBA kunnen bestaan uit verschillende onderdelen. Denk hierbij aan economische maar ook maatschappelijke effecten, zowel positief als negatief. Dit gebeurt door als eerste een uitgebreide probleemanalyse op te stellen. Hierna dient een nul-alternatief uitgewerkt te worden: wat gebeurt er als het project geen doorgang zou vinden? Vervolgens worden de economische en maatschappelijke effecten geschat, en afgezet tegen het nul-alternatief. Dit inschattingswerk vereist veel tijd en specialistisch onderzoek en wordt daarom gedaan door externe adviseurs. De MKBA is oorspronkelijk bedacht voor grote infrastructurele opgaven.

Menselijke maat¹

Menselijke maat is een op wetenschap gebaseerd meetinstrument dat aansluit bij het doel van de WMO dat het welbevinden van een cliënt centraal staat. De vraag die centraal staat is 'welk verschil maken we in het leven van kwetsbare inwoners?' Er wordt op drie competenties gemeten: autonomie, competentie en verbondenheid. Het is een instrument dat inspeelt op de transformatie in het sociale domein in gemeentes en de transformatie ondersteunt te slagen.

De uitvoering wordt gedaan door onafhankelijke professionals en is gericht op verbetering in plaats van afrekening, gebaseerd op continue metingen. Het instrument leent zich met name goed voor gemeentes, die het effect van hun hele sociale domein in kaart willen krijgen. In die zin zou MuzeRijk slechts een onderdeel van het instrument zijn.

Het instrument kan op drie manieren ingezet worden, oplopend qua intensiteit:

- **Menselijke Maat Cliënt:** Via vragensets en app maken we de bijdrage aan de kwaliteit van leven van kwetsbare inwoners inzichtelijk.
- **Menselijke Maat Standaard:** Naast de kwaliteit van leven van inwoners, meten we ook welk verschil de ondersteuning maakt. Zo wordt inzichtelijk welke zorgaanbieders goed ondersteunen en waar verbeterkansen liggen.
- **Menselijke Maat Transformatie:** Naast bovenstaande worden ook zorgaanbieders meegenomen, door middel van organisatiescans. Met observaties en interviews helpt Menselijke Maat de ondersteuning van kwetsbare inwoners te verbeteren

Mijn kwaliteit van leven²

Mijn kwaliteit van leven is een middel voor mensen van verschillende doelgroepen. Volgens de ontwikkelaars is het geschikt "voor mensen met een chronische ziekte of beperking, ouderen, mantelzorgers en mensen die willen nadenken over een gezonde leefstijl." Na het invullen van een vragenlijst met vooral gesloten vragen geeft dit een persoonlijke kwaliteitsmeter. Hierin staan de uitwerkingen van verschillende vragen, op onderwerp gesorteerd, die in de vragenlijst zijn beantwoord. De onderwerpen waarover vragen worden gesteld zijn: Veranderingen in mijn leven, Mijn verwachtingen, Mijn manier van leven, Mijn hulp en ondersteuning en Mijn mogelijkheden en belemmeringen. Als laatste is er een concluderend onderdeel waarin een korte kwantitatieve samenvatting wordt gegeven over de onderliggende onderdelen: dagelijks leven, gezondheid, omgeving en professionele zorg. Achter deze onderdelen staat dan een rapport-cijfer dat

1 **Francissen, 2016**

2 Instrumentwijzer, z.d.

4. Onderzoek meetinstrumenten

de cliënt geeft aan deze geboden zorg. Het instrument is bedoeld voor verschillende gebruikers. Denk hierbij aan gemeenten, zorgverleners, maar ook aan bedrijven.

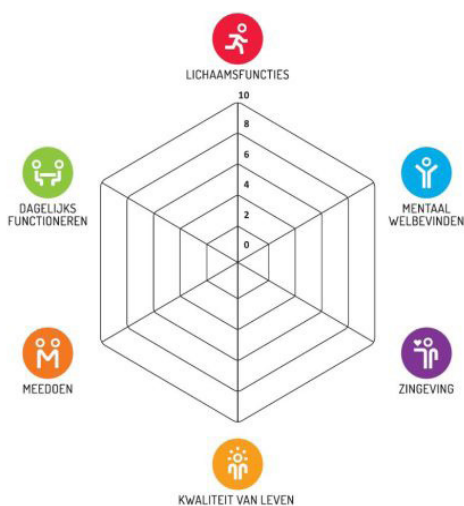
Positieve gezondheid

De afgelopen maanden hebben wij gezocht naar informatie over Positieve Gezondheid, haar werkwijze en haar werkbaarheid in het kader van de geschetste opdracht. Mijn Positieve gezondheid is een instrument waarbij aan de hand van een aantal vragen een spinnweb-vormige-grafiek wordt gevormd. Het spinnweb heeft zes hoeken, en behandelt zes onderwerpen: lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, dagelijks functioneren, kwaliteit van leven, meedoen, en zingeving. In elke hoek van het spinnweb is vervolgens de score zichtbaar op deze gebieden. Hoe verder de lijn naar buiten ligt, hoe beter de persoon zich voelt op dat specifieke onderdeel. Hierdoor is duidelijk zichtbaar op welk gebied er nog verbetering is te behalen.

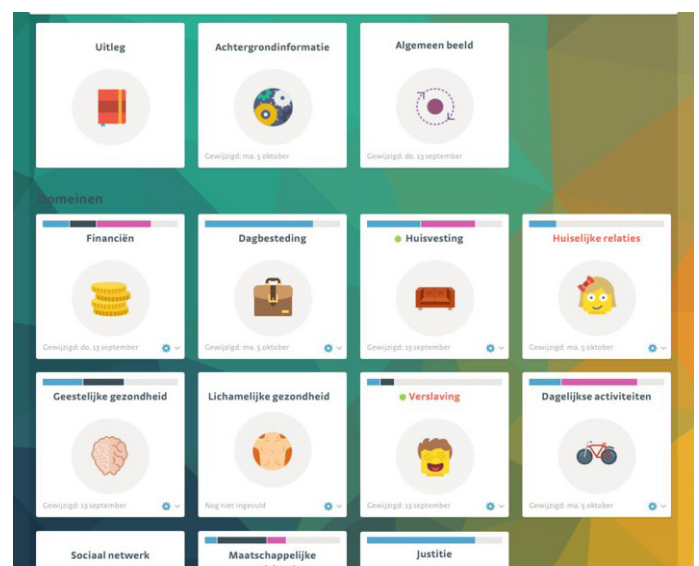
De afgelopen maanden hebben wij gezocht naar informatie over Positieve Gezondheid, haar werkwijze en haar werkbaarheid in het kader van de geschetste opdracht. In gesprek met organisaties die Positieve Gezondheid inzetten, vallen de volgende zaken op:

- Positieve Gezondheid is geen test maar een gespreksinstrument;
- Positieve Gezondheid wordt gebruikt door zorgverleners die 'de vraag achter de vraag' achterhalen;
- Positieve Gezondheid geeft zorgverleners makkelijker inzicht over welke hulp- of zorgverlening het beste past bij de cliënt/patiënt;
- Positieve Gezondheid laat verleners van verschillende disciplines in dezelfde taal spreken en hebben daardoor makkelijkere en nauwere samenwerking;
- Het na een gesprek ontstane web geeft weer hoe de persoon zich op dit moment voelt. Dit kan dus op zeer korte termijn veranderen want gemoedstoestand is hierin belangrijk;
- Mensen die wij gesproken hebben geven aan dat Positieve Gezondheid als tool enkel gebruikt kan worden door professionals.

