



8 January 2021

EFFECTIVE EVALUATION IN SOCIAL POLICY

UNCOVERING MECHANISMS THAT DETERMINE
EFFECTIVE EVALUATION IN DIGITALIZED SOCIAL POLICY

Public Administration – Public
Management & Leadership

First reader: Alex Ingrams

VERKROOST, C.A.M. (CELINE)

S2750481

S2750481@vuw.leidenuniv.nl

Foreword

This thesis covers the topic of effective evaluation. I have been interested in social policy in local governments since my bachelor studies. To investigate this further, I got into contact with Gemeente Kerkrade. The municipality indicated that they have drafted a data-driven policy plan to improve liveability in their municipality. Their main concern, however, was that they did not know how to effectively evaluate this data-driven policy. They reached out to me to ask if I could help them by writing my thesis on the topic of evaluation of digitalized policies. I want to thank Sandy Deckers and Berry Jacobs from Gemeente Kerkrade for giving me the opportunity and freedom to work on this topic. Their efforts in finding relevant information and support were extremely helpful to me.

During the investigation, I came across various interesting insights. It became apparent that this struggle with digitalized policy is not uncommon in Dutch municipalities. On the contrary, it seems to be a widely known problem. Therefore, I tried to find cases in which municipalities were successful in evaluation digitalized policies. This has pointed me in the direction of Gemeente Rotterdam. I was lucky to find administrative workers from this municipality willing to cooperate and give information. For this, I want to specifically thank Maarten van Kooij for giving me detailed information on how the municipality works with data.

Writing the thesis has been interesting but sometimes difficult. The writing was completely performed at home due to the current Covid-19 situation. Nevertheless, my supervisor Alex Ingrams has been very approachable and helpful in providing feedback via email and in online meetings. I want to thank him for his detailed feedback and support.

Abstract

This research explains and specifies the factors that determine effective evaluation in digital social policies. While most research focuses on *how* to evaluate, a common understanding on what makes this evaluation effective is missing. Since the decentralization measures of the Dutch government in 2015, municipalities are mainly responsible for social policy. To carry this out as effectively as possible, municipalities started working with Big Data. This is still a new phenomenon for many local governments and the approach to evaluation and monitoring seems difficult. By carrying out an ex-post and ex-ante meta-evaluation on the evaluation plans of social policies in Rotterdam and Kerkrade, this research uncovers the mechanisms of

effective evaluation in digitalized social policy. The analysis indicates that it is important to include both internal and external partners in the evaluation, a mix of qualitative and quantitative evaluation is needed, stakeholders and beneficiaries should be consulted, and frequent monitoring should take place to ensure effective evaluation.

Content

Introduction	4
Theoretical framework	7
Internal and external policy assessment	7
Including stakeholders in social policy assessment.....	10
Big data policy assessment.....	15
Data and methods	18
Case selection.....	18
Background on social policy in local governments.....	18
Cases.....	19
Gemeente Kerkrade	21
Gemeente Rotterdam	23
Data collection.....	24
Document analysis	24
Interviews	25
Thematic content analysis	27
Data analysis.....	28
Good practice: Ex-ante and ex-post analysis.....	28
Conceptual framework	32
Reliability and validity	33
Results	33
Document analysis	33
Thematic content analysis interviews.....	40
Analysis.....	45
Ex-post analysis – Rotterdam-Zuid.....	45
Ex-ante analysis – Rolduckerveld	49
Discussion and conclusion	53
Bibliography.....	57
Appendices	63
Appendix A – Interview transcripts	63
Appendix B – Form of consent interview	96

Introduction

Governments are increasingly subjected to performance goals and performance targets. Since the emergence of the New Public Management (NPM), public organizations' orientation shifted to a private sector-like organization structure, aiming for performance (Van der Hoek, Groeneveld, & Kuipers, 2018). Later, a shift from NPM to Digital Governance (DG) occurred, since the NPM structures seemed to be too complex and there was a new focus on needs-oriented structures and revised administration (Dunleavy, Margetts, Bastow, & Tinkler, 2006). To ensure that the needs for policies are well-founded, information technologies were introduced to research the needs of a certain population. These information-based services, though, also have its downsides. Digitalized services are not always improving citizen-government relations but can also bypass the citizens (Lember, Brandsen, & Tonurist, 2019). While most research focuses on the effects of the technologies used in the public sector, they neglect the importance of DG in practice (Gil-Garcia, Dawes, & Pardo, 2018). Are public organizations even capable of dealing with data and working with it?

Since the decentralization measurements in 2015, Dutch municipalities became more responsible for social policies (Ministerie van Koninkrijksrelaties, 2019). The objective was that municipalities stand closer to its citizens and are therefore more capable of drafting fitting policies (Moisiu, 2014, p. 459; Holtmann & Rademacher, 2016, p. 281). To make these policies as effective as possible with a limited budget, municipalities started to introduce data to make fitting policies (Mester, 2019). This data, also called Big Data, is used to uncover insights that can be used for policy making (SAS, 2020). This resulted in the digitalization of the Dutch public sector. This does not automatically mean that policy making has been made easier. Instead, public organizations are struggling with how to use data and, more importantly, how to include data in the monitoring and evaluation of policies once it has been used for policy making (VNG, 2018).

In particular, this decentralization process resulted in a restructuring of social policy processes in local governments. The municipalities gained more responsibility in this area (VNG, 2018). Despite the expansion of tasks for local governments, they did not receive a greater budget. Therefore, to solve the problem of policy making being too costly and time-consuming, municipalities started to work with Big Data, also in the social domain (Mester, 2019). Big Data analytics in the social domain allows the municipality to gain detailed insights in the developments, trends, and characteristics of its citizens (Van Reenen, 2020).

Critics argue, though, that data-driven social policies undermine the “human compassion” of social policy. People seem to be grouped in categories without judgment of possible personal circumstances. This results in the data creating an “iron cage” for these people (Robertson & Travaglia, 2018). Since these policies thus intervene in the social world of individuals, it is important to properly measure the effectiveness of social policies (Anderson & Kalman, 2012, p. 69; Purdam & Silver, 2019, p. 2). An adequate assessment is necessary to ensure that these social policies work for the people. The problem, though, is that there seems to be no appropriate method of measuring social policy effectiveness (Greener & Greve, 2013, p. 355).

Much is written about evaluating policies but there is no literature to my knowledge that explicitly analyses which factors condition the effectiveness of the evaluation of a certain policy. The existing literature describes evaluation processes rather than to analyse its mechanisms (Leeman, Sommers, Vu, & Jernigan, 2012; Jacob, King, & Mangalagiu, 2019). These processes which are described are often simple explanations of techniques such as surveying clients or using quantitative indicators to measure the outcomes of a certain policy (Longo & Dobell, 2018). This does not explain, however, what aspects of evaluation make this process more effective.

A common deficiency in the literature is that there is no clear idea of the concept “effectiveness”. The literature mentions both effectiveness and efficiency as important factors in policy evaluation but fail to deliver a workable definition of effectiveness (e.g., Vyas, 2010; Henman, 2018; Vitezic, Cankar, & Linsak, 2019). If one does not understand when something is effective, it seems impossible to measure it and use it to improve services. This thesis therefore aims to add to the literature by first capturing the common view on effectiveness, and second analyse which mechanisms condition effective evaluation. The research question that guides this thesis is formulated as follows: *How can digitalized social policy be effectively evaluated?* More particular, this research uncovers mechanisms that determine effective evaluation in digitalized social policy. To do this, two case studies are presented which implemented a data-driven social policy for the area Rotterdam-Zuid and Kerkrade’s policy for Rolduckerveld. Both programmes were subjected to a national plan from the Dutch government to improve liveability in problematic areas. Different than for Kerkrade, Rotterdam-Zuid has already implemented the programme and the results are promising. Therefore, Rotterdam-Zuid is selected as a “good practice” to compare Kerkrade with.

It is important to examine the effectiveness of evaluations and what makes them effective since these evaluations result in effective policies. Evaluations should be done to

implemented policies to assess whether the costs and benefits of the intervention are in balance and whether the policy is effective (Knoepfel et al., 2011). Naturally, the goal is to have as effective policies as possible. It thus is important to see what factors make evaluations effective in order to eventually ensure effective policies.

On the one hand, as explained above, the academic relevance is to find a common view on the concept effectiveness and to uncover the mechanisms that determine effective evaluation which eventually leads to effective policies. On the other hand, the societal relevance of this literature is that local governments can be more aware of their actions and in the future try to improve their services in the best way possible, without simply measuring outcomes but measuring effectiveness. More specifically, this research is practical relevant for especially Kerkrade as information on how to evaluate their digital social policy.

The data for comparison is collected in two ways: first, a document analysis is performed of the policy plans of the two cases. The document analysis follows a thematic content analysis, which structures the information of the documents in categories which derive from the theoretical framework. This information is then analysed for the ex-ante case of Kerkrade and the ex-post case of Rotterdam. This entails that one case is analysed before a certain intervention, and the other is analysed after a certain intervention. Second, interviews are conducted with partners from the policy in Kerkrade to add depth to the document. Five respondents have been selected and are asked questions about effectiveness, data-driven social policy of Kerkrade and their views on its evaluation. These interviews are also analysed following the thematic content analysis, which allows the researcher to structure the interviews among the main overlapping themes. The data collected from these interviews offer insights in the missing information from the document analysis from Kerkrade. The plan for Kerkrade is not complete yet and therefore the interviews are conducted with partners of the programme to fill the gaps where possible.

This research uses the concept “assessment” as the act of judging and deciding the quality of a certain decision that has been made (Cambridge Dictionary, 2020). The decision that is subjected to the judgment in this case is the policy. This policy is performed by the policy officers of the municipality. Therefore, this thesis refers to both assessment of policy and assessment of performance. Both concepts are related to the assessment of the policy execution of the policy officers, and therefore covers performance and policy as a whole.

The thesis is structured as follows: first, an overview of the existing literature is provided. Policy assessment in general, assessment of digitalized policies, and social policy assessment approaches are discussed. Second, the theoretical framework is presented along

with the hypotheses and theories that are tested in the analysis. In the third section, the data and methods that are used in this research are presented. This also includes a case selection and description of Rotterdam-Zuid and Kerkrade. Fourth, the results from the document analysis and interviews are portrayed, followed by the ex-ante and ex-post analysis. Sixth, a conclusion is formulated which summarizes and discusses the main findings of this research and its limitations. Last, recommendations are made for Gemeente Kerkrade based on the analyses.

Theoretical framework

The overview of theories from the literature below suggests several approaches to social policy assessment. It does not, however, create a solid overview of which approach is best to use for which situation. Therefore, a mix of several methods and approaches is presented but none of them seems to deliver the ‘magical answer’. This section therefore investigates the main theories in the academic field and adds hypotheses that derive from the literature which identify mechanisms of effective evaluation.

Policy assessment has been discussed extensively in the literature. However, there seems to be disagreement among scholars whether the effect of policies, and especially social policies, can be effectively measured with the current techniques (Greener & Greve, 2013). Additionally, the recent trend of digitalized policy making added an extra dimension to its assessment (Schintler & Kulkarni, 2014). Below, a thorough literature review is presented on the types of assessment of digitalized (social) policies in the public sector. This overview focuses on the effectiveness of the assessment rather than the effectiveness of the policies that are assessed (Petersson & Breul, 2017).

Internal and external policy assessment

In the private sector, performance assessment is used as a tool to monitor and evaluate their current performance and distinguish future steps to improve this (Ismail, 2007, p. 503). It thus helps to identify points of improvement for an organization’s policy services. This evaluative approach to services and policies has also been emerging in the public sector. Since the rise of NPM in the 1980’s, public organizations have been increasingly occupied with meeting performance targets (Downe, Grave, Martin, & Nutley, 2010; Vitezic et al., 2019). Similar to private organizations, public organizations thus assess their performance based on targets, resulting in a ‘Performance State’. The main difference between performance assessment in the private and public sector, however, is that the public sector is expected to ensure a degree of accountability for its actions (Henman, 2016).

There seems to be little clarity in a definition of public policy assessment in the literature. The topic is rarely defined by the scholars. One common idea, however, is that a clear majority of authors highlight the importance of public policy performance assessment (e.g., Di Meglio, Stare, Morato, & Rubalcaba, 2015; Yang & Northcott, 2019; Vitezic et al., 2019).

A limited number of concepts of performance assessment can be distinguished from the literature. One definition explains that performance is assessed in public organizations to make the lives of policy makers easier while ensuring the best services to the citizens (Slater & Aiken, 2015, p. 1087). Another definition is that measuring performance aims to guarantee value for money of public policy by finding a balance between the inputs and outputs (Agostino & Arnaboldi, 2017, p. 299). Most authors fail to present a clear definition of performance measurement (e.g., Reshetnikova, 2016; Vyas, 2010; Murphy, Greenhalgh, & Jones, 2011). Even though the literature does not provide a comprehensive concept of performance assessment of public policy, most authors agree that on the one hand assessment is necessary, and on the other hand that assessment is helpful for improving policies in the future.

Despite the lack of a clear definition of performance assessment, a share of authors does specify what components are included when measuring policy performance in the public sector. Most authors include effectiveness and efficiency as key concepts to be considered when measuring performance. Effectiveness and efficiency are seen as necessary elements that determine the performance of a policy (Vitezic et al., 2019, p. 200). Most authors agree that efficiency can be easily measured. The main debate occurs, however, when trying to measure effectiveness.

Efficiency can be measured by determining the ratio between the input and the output (Yang & Northcott, 2019, p. 254). This way, policy makers can determine for themselves whether the money or time they put into a certain policy was worth the outcome. Put differently: policy makers simply try to balance the costs and benefits of a policy. When the outcome is as high as possible with the least costs as possible, a policy can be considered efficient.

Effectiveness, on the other hand, refers to whether a policy has reached its objectives and cannot be simply “converted to measurable components” (Agostino & Arnaboldi, 2017, p. 299). A policy is effective when “account is made for the costs” (Di Meglio et al., 2015, p. 322). The literature shows different approaches to measuring effectiveness. There is a division in scholars who believe effectiveness should be measured from within the public

organization which drafted the policy, and scholars who argue that effectiveness is best assessed from the outside.

First, some authors argue that policies can be best evaluated by the organization itself. Vitezic et al. (2019) aimed for a more objective approach to performance measurement (p. 200). They did this by combining two existing quantitative frameworks based on data and scores. They describe these frameworks as management tools and are thus used as an internal assessment tool. They do, however, include internal and external goals in their analysis. Nevertheless, these goals, both internal and external, are decided by employees and thus from people within the organization. Additionally, Downe et al. (2010) argued that performance management within organizations is used to judge performance of public policies. They discuss, however, that enthusiasm for external inspection has been increasing as a result of loss of faith in public organizations in the United Kingdom (p. 664). In contrast, Murphy et al. (2011) believe that external assessment would undermine the quality of policies as auditors can be biased (p. 580). They argue that external auditors have interest in promoting their services and therefore try to link any improvement in a public organization to their services (p. 580). On the one hand, external assessment is seen as an addition and on the other hand, external assessment is seen as a threat to performance measurement.

Second, other authors discuss that external assessment is essential for measuring performance. Scrutiny of policies and services is important to ensure internal validity of public organizations (Nutley, Levitt, Solesbury, & Martin, 2012, p. 883). Reshetnikova (2016) argues that only receivers can say something about the quality of a public policy. Therefore, an external assessment of satisfaction of public service users is advantageous. Agostino and Arnaboldi (2017) agree that satisfaction of receivers is important to measure effectiveness (p. 297). They tried to measure satisfaction by executing a research on Twitter data instead of a ‘traditional data collection’ method as it can neglect a ‘‘whole network of potentials’’ (p. 299).

Additionally, a combination of both internal and external assessment is favoured by many authors. This allows for a ‘‘balanced assessment’’ of public policy as both parties’ opinions and findings are being heard (Vyas, 2010, p. 150). When including perspectives of different actors, both from the supply side and the demand side, a more complete idea of the performance and effectiveness of the specific policy is provided (Di Meglio et al., 2015, p. 328; Martin, Nutley, Downe, & Grace, 2016, p. 144). Yang and Northcott (2019) point out that an assessment with more perspectives has two advantages: a) policy makers are informed about success and possible improvements and b) accountability of the organization to its users

and stakeholders is enhanced (p. 245). Assessors can conduct interviews to workers in the organizations and beneficiaries to understand both perspectives (pp. 255, 258).

This thesis aims to provide an all-encompassing assessment of public policy and therefore a balanced approach by including both internal and external actors is preferred. This way, both sides are equally heard and considered. Both sides are likely to differ as internal and external actors have different interests and goals in mind (Andrews, Boyne, Moon, & Walker, 2010, p. 106). A common problem with internal assessment is that actors tend to overestimate their performance as they are aware of their own intentions. A problem with external assessment is that actors can underestimate the performance of policy makers, as their views are often partly informed and personal (p. 109). It is thus important to combine both to avoid uneven estimation of policy performances.

The theory therefore suggests that when a policy or intervention is assessed both internally and externally, the result is as balanced and complete as possible. The assumption is thus that the social policy interventions should be balanced in order to have a balanced overview. This statement is guided by the following hypothesis:

H1: Combining both the views of internal and external actors contributes to the effectiveness of policy evaluation

This argument is extended by the debate on who to include in the assessment. Who counts as an external assessor? A number of studies argues that all parties in the policy process should be included in the evaluation, from the decision-makers to the stakeholders to the beneficiaries (e.g., Jacob et al., 2019; Vyas, 2010; Di Meglio et al., 2015). This leads to the following hypothesis:

H2a: Combining the input from policy makers, stakeholders and beneficiaries contributes to the effectiveness of policy evaluation

Including stakeholders in social policy assessment

As established above, policy evaluation and assessment are well-debated subjects in the Public Administration literature. Discussions remain on whether policies should be assessed internally or externally, what should be measured, and which method of measurement is most appropriate. Especially this last aspect seems a problem when looking at social policy assessment (Greener & Greve, 2013, p. 355). This section describes what the literature accounts on evaluation of social policy and its effect on the social world. The social world is described as “the world experienced by the individual and shared in his/her group”

(Andersson & Kalman, 2012, p. 69). We thus focus on how individuals perceive social policies in their own “world”.

The new trend of politics tends to be more focused on efficiency, marketization, and individualism (Andersson & Kalman, 2012, p. 69). With a limited budget, public organizations are expected to make investments. This requires an ongoing assessment and evaluation to see whether the investments are successful, and the goals are obtained (p. 69). But to assess the broader social perspectives of policies seem difficult. There seems to be a “black-box” of the relation between the users and producers of social policy (Greener & Greve, 2013, p. 355). This relation is difficult to assess from the outside as it is hard to see what is going on exactly.

Social policy evaluation refers to assessing the “impact of a targeted intervention to address a particular issue” (Purdam & Silver, 2019, p. 2). In other words: social policy evaluation measures the impact of an implemented policy. More specific, this impact can be measured at level of individual perceptions of policy service users. Effective evaluation is therefore necessary, as it explains the impact a policy can have on people’s lives, it holds policy makers accountable for their actions, and it gives opportunities to learn for future policy decisions (p. 2).

There are several types of social policy assessment that distinguish themselves from assessment in other policy areas. Two popular methods in the policy area are the evidence-based and the embedded evaluation-based approaches to both policy making and policy assessment.

The evidence-based approach is, as its name already suggests, based on evidence, and is increasingly used in public organizations. It is a process in which research and observation are the drivers (Greener & Greve, 2013, p. 355). This approach is based on two types of evidence: accountability and improvement. The first refers to governments working effectively, and the evidence is supported by accountability in outcomes, and the latter concerns the evidence to promote improvement through more effective policies and the evidence of “how well such policies and programmes work in different circumstances” (Sanderson, 2002, p. 3). Especially the latter type is important for this research as it aims to assess and improve policies, and the first is an important side issue. Governments are increasingly interested in “what works” and the evidence for what works is found through research and evaluation programmes (p. 3). The central question is, however, what should count as evidence. Evidence is a wide concept, and much data is available about many topics

and areas. The problem with this is that policy solutions that are high in evidence, and more importantly offer chances for saving money, are likely to be accepted. As a result, there is a risk that policy makers subjectively choose to include the evidence that points into one direction to gain the support of decision-makers (Greener & Greve, 2013, p. 355).

Additionally, policy officers should understand and learn from earlier policy decisions, and therefore active learning is preferred. To do this, they can see evaluation of policy as a learning process, in which evaluation is explanatory. It is thus not only “what works” but “what works and why” (Sanderson, 2002, p. 19). In social policy in particular, a mixed picture of evidence and evaluation is preferred, in which politics remains central (Greener & Greve, 2013, p. 357).

