

Bureau
Landelijk Coördinator
Voorkoming Misdrijven

Postbus 20301, 2500 EH 's-Gravenhage
Telefoon 070-600426, Telex 34554 MVJ NL.

**Beleids-
voorbereiding en
onderzoek**

**Handboek
Evaluatie**



**VOORKOMING
MISDRIVEN**

Een zaak van de politie en u.

86/20

Beleids- voorbereiding en onderzoek

Bureau Criminaliteitspreventie
Paul van Soomen

Bureau Welzijnsmarketing
Paul van der Velpen

's-Gravenhage, september 1986

Carla Verwoerd

Bureau Landelijk Coördinator Voorkoming Misdrijven

Postbus 20301, 2500 EH 's-Gravenhage
Telefoon 070-600426, Telex 34554 MVJ NL

Handboek Evaluatie



**VOORKOMING
MISDRIVEN**

Een zaak van de politie en u.

VOORWOORD

Evaluatie wordt in politieland nog steeds meer beleden dan bedreven.

Met dit "Handboek" als neerslag van de in Zutphen aan de Rechterschool gehouden cursussen voor regionale preventie-functionarissen, hebben de samenstellers gepoogd een op de politieke preventie-praktijk toegesneden, goed leesbaar naslagwerk te leveren. Zij zijn daarin naar mijn oordeel geslaagd.

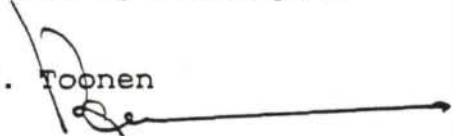
De regionale bureaus kunnen hiermee nog bestaande watervrees en gebrek aan vaardigheid binnen de politie helpen overwinnen. Daarmee is de uiteindelijke doelgroep van dit boek breder dan het regionale niveau, hoewel dit boek -als maatwerk- vanuit de optiek van een regionaal bureau is geschreven.

Overigens geeft dit boek vooral houvast bij vragen als: hoe hanteer ik evaluatie, hoe moet een evaluatie opgezet worden, welke tactiek volg ik, welke keuzen moeten worden gemaakt. Een ander aspect van evaluatie is de verwerking, analyse en presentatie van kwantitatieve informatie die vanuit (evaluatie-)onderzoek wordt verkregen. Daardoor verwijs ik naar de hierbij behorende aparte samenvatting van de lesstof van de in eigen beheer gegeven statistiekcursus: het "Basisboek statistiek".

Ik hoop dat dit boek een bijdrage gaat leveren aan de kwaliteit van de preventieve inspanningen van de Nederlandse Politie en wens de gebruikers daarvan hierbij alle gedrevenheid, bedrevenheid en succes toe.

De Landelijk Coördinator
Voorkoming Misdrijven

R.F. Toonen



Evaluatie werkt!

In 1984 en 1985 werd op de Rechercheschool te Zutphen een vijftal tweedelige cursussen gehouden voor Regionale Functionarissen Voorkoming Misdrijven over het onderwerp "evaluatie".

Het initiatief voor deze cursussen was gekomen van het Bureau Landelijk Coördinator Voorkoming Misdrijven. De voorbereiding en cursus-opzet werd door dit bureau in samenwerking met de Rechercheschool en de cursus docenten van Bureau Criminaliteitspreventie en Bureau Welzijnsmarketing uitgevoerd.

Al bij de evaluatie van de allereerste evaluatiecursus uit de reeks, bleek dat er bij de cursisten behoefte bestond om in de vorm van een syllabus de behandelde stof nogmaals te kunnen doorkijken en nazoeken.

Cynici zeggen wel eens dat evaluaties nooit tot tastbare resultaten leiden. In dit geval lag dat duidelijk anders: in opdracht van het Bureau Landelijk Coördinator VM werd een syllabus gemaakt die als basis diende voor de volgende cursussen. Tevens werd toen al de beslissing genomen om na afloop van de hele serie evaluatiecursussen een "Handboek evaluatie voor Regionale Functionarissen VM" te vervaardigen.

Van syllabus naar handboek

De hen voorgehangen worst van het handboek was voor de docenten voldoende motivatie om de oorspronkelijke syllabus stapje voor stapje te verbeteren. Bij elke nieuwe cursus werd de evaluatietheorie van de docenten weer keihard geconfronteerd met de veelal veel ellendiger evaluatiepraktijk van de cursisten.

De resultaten van dit hele proces liggen thans voor u: een evaluatie handboek waarin niet alleen aandacht wordt geschonken aan de dorre theorie en techniek die vaak zo makkelijk uit ivoren wetenschappelijke torens rondgeschald wordt, maar waarin ook ruim aandacht besteed wordt aan de tactiek die bij evaluaties om de hoek komt kijken; dit alles doorspekt met korte voorbeeldjes die grotendeels gebaseerd zijn op -door de auteurs ingedikte- praktijk ervaringen van cursisten.

De rode draad

De rode draad in dit handboek wordt gevormd door een checklist die bestaat uit 14 hoofdvragen die de evaluatie-onderzoeker in spé zichzelf moet stellen. Het is daarbij overigens niet zo dat altijd elk van de 14 stappen diepgaand doorlopen moet worden. Zo is het bijvoorbeeld onzin om na te gaan denken over steekproeven en enquêtes als de gegevens die u nodig heeft al door anderen verzameld worden en netjes op uw bureau terecht komen. Maar zoiets merkt u vanzelf als u, bij de door u uit te voeren evaluatie, begint met stap 1 en vanaf daar stap voor stap verder gaat.

Stap 1 moet dus wel altijd doorlopen worden en liefst al in een heel vroeg stadium.

De kans bestaat echter dat deze eerste stap in een concreet geval tevens uw laatste is. Bijvoorbeeld omdat u tot de conclusie komt dat evalueren in dit geval eigenlijk volstrekt zinloos is.

Niet getreurd in dat geval! Er komt zeker nog een volgende gelegenheid om dit evaluatie handboek weer uit de kast te trekken en er dan dieper in door te dringen.

Voor de volledigheid hebben we vooraangaande aan de 14 stappen nog een inleidend hoofdstuk opgenomen. Daarin kan men o.a. onze uitgangspunten aantreffen voor wat betreft het onderwerp evaluatie. Daarnaast komen in die inleiding ook zaken aan de orde als de samenhang tussen evaluatie en projectplanning en enkele meer algemene punten met betrekking tot het onderwerp evalueren.

Het handboek wordt besloten met een checklist waarin de 14 stappen nog eens samengevat worden.

We hopen dat dit handboek in een behoefte voorziet en houden ons aanbevolen voor suggesties, aanvullingen en verbeteringen. Mits deze -maar dat spreekt vanzelf- op een diepgaande en grondige evaluatie zijn gebaseerd!

Paul van Soomeren
Paul van der Velpen

8 mei 1986

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord en leeswijzer	2
Inhoudsopgave	4
Inleiding	7-12
- Wat is evalueren?	8
- VM en evalueren	9
- Evaluatie en Projectplanning	10
- Evalueren als strategie	10
- Evaluatie-onderzoek: techniek <u>en</u> tactiek	11
Stap 1:	
Wat wilt u met uw evaluatie (voor wie) bereiken?	13-16
1.1. Algemeen	14
1.2. Waarom wilt u gaan evalueren?	14
1.3. Wat wilt u bereiken (evaluatie-doelen)	15
1.4. Voor wie evalueert u (doelgroepen)	15
1.5. Evaluatie-doelen per doelgroep	16
1.6. Prioriteiten aanbrengen in de doel-doelgroep combinaties	16
Stap 2:	
Zijn uw evaluatie-doelen haalbaar?	17-22
2.1. Algemeen	17
2.2. Wanneer zal die ander geen rekening houden met de onderzoeksuitkomsten?	19
2.3. Bent u bereid (en in staat) om te onderhandelen?	21
Stap 3:	
Moet u de evaluatie-doelen en doelgroepen bijstellen?	
Moet u het hele idee om te evalueren overboord zetten?	23-24
Stap 4:	
Welke uitspraken wilt u kunnen doen na het onderzoek?	
Welke beslissingen zouden er genomen moeten worden?	25-28
4.1. Beslissingen en uitspraken	26
4.2. Onderhandelen over beslissingen, uitspraken en criteria	28

Stap 5:	
Maakt u een procesevaluatie, een effectevaluatie of beide?	29-42
5.1. Algemeen	29
5.2. Een procesevaluatie	33
5.3. Een effectevaluatie	37
5.4. Drie eisen bij een effectevaluatie	38
Stap 6:	
Welk evaluatiemodel kiest u?	43-55
Zes evaluatiemodellen:	
6.1. De huidige VM praktijk: enkelvoudige nameting	44
6.2. Het doelbereikingsonderzoek	44
6.3. Het VM ideaalmodel (?): een project voor- en nameting	45
6.4. Het stottermodel: voor/voor/tijdens/na/na	46
6.5. Het voor/na projectgroep/controlegroepmodel	47
6.6. Het schuifkaasmodel	54
Stap 7:	
Over wie of wat wilt u uitspraken doen: onderzoekspopulaties	56-58
Stap 8:	
Welke gegevens hebt u nodig?	59-61
8.1. Bestaan die gegevens al?	59
8.2. Bent u in de positie om die gegevens te verzamelen?	60
Stap 9:	
Wie gaat het onderzoek doen?	62-67
9.1. Wel of niet een externe onderzoeker inschakelen?	62
9.2. Wanneer inschakelen?	62
9.3. Hoe inschakelen?	63
9.4. De briefing	63
9.5. Checklist briefing	66

Stap 10:	
Hoe komt u aan gegevens?	68-73
10.1. Hoe verzamelt u zelf gegevens: waarnemingstechnieken	68
10.2. Observeren	68
10.3. Vragen	70
Stap 11:	
Hoe maakt u een vragenlijst of enquête?	74-81
11.1. Algemeen	74
11.2. Welke vragen moet u stellen?	75
11.3. Hoe stelt u de vragen?	76
11.4. Hoe instrueert u uw interviewers?	81
Stap 12:	
Trekt u een steekproef?	82-84
Stap 13:	
Hoe verwerkt u de enquête-uitkomsten?	85-86
Stap 14:	
Aan wie en hoe gaat u rapporteren?	87-92
14.1. Zes manieren van rapporteren	87
14.2. Aandachtspunten	90
14.3. Schema rapporteren (aan wie, waarom, wanneer hoe/wat?)	92
Checklist evaluatie	93-94
Literatuur	95

Inleiding .

INLEIDING

Wat is evalueren?

De begrippen evaluatie en evalueren worden tegenwoordig te pas en te onpas gebruikt.

Het verdient dan ook aanbeveling om te beginnen met een omschrijving van wat we hier onder het begrip evalueren verstaan.

DEFINITIE: Evalueren is te weten komen hoe -en/of in hoeverre- de projectdoelen zijn gehaald

Nu blinken definities vaak niet uit door duidelijkheid.

Daarom een voorbeeld:

Stel dat u doodmoe en totaal doorgedraaid van een cursus over evaluatie thuiskomt. Nog nahijgend zakt u in een luie stoel en trekt de conclusie dat het hoog tijd is voor een vakantiereisje.

Om nog enigszins in de cursussfeer te blijven -en niet al te snel af te kicken- besluit u het op stapel staande vakantiereisje te omschrijven als een project. Als doel van dit project prikt u Parijs.

Een dag later -zittend op een terrasje achter een glas Pernod en weemoedig starend naar de Dôme des Invalides- beseft u opeens dat u nu al in staat bent om uw project te evalueren. Een blik om u heen, leert u onmiddellijk dat het projectdoel voor de volle 100% gehaald is: u zit in Parijs. En om de evaluatie nog wat meer volgens de regels te maken, kunt u ook nog op het bierviltje krassen hoeveel uur reistijd, hoeveel benzine en hoeveel tolgeld dat gekost heeft.

Zo ziet u maar weer dat evalueren ook best een heel ontspannende aangelegenheid kan zijn:

- er is een bestaande situatie (doodmoe en doorgedraaid thuiszitten);
- u wilt dat die situatie anders wordt en u stelt zichzelf een projectdoel (ontspannen op een terrasje in Parijs zitten);
- om van situatie A naar B te komen en daarmee het gestelde doel te bereiken, moet u een bepaalde weg volgen; moet u bepaalde dingen doen (een project uitvoeren).

Dus:

A-----B		
begin	de weg	het doel (=de
situatie	(een project)	gewenste eind- situatie)

In de theorie wordt dit "ex post evaluatie" genoemd, omdat het gaat om het vormen van een oordeel over een project (c.q. beleid) dat reeds uitgevoerd is of nog uitgevoerd wordt. Met andere woorden: het gaat om een waardering of beoordeling achteraf. Daarnaast wordt er ook wel gesproken over "ex ante evaluatie". Daarbij gaat het om de evaluatie van beleidsmaatregelen en -projecten waarvan de invoering wordt overwogen. De diverse alternatieven worden via deze evaluatiemethoden met elkaar vergeleken, voordat er wordt besloten welk alternatief zal worden uitgevoerd. In dit handboek zullen we ons daar niet mee bezighouden en ons alleen richten op "ex post evaluatie". Mensen die meer willen weten van "ex ante evaluatie" verwijzen we naar de publikatie "Evaluatiemethoden, een introductie" (2e druk 1984, Staatsuitgeverij).

Voorkoming Misdrijven en evalueren

Bij Voorkoming Misdrijven (VM) is het begrip evalueren niet geheel onbekend. Zowel in de Oriënteringsnota als in de Werkmap wordt er aandacht aan besteed.

Evaluatie is een belangrijk basisbegrip bij VM.

Globaal kan gesteld worden dat men bij VM met al dat geëvalueer twee doelen nastreeft: een "intern gericht leerdoel" en een "extern gericht reclaimedoel".

- Met het interne leerdoel hoopt VM te bereiken dat via evaluaties van VM projecten kennis wordt opgedaan over het nog voor een groot deel onontgonnen terrein van de preventie. Die kennis kan dan via het Regionale en Landelijke niveau worden gecumuleerd en weer worden gedistribueerd, opdat ook anderen (met name VM/politie) er hun voordeel mee kunnen doen.
- Met het externe reclaimedoel hoopt VM te bereiken dat anderen (zowel politie als niet-politie) door de evaluaties van VM projecten zien wat VM betekent, wat men in het kader van zo'n project doet en wat de effecten van VM zijn. Men hoopt met de evaluatie-uitkomsten anderen te overtuigen van het nut van VM.

Naast deze zeer globaal -en enigszins extreem- aangegeven doelen van VM evaluaties, mag ook nog gewezen worden op een "boekhoudkundig doel": hoeveel tijd, geld, menskracht e.d. kostte een bepaald project.

Evaluatie moet, daar zullen we het -ook om andere redenen- over eens zijn.

Tsja.....evalueren moet,maar hoe?

In veel gevallen blijft het nog bij schone woorden. Goede evaluatie-daden zijn moeilijker te vinden. Een van de redenen daarvoor is ongetwijfeld dat de kennis over het evalueren nog dun gezaaid is.

Overigens hoeft dit geen reden te zijn om een minderwaardigheids- complex te krijgen: andere takken van de politie doen vaak helemaal nog niets aan de evaluatie van hun inspanningen. Het hele overheidsapparaat is er trouwens niet al te sterk in. Bij VM probeert men het tenminste. En het zal duidelijk zijn, dat een situatie waarbij een hele organisatie perfecte evaluaties produceert, niet iets is dat je binnen een jaartje voor elkaar hebt.

Evaluatie en projectplanning

De mogelijkheid bestaat dat men denkt: "we hebben bij VM al dat enorme vliegdekschip genaamd Projectplanningsmethode*", en nu komt daar ook nog het slagschip Evaluatie bij.....aan VM-werk kom ik op deze manier niet meer toe!"

Deze vrees is onterecht. Evaluatie zit namelijk geheel ingebakken in de Projectplanningsmethode.

Zo onderscheiden we in de Projectplanningsmethode bijvoorbeeld onderzoeksstappen (de Oriëntatie in fase A, de hele fase B). Dit onderzoek, dat gehouden wordt voordat men met de uitvoering van de maatregelen begint, noemen we bij evaluatie een voormeting. De laatste fase uit de Projectplanningsmethode (fase D: evaluatie) is niets anders dan een nameting. Ook het formuleren van projectdoelen is al in de Projectplanningsmethode opgenomen.

Kortom: evaluatie is eigenlijk niet meer dan een onderdeelje uit de Projectplanningsmethode. Al is dat onderdeel evaluatie wel zeer nauw verweven met de diverse stappen uit de Projectplanningsmethode. Daarnaast kan opgemerkt worden dat het onderdeel evaluatie tot op heden nooit erg diepgaand is uitgewerkt.

Evalueren als strategie

Wie het woord evalueren hoort denkt al snel aan wetenschappers die via objectieve onderzoeksmethoden vaststellen hoe een project is verlopen.

De gegevens die uit dat wetenschappelijke onderzoek komen, zouden, omdat ze objectief zijn vastgesteld voor iedereen zo overtuigend zijn dat men zich eraan houdt; er consequenties aan verbindt en er in de toekomst rekening mee houdt bij het nemen van beslissingen.

In de praktijk valt dit tegen.

- Snapper en Seaver geven aan dat evaluatie-onderzoek is bedoeld om bruikbare informatie te leveren, maar

*- In dit handboek gaan we er overigens vanuit dat de lezer de Projectplanningsmethode (of: stappenmethode) kent en beheerst. Zie voor een uitgebreide beschrijving van de methode: Werkmap VM, tweede algemene hoofdstuk.

dat situaties waarin evaluaties expliciet worden gebruikt voor besluitvorming zeldzaam zijn.

- Twee andere onderzoekers (Cox en Osborne) concluderen op basis van onderzoek dat directeuren van Amerikaanse gezondheidscentra bij het nemen van beslissingen meer rekening houden met hun vooronderstellingen (vooroordelen?) dan met de uitkomsten van evaluatie-onderzoek. Komen de uitkomsten overeen met die vooronderstellingen dan zeggen ze "wat heb ik aan dat onderzoek, dat wist ik al". Komt er iets uit het onderzoek wat ze niet hadden verwacht dan is de kans groot dat ze de uitkomsten verwerpen, omdat het accepteren van de uitkomsten onzekerheid en twijfel zaait.
- Het onderzoekstrio DiNitto, Mc.Neece en Johnson is het daarmee eens. Managers zijn volgens hen nogal huiverig om de uitkomsten van evaluatie-onderzoek te gebruiken bij hun besluitvorming, vooral als de machtspositie van hun organisatie eronder zou kunnen leiden, of ze de kans lopen dat hun status of budget wordt verlaagd naar aanleiding van de evaluatie. Volgens Kilburg zijn er ook psychologische weerstanden tegen het gebruik van evaluatie-onderzoek.

Kortom: hoe goed evaluatie-onderzoek ook is opgezet, de kans dat er iets mee gebeurt (en dat is toch de bedoeling) is niet groot.

Evaluatie-onderzoek: techniek en tactiek.

Volgens ons valt uit deze ervaringen te leren dat evaluatie-onderzoek niet alleen een technische kant heeft maar ook een tactische.

Al is een evaluatie-onderzoek wetenschapstechnisch nog zo goed opgezet, dit biedt nog geen garantie dat er met de uitkomsten ook iets gebeurt. En evaluatie-onderzoeken worden toch niet gedaan om in de onderste la van het bureau te verdwijnen.

Daarom besteden we niet alleen aandacht aan de technische kanten van het evaluatie-onderzoek.

Uiteraard heeft u bij evalueren kennis nodig van onderzoekstechnieken, maar dat is maar één kant van de medaille.

Om te zorgen dat er ook iets gebeurt met de uitkomsten besteden we ook aandacht aan de tactiek.

Voor alle duidelijkheid: wij roepen niet op om te sjoemelen met cijfers. Onderzoek moet met de nodige nauwkeurigheid verricht worden en technisch goed in elkaar

te zitten. Al was het maar omdat anders de kans nihil is dat u uw doelen realiseert. Het zal lastig zijn uzelf of anderen te overtuigen aan de hand van onderzoeksgegevens (omdat het gedrag van mensen niet alleen bepaald wordt door kennis, maar ook door machtsposities, status, vooroordelen, etc.) Met slecht onderzoek zal het helemaal niet lukken.

In onze visie is evaluatie-onderzoek een doelgerichte activiteit met zowel een technische als een tactische kant, om gestelde doelen te realiseren. Daarbij is het de kunst om op weg naar het einddoel van uw evaluatie geen stappen over te slaan en om steeds te zorgen voor een goede mix van tactiek en techniek. De volgende hoofdstukken (we spreken over "stappen") kunnen u daarbij ongetwijfeld goede diensten bewijzen.

Evaluieren in 14 stappen

1.1. Algemeen

Evalueren doet men niet "zo maar", het is een doel-gerichte activiteit.

Soms is men zich nauwelijks bewust van die doelen. Iemand kan bijvoorbeeld gaan evalueren "alleen maar om wat gegevens te inventariseren". Zo iemand loopt echter grote gevaren.

Er kunnen gegevens uitkomen waar hij niets aan heeft (en dan is het zonde van het geld en de tijd geweest) en/of hij krijgt gegevens uit het onderzoek die zijn positie, organisatie of project in gevaar brengen.

Daarom is het beter om vantevoren vast te stellen welk doel er bereikt moet worden met de evaluatie. Dat verkleint de kans dat men te maken krijgt met deze twee gevaren. Want alle gegevens verzamelen is onderzoekstechnisch, maar ook qua tijd en geld volstrekt onmogelijk. Daarom is het beter een doel te formuleren en gericht te zoeken naar die gegevens die nodig zijn om dat doel te bereiken.

En wie doelen formuleert moet uiteraard ook vaststellen ten aanzien van welke personen die doelen bereikt moeten worden.

1.2. Waarom wilt u eigenlijk gaan evalueren?

"Eigenlijk zou elk project geëvalueerd behoren te worden", denk je al snel.

Ons inziens wordt evaluatie in dit opzicht echter te veel gezien als iets dat er persé bij moet horen. Hierdoor dreigt evalueren een doel op zich te worden.

- De een schrijft bonnen.... "waarom?"..... "omdat de chef het zegt!"

- De ander evalueert.... "waarom?"..... "omdat de stappenmethode het zegt!"

Dit is natuurlijk onzin. Evalueren doe je nooit "zo maar", het moet een nut hebben. Je moet op een of andere manier voordeel hebben bij een evaluatie.

Daarom is de eerste vraag: "waarom zou ik eigenlijk gaan evalueren; wat levert het op?"

Deze nog erg algemene vraag leidt naar twee concretere vragen.

- Wat wil ik met mijn evaluatie bereiken?

- Voor wie ga ik evalueren?

Deze vragen kan men nauwelijks los van elkaar zien. Onze aandacht zal dan ook uitgaan naar de gecombineerde vraag welke evaluatiedoelen u zich per doelgroep kunt stellen.

1.3. Wat wilt u bereiken (evaluatiedoelen)?

Om de kans te verkleinen dat er onverwachte (bij)effecten optreden bij -of na- het evaluatie-onderzoek, is het handig om van te voren vast te stellen welke effecten u ten aanzien van die anderen met een evaluatie wilt bereiken. Ook voor een evaluatie moet u dus doelen vaststellen, zodat er gericht kan worden gewerkt aan de doelen die u zich stelt.

Let wel: de doelen die u zich voor de evaluatie stelt zijn andere doelen dan projectdoelen.

Evaluatiedoelen: wat wil ik met deze evaluatie bereiken? Deze evaluatiedoelen zullen zelden openbaar gemaakt worden. Het is uw (verborgen) agenda.

Projectdoelen: wat wil ik met dit project bereiken? (zie voor projectdoelen verder stap 4 uit de Projectplanningsmethode). Projectdoelen komen meestal wel in de openbaarheid, ze geven de richting van het project aan.

In dit handboek zullen we een strikt onderscheid handhaven tussen evaluatiedoelen en projectdoelen.

Elk evaluatiedoel dient altijd gekoppeld te zijn aan een doelgroep.