Wij hebben deze bevindingen over dit instrument besproken met Inge Deckers en Monique Sepers van de gemeente Uden.



Positieve gezondheid. Bron: institute for positive health



ZRM-krachtenwijzer. Bron: reik.nl

4. Onderzoek meetinstrumenten

ZRM-krachtenwijzer³

De ZRM-krachtenwijzer is een instrument dat ontwikkeld is naar aanleiding van de eerder ontwikkelde zelfredzaamheidsmatrix. De matrix wordt vooral gebruikt door gemeenten om de zelfredzaamheid van burgers in kaart te brengen op het moment dat zij een beroep doen op hulpverlening vanuit bijvoorbeeld de WMO. Met de zelfredzaamheidsmatrix kan inzichtelijk worden gemaakt op welke gebieden/domeinen de aanvrager zelfredzaam is, en op welke gebieden hulp gewenst is. Het is met de matrix echter niet mogelijk om te zien of deze zelfredzaamheid berust op eigen inspanning, of behaald wordt met hulp/ondersteuning. De ZRM-krachtenwijzer is speciaal ontwikkeld om dit inzichtelijk te maken, maar ook de vooruitgang te meten. Het systeem is ontwikkeld voor langdurige zorgtrajecten, waarbij verschillende instanties betrokken zijn. In de ZRM-krachtenwijzer wordt ook een dossier bijgehouden om de vooruitgang te kunnen monitoren. De ZRM-krachtenwijzer is ontwikkeld voor zorgverlenende instanties en het gebruik vereist professionaliteit.

Effecten-arena⁴

De effectenarena is een methode bedoeld om de relatie tussen investeringen, maatregelen en effecten in beeld te krijgen op het gebied bijvoorbeeld op het gebied van wijkverbeteringen en te bepalen welke onderdelen belangrijk zijn in een interventie. Dit gebeurt op basis van vier onderdelen: activiteiten: welke (interventie) activiteiten worden er ondernomen, investeerders: wie levert de bijdrage voor de activiteiten, de maatschappelijke effecten: Welke meerwaarde heeft de activiteit voor de betrokkenen zoals een wijk, bewoners, cliënten en de incasseerders: welke partijen hebben voordeel van de activiteiten.

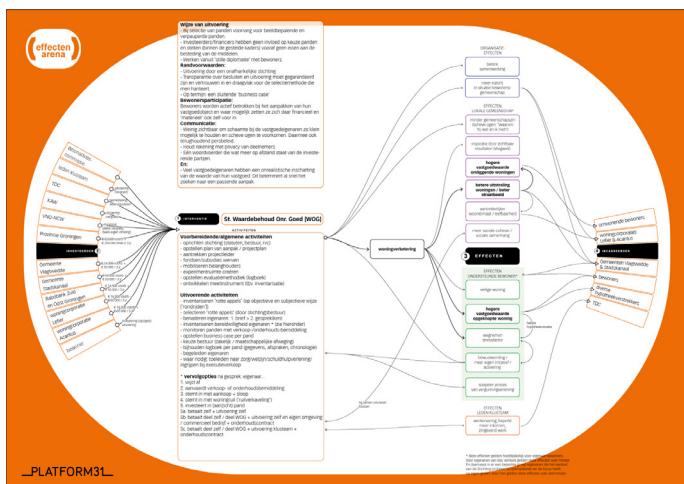
Effectenplein⁵

Het effectenplein is een instrument waarmee betrokkenen onder leiding van een getrainde gespreksleider een dialoog aangaan. De website van het effectenplein noemt hiervoor bijvoorbeeld buurtbewoners, professionals, ondernemers, politie, etc. Men bespreekt dan tezamen vragen aan de hand van een tijdlijn. Met bijvoorbeeld post-it's worden vragen beantwoord over de start, verloop, effect, het ontstaan ervan, betrokkenen, etc. Het eindproduct is een uitgebreid verhaal over het betrokken sociale onderwerp. Het effectenplein biedt volgens de makers een basis voor (kwantitatief) vervolgonderzoek.

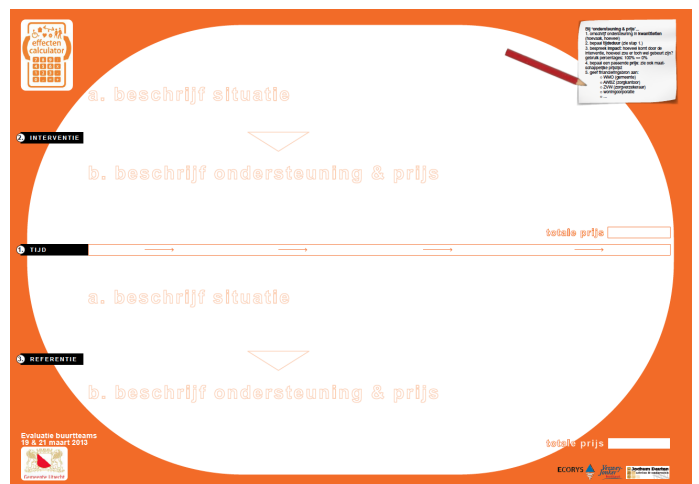
3 Instrumentwijzer, z.d.

4 Instrumentwijzer, z.d.

5 Instrumentwijzer, z.d.



Effectenarena. Bron: institute for positive health



Effecten calculator. Bron: jochemdeuten.nl

4. Onderzoek meetinstrumenten

Effectencalculator⁶

De effectencalculator is een kwalitatief en vooral verhalend meetinstrument dat gericht is op ervaringen naar aanleiding van de zorgverlening aan één persoon. De term effecten calculator suggereert dat het resultaat een berekening is, wat niet het geval hoeft te zijn. Bij dit meetinstrument wordt samen met de betrokken hulpverleners een tijdlijn opgesteld, waarin alle geleverde hulp wordt aangegeven. Hierdoor vindt er een reconstructie plaats aan de hand van de verschillende verhalen en ervaringen. Het meest interessant is het moment dat besproken, en dus duidelijk wordt wat de geleverde hulp als effect heeft gehad, en dus ook wat er zou zijn gebeurd als deze er niet was geweest. Aanvullend kan men het aantal uren aan besteedde zorg bepalen en daar een uurprijs geven. Hierdoor ontstaat een Dit geeft "zacht" bewijs en persoonlijke/ individuele verhalen. Het extrapoleren van de resultaten om hiermee te bepalen wat de conditie is van een wijk is specialistisch onderzoekswerk. Dit werk kan dus niet gedaan worden door vrijwilligers van MuzeRijk of de gemeente.