The embedded evaluation-approach moves beyond the concept of evidence-based policy making. The latter depends on the evidence in evaluation from which the evaluation methods are often criticized (Purdam & Silver, 2019, pp. 2,3). Instead, the embedded evaluation-approach is defined as an “iterative process” which allows continuous review and modification of an intervention (p. 3). To apply this approach is, like for the other approaches, difficult in social policy interventions. It is advised to use more embedded approaches in which participants, organizations and evaluators are all involved to be able to understand how a certain policy is delivered (p. 4). An intervention can be understood by gathering first-hand evidence from both participants and service organizations (Purdam & Silver, 2019). It requires a more “hands-on” approach as it captures experiences from first-hand evidence in an ongoing process. According to the authors, this provides promising results, but the approach is resource intensive (p. 13). Including first-hand evidence of the different parties of the policy is thus expected to contribute to the quality of evaluation. Therefore, the following hypothesis meets this expectation:

H2b: Combining the input from policy makers, stakeholders, and beneficiaries by using first-hand evidence contributes to the effectiveness of policy evaluation

Another possible approach to social policy assessment is to measure effectiveness by combining bottom-up and top-down structures in one model (Jacob et al., 2019, p. 277). On the one hand, a top-down structure is used to present a theory-based evaluation and on the other hand a bottom-up structure is used to present observed outcomes-based evaluation (p. 278). It seems important to involve “a wide range of stakeholder inputs throughout the policy cycle” (p. 274). In other words: when having a bottom-up evaluation, including a higher number of stakeholders in the policy processes increases effectiveness. As it is outcomes-

based, more stakeholders will provide more evidence. It is thus expected that including numerous different stakeholders increases the quality of policy evaluation, as indicated in the hypothesis below:

H2c: Including the input from a wide range of stakeholders contributes to the effectiveness of policy evaluation

Furthermore, Leeman et al. (2012) proposed a framework to evaluate policy interventions that goes beyond the approach of emergent logic models. These previously used models aim to present a relationship between inputs, activities, outputs, and outcomes. This method is extended by the authors to make it more feasible to measure success, since the original model focused on linear pathways instead of continual interplays (Leeman et al., 2012, p. 2). The model is presented as a guide for public sector workers. A limitation, however, is that the model is difficult to apply to public sector organizations as they tend to work separately in disciplines, and the model requires a more interactive approach with several policy areas within one organization (p. 6).

Additionally, Tomé (2005) suggested a variation of four additional types of social policy assessment: a) evaluation by results, b) microeconomic evaluation “before-after”, c) microeconomic evaluation by impacts, and d) macroeconomic evaluation. The first, evaluation by results, is a programme-based method to find out “what happened”. It is not complex or time-consuming and therefore easy to use. Its disadvantage is, however, that it is impossible to detect the effect of the intervention. Second, the microeconomic “before-after” evaluation concerns a comparison of what happened before the intervention and after the intervention. This allows to identify the change an intervention brought but its success is difficult to trace back to the intervention. Third, the microeconomic impact evaluation refers to the use of two samples: study one group *with* and one group *without* and then look for the differences between those groups. This method is useful to identify what works but is subjected to a selection bias and neglects other possible influential factors. Last, the macroeconomic evaluation assesses the impact of social interventions by using evidence-based variables. This can be combined with the experimental groups and the “before-after” analysis. The problem with this, however, is that administrative workers do not know how to use it or try to favour the results.

Last but not least, Davies and Sheriff (2014) established that the Gradient Evaluation Framework (GEF) is a quantitative self-assessment approach that can be best applied to public health policy or social determinants of health inequalities (pp. 248, 249). The GEF consists of

several components depending on the policy topic, and can be scored green, yellow, or red, determining whether they are applicable or not (Davies & Sheriff, 2012, p. 28). Its practical use in other disciplines is, however, not yet discovered.

While several models and approaches are being illustrated in the literature, there seems to be no ‘magical framework’ that points public organizations or governments in the right direction. Instead, authors argue for several ‘right directions’ instead of one widely available approach. Other approaches that are adopted from other policy areas that are successful such as impact studies have not been used much in social policy yet (Tomé, 2005).

Currently, to find a suitable social policy evaluation approach still remains an ongoing quest for academics. Future research on social policy evaluation is advised to be based on small-scale and localized cases (Greener & Greve, 2013, p. 358).

The best approach to use when evaluating social policy cannot be distinguished. It can depend on the subject of a policy whether one approach is applicable or not. Below, an overview of the main different approaches in the literature is presented.

Evidence-based approach	Find out “‘what works” through research and evaluation
Embedded evaluation-based approach	Continuous review and modification of an intervention
Bottom-up and top-down combined approach	Combining top-down theoretical information and bottom-up observations and evidence
Emergent logic model	Find relationships between inputs, activities, outputs, and outcomes
Gradient Evaluation Framework (GEF)	Traffic-light system scoring indicators of components of an intervention
Evaluation by results	Find out “‘what happened” by simply check what has been done
Microeconomic evaluation ‘before-after’	Compare indicators before and after the intervention
Microeconomic evaluation by impacts	Compare two experimental groups, one with the intervention and one without
Macroeconomic evaluation	Evidence-based variables to assess (social) impact (such as income, unemployment rates). Wider approach

Table 1: Theoretical overview of approaches to social policy evaluation

Big data policy assessment

Above, (social) policy assessment is discussed which includes internal and external evaluation with stakeholders and beneficiaries. While internal assessment is often carried out with quantitative indicators, external assessment is usually subjected to interviews or surveys (Agostino & Arnaboldi, 2017, p. 299; Yang & Northcott, 2019, p. 255). Another dimension of assessment is that of digitalized evaluation of policies. The access to immense data sets changes the nature of policy making. E-government was introduced to use the data to improve efficiency, effectiveness, and transparency (Sanchez-Torres & Miles, 2017, p. 2).

Experts and evaluators have access to a wide range of data through the internet which allows them to make evaluation decisions based on evidence rather than on “anecdotes, beliefs or inaccurate data” (Longo & Dobell, 2018, p. 6). Current society is so digitalized that it seems as if people are no longer “visiting the web” but instead “living the web” (Van 't Hof, Van Est, & Daemen, 2011). This results in huge amounts of data. It seems that this Big Data is ready for policy analysis (Schintler & Kulkarni, 2014, p. 343). But are governments ready for this too?

Digitalized policy making is evident when the policies are being drafted based on Big Data evidence (Höchtel, Parycek, & Schöllhammer, 2015). The concept of Big Data entails that large datasets have the possibility of gaining a “higher form of intelligence and knowledge” than was possible before (Pettersson & Breul, 2017). An increasing number of governments, either national, regional, or local, are occupied with digitalizing their policy (Van der Hoek et al., 2018). This new approach started a shift from traditional policy making and evaluation to a digital one (Longo & Dobell, 2018, p. 5).

There is little research available who have successfully studied Big Data evaluation. The concept of Big Data evaluation seems incomprehensive, as it can vary per sector and policy to which it is applied (Hojlund, Olejniczak, Pettersson, & Rok, 2017). A clear definition is therefore missing in the literature.

Since this trend of digital policy making is relatively new for many public organizations, they encounter difficulties when trying to implement Big Data analytics in their policy work (Kim, 2014). Sanchez-Torres and Miles (2017) argue that the use of Big Data is not suited for every organisation, as it seems as if most initiatives are only started because they see others do it (p. 2). Organisations get involved without even calculating its benefits.

This leaves the question why public organisations would even start with evaluating digital policies?

Since Big Data enhances knowledge and objectivity on certain issues, people might ask themselves why digital evaluation is still needed if information is always accessible (Leeuw & Leeuw, 2012, p. 116). According to many authors, Big Data evaluation does not encompass all aspects that are necessary to assess the success of a policy or service (e.g., Leeuw & Leeuw, 2012; Sanchez-Torres & Miles, 2017; Schintler & Kulkarni, 2014; Longo & Dobell, 2018; Song, Fisher, Wang, & Cui, 2016; Hojlund et al., 2017). However, none of these authors argue that Big Data evaluation should *not* be used. The majority of this literature opt for relying on both data and human evaluation.

One clear advantage, which is unique, of Big Data analytics that is highlighted is that it allows real time monitoring instead of evaluation only (Hojlund et al., 2017). It is not only necessary to evaluate policy interventions afterwards, but monitoring is also needed. The data is adapting constantly and therefore real time information is available. This aspect is useful to public policy when policy makers want to check on its progress. It requires an ongoing assessment whether investments are useful, and goals are obtained (Andersson & Kalman, 2012). This is supported by the following hypothesis:

H3: Including ongoing monitoring in the policy process contributes to the effectiveness of policy evaluation

Other advantages of Big Data analytics for policy evaluation are that it is precise, reliable, and it includes an entire population (Hojlund et al., 2017; Longo & Dobell, 2018, p. 7). Hojlund et al. present the example that policies can be evaluated by analysing the data from communities such as LinkedIn (2017). It is advantageous as it is a global, accessible, and free tool. Even though the effects of Big Data analytics seem beneficial, why is Big Data still not used frequently in evaluation?

Most authors seem sceptical about relying on Big Data analytics as an evaluation tool for public policy. This is not only because the data is sometimes insufficient, but the public sector organizations also itself play an important role in this. In many public sector organizations, the transition to Big Data use went fast and therefore there is a lack of competence to be engaged with it (Hojlund et al., 2017; Longo & Dobell, 2018, p. 8).

Other critique focuses on the privacy and security of citizens (Longo & Dobell, 2018, p. 8). Should a public organization be allowed to have access to personal information of

citizens regarding their everyday behaviour? Additionally, authors discuss that context which is important to estimate the value of a policy can get lost through data reproductions and is regulated by algorithms (Schintler & Kulkarni, 2014, p. 344; Longo & Dobell, 2018, p.8). When citizens read or post something online, it is included in the database. The system does not consider any personal information that is in there and therefore might filter out important information that could help improving policies or services. Another problem of relying on Big Data analytics is that the information might be biased as it focuses on users of particular services such as specific social media platforms (Schintler & Kulkarni, 2014, p. 344). In this situation, the data relies on a part of the service users that uses social media but leaves out another part of its users that are not active on social media. The results are thus biased as they are focused on only the available data. An additional risk is that policy makers only choose to include the evidence from datasets that points into the direction they want. Since the evidence in Big Data is so broad, it can be interpreted in various directions (Greener & Greve, 2013, p. 355).

The approaches of Big Data analytics in policy assessment are mostly quantitative in nature (Longo & Dobell, 2018, p. 6). The evaluation techniques, however, are considered insufficient and an appropriate method is missing (Song et al., 2016, p. 460). Song et al. (2016) argue that a better Big Data evaluation system is needed by increasing data indicators (p. 467). Most authors, on the other hand, indicate that Big Data analytics lacks the involvement of stakeholders (e.g., Sanchez-Torres & Miles, 2017, p. 14; Schintler & Kulkarni, 2014, p. 345). Instead of relying on Big Data only, these authors add the dimension of including stakeholders' values. This way, evaluation methods do not simply count the "likes and comments" of a certain policy, but also use opinions as an addition (Longo & Dobell, 2018, p. 9). Longo and Dobell also state that the type of analysis depends on the type of policy, and therefore a "one-fits-all" approach is not feasible (p. 9). They argue that evidence is an important aspect, but decision making still requires human judgment (p. 12). Indeed, "policy analysis is more than data analysis" (p. 6).

While data is an important feature in policy assessment and evaluation, it does not capture the whole picture. Therefore, the literature suggests using a mixed approach combining data together with personal insights from stakeholders. While many previous evaluations and monitoring processes have been subject to quantitative measurements (Longo & Dobell, 2018), an increasing number of researchers believe that policies need an extra dimension that only quantitative methods cannot reach (e.g., Sanchez-Torres & Miles, 2017; Schintler &

Kulkarni, 2014). Especially in social policy, a combination of both quantitative and qualitative evidence is desired. Therefore, the following hypothesis is designed:

H4: Combining both qualitative and quantitative input contributes to the effectiveness of policy evaluation

Data and methods

This thesis presents two case studies of the municipalities Rotterdam and Kerkrade. On the one hand, Rotterdam established a well-scored programme in which they improve liveability in Rotterdam-Zuid. On top of that, Rotterdam's policies are advanced in using Big Data in its processes. On the other hand, Kerkrade is only getting started with the area-based approach based on Big Data and is insecure about the ways of evaluation and monitoring. In short: Rotterdam is more developed in evaluating and monitoring social policy than Kerkrade according to their evaluations. The objective is to point out the mechanisms that determine the effective evaluation in both cities and compare them to each other.

To clarify, the aim of this thesis is *not* to provide an evaluation of both area-based social approaches in Kerkrade and Rotterdam. Rather, it presents an overview on the position of both municipalities in terms of evaluation possibilities and capabilities and what approaches could work best for social policy programmes.

This analysis focuses on two cases and their approach to social policy evaluation. Below, the case selection and description are presented.

Case selection

Background on social policy in local governments

Dutch municipalities have been subjected to financial cutbacks over the years. The Dutch national government decided in the 1980's that the focus should lie more on performance in governments. Local governments then experienced a cutback in budget, but not in tasks, which resulted in a necessity to reassess their processes (Haselbekke, 1995, p. 31). Measuring performance with indicators and meeting performance goals became a normal process in public organizations.

In 2015, the Dutch government imposed a decentralization process of national government's competences towards local governments. Its aim was to give local governments more authority to form their own policies. This decentralization took especially place in the

social policy area, which includes, among others, youth aid, work and income and social assurance for the sick and elderly (VNG, 2018; Ministerie van Koninkrijksrelaties, 2019). The central idea was that municipalities can better perform social policy interventions with a smaller budget than the national government (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2020, p. 4). Local governments experienced more responsibilities. It thus seems a logical step to look at municipalities when assessing social policy outcomes instead of other levels of government. In November 2020, the Dutch government presented a report on the results and the expectations for the future of the decentralization in the social policy area in municipalities. One of the improvements that municipalities made was that social support services in neighbourhoods were extended and made more available for the citizens (p. 6). This does not conclude, however, that the quality of the support also increased. It seems too early to evaluate this.

Literature focuses mostly on the decentralization issues and opportunities of Dutch municipalities but do not present how they approached the evaluation of social interventions. A majority of Dutch municipalities uses quantitative indicators and simply tick boxes whether or not they met the requirements (KeizersVisser overheidsconsultancy, 2018; College Krimpen, 2017; Evaluatiebureau Publieke Gezondheid, 2018). This implication, along with the other themes of the theory will be tested in the cases.

Cases

Over the past decade, the Dutch government has specified certain areas in the Netherlands that need extra attention in terms of social assistance. This is needed, because certain areas lack behind the national average concerning social living standards of citizens. To combat this problem following an integral approach, the government has issued a ‘‘Regiodeal’’ for the specific areas which need support and financial assistance. This Regiodeal acts as a cooperation between the region in which it is implemented and the government to enhance the region’s self-efficacy (Ministerie van Algemene Zaken, 2020). Several Regiodeals have been set up by the government with topics ranging from education to work. There are several Regiodeals which focus on the economy of certain areas and the investments in business for a healthier economic climate. Other deals cover the social backlashes of the particular area. This research focuses on these social Regiodeals because social policy is a rather difficult topic for governments since it reflects on the world of individuals and interventions can thus be intense and need to be done with care (Andersson & Kalman, 2012). The plan of the

government cover three Regiodeals that are concerned with social policy: Parkstad, Rotterdam-Zuid and Den Haag Zuid-West. The Regiodeal for Parkstad is intended to address specific neighbourhoods in the cities that need special attention. Research on these Regiodeals has indicated that Kerkrade, as part of Parkstad, is especially struggling with the execution of the Regiodeal in terms of evaluation (S. Deckers, personal information, June 29, 2020). They seem to be unsure how to evaluate their data-driven social policy effectively. Evidently, they are not the only municipality struggling with this. The literature review in the first section of this thesis indicates that there is a common tendency of uncertainty on effective evaluation in social policies (Greener & Greve, 2013). Kerkrade's case thus links to the academic need that derives from the gaps in the literature.

To solve the case of Kerkrade, and simultaneously fill the gap in the literature, the aim of the case analyses is to test the main conditions for effective evaluation that derive from the literature. These conditions based on the theory are not particularly linked to data-driven social policy evaluation in the first place. Instead, they cover a wider aspect of policy assessment. The case analysis tests these conditions to check whether they can be applicable to the field of data-driven social policy as well.

To check the requirements, a case is selected that is at the end of its implementation and has performed policy evaluations already. The only case that corresponds to these requirements is the case of Rotterdam-Zuid. The other case in the same field, Den Haag Zuid-West, does not fit because their programme is not in effect yet, similar to the case of Kerkrade. Rotterdam-Zuid's execution of the Regiodeal seems to operate smoothly and mid-term evaluations and monitoring were performed well. Rotterdam-Zuid started evaluating their policy plan and adjusted it along the way to make it more effective. They could eventually decide what works best with instruments that allowed more insights such as a broader cooperation in different areas and thus more data and insights (M. Van Kooij, personal information, November 17, 2020). The evaluation was found to be effective since it succeeded to uncover underlying societal mechanisms that were related to their interventions. This gives a broader perspective of the effects of their policy programme.

The case of Rotterdam-Zuid's policy evaluation was found to be effective in a way that the municipality gained insights that were useful for adjusting the policy to improve for the future. Consequently, Rotterdam-Zuid serves as a 'good practice' case in which the theories can be tested from the literature. The assumption is that the conditions for effective evaluation are met in the case of Rotterdam-Zuid. If this is the case, propositions and recommendations can be made for the academic field and for the case of Kerkrade on what

works best in evaluation. One must note, however, that these cases specifically address data-driven social policies as a result of the Regiodeal in two cities in the Netherlands. These cases are thus rather specific and does not guarantee that this works for every other case that deals with social policy. To be able to generalize results in the future, more case studies can be included to test the same requirements.

The remainder of this section offers background information on the situation of the two cities and what makes them comparable for this case study. Moreover, the specific policy programme of the two cases is discussed which is aimed at giving the reader more insight in the topic of interest.

Gemeente Kerkrade

Kerkrade is a municipality in Limburg, the Netherlands, with approximately 45600 inhabitants. Not only recently but also over the past decades and expected in the upcoming years, Kerkrade develops below national average in terms of demographic development. This means that in terms of birth rates, death rates and inhabitants with migration backgrounds, Kerkrade experiences different trends than the majority of municipalities in the Netherlands (RIVM, n.d.).

Examples of demographic developments in Kerkrade are the rate of overweight people (58%), the average income of inhabitants (22,400 euros per year), and a high share of western migrants (78,4%). The national average is respectively 50%, 32,299 euros per year, and 43,3% (Informatie gemeente Kerkrade, 2020; Informatie over Nederland, 2020).

It is not surprising that Kerkrade's demographic situation develops differently than in the rest of the Netherlands. In fact, the municipalities in the Province of Limburg in general seem to be below national average. Unemployment, poverty, and negative perceptions of liveability are common (Rigo Research & Advies, 2018). Especially in the region Parkstad, of which Kerkrade is a part of, score low on liveability (p. 61).

Kerkrade thus seems to score below national average in social demographic developments. One area in Kerkrade which catches most attention is the neighbourhood Rolduckerveld. This neighbourhood scores 59% overweight people, an average income of 18,300 per year, and more variety in the origin of migrants, resulting in more non-western migrants (Informatie buurt Rolduckerveld, 2020). Especially the income in Rolduckerveld differs greatly from the average in Kerkrade. Criminality rates are also higher than the average in the city.

To combat these problems, the Dutch government has implemented the Regiodeal

Parkstad. One of the areas of interest in this Regiodeal is the neighbourhood Rolduckerveld in Kerkrade. Kerkrade is working hard to improve the liveability in the city and tries to tackle the problems by having area-specific approaches. To address the uneven development between neighbourhoods in Kerkrade, the city has made a plan to improve liveability in these areas (Gemeente Kerkrade, n.d.). Below, the plan of Kerkrade to improve liveability in Rolduckerveld is presented with the focus on their evaluation approach.

Rolduckerveld

The municipality Kerkrade drafted a policy plan for the area of Rolduckerveld which includes interventions in several areas of social policy such as schooling, working and domestic situations (Gemeente Kerkrade, personal information, June 2020). Kerkrade is aiming for an integral approach of the social policy plan. This means that they want to work actively together with the partners but also with the different departments within the municipality instead of “doing their own thing separately”. The objective is that the policy makers are better informed on what happens ‘behind the front doors’ of the inhabitants of Rolduckerveld. Their ambition is to break the vicious circle of intergenerational deprivation and socioeconomic lags.

Since the policy plan is still under construction and will be implemented in 2021, the information is not complete yet. The document is written among evidence that is collected mainly through available data on the neighbourhood Rolduckerveld. This data-driven approach is new to Gemeente Kerkrade, but they argue that this is increasingly used in municipalities and they should also keep up (S. Deckers, personal information, June 29, 2020). Therefore, this plan is data-driven. This data-driven approach is also visible in the monitoring and evaluation ideas of Kerkrade. They want to rely their monitoring on data, supplemented with qualitative input from personal stories (Gemeente Kerkrade, personal information, June 2020). Quantitative indicators have been designed to measure progress in the interventions. These indicators will be measured with widely available data and data from the CBS.

The policy plan frequently indicates that monitoring and evaluation will take place in the interventions, but a concrete plan is still missing. This research investigates which evaluation methods and aspects are effective. Kerkrade can use this information to base their evaluation choices on. This policy plan can thus be extended with relevant evaluation plans with the help of this research.

Gemeente Rotterdam

Rotterdam is a city in Zuid-Holland in the Netherlands with approximately 600.000 inhabitants. Rotterdam is one of the four main Dutch cities. The other big cities are Amsterdam, The Hague and Utrecht. In 2010, the Dutch government indicated that the problems that arise in Rotterdam are ‘non-Dutch’ and need special attention (NPRZ, 2020).

An example of the demographic situation in Rotterdam is that more than half of the inhabitants of Rotterdam are non-native (Gemeente Rotterdam, 2020). Another aspect is that more than half of the population above the age of 65 is suffers from long-term illnesses (Informatie Gemeente Rotterdam, 2021). This is above the national average (Informatie over Nederland, 2020).