1.4. Voor wie evalueert u (doelgroepen)?

Een evaluatie maakt men zelden alleen voor zichzelf. Er zijn vaak andere partijen die een evaluatie willen zien, of andere partijen waarvan u denkt dat het handig is dat ze die evaluatie onder ogen krijgen.

Zet die partijen op een rij: is het de korpschef, het landelijk bureau voorkoming misdrijven, de AVM'ers, de burgemeester, de collega-RC's, etc.

Breng in dat rijtje een volgorde aan.

Dat rijtje hebben we namelijk nodig om tot een definitieve keuze te komen van hetgeen u met uw evaluatie wilt bereiken (evaluatiedoelen).

Deze keuze hangt immers sterk af van het belang dat u aan een bepaalde partij hecht.

1.5. Evaluatiedoelen per doelgroep

Om te voorkomen dat men aan een evaluatie begint waarvan de uitkomsten onverwachts de eigen positie negatief gaan beïnvloeden (doordat AVM'ers boos worden, de korpschef negatief over VM gaat denken, of de burgemeester rood gaat aanlopen), verdient het aanbeveling om vantevoren zelf doelen te formuleren.

Als men zich dit vantevoren afvraagt, kunt u daar bij de evaluatieopzet al rekening mee houden en is de kans op onverwachte effecten kleiner.

Het is van groot belang om per partij of doelgroep voor uzelf aan te geven wat u met een evaluatie wilt bereiken. Onderzoek, en uiteraard ook evaluatie-onderzoek, wordt immers heel vaak gedaan om andere mensen te overtuigen. In dit geval moeten anderen overtuigd worden van het nut van Voorkoming Misdrijven, het nut van het werk van een RC, of het nut van het bestaan van een regionaal bureau.

1.6. Prioriteiten aanbrengen in doel-doelgroep-combinaties

Het is handig om de doelen en doelgroepen in schema te zetten en er een bepaalde prioriteitsvolgorde in aan te geven.

Schema 1: Doelgroepen en evaluatiedoelen per doelgroep

Doelgroepen waar- voor evaluatie is bestemd	De doelen die u wilt bereiken	Prioriteiten
.....		2
.....		6
korpschef	overtuigen van het nut van VM	1
uzelf	voorkomen van fouten bij het volgende project	3
collega's	voorkomen dat zij de- zelfde fouten maken	5
	zorgen dat ze ook zo'n project gaan starten	4
.....		7

2. ZIJN UW EVALUATIEDOELEN HAALBAAR?

2.1. Algemeen

Bij stap 1 heeft u doelgroepen en doelen geformuleert alvorens u aan de evaluatie begint: waarom en voor wie gaat u evalueren?

In theorie is het mogelijk dat u het onderzoek alleen voor uzelf doet, maar in de praktijk zult u ook met die gegevens (nu of straks) iets willen doen in de richting van anderen. U zult dan ook bijna altijd doelen gesteld hebben in de richting van andere partijen.

Maar zijn dat haalbare doelen?

Wie zich bijvoorbeeld ten doel stelt om via evaluatie-onderzoek de beslissingen van een andere partij te beïnvloeden, gaat ervan uit dat die ander bij het nemen van zijn beslissing rekening houdt met ervaringen uit het verleden.

En dat is maar de vraag.

Mensen laten hun beslissingen niet alleen afhangen van ervaringen die in het verleden zijn opgedaan, terwijl evaluatie-onderzoek nooit iets meer kan opleveren dan ervaringsgegevens uit het verleden.

Er zijn meer overwegingen die ze een rol laten spelen bij een beslissing.

Uit onderzoek is gebleken dat managers zich bij de keuze van projecten meer laten leiden door de vraag "kan ik er geld (extra personeel, extra faciliteiten) door versieren?" dan dat ze zich laten leiden door de uitkomsten van evaluatie-onderzoek met betrekking tot deze projecten.

Vaak zullen beslissers ook om het "eigen hachie", de eigen positie denken en het (in hun eigen ogen) zekere voor het onzekere nemen.

Voorbeeld:

Stel dat op grond van evaluatie-onderzoek keihard zou blijken dat het inzetten van politie bij Ajax-Feijenoord juist de agressie verhoogt, dan zal de burgemeester desondanks nooit de beslissing nemen de politie geheel thuis te laten. Hoogstens wil hij misschien wel iets minder politie inzetten, of zal hij besluiten om politie in burger in te zetten in plaats van de ME of de platte pet. De achterliggende reden voor dit besluit van de burgemeester is simpel: stel dat het toch uit de hand loopt en hij voor de gemeenteraad moet verschijnen ..

.....

Als het mensen niet uitkomt om rekening te houden met ervaringen uit het verleden, zullen ze die gegevens laten verdwijnen in de onderste bureau-la.

Ze zullen zelden rechtstreeks zeggen "de uitkomsten komen me op dit moment niet uit, dus houd ik er geen rekening mee". Snapper en Seaver geven aan dat managers daar subtielere methodes voor gebruiken. Ze spreken hun waardering uit voor het onderzoek, maar stellen dat het onderzoek op het verkeerde tijdstip is gedaan, of dat de onderzoeksmethode verkeerd is gekozen.

Objectief onderzoek, waar uitkomsten uit komen die zodanig zijn dat "niemand er om heen kan" bestaat niet.

Elk evaluatie-onderzoek, hoe goed ook opgezet, geeft aan die ander (of aan uzelf, als de uitkomsten niet bevallen) drie ontsnappings-mogelijkheden:

1. Het interpretatie-probleem:

Feiten, gegevens, informatie zijn voor velerlei interpretatie vatbaar.

Als het percentage fietsendiefstal is gedaald zal de een zeggen dat dit komt door onze graveeractie. Iemand anders zal zeggen "zonder die actie zou het percentage nog verder gedaald zijn". Een derde roept: "het aantal fietsen is gedaald". Een vierde roept: "er worden weliswaar minder fietsen gestolen, maar nu worden er meer autoradio's gestolen". En lest best merkt een vijfde wijsneus op: "direct na de actie is het percentage gedaald, maar wat gebeurt er na ongeveer een jaar?"

2. Het onderzoekstechnische probleem:

Die ander kan altijd vraagtekens zetten bij de onderzoeksopzet. Bijvoorbeeld bij de formulering van de enquête-vragen, de keuze van de onderzoekspopulatie, de grootte van de steekproef, de grootte van de non-respons, de keuze (of afwezigheid) van controle-groepen, het moment waarop de nameting is gedaan.

Dat men bij dit soort onderzoekstechnische zaken altijd vraagtekens kan zetten, houdt overigens niet in dat u zich er onderzoekstechnische gesproken dus maar met een Jantje van Leiden af kunt maken. In dat geval maakt u het die anderen wel heel gemakkelijk.

Des te belangrijker een evaluatie voor u is, des te meer u moet trachten die ander spijkers op steeds lager water te laten zoeken. Maar daarbij dient u dus wel te beseffen dat gedreven kritikasters altijd nog wel op grote diepte een spijker zullen kunnen vinden om uw onderzoek te kruisigen.

3. Het vertaal-probleem:

Die ander kan zich iets aantrekken van de uitkomsten van het onderzoek, maar op grond van die gegevens tot een andere beslissing komen dan u.

Is uit onderzoek gebleken dat het aantal fietsendiefstallen op dit moment daalt, dan zal de één zeggen: "zo, dan hoeven we daar voorlopig niets meer aan te doen", terwijl iemand anders zegt dat nu juist de aandacht voor fietsendiefstallen doorgezet moet worden om te voorkomen dat deze vorm van kleine criminaliteit straks weer gaat stijgen.

Het vertalen van onderzoeksuitkomsten naar beleidsbeslissingen is onderhevig aan discussie.

2.2. Wanneer zal een ander geen rekening houden met de onderzoeksuitkomsten?

Het is voor u natuurlijk van groot belang om vantevoren een inschatting te maken over de kans dat die ander rekening zal houden met uw onderzoeksuitkomsten.

Als die kans heel klein is kunt u maatregelen verzinnen (doelen bijstellen, onderzoek niet door laten gaan, die ander betrekken bij het onderzoek), en loopt u minder de kans energie en geld te steken in een onderzoek waar straks niets mee gebeurt.

Aan de hand van de volgende twee vragen kunt u een inschatting maken over de kans die u heeft dat die ander iets gaat doen met het evaluatie-onderzoek:

Vraag 1: Is in het verleden gebleken dat die ander iets doet met opgedane ervaringen?
Is het iemand die bij het nemen van beslissingen gebruik maakt van veel informatie?

Vraag 2: Hoe zal die ander tegen het evaluatie-onderzoek aankijken?
Elk evaluatie-onderzoek is erop gericht om meer informatie te verzamelen, maar niet iedereen vindt dat altijd aantrekkelijk. Meer kennis, meer gegevens verzamelen kan ertoe leiden dat er voor bepaalde partijen vervelende gegevens op tafel komen. Zou een korpschef de kans willen lopen dat via een evaluatie-onderzoek wordt aangetoond dat hij zich minder heeft ingespannen voor een regionaal project dan de andere collega's?

Grofweg kunnen we de meningen over een evaluatie-onderzoek als volgt indelen:

Schema 2: Meningen en de daarbij horende uitingen over evaluatie

<u>Mening</u>	<u>Uiting</u>
Angst voor controle en gevaar voor eigen positie.	"Dit evaluatie-onderzoek betekent dat mijn werk wordt gecontroleerd". "Dit evaluatie-onderzoek is gevaarlijk. Als anderen de uitkomst in handen krijgen....." "Ik vind niet dat we de vuile was buiten moeten hangen". "Wat gebeurt er met de uitkomsten?"
Wantrouwen t.o.v. de voortzetting	"Gaan ze met de uitkomst ook echt iets doen?"
Kosten wegen zwaarder dan de baten	"Is zo'n onderzoek wel al die moeite waard?"
Neutraal	"Baat het niet, het schaadt niet".
Detail-bezwaren t.a.v. de uitvoering.	"Ik zie dit onderzoek wel zitten, maar....."
Suggesties ter verbetering.	"Ik zou nog meer voordeel hebben bij het onderzoek als.....".
Instemming	"Ik vind het een prima onderzoeks-voorstel".

Soms is het moeilijk er achter te komen hoe de diverse partijen tegen het voorgenomen evaluatie-onderzoek en de doelen aankijken. Rechtstreeks vragen is niet altijd mogelijk. Maar zelfs als dat wel kan is het maar de vraag of je de "echte" antwoorden krijgt.

U kunt dan:

- a. Afgaan op het verleden: is die partij gewend beslissingen te nemen op basis van veel informatie? Wat heeft die partij vroeger over dergelijke zaken gezegd of geschreven?
- b. Afgaan op anderen: wat denken anderen, die partij X kennen, dat hij of zij ervan zal vinden.
- c. Naar de positie en belangen van die partij kijken. Verplaats u in diens positie en vraag u af: zou ik in diens positie dit evaluatie-onderzoek aantrekkelijk vinden of niet? Let erop dat mensen over het algemeen evaluatie-onderzoek sneller als controle zullen ervaren dan als iets aantrekkelijks. En mensen met een lage positie in de organisatie zullen het niet alleen snel als controle zien, maar er ook nog de nodige wantrouwen tegen hebben: "zal "hoog" iets doen met de uitkomsten".

Samenvattend moet u een inschatting kunnen geven omtrent de kans dat die andere partij iets gaat doen met de onderzoeksgegevens.

Als die taxatie positief uitvalt (er is een grote kans dat die ander iets gaat doen met de uitkomsten) is er niets aan de hand en kunt u doorgaan naar stap 3.

Valt de inschatting negatief uit dan moet u, voor u doorgaat naar stap 3., eerst even bij uzelf te rade gaan: hoeveel water bent u bereid bij uw onderzoeks-wijn te doen?

2.3. Bent u bereid (en in staat) om te onderhandelen?

Als u bereid bent om met andere partijen, die negatief (zullen) staan t.o.v. het evaluatie-onderzoek, te onderhandelen, is het wellicht mogelijk om de negatieve houding van die ander om te buigen in een meer positieve. Dit vergroot de kans dat de ander iets gaat doen met de uitkomsten.

Het zal zaak zijn te achterhalen waar de weerstanden en twijfels van die ander uit bestaan en daar vervolgens oplossingen voor te bedenken waar ook u vrede mee hebt. Onderhandelingspunten kunnen zijn:

1. Het moment waarop het onderzoek wordt gedaan. De een zegt dat de tijd er rijp voor is, de ander niet.
2. Het moment waarop de uitkomsten beschikbaar moeten zijn.

3. De mate van openbaarheid van de uitkomsten. Wie krijgt de uitkomsten onder ogen?
4. De mate van invloed die betrokkenen hebben op het onderzoek. Met andere woorden wie zit er in een begeleidingscommissie?
5. Het geld en de menskracht die er mee gemoeid zijn.
6. En verder alle keuzes die straks in deze handleiding aan de orde komen: keuze van onderzoekspopulatie, keuze van steekproef grootte, formulering van enquête-vragen.

Probeer compromissen te verzinnen op dergelijke punten.

Probeer die ander iets aan te bieden:

- Aan welk soort informatie heeft die ander behoefte? Kunt u dat meteen meenemen.
- Vallen de investeringen (tijd en geld) aan te passen aan de wensen van die ander?
- Kunt u die ander publiciteitsmogelijkheden aanbieden? Bijvoorbeeld omdat hij het rapport straks aan de pers presenteert.
- Kunt u hem/haar een plaats in de onderzoeksbegeleidingscommissie aanbieden?
- Kunt u aanbieden dat die ander invloed heeft, al dan niet via die begeleidingscommissie, op diverse onderzoeksbeslissingen? (formuleren van enquête-vragen etc.)

We gaan er vanuit dat u niet alleen bereid bent om te onderhandelen maar ook dat u daartoe in de positie bent. Als U geen invloed kunt uitoefenen op bovenstaande punten (omdat bijvoorbeeld iemand anders over het budget etc. beslist), staat u voor de keuze om daar iets aan te gaan doen (voordat u gaat onderzoeken) of nu door te gaan naar stap 3.

3. MOET U DE EVALUATIEDOELEN EN DOELGROEPEN BIJSTELLEN? MOET U HET HELE IDEE OM TE EVALUEREN OVERBOORD ZETTEN?

Voor u verder gaat is het nu zaak conclusies te trekken naar aanleiding van het voorafgaande. De volgende beslissingen zijn mogelijk:

1. U beslist om niets te veranderen.
De beslissing om een evaluatie-onderzoek te doen, de keuze van de doelen en doelgroepen (zie schema 1) lijkt u perfect na de controle die u in stap 2 hebt uitgevoerd. Want, zo luidt uw inschatting, de diverse doelgroepen staan positief ten opzichte van het evaluatie-onderzoek en hetgeen u met die evaluatie wilt bereiken (de evaluatiedoelen): "ze zien het als een aantrekkelijke ruil, dus ik ga gewoon door".
2. U beslist om alleen de prioriteit-stelling te veranderen en/of de doelgroepen-omschrijving verder uit te splitsen.
Na stap 2 kunt u tot de conclusie komen dat de prioriteitsstelling ("het eerste doel, de eerste doelgroep waarvoor ik het onderzoek doe is..., de tweede ...) veranderd moet worden.
Zo kan het zijn dat u merkt dat "de" doelgroep AVM niet bestaat, maar dat u ten opzichte van diverse (sub-)doelgroepen AVM andere doelen wilt stellen en/of een andere positie inneemt.
Er valt te denken aan een onderscheid tussen:
 - Part-timers of full-timers;
 - Wel gemotiveerd of niet gemotiveerd;
 - Wel of niet zelfstandig opererend;
 - Veel of weinig kennis/ervaring;
 - Wel of niet geïsoleerd in het korps;
 - etc.
3. U beslist om iets te veranderen aan de doelen en/of doelgroep-keuzes uit stap 1 (schema 1).
Misschien vindt u dat er doelen bij of doelen wegmoeten, maar de conclusie kan ook zijn dat u anders met de doelen om zult gaan:
 - U houdt ze vaag, maar laat ze concretiseren door een andere partij.
 - Uw doel is bijvoorbeeld "De korpschef moet tevreden zijn over het project" en u gaat hem vragen "wanneer bent u tevreden" (zie ook o.a. stap 5). Vanuit de onderhandelingsbenadering een goede zet die tevens de kans verhoogt dat hij na het onderzoek ook iets gaat doen (als blijkt dat zijn grens gehaald is door het project).
 - U maakt de doelen vager, om te voorkomen dat u te kwetsbaar wordt.

- U maakt de doelen zelf concreter en stopt er meer voordelen voor de andere partij in
- U laat een aantal doelen onder tafel en formuleert ze niet expliciet.

Ook de doelgroep-keuzes kunnen herziening behoeven. Een aantal eraf, een aantal erbij. Waarschijnlijk tast dit ook uw prioriteitenstelling aan.

4. U beslist op welke manier die andere partij betrokken zal worden bij het opzetten en uitvoeren van het evaluatie-onderzoek.

5. U beslist dat niet u, maar een ander het evaluatie-onderzoek moet doen. Het is mogelijk dat andere partijen weinig vertrouwen hebben in het onderzoek en dus ook niets met de uitkomsten zullen doen als ú dit onderzoek doet.

Zeker als u in een laag-positie zit, is die kans aanwezig. Wanneer hetzelfde onderzoek, door iemand wordt gedaan die door de ander op dit punt wel wordt vertrouwd ("de objectieve deskundige buitenstaander") is de kans groter dat er ook iets met de resultaten gebeurt. Soms kan het handig zijn om aan die ander te vragen wat hij/zij goede onderzoekers (bureaus) vindt, om vervolgens het onderzoek door die persoon te laten doen.

Een variant hierop is om een begeleidingscommissie samen te stellen waar de diverse partijen, die u wilt veranderen via het onderzoek, inzitten, zodat ze meer "vastgeplakt" zitten aan de uitkomsten van het onderzoek.

6. U beslist om geheel af te zien van het idee om via een evaluatie-onderzoek een andere partij te beïnvloeden. Zo'n situatie kan ontstaan, omdat die andere partij helemaal niets ziet in evaluatie-onderzoek, of omdat die ander zich er toch niets van aan hoeft/zal trekken. Of, omdat u vermoedt dat het evaluatie-onderzoek lang zal duren en door die ander alleen maar gebruikt zal worden om in de tussentijd niets te doen ("zolang het onderzoek loopt.....").

**4. WELKE UITSPRAKEN WILT U KUNNEN DOEN NA HET ONDERZOEK?
WELKE BESLISSINGEN ZOUDEN ER GENOMEN MOETEN WORDEN?**

U weet waarom en voor wie u evalueert.

U hebt zich afgevraagd hoe groot de kans is dat andere partijen zich laten beïnvloeden door de uitkomsten van uw evaluatie-onderzoek.

Dan wordt het nu tijd om (samen met anderen) te bepalen wat er met de uitkomsten van het onderzoek gaat gebeuren.

Het lijkt merkwaardig om al voor het uitvoeren van het evaluatie-onderzoek vast te stellen wat er met de uitkomsten moet gebeuren. "Dat hangt van de onderzoeksuitkomsten af", zal menig een reageren.

Maar..... "welke uitkomsten er uit komen hangt mede af van de manier waarop we het onderzoek opzetten", is onze stelling.

Wij pleiten er voor om vóór het uitvoeren van het onderzoek vast te stellen wat er met een mogelijke uitkomst gaat gebeuren.

1. De discussie over "wat gaan we doen met de uitkomsten" krijgt u toch, is het niet vóór het onderzoek dan is het wel ná het onderzoek. Stelt u die discussie uit tot na het onderzoek, dan kan het zijn dat de betrokkenen er niet uitkomen en er geen beslissing wordt genomen. Jammer van de investeringen in het onderzoek. Komen de betrokkenen niet tot afspraken vóór het onderzoek, dan is dat misschien een reden om het hele onderzoek niet door te laten gaan, "want we zijn het er toch niet over eens wat we met de uitkomsten zullen doen". Met die beslissing wordt een onnodige investering bespaart.
2. Dit is een goede manier om een eventuele onderzoeker -of dat nu een extern onderzoeker is, een collega van het regio bureau een AVM of iemand van het LBVM- in "de teugels" te houden. Een onderzoeker heeft de neiging om, eenmaal op pad, steeds meer gegevens te willen. Dat kost tijd en geld. Maar het verzamelen van gegevens is voor u geen doel op zich, het moet U helpen bij het nemen van beslissingen. Als u dát in de gaten blijft houden hebt u misschien andere of minder gegevens nodig dan de onderzoeker van plan is te gaan verzamelen. Trouwens, als u zelf het onderzoek doet zult U ook in de verleiding komen "om dit gegeven ook even te verzamelen, of die vraag even in de vragenlijst op te nemen". De vraag "heb ik er iets aan voor mijn beslissing" kan dan verhelderend werken. Of anders geformuleerd: doe ik er ook iets mee (kán ik er iets mee?)

3. Te voorkomen dat de onderzoeker impliciet beleidsbeslissingen neemt.
Als u niet vooruit loopt op de uitkomsten doet de onderzoeker dat misschien wel. Hij komt met conclusies of aanbevelingen die U niet op prijs stelt, of zet het onderzoek zo op dat dit leidt tot bepaalde beslissingen. Beslissingen die U helemaal niet wilt nemen.

4.1. Beslissingen en uitspraken

U moet dus vantevoren (samen met anderen) nadenken over wat er gaat gebeuren met de uitkomsten van het onderzoek, maar daarmee hebben we u in een stevige patstelling gemanoeuvreerd. Want, wat u precies kunt doen met de uitkomsten, hangt uiteraard mede van de uitkomsten af. Volgens ons kan die vicieuze cirkel als volgt worden doorbroken:

1. U formuleert vantevoren welke uitspraken u zoudt willen doen na het onderzoek.
Wetenschappers spreken over hypothesen die getoetst moeten worden via het onderzoek.
Voorbeelden van uitspraken die u misschien wilt kunnen (of moet) doen zijn:
"Ik zou op basis van deze evaluatie de uitspraak willen kunnen doen dat:
.Het aantal slachtoffers van fietsdiefstal met x% is teruggelopen.
.Dit project niet meer dan x uren en y guldens kostte.
.Wat we bij een volgend project hetzelfde (of juist: anders) moeten aanpakken."
Doordat U uitspraken formuleert is het mogelijk straks het onderzoek gericht op te zetten.
2. U geeft aan welke beslissingen volgens u door wie genomen zouden moeten worden op grond van deze uitspraken.

Gewenste uitspraken en de beslissing die genomen moet worden, kunnen gekoppeld worden in een "als.....dan...." formulering. "Als blijkt dat het aantal fietsdiefstallen daalt (=uitspraak), dan gaan we door met het graveer-project" (=beslissing).
Natuurlijk is ook van belang wie die beslissing moet nemen: bent U degene die op grond van het onderzoek zelf de betreffende beleidsbeslissing neemt of is het een ander (=de evaluatiedoelgroep).

Schematisch komt dat er als volgt uit te zien:

Schema 3: Beslissingen en uitspraken

BESLISSING		UITSPRAAK
Welke beslissing moet er genomen worden?	Wie neemt die beslissing?	Welke uitspraak wilt U kunnen doen na afloop van het onderzoek?
Stoppen of door- gaan met de gra- veeractie?	Korpschef	"het aantal fietsen diefstallen daalt c.q. stijgt door de graveer- actie"
Stoppen of door- gaan met de huidige VM-folder?	Uzelf	"de folder wordt wel/ niet gebruikt"
.....		
.....		

Als de beslissing door een ander wordt genomen dan uzelf is het van belang te weten of die ander zijn/haar beslissing straks wenst te baseren op de door U beargumenteerde uitspraak. Misschien laat de korpschef zijn beslissing niet afhangen van het aantal fietsen dat is gestolen, maar van de tevredenheid bij het publiek omtrent de actie. Als dat zo is, dient U uitspraken te doen ten aanzien van die publiekstevredenheid.

4.2. Criteria formuleren

We kunnen nog een stapje verder gaan en criteria vaststellen. Dat wil zeggen dat we vantevoren vaststellen waar we de grens trekken, wannéer moeten bepaalde beslissingen genomen worden.