Effectenkaart⁷

De effectenkaart is een document dat zelf wordt gemaakt. Men maakt in word een tabel met vier kolommen: "ontvanger", "effect", en "hoe wordt dit bereikt". Eventueel worden extra kolommen toegevoegd zoals: "noodzakelijke activiteiten", "wat is de output", "indicator", "doelstelling". Op de website van de instrumentenwijzer wordt aangegeven dat het niet verstandig is om al deze kolommen toe te passen. Hierdoor raakt makkelijk het overzicht verloren. Mogelijke toepassingen zijn niet alleen beperkt tot het sociale domein. In het voorbeeld worden de werkzaamheden van bijvoorbeeld een conciërge genoemd. Dit laat zien dat het instrument voor verschillende doelgroepen kan worden ingezet.

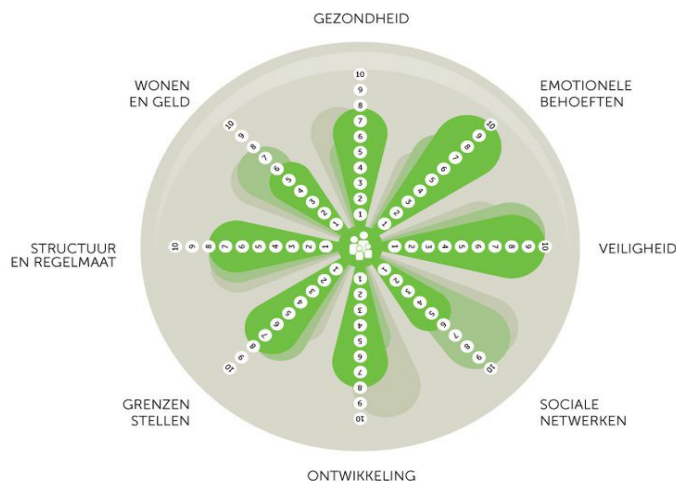
Effecten ster

De effecten ster is een multi-inzetbaar meetinstrument dat gebruikt wordt voor verschillende doeleinden en lijkt op het web van positieve gezondheid. Het is een analoog of digitale ster, met acht armen met daarop aangegeven de getallen 1 tot en met 10. In overleg met de cliënt worden de onderwerpen bepaald waarvan deze zijn/haar score aangeeft op een van de getallen op de armen van de effecten ster. Dit vormt vervolgens een webvormig geheel waarmee een ondersteuner binnen bijvoorbeeld de WMO een indicatie krijgt voor

- 6 Instrumentwijzer, z.d.
- 7 Instrumentwijzer, z.d.

Effectenkaart Huismeester (voorbeeld)			
1. Wie ondervindt effecten?	2. Welke effecten zijn dat?	3. Hoe bereikt u deze effecten?	4. Slim meten
Belanghouder	Maatschappelijk effect (outcome)	Output activiteiten & veranderingstheorie	Indicator (bij voorkeur van outcome)
Bewoner / huider	Valtiger buurt	Opdracht uitvoeren op een en andere verlichting zorg voor betere veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> Aantal incidenten (gevalle) opstellen met huismeester/politie Veiligheidsplan politie Aantal maal dat huismeester jongeren moet aanpakken op hangpartij (output)
Schoner complex	Huismeester sprakt bewoners aan op organisatie	golfbaan en twee andere gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> Vraag bewonersenquête: wat is uw indruk (meer, gelijk, minder)? Aantal maal schone maats (schoaf?) Aantal graffiti's
Schoneer buurt	Huismeester met verhuizing bij gemeente en zelf toe op schoonmaak	Huismeester sprakt bewoners aan	<ul style="list-style-type: none"> Score op bewonersenquête Aantal onroerendgoed in een straat van 10 meter van elke ingang Aantal onroerend grote objecten (banken, winkelwagentjes, etc.)
Groter 'huisgevoel' buurt	De zithare samenregeert en het spreker maken contact bij gemeentelijke corporatie is bereikbaar en opstellen van de organisatie	Huismeester heeft een bemiddelende rol en brengt bewoners zelf in contact met de gemeente	<ul style="list-style-type: none"> Vragen bewonersenquête: 'Kunt u de corporatie makkelijk/moelijk bereiken als u dat wilt? En via welke functionaris dan? / hebben we buiten de kantoor van uw woning of omgekeerd? / Zou u iemand anders in deze wijk te gaan nemen?' Enquête onder jongeren: 'Zou je hier later willen wonen?' Aantal initiatieven vanuit bewoners Aantal bezoceren jaarlijkse activiteiten Aantal bewoners die samen teelt of bij elkaar visite gaat (enquête)
Oecumene	Schoneer buurt	Door zijzelf activiteiten is de openbare ruimte schoner waardoor gemeentelijke diensten (groen, veiligheid) met de politie moet een hoger kwaliteitsniveau bereiken	<ul style="list-style-type: none"> Aantal kapotte objecten in openbare ruimte (poelborden, prullenbakken) Aantal onroerend grote objecten (banken, winkelwagentjes, etc.)
Politie	Valtiger buurt	Huismeester heeft door aanwezigheid preventieve controle en doet informatie voor de politie en brengt mensen in contact met politie (bijv. de politie aanpak)	<ul style="list-style-type: none"> Aantal aangiften Aantal processen verbaal
Uitvoerende organisatie	Beter kwaliteit diensten / producten voor de buurt	Huismeester ondersteunt wijzigingsaanpak, levert informatie en doet informatie voor de organisatie	?
Bewonersgroepen	Ondersteuning initiatieven en activiteiten	De huismeester ondersteunt bewoners in hun initiatieven en staat ze praktisch bij (bijv. beschikbaar stellen van een 'doornenpot')	Aantal ondersteunde initiatieven vanuit bewoners (output)
Corporatie	Beter behaer vastgoed	Huismeester ondersteunt bewoners door vroegtijdige signalering en klein onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudskosten per eenheid Kosten klein onderhoudsplan / ondernemer Onderhoudskosten Periodiek costen bouwkundig bureau op staat van onderhoud
Meer kennis over de buurt en haar bewoners	De huismeester kent de buurt en verstaat met zijn kennis producten/activiteiten van de corporatie	Huismeester neemt aan op omgevingen gebruik waardoor de staat van vastgoed beter is	?
Meer werk voor collega's	Huismeester saakt zaken aan, zet collega's aan het werk en heeft ondersteuning nodig		<ul style="list-style-type: none"> Uitregistratie collega's (per wijk)

Effectenkaart. Bron: Wat Werkt Studio



Effectenster. Bron: pinterest

4. Onderzoek meetinstrumenten

benodigde hulp tijdens een intakegesprek.