The area that catches the most attention is Rotterdam-Zuid. Criminality, low school results, unemployment, and bad living circumstances in the area require a special national approach aimed at solving these problems in twenty years (Nieuwsuur, 2020). The Dutch government has therefore issued a Regiodeal for Rotterdam-Zuid to combat these problems. The NPRZ, a special organization designed for the execution of the Regiodeal carries out the specific policy plan. Below, the main topics of this approach for Rotterdam-Zuid are discussed with special attention to the evaluation plan of the NPRZ.

Rotterdam-Zuid

The NPRZ designed a policy plan that is divided in three phases, covering three time periods (2012-2014, 2015-2018 and 2019-2022). The topics that are of interest are education, work, residence, free time activities, and safety in the area. The aim of the approach is to finally break the vicious circle. Several attempts at creating fitting policies have been done but without success. This approach, however, seems more successful.

The policy plan is based on evidence that derives from the data from the municipality Rotterdam, the CBS and other knowledge institutions (Nationaal Programma Rotterdam Zuid, 2012). The policy is thus data-driven since the data determined the scope and the topics of the intervention. By combining the data from different institutions, the NPRZ has a rather complete view on the problems in the area Rotterdam-Zuid.

One issue that occurred while executing digitized policy was that citizens were sceptical about the use of data. They believed that the municipality was watching them and checking on them. The municipality tried to solve this problem by having “data-dialogues”

with its citizens to explain what the data entails and how the municipality works with it (Van Iersel, 2020).

The policy plan is not completed yet, but two phases of the programme have already been carried out. The results that derive from the monitoring moments of these phases are promising (Nationaal Programma Rotterdam Zuid, 2015; Nationaal Programma Rotterdam Zuid, 2019). The policy is therefore found to be effective until now.

In terms of evaluation, the NPRZ focuses mostly on data in the first phase. They do include citizens and stakeholders but to a limited extent. The second phase, however, indicates that these parties are more involved than in the first phase, since they provide useful insights (Nationaal Programma Rotterdam Zuid, 2015). Moreover, regular monitoring takes place with mandatory reporting to the Dutch government about the progress made. This research evaluates the choices that the NPRZ made in their evaluation. The aim is to uncover the mechanisms that make this evaluation effective.

Data collection

To analyse the developments in the two municipalities, two methods of data collection have been selected. It is advantageous to combine two methods, as it can make the outcome more precise and less flawed (Dür, 2008, p. 569). It is, however, the case that interviews complement the evidence gathered from the documentary analysis, and therefore it must be noted that they do not function as evidence on its own. It is thus important to keep in mind that the interviews' main purpose is to gain more insights and not count as hard evidence.

Document analysis

First, the two case studies will be supported by a document analysis of the policy programmes of both social area-based programmes. Based on these documents, the aim is to uncover the links between practice and theory which are established in the literature. Therefore, first the case of Rotterdam is considered and afterwards the case of Kerkrade. In the first case, which is found to be rather successful, one can check whether this success corresponds with the hypotheses deriving from the literature. Afterwards, the second case, which is said to be unsure about the right evaluation and monitoring approaches, can be examined and checked whether they meet certain expectations already which might indicate that they are going in the right direction.

The documentary analysis is made possible with the help of administrative workers from Rotterdam and Kerkrade. They have provided the policy plan to be analysed. Conducting a document analysis has thus little implications for the accessibility in this research (Cardno, 2018, p. 627). Additionally, by relying on the policy documents that are provided for the research, a researcher bias is overcome. A disadvantage, however, is that the documents are not published and are thus not accessible for just anyone. The research is thus only replicable when a different researcher gets access to the same documents. This makes the research reliable to a certain extent that it needs extra effort to access the documents. If the documents are made available, the research could be replicated when one follows the same steps.

The documents are analysed following a thematic content analysis, which analyses and identifies themes across the data (Vaismoradi, Turunen, & Bondas, 2013, p. 400). The themes that will be discussed have been distinguished in the theoretical framework. Therefore, the thematic content analysis is performed along the themes of internal and external assessment of policies, the inclusion of stakeholders and beneficiaries, frequent monitoring, and the combination of quantitative and qualitative input for evaluation. Moreover, the requirements of the national government for the Regiodeal are added, as it can explain why certain choices of evaluation have been made. Rotterdam's policy plan is subdivided in three phases. These phases will be assessed separately first, but later put together in the analysis. This makes possible progress in the plans of the NPRZ visible over the phases of the programme. The case of Kerkrade is also assessed separately. Its content is insufficient to base the analysis on and therefore interviews with stakeholders from the Rolduckerveld policy are analysed following the same themes.

Interviews

Second, the interviews have been added as a method to be not only relying on documents but also gain insights from important actors in Kerkrade. The interviews were held in Dutch, since this is the operational language of the policy programme and the mother language of the participants. The literature indicated that internal and external assessment is necessary and qualitative insights are useful for evaluations. Therefore, interviews were added to include personal evidence on the stakeholders and their perceptions on their involvement in the social programme. This is only done in Kerkrade, since it cannot be distinguished from the policy document how exactly the stakeholders are being engaged. In Rotterdam, on the contrary, this is clear.

The selection of interview participants was based on the information received from a

public service worker from Gemeente Kerkrade. Since she is one of the main administrators carrying out the area-based social plan of Rolduckerveld, she is capable of finding the right stakeholders that are engaged with the plan. These stakeholders act as a body establishing a link or connection between the citizens and the municipality, and thus have a good position to be able to identify what is needed and what is feasible. Thus, even though the participant selection is biased and not random, it is still a helpful addition to the research. The interviews are being conducted with a few important stakeholders of Kerkrade to add in-depth information of what they believe is important for the area-based approach of Rolduckerveld, and how they are included in the process. Four interviews were conducted with five stakeholders from the Rolduckerveld policy. The participants worked in the field of healthy primary education, secondary education, safety in the neighbourhood, and ‘kansrijke start’, which is aimed at improving lives of new parents and babies.

The lengths of the interviews were all approximately 30 minutes. Nine main questions were asked, and a few follow-up questions were added during the interview, depending on the answers of the participants. The interviewees were very open and willing to give much information on their role in the neighbourhood, the performance of the municipality and how they see the role of evaluation in the programme.

At the start of the interview, the participants were welcomed and thanked for their participation in the interview and research. Because the participants had busy schedules, especially in the social policy area during the current Covid19 crisis, interviews were aimed to take no more than 30 minutes. This was feasible for most of them. The interview consisted of semi-structured questions. The questions were drafted on beforehand, but the answers were open for dialogue. This allows freedom of response for the participants. The aim was to gather specific perceptions of stakeholders about certain topics, and therefore the participants were pointed into one direction by stating the question and their answer was free and open. Structured interviews could have resulted in different responses as respondents would be less free to answer. This approach would be unfitting for trying to understand personal perceptions of participants. Unstructured interviews, on the other hand, could be too open and off-topic which would make it more difficult to pick out the aspects that are relevant for this research.

First, the interviewees were asked what their relation was to the specific policy of Rolduckerveld and how they were involved in the programme. Emphasis was placed on their perceptions of involvement: do they feel whether they are involved enough? The next question referred to their influence and involvement in the evaluation of this area-based approach. They were asked how they are involved in the evaluation process and to what

extent they believe to be able to exert influence during evaluation. Furthermore, the participants were asked what they believe counts as an ‘effective policy evaluation’ and what conditions belong to effective policy evaluation. They were also asked under what circumstances a policy evaluation seems *not* to be effective in their view. Additionally, a question concerned the engagement of citizens from the neighbourhood in the evaluation of the policy. They were asked whether they believe citizens are being included enough. Moreover, the participants were asked to present their individual thoughts on how Gemeente Kerkrade has approached this area-based plan via Big Data. They could mention aspects that they believe the municipality did good, and aspects that need improvement. The remaining questions were more background-focused and organization specific. These concerned the impact of the programme for the participant’s organization and their view on the neighbourhood in the upcoming decade(s). The specific questions, as well as the transcribed interviews, can be found in **Appendix A**.

The interviews were held online, via phone or Microsoft Teams because of the Covid19 restrictions. The participants were contacted via email. Because of the restrictions of Covid19, it seemed difficult to have a written consent from the participants. Therefore, a consent form was sent to the participants requiring a written approval via email or a verbal approval at the beginning of the interview. All participants approved to take part in the interviews.

In the consent form, the participants were informed about the research project, but not too much that their answers would get prejudiced. The participants got the opportunity to ask specific questions about the research after the interview. By approving the consent form, the participants agreed to have their interview recorded and transcribed and the gathered data saved on the Drive from Leiden University which is only accessible for myself and the thesis supervisor. Furthermore, the data is anonymized, the participants were not obliged to answer all questions, and they could make alterations afterwards if requested. The participants will be notified about the research afterwards. The consent form can be found in **Appendix B**.

Thematic content analysis

Similar to the document analysis, a thematic content analysis is conducted based on the interviews with the stakeholders from Kerkrade’s social policy. This entails that the semi-structured interviews that were conducted is analysed following the thematic content approach. This method enables the researcher to find common themes in the interviews and common patterns across the dataset of interviews (Canary, 2019).

Another method for analysing interviews is the narrative analysis method. This

method allows the researcher to gain insights in the stories, experiences, and behaviours of people (Anderson & Kirkpatrick, 2015). This method, however, seems relevant when one wants to assess the feeling of partners that are involved. Instead, this research focuses more on the policy itself rather than on the feelings of stakeholders. Therefore, this method is not used here, but can be useful for other qualitative research input.

The thematic content analysis is thus aimed to not fully grasp the experiences of stakeholders, but to find out what the policy for Rolduckerveld entails and in what way stakeholders can be involved. A limitation, however, is that the interviewer will not be able to agree with the researcher what the main idea or most important part is of the interview (Wiles et al., 2005, p. 98). On top of that, the answers from the interviews were in Dutch and will be translated to English for the analysis. Both these implications can hamper correct interpretation of what has been said. Nevertheless, this research has attempted to do so.

The thematic content analysis is done by first highlighting central themes in the interview transcripts, which makes it easy to link colours afterwards. Similar themes are categorized in the same box (Anderson, 2007, p. 3). These steps are repeated for each interview transcript and then put together in an overview. This overview can be found in the result section.

Data analysis

Good practice: Ex-ante and ex-post analysis

This research follows the idea of a ‘good practice’. Usually, it is referred to as a ‘best practice’, but this depends on the eye of the researcher. Therefore, this research suggests making use of a ‘good practice’, since other practices might be good as well, but in other areas or disciplines for example (Pal & Clark, 2013). Good practices are mostly used in quantitative research that cover several cases to compare. However, generalizability is hardly possible in good practice examples, since they involve only one approach and the circumstances in other domains, areas or disciplines might differ (Bretschneider, Marc-Aurele, & Wu, 2005, p. 310). It is therefore appropriate for this case to have qualitative insights in the good practice case in order to see what works best based on insights rather than on numbers. This in-depth analysis adds context to the cases and therefore enables the policy makers to make well-informed decisions.

A good practice entails getting to know alternative programs which allow the policy makers to identify the costs and benefits and to refine the currently chosen programme (Vidueira, Diaz-Puente, & Rivera, 2014, p. 310). It thus enables the policy makers to use good

practices as examples to the approach of their own programme. In this case, Kerkrade can use the example of Rotterdam to see what was going well in terms of evaluation in their programme and then take out what is important or applicable to the Rolduckerveld policy as well. This way, policy makers do not have to “reinvent the wheel” but they can simply copy and paste the approaches that tend to work well and leave out the approaches that seem to be ineffective. This is less costly and also more likely to be effective (Todd & Wolpin, 2010).

There are three main characteristics which can make a case useful as a good practice. One condition for the case of Rotterdam to be applicable to use as a good practice for Kerkrade is that the cases must be comparable (Bretschneider et al., 2005, p. 309). The cases are both subject to the national government’s decision to improve liveability in areas in the Netherlands where it is needed. This Regiodeal aims to develop a plan together with the specific municipality to address these societal problems in the areas where needed. The two cases therefore share the same objectives since the design and the type of intervention are similar.

A second condition is that there needs to be an action that is examined (p. 310). The case of Rotterdam explores the action of evaluating the interventions taken. The actions that are included here are thus the type of factors that are included in the evaluation.

Third, there needs to be a link between the action and some outcome or goal (p. 311). The goal is to have effective evaluation. The link thus entails the ways or factors in evaluation and the effectiveness of this evaluation.

Considering the above, Rotterdam is suitable as a good practice for Kerkrade to serve as an example of how to approach the evaluation of the Regiodeal policy plan.

The data analysis is structured around the two cases following an ex-ante and ex-post case study. Evaluating the effectiveness is best done with a comparison between a control group and a counterfactual scenario. In this case, Rotterdam-Zuid is the control group which has already performed policy assessment and Kerkrade’s policy for Rolduckerveld is the counterfactual scenario which has not yet performed any assessment. (Jacob et al., 2019). The ex-ante case study focuses on a situation before a certain intervention and the ex-post case study examines the situation after a certain intervention. This means that for one case, the effects of an intervention are visible and for the other case they are not. This allows the researcher to examine both situations with and without interventions and see what works or does not work in the case with an intervention and use it as a ‘lesson learnt’ for the case that does not have the intervention.

In this research, the intervention refers to the evaluation of the programme. The programme for Rotterdam-Zuid is an example of an ex-post case. In this case, the evaluation of the programme has been (partly) carried out and therefore the results of this intervention are already visible. The policy plan for Rolduckerveld has not been carried out yet and therefore no evaluation is available yet. This means that this plan is analysed ex-ante, before the intervention takes place.

Ex-post impact assessment is needed to identify the impact a certain intervention had (Vidueira et al., 2014, p. 327). It is thus important to look at the evaluation choices of the policy plan of Rotterdam to assess the impact it had on the evaluation itself. Since the assessment is ex-post, and thus after the intervention took place, the data is complete and offers a full overview of the choices that are made. This precludes that the researcher has added their own vision or interpretation of the data (Salkind, 2010). This assessment is thus executed based on the official policy documents that are available for the Rotterdam-Zuid approach. This ex-post assessment does not intend to find causalities between certain mechanisms. Instead, it is intended to explore conditions or problems after a certain intervention. A critical assessment and judgment of the policy document of Rotterdam-Zuid is provided. To assess the impact of the choices of the NPRZ on the evaluation effectiveness, the Logical Framework is executed. This framework aims to uncover the links between activities and results in the evaluation approach of the NPRZ (BetterEvaluation, 2015). In this model, the impact, results, outputs, and inputs of the evaluation of the NPRZ in the plan for Rotterdam-Zuid are discussed and analysed (Interact, 2016, p. 13). These are individually discussed and linked to the literature. Additionally, an overview is presented in which the Logical Framework is visualized.

Ex-ante impact assessment is an important tool for effective programme management (Vidueira et al., 2014). When ex-ante assessment of an intervention is carried out, the programme is expected to be more effective. In this case, though, the ex-ante assessment is executed for an evaluation approach instead of the programme itself. Therefore, it is expected that the ex-ante assessment of the Rolduckerveld plan can contribute to the effectiveness of the evaluation of Kerkrade. The ex-ante assessment is executed following the document analysis on the policy documents from Kerkrade. Since this document is not complete yet and the programme is not in effect yet, the data from the documents is complemented with in-depth interviews with partners of the policy plan for Rolduckerveld. This allows the researcher to gain more insights in the plans of evaluation and eventually assess the probability of success of effective evaluation.

The method for analysing the ex-post case is a meta-evaluation. This entails that the evaluation of the Rotterdam-Zuid policy plan is evaluated by an assessment. There is no working framework in the existing literature that fully captures the essence of this study. Therefore, an existing framework is adjusted to be coherent with these cases. The assessment in this case follows a framework established for policy plans and programmes in Finland. This framework was used to evaluate 57 evaluation reports by the Finish government between 2012 and 2014 (Cooney et al., 2015).

This evaluation process follows two main steps, which are subdivided in smaller steps. The first step is the meta-evaluation which focuses on the content of the evaluation. This step is divided into sub-questions that address the writing style of the report, the main challenges and strenghts in the report, and the reasons that hinder quality of the evaluation. The framework mentioned two other subquestions but they refer specifically to the case of Finland and the reports from 2012-2014 and are therefore not applicable to the case of Rotterdam. The first sub-question, relating to the writing style of the report, seems irrelevant for this study as this does not relate to the evaluation choices in the programme. Identifying the challenges and strenghts, though, *does* contribute to the analysis since it concerns whether the evaluation approach works or is going in the right direction. Moreover, uncovering the aspects that might hinder the quality of evaluation also seems relevant since it might provide different insights than just focusing on the variables that are present in the policy plans. This way, the meta-analysis in the next step is more nuanced.

The second step is the meta-analysis which refers to the effectiveness of the evaluation. Again, this step is divided in sub-topics. These concern specific rules from the OECD and the EU which specify conditions for effective country-wide evaluations. These conditions, however, are not applicable to the case of Rotterdam, since they cover a different level of government. Therefore, the conditions for effectiveness that derive from the literature are used here. These conditions are a mix of internal and external evaluation, a mix of quantitative and qualitative assessment, ongoing monitoring, and the engagement of stakeholders and beneficiaries in the evaluation process.

These two steps are analyzed by a content review of the documents (p. 113, 114). These steps will be replicated in the asesment for the evaluation approach of Rotterdam-Zuid and adjusted to the literature. The first part thus focuses on the style of the policy plan and the second part on the evaluation quality of the plan.

Conceptual framework

To be able to compare the two cases to the implications from the literature, the concepts are specified and operationalized to create a common understanding. This contributes to the reliability of the research.

The analysis is aimed at uncovering the mechanisms that explain the dependent variable of this research: effective policy evaluation. The effectiveness of evaluation depends on the conditions that shape policy assessment. Several main variables which are expected to contribute to evaluation effectiveness are included in this research. The aim is to test whether a link exists between the main variables and the dependent variable based on the cases.

The main variables derived from the hypotheses are refined into workable concepts: a) the level of assessment can be internal, external or both, b) the method of assessment is operationalized as quantitative, qualitative or both, c) the type of ongoing assessment is either with or without constant monitoring, d) stakeholders are either included or not included as well as beneficiaries, and e) politics plays either a role or not. Below the table of the concepts and its operationalizations is presented. These concepts are included in the analysis of the two cases to link them to the literature.

Variable	Operationalization
Dependent variable: Policy evaluation effectiveness	1. Effective 2. Not proven to be effective
Main variable: Level of assessment	1. Internal 2. External 3. Both internal and external
Main variable: Method of assessment	1. Qualitative 2. Quantitative 3. Both
Main variable: Type of assessment	1. With monitoring 2. Without monitoring
Main variable: Stakeholders	1. Included 2. Not included
Main variable: Beneficiaries	1. Included 2. Not included

Table 2: Operationalization of variables

Reliability and validity

As been discussed earlier, the reliability of this research can be undermined by the inaccessibility of the policy documents by the municipality. This hinders the ability for other researchers to repeat the research (Brink, 1993, p. 35). However, most documents of Dutch governments will appear online. In fact, the documents from Rotterdam were already published and the document from Kerkrade will be published soon. The latter, however, can still be adjusted since this research is based on the latest concept version. Since the policy plan in Kerkrade will start in 2021, it is not in line of the expectation that there will be much adjustment in the content.

Another risk for reliability and validity is the interviews that were conducted. Answers can be biased through the questions but also through the position of the respondent (p. 36). To overcome this as much as possible, it is made very clear to the participants what the research is about, the results are compared with other evidence and thus the interviews do not serve as a sole indication, and the respondents are interviewed separately at different times without them knowing from each other to be interviewed. Triangulation is thus made possible to overcome one-sided results, meaning that the methods of document analysis and interviewing are combined to gather results that are valid and reliable (Patton, 2002).

Results

This section presents the data that is collected through the document analysis and the interviews. Both the documents and interviews are analysed following the thematic content analysis. These analyses are structured around the themes that are distinguished in the theoretical framework. The focus of the document analysis lies on the evaluation plans of the respective municipality.

Document analysis

The evidence that is collected through the policy plans from both Rotterdam and Kerkrade is structured by a thematic content analysis guided by the hypothesis from the theoretical framework. The analysis thus focuses on internal and external assessment, the engagement of stakeholders and beneficiaries, frequent monitoring, and quantitative and qualitative assessment. Additionally, the aim of the policy plan and the specific evaluation requirements that are set by the Dutch government are discussed. The latter is necessary to understand why certain choices in evaluation have been made. The document analysis first considers the case of Rotterdam, followed by Kerkrade. One must keep in mind that Rotterdam's policy is

already in effect for several years and therefore the policy plan is more complete than Kerkrade's plan. Kerkrade has only drafted it recently and the plan will become effective in 2021. The reason to first analyse Rotterdam is that Rotterdam's approach was found to be effective and therefore important factors that resulted in this can be taken out and formulated into points of advice for Kerkrade. Rotterdam has subdivided its approach in three plans for three periods of the Regiodeal: 2012-2014, 2015-2018, and 2019-2022. For each phase, the four themes will be assessed. This allows the researcher to explore possible changes or progress over the years in the plans. The documents have been fully read, with special attention to the evaluation and monitoring of the programmes. The results are presented below.

Rotterdam-Zuid 2012-2014

The purpose of the first social policy plan of Rotterdam is to eliminate social backlogs of the citizens in the neighbourhoods of Rotterdam-Zuid (Nationaal Programma Rotterdam Zuid, 2012). The aim of the programme is to lift the neighbourhoods in Rotterdam Zuid to the social average in the four big cities in the Netherlands: Rotterdam, The Hague, Amsterdam, and Utrecht. The main values that guide this plan are school, work and residence in the neighbourhoods. The component elements that are required by the Dutch government are school, work, residence, safety, and culture (Koninkrijk der Nederlanden, 2019). The first three legal components are covered in this first policy plan of Rotterdam.