Bijvoorbeeld "als het aantal fietsdiefstallen in een jaar stijgt met 50% ten opzichte van het jaar ervoor, starten we opnieuw een graveeractie".

Schematisch wordt dat:

BESLISSINGEN		UITSPRAKEN	CRITERIA
welke	wie		
.....			
.....			

4.3. Onderhandelen over beslissingen, uitspraken en criteria

Het vaststellen van beslissingen, uitspraken en criteria leent zich uitstekend voor onderhandelingen met de betrokkenen. Door vantevoren met hen te praten over "voor welke beslissing staat u?" en "op welke gegevens wilt U uw beslissing baseren?" en "waar trekt u de grens?" wordt de kans vergroot dat die partij na het onderzoek ook iets gaat doen met de uitkomsten.

Zeker superieuren zullen zich van te voren niet graag willen vastleggen en zullen bij besprekingen vooraf steeds zeggen "wat ik ga doen, wat ik ga beslissen, hangt van de uitkomsten van uw af".

Het zal veel van uw gesprekstechniek en onderhandelingsbekwaamheid vergen om informatie bij die ander los te peuteren (met andere woorden hem of haar al wat te binden aan de uitkomsten).

Het kan helpen door te overdrijven en dan steeds nauwkeuriger te worden.

Bijvoorbeeld "als het aantal fietsdiefstallen daalt met 100%, wat doet u dan?" en daarna "als het diefstalpercentage zakt met 80%?".

Om op die manier de grenzen van de ander te weten te komen. Ook kan het handig zijn om de vraag om te draaien:

"Wanneer zou u beslissen om door te gaan met de graveeractie?".

Misschien is ook direct vragen mogelijk: "Wat zoudt u willen weten om zo'n beslissing te kunnen nemen?".

Goed luisteren en vriendelijk doorvragen is hier het geheim, vóór het onderzoek begint.

5. MAAKT U EEN PROCESEVALUATIE, EEN EFFECTEVALUATIE, OF BEIDE?

5.1. Algemeen

In de inleiding van dit handboek definieerden we het begrip evaluatie als: te weten komen hoe -en/of in hoeverre- de projectdoelen zijn gehaald. Een belangrijk onderdeel in deze definitie is de zinsnede "hoe -en/of in hoeverre-".

Kennelijk kan men bij een evaluatie naar twee dingen kijken:

- Ten eerste kan gekeken worden naar hetgeen gedaan is in het kader van een project en hoe die activiteiten uitgevoerd zijn. We noemen dit een procesevaluatie.
- Ten tweede kan gekeken worden naar hetgeen bereikt is door een project en dat kan vervolgens vergeleken worden met de gestelde doelen. Daarmee kan dan de vraag beantwoord worden in hoeverre de doelen in een project gehaald zijn. We noemen dit een effectevaluatie.*

Voorbeeld:

Een zojuist benoemde ambtenaar VM klopt aan bij het RBVM. Hij wil een anti-inbraakproject in zijn werkgebied starten en in het kader van dat project wil hij de volgende maatregelen of activiteiten uitvoeren:

- Het schrijven van een artikel in de plaatselijke krant, waarin gemeld wordt dat men bij de politie algemene informatie kan krijgen over inbraakpreventie (folder) en dat eventueel door de ambtenaar VM een individueel beveiligingsadvies gegeven kan worden.
- Het ter beschikking stellen aan de balie van het politiebureau van folders.
- Het op verzoek uitbrengen van individuele beveiligingsadviezen.
- Het houden van enkele lezingen in buurtcentra over inbraakpreventie ("Wat kan de burger zelf doen?").

Het doel dat de ambtenaar VM met deze activiteiten wil bereiken, formuleert hij als volgt: "er voor zorgen dat meer mensen goede technopreventieve voorzieningen aan hun woning aanbrengen, waardoor de kans op inbraak bij hen afneemt".

vervolgd >

*- Zie voor een omschrijving van de begrippen proces- en effectevaluatie ook de Werkmap VM, hoofdstuk Project- en Netwerkplanning pag.29.

We wijzen er op dat in de literatuur de begrippen proces- en effectevaluatie soms anders ingevuld worden dan wij hier doen. Elke auteur berijdt zo zijn eigen stokpaardjes en bij die gewoonte passen we ons maar al te graag aan.

< vervolg

De ambtenaar VM vraagt het RBVM zijn project te evalueren en aldus geschiedt. Syllabi, handboeken en werkmappen worden uit de kast getrokken en men besluit tot een proces- en een effectevaluatie.

Na veel heen en weer gepraat besluit men tenslotte dat de volgende vragen in de evaluatie centraal moeten staan:

Bij de procesevaluatie:

- Komt het artikel inderdaad in de krant? Op welke pagina? Hoeveel tijd kost het schrijven van het artikel?
- Hoeveel folders worden afgehaald op het politiebureau? Door wie? Leeftijd/geslacht van de afhalers? (wachtcommandant moet dat noteren). Hoe groot is het tijdsbeslag dat de baliekluiers op de wachtcommandant leggen? Problemen e.d. aan de balie?
- Hoeveel individuele beveiligingsadviezen worden gegeven? Hoeveel tijd kost dit de ambtenaar VM (splitsen naar reis- en adviestijd)?
- Hoeveel mensen bezoeken de lezingen? Hoeveel kosten de lezingen qua tijd (voorbereiding en lezing zelf) en geld (zaalhuur).

Bij de effectevaluatie*:

- Hoeveel mensen gaan naar aanleiding van respectievelijk de folder, het individueel beveiligingsadvies en de lezing (c.q. combinaties van deze drie activiteiten) over tot het installeren van goede technopreventieve voorzieningen aan hun woning.
- In hoeverre neemt hierdoor hun slachtofferkans af?

In dit voorbeeld is duidelijk te zien dat de procesevaluatie-vragen van een andere orde zijn dan de effectevaluatie-vragen. Daaruit volgt tevens dat voor de beantwoording van de procesevaluatie-vragen vaak andere gegevens en procedures nodig zullen zijn dan voor de beantwoording van de effectevaluatie-vragen.

Het verschil tussen proces en effectevaluatie is in bepaalde gevallen moeilijk te maken en doet soms wat geforceerd aan. We moeten ons daarom afvragen wat het nut van dit onderscheid is.

*- Reeds bij het voorbereiden van de evaluatie gaat men beseffen dat de effectevaluatie moeilijker is dan men dacht. Dit is ten eerste te wijten aan het nogal vage doel dat de ambtenaar VM geformuleert heeft. Ten tweede blijkt de effectevaluatie zeer moeilijk omdat een kettingreactie bewezen moet worden: voorlichting leidt tot installatie van technopreventieve voorzieningen en die leiden weer tot een verlaging van de slachtofferkans. We kunnen nu al voorspellen dat dit bewijs enorm moeilijk rond te krijgen zal zijn. We komen hier in dit hoofdstuk nog op terug.

Het antwoord is duidelijk te maken met een weegschaal. Op deze weegschaal zult u achteraf uw project moeten zien te wegen*.

- Enerzijds het proces: wat kostte het aan tijd, geld, menskracht, ellende, slapeloze nachten?
- Anderzijds het effect: wat is er bereikt, wat zou er gebeurd zijn als we dit project niet hadden gedaan?

Het belang van het onderscheid tussen proces- en effectevaluatie is dus dat een dergelijke kosten-baten afweging achteraf gemaakt kan worden.

Een voorbeeld aan de hand van een fietsgraveer-actie:

- Projectdoelen:
- De kans dat een gegraveerde fiets gestolen wordt moet x% lager zijn dan de kans dat een niet gegraveerde fiets gestolen wordt;
 - Aangiftebereidheid moet omhoog;
 - Aantal terug te bezorgen fietsen moet met y% omhoog (waarbij de stijging m.n. op het conto van het graveren geschreven moet kunnen worden).

- Effectevaluatie:
- Zijn er inderdaad minder (gegraveerde) fietsen gestolen?
 - Zijn er meer aangiften? (wel of niet "gegraveerde aangiften"?).
 - Zijn er meer (gegraveerde versus niet-gegraveerde) fietsen terugbezorgd?

- Procesevaluatie:
- Hoe verliep de graveeractie: deelnemers, verf, doofheid, stiften, etc.
 - Hoeveel kostte de hele graveer actie (geld/tijd);
 - Hoe verloopt de terugbezorging?
 - etc., etc.

Om een juiste kosten-baten afweging te maken, is het ook nodig om uit te rekenen hoeveel tijd en energie het korps voor het project toch al in fietsdiefstal investeerde. Misschien heeft het project niet veel méér energie gekost.

*- En als u die afweging niet wilt maken, dan zal er wel een andere partij zijn die dat wil. Denk bijvoorbeeld maar even aan de korpschef.

Samenvattend:

- Effectevaluatie is altijd gekoppeld aan de projectdoelen. Er wordt gekeken en gemeten in hoeverre ze bereikt zijn.
- Procesevaluatie is een beschrijving van de weg die gevolgd is om bij die doelen te komen.

Als laatste algemene opmerking bij de begrippen proces- en effectevaluatie kan nog vermeld worden dat een 100% pure procesevaluatie zelden nuttig is. Bijna altijd zal iemand dan namelijk de vraag stellen "allemaal leuk en aardig wat jullie gedaan hebben, maar wat heeft het nu opgeleverd, wat was het effect?"

Maar ook een 100% pure effectevaluatie heeft een vergelijkbaar nadeel. Men kan via een effectevaluatie alles te weten gekomen zijn over de effecten van een project, maar als u volstrekt niet weet hoe dat project is verlopen (nog extremer: of het project ooit gestart is), dan zit u altijd met de vraag door wat die effecten nu veroorzaakt zijn. Zo is het in de USA ooit eens voorgekomen dat ivoren toren wetenschappers de mooiste effecten hadden gemeten en op grond daarvan beargumenteerden hoe goed project X wel niet was. Helaas bleek bij nadere beschouwing dat project X al direct bij de start gestrand was door gebrek aan medewerking van de uitvoerders.

Kortom: voor pure procesevaluaties en pure effectevaluaties koopt u weinig. In de praktijk zal het bijna altijd gaan om evaluaties die meer aan de proceskant zitten of evaluaties die meer aan de effectkant zitten.

Aan de hand van de uitspraken die u na afloop van uw evaluatie wilt of moet kunnen doen, dient u zich nu de vraag stellen wat voor soort evaluatie (proces, effect, of beide) nodig is om deze uitspraken inderdaad naar aanleiding van de evaluatie te kunnen doen.

1. Een procesevaluatie is nodig als u vooral uitspraken wilt doen over de kosten van het project, over de manier waarop het gelopen is, als u wilt weten hoe bepaalde groepen, partijen, of mensen hebben meegewerkt (of niet), omdat u wilt leren hoe men in de toekomst zo'n project moet plannen, hoeveel tijd zoiets kost, etc.
2. Een effectevaluatie is nodig als u uitspraken wilt doen over het nut van het project. In hoeverre het heeft geholpen.
3. Vaak zijn beide soorten evaluatie nodig, omdat u twee soorten uitspraken wilt doen.

Het is belangrijk om vast te stellen wat voor soort evaluatie u gaat doen. Voor een procesevaluatie moet u namelijk vaak andere methoden gebruiken dan voor een effectevaluatie.

5.2. Een procesevaluatie

In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat een procesevaluatie wat eenvoudiger is dan een effectevaluatie. Bij een procesevaluatie zijn er minder valkuilen en daar komt nog bij dat (politie)ambtenaren meestal al heel veel procesevaluatie-achtige activiteiten uitvoeren (zaken vastleggen, tijdschrijven, boekhouden e.d.). Dit is ook de reden dat we aan de procesevaluatie in dit handboek minder aandacht zullen besteden
Toch een aantal praktische tips:

1. U kunt zelf als projectleider een journaal (dagboek) bijhouden.

Daarin schrijft u dan elke dag op wat er van uur tot uur gebeurde, welke problemen u tegenaangelopen bent en welke ideeën u op dat moment hebt om het de volgende keer beter te doen.

Deze methode kost weinig tijd. Vereist is slechts de discipline om steeds even voor uzelf het journaal in te vullen. In de meeste gevallen blijkt later dat het bijgehouden journaal zeer nuttig is. Kleine probleempjes, suggesties voor verbeteringen, tijdschrijven dat zijn allemaal dingen die u anders na een paar dagen al weer vergeten zou zijn. In zo'n journaal ligt het nu tenminste vast.

Als een financiële verantwoording achteraf noodzakelijk is, verdient het aanbeveling om in het journaal tevens alle kosten bij te houden. Een soort mini boekhouding dus.

Let wel: het journaal is iets dat u in eerste instantie alleen voor uzelf bijhoudt. Het mag dus best wat kladderig en persoonlijk gekleurd zijn.

2. Je kunt ook anderen die bij het project betrokken zijn, vragen een dergelijk journaal bij te houden. Bijvoorbeeld in de vorm van een voorgedrukte activiteitenlijst:

Naam uitvoerder	Omschrijving van de activiteit	Van/tot	Kosten	Opmerkingen (problemen en suggesties ter verbetering)
.....				
.....				
.....				

Van belang is dat die anderen dit soort lijstjes direct op de dag zelf invullen. Wacht u er te lang mee dan bent u al snel belangrijke en interessante zaken vergeten.

Een belangrijk nadeel van het systeem om anderen deze activiteitenlijstjes te laten invullen, is dat men zich gecontroleerd voelt.

Dit probleem is enigszins te ondervangen door die anderen ervan te overtuigen dat controle niet het doel is (blijft de vraag natuurlijk of ze u geloven....zou uzelf een hogere geloven?). Een goede oplossing kan ook zijn om de anderen een journaal te laten bijhouden alleen voor zichzelf (als geheugensteuntje). Na afloop van het project gaat u dan in de rol van evaluator bij de diverse journaal-invullers langs en u stelt ze vragen over het afgesloten project. Daarbij kunnen de geïnterviewden terugvallen op hun eigen journaal, maar de evaluator mag er niet in kijken.

3. Herhaaldelijke werkbesprekingen (tussenevaluaties) met betrokkenen

Deze derde manier van het organiseren van een procesevaluatie kost nauwelijks extra tijd. Tijdens de voorbereiding en uitvoering van een project houdt men immers normaliter ook al werkbesprekingen. Alles wat er in dit geval extra moet gebeuren is dat nu tijdens zo'n werkbespreking ook even teruggekeken wordt naar hetgeen tot dan toe gedaan is in het kader van het lopende project. De notulen van de werkbespreking zijn dan gelijk de proces-tussenevaluaties.

Natuurlijk verdient het wel aanbeveling om te zorgen voor enige systematiek: verzin dus ruim van te voren de vragen die u op elke werkbespreking beantwoord wilt zien en voer deze als agendapunten op. Stel steeds dezelfde vragen (een enquête gaat u immers ook niet totaal omgooien als u de helft van de mensen geënquêteerd hebt) en zorg dat de zaak steeds op eenzelfde wijze genotuleerd wordt.

Tenslotte nog twee tips die al vrij ver in de richting gaan van een effectevaluatie:

4. U kunt alle betrokken project uitvoerders vooraf laten opschrijven
 - a. hoe de situatie er nu (dus voor het project) uitziet
 - b. welke verwachtingen men heeft van zowel het gehele project als van de eigen rol die men in het project gaat spelen.

Als iedereen dat op een kladje opschrijft, hebt u daarmee in feite een soort voormeting in handen.

Deze werkwijze heeft een paar voordelen:

- De bestaande situatie wordt vastgelegd; al is het dan de situatie zoals die er volgens de betrokkenen uitziet.
- Men is in staat om heel vroegtijdig eventueel bestaande verwarring over verschillende doelen en verwachtingen op het spoor te komen. Daar kunt u beter vòòr het project achterkomen, dan tijdens de rit ("ohzijn we dààr mee bezig dat was nooit mijn bedoelingnee, dan haak ik af").
- De betrokkenen kunnen stoom afblazen.

5. Ongeveer hetzelfde kunt u vervolgens ook achteraf doen (tijdens het project en achteraf kan natuurlijk ook). Als het project afgelopen is laat u wederom alle betrokken uitvoerders opschrijven
- a. Hoe de situatie er na (of door) het project uitziet.
 - b. Wat er in het kader van het project allemaal gedaan is (door wie, wanneer, etc.).
 - c. Wat de totaal-indruk van iedereen is over de verloop van het project.

Een vergelijking tussen de voor het project geschreven kladjes, met de na het project geschreven kladjes, kan dienen als een effectevaluatie. Helemaal waterdicht is dit natuurlijk niet: u werkt immers met de (mogelijk zeer subjectieve en/of onjuiste) ideeën van de betrokken uitvoerders. Toch moet men goed beseffen dat het bij grootscheepse en dure slachtofferenquêtes voor en na een project in feite ook gaat om meningen van mensen. Door alle tabellen, correlaties, weeg- en herweegfactoren verliest men dat nog wel eens uit het oog.

Over de procesevaluatie willen we tot slot nog twee meer algemene opmerkingen maken:

- Zoals men in het voorgaande kan zien, is het ook bij een procesevaluatie vaak belangrijk om reeds ver van te voren te bedenken wat u nu precies van wie wilt weten, wil registreren, wil bijhouden.

Gaat u als evaluator daar pas na afloop van een project over nadenken, dan is het meestal te laat: men is zaken vergeten, heeft papieren weggegooid, heeft er geen zin meer in, etc.

Het verdient dus aanbeveling om ook als men alleen een procesevaluatie wil uitvoeren vooraf al een plannetje voor die procesevaluatie te maken. Minstens even belangrijk is het om ook een goed uitgewerkt (net)werkplan, of draaiboek voor het project te maken (vergelijk het onderdeel netwerkplanning in de stappen- of projectplanningsmethode). We kunnen zelfs zeggen dat

voor de procesevaluatie een goed uitgewerkt projectplan (netwerkplan, draaiboek) een vergelijkbare positie inneemt als de projectvoormeting bij een effectevaluatie (zie hoofdstuk 6: Evaluatiemodellen). Achteraf kan men dan immers het werkelijke projectverloop (proces) afzetten tegen de aanvankelijke plannen en daaruit kan men bijvoorbeeld leren wat er allemaal fout ging (in vergelijking tot de eerder gemaakte plannen).

- Over het algemeen blijken politiefunctionarissen redelijk goed te zijn in het houden van procesevaluaties. En dat is dan waarschijnlijk nog een flink understatement: van meet af aan wordt men bij de politie gedrild in het verantwoorden van uren en activiteiten en het beschrijven en vastleggen van hetgeen voorgevallen is.

Met die procesevaluatie zit het dus meestal wel snor. De ervaring leert echter dat één aspect stelselmatig te weinig aandacht krijgt: het "begeleidingsaspect". Hoe hebben de betrokken uitvoerders ("laag"; om terug te grijpen op de eerder door ons gebruikte begrippen) het project ervaren? Wat zijn hun wensen, ideeën en suggesties? Hoe kunnen we het hen de volgende keer meer naar de zin maken? Allemaal essentiële punten, want bij een volgend project is men vaak wel weer van "laag" afhankelijk. Probeer met andere woorden de veel door "hoog" gemaakte fout te vermijden om geen aandacht te schenken aan de werkvloer.

Met de voorgaande tips een aandachtspunten willen we vanaf hier de procesevaluatie verder laten voor wat hij is. In het vervolg van dit handboek zullen we vooral de effectevaluatie nader uitwerken, al zijn onderdelen van hetgeen we nog zullen behandelen natuurlijk soms ook best bruikbaar voor de procesevaluatie.

5.3. Een effectevaluatie

Effectevaluaties zijn niet bepaald eenvoudig. Dat komt vooral door het feit dat er minimaal van een soort tweetraps raket sprake is:

- In ieder geval moet u zicht hebben op de situatie die na het project bestaat
- waarna u vervolgens die situatie vergelijkt met het projectdoel dat u zich gesteld had.

Nog beter is het zelfs als er sprake is van een drietraps raket:

- De situatie voor het project kennen,
- de situatie na het project kennen,
- de na-situatie kunnen afzetten tegen de gestelde projectdoelen.

Een voorbeeld:

Een ambtenaar VM wil een uitspraak kunnen doen over het effect van zijn anti-vandalisme-project. Hij heeft de zaken doorwrocht aangepakt en wist dus dat je beter niet in het wildeweg met een project kan beginnen. Voor het project werd er door hem dan ook gekeken naar wat er nu precies aan de hand was. Via diverse bronnen achterhaalde hij dat er sprake was van 100 vernielingen per maand.

Hierop baseerde hij dan ook zijn projectdoel: het aantal vernielingen moet teruggebracht worden tot 75 vernielingen per maand.

Hij houdt zijn project en kijkt dan achteraf wederom naar de vandalismecijfers: het blijken er nog 80 per maand te zijn. Het effect van zijn project is dus*:

- | | |
|------------------------------|------------------------|
| - Situatie voor het project: | 100 vernielingen |
| - Situatie na het project: | 80 vernielingen |
| | <hr/> |
| - Effect project: | 20 vernielingen minder |

Het doel was dat er sprake moest zijn van 25 vernielingen minder. Dit doel is dus niet geheel gehaald.

We zien in dit voorbeeld dat het leuk is om een uitspraak te kunnen doen over het effect van een project (20 vernielingen minder), maar dat die uitspraak pas echt waarde krijgt als men die effectuitspraak af kan zetten tegen een gesteld doel (project slechts ten dele geslaagd, omdat er nog steeds 5 vernielingen teveel zijn). De projectdoelen hebben dus de essentiële functie van ijkpunt bij een effectevaluatie.

*- In feite kan dit niet zo simpel gesteld worden. We gaan daar in hoofdstuk 6 (evaluatiemodellen) nog nader op in.

De effectevaluatie blijkt veelal zo moeilijk, omdat niet alleen het achterhalen en "bewijzen" van een effect ten gevolge van een project problematisch is (hier komen we in het hoofdstuk over evaluatiemodellen nog op terug), maar omdat daarnaast ook nog evaluatietechnisch goede projectdoelen vereist zijn*.

Vandaar ook dat het merendeel van de onderstaande voorwaarden die aan een effectevaluatie gesteld worden, handelen over de projectdoelen.

5.4. Drie eisen bij een effectevaluatie

Een goede effectevaluatie is slechts mogelijk als er aan drie eisen is voldaan:

Voorwaarde 1: Effectevaluatie kan alleen met concrete projectdoelen

We kunnen de effecten van een project alleen meten als de doelen voor het project concreet zijn geformuleerd. Daar ontbreekt het vaak aan.

1. Veel projectdoelen zijn geformuleerd in termen van activiteiten in plaats van in eindtermen. Bijvoorbeeld:
"het bevorderen van....."
"het stimuleren van....."
"het aanzetten tot....."

Dat is niet juist, omdat men niet aangeeft wat er uit dat "bevorderen", uit dat "stimuleren" en uit dat "aanzetten" moet komen. Wat is het resultaat, wat is het effect? Dát moet omschreven worden. Bijvoorbeeld:
"AVM'ers weten wat het woord kruistabel betekent"
"60% van de fietsen zijn gegraveerd"

2. Veel projectdoelen zijn geformuleerd in vage termen. Bijvoorbeeld:
"een betere relatie tussen politie en publiek".
Het wordt heel lastig om later bij het evaluatie onderzoek zo'n projectdoel te meten.

*- Voor de goede orde merken we op dat wij hier -sterker dan veel andere auteurs meestal doen- de nadruk leggen op projectdoelen. We doen dat omdat we vinden dat projectdoelen meer voordelen hebben. Projectdoelen zijn ook handig -zo niet essentieel- bij het opzetten en uitvoeren van een VM-project (zie de VM-stappenmethode/Projectplanningsmethode).

Toch beseffen we heel goed dat glasheldere en goed meetbare projectdoelen soms ook nadelen hebben. Uit tactische overwegingen kan het handig zijn om doelen meer in het vage te houden (dan is iedereen ervoor, is men eerder bereid tot steun e.d.; vergelijk hier onze opmerkingen bij stap 3). U zult hier als dus vaak moeten schipperen tussen uw rol van (technische) projectevaluator en (tactische) projectorganisator. Het kan in dat geval een idee zijn om externe en interne projectdoelen te hanteren: naar de buitenwereld toe gebruikt u wat vagere en algemenere doelen (tactiek), maar intern heeft u die vage doelen glashelder en goed meetbaar geconcretiseerd op een (geheim) lijstje staan.