Sociaal kasboek

Tijdens een workshop in Rotterdam is uitleg gegeven over het sociaal kasboek. Dit is een door Wijkbedrijf Selwerd ontwikkelde methode om waarde te geven aan de activiteiten die plaatsvinden binnen dit bedrijf.⁸

Het sociaal kasboek bestaat uit een vragenlijst die wordt ingevuld na activiteiten. De lijst is een combinatie van harde- en zachte vragen, dus cijfers en gevoelens. Door deze lijst stelselmatig en over een langere periode in te vullen, is het mogelijk om de data te analyseren en te interpreteren. Hierdoor toont men aan hoeveel deelnemers men heeft gehad, op welke tijdstippen de activiteiten plaatsvonden, in welk werkgebied de activiteit paste en, wellicht het allerbelangrijkste, wat de deelnemers van de activiteit hebben gevonden. Heeft de deelname invloed op WMO-werkgebieden voor de persoon? Wat levert deelname op? Wat is er leuk/fijn/prettig aan de activiteit? Wat zou er beter kunnen? Hoe kan de activiteit aantrekkelijker voor anderen kunnen worden? Is dat gewenst? Dergelijke vragen leveren uiteindelijk conclusies op over

- 1) Hoe er is deelgenomen aan de activiteit,
- 2) wat de activiteit opgeleverd heeft voor de deelnemers,
- 3) wat de activiteit oplevert op de verschillende werkgebieden (WMO-pijlers) en
- 4) hoe de activiteit verbeterd zou kunnen worden om zodoende meer mensen te kunnen betrekken bij de activiteit. Dit is dus een combinatie van waarde creatie en feedback en reflectie.

Het sociaal kasboek werkt in Werkbedrijf Selwerd goed omdat de lijst gebruiksvriendelijk is voor vrijwilligers. Zij kunnen de lijst eenvoudig invullen via Google Docs, die de data verzameld. Periodiek worden de ingevulde lijsten bekeken en geïnterpreteerd. De vragenlijst kost niet veel tijd om in te vullen en vergt daardoor weinig tijd van vrijwilligers.

Social return on investment (SROI)

Tijdens een workshop in Rotterdam is uitleg gekregen over het uitvoeren van een SROI voor kleinere organisaties. In een SROI wordt door middel van een cirkelredentatie bekeken wat de organisatie doet en wat dit oplevert voor haarzelf en haar omgeving. SROI is een combinatie van verhalen uit theorie en praktijk en een combinatie van euro's en verhalen.

8 Instrumentwijzer, z.d.

Skip to question 1.

Vragenlijst

Graag onderstaande vragen invullen. Aanvulling of bijzonderheden kunnen onderaan ingevuld worden.

1. Naam activiteit

2. Wanneer vond de activiteit plaats

Example: December 15, 2012

3. Eventuele einddatum

Example: December 15, 2012

4. Naam initiatief / project / afdeling

5. Naam contactpersoon

<https://docs.google.com/forms/d/1wHJS7ugWp75Gx5vA2NKNF1NM0vU8EJjvfmahWTD98/edit>

1/3

11-4-2018

Sociaal Kasboek Wijkbedrijf

6. Korte omschrijven activiteit

7. Aantal bezoekers/deelnemers/betrokkenen

8. Valt vooral onder *

Check all that apply.

- Selwerd ontmoet / inspireert
 Selwerd doet
 Selwerd leert
 Selwerd werkt

9. Wat voor investering was nodig voor je initiatief (geld, tijd, materiaal)?

4. Onderzoek meetinstrumenten

De cirkelredenering ziet er als volgt uit:

1. Het idee;
Het idee is wat de activiteit of organisatie is. In het geval van MuzeRijk zou per bestaande activiteit een SROI gemaakt kunnen worden of een SROI voor MuzeRijk en al haar activiteiten als geheel.
2. Theory of Change;
Bij de Theory of Change wordt de vraag 'welk probleem of welke problemen lost het initiatief/de activiteit/de organisatie op? Is dit probleem onderzocht? Waar draag je aan bij?'
3. Stakeholders;
De stakeholders zijn alle betrokkenen die impact hebben op het idee (punt 1), dit zijn betrokkenen die een positieve dan wel negatieve impact kunnen hebben. Het zijn met andere woorden alle mensen/groepen/instanties die belang hebben bij het idee. Hierbij wordt gekeken naar 'het grote verhaal'. De stakeholders worden uiteengezet op het gebied van hun investering, uit te drukken in geld of tijd. Gemeente kan bijvoorbeeld uitgedrukt worden in geld door hun financieringen, maar eventueel ook in tijd door het werk dat zij er aan hebben. Deelnemers van activiteiten investeren tijd in deze activiteiten en betalen soms een vergoeding.

Het idee, de Theory of Change en de stakeholders vormen de scope van de SROI.

4. Effect;
Bij stap 4, het effect, kijk je naar het effect van het idee (stap 1) op elk van de stakeholders. Dit gebeurt intersubjectief, dus in gesprek met de stakeholders. De effecten staan dicht bij de stakeholders. Bijvoorbeeld: Persoon X neemt deel aan de dansactiviteit voor ouderen (= investering). Dit levert Persoon X twee uur vrijetijdsbesteding, sociaal contact en lichaamsbeweging op (=effect).
5. Impact.
Als het gaat over impact, gaat het over wat het idee (stap 1) oplevert voor de omgeving van de organisatie of activiteit. Welke groepen profiteren van de aanwezigheid van de organisatie of activiteit? Hier kan in bij MuzeRijk bijvoorbeeld gekeken worden naar de impact voor de buurt en de wijk, het veiligheidsgevoel voor omwonenden, et cetera. De impact overstijgt het effect voor de stakeholders dus.

Het uitvoeren van deze cirkelredenering dient uitgevoerd te worden door de eigenaars van het initiatief, in dit geval het bestuur van MuzeRijk. De uitvoering is echter onmogelijk zonder input van stakeholders. Zij vormen de verhalen die noodzakelijk zijn om de social return aan te tonen.

Na het volgen van deze stappen, kan er daadwerkelijk een berekening gemaakt worden van wat de activiteit daadwerkelijk oplevert. Dit gebeurt op basis van 'euro voor een euro': hoeveel wordt er in gestopt en hoe veel levert dit op voor de sociale omgeving? Dit kan door middel van het invullen van een impact map, die overigens ook gebruikt kan worden voor het gestructureerd invullen van de vijf fases hierboven. Deze impact map is vrij toegankelijk en te gebruiken. De maker van deze map, Jillis Kors, biedt zijn hulp bij het invullen ook aan.