Internal and external assessment

Twice a year, the NPRZ issues an internal monitoring report on the progress of the policy plan. This progress is then checked and controlled by the Algemene Rekenkamer and the Rotterdamse Rekenkamer. These institutions externally assess the progress of the policy plan. Additionally, evaluation on the plan as well as the board of the organisation itself is internally evaluated by the NPRZ. This board is responsible for adequate monitoring of the programme, as well as to create common ground among the partners and to see whether agreements are met.

Stakeholders and beneficiaries

The NPRZ indicates that the partners of the programme are the main executives of the plan: they perform and evaluate the interventions they have designed. The NPRZ wishes to function as a facilitator and supporter in this. To put this cooperation between stakeholders and municipality into practice, the municipality organises (temporary) working groups per area to realise the policy plan. The composition of the groups depends on the topic and the stakeholders involved. These groups are asked to work with the municipality on an

appropriate monitoring system for the respective interventions.

Citizens from the neighbourhoods that are included in the programme for Rotterdam-Zuid are actively involved in the policy plan. There are working groups in which citizens can exert voice but also platforms which are open for feedback. On top of that, Rotterdam's aim is to create a 'burgertop', according to the Belgian model, which represents the desires of an average group of people in the area. This allows governmental organizations to get a view on the desires of its citizens.

Monitoring

Monitoring takes place twice a year, covering the efficiency of the programme (whether the benefits outweigh the costs) with a baseline measurement. The overall monitoring of the programme is executed by the NPRZ. The partners, though, that are included in the programme are asked to be involved in designing an appropriate monitoring approach in their specific policy domain. With support from the NPRZ, they set up a monitoring system. The responsibility to carry out the policy itself and the monitoring remains with the partners.

Each intervention in the programme covers an overview of the indicators that are being monitored in this phase of the programme.

Qualitative and quantitative assessment

The NPRZ uses data to monitor the programme and to make adjustments where needed, whenever needed. This data is combined with the input from partners in the working groups and the feedback of citizens on platforms in the evaluation. The monitoring thus focuses on data and percentual changes in indicators, and the evaluation also requires input from partners and citizens.

Rotterdam-Zuid 2015-2018

The purpose of the second phase of the social policy plan of Rotterdam is to focus on the people of Rotterdam-Zuid, and in particular the youth (Nationaal Programma Rotterdam Zuid, 2015). The objective of this policy plan is to lift Rotterdam Zuid to the average of other cities. The plan aims to make the area safer and better to live in for its citizens. This plan will follow a more integral approach, including the social services in the neighbourhoods with a more intensive cooperation. The main values of this plan are, again, school, work, and residence in the area. In addition, the major of Rotterdam highlights the need for people to be occupied with something, such as a job. The component elements of this policy plan are designed by the Dutch government, including school, work, residence, safety, and culture (Koninkrijk der

Nederlanden, 2019). The first four but especially the first three are touched upon in this phase of the programme.

Internal and external assessment

The policy plan is mostly monitored and evaluated by the NPRZ itself, combined with input from partners and stakeholders. The monitoring reports, however, are also checked by the Algemene Rekenkamer and the national government. They check whether the monitoring done by the NPRZ is appropriate and progress has been made in the programme.

Stakeholders and beneficiaries

Similar to the previous policy plan, the aim of the NPRZ is to let the partners do activities themselves and act as a facilitator. The NPRZ brings together partners where links are still missing. These partners are also engaged in the monitoring of the programme and its interventions. They are asked for input on how to monitor and what to monitor exactly.

The progress of the programme as a whole is evaluated annually by the NPRZ. During evaluation meetings, citizens are invited to participate as well as the partners. These partners are categorized among tables per sector.

Citizens play an important role in the execution of the programme. In fact, Rotterdam has created an application for citizens which allows them to give feedback on the programme and offer points of improvement. The application is called StemVanZuid and is mainly aimed at the youth of the neighbourhoods but is also open for other citizens. Via this app, the NPRZ can get insights in the perceptions of the citizens on the social policy plan. Additionally, a committee of advice that consists of citizens of the neighbourhoods is created, called BoZ! (Bewoners op Zuid). The participants aim to give advice to the NPRZ twice a year.

Monitoring

Monitoring, again, takes place twice a year by the NPRZ. Partners are engaged in monitoring and asked for their input on how and what to monitor. According to the results of the monitoring of the first phase, the partners have established that the previous version of the plan, 2012-2014 has had positive effects on the area. These partners believe that the programme is “going in the right direction”. Naturally, there is also room for improvement. The partners claim that it remains difficult to move away from the negotiation table to real-life actions. For the upcoming period, meetings with partners will therefore be constructed differently.

Real-time monitoring takes place and the first results from the previous phase of the programme are portrayed, focusing on percentual differences in developments in for example school results of youngsters, and other areas. This monitoring takes place together with the

executive partners to ensure that concrete, to-the-point monitoring is possible. To overcome the possibility that monitoring becomes too abstract, the NPRZ aims to improve knowledge development, meaning that they want to include the input from partners more. The possibility of giving input should be made more accessible for the partners.

The policy plan presents a detailed overview of the aspects that have been monitored in the first phase and its outcomes, as well as the aspects that will be monitored in the next phase. These overviews are made for each specific intervention.

Qualitative and quantitative assessment

The data they use for monitoring is subject to “smart data connection”. Which data they exactly connect and combine remains unclear. They want to do this by organising “reflection meetings”. This smart data connection aims at having the possibility to act faster. It allows the organisation to act quickly when they see a trend occurring. As an addition to the data, the NPRZ uses insights from partners during meetings and monitoring input, and citizens via apps.

Rotterdam-Zuid 2019-2022

Third, the last phase of the policy plan for Rotterdam-Zuid is presented. This programme’s purpose is to invest more in the approach to make sure citizens from the areas in which they do not see a positive trend yet will see improvement in the upcoming period (Nationaal Programma Rotterdam Zuid, 2019). The aspects that still need attention are (mental and physical) health, debts, insecurity, and criminality. In some neighbourhoods they see a positive trend and in some neighbourhoods a lot still must be done. The values that guide this third version of the policy programme are more complete than the previous ones and include free time, including culture and sports, school, work, residence, and safety in the neighbourhoods. These topics were guided by the national government.

Internal and external assessment

This last phase of the policy programme does not indicate the involvement of the Rekenkamer in the evaluation or monitoring. They do not provide external control over the results of the programme in this phase. Though, the responsible actors from the Dutch government of the Regiodeal still check on the progress of the programme. The evaluations from the NPRZ are also checked by working groups consisting of partners. These working groups operate in evaluation meetings that take place twice a year. Again, the partners are also included in the monitoring process.

Stakeholders and beneficiaries

A new aim of this phase of the programme is to try to engage citizens more in a different, more effective way. Stakeholders serve as contact persons between the level of the municipality and the level of the citizens. They see what is going on in a neighbourhood and what can be worked on. One of the aims was to let the demand from the citizens in the neighbourhoods decide the direction of the municipality. The partners can thus communicate the voice of the citizens during their input in the evaluation and monitoring. The NPRZ can use this input in the evaluation instead of trying to connect to the citizens directly.

Monitoring

Still, monitoring reports are issued twice a year, followed by meetings. The programme text indicates that monitoring has been progressing over the last two phases, which allows the NPRZ and its partners to make better informed decisions in this last phase of the programme. Better monitoring gave the organisation better insights in what is going on in the area. As an example. Better monitoring over the last two phases resulted in the fact that students shifting from primary to secondary education are still underperforming compared to the city average. This allowed the partners to adjust the actions in this phase of the programme.

A detailed overview of the components that are being monitored per intervention is presented in the policy plan, together with the percentual changes from the last two phases.

Qualitative and quantitative assessment

The NPRZ combined data based on information and results in neighbourhoods with the input from partners and citizens through, for example, committee meetings. The data from the CBS, the municipality and its partners are combined and analysed. An evaluation of the programme takes place after four years, and every year monitoring is done. To get a better view on the efficiency of the programme, partners are included in the evaluation of the programme to complement the data.

Rolduckerveld

Based on the Regiodeal for Parkstad, as established by the Dutch government, Gemeente Kerkrade designed an area-based policy plan for the neighbourhood Rolduckerveld (Gemeente Kerkrade, personal information, June 2020). Its purpose is to have an integral approach to neighbourhoods of Parkstad. The objective is to lift Parkstad to the average level in Limburg as well as to realise effective cooperation with partners to make it possible for the region to work more individually. The neighbourhood Rolduckerveld was specifically mentioned as a subject for integral improvement.

The values that guide this policy are based on six phases of life: a promising start, a promising toddlerhood, the primary school, secondary education, work and parenting, and happy ageing. Most phases are subdivided in smaller topics that are approached separately. The elements that are included in this programme are derived from the requirements from the Dutch government in the Regiodeal for Parkstad (Tweede Kamer, 2019). These requirements are strengthening the socioeconomic structure, residence and liveability, safety, facilities, cross-border cooperation, and a regional centrum function of Heerlen. The first four elements are included in the plan for Rolduckerveld.

Internal and external assessment

The policy document discusses that Kerkrade and its partners are evaluating their progress themselves. There is no specific indication of another body that investigates the functioning of the programme.

Stakeholders and beneficiaries

Stakeholders from this policy are the social partners that operate in the neighbourhood Rolduckerveld. In each intervention in each phase, partners are involved, and the specific partners are listed. The programme emphasizes the importance of cooperation with partners and citizens. The municipality describes its own role as a facilitator and supporter of the partners who are responsible for executing the interventions. They facilitate new cooperation between partners that do not yet know each other, and they support the work of the partners. The partners are seen as executives of the programme. The development of the programme, however, lies under the responsibility of the municipality.

Monitoring

Through monitoring, Kerkrade wishes to assess the impact of an intervention. There are quantitative indicators presented. They believe they need to better formulate their interventions to specifically say what to monitor. Furthermore, they mention that some data might not be available at neighbourhood-level. Therefore, for some aspects, they rely on regional monitoring instead of area-based monitoring. Knowledge institutions are included in making a monitoring system. Moreover, each intervention will be evaluated separately to check whether they meet the objectives.

Qualitative and quantitative assessment

In the monitoring approach, Kerkrade mainly relies on the use of data which is available at either local or regional level. They combine the data with for example the CBS and Maastricht University. Not only do they use data for monitoring and evaluation, but they also indicated that partners are involved in the evaluation as well in conversations and meetings.

The programme also specifies that it is important to include personal stories in the evaluation and monitoring of the interventions.

Thematic content analysis interviews

This section presents the outcomes of the four interviews from the stakeholders from Kerkrade's policy plan. The interviews are structured among the main themes that came across and that connect to the theoretical framework. The themes are slightly different from the document analysis since the interviews are aimed to complement the missing information from the document of Kerkrade. Therefore, these interviews focus on the role of the stakeholder, their view on the role of beneficiaries, and how what think about how Kerkrade uses data in their policy processes.

All interviews were conducted with partners from the plan for Rolduckerveld. The first three interviews were with stakeholders that are directly linked to the execution and evaluation of the programme, and the last interview took place with two interviewees that are indirectly involved but play a role in evaluation of social programmes in the neighbourhood.

The involvement of the respondent in the policy and its evaluation

The first interview was conducted with someone working for Kerkrade concerning youth care and youth work for youth in secondary education (hereafter referred to as: Respondent 1). Respondent 1 states that he is partly involved in the programme since he is working in a secondary school outside the neighbourhood, but many children and youngsters from Rolduckerveld go to that school. He discusses that he is well-aware of the problems that appear in the neighbourhood. He believes, however, that the problem is broader than only in the area of the youth. The problems that he encounters with the youngsters is often related to their family situation. "The problems that the children reflect are often traceable to the family situation". Respondent 1 notices that these situations often occur with children from Rolduckerveld.

Respondent 1 argues that in previous plans, he was asked personally by the municipality to participate in the evaluation of a programme. This was then done via meetings. Respondent 1 adds that he is asked to give input in evaluations, but that does not mean that he will always do so. This is because the workload is high. When there is a topic that he feels very responsible of, however, he tries to be always included. He also feels that Kerkrade takes his input seriously.

The second interview was conducted with someone who works for Kerkrade and is concerned with the primary schools in the area (hereafter referred to as: Respondent 2). Respondent 2 works on a “healthy primary school” in the neighbourhood Rolduckerveld. He experiences many children with problems in the family situation. The respondent’s role is to try to pick up problematic signals from the children and try to find a suitable support.

Respondent 2 believes that even though it is too early to be talking of evaluation, he thinks he can be an addition to it. He thinks, however, that the best way of evaluating a policy is to do it together with the citizens.

The third interview was conducted with someone who works for the municipality Kerkrade in the area of safety and liveability in the neighbourhood Rolduckerveld (hereafter referred to as: Respondent 3). Respondent 3 is responsible for the safety on the street in Rolduckerveld to ensure liveability in the neighbourhood. She brought together citizens and partners that wanted to do something in the neighbourhood that would improve liveability, such as organizing events but also ensure safety through prevention teams. She believes it is important to see whether citizens are satisfied with the interventions. In her role in the neighbourhood, Respondent 3 experiences poverty and a lack of social cohesion. “People do not know their neighbours”.

Respondent 3 believes that her role in this evaluation is “not that exciting”. She thinks it is more important that the citizens are being heard in monitoring and evaluation. Her role is then to be the connecting factor between the citizens and the municipality to make those voices heard. Respondent 3 argues that the municipality must include all parties, including citizens, partners, and the municipality itself in all stages of the policy development. The best way to do this, according to her, is to have personal conversations with the citizens in the neighbourhood. She explains that people too easily assume that everyone is acquainted with social media. The municipality must not rely on this for citizen input in evaluation. Short interviews or surveys will not work for the intended audience in this case either. She elaborates on this by saying that a large share of the population in Rolduckerveld experience functional illiteracy. A different, more personal approach has her preference.

This last interview was held with two representatives of *Trendbreuk*, which is an organization from the GGD Limburg. The two representatives are not directly related to the policy for Rolduckerveld but operate on a regional basis. They will be referred to as ‘Respondent 4’ and ‘Respondent 5’. The programme *Trendbreuk* focuses on the deficiencies in Zuid-Limburg. Respondent 4 explains that this programme started because the statistics in Zuid-Limburg are

well below national average and that needed change. She illustrates that the programme mainly focuses on the youth as indications for future generations. Respondent 5 is more familiar with Rolduckerveld and explains that Rolduckerveld is very visible in Kerkrade due to its bad image.

The respondents were asked how they are involved in the evaluation of Rolduckerveld. They indicated that they are not part of the evaluation, but have evaluation approaches themselves. Respondent 4 explains that Trendbreuk operates with data and they have evaluations every four years. they selected indicators to measure the differences from in the evaluation. By monitoring this over a longer period of time, Respondent 4 wishes to see a break in the current trends, a trendbreuk.

The involvement of beneficiaries

One common theme that occurs in all four interviews is that all respondents believe that citizens are crucial factors that should be included in a programme's evaluation.

Respondent 1 thinks that an evaluation is not effective if the municipality fails to correctly address the citizens. He argues that the citizens cannot be reached by a simple letter from the municipality to them, but they need a stimulant to get engaged. Instead, he believes that people should be given something in exchange: such as a meal for example. The citizens need to be approached differently in order to reach out to them and receive input. The municipality should have something to offer to them.

According to Respondent 2, a policy is succeeded when the citizens are satisfied by the results of the policy. Respondent 2 argues that the partners and administrative workers from the municipality will see the policy differently than the citizens. He describes that policy should not only be based on data but should more importantly respond to the needs of the citizens in the neighbourhood. To make sure citizens get involved in the evaluation of policy, one needs to approach them to get involved. Respondent 2 believes that the citizens should be already involved in designing the policies, since they know what the needs are. He wants to not only involve them but also make them partly responsible for the programme. The municipality would then act as a supporter. The respondent was asked in what way the municipality could reach out to the citizens of Rolduckerveld to try to involve them. He thinks that simple surveys and interviews will not reach the intended audience. Instead, one must be active and visible in the neighbourhood and needs to be able to offer the citizens something in return for their input.

As been stated before, Respondent 3 believes that it is important that the voices of the

citizens are heard. She acts as a body between the citizens and the municipality to represent the voices of the citizens.

Respondent 5 indicates that professionals provide a well-informed account of the voice of the neighbourhood. She argues that the partners that operate within an area know best what is going on, and therefore specific input in the evaluation from citizens is not needed when the specific partner is included. The citizens, however, can be useful for interpreting data. When the municipality evaluates a certain intervention and they need clarification on why certain numbers are higher than expected, they can ask citizens to add depth to the numbers.

Kerkrade's data-driven policy approach

The last theme discusses the perception of the respondents on the data-driven policy approach by Kerkrade. This also covers the topic of qualitative and quantitative assessment.

Respondent 1 thinks that the municipality is getting increasingly acquainted with the neighbourhood and they approached the policy well. He argues, however, that there still is the need to be more on top of things. The municipality needs to know better what is going on in the neighbourhood and a possible way to do this is to have a responsible person that is well-known in both the neighbourhood and the municipality that gathers information. This is an example of an approach from Oorschot that Respondent 1 believes to be effective.

Respondent 2 argues that using big data in evaluation is a good tendency, but citizens still need to be involved in this process. “Are data capable of depicting what is going on?”. According to Respondent 2, data neglect the feeling of the citizens. Respondent 2 believes, however, that the municipality has made progress over the past years, since they have been approaching it the wrong way before. He thinks the municipality is going in the right direction. As a point of improvement, Respondent 2 mentions that the communication should be better, clearer, and more transparent. He claims that the communication from governmental organizations is still too difficult for its citizens. Respondent 2 thinks progress can still be made in this aspect.

Respondent 3 thought this was a complex item. In her opinion, the municipality is still at the start of getting used to working with data, while other sectors have used this for some time already. She has worked in commerce before and there it was daily business to work with data. She believes that the municipality needs a lot more data to be able to use it effectively. Respondent 3 believes that the municipality should not only focus on data, but they should also consider the desires of the citizens. The way to data is still a mega-transition, according to her. She thinks that the modern world requires organizations to use data, but the

municipality still needs to get familiarized with using it.

Respondent 4 believes this is a good trend from the municipality to get engaged in. She stresses, however, that the data that is collected needs interpretation. She explains that this is where the partners come in. They can add context to the data. Respondent 5 gives the example of border-cities that seem to perform under average on the national map in healthcare, but when one takes a closer look with context, one can see that this is because many people in that city cross the border to receive healthcare instead of using it in their own city. Partners that work in the city can give context to this issue. Respondent 4 adds that it can be a good addition for organizations to include clients or citizens to interpret the data. She believes that they might have different conclusions about where the trends come from than professionals can think of.

Respondent 4 believes that the municipality is going in the right direction using data. She adds, however, that she is unsure whether indicators can be available at the level of a single neighbourhood. There can be situations in which you cannot focus on a smaller scale than the municipality. Respondent 5 adds that sometimes only a few people are involved in a programme, which makes presenting data on neighbourhood level too personal and creates issues with privacy. The evaluation from the programme trendbreuk is mainly based on data. They have various sources from which they can extract data. Respondent 4 states that they also have interventions that are proven to be effective and therefore qualitative input is not necessary. Respondent 5 adds to this by saying that the programme sometimes uses qualitative input but with a different objective. She explains that they sometimes hold interviews with clients in order to present a credible story about the intervention. They can thus use interviews to persuade the council why a certain intervention is necessary and provide quotes from the clients with this. Respondent 4 elaborates further on this by discussing that these interviews can also serve as input for monitoring. The interviews can inform the programme whether they are going in the right direction or adjustments must be made. She also explains that for evaluation, the programme mostly focuses on the input of professionals rather than the clients. This is because the professionals are well-aware of what is going on with the clients. Respondent 5 agrees by saying that input from clients is not necessary since the professionals have a perfect view on the developments of the clients.

Analysis

The analyses of the two cases of Rotterdam and Kerkrade follow a methodology for a meta-analysis. Evaluations themselves need to be evaluated (Stufflebeam et al., 2000, p. 457). The case of Rotterdam follows the meta-analysis framework established for policy plans and programmes in Finland. This is adjusted to the case of Rotterdam-Zuid by changing the requirements from the EU to the requirements of the Dutch governments and by replacing the EU requirements for effective evaluation by the requirements that derive from the literature.

The aim is to evaluate the evaluation strategy of the two cases. In the first case, Rotterdam-Zuid, an ex-post meta-analysis is possible since the programme is already carried out and thus information is available on their approach. In the second case, Rolduckerveld, an analysis is made on the prospective of a social policy plan. The information is not complete and therefore insights are added with interviews. Together, these information sources forecast the success of Kerkrade's evaluation approach. This analysis section firstly covers the case of Rotterdam-Zuid and its ex-post analysis and secondly presents the ex-ante analysis of Rolduckerveld.

Ex-post analysis – Rotterdam-Zuid

This ex-post impact analysis on the policy plan for Rotterdam-Zuid uncovers the mechanisms that are used to evaluate the policy. This analysis is structured among the variables set out in the conceptual framework.

Meta-evaluation

The first step of the meta-assessment of the evaluation of Rotterdam-Zuid is the meta-evaluation which focuses on the style of the policy plan.