In wetenschappelijk onderzoek wordt dan gesteld dat de onderzoeker zo'n doel moet "operationaliseren", dat wil zeggen concreet moet maken. De onderzoeker operationaliseert dan het hierboven gestelde doel. Bijvoorbeeld tot:

"de politie ontvangt meer bedankbriefjes van het publiek".

Als er te vage doelen zijn geformuleerd bij het opzetten van het project en als men daar pas tijdens de rit achterkomt, dan zit er weinig anders op dan die vage doelen tijdens de rit te operationaliseren. Dat is echter niet zonder gevaar. Een doel kan namelijk op diverse manieren geoperationaliseerd worden en als u dat op een bepaalde manier doet, kan een ander na de evaluatie roepen: "Ja, maar dat vind ik een slechte operationalisatie; wat zegt dat nou, het aantal bedankbriefjes; neen, ik vind dat er gelet moet worden op het aantal aangiften".

De les zal duidelijk zijn: zorg (als het even kan!) voor concrete geoperationaliseerde projectdoelen. Bekijk dan wat er met de evaluatie voor welke partijen bereikt moet worden en ga met die partijen overleggen over de operationalisering van de projectdoelen.

Voorbeeld:

U wilt met uw evaluatie o.a. bereiken dat een belangrijke chef overtuigd wordt van het feit dat door uw project "de relatie politie-publiek" verbeterd is. Nu kunt u natuurlijk zelf aan de slag gaan om dit projectdoel te operationaliseren. Bijvoorbeeld tot: "de politie ontvangt meer bedankbriefjes", of "er staan meer positieve ingezonden brieven in krant A". Maar -zoals we al zagen- misschien vindt de desbetreffende chef dit soort zaken volstrekt niet interessant en let hij veel meer op tsja, waar zou hij eigenlijk op letten?

Het handigste is dus om eerst eens een gesprekje met die belangrijke chef te arrangeren en om in dat gesprek te achterhalen wat de beste man of vrouw nu eigenlijk belangrijk vindt. Waar hij op let (of vraag het zijn naaste medewerkers).

De "domme august aanpak" wil hier nog wel eens zijn vruchten afwerpen: "Geachte chef, ik heb lang niet zoveel kaas gegeten van evalueren als u, waar moet ik bij mijn evaluatie nu eigenlijk op letten? Wat moet ik meten, registreren, in de gaten houden....?"

Voorwaarde 2: Effectevaluatie kan alleen met een goede
doel-middelen-keten per project

In een project wil men zelden één doel bereiken.
Meestal is er sprake van één hoofddoel en diverse
subdoelen.

Door eerst de subdoelen te realiseren, gokt men erop dat
het hoofddoel wordt gehaald. Daarbij moet er echter wel
voor gezorgd worden dat men aangeeft wat de relatie is
tussen de diverse subdoelen en het hoofddoel van een
project.

Anders zegt iemand na het evaluatie-onderzoek:

"Ja, er zijn wel genoeg fietsen gegraveerd, maar in
hoeverre draagt dit bij tot het hoofddoel, 10% minder
fietsdiefstallen?"

Want, als er 10% minder fietsdiefstallen zijn, komt dat
dan door het graveren?

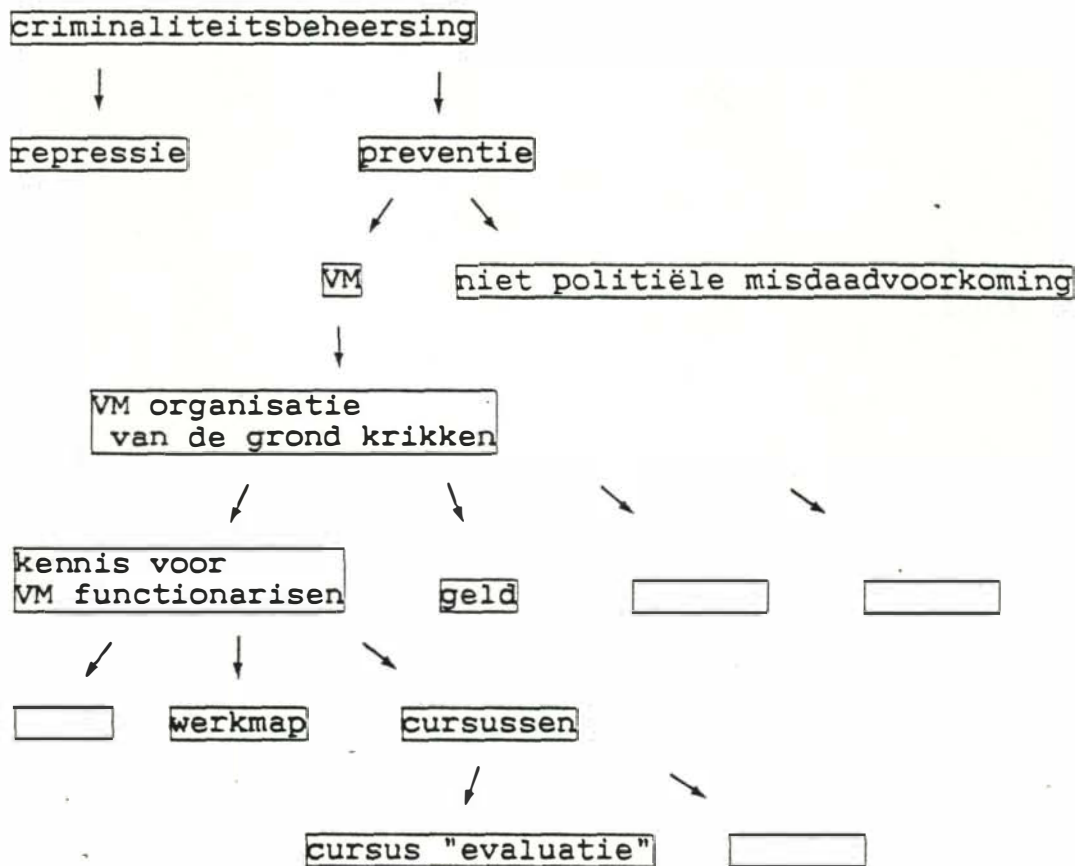
In het onderstaande schema is zo'n hoofddoel met subdoelen
-in de vorm van een aantal kreten- aangegeven.

Bovenaan "het hoofddoel waarnaar wij allen streven":
criminaliteitsbeheersing. Om dit doel te bereiken kunnen
meerdere middelen ingezet worden (c.q. subdoelen
geformuleerd worden).

Eén daarvan is preventie. Preventie ontstaat echter niet
"zo maar".

Een van de middelen om er voor te zorgen dat er meer aan
preventie gedaan wordt, is VM. Maar ook VM begint niet zo
maar vanzelf spontaan te draaien. Daarvoor is een
organisatie nodig en binnen die organisatie is kennis
nodig en één van de middelen daarvoor zijn cursussen en
één van die cursussen is een cursus over evaluatie.

Schema 4: Voorbeeld van een (globale) doel-middelen-keten



De kreten uit schema 4 kunnen we eigenlijk nauwelijks doelen noemen. Daarvoor zijn ze nog te vaag.

Waar het hier echter om gaat is dat we zien dat er een rangorde in de kreten zit.

We zien dat de evaluatiecursus eigenlijk niet meer is dan één van de middelen om een hogerliggend doel te bereiken: meer kennis bij VM functionarissen (over.....)

En die grotere kennis, heeft weer tot doelen zo kunnen we de weg naar boven weer volgen.

Van de ene kant bekeken is iets een doel, van de andere kant een middel. Zo zijn bijvoorbeeld op een bepaald moment mensen in de weer geweest met het doel een evaluatiecursus te organiseren. Dezelfde cursus is echter een middel om kennis onder het schedeldak van VM functionarissen te hameren.*

*- Verspil dus nooit en te nimmer meer dan vijf seconden aan de discussie "is dit nu een middel, of een doel....of, eh.... een subdoel": iets kan tegelijkertijd zowel een middel als een doel zijn; het hangt er maar vanaf hoe je er tegenaan kijkt.

Voorwaarde 3: Effectevaluatie kan alleen als er criteria zijn geformuleerd

Bij stap 4 (uitspraken en beslissingen) zijn er waarschijnlijk al criteria geformuleerd. Met andere woorden: concrete "slaag of faal grenzen" die aan de projectdoelen zijn gekoppeld. Bijvoorbeeld: "het aantal aangiftes van fietsdiefstal in de tweede helft van 1985 moet 50% hoger zijn dan in de tweede helft van 1984" (50% is hier het criterium: bij 49% is het projectdoel niet gehaald, terwijl vanaf 50% het project geslaagd heet te zijn).

Als er tot op heden nog geen criteria geformuleerd zijn, moet dat alsnog gebeuren.

6. WELK EVALUATIEMODEL Kiest U?

Bij de keuze van een evaluatiemodel (naar Engels voorbeeld ook wel "design" genoemd) zijn de belangrijkste vragen:

- Hoeveel metingen voer ik uit en op welke momenten?
 - .Houd ik wel of niet één (of meer) voormeting(en)?
 - .Houd ik tussenmetingen en zo ja, hoeveel?
 - .Houd ik nameting(en)?
- Werk ik wel of niet met controlegroepen of -gebieden?

Notatiewijze evaluatiemodellen.

***** = De uitvoering van de maatregelen in een project.
Kortheidshalve spreken we over "een project".

Als er tussen de start en het eind van een project nog tussenmetingen plaatsvinden, geven we de start en het eind van het project als volgt aan:

***s** = start van het project
***e** = eind van het project

PV = meting voor het project (projectvoormeting)
Als er meer voormetingen zijn:
PV1 = eerste projectvoormeting
PV2 = tweede projectvoormeting
etc.

PN = meting na het project (projectnameting)
Als er meer nametingen zijn:
PN1 = eerste projectnameting
PN2 = tweede projectnameting
etc.

PT = meting tijdens de uitvoering van de maatregelen (tussenmeting)
Als er meer tussenmetingen zijn:
PT1 = eerste projecttussenmeting
PT2 = tweede projecttussenmeting

Dus bijvoorbeeld:

PV1 - PV2 - PV3 - ***s - PT1 - PT2 - *e** - PN1 - PN2
staat voor:

Eerst zijn er 3 voormetingen, dan start het project (*s), tijdens het project vinden er 2 tussenmetingen plaats, nadat het project afgesloten is (*e) volgen er nog 2 nametingen.

C = controle metingen
CV = controle voormeting
CT = controle tussenmeting (let wel: project speelt zich elders of in andere groep af!)

CN = controle nameting.

*- Fase C, stap 2 uit de projectplanningsmethode: vgl. het hoofdstuk Projectplanning/Netwerkplanning in de Werkmap: pag. 29.

ZES EVALUATIEMODELLEN

1. De huidige VM-praktijk: enkelvoudige nameting

Het evaluatiemodel dat in de VM praktijk het meest wordt toegepast bestaat uit één enkele nameting.

Men houdt een VM project en als dat afgesloten is, denkt men "o ja, nu moet ik nog evalueren":

★ - PN

Dit model resulteert bijna altijd in een simpele procesevaluatie.

Logisch: want een effectmeting is nauwelijks nog mogelijk, omdat de beginsituatie niet is vastgelegd. Daar komt dan meestal nog bij dat ook de projectdoelen niet -of zeer vaag- zijn geformuleerd en dat er dus zelfs geen ijkpunt aanwezig is waartegen men de eindsituatie kan afzetten. In dat geval (geen voormeting, geen -of vage- projectdoelen) rest nog slechts de mogelijkheid van een procesevaluatie achteraf, maar die zal dan meestal een nogal beperkt karakter dragen.

Het beste wat men immers nog kan doen, is teruggraven in de geschiedenis ("en hoe zat dat een jaar geleden mijnheer", "heeft u misschien nog gegevens van vorig jaar").

Gebruik dit model daarom alleen als u aan een eenvoudige procesevaluatie voldoende heeft.

2. Het doelbereikingsonderzoek

Een voorzichtige eerste mogelijkheid om uitspraken te doen die in de richting gaan van het aantonen van effecten van een project is het doelbereikingsonderzoek.

Voorafgaande aan de start van het project stellen we ons een projectdoel, compleet met criteria. Misschien dat we die doelen en criteria niet baseren op een onderzoek vóór het project (anders komen we terecht in de modellen die we hierna zullen behandelen), maar op:

- cijfers uit het buitenland
- landelijke gemiddelden
- cijfers van soortgelijke projecten
- onze natte vinger.

Vervolgens kunnen we achteraf bekijken in hoeverre het gestelde doel is gehaald (en de gemaakte kosten binnen de begroting zijn gebleven). Wordt het doel gehaald dan kunnen we overigens zelden zeggen dat dit komt door het project, al mag u dat natuurlijk wel suggereren.

Het grote voordeel van dit model is zijn simpelheid: vooraf hoeft er niets onderzocht te worden; er moet alleen een (achteraf meetbaar) projectdoel bepaald worden. Het model lijkt dan ook sterk op het eerste model. Een doelbereikingsonderzoek kan bijvoorbeeld bruikbaar zijn bij projecten die al vele malen gehouden zijn. In zo'n geval weet men langzamerhand wel wat er gebeurt en wat de effecten zullen zijn. Zie bijvoorbeeld de fietsgraveeracties. Als men A, B en C doet, dan scoort men altijd wel een "behandelingspercentage" van ongeveer 60% gegraveerde fietsen. Als doel stellen we ons dus: 60% van de fietsen moet gegraveerd zijn, achteraf kijken we of dit gehaald is. Is dat percentage inderdaad gehaald dan heeft het Regionale Bureau VM er weer een succesje bij (het is dus slim om de doelen niet al te hoog te stellen). Als het doel niet gehaald wordt, geven we de ambtenaar VM de schuld.

3. Het VM ideaal model (?): een project voor- en nameting

In dit model wordt de beginsituatie wel vastgelegd. Er wordt dus een vooronderzoek* gedaan, voordat men met de uitvoering van het project start. Na het project volgt een nameting:

PV -  - PN

Velen van u zullen dit misschien als het ideale evaluatiemodel zien. Dit met als achtergrond de problemen die u heeft om AVM'ers duidelijk te maken dat het effect (succes) van VM alleen hard gemaakt kan worden als er een vergelijking mogelijk is tussen de situatie voor en de situatie na een VM behandeling.

In dat opzicht heeft u volkomen gelijk: het komt nog veel te vaak voor dat men pas na een project gaat nadenken over de vraag "hoe toon ik het effect van mijn project aan?"

Toch zitten er een paar zwakke kanten aan dit evaluatiemodel. De ernstige zwakte: de grote kans dat andere en/of toevallige factoren de zaak verstoren. Bijvoorbeeld:

Je organiseert een project om het aantal diefstallen uit auto's te verminderen in een deel van de regio x.

*- Dit vooronderzoek is in de Projectplanningsmethode terug te vinden als Fase B (onderzoek). Hier is dus wederom te zien hoe Projectplanning (zie Werkmap hoofdstuk) en Evaluatie in feite één geheel vormen. Het vooronderzoek dient immers twee doelen:

1. een betere onderbouwing van de in het project uit te voeren maatregelen
2. een evaluatie voormeting.

Voordat de actie losbarst, wordt een voormeting gehouden: er blijken in de maand voor het project 100 diefstallen geweest te zijn.

Na het project gaat men weer aan het tellen. De uitkomst: er blijken nu opeens 150 diefstallen per maand te zijn.....

Hoe kan dat nou?

Het antwoord is simpel: in dit geval ging het om een bekende badplaats aan de kust. De project voormeting (PV) werd in februari gehouden en de nameting (PN) in juli*. Dit soort problemen kan men trachten te ondervangen via de modellen die hierna volgen.

4. Het stottermodel: voor voor tijdens tijdens na na

Dit model verschilt in principe niet van het voorgaande; er zijn alleen veel meer metingen.

Je registreert bijvoorbeeld maandelijks een bepaald gegeven (stel: diefstal uit auto's).

Na een aantal voormetingen start het project -waarbij u tijdens het project vrolijk doorgaat met meten- en na het project zijn er ook nog een aantal metingen:

PV1 - PV2 - PV3 - *s - PT1 - PT2 - *e - PN1 - PN2 - PN3

Nog één stapje verder en u gaat (of nog beter: laat) een bepaald gegeven constant registreren, jaar in jaar uit.

In dat geval wordt het een stuk eenvoudiger om echt inhoud te geven aan het woord "beleid": als de termometer voor een bepaald delict een vooraf vastgestelde waarde overschrijdt, start men een project.

Dit in tegenstelling tot het thans nog veel toegepaste ad-hoc beleid (ah.....de diaserie "Buit eruit" is er, laten we maar eens wat aan diefstal uit auto's gaan doen).

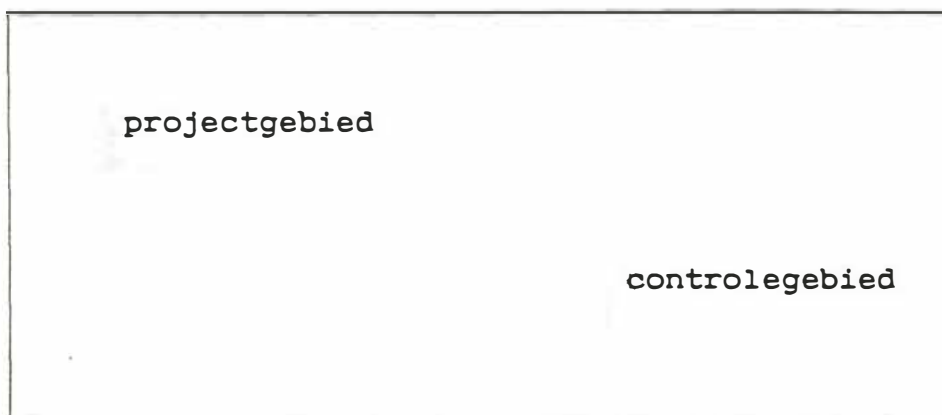
5. Het voor/na projectgroep/controlegroep model

Bij dit model tracht men te achterhalen wat er gebeurd zou zijn als het project er niet was geweest. Want misschien zou zonder het project het doel ook wel gehaald zijn, bijvoorbeeld door heel andere externe factoren (een maand heel slecht weer..... dus veel minder vandalisme). Het geheim van dit model is dat u ervoor zorgt de critici voor te zijn: u creeert een situatie met een project en eentje zonder.

Dit model heeft als basis een voor- en een nameting (vgl. model 3), maar extra is een controlegroep of -gebied.

*- We merken op dat een geslepen VM'er die heel hard een succesje nodig heeft, misschien best van dit gegeven gebruik zou kunnen maken door de PV in februari te houden en de PN in juli.

Men ziet dit model het beste voor zich, als men zich twee gebieden voorstelt (buurten, wijken, steden of regio's). Dus:

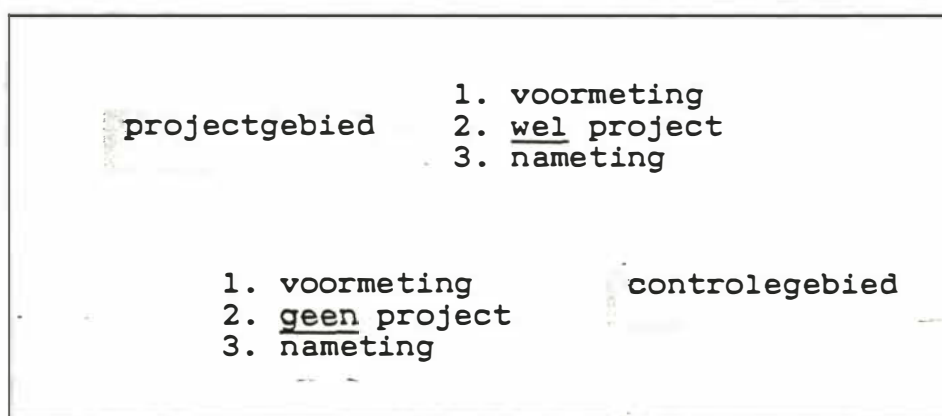


De twee gebieden zijn idealiter in elk opzicht gelijk (zelfde aantal inwoners, zelfde aantal vrouwen/mannen, zelfde leeftijdsopbouw, zelfde inkomen, autobezit, zelfde vormen -en omvang- criminaliteit, etc. etc.). Kortom: twee volledig identieke gebieden

Allereerst houdt men in beide gebieden een voormeting. Vervolgens start in één van de twee gebieden een project. In het andere gebied (het controle gebied) doet men niets. Na afloop houdt men in beide gebieden een nameting. Dus:

PV - ★ - PN
CV CN

In een tekening:



Dit evaluatiemodel heeft zijn wortels in de natuurwetenschappen. Van oudsher is dit model daar ontelbare keren toegepast.

Bijvoorbeeld:

Men neme 2 identieke potjes water.

Men houde in elk een termometer (PV en CV: het kwik stijgt tot 20 C in beide potjes).

Nu houdt men onder één potje een (project)gasvlam.

Tenslotte meet men weer de temperatuur (PN: potje met gasvlam 30 C; CN: potje zonder vlam 20 C).

Dus:

PV (= 20 C)	- *	- PN (= 30 C)	resultaat:	+ 10 C
CV (= 20 C)		CN (= 20 C)	resultaat:	<u>0 C</u>

effect gasvlam: + 10 C

Het lijkt misschien een kinderachtig voorbeeld. De kracht van dit model wordt echter duidelijk als we ons het volgende voorstellen:

Je hebt net in beide potjes voor de eerste keer de temperatuur gemeten. PV bleek 20 en CV bleek 20. Niets bizonders.....

Maar nu gaat het mis! Een of andere idioot draait alle verwarmingen vol open en terwijl het zweet op je voorhoofd begint te parelen, merk je dat de lucifers op zijn.....je krijgt de gasvlam niet aan. Tien minuten later lukt je dat eindelijk met een geleende aansteker. Doorweekt vervolg je het experiment: de gasvlam onder een van de potjes.....de termometers.....de uitkomst: het potje zonder vlam 25 C, het potje met vlam 35 C. Dus:

PV (= 20 C)	- *	- PN (= 35 C)	resultaat:	+ 15 C
CV (= 20 C)		CN (= 25 C)	resultaat:	<u>+ 5 C</u>

effect gasvlam: + 10 C

Ondanks het feit dat kennelijk door het opendraaien van de verwarming de temperatuur in beide potjes gestegen is, blijk je nog steeds in staat te zijn om te bewijzen dat het effect van de gasvlam (=jouw inbreng) een temperatuurstijging van 10 C ten gevolge had.

Die ene ouwe zeur die steeds weer beweert "dat het ergens anders door komt" (de verwarming, de zon, de mistral), kan u dus niet onderuit halen.

Vanuit de methodologie moeten we u nog voor een veel gemaakte fout behoeden: als u goed naar de voorbeelden kijkt, ziet u dat we de conclusie baseren op de verschillen tussen voor en nameting. We trekken die twee verschillen van elkaar af (respectievelijk: 15 minus 5 = 10).

Dat is de enige goede berekeningswijze!

Je werkt met het relatieve verschil; het verschil der verschillen.

Je mag nooit alleen de twee nametingen van elkaar aftrekken. In dat geval hebben immers de twee voormetingen geen enkele zin*.

Nu kunt u zich de vraag stellen hoe men potjes, gasvlammen en verwarmingen naar de VM praktijk moet vertalen. Zo moeilijk is dat echter niet.

- Twee identieke wijken, of steden (de potjes).
- Een buurtpreventieproject in één wijk, of stad (de gasvlam).