Belangrijke punten die ingevuld dienen te worden zijn deadweight, displacement, attribution, drop off en impact.

Het uiteindelijke resultaat is een analyse met harde en zachte kanten, dat het social return aantoont.

4. Onderzoek meetinstrumenten

Meetinstrumenten MuzeRijk

	Ontwikkelaar	Uitvoering door	Kosten	Digitaal	Type onderzoek	Specifiek thema	Gevalideerd instrument
MKBA	n.v.t.	Met deskundigen	Niet gratis	Niet digitaal	Bureau-onderzoek, Interview/gesprek, vragenlijst, sessies/panels	Nee	Ja
Menselijke maat	Arcon	Zelf	Niet gratis	Kan digitaal	Interview/gesprek, sessies/panels, vragenlijst	Nee	Ja
Mijn kwaliteit van leven	Patiëntenfederatie Nederland	Zelf	Gratis	Ja	Interview/gesprek, vragenlijst	Ja	Ja
Positieve gezondheid	Institute of positive health	Zelf	Gratis	Kan digitaal	Vragenlijst	Nee	Nee
ZRM-krachtenwijzer	reik.nl	Zelf	Niet gratis	Ja	Interview/gesprek	Nee	Ja
Effecten-arena	Platform 31	Zelf	Gratis	Niet digitaal	Sessies/panels	Nee	Nee
Effectenplein	Verskillende ontwikkelaars	Zelf/ met deskundigen	Niet gratis	Niet digitaal	Interview/gesprek, sessies/panels	Nee	Nee
Effecten calculator	Verskillende ontwikkelaars	Zelf/ met deskundigen	Niet gratis	Kan digitaal	Sessies/panels	Nee	Nee
Effectenkaart	Platform 31	Kan zelf	Gratis	Niet digitaal	Bureau-onderzoek, Interview/gesprek, vragenlijst, sessies/panels	Nee	Nee
Effectenster	Effectenmonitor B.V.	Zelf	Niet gratis	Kan digitaal	Interview/gesprek, vragenlijst	Nee	Deels, wel in
Sociaal kasboek	Wijkbedrijf Selwerd	Zelf	Gratis	Kan digitaal	Bureau-onderzoek, Interview/gesprek, vragenlijst	Nee	Nee
SROI	n.v.t.	Zelf	Gratis	Kan digitaal	Bureau-onderzoek, Interview/gesprek, sessies/panels	Nee	Nee

5. Verantwoording keuze meetinstrument

Onderzoeksvraag aan studenten

De opdracht die ons als studenten is gegeven is het maken van een meetinstrument om prestaties van MuzeRijk in de wijk te kunnen meten. We hebben ons nadrukkelijk gericht op de vraag welk meetinstrument bruikbaar is om deze effecten te meten, en ook vooral wie dat op welk moment op welke manier moet uitvoeren. Het instrument wordt door ons digitaal aangeleverd, in een word-document. Wij hebben van MuzeRijk begrepen dat zij dit instrument in het begin ook gaan testen. Mocht deze testfase slagen dan kan het instrument verder worden gedigitaliseerd. Denk hierbij aan google docs achtige systemen, met een achterliggende excel waar direct bruikbare data uit komt. Op dat moment hebben wij de minor al verlaten en is het aan MuzeRijk hoe en wie zij gaan inzetten voor het realiseren van deze digitaliseringslag.

Conclusie

Na uitgebreid onderzoek waarbij we aan de hand van verschillende onderzoeksmethoden zoals deskresearch naar de verschillende meetinstrumenten, en waarbij wij makers, gebruikers en instanties hebben gesproken over de verschillende meetinstrumenten, hun ervaringen en tips, zijn wij tot de conclusie gekomen dat het gebruik van de effectencalculator in combinatie met het sociaal kasboek de grootste kans van slagen heeft om een betrouwbare indruk te geven van de prestaties van MuzeRijk op de Bitswijk.

De meetinstrumenten

De twee meetinstrumenten die wij aanbevelen om de bijdrage van MuzeRijk op de Bitswijk te meten zijn de effectencalculator en het sociaal kasboek. De effectencalculator wordt ingezet om de bijdrage van MuzeRijk op een persoon, denk aan een gebruiker, vrijwilliger, buurtbewoner te meten. Dit gebeurt aan de hand van een gesprek. De naam effectencalculator is ongelukkig gekozen, maar heeft betrekking op de oorspronkelijke mogelijkheid om aan de hand van het gesprek de kosten van de verleende hulp in kaart te brengen, iets dat in het geval van MuzeRijk niet zal gebeuren. Naar onze mening is het daarom beter om voor de effectencalculator een andere naam te gebruiken. Ons voorstel: het kwalitatieve gesprek. Een aantal vrijwilligers van MuzeRijk voert, al dan niet tezame, deze gesprekken uit. De Het sociaal kasboek bestaat uit een vragenlijst die op een eenvoudige wijze door vrijwilligers van MuzeRijk in te vullen is, en waarmee vragen worden beantwoord over een activiteit die zich in MuzeRijk heeft afgespeeld. Deze vragenlijst is zorgvuldig in overleg met de bedrijfsleiding van MuzeRijk opgesteld en bevat deels open- en deels gesloten vragen. De gesloten vragen kunnen eenvoudig tot data verwerkt worden waarmee data van MuzeRijk op een betrouwbare manier tot bruikbare informatie wordt verwerkt, het doel van het meetinstrument.

6. Implementatie meetinstrument

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op hoe wij de instrumenten gaan omzetten van idee naar praktisch inzetbaar materiaal voor MuzeRijk, ofwel de implementatie van de ideeën. Dit hebben wij in samenwerking met betrokkenen van MuzeRijk gedaan.

Het Sociaal kasboek

Samen met Henny van den Elsen, de bedrijfsleidster van MuzeRijk, hebben we gekeken hoe we het Sociaal kasboek, zoals wij dat hebben leren kennen van het Wijkbedrijf Selwerd in Groningen, in te zetten is in MuzeRijk. Tijdens het gesprek met Henny hebben wij ons met name beziggehouden met de inhoud van de vragenlijst, het inpassen en de manier van het uitvoeren van het instrument in de bedrijfsvoering van MuzeRijk, hoe van informatieverzameling naar analyse te komen en succesfactoren en risico's. In deze thema's zit veel overlap.