First, the challenges and strengths of the evaluation plan are discussed in light of the Regiodeal by the Dutch government. The strengths of the evaluation plan of Rotterdam are that there is plenty of data available through cooperation with data institutions. This makes it possible to monitor the progress closely. Another strength is the frequent evaluation that Rotterdam realises. A report on the progress is published every year. These aspects correspond well to the requirements set by the Dutch government. The challenge for the NPRZ, on the other hand, is that they need to report about the progress of individual projects within the plan. For these projects, they are dependent of the partners which are responsible for executing the projects. Additionally, these projects have long-term objectives and thus mid-term progress reports might be difficult to offer for the NPRZ as well as it might present an unrealistic view on the situation. On the one hand, the NPRZ is thus strong in evaluating their policies with data and time management, but on the other hand progress can be made in

the reports.

The second aspect covers the possible reasons that might hinder the quality of the evaluation of the NPRZ. One aspect that might be disadvantageous for effective evaluation is that the NPRZ has shaped the evaluation approach itself in the policy plan. It is mentioned, though, that partners are included in this evaluation, but it does not refer to including partners in the plan for evaluation. The evaluation plan is thus shaped from above and the executives of the programme are subjected to those plans. The directions for evaluation are therefore set and executives can only act within that framework. Other types of evaluation are thus not covered in this programme, and that might hinder the quality of evaluation, which may hinder outcomes as other people can have other (useful) insights than only the organization itself.

Meta-analysis

The second step of the meta-assessment is the meta-analysis. This part focuses on the effectiveness of the evaluation approach. The conditions for effectiveness are laid down in the literature about policy assessment in big data policy and social policy. The conditions are presented per category below.

Level of assessment

The first condition for evaluation effectiveness covers the level of assessment. This refers to at which level a certain policy or intervention will be assessed.

In the case of Rotterdam-Zuid, the NPRZ has set up several working groups already in the first phase of the policy to work together and evaluate the interventions. These working groups consist of the partners from the programme from different disciplines. Over the first phase of the programme, the partners have decided that the policy was going in the right direction. The NPRZ included them in the way of monitoring and to identify what to monitor. We can thus recognize a shift from the first phase into the second phase. In the first two phases, the NPRZ was monitoring themselves with advice from two Rekenkamers, while in the third phase they moved part of the responsibility to the partners. This last phase moved even further to an extension of monitoring and evaluation approaches by including data from several sources such as the municipality itself, the CBS, and the partners, but also input from partners during committee meetings.

All things considered, the programme for Rotterdam-Zuid extensively includes its partners in the monitoring and evaluation of the programme. This reflects on a balanced representation of both internal assessment, referring to the NPRZ, and external assessment, referring to the partners and bureaus in evaluation. By having their plans evaluated by

external partners as well, the NPRZ shows willingness to improve their policy services. An internal assessment was also possible but they have chosen for both approaches instead. This allows the NPRZ to make better informed decisions than relying on their own assessment alone. The evaluation thus seems effective since internal and external biases are overcome by combining both inputs.

Stakeholders and beneficiaries

Another condition for policy effectiveness relates to the inclusion of stakeholders and beneficiaries in the evaluation of a policy programme.

In the programme for Rotterdam-Zuid, the NPRZ, stakeholders are included in a way that they are responsible for a certain intervention of the programme. It is thus the partner which carries out the actions of the intervention. These partners are also included for the evaluation of the interventions. Not only are they included for the interventions only, but they are also asked for feedback through working groups on the overall programme.

The NPRZ specified the role of citizens in two ways. First, they include the citizens in working groups and committee meetings to give comments on the policy plan. Second, they allow citizens to give simultaneous feedback with an app, which allows the beneficiaries to give constant feedback whenever they want and on the topic they want. This type of feedback suggests first-hand feedback from the people who are directly affected by the policy and are therefore valuable to the policy makers.

Considering the evidence above, the NPRZ actively includes stakeholders and beneficiaries in the evaluation of the programme and its interventions. By gathering feedback from both parties, the NPRZ knows well what the desires of their target group are. If they would not include these externally involved parties, the NPRZ would make assumptions based on their own assessment which might not agree with the perceptions of the partners and citizens. By involving them, the NPRZ thus allows itself to gather personal evidence of their target group to include in the evaluation and eventually base adjustments in the policy on.

Monitoring

Another condition concerns the monitoring of the policy plans. This variable is operationalized as whether monitoring is present or not in the evaluation plan of the programmes.

The policy programme for Rotterdam-Zuid explains that monitoring will be done on a regular basis. The evaluation of the programme will take place after four years, but the monitoring will take place twice a year. The three phases of the policy plans present detailed overviews of the indicators that will be measured in the monitoring. In the last two phases, the

differences between the start of the intervention and the mid-term monitoring are also presented. Mid-term results indicate that the monitoring that has been done is effective, since the organisation was able to adjust certain measures where needed. This does not mean that the results were all positive. Instead, the results from monitoring sometimes showed quite negative results, allowing the organisation to make adjustments to improve the services.

Monitoring is thus done frequently and the organisation, together with the partners, decides what to monitor and how to monitor it. Adjustments were also made where needed. The detailed overview of the aspects that are being monitored allows the NPRZ to see what factors are important for evaluation afterwards. If these indicators were not presented and monitored mid-term, evaluation would have been difficult. This is because the evaluation would then be based on random factors and only counted afterwards without possible intervening in between. Monitoring thus enables the NPRZ to effectively evaluate which interventions were useful and which were not.

Type of assessment

The last condition specified refers to the type of assessment. This type can either be quantitative, qualitative or both.

The NPRZ focuses in the first phase of their social plan mainly on their own quantitative evaluation forms that are controlled by the Rekenkamers. This approach is thus merely quantitative. In the next phase of the programme, the NPRZ was occupied with connecting data more smartly by holding reflective meetings. It remains unclear what these meetings exactly are and whether they add some sort of qualitative input from partners or others. In the monitoring meetings from the organization, however, partners and citizens are also invited to present their opinions. The third phase investigates a more qualitative way of evaluating the programme as an addition to the data that was earlier used already. The NPRZ plans on having committee meetings to gain insights of both the partners and the citizens. They thus use the partners and citizens to add depth to their evaluation. Moreover, the use of data also extended by working more closely together with the partners and the CBS. This entails that the NPRZ combines both quantitative and qualitative types of assessment in their evaluation approach of the social programme for Rotterdam-Zuid.

If the programme evaluation would only have been based on qualitative results, greater trends could have been overlooked. A concrete progress in for example school results would then have been non-existent. Adding quantitative measurements allows the NPRZ to present concrete progress that has been made. Qualitative input, though, is also necessary in the evaluation of the approach in Rotterdam-Zuid, since the policy plan intervenes with people's

social lives. It is important for the NPRZ to know whether their citizens and partners support the interventions. If these parties would not support them or do not want them at all, progress seems difficult. People would then hinder the interventions because they are not desired. The NPRZ thus acted sufficiently by combining the input from data to present concrete results, and input from citizens and partners to understand what the impact of the interventions entails.

Ex-ante analysis – Rolduckerveld

An analysis of the evaluation approach of the policy plan for Kerkrade is conducted before the plan is executed. This is important because predictions and recommendations can be made based on the ex-ante analysis. The ex-ante assessment thus offers an overview of the expected approach and therefore predicts the effectiveness of the evaluation plan in the current situation. The information from the policy report is insufficient, since the plan is not finished yet and therefore too little evidence can be used to make well-informed claims. Therefore, the evidence from the interviews with five partners has been added to the documentary evidence to have a more complete account of the evaluation choices the municipality Kerkrade makes. Again, the meta-assessment is structured among the main themes of the literature and presented below.

Meta-evaluation

The meta-evaluation refers to the content of the evaluation choices in the report.

First, the challenges and strengths of the evaluation plan of Kerkrade for Rolduckerveld is discussed in light of the main objectives of the Regiodeal for Parkstad. The respondents highlighted the main challenges and strengths for the evaluation plan of Gemeente Kerkrade. One of the challenges for Kerkrade, as mentioned above, is that the communication must be improved. Respondent 2 identifies this as a main weakness of the municipality. This is something that needs to be improved in order to reach out to the people. Kerkrade still communicates in a difficult and not understandable way for the citizens of Rolduckerveld, according to Respondent 2. This makes it hard to engage them for evaluation. In the other interviews, the respondents also talked about the need for the municipality to include citizens more for effective evaluation.

Another challenge is that the municipality Kerkrade is new to the use of big data in their policies. One aspect that was stressed in the interviews was that the municipality seems to have too little data to rely on for evaluation or monitoring. Respondent 3 argues that a lot more data is needed to make right conclusions. The respondents from interview 4 add to this by explaining that the municipality might have data, but the data needs interpretation in order

to use it correctly. They believe using data is not enough. Respondent 2 thinks that the municipality should involve the citizens more instead of relying on data. While the municipality is going in the right direction, Respondent 1 believes that they should be more on top of things in the neighbourhood to see what is going on.

The strength of Kerkrade in their evaluation plan for Rolduckerveld is that they are planning on engaging stakeholders in the monitoring as well as the citizens. All interviewees indicated that in previous evaluations, they were regularly asked for input and the municipality took them seriously. This is expected to be continued in the upcoming programme. Other strengths are the mix of quantitative and qualitative evidence for evaluation and the monitoring plan. These will be discussed in the meta-analysis.

The second requirement refers to the reasons that might hinder Kerkrade in effective evaluation. One reason that might make it difficult to reach effective evaluation is the data availability of Rolduckerveld. If Kerkrade wishes to successfully continue their data-driven policy approach and also use this in their evaluation, more data is needed. As Respondent 3 explained, the current amount of data is too little to rely on. This might become a problem when relying on quantitative indicators when the data to measure these is not available or only partly available. Since Rolduckerveld is only a small area, it can be a reason that data is not available at such a small scale.

Meta-analysis

Second, the meta-analysis is conducted. This part of the meta-assessment aims to address the effectiveness of the evaluation. In the literature, several conditions for effective evaluation in big data social policy have been established. These are tested for the case of Rolduckerveld.

Level of assessment

The first condition is the level of assessment. This entails the involvement of internal or external actors in the assessment of the policy. The policy plan for Rolduckerveld indicates no clear image of the involved parties in the evaluation. However, they did mention that knowledge institutions are involved to develop monitoring systems and evaluation frameworks. Therefore, evaluation practices are performed internal but also external since other organizations are included. Indeed, the respondents from interview 4 indicated that the policy for Kerkrade is also connected to the general framework of Trendbreuk from the GGD. The municipality thus cooperates with the organization GGD to evaluate certain trends in the city and neighbourhood Rolduckerveld. This seems not only relevant for a balanced assessment but also ensures that more data can be included than when one party would act

alone.

In the policy plan of Kerkrade, it remains rather unclear to what extent external evaluators will be engaged in the evaluation of the interventions. In the specific interventions, they mentioned clearly that stakeholders are involved in the making of the intervention and carrying it out, but they do not explicitly mention their role in the assessment of the policy as a whole. Relying on internal evidence for evaluation only seems inappropriate for a policy which is aimed to have a great impact. Therefore, external assessors which can look at the progress objectively should be included to overcome over-estimation or biases.

Stakeholders and beneficiaries

Stakeholders and beneficiaries are a condition to be included in the evaluation of a programme since it portrays the perception of receivers and executives. In the Rolduckerveld policy, stakeholders are also integrated in the specific interventions by having the responsibility for carrying out the actions. In terms of evaluation, the specific role of the stakeholders seems unclear. This leaves room for improvement for Kerkrade to specify the role of stakeholders in the evaluation process, and not only in the monitoring process.

The social plan for Rolduckerveld specified little input from beneficiaries to the evaluation of the programme. However, one intervention suggests that citizens are included through a survey in which they can express their thoughts. However, surveys are limited in answers and therefore might be too limited to fully get the perceptions of the audience. Therefore, Kerkrade made steps in the good direction but needs to include citizens more in their evaluation in order to be effective.

The interviews, however, create a rather different view on the involvement of stakeholders and beneficiaries in the evaluation. In fact, Respondent 2 indicates that he is often asked by the municipality to convey his opinion during a meeting or conversation with a policy officer from Kerkrade. He also states that he believes he is sufficiently involved in this evaluation process. The involvement of citizens, though, seems also rather limited according to the interviewees. The first three respondents indicate that they think the municipality should improve their relationship with citizens to be able to hear their voice. An example of the first two respondents is that the municipality should offer the citizens something in order for their input in the evaluation.

While Kerkrade sufficiently approaches stakeholders in monitoring and evaluation, citizens are also valuable additions to understand the impact of interventions. Kerkrade could thus improve their connection with the citizens to be able to engage them in the evaluation process.

Monitoring

Moreover, the monitoring of a certain policy or programme is important for uncovering the early effects of an intervention and eventually the evaluation. The monitoring approaches from Kerkrade in their social policy plan for Rolduckerveld are mostly yet to be filled in. However, for some interventions they specified that a monitoring system is designed, and for others they rely on the monitoring system from other organizations such as the GGD Limburg. As a result, one can assume that Kerkrade is going in the right direction regarding monitoring but work still needs to be done in creating a more complete monitoring programme. If they succeed in doing so, the policy is likely to be effective.

Kerkrade is planning on developing monitoring systems, but the exact approach is still unclear. Concrete indicators for monitoring have been made available already, but Kerkrade must make sure that they are able to measure them adequately. If measurement is not possible on neighbourhood level, it is indeed necessary to combine monitoring with existing organizations.

Type of assessment

In the social plan for Rolduckerveld, Kerkrade included quantitative indicators to measure effect. For a small number of interventions, however, they indicated that conversations will take place with the beneficiaries to see what their perceptions of that particular intervention are. This does not mean that the whole programme is both quantitative and qualitative, but there is a start. Kerkrade thus mainly aims to focus on quantitative results but adds qualitative insights in some areas.

The respondents from the interviews suggested that Kerkrade indeed is interested in the input from them as partners. They are asked to be involved frequently via meetings and conversations. Kerkrade stated in their plan that they will try to connect the data with the input from citizens to create a coherent account of the effect of the policy on its receivers. Respondent 1 claimed that the municipality is increasingly getting acquainted with the neighbourhood and this is a good tendency. Respondent 2 also thinks they are moving in the right direction using the data to get to know the specific problems in Rolduckerveld. Respondent 4 and 5 believe that the municipality made a promising start in using data for making their policy and monitoring it.

Following the interviews, the first two respondents believe that qualitative assessment is necessary, while the respondents from the last interview argue that quantitative evidence is needed, and the municipality Kerkrade made a good start using it. A more detailed description of Kerkrade's plans is still needed to distinguish the type of assessment.

The respondents highlight the need of qualitative input for interpreting the data. This is something that Kerkrade can include more in their programme. It might help them to gain support from the citizens and partners for the interventions.

Discussion and conclusion

This research has examined the factors that make digitalised social policy evaluation effective. These factors have been uncovered by a qualitative research on the policy plans of Rotterdam-Zuid and Rolduckerveld in Kerkrade. The results suggest that policy makers of digitalised social policy should consider both internal and external evaluators, involve stakeholders and beneficiaries, held frequent monitoring, and combine qualitative and quantitative assessments to ensure effective evaluation.

As been pointed out in the literature, a balanced assessment of both internal and external evaluators is preferred. This was hypothesized as the combination between internal and external evaluation having a positive effect on the effectiveness of the evaluation. Therefore, the assumption is that policy evaluations which include both internal and external evaluators in the assessment of its policy outcomes tend to be more successful. The NPRZ combines the insights of its own organization and the Rekenkamer to rely on for policy assessment. This approach by Rotterdam-Zuid is therefore expected to have a positive effect on the quality of the evaluation. Kerkrade, on the other hand, does not specify the role of external assessors in their policy plan. They do, however, mention that partners and citizens are involved in the evaluation of the programme. A formal external body has thus not been appointed but external parties play a role in the evaluation. Kerkrade can specify the roles of these assessors more in their policy plan to ensure a balanced evaluation.

Moreover, academic research has indicated that the involvement of stakeholders and beneficiaries in the policy evaluation process increases the quality of evaluation. More specifically, the involvement of stakeholders and beneficiaries seems to be advantageous when first-hand evidence is used, and a wide range of stakeholders is included. The NPRZ includes both stakeholders and citizens during committee meetings. Citizens are also asked for feedback via apps, which allows the organisation to rely on first-hand evidence. Rotterdam thus corresponds to the hypotheses by including first-hand evidence of stakeholders and beneficiaries to execute evaluation. Kerkrade has indicated that they want to include

stakeholders in the plan. Beneficiaries are only limitedly discussed. Indeed, the interviews suggest that while Kerkrade includes stakeholders sufficiently, they should consider reaching out to citizens more. Including citizens in the evaluation by having personal conversations would increase the quality of evaluation. Neither policy programmes have specified the range of stakeholders that are included. Therefore, the hypothesis that a wide range of stakeholders contributes to the quality of evaluation is not supported in the cases.

According to the literature, a programme that is also subjected to frequent monitoring is likely to be successful. Therefore, the hypothesis suggests that when monitoring is used, the policy evaluation is likely to be successful. The plan of Rotterdam-Zuid sufficiently indicated the monitoring process. They monitor the progress of the plan twice a year and present concrete monitoring indicators in their document. The monitoring is designed together with the partners. The monitoring of Rotterdam-Zuid's policy is therefore contributing to the effectiveness of its evaluation. Kerkrade has indicated monitoring options for a few interventions but do not have a detailed description yet. They want to include organisations to set up a monitoring system, as well as rely on monitoring systems from other organisations. Based on the example of the NPRZ, Kerkrade is advised to hold frequent monitoring to be able to react quickly to unwanted developments.

Last but not least, the literature suggests that especially in social policy, qualitative evidence is preferred in combination with quantitative evidence. This way, not only indicators are being reached, but also in-depth information about the effect on people's lives is added. The hypotheses claimed that when a combination of both qualitative and quantitative assessment was done, the evaluation will be better. The NPRZ combines the data from their organisation with the CBS and other organisations to evaluate the trends in the area. They add qualitative insights by having conversations with partners and citizens. This suggests that Rotterdam-Zuid effectively evaluates their policy. Kerkrade's plan suggests a mixed approach of relying on data but also on input from partners. The interviews indicate that a more qualitative approach is preferred since partners and citizens can give more information than data can give. They can be included to interpret the data and share personal stories. Kerkrade is thus advised to not only rely on data and not neglect the input of citizens in conversations. These findings contribute to both the academic and the societal field. On the one hand, the results give insights in the requirements for effective digital social policy evaluation which was still underrepresented in the literature. While effectiveness of policies has been studied extensively, the effectiveness of the evaluation of these policies remained rather untouched.

One may agree that effective evaluation is a necessary compound for effective policies. If one does not know how to evaluate, one cannot be certain about the effectiveness of the specific policy. On the other hand, this thesis provides practical insights for municipalities that are dealing with the same problems. The overview of the specific requirements can help them in making evaluation choices for new policies and programmes.

The qualitative methods that are used to gather and analyse the data from the cases were relevant for uncovering information from the cases. The documents were easily accessible via internet or via personal correspondence. The interviews provided useful insights which could not be derived from the policy plan of Kerkrade, since the plan was still incomplete. The interviews, however, also contained a lot more information about other topics that were interesting as background information but not so much for the analysis. The interviews were therefore useful but also provided more information than needed for this particular research. For Kerkrade specifically, though, the interviews might be helpful for getting acquainted with the perceptions of these stakeholders.

Logically, there are several acknowledgements that the reader of this research should take into account. Other possible factors that might influence effectiveness of social policy evaluation can be overlooked. The factors that are included in this research derive from the available literature. The role of politics, for example is not extensively studied. This aspect seemed less appropriate since the social policy plans for both Kerkrade and Rotterdam were not based on political choices in the municipality councils but are insisted by the Dutch national government. For other cases that are not part of a Regiodeal, an assessment of the influence of politics might be interesting. Moreover, this research is based on the analysis of two cases and is thus not generalizable. The analyses specifically address cases of digitalized social policy from the Regiodeal. Other cases might not correspond to the same requirements. To approach these shortcomings, future research could take into account more cases as well as other factors of effective evaluation. This could lead to a general approach that is useful for both the academic field and municipalities.

Based on these conclusions, the academic field could be broadened by more research on the aspects that foster effective evaluation. To achieve this, practical examples are necessary that demonstrate the usage of evaluation factors. More case studies could therefore be helpful to achieve this. Additionally, practitioners should consider including the factors mentioned in this research in their evaluation plans. More specifically, Kerkrade is going in the right direction, but could consider including citizens more in the evaluation of their interventions. They can provide helpful insights on the impact an intervention has on their

lives. Respondents 1 and 2 suggested that these citizens can be approached by offering them something in return. In interview 4, it was recommended that the municipality includes citizens to create support in the council. The municipality could ask citizens directly about their perception of a certain intervention. The outcomes can be used as ‘stories of success’ that could inform the council on the effectiveness of interventions and explain why a certain intervention is necessary.