Voorbeeld:

In stad X start een buurtpreventieproject. Vooralsnog ziet alleen de wijk Kijkduin er brood in. In de wijk Domburg haakt men af. Nu zijn toevallig (sic) Kijkduin en Domburg bijna identieke wijken: ze zijn even groot, hebben evenveel inwoners en eenzelfde type inwoners, de plaatjes van de criminaliteit zijn hetzelfde, zelfs de twee districts bureaus van de politie zijn hetzelfde (bouwjaar 1812, lekkend dak, onleefbaar). Het RBVM dat het buurtpreventieproject initieert ziet het als een "pilot project" en stopt er dan ook flink wat werk in: zowel in Kijkduin als in Domburg worden de criminaliteitscijfers opnieuw grondig bekeken en geactualiseerd en in beide wijken wordt een opinie-onderzoek gehouden ("wat vindt u van"). Vervolgens start de buurtpreventie-actie in Kijkduin. Een jaartje later wordt weer in beide wijken een opinie-onderzoek gehouden en worden de laatste criminaliteitscijfers op een rijtje gezet.

vervolgd >

*- En men vervalt daarmee in alle bezwaren die kleven aan het als eerste behandelde model. Voor de doorbijters: met betrekking tot deze methodologische valkuil is een artikel van Fiseliërs interessant. De titel van Fiseliërs betoog maakt al duidelijk wie hier zijn inziens dit soort fouten gemaakt heeft: J.P.S. Fiseliërs: "Schijn bedriegt: de quasi-experimenten van het WODC". In: Delict en delinquent 13 (1983), afl. 10, pag. 886-898.

< vervolg:

Schematisch samengevat laten de uitkomsten het volgende beeld zien:

WIJK		VOORMETING 1986	NAMETING 1987
Kijkduin	Omvang crim.	100	50
	Oordeel over politie	--	++
Domburg	Omvang crim.	100	120
	Oordeel over politie	--	-

De conclusie spreekt bijna voor zich: zonder buurtpreventieproject zou de criminaliteit verder gestegen zijn en zou het oordeel over de politie nog steeds negatief zijn. En dat ondanks het feit dat in de hele gemeente (dus zowel in de wijken Kijkduin als Domburg) ook het nieuwe paradepaard van de hoofdcommissaris werd ingevoerd: een ingrijpende reorganisatie van de executieve dienst. Wat voor effect deze reorganisatie ook gehad heeft (daar is op grond van de voorgaande gegevens weinig over te zeggen), toch blijkt keihard dat het buurtpreventieproject een zelfstandig effect heeft gehad.

Toch zijn er wel een paar problemen. We hebben er drie voor u.

1. Twee identieke wijken of steden, met identieke mensen en (criminaliteits-) problemen, bestaan niet. Iets algemener gesteld: twee identieke onderzoekspopulaties* bestaan niet.

Vandaar ook dat -waar men in de natuurwetenschappen spreekt van experimenten- men het in de sociale wetenschappen (uw terrein) heeft over quasi experimenten.

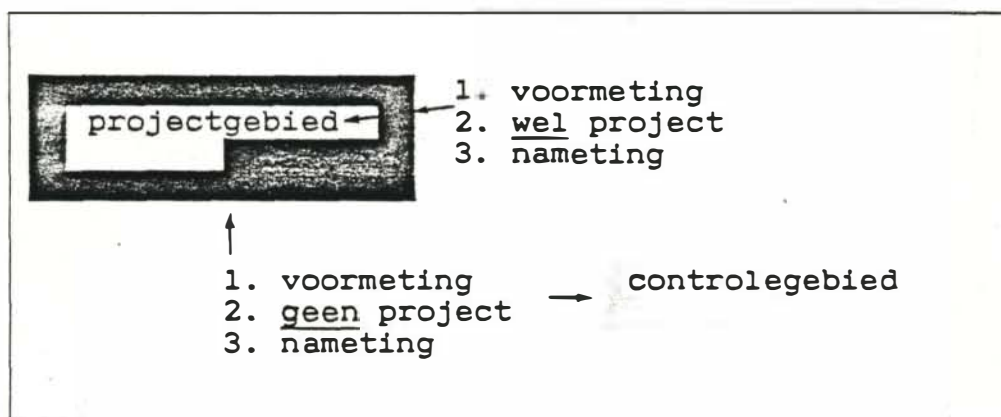
Dat wil zeggen: men werkt gewoon met voor en nametingen, met project en controlegroepen/gebieden en tracht er voor te zorgen dat de verschillende onderzoekspopulaties (zowel voor en na, als project en controle) zo veel mogelijk op elkaar lijken voor wat betreft de in dat geval belangrijke kenmerken. We roeien dus maar met de riemen die we hebben.

*- Op het begrip onderzoekspopulatie gaan we in het hierna volgende hoofdstuk nader in. Daar definiëren we de onderzoekspopulatie als: "de verzameling eenheden voor welke de onderzoeker de resultaten van het onderzoek wil laten gelden. Die eenheden kunnen individuen zijn (een namenlijst), maar ook schoolklassen, gezinnen, bedrijven, winkels, landen, etc.

In ieder geval is het belangrijk om tenminste bij voor en nameting te trachten precies dezelfde populaties te onderzoeken. In dat geval enquêteert u dus bijvoorbeeld twee keer dezelfde mensen (de eerste keer vooraf in controle en experiment gebied, de tweede keer achteraf in controle en experiment gebied). Vandaar ook de volgende logische tip: bewaar altijd namen en adressen van de mensen die u in een voormeting hebt ondervraagd, ze zullen u in de nameting zeker nog van pas komen! Er is overigens vaak een nog handiger oplossing mogelijk: steeds werken met een a-selecte steekproef uit de onderzoekspopulaties. We komen hier overigens in het hoofdstuk over de steekproef nog op terug

2. Voor wat betreft de project- en controlegroep is een verwant probleem dat deze twee in de (sociale) werkelijkheid nooit helemaal te scheiden zijn. Fietsbezitters uit een controlegebied gaan ook hun fiets graveren in het projectgebied, omdat Ome Piet (die woont in het projectgebied) zo boeiend en wervend kan vertellen over het thema fietsdiefstal, over de VM folder die hij in de bus kreeg en de graveeractie waaraan hij deelnam. De potjes uit het laboratorium, blijken in de VM praktijk met elkaar in verbinding te staan! Datzelfde geldt voor de project en controlegebieden. Daardoor raakt bijna elke evaluatie-onderzoeker die een uitspraak wil doen over het preventieve effect van een project in een worsteling verzeilt met wat men noemt "verplaatsingseffecten". Stel bijvoorbeeld de volgende situatie: Door een project zakt de criminaliteit in het projectgebied. Bijvoorbeeld omdat de daders van die criminaliteit het te moeilijk of te link vinden worden in het projectgebied. Ze verplaatsen echter hun activiteiten naar elders (bijv. naastgelegen buurten). Het wel of niet bestaan van dit verplaatsingseffect leidt al snel tot verhitte discussies. De organisator van het project zal het liefst het bestaan van zo'n verplaatsingseffect ontkennen, terwijl de tegenstanders van het project om het hardst zullen roepen dat het project in feite niets opgeleverd heeft: "okee.... de evaluatie heeft aangetoond dat de criminaliteit in het projectgebied flink gedaald is, terwijl de criminaliteit in het verderop gelegen identieke controle gebied wel verder is gestegen, maar dat zegt allemaal niets, want de criminaliteit is ten gevolge van een verplaatsingseffect juist enorm gestegen in de buurten rondom het projectgebied". Als u als evaluatie-onderzoeker deze kritiek wilt kunnen

pareren, zult u naast het project- en controle gebied ook nog eens extra de gebieden rondom het projectgebied in uw evaluatie moeten betrekken. In de onderstaande figuur zijn deze extra controle gebieden in zwart aangegeven.



Alleen via dit model kunt u de "verplaatsingscritici" (die hoogst waarschijnlijk wel een beetje gelijk zullen hebben) tegenspreken.

Hun stelling luidt immers (er van uitgaande dat de cijfers het aantal inbraken per gebied betreffen)::

	Voormeting	Nameting
Projectgebied	100	60
Omliggende buurten	100	160
Controle gebied elders	100	110

En daarop luidt uw op onderzoek gebaseerde keiharde weerwoord dan:

	Voormeting	Nameting
Projectgebied	100	60
Omliggende buurten	100	120
Controle gebied elders	100	110

Er lijkt met andere woorden sprake te zijn van een gering verplaatsingseffect. Per saldo heeft het project echter toch winst opgeleverd.

Aan dit voorbeeld ziet men overigens dat die vervelende critici de evaluatie-onderzoeker dwingen om zijn onderzoek steeds grootscheepser op te zetten en dan hebben we het in dit voorbeeld nog maar gehad over één soort verplaatsingseffect (niet over verplaatsing naar andere vormen van criminaliteit bijv.).

De sociale werkelijkheid waarin u uw evaluatie moet uitvoeren is dus vele malen complexer dan een stel laboratorium potjes. Als u alle mogelijke kritiek voor wilt blijven, vereist dat een evaluatie-onderzoek dat zo omvangrijk zou zijn dat u er zeker 100 werkloze academici weer mee aan de slag zou kunnen helpen. Dat is natuurlijk niet reëel en u zult dus zelf moeten kiezen hoe perfect uw evaluatiemodel moet zijn. En dat is afhankelijk van de in de eerste stappen gestelde vragen" wat wilt u met uw evaluatie bereiken en voor wie evalueert u?

3. Tenslotte is er als laatste nog een heel belangrijk ethisch probleem bij het project/controlegroep model. De controlegroep of het controlegebied is letterlijk proefkonijn. Ze hebben alleen maar de lasten (object van onderzoek zijn), maar niet de lusten (?)(object van politieactiviteit zijn).
"Beste politie-mijnheer/mevrouw, kan ik hier mijn fiets laten graveren?"....."Bent u gek meneer, u woont in het controlegebied; wegwezen en laat ik u nooit meer zien!".*

Samenvattend kunnen we zeggen dat het hier behandelde "voor/nameting met controlegroep model" een mooi en -als afweergeschut tegen critici- een sterk model is. Het is dan ook niet toevallig dat dit model bij evaluatie onderzoek heel veel wordt toegepast. Zie bijvoorbeeld de evaluaties van de WODC politie experimenten. In sommige indelingen noemen andere auteurs soms zelfs alleen dit model als een echt effect-onderzoek.

Van de drie problemen die aan dit model kleven, lijkt ons echter met name het derde probleem (de controle groep pikt het niet om alleen onderzoeks-proefkonijn te zijn) voor uitvoerders en beleidsmakers zeer essentieel.

Onder andere om deze reden zijn we op zoek gegaan naar een model waarin VM praktijk en evaluatietheorie beter gekoppeld zijn. En dat is tevens het laatste evaluatiemodel dat we zullen behandelen.

*- Overigens zou het écht erg worden als ook de brandweer last krijgt van de "evaluateritis": "BRAND!!"...."Waar?....oh daar, nee dat is ons controle gebied mevrouwetje.....".

6. Het schuifkaasmodel

Dit model lijkt vrij sterk op het voorgaande. Er wordt ook gewerkt met controle groepen (of gebieden). Een essentieel verschil is echter dat in dit model een controlegroep op een bepaald moment ook aan het project gaat deelnemen.

Men kan zich dit model als volgt voorstellen:

Er zijn een aantal gebieden (bijvoorbeeld buurten of wijken in een stad), waar iets aan delict x gedaan moet worden. Stel dat het om vier gebieden gaat.

Je begint met de gebruikelijke voormeting in alle vier de gebieden.*

Dan start men het project (dat laten we zeggen één maand duurt) in gebied A. De gebieden B, C en D zijn controle gebieden. Dan volgt de gebruikelijke nameting in alle vier de gebieden. Daarna schuift het project gebied B binnen. Na één maand project in gebied B volgen 4 nametingen (alleen de gebieden C en D zijn nu nog echte controle gebieden; in gebied A kan men het effect op iets langere termijn bekijken). Dan schuift het project naar gebied C etc.

Dus:

$$\begin{array}{rcl}
 PV - \boxed{*} - PN_1 & & \\
 CV & CN^1 = PV - \boxed{*} - PN_2 & \\
 CV & CN = CV & \\
 CV & CN = CV &
 \end{array}
 \qquad
 \begin{array}{rcl}
 & & PN_3 \\
 & & PN^3 \\
 & & PN^2 \\
 & & CN^1 = PV - \boxed{*} - PN^2
 \end{array}
 \qquad
 \begin{array}{rcl}
 & & PN_4 \\
 & & PN^4 \\
 & & PN^3 \\
 & & CN^1 = PV - \boxed{*} - PN^2
 \end{array}$$

Laat u niet afschrikken!

Het belangrijkste wat men ziet, is dat het project (=het sterretje) van het ene gebied naar het andere schuift (de sterretjes gaan van links boven naar rechts onder). Het aantal controlegebieden wordt in de loop der tijd steeds minder (ze komen allemaal aan de beurt).

Dit schuifkaasmodel heeft drie grote voordelen.

- Je kan redelijk hard aantonen wat het effect op korte en op langere termijn van een project is.
 - Je krijgt niet de situatie dat iedereen opeens met het project wil meedoen. Je kan immers zeggen "wacht nou nog even rustig, we komen eraan.....en omdat we leren van onze fouten krijgt u een "beter" project (smoes: dat wat we nu doen is een proefproject.....u krijgt de "echte" behandeling)".
- Ditzelfde argument kunt u overigens ook gebruiken tegenover "hogeren" die teveel ineens van u willen eisen.

*- Ook hier weer heeft deze voormeting niet alleen een evaluatie-technisch doel. Je kan er bijvoorbeeld ook uithalen welk gebied er "het ergste" aan toe is" (en dus prioriteit moet hebben).

- U bouwt tijdens de rit kennis op. Immers: u houdt een project, evalueert het en start vervolgens met een verbeterd project.
Ook dat evalueert u weer.....etc.
De verbeteringen worden dus direct uitgeprobeerd.*

Degenen die na de voorgaande modellen nog niet geheel verzadigd zijn, wijzen op twee Engelstalige publicaties die nog veel dieper ingaan op (onder andere!) evaluatiemodellen:

- Thomas D. Cook en Donald T. Campbell:
Quasi-Experimentation (Design and Analysis Issues for Field Setting), Boston 1979.
Een erg technisch boek van maar liefst 400 pagina's. Het is echter h t standaardwerk op evaluatiegebied. Dat komt overigens ook in de prijs tot uiting: f 105,-
- Carol H. Weiss: Evaluation Research (Methods of Assessing Program Effectiveness), New Jersey, 1972.
Een veel toegankelijker boekje van 160 pagina's. Een van de weinige boeken op dit terrein waarin ook ruim aandacht geschonken wordt aan de minder technische zaken rond evaluatie. Een nadeel is echter ook bij dit boek de prijs (f 66,-).
- Heeft beleid effect? Een rapport van de afdeling beleidsanalyse van het Ministerie van Financi en. Staatsuitgeverij, augustus 1984.

*- Het schuifkaasmodel past in dit opzicht dan ook prima binnen de gedachten die in de Oriënteringsnota VM ontwikkeld worden over kenniscumulatie (Oriënteringsnota VM, pag.17).. Het is waarschijnlijk de snelste variant hiervan.

Overigens moet opgemerkt worden dat het evaluatie-technisch een bezwaar is dat het project (al schuivend) van inhoud verandert (het project wordt immers verbeterd n.a.v. de voorgaande evaluatie). Strikt genomen meet men dus steeds het effect van iets anders (het tweede project is beter dan het eerste, etc.). Hier dient o.i. de praktijk voorrang te genieten boven de 100% perfecte evaluatietechniek. Men dient er echter bij het schuifkaasmodel terdege op te letten dat het evaluatieonderzoek qua opzet en inhoud niet verandert. Als dat gebeurt ben u immers bezig iets te meten met een qua lengte flexibele duimstok.

7. OVER WIE OF WAT WILT U UITSPRAKEN DOEN: ONDERZOEKSPOPULATIES

Stel dat u in een eerder stadium gezegd heeft dat u naar aanleiding van uw evaluatie-onderzoek een uitspraak wilt kunnen doen over "het percentage slachtoffers van fietsdiefstal".

Laten we vervolgens eens aannemen dat u deze omschrijving van de groep waar u een uitspraak over wilt doen niet nader specificceert. Dan zal het resultaat zijn dat u zich behoorlijk in de nesten werkt:

- u gaat bijvoorbeeld mensen ondervragen die helemaal geen fiets hebben (en die dus, per definitie geen slachtoffer van fietsdiefstal kunnen worden);
- u gaat misschien mensen ondervragen die op het moment van ondervragen wel in de regio rondfietsen, maar er niet wonen, terwijl uw project gericht was op de inwoners van uw regio (u ondervraagt dus de verkeerden met als resultaat "dat het vreemd genoeg lijkt alsof het project geen enkele invloed heeft gehad").

De vraag "over wie -of over wat- wil ik uitspraken doen" is dus essentieel.

Maar heel vaak is deze vraag minder eenvoudig te beantwoorden dan men op het eerste gezicht denkt:

Voorbeeld:

De ambtenaar VM te B. had aan iedereen waar de recherche was geweest om een inbraak op te nemen de VM inbraakbrochure met een begeleidende brief toegezonden. Hij kreeg daarop helaas maar weinig reacties en een dik jaar later wilde hij nu wel eens via een enquête achterhalen wat de mensen met die brochure deden. Hij kwam voor raad bij het RBVM, maar toen men zich aldaar over dit probleem (de RC sprak optimistisch over "deze uitdaging") boog, bleek het nog niet zo'n eenvoudige zaak te zijn om te bepalen wie er nu precies ondervraagd moest worden.

Er waren bij een gezin bijvoorbeeld diverse mogelijkheden: Pa had de brochure gelezen, Ma niet; Ma had het ding gelezen, maar Pa niet; Pa had de brochure gelezen en inderdaad iets aan inbraak-preventie gedaan, maar daar wist Ma weer niet vanaf; Zoon of dochter hadden gelezen

Daarnaast was er dan ook nog het probleem dat mensen die de brochure toegezonden hadden gekregen in de tussentijd verhuist waren en misschien in hun nieuwe huis alle wijze raad uit de brochure hadden nagevolgd (of nog in hun oude huis, maar dat de nieuwe bewoners dat niet wisten).....

Kortom, de vraag wie u nu eigenlijk precies moet ondervragen en over wie u dus uw uitspraken wilt (en kunt) doen is vaak lastiger te beantwoorden dan u denkt. Toch zult u deze vraag heel precies moeten kunnen beantwoorden.

Met andere woorden: u zult heel precies de onderzoekspopulatie(s) die in het evaluatie-onderzoek van belang zijn, moeten kunnen afbakenen.

DEFINITIE: De onderzoekspopulatie is de verzameling eenheden voor welke de onderzoeker (dat bent u dus) de resultaten van het onderzoek wil laten gelden. Die eenheden kunnen individuen zijn, maar ook schoolklassen, gezinnen, bedrijven, winkels, landen, etc.

Een paar voorbeelden van onderzoekspopulaties:

- Alle mensen ouder dan 15 jaar, die in de periode 1-1-1984 t/m 31-12-1984 in het bezit waren van een fiets en die in deze periode woonden in regio x.
- Alle gebruikers van een auto, die deze auto op 12-10-1983 parkeerden in het gebied x.
- Alle thans (=5-12-1984) nog bestaande huizen in de gemeente Z, die in de periode 1-1-1967 t/m 31-12-1983 voorzien zijn van de volgende bouwkundige beveiligingen: 1.....2.....etc.
- Alle politiefunctionarissen in de rang van adjudant of hoger in het korps X op 1 januari 1987.
- Alle mensen die op 12 maart 1985 werkzaam waren op de RBVM's van de regio's A, B, C en D.

Onderzoekspopulaties kunnen verder uitgesplitst worden in deelpopulaties.

Bijvoorbeeld bij de eerder genoemde populaties:

- Fietsbezitters waarvan de fiets gestolen werd.
- Fietsbezitters waarvan de fiets niet gestolen werd.
- Autobezitters die de auto niet afsloten.
- Autobezitters die de auto wel afsloten.
- Autobezitters die de auto wel afsloten, maar er zichtbaar waardevolle spullen in achterlieten.
- Huizen waarin wel ingebroken werd.
- etc.

Tenslotte kan nog opgemerkt worden dat het begrip onderzoekspopulatie heel vaak bijna hetzelfde zal zijn als "de doelgroep". Wat men in een project de doelgroep noemt, vormt meestal bij het evaluatieonderzoek de onderzoekspopulatie.

8. WELKE GEGEVENS HEEFT U NODIG?

Om de uitspraken die u wilt kunnen doen, te onderbouwen hebt u gegevens nodig over de gekozen onderzoekspopulatie(s).

Een paar voorbeelden van gegevens die men nodig zou kunnen hebben:

- het aantal slachtoffers van fietsdiefstal in 1981 en het aantal slachtoffers van fietsdiefstal in 1982;
- het totaal aantal uren dat door Piet en Klaas aan het project gewerkt is;
- de in het kader van project Z gemaakte kosten;
- het bij de politie aangegeven aantal inbraken in woningen in de wijk Kijkduin in 1986;
- het werkelijk aantal inbraken in woningen in de wijk Kijkduin in 1986;
- de in het driehoeksoverleg geuite meningen over criminaliteitspreventie.

Voordat u nu als een wilde het veld inrent om dit soort gegevens te gaan achterhalen, dient u zich eerst nog de volgende vraag te stellen:

8.1. Bestaan die gegevens al?

De vraag die u zich altijd eerst moet stellen luidt: zijn die gegevens die ik wil hebben, al eerder door een ander verzameld?

Het kan zijn dat het niet precies de gegevens zijn die u nodig heeft, maar dat u toch besluit om gebruik te maken van die bestaande gegevens, omdat:

- het goedkoper is dan zelf eigen gegevens te verzamelen;
- het gebruik maken van bestaande gegevens sneller gaat dan zelf op pad gaan.

Het gebruik maken van bestaande cijfers wordt desk-research genoemd: achter je bureau onderzoek doen. Denk aan cijfers van het WODC, CBS, het gemeentelijk bureau voor de statistiek, evaluatie-onderzoeken die door collega's in andere regio's zijn gedaan, meldkamergegevens, HKD-cijfers etc.

Natuurlijk gelden die cijfers niet exact voor uw situatie, maar omdat ze zo goedkoop zijn en men ze zo snel te pakken kan krijgen, kan men ervoor kiezen om gebruik te maken van reeds bestaand materiaal. Vooral als er weinig redenen zijn om aan te nemen dat uw regio afwijkt van de landelijke situatie of van de regio waar al eens een vergelijkbaar onderzoek is uitgevoerd, verdient het misschien aanbeveling om landelijke gegevens of gegevens uit andere regio's te gebruiken.

Zo kunt u een projectvoormeting te veel werk vinden en aannemen dat de situatie in uw regio weinig zal afwijken van het landelijke gemiddelde. In dat geval gebruikt u gewoon de landelijke cijfers als indicatie van de situatie vóór het project. Of u neemt aan dat uw situatie weinig afwijkt van die in regio Y en u gebruikt cijfers uit regio Y waar wel al eens een voormeting is gedaan.

Helaas, de gegevens bestaan niet:

Maar, laten we aannemen dat al deze mogelijkheden er voor u er dit keer niet inzitten: nergens zijn gegevens te achterhalen en u zult dus zelf de boer op moeten om gegevens te bemachtigen.

Is dit het geval dan duiken er twee nieuwe vragen op:

- Ben ik eigenlijk wel in de positie om de hand te leggen op de benodigde gegevens? Deze vraag komt in 8.2. eerst aan de orde.
- Moet ikzelf die gegevens gaan verzamelen, of kan ik voor dat werk misschien een ander inhuren? Deze vraag -waar weer een heleboel subvragen aan vastzitten- komt in stap 9 aan de orde.

8.2. Bent u in de positie om de benodigde gegevens te verzamelen?

U weet nu welke gegevens u zoekt en waarom.

U heeft bekeken of die gegevens al door anderen verzameld zijn of worden (hetgeen niet het geval bleek).

U moet dus zelf op pad, c.q. iemand anders op pad sturen, om de benodigde gegevens te achterhalen.

Dan volgt meteen de vraag of u in de positie bent om aan die informatie te komen.

1. Zullen mensen die u aan informatie moeten helpen bereid zijn u die informatie te geven?

Stel dat u gegevens wilt verzamelen over de manier waarop in het driehoeksoverleg tussen burgemeester, officier van justitie en korpschef besluiten worden genomen, zullen deze drie dan bereid zijn u daar informatie over te verschaffen?