Allereerst kijken we naar de inhoud van de vragenlijst. Hierbij hebben we het format van Wijkbedrijf Selwerd als leidraad genomen. De vragenlijst die zij hebben samengesteld, sluit goed aan bij de vragen die van belang zijn in MuzeRijk. De vragenlijst begint met 'harde' kanten: naam, datum, aantal bezoekers, et cetera. Ook wordt er gevraagd om aan te geven onder welke WMO-pijler(s) de activiteit valt. Hierna is er ruimte om opmerkingen, suggesties en ideeën van deelnemers uit te werken, zodat deze meegenomen kunnen worden in het hoe te verbeteren van de activiteiten. Deze vragen zouden tezamen voldoende informatie over een activiteit op moeten leveren en er toe moeten leiden dat er periodiek gekeken wordt naar hoe deze activiteit nog beter aan kan sluiten bij de gebruikers.

Hierna hebben we het gehad over het inpassen en da manier van uitvoeren van het instrument in de bedrijfsvoering van MuzeRijk. Hierbij gaat het onder anderen over wie de vragenlijsten gaan invullen, hoe vaak, hoe ze gedocumenteerd worden, et cetera. Henny had goede ideeën over wie de vragenlijsten in kunnen vullen. Het idee is dat de vragenlijsten onder de verantwoordelijkheid van de receptionisten van MuzeRijk komen te vallen. Zij hebben perfect zicht op de meeste activiteiten en op de ontmoetingsruimte in het algemeen, en zij geven aan dat ze wel wat meer te doen willen hebben. Zij kunnen, eventueel samen met de coördinator van een activiteit, de lijst invullen en verwerken. In samenspraak met Henny hebben we besloten dat het goed zou zijn om wekelijks de vragenlijst door minimaal één vaste activiteit in te laten vullen, en de losse activiteiten altijd. Zo komen de vaste activiteiten periodiek aan bod. Het wekelijks af laten nemen van de vragenlijst zou te snel leiden tot een wekelijkse verplichting en de kwaliteit van het invullen af laten nemen. Omdat de meeste activiteiten wekelijks door dezelfde personen worden bijgewoond, zullen de harde vragen niet wekelijks andere resultaten opleveren. Op deze wijze levert het Sociaal kasboek wel wekelijks informatie over de activiteiten op, maar heeft het geen grote invloed op de activiteit zelf én op de bedrijfsvoering, omdat het slechts een kleine taak is. Om de taak zo klein mogelijk te maken, is ook samen met Henny besloten om zo veel mogelijk vragen gesloten te formuleren, zodat ze alleen aangevinkt hoeven te worden en het dus nog minder tijd inneemt om de lijst in te vullen.

De verwerking van de vragenlijsten zal periodiek door Henny uitgevoerd worden. Ons voorstel hierin is om het minimaal elk kwartaal te doen. Dit zorgt er voor dat belangrijke op- of aanmerkingen niet maandenlang ongezien blijven liggen. In samenwerking met andere betrokkenen binnen MuzeRijk, bijvoorbeeld leden van het bestuur en/of coördinatoren van de activiteiten, kijkt Henny naar de informatie uit de vragenlijsten en analyseert ze. Hier komen uiteindelijk dus harde en zachte analyses: data over bezoekersaantallen, onder

6. Implementatie meetinstrumenten

welke WMO-pijlers veel activiteiten vallen, et cetera, en aan de andere kant wat de reacties op de activiteiten zijn en wat er beter of anders aan de activiteiten kan.

Aandachtspunten waar we met Henny over gesproken hebben, is dat de vragenlijsten zo weinig mogelijk energie moeten kosten met zo veel mogelijk resultaat. In bovenstaande alinea's hebben we veel aandacht besteed aan hoe dit in de bedrijfsvoering in te passen. Een ander belangrijk punt is dat men in MuzeRijk gemotiveerd moet blijven om de vragenlijsten zo goed en zo vaak mogelijk in te vullen. Hierbij is het van belang dat men goed op de hoogte is van de urgentie van het invullen van de lijsten. Wij zijn er namelijk van overtuigd dat wanneer dit helder is, iedereen binnen MuzeRijk zijn beste beentje voor zal zetten om de lijsten netjes en periodiek in te vullen. Dit zijn de belangrijkste succesfactoren.

Het sociaal kasboek is bijna klaar. Tijdens het gesprek op 19 juni presenteren we aan de opdrachtgevers het eindresultaat, met gebruiksaanwijzing.

Toevoeging 19 juni 2018

In overleg met de opdrachtgevers is besloten om enkele kleine wijzigingen toe te passen in de vragenlijst. Het gaat hier om het verplaatsen van enkele vragen en het overzetten van de vragenlijst van Word naar Excel. Deze overzetting doet MuzeRijk zelf, daar wij daar niet de kennis over hebben. Hierdoor is het makkelijker te archiveren. De uiteindelijke vragenlijst is terug te vinden in de bijlagen. Daarnaast hebben wij een gebruiksaanwijzing gemaakt voor het gebruik van het kasboek. Deze is ook terug te vinden in de bijlagen.

Het kwalitatieve gesprek

Zoals in het vorige hoofdstuk al aangegeven, hadden wij kritiek op de betrouwbaarheid en validiteit van Positieve gezondheid als meetinstrument in MuzeRijk. Het invullen van het spinnenweb dat ontstaat na het doen van deze test, levert geen betrouwbare resultaten op. Wij zijn daarom op zoek gegaan naar een manier hoe het gesprek, dat wél als uitgangspunt gold voor Positieve gezondheid als instrument, meer body, betrouwbaarheid en validiteit kan krijgen. In gesprek met Maarten Kwakernaak, deskundige op het gebied van meetinstrumenten zoals wij deze onderzocht hebben, kwamen wij uit bij de Effectencalculator, waarover wij in het vorige hoofdstuk ook al uitleg hebben gegeven. In samenspraak met ambtenaren van de gemeente én onze opdrachtgevers van MuzeRijk, hebben wij besloten om Positieve gezondheid en de Effectencalculator te bundelen in het 'kwalitatieve gesprek'. De achterliggende gedachte en gewenste resultaten van de Effectencalculator zouden een goede aanvulling op Positieve gezondheid moeten vormen.

Dit dient echter wel getest te worden. Het kwalitatieve gesprek lijkt in onze ogen op een hulpverleningsgesprek, waarin zeer persoonlijke thema's besproken worden. In dat geval is het belangrijk om te testen wie in staat zijn om dergelijke gesprekken te kunnen voeren. Daarnaast is het uiteraard van belang om te testen of onze hypothesen over de resultaten van dit kwalitatieve gesprek rijmen met de werkelijkheid. Hoewel wij pas laat in ons onderzoek de keuze voor het veranderen van dit tweede instrument hebben gemaakt, hebben wij met de opdrachtgevers van MuzeRijk besloten om nog een pilot uit te voeren om te testen met het kwalitatieve gesprek. Wij als ontwikkelaars hebben deze pilot vormgegeven en personen gezocht die de gesprekken zouden kunnen voeren. Hierbij zijn we op zoek gegaan naar een gemêleerde groep mensen die in meer of mindere mate betrokken zijn bij MuzeRijk en in meer of mindere mate ervaring hebben met het voeren van een hulpverleningsgesprek. Uiteindelijk hebben wijzelf, twee bestuursleden van MuzeRijk, een ambtenaar van de gemeente en de maatschappelijk werkster van Ons Welzijn

6. Implementatie meetinstrumenten

allemaal meegewerkt aan de pilot. In bijlage 1 is het format voor Positieve gezondheid terug te vinden, welke als hulpmiddel geldt voor dit deel van het gesprek. Bijlage 2 is de uitleg voor de interviewers met aandachtspunten, bijlage 3 is het pilotvoorstel dat we hebben geschreven voor de potentiële interviewers, en bijlage 4 laat de tijdlijn van de effectencalculator zien.