Bibliography

- Agostino, D., & Arnaboldi, M. (2017). Social media data used in the measurement of public services effectiveness: Empirical evidence from Twitter in higher education institutions. *Public Policy and Administration, 32*(4), 296-322.
- Anderson, C., & Kirkpatrick, S. (2015). Narrative Interviewing. *International Journal of Clinical Pharmacy, 38*(3).
- Anderson, R. (2007). *Thematic Content Analysis (TCA) Descriptive Presentation of Qualitative Data Using Microsoft Word*. Sofia : Sofia University.
- Andersson, K., & Kalman, H. (2012). Methodological challenges in the implementation and evaluation of social welfare policies. *International Journal of Social Research Methodology, 15*(1), 69-80.
- Andrews, A., Boyne, G. A., Moon, M. G., & Walker, R. M. (2010). Assessing Organizational Performance: Exploring Differences Between Internal and External Measures. *International Public Management Journal, 13*(2), 105-129.
- BetterEvaluation. (2015). *Logframe*. Retrieved from BetterEvaluation: <https://www.betterevaluation.org/en/evaluation-options/logframe#:~:text='Logical%20Framework'%2C%20or%20',tool%20for%20projects%20and%20programmes>.
- Bretschneider, S., Marc-Aurele, F. J., & Wu, J. (2005). 'Best Practices' Research: A Methodological Guide for the Perplexed. *Journal of Public Administration Research and Theory, 15*(2), 307-323.
- Brink, H. I. (1993). VALIDITY AND RELIABILITY IN QUALITATIVE RESEARCH. *Curationis, 16*(2), 35-38.
- Cambridge Dictionary. (2020). *Assessment definition*. Retrieved from Cambridge Dictionary: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/assessment>
- Canary, A. (2019, October 10). *How to Analyze Interview Transcripts in Qualitative Research*. Retrieved from Rev: <https://www.rev.com/blog/analyze-interview-transcripts-in-qualitative-research>
- Cardno, C. (2018). Policy Document Analysis: A Practical Educational Leadership Tool and a Qualitative Research Method. *Educational Administration: Theory and Practice, 24*(4), 623-640.
- College Krimpen. (2017). *Tussentijdse evaluatie 2017, Beleidsplan Sociaal domein Kracht van Krimpen 2015-2019*. Krimpen: College.
- Cooney, G., Rojas, K., Arsenault, M., & Babcock, K. (2015). *Meta-evaluation of Project and Programme Evaluations in 2012-2014*. Finland : Ministry of Foreign Affairs.
- Davies, J. K., & Sheriff, N. (2014). Assessing public health policy approaches to level-up the gradient in health inequalities: the Gradient Evaluation Framework. *Public Health, 128*(3), 246-253.
- Davies, J. K., & Sheriff, N. S. (2012). *The gradient evaluation framework (GEF): a European framework for designing and evaluating policies and actions to level-up the gradient in health inequalities among children, young people, and their families*. Brighton: University of Brighton.

- Di Meglio, G., Stare, M., Morato, A., & Rubalcaba, L. (2015). Public services performance: an extended framework and empirical assessment across the enlarged EU. *Environment and Planning C-Government and Policy*, 33(2), 321-341.
- Downe, J., Grave, C., Martin, S., & Nutley, S. (2010). Theories Of Public Service Improvement: A comparative analysis of local performance assessment frameworks. *Public Management Review*, 12(6), 663-678.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New Public Management Is Dead — Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494.
- Dür, A. (2008). Measuring Interest Group Influence in the EU: A Note on Methodology. *European Union Politics*, 9(4).
- Evaluatiebureau Publieke Gezondheid. (2018). *Evaluatie Sociaal Domein Bronckhorst*. Bronckhorst: Evaluatiebureau Publieke Gezondheid.
- Evers, G., Haagoort, M., & Wesseling, H. (2017). *Datagedreven sturing in gemeenten*. Den Haag: A+O Fonds Gemeenten.
- Gemeente Kerkrade. (n.d.). *Wijkontwikkeling*. Retrieved from Gemeente Kerkrade: https://www.kerkrade.nl/wonen-en-leven/wijkontwikkeling_3532/
- Gemeente Rotterdam. (2020). *Onderzoek 010 - Bevolking*. Retrieved from Gemeente Rotterdam: <https://onderzoek010.nl/dashboard/dashboard/onderwijs>
- Ghazinoory, S., Abdi, M., & Azagedan-Mehr, M. (2011). SWOT METHODOLOGY: A STATE-OF-THE-ART REVIEW FOR THE PAST, A FRAMEWORK FOR THE FUTURE. *Journal of Business Economics and Management*, 12(1), 24-48.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646.
- Greener, I., & Greve, B. (2013). Introduction: Evidence and Evaluation in Social Policy. *Social Policy & Administration*, 355-358.
- Haselbekke, A. G. (1995). Public policy and performance measurement in the Netherlands. *Public Money and Management*, 15(4), 31-38.
- Henman, P. (2016). Performing the state: the socio-political dimensions of performance management in policy and public services. *Policy Studies*, 37(6), 499-507.
- Höchtel, J., Parycek, P., & Schöllhammer, R. (2015). Big data in the policy cycle: Policy decision making in the digital era. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 26(1-2), 147-169.
- Hojlund, S., Olejniczak, K., Petersson, G. J., & Rok, J. (2017). The Current Use of Big Data in Evaluation. In J. D. Breul, & G. J. Petersson, *Cyber Society, Big Data, and Evaluation: Comparative Policy Evaluation*. Transaction Publishers .
- Holtmann, E., & Rademacher, C. (2016). Decentralization of Power and Decision making - An Institutional Driver for Systems Change to Democracy. *Historical Social Research* 41(3), 281-298.
- Informatie buurt Rolduckerveld*. (2020). Retrieved from AlleCijfers: <https://allecijfers.nl/buurt/rolduckerveld-kerkrade/#inkomen-bedrijven>

- Informatie gemeente Kerkrade*. (2020). Retrieved from AlleCijfers: <https://allecijfers.nl/gemeente/kerkrade/>
- Informatie Gemeente Rotterdam*. (2021). Retrieved from Alle Cijfers: <https://allecijfers.nl/gemeente/rotterdam/>
- Informatie over Nederland*. (2020). Retrieved from AlleCijfers: <https://allecijfers.nl/nederland/#100-onderwerpen>
- Interact. (2016). *Approaches, ToR and methods for impact evaluation*. European Union: Interact Programme.
- Ismail, T. (2007). Performance Evaluation Measures in the Private Sector: Egyptian Practice. . *Managerial Auditing Journal*, 22(5), 503-513.
- Jacob, K., King, P., & Mangalagiu, D. (2019). *Approach to Assessment of Policy Effectiveness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kaarbo, J., & Beasley, R. K. (1999). A Practical Guide to the Comparative Case Study Method in Political Psychology. *Political Psychology*, 20(2), 369-391.
- Kattel, R., & Lember, V. (2010). Public procurement as an industrial policy tool: an option for developing countries? *Journal for Public Procurement*, 10(3), 369-404.
- KeizersVisser overheidsconsultancy. (2018). *Evaluatie beleidsplan sociaal domein 2015-2018, Gemeente Oldebroek*. Oldebroek: KeizersVisser.
- Kim, G. H. (2014). Big Data Applications in the Government Sector: A Comparative Analysis among Leading Countries. *Communications of the ACM*, 57(3), 78-85.
- Knoepfel, P., Varone, F., Larrue, C., & Hill, M. (2011). Evaluating Policy Effectiveness. *Public Policy Analysis*, 220-249.
- Koninkrijk der Nederlanden. (2019). Regio Deal Rotterdam Zuid . *Staatscourant*, nr. 1931. Nederland: Koninkrijk der Nederlanden.
- Labov, W. (1972). *Language in the innercity: studies in the black English vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Leeman, J., Sommers, J., Vu, M., & Jernigan, J. (2012). An Evaluation Framework for Obesity Prevention Policy Interventions. *Preventing Chronic Disease*, 9(6), 1-9.
- Leeuw, F. L., & Leeuw, B. (2012). Cyber society and digital policies: Challenges to evaluation? *Evaluation*, 18(1), 111-127.
- Lember, V., Brandsen, T., & Tonurist, P. (2019). The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation. *Public Management Review*.
- Longo, J., & Dobell, R. (2018). The Limits of Policy Analytics: Early Examples and the Emerging Boundary of Possibilities. *Politics and Governments*, 6(4), 5-17.
- Martin, S., Nutley, S., Downe, J., & Grace, C. (2016). Analyzing performance assessment in public services: how useful is the concept of a performance regime. *Public Administration*, 94(1), 129-145.
- Mester, F. (2019, April 5). *De drie decentralisaties in het Sociaal Domein vragen om datagedreven werken*. Retrieved from GemeentenNL: <https://www.gemeentennl.nl/sociaal-domein/de-drie-decentralisaties-in-het-sociaal-domein-vragen-om-datagedreven-werken/>

- Ministerie van Algemene Zaken. (2020). *De Regio Deals*. Retrieved from Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/regio-deals/de-regio-deals-van-10-regios>
- Ministerie van Koninkrijksrelaties. (2019, August 16). *Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*. Retrieved from Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>
- Moisiu, A. (2014). Decentralization and the Increased autonomy in Local Governments. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 459-463.
- Murphy, P., Greenhalgh, K., & Jones, M. (2011). Comprehensive Performance Assessment and Public Services Improvement in England? A Case Study of the Benefits Administration Service in Local Government. *Local Government Studies*, 37(6), 579-599.
- Nationaal Programma Rotterdam Zuid. (2012). *Uitvoeringsplan 2012-2014*. Rotterdam: NPRZ.
- Nationaal Programma Rotterdam Zuid. (2015). *Uitvoeringsplan 2015-2018*. Rotterdam: NPRZ.
- Nationaal Programma Rotterdam Zuid. (2019). *Uitvoeringsplan 2019-2022*. Rotterdam: NPRZ.
- Nieuwsuur. (2020, March 2). *Aanpak problemen Rotterdam-Zuid oogst veel lof, maar ook kritiek*. Retrieved from NOS: <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2322300-aanpak-problemen-rotterdam-zuid-oogst-veel-lof-maar-ook-kritiek.html>
- NPRZ. (2020). *Over NPRZ*. Retrieved from NPRZ: <https://nprz.nl/over-nprz/nprz/over-ons>
- Nutley, S., Levitt, R., Solesbury, W., & Martin, S. (2012). Scrutinizing Performance: How Assessors Reach Judgments About Public Services. *Public Administration*, 90(4), 869-885.
- Pal, L. A., & Clark, I. D. (2013). *Public Policy Best Practices*. Retrieved from Utoronto: <https://portal.publicpolicy.utoronto.ca/en/BestPractices>
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative evaluation and research methods* (3 ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Petersson, J., & Breul, J. D. (2017). *Cyber Society, Big Data and Evaluation: Comparative Policy Evaluation*. New Brunswick: Routeledge.
- Purdam, K., & Silver, D. (2019). *Social policy and embedded evaluation: Assessing the impact of a food insecurity project in the United Kingdom*. Manchester, UK: University of Manchester.
- Purdon, S., Lessof, C., Woodfield, K., & Bryson, C. (2001). *Research Methods for Policy Evaluation*. London: Department for Work and Pensions.
- Reshetnikova, S. (2016). Factors of public assessment of civil servant's performance in providing civil services. *Munitsipalnogo Upravleniya - Public Administration*, 3, 131-164.
- Rigo Research & Advies. (2018). *Leefbaarheid in Nederland 2018*. Nederland: Atlas voor gemeenten.
- RIVM. (n.d.). *Gemeentelijk Gezondheidsprofiel Kerkrade*. Retrieved from Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu: https://www.rivm.nl/media/profielen/profile_928_Kerkrade_demografie.html
- Robertson, H., & Travaglia, J. (2018). *An emerging iron cage? Understanding the risks of increased use of big data applications in social policy*. Retrieved from LSE:

- <https://blogs.lse.ac.uk/impactofsocialsciences/2018/02/07/an-emerging-iron-cage-understanding-the-risks-of-increased-use-of-big-data-applications-in-social-policy/#:~:text=Big%20data%20technologies%20are%20increasingly,the%20field%20of%20social%20policy.&>
- Salkind, N. J. (2010). *Ex Post Facto Study*. Retrieved from Sage Research Methods: <https://methods.sagepub.com/Reference//encyc-of-research-design/n145.xml>
- Sánchez-Torres, J. M., & Miles, I. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. *European Journal of Futures Research*, 5(15), 1-18.
- Sanderson, I. (2002). Evaluation, Policy Learning and Evidence-Based Policy Making. *Public Administration*, 80(1), 1-22.
- SAS. (2020). *Big Data Analytics - What is it and why it matters*. Retrieved from SAS: https://www.sas.com/en_us/insights/analytics/big-data-analytics.html
- Schintler, L. A., & Kulkarni, R. (2014). Big Data for Policy Analysis: The Good, The Bad, and The Ugly. *Review of Policy Research*, 31(4), 343-348.
- Slater, R., & Aiken, M. (2015). Can't You Count? Public Service Delivery and Standardized Measurement Challenges - The Case of Community Composting. *Public Management Review*, 17(8), 1085-1102.
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2020). *Sociaal domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Song, M., Fisher, R., Wang, J., & Cui, L. (2016). *Environmental performance evaluation with big data: theories and methods*. New York: Springer Science + Business Media.
- Stufflebeam, D. L., Madaus, G. F., & Kellaghan, T. (2000). Evaluation Models. In *Evaluation Models* (pp. 457-471). Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Todd, P. E., & Wolpin, K. I. (2010). Ex ante evaluation of social programs. *Annales d'Economie et de Statistique*, 91, 251-286.
- Tomé, E. L. (2005). *Evaluation Methods in Social Policy*. Universidad Europea: INSTITUTO DE SERVIÇO SOCIAL DE BEJA .
- Tweede Kamer. (2019, July 15). *Regio Deal Parkstad Limburg*. Retrieved from Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/07/15/regio-deal-parkstad-limburg>
- Van der Hoek, M., Groeneveld, S., & Kuipers, B. (2018). Goal Setting in Teams: Goal Clarity and Team Performance in the Public Sector. *Review of Public Personnel Administration*, 38(4), 472-493.
- van Iersel, S. (2017). *Big data in het sociaal domein*. Retrieved from Divosa: <https://archieftrots-op-je-vak.nl/big-data-in-het-sociaal-domein/>
- Van Iersel, S. (2020, October 19). *Big Data bieden antwoorden maar ook nieuwe vragen*. Retrieved from Divosa: <https://www.divosa.nl/nieuws/verhalen/big-data-bieden-antwoorden-maar-ook-nieuwe-vragen>
- Van Reenen, E. (2020, June 16). *Datagedreven werken in het sociaal domein*. Retrieved from NCOD: <https://www.ncod.nl/datagedreven-werken-in-het-sociaal-domein/>

- Van 't Hof, C. C., Van Est, R., & Daemen, F. (2011). *Check In / Check Out. The Public Space as an Internet of Things*. Rotterdam: NAI Publishers.
- Vidueira, P., Diaz-Puente, J. M., & Rivera, M. (2014). Socio-economic impact assessment in ex ante evaluations. A case study of the rural development programs of the European Union. *Evaluation Review*, 38(4), 309-335.
- Vitezic, N., Cankar, S. S., & Linsak, Z. (2019). Effectiveness Measurement Using DEA & BSC Methods in Public Health Services. *NISPACEE Journal of Public Administration and Policy*, 199-216.
- VNG. (2018). *Local Government in the Netherlands*. The Netherlands: Ministry of Foreign Affairs.
- Vyas, L. (2010). Balancing Outlook: Assessment of Public Service Training in Hong Kong by Providers and Clients. *Public Personnel Management*, 39(2), 149-167.
- Wiles, J. L., Rosenberg, M. W., & Kearns, R. A. (2005). Narrative analysis as a strategy for understanding interview talk in geographical research. *Area*, 37(1), 89-99.
- Yang, C., & Northcott, D. (2019). Together we measure: Improving public service outcomes via the co-production of performance measurement. *Public Money and Management*, 253-261.

Appendices

Appendix A – Interview transcripts

Interview 1 – 18/11/2020 – 09:15

Respondent (R) = interviewee

Interviewer (I) = me (Celine Verkroost)

I: Allereerst bedankt dat je even tijd kon maken, dat is voor mij heel fijn. Dat helpt mij heel erg vooruit.

I: Hoe bent u betrokken bij de wijkgerichte aanpak van Rolduckerveld die gemeente Kerkrade binnenkort gaat implementeren?

R: Feitelijk ben ik zijdelings betrokken bij Rolduckerveld. Het is zo dat ik mij met name bezig houd met voortgezet onderwijs, jeugdhulp en jeugd- en jongerenwerk binnen de gemeente Kerkrade. Rolduckerveld komt geregeld op mijn pad. Als je het hebt over Rolduckerveld dan ligt daar ook onze voortgezet onderwijs school, VMBO Holz, dat is de school die in Rolduckerveld zit. Als je dan kijkt naar mijn directe betrokkenheid dan is dat natuurlijk zo dat Rolduckerveld hofleverancier is van die school. De meeste kinderen komen dus uit dat gebied en ik weet dus feitelijk wel wat er speelt in die wijk. Als je het hebt over de problematiek die we tegenkomen in die wijk dan ben ik daar wel bekend mee. Mede ook omdat de welzijnsinstantie impuls heel erg veel heeft met die wijk, omwille met de grootte van die problematiek.

I: Denkt u dat u voldoende betrokken bent bij dit beleid?

R: Als ik ga kijken naar mijn werkveld wel.

I: De evaluatie van het beleid moet natuurlijk nog komen omdat het pas in 2021 geïmplementeerd wordt, denkt u dat u daar veel invloed op heeft?

R: Er wordt voldoende invloed aangeboden, laat ik het zo zeggen. Op het moment dat er sprake is van een evaluatie dan word je erbij betrokken. Er wordt tijdig aangegeven dat er een moment van evaluatie is, en ook steeds gevraagd of je input kunt en wil geven.

I: Op wat voor manieren dan?

R: Nou, dit kan mondeling, dan kan ik toelichten. Er zijn ook bijeenkomsten die georganiseerd worden. Daar kan ik naar toe. Je hoort het al daar kan ik naartoe, dat wil niet zeggen dat ik er ook steeds naartoe ga, laat ik dat even zeggen. Dat heeft gewoon te maken met een stukje werkdruk, werkverdeling. Ik ben zoals ik aan het begin zei zijdelings betrokken bij Rolduckerveld maar ik voel me wel voldoende verantwoordelijk om op het moment dat ik ook daadwerkelijk iets wil evalueren of bespreken dat ik dat dan vervolgens ook doe.

I: Denkt u dat u dan ook voldoende toe kan voegen aan deze evaluatie? Dat u ook echt wat te zeggen heeft?

R: Ja. Ja. Die ruimte wordt geboden. Deze ruimte wordt via de mail geboden maar wordt ook geboden op de bijeenkomsten die er zijn.

I: Dat is fijn. U bent bezig met het onderwijs en met jeugdwerk zoals ik begrepen heb, wat denkt u dat de belangrijkste aspecten zijn binnen Rolduckerveld die aandacht nodig hebben, is dat voornamelijk de jeugd of denkt u dat dat ook breder ligt?

R: Dat ligt natuurlijk breder he. Kijk, als wij bij mijn werkveld, dat richt zich met name op de jeugd, ik kom dus problematiek tegen. Een mooi voorbeeld daarvan, dat is de problematiek die we op het VMBO Holz tegenkomen waarbij jeugd betrokken is van het Rolduckerveld. Want heel veel jongeren van het Rolduckerveld gaan naar dat VMBO. Wat ik constateer is heel vaak dat de problematiek die die jongeren meenemen naar school feitelijk te herleiden is naar het thuisfront. Wat we zien dat is dat kinderen die heel veel last hebben van systeemproblematiek kinderen vervelend gedrag vertonen, antisociaal gedrag vertonen en soms ook beperkt gedrag vertonen, dan heb ik het over verstandelijk of psychiatrisch beperkt gedrag vertonen. En dat heel vaak componenten ook herkenbaar zijn in het thuisfront. Dus dat thuis sprake is van een onstabiel netwerk en er dus ook vervolgens sprake is van problematiek thuis die vervolgens zich weer weerkaatst richting dat kind. Een jongere die thuis bijvoorbeeld een alleenstaande ouder heeft, die bijvoorbeeld ook nog een keertje aan de drugs of aan de drank is, die weinig tijd heeft voor het kind, die het kind aan zijn lot over laat, die het kind niet voldoende eten kan meegeven bijvoorbeeld op school, waardoor dat kind toch gaat ontsporen op enig moment. Dat zijn zaken die wij tegenkomen op de school, op het VMBO. Maar dat zijn ook zaken die we tegenkomen bij het jeugd- en jongerenwerk. Bij het jeugd- en jongerenwerk komen ook heel vaak kinderen van het Rolduckerveld, die kinderen zijn blij dat ze naar het jeugd- en jongerenwerk kunnen, want dan zijn ze weg van thuis, en ze

zijn ook blij dat ze bij het jeugd- en jongerenwerk vervolgens bij een naschoolse activiteit nog een kopje soep krijgen, want dat krijgen ze tenminste een keer iets anders dan alleen een snee brood.

I: Oké, en het doel is natuurlijk om die problemen dan aan te pakken en hopelijk wordt het ook minder en krijgen die jongeren een beter leven in de wijk.

R: Ja, en daar zetten wij dus nu vol op in he. Wij constateren dus dat er heel veel problematiek is, die problematiek is dermate erg dat wij dus nu al speciale preventieve maatregelen nemen op school.

I: Om dit te bereiken moet beleid natuurlijk effectief kunnen zijn. Wat verstaat u onder de effectiviteit van sociaal beleid en de evaluatie hiervan?