Zullen AVM'ers bereid zijn exact aan te geven hoe hun urenbesteding er dagelijks uit ziet?

Zijn de winkeliers bereid om ten behoeve van de effectevaluatie van uw winkeldiefstalproject dervingscijfers aan te leveren?

2. Zullen mensen die voor u die informatie moeten ophalen bereid zijn dit te doen?

Stel u wilt dat AVM'ers bezoekers van de tentoonstelling in het buurthuis gaan interviewen, willen die AVM'ers dat?

Als u weerstanden onderkent bij dergelijke partijen zult u met hen voor het onderzoek in onderhandeling moeten: onder welke voorwaarden zijn zij bereid om wel medewerking te verlenen?

Wil men anoniem blijven? Wil men bepaalde gegevens wel verstrekken en andere niet? Willen AVM'ers de interviews alleen uitvoeren als ze er het nut voor hun eigen werk van inzien?

De voorwaarden die u afsprekt kunnen ertoe leiden dat u uw onderzoek moet bijstellen. Daar kunt u beter vantevoren mee te maken krijgen dan tijdens het onderzoek.

Misschien moet u er zelfs uw evaluatie-doelen en evaluatiedoelgroepen voor herzien (met andere woorden de conclusies in stap 3), maar meestal zal het opgelost kunnen worden door er rekening mee te houden bij de beslissingen die vanaf dit punt van u worden gevraagd.

Gelukkig.....u bent in de positie om de benodigde gegevens te verzamelen:

In dit geval staan er twee wegen open:

- Anderen het werk laten doen (externe onderzoekers erbij halen).
- Zelf het werk doen.

In de volgende stap (9), gaan we allereerst in op de punten waaraan u moet denken als u anderen het onderzoekswerk wilt laten doen. We gaan er daarbij van uit dat die anderen meestal externe onderzoekers zullen zijn. De mogelijkheid bestaat natuurlijk ook dat u bijvoorbeeld ambtenaren VM of andere politiefunctionarissen inschakelt. Veel verschil zal dat overigens niet maken: ook voor hen geldt veel van hetgeen we in stap 9 zullen bespreken.

Vervolgens zullen we in stap 10 de draad weer oppakken en het in die stap gestelde geldt dan ook zowel in de situatie dat anderen het werk doen, als in de situatie dat u zelf op onderzoek gaat.

9. WIE GAAT HET ONDERZOEK DOEN?

9.1. Wel of niet een externe onderzoeker inschakelen?

Misschien al eerder, maar zeker nu is het van belang u af te vragen wie het onderzoek precies gaat doen. Waar hangt die beslissing vanaf?

1. Het geld dat beschikbaar is.
Het inhuren van onderzoekers kost geld. Als dat geld er niet is dan is het misschien nog mogelijk aan te kloppen bij wetenschapswinkels of opleidingen die stagiaires beschikbaar kunnen stellen.
2. De moeilijkheidsgraad van het onderzoek in relatie tot uw eigen capaciteiten op onderzoeksterrein.
3. De tijd die u beschikbaar heeft.
Misschien kunt u het onderzoek wel doen, maar heeft U er geen tijd voor.
4. Degenen voor wie het onderzoek is bedoeld (doelgroep).
Accepteert de doelgroep voor wie U het onderzoek doet (zie stap 1) de uitkomsten van een onderzoek dat door u is gedaan, of ziet de doelgroep misschien liever dat het onderzoek uitgevoerd wordt door een duur onderzoeksbureau stampvol doctorandussen, of een Professor Dr. Ir. van de Universiteit?

Als u tot de conclusie komt dat u zelf het onderzoek kunt en wilt uitvoeren, kunt u de rest van deze negende stap overslaan.

9.2. Wanneer inschakelen?

Als u heeft besloten dat een ander het onderzoek moet gaan doen, moet u zich afvragen wanneer u die ander inschakelt. Het gevaar bestaat dat u te vroeg de onderzoeker inschakelt (en u zelf nog niet weet wat u precies wilt) of te laat (en de onderzoeker laat weten dat wat u wilt niet kan binnen de gestelde voorwaarden). Volgens ons moet u tenminste beschikken over voldoende informatie om op de vragen uit de briefing checklist (zie 9.5.) te kunnen beantwoorden.

En wat betreft de randvoorwaarden (zie 9.1.): u moet bijvoorbeeld weten aan welke bedragen er wordt gedacht, maar aan die bedragen moet nog wel wat te sleutelen zijn als u met de onderzoeker gaat praten.

9.3. Hoe inschakelen?

De procedure bij het inschakelen van een onderzoeker is meestal als volgt:

- een eerste gesprek,
- de onderzoeker maakt een voorstel,
- presenteert het voorstel,
- de opdrachtgever het besluit om met de onderzoeker al dan niet in zee te gaan.

Zo'n eerste gesprek is dus nogal van belang. In vakjargon wordt dat een briefing genoemd.

9.4. De briefing

Het begrip briefing schijnt afgeleid te zijn van het Latijnse woord brevis (en dat betekent kort) en is een Engels woord. Er bestaat geen goed Nederlands woord voor. Holzhauer* omschrijft het begrip briefing als "het geven van achtergrondinformatie, aangevuld met probleemstellingen, aanwijzingen, wensen en voorschriften." Daaraan kunnen we toevoegen dat dit op een korte, kernachtige wijze gebeurt, want dat is het typerende van het begrip briefing.

Een briefing wordt meestal verstrekt door een gevende partij aan een ontvangende partij.

De gevende partij kan een regionaal coördinator zijn die een reclame-adviseur "briefte" (de ontvangende partij).

We moeten het begrip briefing niet verwarren met het begrip opdracht.

- a. Een briefing is in haar essentie een achtergrondschrift. De term wordt onder andere gebruikt in de wereld van de luchtvaart. Een piloot krijgt een briefing. Maar ook in de marketingwereld is de term zeer gangbaar. Er wordt een overzicht of beeld gegeven van de situatie. Aan de piloot wordt bijvoorbeeld verteld hoe het weer is. Waarop gelet moet worden.
- b. Een opdracht is een situatie waarin de ene partij de andere aan het werk zet of een taak toebedeelt die de ander moet (laten) uitvoeren. Een opdrachtverstrekking heeft vaak een veel formeler karakter: financiën, verantwoordelijkheden, planning, betaalwijze. Qua volgorde komt de opdracht meestal na de briefing.

* Holzhauer: Briefing. Stenfert Kroese, Leiden 1976.

Naast het onderscheid tussen briefing en opdracht is nog een ander verschil onderscheid van belang: het verschil tussen onderzoek en beleid; oftewel het onderscheid tussen "het nemen van een beslissing" en "het verzamelen van gegevens".

Als manager neemt u elke dag vele beleidsbeslissingen, bij sommige van die beleidsbeslissingen wilt u meer gegevens hebben. Dat kan via onderzoek. Maar via onderzoek kan nooit de beslissing worden genomen.

Voorbeeld:

De vraag "bij hoeveel bezoekers per dag moeten we de VM-bus als middel in onze regio blijven gebruiken?" is geen onderzoeksvraag maar een beleidsbeslissing. Je kunt wel aan een onderzoek(st)er vragen een schatting te maken van het aantal te verwachten bezoek(st)ers, of echter een geschat aantal van 1000 per dag voor u voldoende is om geld en energie in de bus te steken, blijft uw beslissing.

Veel beleidsmakers en managers leggen hun beleidsbeslissing graag op het bordje van onderzoek(st)ers. Daar hebben ze al dan niet bewust een aantal voordelen bij:

- ze kunnen dan achteraf altijd zeggen (als anderen het belachelijk vinden): "ach, het is ook maar zo'n theoretische en onwetende onderzoeker die dat beweert".
- of ze kunnen zeggen: "ja, dat moet echt gebeuren, want uit wetenschappelijk onderzoek is nu keihard gebleken dat"

Er zijn ook veel onderzoekers die beleidsbeslissingen naar zich toe trekken en bijvoorbeeld zeggen dat niet de opdrachtgever maar zij onduidelijke begrippen moeten concretiseren, operationaliseren.

Ervaren onderzoekers zullen echter flink oppassen om niet in dergelijke valkuilen te stappen.

Verantwoordelijkheden:

Dit verschil tussen briefing en opdracht-verstrekking en het verschil tussen beleid en onderzoek is van belang, omdat het te maken heeft met de verantwoordelijkheden van opdrachtgever en leverancier. Het doen van onderzoek is altijd maar een deeltaak, zodat voorkomen moet worden dat degene die de deeltaak uitvoert verantwoordelijk wordt gesteld voor het resultaat van het totaal.

Als een onderzoek wordt gedaan om een korpschef te overtuigen van het nut van VM en na het onderzoek is de negatieve mening van hem nog niet veranderd, dan is de kans groot dat dit niet aan het onderzoek ligt.

Misschien is het onderzoek perfect gedaan en kan de mening van de korpschef niet door de argumenten die door het onderzoek worden geleverd overtuigd worden en let hij op anderen dingen (of de mensen van het regionaal bureau burger zijn of niet, titels voor hun naam of niet of...). De beslissing om via onderzoek de korpschefs mening te veranderen was een beleidsbeslissing en mag dus niet op rekening van de onderzoeker worden geschoven. Zelfs kritiek op de onderzoeksmethodiek valt soms lastig op het bordje van de onderzoek(st)er te schuiven, want misschien was het budget wel te krap. Hooguit kunt u van een ervaren onderzoek(st)er vantevoren waarschuwingen verwachten. Als uitgangspunt mogen we stellen dat de manager, de regionaal coördinator in dit geval, verantwoordelijk is voor het eindresultaat. Niet alleen nam hij de beslissing dat een probleem via onderzoek opgelost zou kunnen worden, hij huurde ook dié onderzoek(st)er in en briefde haar/hem.

9.5. Checklist voor de voorbereiding van een briefing aan een onderzoek(st)er.

1. Wat zijn de randvoorwaarden?

Materieel:

- Budget;
- Faciliteiten (typen etc);
- Einddatum;
- Uitvoering (moet een bepaald iemand het onderzoek uitvoeren?).

Beleidsmatig:

- Uitvloeisel van welk beleid (waarbinnen moet de uitkomst van uw evaluatie-onderzoek passen?);
- Welk deel van beleid mag niet verstoord worden.

2. Wat is de probleemstelling?

- Welke partijen zijn er bij betrokken?
- Wat zijn de probleemdefinities van de diverse partijen?
- In hoeverre is het uw probleem?
- Zit er geen bepaalde oplossing al in de probleemdefinitie ingebakken?

3. Wat zijn uw eigen hypothesen (veronderstellingen over de uitkomst van het onderzoek).

4. - Welk van de betrokken partijen (zie 3) moet "door de bocht" en waarom denkt u dat onderzoek zal helpen?
- Wat is de positie van de onderzoek(st)er ten opzichte van die partijen?
 - Welke beslissing(en) moeten die partijen na het onderzoek gaan nemen ("als....dan...")

5. Hoeveel risico loopt u als u het onderzoek niet doet? (denk aan de beslissing en de onzekerheid)

6. Wie gaat de briefing geven én in welke vorm (schriftelijk, mondeling of een combinatie) en aan wie (wie van het onderzoeksbureau).

7. Wie beslist over het onderzoeksvoorstel dat de onderzoek(st)er straks zal uitbrengen en aan wie zal het voorstel gepresenteerd moeten worden?

Dit zijn de meer strategische vragen vooraf.

Hierna kunt u de centrale checklist met betrekking tot het evaluatieonderzoek erbij pakken (zie achteraan dit handboek) om te zien welke (technische) informatie er nog meer gegeven moet worden in de briefing. Pas daarbij echter op niet teveel op de onderzoeksstoel te gaan

zitten. Geef wel ideeën over bronnen waar bepaalde gegevens te vinden zijn.

Lest best moet u dan nog een aantal praktische en organisatorische zaken regelen met de externe onderzoekers:

8. Hoe luidt precies de opdracht aan de onderzoek(st)er?
 - Wie kan die opdracht geven?
 - Hoeveel mag het kosten en wanneer af?
9. Is er schriftelijk materiaal dat aan de onderzoek(st)er meegegeven kan/moet worden?
10. Vraag de onderzoek(st)er niet alleen een voorstel te maken binnen de randvoorwaarden, maar ook om in het voorstel aan te geven hoe straks de taakverdeling zal zijn (verantwoordelijkheden) en uiteraard ook een tijdsplanning.

10. HOE KOMT U AAN GEGEVENS?

10.1. Hoe verzamelt u zelf gegevens: waarnemingstechnieken

Als u zelf gegevens gaat verzamelen, kunt u kiezen tussen twee waarnemingstechnieken: observeren en vragen.

Bij observatie registreert de onderzoeker de gedragingen van de te onderzoeken groep. De ingreep van de onderzoeker blijft hierbij tot een minimum beperkt.

Bij vragen registreert de onderzoeker de antwoorden van mensen (we spreken over: respondenten) op door hem gestelde vragen.

Schema 5: Waarnemingstechnieken

OBSERVEREN	VRAGEN
1. Participerende observatie - Zelf meedoen - Anderen laten meedoen	1. Mondeling - Diepte interview - Normaal interview
2. Externe observatie - Zelf observeren - Anderen laten observeren	2. Schriftelijk
	3. Collectief (groeps interview)
	4. Telefonisch
	5. Mengvormen

10.2. Observeren

In dit schema zien we dat bij observeren een onderscheid gemaakt kan worden tussen participerende observatie en externe observatie.

1. Bij participerende observatie is de onderzoeker opgenomen in de groep die hij bestudeert. Naast de rol van onderzoeker vervult hij de rol van groepslid: hij doet echt mee met de groep. Bijvoorbeeld de RC die de ruiten van het politiebureau ingooit in het kader van zijn "participerend observerend onderzoek" binnen een hoog vandalistische jeugd-straatbende. Of een RAPA die een proefdiefstal uitvoert.
2. Bij externe observatie vervult de onderzoeker alleen de onderzoeksrol. Bijvoorbeeld: dezelfde RC ligt in de bosjes te gluren naar jongeren die de ruiten van zijn regiobureau ingooien, of de RATP die in een buurt bekijkt welke sloten men in de voordeuren heeft aangebracht (c.q. hoeveel fietsen uitgerust zijn met goede sloten/slechte sloten/geen sloten).

Zowel bij participerende -als bij externe observatie zijn verdere onderverdelingen mogelijk:

Zo kan men bijvoorbeeld zelf observeren, maar men kan ook anderen laten observeren. Die anderen rapporteren dan aan u wat ze gezien hebben.

Observatie is een waarnemingstechniek die vooral bij technopreventie heel nuttig kan zijn. Het voordeel van technopreventieve maatregelen is immers dat men ze kan zien. Dat ligt heel anders bij bijvoorbeeld "meningen van mensen". Meningen zitten in iemands hoofd en om die te achterhalen zult u dus meestal die mensen moeten gaan ondervragen.

Het lijkt er bij VM soms wel eens op dat "de enquête" (mensen vragen wat ze doen of wat ze ergens van vinden) heilig is.

Een soort modeartikel: "oh...jij wil weten hoeveel mensen bepaalde technopreventieve maatregelen genomen hebben.....okee....dan houden we een enquête onder de bevolking". In zo'n geval wordt er o.i. veel te snel -en bovendien nogal ondoordacht- gekozen voor de enquête als waarnemingstechniek.

Zoals gezegd: technopreventie (maar ook andere zaken!) kunt u zien.....en wat is er dus simpeler dan achter het bureau vandaan te komen en zelf te gaan kijken. Zelf te gaan tellen. Kortom: te gaan observeren.*

Als u dat kijken en tellen goed aanpakt (precies vastleggen waar u naar kijkt, hoe u telt, op welke plekken, wanneer, etc.) dan krijgt u zondermeer veel betrouwbaarder resultaten dan via een enquête. Als iemand in een enquête bijvoorbeeld opgeeft "ik heb een extra slot geplaatst" dan zit u als onderzoeker altijd nog met de vraag of dat nu echt wel zo is.

*- Voor de goede orde: u hoeft niet altijd zelf te gaan observeren. Ook anderen kunnen dat voor u doen (mits goed geïnstrueerd). Men kan zelfs gespecialiseerde observanten inhuren bij onderzoeksbureaus, net zoals men enquêteurs inhuurt. De in hoofdstuk 11 te geven tips over hoe men enquêteurs moet instrueren gelden dus ook voor observanten.

10.3 Vragen

Bij vragen kunnen we een onderscheid maken tussen:

1. De mondelinge benadering: een lijst met vragen wordt aan iemand opgestuurd (of overhandigd) met het verzoek de vragen in te vullen. De ingevulde lijst wordt dan teruggestuurd of opgehaald. Bijvoorbeeld: de CBS slachtofferenquête.
2. De schriftelijke benadering: een lijst met vragen wordt aan iemand opgestuurd (of overhandigd) met het verzoek de vragen in te vullen. De ingevulde lijst wordt dan teruggestuurd of opgehaald.
3. De collectieve benadering, waarbij een groepje mensen in een ruimte gezet wordt en hen bepaalde vragen worden voorgelegd. Discussie in de groep behoort tot de mogelijkheden. Het geheel wordt genotuleerd of op band opgenomen en later door de onderzoeker uitgewerkt.
4. De telefonische benadering, waarbij de onderzoeker telefonisch een aantal vragen afvuurt op de ongelukkige die de telefoon heeft opgenomen (en 'm niet durft neer te leggen). Bijvoorbeeld: de slachtofferenquêtes gehouden in het kader van de WODC politie experimenten in Hoogeveen en Osdorp.
5. Talloze mengvormen. Bijvoorbeeld:
U gaat bij mensen langs en stelt ze een aantal vragen (=mondelinge benadering), u laat een vragenlijst achter met het verzoek die in te vullen en terug te sturen (= schriftelijke benadering), enige tijd later belt u de desbetreffende mensen nog eens (om te vragen waar die vragenlijst nu blijft) en u stelt telefonisch nog een aantal extra vragen (=telefonische benadering).

Welke ondervragingsbenadering kiest u?

De voorgaande benaderingen waarmee men mensen kan ondervragen kunnen we op een aantal punten met elkaar vergelijken. Op grond van die vergelijking moet u elke keer weer de in dat geval beste ondervragingsbenadering kiezen. Daarbij bestaat er geen standaardrecept. Hoogstens zijn er enkele vuistregels.

Wij noemen hier zeven punten waarop de diverse benaderingen met elkaar vergeleken kunnen worden:

1. De mate van respons.

Dit is een zeer belangrijk punt. Hoe meer respons (hoe meer reacties) u krijgt hoe beter.

Mate van respons is dus: het aantal benaderde mensen dat alle vragen beantwoordt.

De vuistregel is dat bij een mondelinge benadering de respons hoger ligt dan bij een telefonische benadering (bij mondelinge ligt het gemiddeld rond de 60%). Bij

een schriftelijke enquête ligt het veel lager (40% is vaak al veel).*

Een collectieve benadering kan 100% respons opleveren als de populatie al in een bepaalde groep zit en benaderd kan worden (kinderen van een bepaalde leeftijd die op school zitten).

Als een groepsinterview echter moet plaatsvinden met mensen die (nog) geen groep vormen, ligt dat uiteraard anders.

2. Kosten.

Wat kost de hele "bevragingsoperatie" in geld? Denk hierbij bijvoorbeeld aan interviewers, reiskosten, telefoonkosten, porto, interview-instructies e.d.

3. Volledigheid en kwaliteit van de antwoorden.

- Onvolledigheid kan ontstaan als mensen vragen niet of half begrijpen. Als de interviewer dat merkt, of als de onderzochte er naar vraagt, kan zoiets door een toelichting ondervangen worden; ook kan eventueel per respondent het taalgebruik aangepast worden.

- Onvolledigheid kan ook ontstaan als mensen vragen niet willen of durven te beantwoorden. Als de interviewer zoiets aan voelt komen, kan hij de zaak voorzichtig inleiden, of eventueel aandringen. Over het algemeen zullen onvolledige antwoorden dus het minst voorkomen bij de mondelinge en collectieve benadering. In die gevallen kan de interviewer immers het makkelijkste ingrijpen.

- Kwaliteit van de antwoorden overlapt sterk met het voorgaande, soms kan echter de kwaliteit verhoogd worden door te werken met visuele hulpmiddelen (foto's, films), of met kaartjes ("welke van deze vier vindt u het mooiste?").

Deze mogelijkheid ontbreekt bij de telefonische benadering totaal.

4. Omvang en diepgang van de vragenlijst.

Erg grote vragenlijsten schrikken af, of worden weggegooid. Sterk persoonlijk gerichte vragen hebben een soortgelijk effect. Toch wilt u als onderzoeker vaak veel weten van de respondenten. Het kan dus zeer gunstig zijn als u een omvangrijke vragenlijst kunt gebruiken.

Een omvangrijke schriftelijke vragenlijst levert bijna zeker een hoge non-respons op.

5. Zekerheid dat de bedoelde respondent zelf antwoordt.

Zijn de antwoorden wel echt van het gezinshoofd, de autobezitter, de scholier? Als u dat zeker weet is dat natuurlijk het beste.

De minste zekerheid hebt u in dit opzicht bij de schriftelijke benadering, op de voet gevolgd door de telefonische benadering.

*- De ervaring leert overigens dat de respons flink wat hoger uit kan komen als de vragen officieel van de politie afkomen.

6. Keuzevrijheid populatie.

Kan ik als onderzoeker met mijn vragen altijd de populatie bevragen die ik wil (kan dat, dan is dat natuurlijk gunstig).

Schematisch de voor en nadelen van de verschillende wijzen van bevragen samengevat, komen we tot het volgende beeld:

Schema 6: Voor/nadelen van vier ondervragingsbenaderingen

	RESPONS	KOSTEN	VOLLEDIGH. KWALITEIT	OMVANG DIEPG.	RESPOND. ZELF?	KEUZEVRJHEID POPULATIE
BENADERING:						
MONDELING	60%	hoog	goed	groot	100% zeker	groot
SCHRIFTELIJK	40%	laag	slecht	gering	onzeker	gering
COLLECTIEF	?	laag	goed	groot	zeker	gering
TELEFONISCH	50%	+/-	+/-	+/-	onzeker	+/-

De in het schema gegeven "scores" moet men met een lichte knipoog bezien. Het gaat om algemene vuistregels die in specifieke situaties heel anders kunnen liggen

In zijn algemeenheid kan men stellen dat de eerste twee punten (respons en kosten) waarschijnlijk wel de belangrijkste zijn. Zo is het zelfs vrij normaal om bij de keuze van een ondervragingsbenadering gewoon te kijken naar het beschikbare geld en daar vervolgens de keuze op te baseren.

De verschillende waarnemingstechnieken zeggen nog niets over de manier van vragen en de manier van observeren. Dat is bij het stellen van vragen wel van belang: welke vragen stelt u, welke stelt u niet? Hoe formuleert u de vragen? Een belangrijk onderscheid is op dit punt: wilt u een kwalitatief of een kwantitatief onderzoek doen? Bij een kwalitatief onderzoek gaat het om allerlei psychologische gegevens: behoeften van mensen, hun problemen, hun vragen etc. Bij een kwantitatief onderzoek gaat het om gegevens die duidelijk te turven zijn. Wilt u onrustgevoelens, het image van de politie, de angst van mensen t.a.v. criminaliteit, etc. onderzoeken dan bent u bezig met kwalitatief onderzoek. Een veel gebruikte methode is dan het groepsinterview waarin 6-8 mensen ondervraagd worden op een open en niet al te directe manier, via bijvoorbeeld:

- Projectie-vragen: "Hoe denkt u dat mensen zich voelen die...." en dan omschrijft u de groep waartoe ze behoren. Ze hoeven zich niet direct bloot te geven en je hoopt dat ze een antwoord geven waarin ze hun eigen ideeën projecteren.
- Associatie-vragen: "als u het woord Voorkoming Misdrijven hoort waar denkt u dan aan....".
- Invul-vragen: "U gaat naar het politie-bureau, gaat naar binnen en.....wilt u uw eerste reactie invullen op de stippeltjes".