Omdat wij tegen wat moeilijkheden aanliepen in het verloop van de pilot, bijvoorbeeld het aanwijzen van de verantwoordelijken voor het vinden van respondenten en ziekte van een van de ontwikkelaars, hebben wij, wederom in samenspraak met MuzeRijk, besloten om de pilot te verlengen tot en met vrijdag 15 juni, ofwel ná het inleveren van dit verslag. Op deze manier heeft iedereen voldoende tijd om de gesprekken te voeren en kunnen wij als onderzoekers en ontwikkelaars een gedegen analyse maken, alvorens deze te bespreken en het product over te dragen aan MuzeRijk.

Wél kunnen wij al enkele voorlopige uitspraken doen op basis van de reeds gevoerde gesprekken. Uit reacties van interviewers blijkt dat de gesprekken over het algemeen goed verlopen. Hiermee bedoelen wij dat de interviewers in staat waren de gesprekken goed te kunnen voeren, hoewel niet iedereen ervaring heeft met dergelijke gesprekken. Één van de interviewers had wel graag een interviewgide willen hebben om meer vastigheid te krijgen in het gesprek. Daarnaast blijkt dat Positieve gezondheid, zoals wij van anderen ook al gehoord hebben, een prima gespreksinstrument is om diepgang te krijgen in het gesprek, maar dat het spinnenweb uiteindelijk een momentopname is, waarvan ook respondenten zeggen dat als enkele factoren zouden veranderen, het web als geheel zal veranderen. Verder blijkt dat de tijdlijn die hoort bij de Effectencalculator bruikbaar is om in kaart te krijgen hoe lang de respondent als bij MuzeRijk komt, welke activiteiten de persoon volgt of volgde, wat deze persoon van MuzeRijk vindt, et cetera, maar dat het lastig blijkt om verdere diepgang aan de tijdlijn te geven. Of dit als positief of negatief beschreven dient te worden, durven wij nog niet te zeggen. Wel geeft het voor ons duidelijk aan dat er wat betreft dit deel van het instrument het een en ander bijgeschaafd en verduidelijkt dient te worden.

Uit de analyse van de pilot hopen wij uiteindelijk meer duidelijkheid te krijgen over de bruikbaarheid en inzetbaarheid van dit instrument bij MuzeRijk. Wij zijn positief gestemd, maar hebben nog een aantal onbeantwoorde vragen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over privacy gevoeligheid van informatie, bepalen wie de gesprekken gaat voeren met wie, hoe frequent en hoe te analyseren en wie deze analyse gaat uitvoeren. Wij gaan proberen deze vragen beantwoord te krijgen vóór dinsdag 19 juni aanstaande. Op die datum hebben wij namelijk een laatste bijeenkomst met onze opdrachtgevers van MuzeRijk. Tijdens die bijeenkomst staat het evalueren van de pilot uiteraard centraal en kunnen we tezamen met de opdrachtgevers de eindproducten afronden.

Uitkomsten Pilot kwalitatief gesprek, toevoeging 19 juni 2018

Wij hebben reeds de resultaten van de pilot ontvangen, geanalyseerd en besproken met de opdrachtgevers. Vandaar deze toevoeging.

De afgelopen weken hebben er negen gesprekken plaatsgevonden, uitgevoerd door verschillende personen: studenten, bestuursleden en een welzijnswerker. De negen personen vormden een gemêleerde groep van mensen die bekend zijn binnen MuzeRijk. Wij hebben als onderzoeksgroep de opbrengsten van de gesprekken gebruikt voor het beantwoorden voor de volgende vragen:

1. Hoe frequent dienen de gesprekken gevoerd te worden?
2. Hoe lang gaan de gesprekken duren?
3. Door wie kunnen de gesprekken worden uitgevoerd?
4. Hoeveel personen worden er op deze wijze gevolgd?
5. Welke personen worden er gevolgd?
6. Wat leveren de gesprekken op?
7. Sluiten de twee instrumenten goed op elkaar aan?
8. Is het mogelijk om uit deze gesprekken de verhalen achter de bezoeken aan MuzeRijk op te halen?
9. Moeten er zaken veranderd worden aan de instrumenten om ze handzamer te maken?
10. Hoe kunnen de opbrengsten van de gesprekken geanalyseerd worden?

Op basis van de analyse en het gesprek dat wij met de opdrachtgevers, komen wij tot de volgende aanbevelingen richting de implementatie van het Kwalitatieve gesprek:

- De gesprekken dienen maximaal éénmaal per jaar per respondent gevoerd te worden.
- De gesprekken hebben een duur van 15 minuten tot een uur. Dit zegt iets over de respondent, de mate waarin deze antwoord wil of kan geven op de vragen. Met aanpassingen die wij gedaan hebben, bijvoorbeeld door het toevoegen van een vaste vragenlijst, wordt doorvragen wel makkelijker voor de interviewers.
- De gemeente heeft als opdracht gesteld om vijftig personen te volgen en periodiek te spreken. Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de wijk, dient er onderscheid gemaakt te worden tussen 'soort bewoner'. Hierin spelen de factoren kwetsbaarheid en mate van bekendheid met MuzeRijk een belangrijke rol. Dit levert de volgende 'soorten bewoners' op:
 1. Hoge mate van kwetsbaarheid, hoge mate van bekendheid met MuzeRijk;
 2. Hoge mate van kwetsbaarheid, lage mate van bekendheid met MuzeRijk;
 3. Lage mate van kwetsbaarheid, lage mate van bekendheid met MuzeRijk;
 4. Lage mate van kwetsbaarheid, hoge mate van bekendheid met MuzeRijk.

In samenwerking met haar partners dient MuzeRijk op zoek te gaan naar gelijk gevulde groepen. De eerste en de laatste groep is bekend bij MuzeRijk en kan MuzeRijk dus zelf aanspreken. De tweede groep kan met behulp van Ons Welzijn benaderd en/of gesproken worden, de laatste groep kan gevonden worden met hulp van de gemeente.