R: Wat van groot belang is, als het gaat om effectief, is dat je in eerste instantie natuurlijk moet weten wat er speelt in de wijk. Op het moment dat je weet wat er speelt in de wijk, en een voorbeeld daarvan is nu op dit moment een training die we geven, die we gaan geven, op het VMBO, die heet 'Superklas'. Wij weten dat er problematiek is bij kinderen op het gebied van pesten, pesten en alles wat daaraan gerelateerd is. Daar gaan we nu heel veel aandacht aan schenken. Dus we hebben onderzocht, in eerste instantie, wat daadwerkelijk de problematiek is van de kinderen, en we hebben daarin een specifiek programma op los gelaten. We gaan dit erop los laten wat speciaal geschreven is voor die doelgroep kinderen. Dus we gaan eerst goed onderzoeken: wat is die daadwerkelijke problematiek? En op het moment dat dat duidelijk is en we voldoende kinderen bij elkaar hebben die daarin getraind moeten worden en sturing nodig hebben kunnen we ook heel gericht iets aanbieden.

I: Dus een voorwaarde voor effectiviteit van beleid is dat ze goed weten wat er speelt in de wijk?

R: Ja. Ken je wijk: dat is heel belangrijk. Ken je wijk, ken de problemen die er zijn in de wijk. En als je kijkt naar Rolduckerveld is het zo dat daar verschillende vormen van problematiek spelen op dit moment, en die problemen die op dit moment spelen die variëren. Die zijn echt heel gevarieerd. Die hebben heel vaak te maken met de ouders he, heel veel ouders die hebben een uitkering. Die ouders hebben geen werk en hebben niks te doen de hele dag, die zijn ontspoord en dat heeft zijn weerslag op de kinderen natuurlijk.

I: Zijn er ook voorbeelden van wanneer een beleid juist niet effectief zou zijn?

R: Een heel simpel voorbeeld: op het moment dat de gemeente start met Rolduckerveld en een informatiebijeenkomst wil organiseren voor de bewoners van Rolduckerveld, en deze informatiebijeenkomst mededeelt door een briefje in een ieders brievenbus te duwen, en te zeggen van: er is een informatiebijeenkomst over Rolduckerveld, op de maandagavond om 19.00 uur, daar en daar. Dan komt bijna geen hond. Op het moment dat je een avond wil organiseren en je pakt dat anders aan: je bent welkom om op maandag aanstaande om 17.00 uur aan te schuiven bij een maaltijd die door gemeente Kerkrade wordt georganiseerd en u krijgt ook de mogelijkheid om deel te nemen aan een informatiesessie, dan wel heel veel mensen. Dus het is altijd maatwerk waar je mee bezig bent.

I: Dus de manier waarop je de mensen aanspreekt dan?

R: De manier waarop, en daar leren wij voortdurend. Het is zo dat er steeds onduidelijk is, of nee het is wel duidelijk hoe dat we die groepen moeten aanpakken, maar daar leren we nog steeds van. Maar goed er speelt zóveel problematiek.

I: Wat denkt u dat de gevolgen zullen zijn voor bijvoorbeeld VMBO Holz als het beleid in Rolduckerveld effectief zal blijken?

R: Dat de problemen bij de jongeren ook anders zijn, minder zijn. Dat er minder sprake is van problematiek.

I: Wanneer bent u dan tevreden?

R: Ik ben tevreden op het moment dat wij geen preventief aanbod meer hoeven te leveren. Als we geen preventief aanbod meer hoeven te leveren dan is er feitelijk ook geen problematiek. Wij zijn tevreden als de kinderen gewoon naar school gaan om schoolse vaardigheden op te steken, en de school niet gebruikt wordt als veilige haven.

I: Dat is een mooi streven. Ik had nog een vraag over de betrokkenheid van de inwoners van Rolduckerveld: worden zij betrokken bij evaluaties van beleid net zoals u betrokken wordt of is dat anders?

R: dat is wat ik sowieso al zei, dat is moeilijk. In die zin: ze worden wel betrokken, maar het is natuurlijk zo dat je die doelgroep moeilijk te pakken krijgt. Wat je vervolgens niet moet vergeten is dat wanneer je het hebt over een stukje betrokkenheid, dat zijn niet de mensen die het moeten hebben van een envelop van de gemeente. Op het moment dat ze een envelop van de gemeente krijgen pleuren ze die envelop weg. Dus dat zijn eigenlijk mensen die je op een andere manier moet informeren.

I: Er valt nog best wel wat te halen dus?

R: Ja dat denk ik wel. Ik denk dat je het moet hebben van een stukje betrokkenheid. Ik denk dat je die mensen iets moet brengen. Brengen in de zin van, goh, die mensen zitten al heel moeilijk, op het moment dat je die mensen bij wijze van spreken aanbied dat ze zoals ik zojuist al zei, dat ze gebruik kunnen maken van een maaltijd, een informele sessie, waarbij er in eerste instantie een gezamenlijke maaltijd wordt genoten, en misschien dat er een leuke activiteit aan gekoppeld wordt. En vervolgens dat het informatieve gedeelte dan 1/3^e van het geheel is, dan krijg je denk ik meer geregeld dan wanneer je alleen maar informatie naar die mensen toebrengt. Je zult het anders moeten inpakken.

I: De gemeente heeft dit beleid gebaseerd op data die zij gevonden hebben over de wijk. Denkt u dat de gemeente dat goed heeft aangepakt op deze manier?

R: De gemeente staat heel goed bekend bij de wijk natuurlijk. De gemeente is nog steeds bezig met het bekend worden bij de wijk. Dat hebben ze op de juiste manier gedaan.

I: Is er ook nog ergens ruimte voor verbetering is voor de gemeente?

R: Ja, ik denk dat je dichter op die wijk moet zitten. Je kunt je afvragen, kijk er gaat heel veel gebeuren rond Rolduckerveld, je moet je wel afvragen van datgene wat er gaat gebeuren ontstaat tijdens een informatieavond, bijvoorbeeld zoals ik dat heb geschetst zojuist, of kun je ook bij wijze van afspreken dat.. kijk het zou natuurlijk mooi zijn als er een actief persoon rondloopt die die informatie deelt. Hoe noem je dat? Een soort van bewoner die zich daarmee bezig houdt, en die ook prominent is binnen dat gebied. Die prominent betrokken is. Een soort senior.

I: Dus iemand van binnenuit?

R: Ja, iemand die daar woont, iemand die heel betrokken is en heel veel gevoel heeft bij die wijk die daar mogelijk toch een heel actieve rol bij kan hebben, en daar ook misschien een kleine vergoeding voor krijgt van de gemeente, om met die actieve rol gewoon even te polsen wat er in die wijk speelt. Kijk dan heb je een hele actieve deelnemer uit die wijk die heel dicht bij de gemeente aansluit.

I: Zeker. Heeft u dit ook al ooit aan de gemeente aangegeven?

R: Dat heb ik nog niet. Dit is een voorbeeld van wat er in Oirschot wordt gehanteerd. Een aantal collega's zijn een tijdje geleden een keertje in Oirschot geweest. In Oirschot hanteren

ze een Oirschots model op het gebied van WMO en jeugdhulp. Dat Oirschots model betekent ook dat ze buurtgericht werken en in de wijk ook daadwerkelijk werkzaamheden doen, en daar een soort van ‘Buurtsenior’ hebben aangenomen voor een aantal uurtjes per week. Volgens mij 12 uur per week. Die senior dat zijn eigenlijk de oren en de ogen van de wijk, die woont ook in die wijk en daar kunnen de buurtbewoners ook terecht als ze problemen hebben. Door iemand op die manier in te zetten, iemand die al betrokken is binnen de wijk, dan heb je wel een hele goede schakel in die wijk aanwezig.

I: Klinkt interessant, ik zal dadelijk het Oirschots model ook eens opzoeken.

R: Dat model is opgezet vanuit de LEV-groep.

I: Dank u wel. Nog een laatste vraag: hoe ziet u de wijk Rolduckerveld over tien jaar? Hoe zal het dan veranderd zijn?

R: Ja weet je er is binnen gemeente Kerkrade natuurlijk al een voorbeeld van een wijk in Kerkrade West. Daar is een metamorfose ondergaan de afgelopen 15 jaar. Daar hebben ze hard gewerkt aan een nieuwe buurt. Als je door de wijk loopt dan denk je wel goh dat is toch een nette mooie wijk geworden. Dat klopt ook, je kunt zo’n oude wijk aanpakken door oude gebouwen af te breken en nieuwe gebouwen daar neer te zetten, dat kan natuurlijk allemaal. Maar daarmee verander je de situatie achter de voordeur nog niet. De situatie achter de voordeur moet ook nadrukkelijk geïnvesteerd worden. Wat ze in West hebben gedaan, is daar hebben ze wel een wijkpunt ingericht, dat heet het ‘Westhuus’ en daar is wel sprake van een groot sociaal maatschappelijk karakter. Daar zit het welzijnswerk voor volwassenen en jeugd, en dat is min of meer wel de plek waar je terecht kunt als je problemen hebt. Daar kun je bijvoorbeeld ook informatie krijgen op juridisch vlak, daar is een gratis ondersteuning. Er zit altijd een professional van een zorgorganisatie te werken die kan ondersteunen. Dus die mensen daar in de buurt hebben in ieder geval een plek waar ze naartoe kunnen. Zoiets heb je wel nodig, zo’n plek in de wijk waar je naartoe kunt gaan. Waar je ook voor een habbekrats een kop koffie kunt drinken, dat is daar. Waar je ook voor een habbekrats een keer of twee keer in de week een maaltijd kunt nuttigen. Die plek die is er nu ook al in Rolduckerveld. Ik ben daar zelf nauw betrokken bij geweest omdat ik zelf die plek als projectleider heb ingericht. In Kerkrade West ben ik dus geweest bij het Westhuus, dat is een soort van sociale plek, aanvullend aan de grote verbouwing die er heeft plaatsgevonden. Zoiets heb je in Rolduckerveld ook nodig. Dat hebben we weliswaar ingericht nu, in de protestantse voormalige kerk, in Rolduckerveld, en daar kun je ook terecht voor die functies die ik zojuist

benoemd heb. Dus het is van groot belang dat je over tien jaar ook dat idee hebt van wat speelt zich daadwerkelijk af achter die voordeur. En wat kan ik de burger vervolgens bieden. Op het moment dat die een probleem heeft op een laagdrempelige manier.

I: Dus nog meer inzicht krijgen in de problematiek van de burgers?

R: Ja, je moet inzicht krijgen in de problematiek van de burger en je moet de burger niet het gevoel geven dat je aan het spioneren bent. Je moet de burger aan de andere kant wel het gevoel geven dat jij als gemeente er weet van hebt dat een probleem leeft en dat er ook iets voor is.

I: Klinkt als een mooi ideaal.

R: Ja, wel een realistisch ideaal.

I: Bedankt en afsluiting.

Interview 2 – 19/11/2020 – 13:00

Respondent (R) = interviewee

Interviewer (I) = me (Celine Verkroost)

I: Hoe bent u betrokken met de wijkgerichte aanpak van Rolduckerveld van de gemeente?

R: Laat ik het zo zeggen, een van die twee basisscholen, die gezonde basisschool van de toekomst gaat worden, die zit toevallig in die wijk Rolduckerveld. En de school is eigenlijk het middelpunt van de wijk en is ook het gebied waar je veel mensen tegenkomt en ook kinderen zitten van verschillende afkomsten en waar ook snel problemen geventileerd worden. De directeur van de school, daar hebben we nu een paar keer een gesprek mee gehad, die is ook pas nieuw op die school, maar die gaf aan dat hij in korte tijd al heel veel verschillende problematiek bij kinderen en thuissituaties heeft meegemaakt. Dus er is echt wel wat aan de hand in die wijk Rolduckerveld. Ik heb dus vanuit die gezonde basisschool van de toekomst die nu in ontwikkeling is, uiteraard te maken met de ontwikkeling in de wijk en de wijkgerichte aanpak.

I: Denkt u dat u hier voldoende bij betrokken wordt?

R: Mijn rol, laat ik het zo zeggen, is vanuit de gemeente de projectleider. Vanuit de gemeente projectleider van de gezonde basisschool van de toekomst, om te zorgen dat dat opgestart wordt en van de grond komt, dat is één, en vanuit de samenwerking met school is natuurlijk ook belangrijk dat gekeken wordt naar de partners in de wijk maar ook met de partners in het sociale domein, hoe kunnen wij problematieken die op school gesignaleerd worden en in de wijk spelen, integraal maar ook met de partners oppakken? Mijn rol is wezenlijk om in ieder geval de signalen die we krijgen op te pakken door te kijken wat die wijken nu nodig hebben. En dan hebben we verschillende collega's bij de gemeente maar ook bij de partners die weer verantwoordelijk zijn voor de verschillende soorten aanpakken. Dat kan openbare orde en veiligheid zijn, dat kan op het gebied van onderwijs zijn, dat kan op het gebied van een stukje verkeer en overlast en buurtbemiddeling: op verschillende manier betrokken zijn.

I: Bent u ook betrokken bij de evaluatie, heeft u daar invloed op?

R: Ja, het is nog wat te vroeg natuurlijk om over evaluatie te praten. Maar op het moment als er dadelijk verschillende aanpakken zijn dan lijkt het wel normaal en ook goed dat gemonitord kan worden, wat doe je, wat levert dat op en zijn de dingen die we doen ook de goede dingen, halen we er ook de resultaten mee? Elke aanpak die we in een wijk doen moet je concrete doelstellingen formuleren, wat beogen we te bereiken. En op het moment als we dat weten, weten we ook welke aanpak we nodig hebben om de doelstellingen te bereiken. Dan moeten we tussentijds gaan monitoren en evalueren om te kijken van levert datgene wat we nu doen, levert dat ook het gewenste resultaat op en zien we daar ook beweging in?

Dan moeten we op het moment als we in de fase zitten dat er geëvalueerd wordt, met dat tussentijds monitoren, moeten we ook een programma hebben wat dynamisch is en kunnen bij sturen. Of we moeten, in het uiterste geval, zeggen: deze aanpak werkt niet en we moeten hiermee stoppen en het over een andere boeg gooien. Je moet dus een wijkgerichte aanpak monitoren op maatwerk en kijken of je de zaak bereikt die je graag wil bereiken.

I: Denkt u dat u persoonlijk ook iets toe kan voegen aan het monitoren en de evaluatie?

R: Ja goed, er zijn natuurlijk instrumenten voor hoe je dat gaat monitoren. Ik ben uiteindelijk, als je naar mijn rol kijkt, ben ik ook betrokken bij de gezonde basisschool van de toekomst. De inhoud van de gezonde basisschool vorm te geven: welke programmalijnen vallen daaronder. En bij de totale aanpak van het Rolduckerveld, daar zijn natuurlijk mensen die zijn betrokken bij de evaluatie en dan moet je natuurlijk doen aan de hand van toetsingscriteria. Maar dat is niet alleen voor ons, dat moet je eigenlijk samen doen met de mensen in de wijk

he. Want ik praat nu wel van ‘wij moeten en wij zullen’ maar dat is vooral het wij gedachte in het kader van samen met de inwoners. Want we doen het niet zelf, we doen het samen met de inwoners, daar moet de kracht juist zijn.

I: Wat verstaat u onder effectiviteit van beleid, of wat zijn voor u de voorwaarde voor effectiviteit in evaluatie?

R: Ja goed kijk, wat zijn voorwaarden of het effectief is, kijk dat is wat ik net zeg he. Als je een bepaald doel hebt, één, dat moeten doelstellingen zijn die realistisch zijn, en die ook uitvoerbaar zijn, die je ook moet kunnen bereiken. Maar daar moet je een aanpak hebben die natuurlijk daarbij aansluit. Die ook de gewenste resultaten kan bereik. Wanneer is het dan geslaagd? Nou goed, het is geslaagd, vooral ik vind het allerbelangrijkste, als de betrokken buurtbewoners daarbij tevreden zijn. Kijk, ik kan wel tevreden zijn over de aanpak maar als het niets oplevert voor de mensen dan kan ik wel tevreden zijn, maar als ik tevreden ben is niet interessant maar het is interessant om te kijken dat zo’n wijk zich ontwikkelt. Het is belangrijk dat die wijk het ook zo goed vindt, en het zo belangrijk vindt en ook goed zien de resultaten. Wij zien het natuurlijk anders dan de gemiddelde inwoner. Wij kijken vanuit een andere bril. Je moet het gevoel hebben dat de mensen, de inwoners van de stad, dat betekent dat je ook rekening moet houden met alle ins en outs die spelen bij inwoners, en dus wanneer we met zo’n aanpak geslaagd zijn, als we bepaalde doelstellingen hebben gehaald maar vooral als de meerderheid van de inwoners tevreden is en zich er ook in herkennen. Zo’n aanpak moet gebaseerd zijn op niet alleen de feiten en cijfers, van we moeten insteken op bijvoorbeeld taalachterstand, maar je moet ook de vraag stellen, is die behoefte er daadwerkelijk bij inwoners? Ervaren inwoners hetzelfde als wat wij zien in rapporten? En we zijn allemaal te flink, we hebben allemaal een laag opleidingsniveau of we hebben allemaal beperkingen. Als dat zo is dan moet je je afvragen, herkent iedere inwoner in zo’n wijk zich daarin? Klopt dat ook? Daar gaat het om.

I: Op welke manier denk je dat deze inwoners betrokken kunnen worden bij evaluatie van beleid?

R: Ja, je moet ze erbij betrekken. Je moet ze eerst betrekken bij de planvorming, dat je zegt van wij moeten niet alleen zelf gaan verzinnen maar we moeten vooral gaan kijken waar hebben die inwoners behoefte aan, wat willen die inwoners graag en hoe kunnen wij hun daarin helpen en faciliteren, ondersteunen, om datgene wat ze graag willen of dat past in een integrale aanpak. Dus actief betrekken ook hen medeverantwoordelijk maken. Dan leg je de

verantwoordelijkheid bij de bewoners zelf en de inwoners helpen en steunen. En dan kun je dus, en dat is in het verleden ook gedaan bij de oorspronkelijke plannen voor de fysieke herstructurering van de wijk, daar zijn met de bewoners diverse overlegmomenten gepland en ze zitten ook in een klankbordgroep, met verschillende mensen van verschillende organisaties, gemeenten, woningcorporaties noem maar op, waar ook bewoners in zitten die actief mee kunnen denken en ook mee kunnen beslissen welke plannen er worden ontwikkeld en hoe we het gaan doen en waar behoefte aan is. En als er behoefte is aan meer groen, of meer speelvoorziening of dat soort zaken dan kunnen we daar serieus naar kijken. En dan is dat niet zoiets van dat doen we niet want we gaan vier-hoogs bouwen, nee je moet vooral kijken naar de behoefte van de mensen.

I: Ze hebben vaststaan waar behoefte aan is, op basis van data. Hoe ziet u dan de rol van de inwoners als het gaat om het monitoren en evalueren van beleid?

R: Ja goed, ook bij dat proces moet je die mensen natuurlijk betrekken, he die inwoners. Wij zijn als overheid en als organisatie steeds gewend om te monitoren aan de hand van cijfers. Kunnen cijfers zeggen wat er speelt? Ze geven aan wat de percentages en absolute aantallen zijn, dat snap ik, maar wat dat gevoelsmatig voor de mensen betekent geven die cijfers niet aan. Dus ik denk dat je ook in de evaluatie, maar ook in dat monitoringsproject moet kijken van wat is het gevoel van die inwoner, hoe betrek je hem erbij om te kijken of wij de juiste conclusies trekken uit de cijfers. Ervaart men dat zelf ook zo? Zien ze dat een aanpak wél leidt tot meer cohesie in die wijk, tot meer samenwerking, tot meer buurtgerichte acties. Is het wel zo dat de bewoners elkaar kennen of leren kennen? Er zijn een heleboel situaties die ik nu ken toevallig, waarvan ik weet dat mensen niet weten wie er in hetzelfde woonblok wonen. Ze wonen daar al tien jaar. Dat ze niet met elkaar praten, geen contacten zijn, dan gaan veel mensen op zichzelf zitten he, helemaal alleen, en weinig te doen hebben. En ook daar is het probleem, hoeft niet altijd een probleem te zijn, dat er toch veel verschillende culturen zitten en dat het lastig is om dat goed te integreren. Daar zit ook de uitdaging om een grote gemeenschappelijke deler te vinden waarin bewoners zich kunnen herkennen. Dat is het probleem.

I: Op wat voor manier denkt u dat het mogelijk is om het gevoel van die inwoners te peilen?