Tot zover het onderwerp waarnemingstechnieken. Op dit punt aangekomen, hopen we in ieder geval duidelijk gemaakt te hebben dat er aan de huidige evaluatie praktijk nog wel het een en ander schort. Immers, als (!) er geëvalueerd wordt, gebeurt dat nog heel vaak als volgt: men zit met een bepaalde evaluatievraag.....men denkt "hoe krijg ik deze vraag beantwoord?".....men maakt een vragenlijst en houdt een enquête..... Kortom: men maakt direct de sprong naar het toepassen van één soort waarnemingstechniek.

11.1. Algemeen

Met nadruk willen we hier nogmaals stellen dat de vragenlijst of enquête slechts één van de mogelijke waarnemingstechnieken is. Het is bovendien veelal lang niet de makkelijkste en goedkoopste (in werktijd en/of geld).

Maar laten we er vanuit gaan dat u echt een enquête moet houden. Wat dan?

Elke enquêtevraag heeft tot doel de waarde te bepalen van iets of iemand op een bepaalde variabele.

Iets op iemand wordt "gemeten". Hierbij is de duimstok het meetinstrument (vgl. een vraag uit een enquête). Het aantal centimeters is de waarde (codeerbaar tot b.v.: 182 cm).

De variabele is: lengte.

Heel precies geformuleerd: van elementen uit de populatie wordt de waarde* op een variabele bepaald.

Men kan dus talloze van de volgende rijtjes maken.

- Populatie: bezoekers van de introductie avond
- Variabele: geslacht
- Waarde : man/vrouw
- Code : 1/2

of:

- Populatie: bezoekers van de introductieavond
- Variabele: netto inkomen
- Waarde : 10.000/10.500/11.000/etc.
- Code : 100/105/110

of:

- Populatie: autobezitters in regio x
- Variabele: slachtofferschap van y
- Waarde : ja/nee (of: 0 keer, 1 keer, 2 keer, etc.)
- Code : 1/2 (of: 0, 1, 2, 3)

Je zou kunnen zeggen dat een variabele datgene is, waarover u een uitspraak wilt doen.

Bijvoorbeeld: u wilt een uitspraak kunnen doen over slachtofferschap (= de variabele), de in een project bestede uren (=dito), de kosten, etc. De waarde is de invulling van die uitspraak: 1x slachtoffer, 100 uur, 50 gulden.

Van belang is dat variabelen en waardes meer of minder "hard" kunnen zijn. Inkomen uitgedrukt in guldens is b.v. een harde, terwijl het oordeel over een introductieavond

*- Als synoniemen voor het begrip "waarde" kan men ook de volgende woorden tegenkomen: kenmerk, score, eigenschap, indicator).

uitgedrukt in "beter dan de vorige/slechter dan de vorige" een zachte is.

We stoten hier op het probleem van de schaalniveau's (nominaal, ordonaal, interval, ratio).

Een waarschuwing slechts: pas op om in het wilde weg met de uitkomsten van enquêtes aan het rekenen te gaan. U begeeft zich dan namelijk op het bepaald niet eenvoudige terrein van de statistiek.

Raadpleeg hiervoor het aparte deel over statistiek (het "Handboek statistiek", juli 1986). Mochten er daarna nog vragen overblijven zoek dan contact met mensen die er veel van af weten. Ook op het LBVM kunt u terecht.

11.2. Welke vragen moet u stellen?

Elke enquêtelijst leidt aan het gevaar van het "de boom, de boom, wordt hoe langer hoe dikker-effect": Oh, dat vraagje kunnen we nog wel even meenemen.....als we toch gaan enquêteren dan kunnen we dat onderwerp ook nog wel even.....etc.

Begin daar nooit aan!

Ga allereerst terug naar de vraag "voor wie wil ik welke uitspraken doen". Bedenk vervolgens waarover (= een variabele) de onderzoekspopulatie iets moet zeggen om de uitspraak die u wilt kunnen doen te "bewijzen". Verzin tenslotte een of meerdere enquêtevragen waarop de mensen uit de onderzoekspopulatie een antwoord kunnen geven dat u kunt gebruiken.

Het ontwikkelen van de vragen -zoals dat in de voorgaande alinea beschreven werd- is een zeer moeizaam proces. Je zal er gewoon ervaring in moeten krijgen.

Als echter op de boven beschreven manier naar een vragenlijst toegewerkt wordt, vermijdt men in ieder geval de fout om te veel vragen te gaan stellen.

En dat is de meest gemaakte fout bij het opstellen van vragenlijsten: men formuleert in het wilde weg zoveel mogelijk vragen. Dat alles onder het motto: "hoe meer vragen des te groter de kans dat we iets raken". Men volgt de strategie van het schot hagel.

"Hoe we de zaak verwerken -en er nog iets bruikbaars van maken- dat zien we later wel".

Hierbij aansluitend nog het volgende: als u uw vragen globaal op papier heeft staan, is een moment van bezinning vereist.

U gaat achter uw bureau zitten en verzint voor elke enquêtevraag de uitkomsten.

Gokken met een dobbelsteen of roulettespel mag ook. Als er maar achter elke vraag getalletjes komen te staan: 35x nee; 20 x ja; 6x weet niet, etc. etc.

U doet nu even net of deze uit de lucht gegrepen getalletjes echt de definitieve enquête uitkomsten zijn en u stelt zich de vraag: "hoe verwerk ik deze enquêteuitkomsten....als ik deze uitkomsten heb, wat doe ik er dan mee, wat heb ik aan deze uitkomsten....."

U maakt op die manier vooraf een verwerkingsschema. Vooraf legt u vast wat er na de enquête met de uitkomsten van elke vraag gaat gebeuren.

Vooraf zo'n verwerkingsschema maken, kost u geen spat extra werk. Na de enquête zal het immers toch moeten gebeuren! De kans is echter groot dat als u vooraf nadenkt over de verwerking van de enquêteuitkomsten, dit heel wat werk spaart. Vaak zult u namelijk merken dat u voor een bepaalde vraag helemaal niet weet "waar ie nou eigenlijk goed voor is". Het is beter dat dit nu blijkt. Immers: een vraag waarvan je niet weet wat je met de uitkomsten kan doen, moet geschrappt worden.

11.3. Hoe stelt u de vragen?

De vraag "hoe stelt u de vragen?" lijkt misschien een open deur, maar dat valt tegen. Er zijn namelijk verschillende mogelijkheden waarop u uw vragen kunt stellen en daarnaast liggen er nog flink wat probleempjes op de loer.

Daarom behandelen we allereerst het verschil tussen de gestructureerde en ongestructureerde vragenlijst.

Vervolgens gaan we in op het onderscheid tussen open en gesloten vragen. Lest best geven we u een 13 tal (!) tips.

Gestructureerd versus ongestructureerd:

Enquêtes kunnen liggen tussen twee uitersten: volledig gestructureerd en totaal ongestructureerd. Het begrip gestructureerd houdt verband met hoe u de enquête inricht. Stel dat u zich een eerste idee wilt vormen naar aanleiding van de vraag "welke problemen ondervindt de burger zoal als er ingebroken is?" en dat u met een aantal inbraakslachtoffers zo maar eens een praatje gaat houden. In dat geval stelt u natuurlijk wel vragen om het gesprek op gang te brengen en te houden, maar het blijft een gesprek dat alle kanten op kan waaien. Bij de een zal het gesprek anders lopen dan bij de ander. Er zit dus geen structuur in. Thuisgekomen kunt u dan gaan nadenken over hetgeen u gehoord heeft en dat kunt u op een rijtje zetten. U brengt met andere woorden meer structuur aan in uw vragen(lijst). De volgende keer gaat u dan veel gericht te werk. Dan wilt u van bepaalde dingen, die in

de eerste gespreksronde naar voren kwamen, meer weten. En zo kunt u doorgaan totdat er tenslotte een totaal gestructureerde enquête ligt. In dat geval weet u precies welke vragen u stelt, wat de mogelijke antwoorden zijn die u gaat krijgen en in welke volgorde u de vragen stelt. De meeste vragenlijsten liggen ergens tussen volledig gestructureerd en ongestructureerd in.

Open versus gesloten:

De mate van gestructureerdheid van een vragenlijst heeft alles te maken met het aantal open - en gesloten vragen dat men in de enquête heeft opgenomen.

Open vragen zijn vragen waarop de respondent kan antwoorden wat hij of zij wil. In de schriftelijke enquête staan in dat geval achter de vraag een groot aantal puntjes waarop de respondent zelf maar een mooi antwoord moet neerschrijven, in de mondelinge of telefonische enquête laat men na de vraag gesteld te hebben een veelbetekenende stilte vallen.

Gesloten vragen zijn vragen waar de mogelijke antwoorden al vermeld staan of worden: ja/nee/geen mening.

Open en/of gesloten hebben elk zo hun voor- en nadelen. In het onderstaande schema hebben we deze voor en nadelen weergegeven.

Schema 7: Voor- en nadelen van open en gesloten vragen

	OPEN	GESLOTEN
Men krijgt <u>zoveel</u> mogelijk informatie:	JA	NEE
Men krijgt <u>zoveel</u> mogelijk <u>dezelfde</u> informatie:	NEE	JA
Snel ter verwerken door de onderzoeker:	NEE	JA
Makkelijk voor de vragensteller:	NEE	JA
Makkelijk voor de respondent:	NEE	JA

13 tips bij het maken van een vragenlijst:

U heeft nu een aantal vragen geformuleerd. Vragen waarvan u wilt dat anderen ze beantwoorden.

Wat voor u echter gesneden koek is, kan voor de geënqueteerde acadabra zijn.

Zo kunnen VM functionarissen zich iets voorstellen bij de kreet "het beveiligen van een huis tegen inbraak". VM functionarissen beginnen dan direct iets te brabbelen over O, B en E maatregelen en ze zien onmiddellijk bepaalde sloten, dieveklauwen en electronica op hun netvlies geprojecteerd. De gemiddelde Nederlander weet van dit soort zaken echter nauwelijks iets af en zal zo'n vraag dus niet begrijpen en de vraag niet of totaal verkeerd beantwoorden. Een vraag als "heeft u uw huis beveiligd tegen inbraak" is dus een niveau te hoog. We moeten afdalen naar het kennis en begripsniveau van de respondenten.

Kruip daarom in de huid van de te enquêteren personen en tracht de vragen voor hen begrijpelijk en beantwoordbaar te maken.

We geven een aantal tips:

1. De vragenlijst moet via een begeleidend schrijven, of via een uitleg van de interviewer geïntroduceerd worden.
Daarbij moet ondermeer een aantal argumenten aangevoerd worden waarom het voor de respondent zinvol is om aan de enquête mee te werken.
Gebruik voor het begeleidende schrijven liefst officieel briefpapier en zorg er in ieder geval voor dat de naam, het adres en telefoonnummer vermeld worden van de persoon waarbij de respondent eventueel navraag kan doen ("is die enquête echt van de politie?"). Dit laatste geldt vanzelfsprekend vooral bij de schriftelijke enquête.
2. Zorg dat de vragen voor de respondent logisch gerangschikt zijn. Hierbij is uw inschatting van de reactie van de respondent het belangrijkste. Wanneer het onderzoek aangekondigd is als "een onderzoek naar opinies op terrein x" dan zult u wellicht met die opinievragen beginnen, en andere vragen (geslacht, leeftijd, inkomen e.d.) tot het eind bewaren.
3. Na de rangschikking komt de lay-out. Een vragenlijst, zeker een waarmee respondenten schriftelijk worden benaderd, moet uitermate duidelijk zijn; voor elk antwoord moet er ook voldoende ruimte zijn.
4. Maak de vragen zo kort en duidelijk mogelijk. Controleer heel goed of het taalgebruik begrijpelijk is.

5. Vraagt u bij elke vraag af, of de respondent eigenlijk wel over voldoende informatie kan beschikken om een antwoord te geven. Anders krijgt u -vaak heel aannemelijk klinkende- fantasie antwoorden.
6. Zorg dat elke bladzijde van de enquêtelijst een eenheid vormt. Dit bevordert de overzichtelijkheid.
7. Stel geen vragen die in algemene termen geformuleerd zijn. Dus niet: "Hoe vaak kijkt u televisie?"; beter is: "Hebt u gisteravond televisie gekeken?".
8. Gebruik geen vage antwoordmogelijkheden als "veel", "weinig", "vaak", "soms". Vervang deze voor concrete tijds- of frequentieaanduidingen zoals "1x per week". Wat voor de één veel is, blijkt immers voor de ander weinig.
9. Let erop dat elke vraag enkelvoudig is. Een niet-enkelvoudige vraag is bijvoorbeeld: "Veel jongelui kunnen het niet zo best met hun ouders vinden en gaan daarom maar de straat op, waar je als gewoon mens tegenwoordig voortdurend door ze lastig gevallen wordt; Bent u het hiermee eens of oneens?". In feite worden hier drie vragen tegelijk gesteld!
10. Vermijdt dubbele ontkenningen in de vragen. Vermijdt ook negatief geformuleerde vragen, zoals: "Vindt u dat de politie niet had moeten ingrijpen?". Veel respondenten zullen zich niet realiseren dat een nee-antwoord betekent dat men vindt dat de politie wel had moeten ingrijpen.
11. Vermijdt vragen die kunnen leiden tot sociaal wenselijke antwoorden. Overigens ligt het gevaar van een sociaal wenselijk antwoord al heel snel op de loer. Maar met vragen als: "Vindt u stelen echt slecht?" en "Bent u in de afgelopen week wel eens dronken achter het stuur gekropen?", weet u zeker dat men sociaal wenselijke antwoorden zal geven.
12. Vermijdt vragen waarbij de respondent te ver in de tijd moet teruggaan (retrospectieve vragen), zoals "Hoeveel keer bent u in de afgelopen twee jaar op het politiebureau geweest". Mensen hebben over het algemeen een minder goed geheugen dan menig onderzoeker zich zou wensen.

Ondanks deze 12 tips, zal de vragenlijst die u maakt nog lang niet optimaal zijn.

Daarom als allerbelangrijkste TIP 13:

- Maak uw vragenlijst over en over en over en over en over.....:

Leg de vragenlijst eerst aan uzelf voor, dan aan een paar vrienden of collega's en daarna aan een aantal mensen uit de onderzoekspopulatie. Zie er niet tegenop om vijf of zes achtereenvolgende versies te moeten maken.

Het kan heel nuttig zijn om de (proefenquête)vragen, en de wijze waarop ze beantwoord zijn, met de proefrespondenten te bespreken. Op deze wijze kunt u nagaan waarom de repondent soms "weet niet" invulde, of hij/zij bij houdingsvragen de middelste of neutrale antwoordmogelijkheid koos; maar ook, waarom de respondent in andere gevallen wel een duidelijke keuze deed.

Voor de geïnteresseerden, wijzen we nog op de volgende boeken die nader ingaan op het onderwerp vragenlijst:

- P.G. Swanborn: Aspecten van sociologisch onderzoek, Meppel 1972.
Een van de bijlagen uit dit boek (Wenken voor de constructie van questionnaires, pag. 165-167.) geeft een groot aantal tips (waar we in het voorgaande dan ook dankbaar gebruik gemaakt hebben). Het boek is echter ook in andere opzichten bruikbaar voor mensen die zich op (evaluatie-)onderzoeksterrein begeeft. Het boek gaat namelijk met name in op het opzetten van onderzoek.
- Een ander (zeer praktisch) boek dat erg nuttig kan zijn bij het maken en houden van een schriftelijke enquête is: J.F. Bartelds, H. Kluiters en K.G. van Smeden: Enquête-adviesboek (een handleiding voor het verzorgen van schriftelijke enquêtes), Groningen 1982 (80 pag.).
- A.J. Nederlof: Beter onderzoek. DSWO/VUGA, 's-Gravenhage 1981.
- F. Bronner: Telefonisch onderzoek. Methoden en Datatiebrieven, nr. 5, 1980, pag. 145-156.
- Tenslotte willen we hier ook nog wijzen op het boek van G.E. Breen: Doe zelf marketing onderzoek, Deventer 1978 (250 pag.).

11.4. Hoe instrueert u "uw" interviewers?

En dan is er ten lange leste een perfecte vragenlijst.
En die vragenlijst wordt aan de interviewers gegeven.
En die gaan ermee op pad.

En dan wordt de zaak toch op een gigantische manier verprutst.....

Resultaat: al uw werk naar de knoppen.

Zo zie je maar weer: ook bij evaluatie-onderzoek is de ketting even sterk als zijn zwakste schakel.

Zorg daarom dat de interviewers goed gemotiveerd en geïnstrueerd aan de slag gaan.

Ook hier weer een paar tips:

1. Probeer eerst zelf de vragenlijst uit.
2. Haal de interviewers bijelkaar op een bijeenkomst.
3. Leg mondeling de bedoeling, opzet en uitvoering van het onderzoek uit. Benadruk waar de interviewers op moeten letten, wat de essentie van het onderzoek is.
4. Laat de interviewers oefenen. Dat kan eventueel door ze elkaar te laten interviewen met behulp van de vragenlijst (misschien zelf een keer voordoen).
5. Als het ongetrainde interviewers betreft die een meer open-interview moeten afnemen: zorg dan voor een gedegen interview training.
6. Zet alle afspraken en instructies op papier inclusief een telefoonnummer van iemand die ze tussentijds om advies kunnen vragen.
7. Geef aan wat de interviewer moet doen met weigeringen, met mensen die halverwege het interview afhaken (turven, redenen vragen?); ook: wat te doen met mensen die niet thuis zijn (terugkomen/bellen, hoe vaak, reserves?).
8. Wat moet de interviewer doen met vragen die hij/zij niet kan coderen (hoe vul je de open vragen in?).
9. Wat moet de interviewer met eigen waarnemingen doen?
10. Wat kan de interviewer de respondent beloven. Kan het rapport worden toegestuurd?
11. Wat is de rol van de interviewer bij het selecteren van de steekproef?
12. Hoe moeten de interviewers zich legitimeren/aankondigen.
13. Neem na en of twee interviews contact op met uw interviewers (als groep of als individu) en bekijk of er uitkomt wat u wilt dat eruit komt. Correcties zijn dan misschien nog mogelijk!
14. Als alle lijsten zijn ingevuld, kan het belangrijk zijn om de interviewers bij elkaar te halen en hen naar hun ervaringen en waarnemingen te vragen.
15. Bedank en/of beloon (op welke wijze dan ook) de interviewers! Maak afspraken over het verdere verloop (krijgen zij een exemplaar van uw mooie rapport?).

12. TREKT U EEN STEEKPROEF?

Tot nu toe hebben net gedaan of de hele onderzoekspopulatie ondervraagd zou gaan worden. Maar dat kan in sommige gevallen te duur of te arbeidsintensief zijn.

Vandaar dat men vaak zegt:

"we pikken een beperkt aantal respondenten uit de onderzoekspopulatie en die zeuren we de kop gek. De rest zal er wel net zo over denken".

Dat is echter nogal een reuzenstap: op basis van interviews onder een (relatief) klein aantal mensen, doet men uitspraken over de hele onderzoekspopulatie.

Het (relatief) kleine groepje dat men gaat interviewen, noemt men de steekproef.

De reuzenstap van steekproef naar onderzoekspopulatie kan men alleen overbruggen als aangenomen wordt dat: alle eigenschappen van de elementen uit de onderzoekspopulatie naar verhouding in dezelfde mate in de steekproef vertegenwoordigd zijn.

Is dat het geval dan spreek men over een representatieve steekproef.

Bijvoorbeeld:

Schema 8: Onderzoekspopulatie en steekproef

Eigenschappen van de elementen	Aantal in de onderzoekspopulatie	Aantal in steekproef
TOTAAL:	1000	100
rood haar	300	30
zwart haar	300	30
blond haar	400	40
mannen	510	51
vrouwen	490	49
slordigheid groot	200	20
slordigheid normaal	600	60
slordigheid klein	200	20
wel fietsbezitter	750	75
niet fietsbezitter	250	25
leeftijd: 1 jaar	20	2
2 jaar	30	3
3 jaar	35	au, au, au.

Men ziet het: het ideaal blijkt niet haalbaar. Alle eigenschappen van alle mensen uit de onderzoekpopulatie kunnen nooit in dezelfde verhouding in de steekproef terecht komen. Daarvoor hebben mensen gewoon veel te veel eigenschappen.

Noodgedwongen moet men dus gaan sjoemelen: men neemt niet alle eigenschappen, maar men bekijkt alleen de relevante eigenschappen. Als we even aannemen dat het voorgaande schema betrekking heeft op een fietsdiefstal onderzoek dan neemt men: niet de haarkleur, wel het geslacht, niet de slordigheidsgraad, wel het fietsbezit, wel de leeftijd (maar die dikt men tot grotere leeftijdsgroepen in), etc.

Dus:

- Geslacht: Man/Vrouw
- Fietsbezit: Ja/Nee
- Leeftijd: 15-30/30-45/45-60/>60

De steekproef is daarmee slechts op een beperkt aantal eigenschappen representatief.

In dit geval is de steekproef nog slechts representatief op geslacht, fietsbezit en leeftijd. Niet langer op haarkleur en slordigheid.

En daarmee is de eerste bron van fouten binnengeslopen: u moet maar hopen dat de steekproef inderdaad op alle relevante eigenschappen representatief is. Neem bijvoorbeeld de eigenschap "slordigheid". Die hebben we eruit gegooid. Het was geen relevante eigenschap. Maar is dat echt zo? Je zou bijvoorbeeld kunnen zeggen dat slordige mensen hun fiets vaker vergeten op slot te doen (gevolg: slordige mensen zijn vaker slachtoffer van fietsdiefstal). Of men zou kunnen zeggen dat slordige mensen op ouwe brikken rijden en ouwe brikken worden minder snel gestolen (gevolg: slordige mensen zijn minder vaak slachtoffer).

Een oplossing die men voor dit probleem vaak noemt, is de a-selectie trekking van de steekproef: volledig door het toeval bepaald komen bepaalde elementen (individueen/huishoudens/etc.) wel in de steekproef en andere niet. U hoopt dan dat bepaalde eigenschappen van elementen -eigenschappen waar u geen zicht op hebt, zoals bijvoorbeeld slordigheid- in de goede verhouding in de steekproef komen. Immers: als het toeval (de dobbelsteen) bepaalt wie wel en wie niet in de steekproef valt, dan hebben de slordigen naar verhouding een even grote kans om in de steekproef te vallen als de niet-slordigen.

Een probleem waar de onderzoeker bij het werken met een steekproef altijd zit is de steekproeftrekking. Zo moet u bijvoorbeeld erg oppassen dat u niet al bij de steekproeftrekking al iets over het hoofd ziet: bij een

telefonische enquête zit u direct al met het probleem dat bepaalde mensen geen telefoon hebben (en dat is een groep mensen met vaak heel specifieke eigenschappen), en dat anderen een geheim telefoonnummer hebben (ook niet bepaald "gemiddelde" burgers).

Dit type fouten (vaak: niet te vermijden fouten) bij de steekproef afbakening zijn niet met behulp van een a-selectie trekking recht te breien.

Een tweede en nog veel grotere bron van fouten, zit hem echter in de non-respons. Bij elke enquête zijn er weigeraars en mensen die niet thuis zijn. Het vervelende is dat ook dit vaak mensen zijn die heel specifieke eigenschappen hebben. Als u een enquête over angst/onrust gevoelens houdt, weet u zeker dat "de angstigen" minder geneigd zullen zijn om een wildvreemde interviewer in huis te halen dan de "niet angstigen". Met een non-respons percentage van 30% (heel normaal!) bestaat dus de kans dat u 30% "angstigen" over het hoofd ziet.

Een vergelijkbaar probleem doet zich voor als blijkt dat een bepaald type mensen heel vaak niet thuis is (en daardoor dus tenslotte uit de steekproef valt).

Uithuizigheid hangt veelal samen met een hoge slachtofferkans voor het delict woninginbraak. Doordat bepaalde uithuizige respondenten uit de steekproef vallen (na drie keer bellen wordt een vervanger genomen) ga je systematisch de slachtofferkans voor woninginbraak onderschatten.