- De gesprekken kunnen met de huidige handvatten door zowel professionals, bestuursleden als vrijwilligers uitgevoerd worden. Er dient wel rekening gehouden te worden met het 'soort bewoner'. Zo kan het raadzaam zijn om mensen met een 'hoge mate van kwetsbaarheid' te laten spreken met iemand met ervaring in het voeren van hulpverleningsgesprekken of interviews.
- Met meer vooraf bepaalde structuren, sluiten de twee methodieken goed bij elkaar aan. Door middel van de brief met aanbevelingen en de later samengestelde vragenlijst voor het Kwalitatieve gesprek is er één geheel in het gesprek gevormd. Daarnaast zijn er aanpassingen gedaan aan het uitwerkblad van de tijdlijn. De brief, de vragenlijst en de tijdlijn zijn terug te vinden in de bijlagen.
- Door de vragenlijst wordt er in elk gesprek standaard aandacht besteed aan zaken die belangrijk zijn voor MuzeRijk om op te halen uit het gesprek. Het gaat hier om vaste elementen uit zowel het stuk over Positieve Gezondheid als de tijdlijn. Tegelijkertijd zijn er vragen ingebouwd die betrekking

hebben tot het verbeteren van de kwaliteit van het aanbod van MuzeRijk.

- In het eerste jaar is met de gemeente afgesproken dat het voornaamste doel is om het instrument uit te gaan voeren. Dit betekent dat er in dit jaar nog 50 gesprekken gevoerd dienen te worden. Na het voeren en uitwerken van deze gesprekken wordt er gekeken naar de opbrengst, en worden in samenspraak met de gemeente nieuwe doelen gesteld.
- In ons systeem is nog geen duidelijkheid over anonimiteit en privacy. Deze zaken dienen zorgvuldig behandeld te worden door MuzeRijk. Omdat er geen relevantie zit tussen personen en opbrengsten van gesprekken, zijn de uitwerkbladen die wij hebben gemaakt geanonimiseerd. Het bestuur van MuzeRijk gaat met haar partners kijken hoe ze verder privacygevoelige informatie kunnen archiveren.

Deze aanbevelingen hebben wij gedaan op basis van een analyse die wij hebben besproken met het bestuur van MuzeRijk. De meeste elementen uit de aanbevelingen zijn terug te vinden in de analyse, welke terug te vinden is in de bijlagen. De overige aanbevelingen zijn op basis van het gesprek tussen ons en het bestuur geformuleerd.

Bronvermelding

- Centraal bureau voor de Statistiek.** (2018, 9 maart). Kerncijfers wijken en buurten 2017 [Dataset]. Geraadpleegd op 10 mei 2018, van <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83765NED&D1=0-1,3-4,14,31,34,39,73,77,80,90,99,103-104&D2=9821-9918,14147&HDR=T&STB=G1&VW=T>
- Deuten, J.** (z.d.). Evaluatie Nieuwe Stijl. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <https://www.jochumdeuten.nl/effectencalculator.html>
- Francissen, A.** (2016). Van klacht naar kracht. Tijdschrift Positieve Psychologie, 2016 (1), 74-79
- Inicio.** (z.d.). Samenvatting wijkscan Bitswijk. Geraadpleegd op 2 mei 2018, van http://www.inicio.nl/html/pdf/Samenvatting_wijkscan_Bitswijk.pdf
- LSA Bewoners.** (z.d.). Informatie over de workshops tijdens de bijeenkomst Hoe laat jij je waarde zien? Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <https://www.lsabewoners.nl/wp-content/uploads/2018/02/Informatie-over-de-workshops-hoe-laat-jij-je-waarde-zien-1.pdf>
- LSA Bewoners.** (z.d.). Sociaal kasboek wijkbedrijf. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <https://www.lsabewoners.nl/wp-content/uploads/2018/04/Sociaal-Kasboek-Wijkbedrijf-Google-Forms.pdf>
- MuzeRijk.** (z.d.). Vaste activiteiten MuzeRijk. Geraadpleegd op 5 april 2018, van <http://www.muzerijk.nl/VasteactiviteitenMuzeRijk.html>
- Reik.** (z.d.). Zelfredzaamheid meten met de ZRM-Krachtenwijzer. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <https://www.reik.nl/hulpvormen/tools-voor-professionals/zelfredzaamheid-meten-met-de-zrm-krachtenwijzer>
- Van den Ende, T., Bool, M., & Mateman, H.** (2016, 16 november). Eerste hulp bij keuze meetinstrumenten sociaal domein. Geraadpleegd op 7 mei 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/eerste-hulp-keuze-meetinstrumenten-sociaal-domein>
- Van der Weide, J.** (2009). Maatschappelijk rendement van multifunctionele accommodaties. Geraadpleegd van http://www.bouwstenenvoorsociaal.nl/fileswijkplaats/Scriptie_JosVanDerWeide_MaatschappelijkRendementMFA.pdf
- Vos, T.** (2017, 22 december). Uden heeft er een nieuw fonds bijgekregen om armoede te bestrijden. Brabants Dagblad. Geraadpleegd van <https://www.bd.nl/uden/uden-heeft-er-een-nieuw-fonds-bijgekregen-om-armoede-te-bestrijden~ab77f323/>
- Wat Werkt Studio.** (z.d.). Effectenarena. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <http://instrumentwijzer.nl/pages/52/instrument/5/Effectenarena.html>
- Wat Werkt Studio.** (z.d.). Effectenkaart. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <http://watwerktstudio.nl/pages/29/Effectenkaart.html>
- Wat Werkt Studio.** (z.d.). Effectenster. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <http://instrumentwijzer.nl/pages/52/instrument/40/Effecten-Ster.html>

Wat Werkt Studio. (z.d.). Effectenplein. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <http://instrumentwijzer.nl/pages/52/instrument/66/Effectenplein.html>

Wat Werkt Studio. (z.d.). Effectencalculator. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <http://instrumentwijzer.nl/pages/52/instrument/6/Effectencalculator.html>

Wat Werkt Studio. (z.d.). Mijn kwaliteit van leven. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <http://instrumentwijzer.nl/pages/52/instrument/61/Mijnkwaliteitvanlevennl.html>

Wat Werkt Studio. (z.d.). ZRM-krachtenwijzer. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <http://instrumentwijzer.nl/pages/52/instrument/64/ZRM-Krachtenwijzer.html>

[**Website Effectenplein**]. (z.d.). Geraadpleegd op 14 mei 2018, van <http://www.effectenplein.nl/>

[**Website MuzeRijk**]. (z.d.). Geraadpleegd op 5 april 2018, van <http://www.muzerijk.nl/>

[**Website Orgelhuis**]. (z.d.). Geraadpleegd op 27 maart 2018, van <https://www.dagelijks-leven.nl/het-orgelhuis-uden/>

[**Website Platform31**]. (z.d.). Geraadpleegd op 14 mei 2018, van <https://www.platform31.nl/wat-wedoen/programmas/wonen-en-wijken/effectenarena>