Het is dan ook niet voor niets dat de serieuze wetenschapper 's-nachts soms zwetend uit een non-respons nachtmerrie ontwaakt. Overigens moet hier met nadruk opgemerkt worden dat non-respons problemen net zo hard spelen als je de niet met een steekproef werkt, maar de hele populatie ondervraagt.

Alles bij elkaar lijkt er dus voldoende reden te bestaan om u verre te houden van het zelf (zonder deskundige hulp) uitvoeren van steekproeven. Temeer daar er ook geen vuistregels te geven zijn over de omvang van een steekproef. Die omvang hangt onder andere af van:

- de mate van precisie die u wil hebben. Als u alleen geïntereiseerd bent in het feit of iemand wel of niet een auto heeft, dan kan de steekproef kleiner zijn dan in het geval dat u uitspraken wil doen over het merk auto;
- de mate van zekerheid die u wil hebben, dat de steekproef uitkomsten ook gelden voor de hele onderzoekspopulatie.

Overigens heeft men hier in de wetenschap dan weer prachtige en heel moeilijke termen voor. We zullen u daar verder niet mee lastig vallen.

11.3 HOE VERWERKT U DE ENQUÊTE-UITKOMSTEN?

Als u alle wijze raad die tot nu toe in dit handboek werd gegeven opvolgt, zullen bij de verwerking niet zulke enorme problemen ontstaan. Er ligt dan immers al een verwerkingsschema waarop precies is aangegeven wat er met de uitkomsten van elke enquêtevraag moet gebeuren en waar de uitkomsten van elke vraag voor dienen (wat u ermee wilt bewijzen).

Edoch...ons kent ons: er zijn legio voorbeelden van over-enthousiaste VM functionarissen die iets te snel met de vragenlijsten langs de deuren leurd en inderdaad bij de verwerking van al die stapels papier met de handen in het haar kwamen te zitten.

Een paar tips en begrippen die in deze verwerkingsfase van belang zijn:

- Zorg dat nooit de hele stapel enquête uitkomsten in een grote klap op uw bureau gegooid wordt. Probeer de zaak te faseren. Dat geeft u de mogelijkheid om eventueel nog wat bij te sturen. Het geeft u ook de mogelijkheid om met een beperkt aantal enquêtes de verwerking als het ware al even proef te draaien.
- Verwerken is eigenlijk niet meer dan indikken. Om de stapel enquêtes in te dikken, begint men met coderen: alle op dat moment niet ter zake doende informatie laat u weg. Een vraag van vijf regels tekst wordt één nummer, alle antwoordmogelijkheden worden eveneens een nummer, het aantal keren dat een bepaald antwoord gegeven is (de score op een bepaalde antwoordmogelijkheid), wordt ook één getal. De uitkomst van al dat indikken en optellen noemt men wel "de rechte telling". Bijvoorbeeld:

Vraag 1: Bent u wel eens blablabla.....

ja: 30x geantwoord

nee: 50x geantwoord

weet niet: 19x geantwoord

Vraag 2: Bent u in het bezit van blablabla.....

ja: 2x geantwoord

nee: 60x geantwoord

wordt ingedikt tot:

1.1. 30x (= ..%)

1.2. 50x (= ..%)

1.3. 19x (= ..%)

2.1. 2x (= ..%)

2.1. 60x (= ..%)

Een hele stapel papier kan op deze wijze tot een velletje worden teruggebracht. Dat maakt de zaak gelijk een stuk overzichtelijker.

Voor verdere informatie over het onderwerp "verwerking van onderzoeksuitkomsten" verwijzen we naar de syllabus statistiek .

Eventueel kan nu nog gekeken worden naar verbanden die tussen bepaalde variabelen bestaan*. Bijvoorbeeld: zou er een verband bestaan tussen de variabele "geslacht" en de variabele "slachtofferschap"? Met andere woorden: worden nu mannen of worden nu vrouwen meer de dupe van Zo'n verband kan inzichtelijk gemaakt worden met een kruistabel. Een voorbeeld:

Kruistabel x: Verband geslacht/slachtofferschap

		SLACHTOFFER VAN FIETSDIEFSTAL		
		wel	niet	TOTAAL
GESLACHT	man	70	35	105
	vrouw	15	80	95
TOTAAL		85	115	200

In deze kruistabel is duidelijk te zien dat mannen in veel sterkere mate slachtoffer worden van fietsdiefstal dan vrouwen (maar liefst 70 van de 105 mannen zijn het slachtoffer, tegenover "slechts" 15 van de 95 vrouwen). Een laatste en belangrijke tip voor de kruistabel luidt: hou 'm simpel! Helemaal voor de niet geofende lezer levert een kruistabel al snel problemen op ("wat hoort nou bij wat?"). Breng alleen de hoofdzaken met elkaar in verband en geef onder elke tabel een toelichting van hetgeen er in die tabel te bewonderen valt.

*- Waarbij -als het goed is!- u vooraf al gezegd heeft: ik ben geïnteresseerd in de verbanden tussen de variabelen A en B, D en X en X en Y.

Voor de start van het onderzoek moeten de lege kruistabellen dus eigenlijk al klaarliggen. Als de onderzoeksuitkomsten binnen zijn, hoeft u alleen de getalletjes nog in te vullen.

14. AAN WIE EN HOE GAAT JU RAPPORTEREN?

De huidige VM-praktijk is dat er na een evaluatie-onderzoek één dik rapport wordt gemaakt en dat dit aan zoveel mogelijk mensen wordt toegestuurd. Technisch, maar ook tactisch is dat een fout. Korpschefs hebben waarschijnlijk geen behoefte aan dezelfde gegevens als de RBVM-collega's. Niet alleen verschilt het soort informatie per groep waaraan gerapporteerd wordt, maar ook het moment waarop. De korpschef wil de rapportage hebben voor hij de volgende begroting maakt, de RBVM-collega wil het hebben voor hijzelf aan een soortgelijk project begint. Ook de manier waarop kan per groep verschillen: de ene groep wil een evaluatie op papier, de ander heeft meer behoefte aan een mondelinge rapportage. Dit betekent dat er over de wijze van rapporteren al in een vroeg stadium moet worden nagedacht en niet pas op het moment dat het onderzoek is afgerond. De wijze van rapporteren kan immers gevolgen hebben voor de onderzoeksopzet. Wie de korpschef een tussentijdse rapportage wil aanbieden zal daar bij de onderzoeksopzet rekening mee moeten houden.

14.1. Zes manieren van rapporteren

We onderscheiden zes manieren van rapporteren die in een ongelimiteerd aantal combinaties gebruikt kunnen worden.

1. Rapportage via deelname aan het onderzoek

Het is mogelijk om iemand aan wie gerapporteerd moet worden, deel te laten nemen aan het onderzoek. Voordeel is dat die persoon wellicht iets meer betrokken raakt bij het onderzoek en, doordat hij/zij zich een eigen mening kan vormen, meer vertrouwen krijgt in het onderzoek.

Het is zeker een handige methode als aan Pietersen gerapporteerd wordt in de hoop (of verwachting) dat deze het weer doorvertelt aan Jansen.

Een nadeel is echter dat degene aan wie gerapporteerd wordt meer kans krijgt om kritiek uit te oefenen op het onderzoek (hij/zij heeft immers in de keuken kunnen kijken).

Men kan iemand aan het onderzoek laten deelnemen door hem of haar:

- plaats te nemen achter de confrontatie-spiegel
- de ingevulde vragenlijsten te laten lezen
- de tapes te laten afluisteren
- het afnemen van interviews te laten bijwonen
- te laten meedoen aan de verwerking van de gegevens.

2. Rapportage via uitvoerders van het onderzoek

Er kan ook gerapporteerd worden door de uitvoerders van het onderzoek (en niet door de onderzoekers). Interviewers (of personen die geobserveerd hebben), kunnen aan iemand soms interessante details vertellen. Doordat degene aan wie gerapporteerd wordt de kans krijgt om zelf vragen aan de uitvoerders te stellen, kan hij zich een eigen oordeel vormen en is het mogelijk te zien welke informatie hij of zij interessant vindt.

Een nadeel van deze manier van rapporteren kan zijn dat de uitvoerders misschien dingen vertellen die de onderzoeker liever in de doofpot had gehouden.

Rapporteren via de uitvoerders kan bijvoorbeeld gebeuren door een bijeenkomst te organiseren tussen degene aan wie gerapporteerd moet worden en de interviewers.

3. Zelf mondeling rapporteren

U kunt zich natuurlijk ook mondeling laten uithoren. Dit is een methode die zeer geschikt is voor tussentijdse rapportages. Zeker aan de hand van een goede presentatie (overhead-sheets) en een uitgebreide mogelijkheid voor de ander om vragen aan de onderzoeker te stellen, kan dit een goede methode zijn.

Het voordeel is dat het minder tijd kost dan een schriftelijke rapportage en dat daarnaast duidelijk wordt welke informatie de ander graag wil hebben (en dus kennelijk belangrijk vindt).

Een nadeel is dat er niets vastgelegd is. Dat kan misschien opgelost worden door van de mondelinge rapportage een verslag te laten maken. Zorg in ieder geval dat er na de mondelinge rapportage wel een velletje met conclusies en aanbevelingen achterblijft.

4. Schriftelijk rapporteren

Dit is waarschijnlijk een manier van rapporteren die het meest wordt toegepast. Dikke onderzoeksrapporten zijn bijna even legendarisch als gevreesd door degene die ze moet lezen. Daarom is het van het grootste belang dat indeling en lay out er op gericht zijn dat het rapport ook inderdaad gelezen wordt.

De indeling van het evaluatierapport kan als volgt zijn:

- duidelijk inhoudsopgave
- inleiding met daarin de aanleiding voor het onderzoek, de financiering, de gevolgde werkwijze en de procedure vanaf nu
- samenvatting/conclusies/aanbevelingen (zorg dat dit deel opvalt!)

- bewijsvoering/effecten
- proces
- bijlagen met daarin o.a. de eventuele vragenlijst, de antwoorden van respondenten die op de vragenlijsten zijn bijgeschreven of antwoorden op open vragen, de verwerking van de gegevens, de notulen van de afsluitende evaluatie-bijeenkomst, etc.

Ook de uitvoering en lay out van het geheel is van zeer groot belang.

Enkele tips.*

- Eenzijdig kopiëren.
- Tussenkopjes.
- Samenvatting/conclusies/aanbevelingen in een andere kleur of lettertype.
- Na elk hoofdstuk een samenvatting.
- Niet te brede regels.
- Werk eventueel met twee delen. Deel 1 de uitkomsten en conclusies (de smaakmaker), deel 2 met alle details (voor de doorbijters).
Of een andere mogelijkheid: alleen en dunne samenvatting in een mooi kaftje en het gehele rapport in een tweede kaftje.
- Zorg voor een goede visuele presentatie; bladspiegel (ruim wit), grafieken, tabellen, kaartjes (steeds met direct eronder of erboven een toelichting), eventueel plaatjes.
- Zorg voor nette afwerking: een ringbandje en een kaft is fraaier dan een nietje in de hoek.

Laat zo'n rapport eerst aan een aantal bekenden lezen en stel het naar aanleiding van hun opmerkingen bij. Een mogelijkheid is ook om het concept rapport (dat er in dit geval al heel netjes uitziet) te laten lezen door degene aan wie u eigenlijk moet rapporteren. Dit onder het motto "leest u het conceptje eerst even, dan kunnen we het naar aanleiding van uw opmerkingen nog bijstellen". Je weet op die manier zeker dat (c.q. wat) de opdrachtgever leest.

*- Er bestaat een enorme stapel boeken over (verschillende aspecten van) het onderwerp "schriftelijk rapporteren". We noemen er drie:

- Dr. Ir. R. de Boer, Schriftelijk rapporteren. Aula pocket 54. Het Spectrum Utrecht. Een van de meest gebruikte gidsen op het gebied van schriftelijk rapporteren. Het boek bestrijkt -in de vorm van door verschillende deskundigen geschreven hoofdstukjes- het hele gebied, vanaf de vraag "Waarom schriftelijk rapporteren?" tot "Hoe vermenigvuldig ik mijn rapport?".
- J. Renkema, Schrijfwijzer (handboek voor duidelijk taalgebruik). Staatsuitgeverij 1979. Dit boek gaat in op de opbouw, zinsbouw, woordgebruik en spellingsproblemen (ook: leestekens) van ambtelijke stukken. Een wanhopige poging om de ambtenarij Nederlands te leren schrijven.
- K.F. Treebus, Tekstwijzer (een gids voor het grafisch verwerken van tekst). Staatsuitgeverij 1983. Dit boek is een vervolg op het voorgaande. Het gaat specifiek in op zaken als lay out, inbinden en reproduceren.

Denk erom dat een rapport wel het voordeel heeft "dat er iets is vastgelegd", maar dat tevens de kans bestaat dat allerlei andere figuren het rapport óók in handen krijgen. En..... zo'n rapport kan u voor de voeten geworpen worden op momenten dat het u niet zo goed uitkomt.

5. Rapporteren via de pers

Door een journalist de gegevens toe te spelen, kan een rapportage via de pers plaatsvinden. Dat kan handig zijn om grote doelgroepen te bereiken en/of om bepaalde groepen onder druk te zetten (vanwege de openbaarheid). Een belangrijke vraag is natuurlijk wie het rapport aan de pers presenteert: de korpschef, De RAPPA, AVM?'ers, de RCVM? Een andere vraag is door wie u de persconferentie laat bijwonen. Let er wel op dat het hier om een gevoelige zaak gaat: de meeste mensen vinden het leuk om "met hun kop voor de camera te komen". En als u A daartoe de kans biedt, kan B dat wel eens minder leuk vinden.

6. Overige rapportagemogelijkheden

Men kan natuurlijk ook rapporteren via een combinatie van de voorgaande manieren.

Over allerlei toekomstige rapportage mogelijkheden zullen we het verder niet hebben (computer e.d.).

Misschien valt een rapportage op een cassettebandje nog te overwegen. Mensen kunnen dat bijvoorbeeld in de auto afdraaien. Ook valt misschien een presentatie via een videoband te overwegen.

Zorg in ieder geval dat u achteraf met de uitvoerders napraat en hen op een of andere wijze voor hun inspanningen belooft.

14.2. Aandachtspunten.

Bij de keuze tussen de in 14.1. behandelde rapportage-mogelijkheden dient men zich de volgende vragen te stellen:

1. Aan wie moet ik rapporteren (doelgroep of doelgroepen).
2. Wanneer moet ik rapporteren?
Kijk wederom naar uw evaluatie-doelgroepen en de doelen ("waarom evalueer ik?") zodat u weet wanneer de rapportage klaar moet zijn.
Als een schriftelijke rapportage op dat moment niet mogelijk is, is misschien een mondelinge rapportage wel haalbaar.

Denk aan de tijdstippen waarop die ander beslissingen moet nemen op grond van het evaluatie-onderzoek. Een belangrijk beslissingsmoment is het moment waarop besloten wordt over de begroting.

3. Welke mate van openheid kunnen we ons permitteren? Bij de ene doelgroep en in de ene situatie, kunt u meer in uw "keuken laten kijken" dan in de andere. Zoals u in 14.1. gezien hebt, gebeurt dat bij de ene rapportage methode meer dan bij de andere.
4. Moet een ander iets met mijn evaluatie gaan doen? U kunt zichzelf als evaluatiedoel gesteld hebben dat die ander iets met de uitkomsten van uw evaluatie gaat doen. Dan kan het handig zijn hem/haar er vroeg en intensief bij te betrekken. Alleen laat u zich dan meer in de eigen kaart kijken.
5. Aanbevelingen en conclusies. Een doel, ten opzichte van een of meer partijen, kan zijn om via rapportage "druk uit te oefenen". Dat kan bijvoorbeeld door aan de rapportage aanbevelingen te verbinden en te zorgen dat uitspraken van de betrokkenen ten aanzien van die aanbevelingen worden ontlokt. Voeg daarom ook conclusies en/of aanbevelingen toe aan het onderzoek. Je kunt ook een andere doelgroep (korpschef?) betrekken bij het verzinnen van de conclusies die in het rapport terecht komen. Weliswaar staan conclusies ter discussie, maar als ze eenmaal zwart-op-wit staan.....
6. Wie rapporteert? Het kan handig zijn -ook al heeft u zelf eigenlijk al het werk gedaan- om bij de rapportage een stapje terug te doen en iemand anders' kop voor de camera te duwen (bijvoorbeeld een rappere prater), of een extra naam op het titelblad van uw schriftelijke rapportage op te nemen (Prof. Mr. Dr. Hupsakee, een belangrijke korpschef, etc.). In ieder geval dient het geen automatisme te zijn om de evaluator ook te laten rapporteren.

14.3. Schema rapportage

In schema 9 noemen we een aantal mogelijke doelgroepen (kolom 1: aan wie rapporteer ik). Daarachter worden per doelgroep de meest essentiële vragen gegeven.

Schema 9: Rapporteren.....

<u>AAN WIE</u>	<u>WAAROM</u>	<u>WANNEER</u>	<u>HOE/WAT</u>
Financier	verantwoording	-binnen afgesproken termijn -voor volgende beslissing (begroting)	-in elk geval kosten-baten afweging -schriftelijk én mondeling
Degenen die moeten veranderen (beleidsbeslissingen)	ander beleid en/of dit continueren	-voor het moment dat beleidsplannen klaar moeten zijn -voor hun evaluatie	-concrete aanbevelingen doen -aangeven wat er gebeurd zou zijn als project niet was gedraaid
Uitvoerders van het onderzoek	als beloning of om hen te veranderen	-vlak na hun inspanning	-status geven -nut laten zien
Respondenten	als beloning of om hen te veranderen	snel na hun inspanning als u hen in de toekomst weer nodig hebt	-laten zien dat het anoniem was -aangeven wat er mee gebeurt
"Het publiek" (te breed begrip)	om te laten zien dat u belangrijk werk doet om uw werk te legitimeren om hen te veranderen	-vlak na onderzoek of -vlak voor maatregelen n.a.v. onderzoek	-via pers of liever via gerichte media
Voor uzelf	om te leren	-als alles is afgelopen	-met collega's en/of deskundigen er over praten
Voor collega's	om hen voor fouten te behoeden	-voor zij hun project starten	-vooral fouten aangeven en "hoe zou u het nu doen?"
Voor X, opdat deze het doorgeeft aan Y.	zie boven		duidelijk handvat voor X

CHECKLIST BIJ EVALUATIE-ONDERZOEK

Als een samenvatting van het voorafgaande geven we hier een checklist die u kunt gebruiken bij het opzetten van een evaluatie-onderzoek.

Stap 1: Wat wilt u met uw evaluatie (voor wie) bereiken?

- Waarom wilt u gaan evalueren?
- Wat wilt u bereiken met deze evaluatie (wat zijn uw evaluatiedoelen)?
- Voor wie evalueert u (doelgroepen)?
- Wat zijn uw evaluatiedoelen per doelgroep (heeft u een schema gemaakt dat vergelijkbaar is met schema 1)?
- Heeft u prioriteiten aangebracht in uw doel-doelgroep combinaties uit schema 1?

Stap 2: Zijn uw evaluatiedoelen haalbaar?

- Wanneer zal een van de doelgroepen voor wie u evalueert (zie stap 1) geen rekening houden met uw onderzoeksuitkomsten?
- Bent u bereid (en in staat) om te onderhandelen opdat die doelgroep wel met de uitkomsten van uw evaluatie-onderzoek rekening houdt en er iets mee gaat doen?

Stap 3: Moet u de evaluatiedoelen en doelgroepen bijstellen, of moet u het hele idee om te evalueren overboord zetten?

Stap 4: Welke uitspraken wilt u kunnen doen na het onderzoek en welke beslissingen zouden er genomen moeten worden?

- Welke beslissingen en uitspraken zijn vereist?
- Welke criteria zijn geformuleerd of vereist?
- Onderhandelen over beslissingen, uitspraken en criteria

Stap 5: Maakt u een procesevaluatie, een effectevaluatie of beide?

- Een procesevaluatie?
- Een effectevaluatie? Is er dat geval aan drie eisen voldaan?
 - .Zijn er concrete en meetbare projectdoelen?
 - .Is er een goede doel middelen keten getekend?
 - .Zijn de slaag en faal grenzen voor het project bekend (de criteria)?

Stap 6: Welk evaluatiemodel kiest u?

- De huidige VM praktijk: enkelvoudige nameting?
- Het doelbereikingsonderzoek?
- Het VM ideaal model (?): een project voor en nameting?
- Het stottermodel: voor/voor/tijdens/na/na?
- Het voor/na projectgroep/controlegroep model?
- Het schuifkaasmodel?

Stap 7: Over wie of wat wilt u uitspraken doen: wat is uw onderzoekspopulatie?

Stap 8: Welke gegevens hebt u nodig?

- Bestaan die gegevens al?
- Bent u in de positie om die gegevens te verzamelen?

Stap 9: Wie gaat het onderzoek doen?

- Wel of niet een externe onderzoeker inschakelen?
- Wanneer inschakelen?
- Hoe inschakelen?
- De briefing
- Heeft u de "checklist briefing" nog even nagekeken? (zie 9.5.).

Stap 10: Hoe komt u aan gegevens?

- Hoe verzamelt u zelf gegevens; Welke waarnemingstechnieken wilt u toepassen?
- Observeren? Hoe gaat u in dat geval observeren (participerend of extern)?
- Vragen? Hoe gaat u in dat geval vragen (mondeling, schriftelijk, collectief of telefonisch)?

Stap 11: Hoe maakt u een vragenlijst of enquête?

- Welke vragen gaat u stellen?
- Hoe stelt u de vragen?
- Hoe instrueert u uw interviewers?

Stap 12: Trekt u een steekproef?

Stap 13: Hoe verwerkt u de enquête-uitkomsten?

Stap 14: Aan wie en hoe gaat u rapporteren?

- Aan wie rapporteert u (zie ook stap 1, 2 en 3)?
- Wanneer (op welk moment) gaat u rapporteren?
- Welke van de zes manieren van rapporteren die we hebben onderscheiden kiest u?

LITERATUUR

- Bartelds, J.F., H. Kluiters en K.G. van Smeden:
Enquête-adviesboek (een handleiding voor het verzorgen van
schriftelijke enquêtes), Groningen 1982.
- Boer, Dr. Ir. H. de: Schriftelijk Rapporteren. Aula pocket
nr. 54, Utrecht 1981.
- Breen, G.E.: Doe zelf marketing onderzoek, Deventer 1978.
- Bronner, F.: Telefonisch onderzoek. Methoden en
Datanieuwsbrief, nr. 5, pag. 145-156, 1980.
- Cook, Th. D. en D.T. Campbell: Quasi-Experimentation
(Design and Analysis Issues for Field Setting). Boston
1979.
- Cox en Osborne: Problem characteristics, decision
processes and evaluation activity: a preliminary study of
mental health center directors. In: Evaluation and program
planning, vol. 3, pag. 175-183, 1980.
- DiNitto, Mc.Neece en Johnson: Receptivity to the use of
evaluation in community mental health centres. In:
Administration in mental health, vol. 11, lente 1984.
- Financiën, Ministerie van ...: Heeft beleid effect? Rapport
van de afdeling beleidsanalyse. 's-Gravenhage 1984.
- Holzhauser: Briefing. Leiden 1976.
- Kilburg, R.: Metaphysics and professional resistance to
program evaluation. In: Evaluation and program planning,
vol. 3, pag. 185-190, 1980.
- Nederlof, A.J.: Beter onderzoek. DSWO/VUGA, 's-Gravenhage
1981.
- Renkema, J.: Schrijfwijzer (handboek voor duidelijk
taalgebruik). 's-Gravenhage 1979.
- Snapper en Seaver: The use of evaluation models for
decision making. In: Evaluation and program planning, vol.
3, pag. 197-209, 1980.
- Swanborn, P.G.: Aspecten van sociologisch onderzoek.
Meppel 1972.
- Treebus, K.F.: Tekstwijzer (een gids voor het grafisch
verwerken van tekst). 's-Gravenhage 1983.
- Weiss, C.H.: Evaluation research (methods of assessing
program effectiveness). New Jersey 1972.