R: Ja goed, kijk, ik heb zelf een studente van de Hogeschool Zuyd uit Heerlen gehad, die heeft een stage gelopen met een eindopdracht voor haar opleiding. Dan heeft zij onder andere een interview en ook een enquête gehouden in die wijk waar we die aanpak hadden. Wat

blijkt: als je traditioneel mensen gaat bevragen middels een enquête over de bevindingen van de wijk: waar heb je behoefte aan, wat mis je in de wijk, hoe zien de contacten eruit in de wijk, dit soort dingen allemaal, dan blijkt dat je minder dan 3% van de enquêtes die je stuurt terugkrijgt. Dus dat is al geen actief goed proces. Ik denk dat het meer een én én én verhaal is. 1, je moet actief zichtbaar zijn in de wijk he, als organisatie en ook als gemeente echt kort bij de inwoners staan, je moet worden erkend. Je moet ook als je naar een wijk gaat dan moet je ook iets te bieden hebben. Meestal gaan de mensen bevragen naar een hele hoop zaken, en als ze aangeven waar ze behoefte aan hebben, dan komen wij terug met een hele berg met informatie maar we hebben niets voor die mensen waarin we iets kunnen betekenen. We hebben geen bagage als we naar die mensen toegaan. Dus dat betekent, we gaan alleen de mensen bevragen en je hoort een hele hoop dingen, geen gezeur, maar je hoort wel een hele hoop zaken die niet goed zijn en mensen geven dit ook aan. Dat betekent dat je als gemeente, of als corporatie of wie dan ook, dat bij de inwoners gaat doen, dan moet je ook weten met welk idee je dat gaat doen. Wat heb ik die mensen te bieden? Kan ik die mensen helpen om in die problematiek die ze ervaren ook iets aan te bieden, van luister als jullie nu dit of dit doen dan kunnen jullie gebruik maken van die regeling of jullie kunnen daarvan gebruik maken of zoek eens contact op met die en die. Als je niks te bieden hebt, dan maak je mensen met niks blij en dan gebeurt er ook helemaal niets. Daar moet je verder mee komen: hoe moet je actief met mensen aan de slag en dat betekent ook op de eerste plaats een stukje vertrouwen terugwinnen. Mensen hebben dan geen vertrouwen meer in een gemeente of in een corporatie of in wie dan ook omdat ze al jaren eigenlijk aan het lijntje gehouden worden of niet serieus genomen worden met hun problemen. Er wordt niet opgepast, het is onveilig in de buurt, noem maar op. Maar in ieder geval, je zult eerst eens vertrouwen moeten krijgen. Op het moment dat je dat hebt, en je kunt dan met mensen het gesprek aangaan, en mensen merken dat je er als gemeente en als corporatie serieus naar kijkt, en je die mensen echt serieus gaat nemen en je ze ook iets te bieden hebt, dan heb je ook kans dat het ook bij die inwoners gaat landen en dan krijg je mensen mee. Dan gaan mensen meedenken en dan komen ze met veel ideeën. Die mensen hebben heel veel goede ideeën maar wij moeten dat als gemeente ook uit onze veranderende rol anders gaan doen. Wij zijn gewend om: wij bepalen en wij doen, wij gaan regelen. Nee, je moet die mensen vooral ondersteunen in wat ze willen en wij moeten dan meedenken en faciliteren daar waar het nodig is. Maar vooral zelf actief aan de slag gaan. Dat is ook het verschil in hoe je zo'n aanpak nu doet, en hoe het tien jaar terugging. Dus de veranderende rol van ons, dat is waar het om draait.

I: Denkt u dat de gemeente goed bezig is met de aanpak gebaseerd op data?

R: Laat ik het zo zeggen, ik ben nooit kritisch. Of ik ben kritisch maar wel positief kritisch. Blikken we terug dan durf ik te zeggen: dat hebben jaren we niet goed gedaan, absoluut niet. Nu zijn we op de goede weg, we zijn een weg ingeslagen dat we zelf ook zien dat het anders moet. Dat is al het minst voor onszelf. En als we nu die weg ingaan en we merken dat we hiermee ook inwoners winnen, en dat we de mensen serieus meegenomen krijgen binnen de aanpak van de transformatie, want het is eigenlijk een transformatie wat gaat plaatsvinden, dan zijn zij zelf ook onderdeel van dat proces en kunnen ze zelf meedenken. Dan heb je een grotere kans van slagen dan wanneer je het van bovenaf gaat opleggen.

I: Wat zou er nog verbeterd kunnen worden aan de huidige aanpak?

R: Als ik naar het proces kijk dan denk ik dat communicatie nog steeds iets is wat verbeterd zou moeten worden. We communiceren niet altijd goed, niet altijd helder en transparant, en overheidscommunicatie is zwaar en dikwijls zo moeilijk voor een gemiddelde inwoner om te beseffen waar we het over hebben. Daar is vooral veel winst op te behalen, in de wijze van communicatie richting de inwoners. Daar kunnen we grote stappen in maken, en dan de inwoners ook serieus nemen en eigenlijk mee in de hand nemen in het hele proces. Ze echt meenemen en betrekken, en niet hier op kantoor iets bedenken en dan daar de wijk in gaan, en dan daar in de wijk verhalen ophangen en dan ja of nee zeggen, en dan kom je terug en gaan we onze eigen weg: dat is het niet. Zo is het jaren geweest en dan heb je het feit dat er gedoe is natuurlijk. Waarom dat we er nog heen gaan, ze doen toch maar wat, begrijp je. En nu is dat je kiest ze te betrekken loopt dat anders, ja.

I: Stel deze aanpak schijnt dadelijk goed te werken, wat zouden dan de gevolgen voor uw organisatie zijn?

R: Als die aanpak goed zal werken, dan zullen scholen dat ook beslist gaan merken in, laat ik het zo zeggen, niet onder de kinderen, maar dan zullen ze vanzelf zien dat die wijk zich ontplooit naar de goeie zin. Nu wordt die school beladen met diverse problematieken in de wijk. School is er natuurlijk van nature in eerst instantie om onderwijs te geven. Dat er op een school nu zoveel andere zaken aan bod komen buiten het reguliere normale onderwijs dan waar ze eigenlijk voor verantwoordelijk zijn als school. Ja, daarom staat ook de druk op het onderwijs. Ze krijgen een stuk lastenverlichting als we een goede transformatie maken. Dan krijgen ze een ander soort leerling in die school dan ze nu gemiddeld op school hebben. Dan komen de kinderen toch met een ander gevoel, beleving naar die school dan nu.

I: Dat is dan meer algemeen, maar denkt u ook dat de kinderen direct gezonder gaan worden?

R: Nou, nee. Daar moeten we toch iets meer voor doen. Daarom komt nu ook onder andere het project de gezonde basisschool van de toekomst. In onze regio, Zuid-Limburg, en Kerkrade specifiek, zijn er heel veel kinderen met een achterstand voordat ze naar school gaan. Kinderen die opgroeien in gezinnen met armoede. Kinderen die opgroeien in gezinnen met andere problematiek hetgeen niet genoeg middelen hebben, werk ofzo, maar ook problemen hebben met als gevolg dat een van de ouders met gezondheidsachterstanden zit. Dat betekent dus, dat kinderen, daar hebben we het ook op school over, in Rolduckerveld, daar komen kinderen op school die nog niet ontbeten hebben, daar komen kinderen op school die geen lunchpakket of boterhamtrommel mee hebben. Die beginnen dus al met een achterstand, als ze 's morgens wakker worden en naar school moeten. Er zijn dus kinderen, die komen elke maandag niet naar school. Die komen pas dinsdag naar school. Waarom komen kinderen maandag niet op school? Omdat kinderen in een situatie zitten waarbij ouders zaterdag en zondag verslavende middelen gebruiken en dus niet in staat zijn om het kind op maandag op school te krijgen. Dus er zijn een hele hoop problematieken die natuurlijk rondom de school spelen. Dat heeft te maken met de jeugdgezondheidszorg en de GGD: daar zitten heel veel instanties die daarbij betrokken zijn. Wat we met die gezonde basisschool van de toekomst proberen: we proberen de ontwikkelkansen van die kinderen en de gezondheid te bevorderen en we willen dan ook die gezondheidsachterstanden wegwerken maar ook inhalen. We willen een gezonde lunch, dat alle kinderen, allemaal, een gezonde lunch krijgen elke middag op school. Dat betekent, we willen ook in het kader van bewegen, een uitbreiding van het beweegaanbod krijgen, dus dat die mensen, die kinderen, in beweging komen en op een professionele wijze lichamelijke opvoeding, gymnastiek, krijgen en dan meer dan 1x in de week. Eigenlijk elke dag. Middels een verlengde schooldag, dat is een van de componenten van de gezonde basisschool, willen we ook proberen om ook in de talentvorming van de kinderen, de kinderen iets aan te bieden in het kader van muziek, cultuur, taal mogelijkheden. Maar verder ook dans, sport, met verenigingen afspraken gemaakt om bijdrage te leveren om die kinderen iets te bieden wat ze meenemen bij de overstap van de lagere school naar het middelbaar onderwijs overstappen. Maar de gezonde lunch en dat beweeggedrag, de uitbreiding van die beweegmomenten dat ook lesgegeven kan worden in bewegen. Daar zit ook de manier van die ... (unclear recordings, about healthy primary education)

Het doel van de gezonde basisschool is om dit uiteindelijk nationaal in te gaan voeren, dat die resultaten van die GGD in Landgraaf/Brunssum, die tonen aan dat kinderen beter leren, gezonder leven en meer structuur krijgen in levensstijl, maar ook meer in kansen ontwikkelen van talentvorming. Dat is door uni Maastricht met GGD en Provincie Limburg en nog wat kennisinstituten onderzocht en gemonitord en de eindresultaten zijn zo goed dat ze dit in Den Haag omarmen. We zijn ons als regio sterker aan het maken. (moeilijk verstaanbaar)

Kerkrade politiek heeft motie aangenomen om gezonde basisschool te introduceren in alle basisscholen. Dat is een nobel streven, kost veel geld om allemaal te organiseren, maar we gaan eerst van twee scholen opstarten. (moeilijk verstaanbaar)

Wat nu belangrijk is, je moet bij zo'n school met een enthousiast team en ouder structuur geven. Door middel van partners, kinderopvang, GGD, gemeente, school en ook de verenigingen, iedereen in de aanpak die belangrijk is om de ontwikkeling van een kind te bevorderen. Dat zijn we op twee scholen te doen. Wij hopen dat kinderen wat krachtiger en stabiel worden en zich gaan ontwikkelen in goede zin.

I: Klinkt hoopvol.

R: Het is zo dat in onze regio, vooral in regio Parkstad, is dat een echt probleem. Dat kun je je niet voorstellen, ik heb dikwijls ook moeite, ik verbaas me dan toch om zo'n situatie, en dan moet je je voorstellen als je thuis je kind naar school moet brengen en je geeft ze niks te eten. Ze beginnen al met een achterstand die dag. Kinderen kunnen zich er zo op verheugen op de lunch. Ze leren fruit en groente kennen die ze nog nooit hebben gehad. Als ik dat zie dan is dat programma echt een uitkomst. Het doel is om die kinderen iets te kunnen bieden waardoor ze thuis zeggen dat de ouders eens iets moeten proberen wat ze op school hebben gehad. Dan krijg je ook een omslag bij de ouders. Je kunt dat op de scholen doen maar de achterliggende gedachte is om de ouders erbij te betrekken. Als het alleen op school blijft dan heeft het geen draagvlak. Dat is de uitdaging waar we met de ouders aan de slag moeten. Achter de voordeur verandering maken.

I: Het maakt dus zeker uit voor de ontwikkeling waar een kind wordt geboren. Een laatste vraag: hoe ziet u de wijk Rolduckerveld en de kinderen over 10 jaar?

R: Ik denk dat dat ook iets is als investeren. Een lange termijninvestering. Over tien jaar hoop ik toch dat de eerste contouren zichtbaar worden. Ik verwacht niet dat je na tien jaar de eerste goede resultaten gaat zien. Dat duurt even, het is een weg met een lange adem. Ik heb zo'n

aanpak gedaan in Kerkrade West end aar ben ik bij betrokken geweest vanuit sociale impact. Dat is een investering waar we al acht jaar mee aan de slag zijn, het gaat niet moeizaam maar je moet constant mensen erbij proberen te krijgen. Mensen zijn gewend vanuit het verleden, ze zijn veel gepamperd, alles wordt geregeld. Nu moeten ze zelf aan de slag. Wat je ziet: je moet mensen iets te bieden hebben. Kijken hoe ze zelf het programma kunnen voortzetten en oppakken. Als je daar hulp bij nodig hebt in financiële zin dan kunnen we meedenken. Mensen moeten het zelf oppakken en dat kost heel veel werk om dat goed voor te bereiden. Dat betekent ook, zoals we in Rolduckerveld zien, mensen vanaf het begin af gaan erbij betrekken die een actieve rol pakken. Dus ik denk als je zegt hoe ziet de wijk er over tien jaar uit: als je fysiek kijkt dan zullen de eerste veranderingen al zichtbaar zijn, de flats zien er dan beter uit en er komt misschien meer groen: dus de leefbaarheid komt ten goede. Wat betreft sociale, dat speelt zich bij ieder achter de voordeur af en is bij ieder gezin anders, waardoor samenwerking met die inwoners werken aan sociale cohesie. Misschien ontstaan er dan ook buurtactiviteiten en inwoners die samen dingen doen en misschien leuke activiteiten organiseren, maar ook goede dingen doen voor de buurt. Dat zou al wat waard zijn als we dat binnen nu en een x aantal jaren gaan zien. Dat mensen zelf een rol spelen.

Het is een uitdaging en ik zie er ook kansen in. Met onze veranderende rol goed insteken met onze kracht om zichtbaar te maken naar de inwoners en dat ze zelf mee kunnen denken. Dat ze zelf samenwerken aan de veiligheid in de wijk met onze collega erbij. Hoe kunnen we samen bepaalde problematiek handhaven. Daar moeten we een goede samenwerking in vinden. Samen komen we er beter uit dan als wij dat als gemeente dat daar even doen, dat kun je vergeten. Mensen zijn wat dat betreft allemaal uniek en ik denk dat ieder moet je inzetten om de talenten die ze hebben. Vooral niet de indruk wekken dat wij als gemeente het even gaan doen. We leren wat dat betreft uit andere programma's. Dus daar moeten we naartoe.

Zelf het volste vertrouwen in, denk alleen dat het ligt aan hoe je er zelf inzit. Ben je bereid goed te luisteren naar wat er in de wijk leeft, speelt. Of ga je vanuit je eigen domein je plan uitwerken. Als je openstaat moet je mensen hebben die in de wijk tussen de mensen kunnen staan. Je moet een locatie in de wijk inrichten waar mensen vrij in kunnen lopen met vragen. Net als in West-Kerkrade. Kantoor ingericht waar deur openstaat drie dagen in de week waar mensen terecht kunnen met vragen.

I: Bedankt en afsluiting

Interview 3 – 24/11/2020 – 11:00

Respondent (R) = interviewee

Interviewer (I) = me (Celine Verkroost)

I: Fijn dat u tijd kon maken voor mij. Ik begreep dat u vooral bezig bent met de veiligheid en leefbaarheid in de wijk, als ik het goed heb?

R: Nou centraal staat de leefbaarheid, en daar hoort natuurlijk bij de veiligheid, maar die ligt in eerste aanleg bij de collega's van openbare orde en veiligheid. En wijkontwikkeling heeft meer het leefbaarheidsaspect.

I: Oké, en hoe bent u dan precies betrokken bij de aanpak van Rolduckerveld van de gemeente die ze binnenkort gaan doorvoeren?

R: Nou ja dat is eigenlijk heel simpel: je hebt een, in dit geval, een buurt die onder de schop moet en de disciplines komen dan bij elkaar. Ikzelf ben er ietsjes later dan het plan eigenlijk al van start is gegaan bijgezet, vanwege het feit dat het gewoon wel een belangrijk plan is en mijn collega die in principe verantwoordelijk voor de hele wijk is, die kreeg dat gewoon niet geregeld. Ik ben later ingevlogen en de opdracht die ik heb gekregen is eigenlijk heel simpel: bewoners hebben aangegeven tijdens een voorlichtingsbijeenkomst, en dan ging het met name om de stenen en de herinrichting zeg maar van de fysieke omgeving, hebben aangegeven dat ze graag wat willen dat gericht is echt op bewoners. Ze denken aan een aantal zaken: ze willen meepraten uiteindelijk met de fysieke omgeving, dat is een groep bewoners. Daarnaast heeft een groep aangegeven, bewoners, zich met name te kunnen richten op het bedenken en uitvoeren van activiteiten. En daarnaast is een groep die heeft aangegeven: nou we willen eigenlijk wel looproutes doen in het kader van wijkpreventie. Als ik vertel en kijk nou wat is het snelst te doen: kan ik aan de slag met de preventie teams? Dan heb ik eigenlijk de wijkagent, de collega's van handhaving en de bewoners via een MS Teams vergadering bij elkaar gezet. Ik heb daar mijn team uit een andere wijk bijgezet waar ik frequent zelf ook meeloop om ook hun praktijkervaring te delen. En op basis van de input van en de professionals en de vrijwilligers die actief zijn in de andere wijk, hebben we gezegd we gaan proeflopen. Dus niet lang overleggen en vergaderen en alle dingen die je in het verleden wel zou moeten aftikken al, maar gewoon doen. En dan onder de vleugels van de collega's van West, vrijwilligers. We zijn in groepjes van 4, dat mocht op dat moment, naar buiten gegaan,

3 bewoners en een iemand uit West dan, een professional. En zo zijn we eigenlijk heel praktisch door de wijk gaan lopen. Maar als je kijkt naar het formele gedeelte, feitelijk moet het buurt/wijkpreventieteam een workshop hebben gehad met de politie waarin ze gewezen worden, geïnformeerd worden, over: waar let je dan op? Wat moet je nou wel doen en nadrukkelijk: wat niet doen, als je iets constateert. Maar goed, omdat de groep nog groeit, er komen mensen bij, er vallen mensen af, en het relatief klein is, ze zijn met zijn vijven en willen naar 10, hebben we gezegd laten we dat even vooruit schrijven naar het nieuwe jaar en dan kunnen we dan een workshop doen met politie en met handhaving om nog wat meer handvaten aan te reiken. Zeer pragmatisch aanpakken.

I: Oké, en voelt u zich voldoende betrokken bij het plan van de gemeente?

R: Het is een onderdeel van je hele plan he, want je zit toch in een plan van herstructureren in een periode van omme nabij 15 jaar, dat is dit jaar ingezet. Een van de dingen die we in het project wel expliciet hebben opgenomen is dat je vooral bewonersparticipatie op gang probeert te brengen, maar dat je vooral ook in iedere geleding bewoners hebt zitten die vooral aangeven waar hun behoeften liggen. We kunnen volgens mij, en dat hebben we hele lang gedaan, tientalen jaren, we kunnen wel alles bedenken bij wijze van spreken vanuit het bureau. Maar de vraag is slaat dat aan bij de bewoner? Kijk was het speciale is wat deze buurt wel maakt vind ik zelf: je moet je voorstellen er staan nu ongeveer 700 woningen op de sloophominatie, en er komen, wat zal het zijn, even uit mijn hoofd, rond de 300 woningen terug. De bewoners, het grootste deel van de bewoners, dat weet je nu al, die komt niet meer terug in die wijk. Dat betekent, als je iets gaat inrichten met een groep nu bewoners, dat die ideeën hebben en meeschetsen aan de ontwikkeling, dan kan het best zo zijn dat je nu iets maakt dat dadelijk voor de groep die er dan is misschien veel minder van toepassing is. Dus dat wordt nogal een extra uitdaging, om in het kader van al die leeftijden en mensen, de fase in het leven waarin je zit, om daar wel rekening mee te houden.

I: Het plan ligt voor komend jaar, en uiteindelijk moet ook geëvalueerd en gemonitord worden, hoeveel invloed denkt u daarop te hebben?

R: Ja weet je, ik vind mijn rol daarin niet zo heel spannend. In die zin, wat ik graag wil is dat met name tijdens evaluatiemomenten, en op de tussenevaluaties, dat vooral de stem gehoord wordt van de bewoners, de burger, die actief wonen en leven in het gebied en die hebben aangegeven wat je graag zou willen, anders zou willen zien: gaan we voor de veiligheid, de cohesie, samen dingen doen. En dan denk ik, voor mij is van belang dat met name dan dat ik

daarin de verbindingsofficier ben om die stem van de daadwerkelijke gebruiker, om die te laten horen. En daarnaast ben ik natuurlijk nu reeds, en dat is heel lang, 15 jaar is een heel lang traject, in de wijk waar ik nu zit, dat is Kerkrade-West, hebben we nu een traject achter de rug van 9 jaar, bijna 10 jaar, dat wordt volgend jaar afgerond. Dat is over een hele lange tijd gespannen, maar de 15 jaar wat nu voor ons ligt, dat is voor de stad hier, dat is ook helemaal nieuw. Dus wat dan heel belangrijk is, is dat je vanuit dat team wijkontwikkeling, dat je daar waar mensen niet of onvoldoende gehoord worden, dat wij daar vooral ons best doen om dat over te brengen en de juiste partijen aan tafel te zetten. Dat is wat je doet he, als daar gemeenschapsgeld voor is. Je doet van alles, netwerk versterken, verbinden, en dat is dan ook wat in de tussenevaluatie onder de loep genomen mag worden. Zo doen we dat daar. En waar kun je nog bijsturen en waarin kun je nog meer nadrukkelijk opkomen voor de belangen van de bewoners.

I: U vindt het dus vooral belangrijk dat de bewoners betrokken worden. Hoe worden zij nu betrokken bij de evaluatie van beleid? Is dat volgens u voldoende of kan dat beter? Hoe ziet u dat?

R: Ja weet je het staat nog in de kinderschoenen he. Het hele bestemmingsplan moet nog gewijzigd worden dat staat voor komend jaar erop. Maar dat neemt niet weg natuurlijk dat je als gemeente ervoor hebt gekozen om te zeggen weet je dat hele plan van Rolduckerveld daar zijn een aantal grote corporaties met veel bezit actief, dat is een partner. Daar zijn wat verenigingen, daar is een basisschool, twee zelfs, in de hele buurt, in Rolduckerveld eentje, actief. Je hebt de bewoners en je hebt de gemeente, die samen in de buurt zitten. Iedereen is een schakel. En dat laat je dan ook terugkomen, met name in je beleidsformuleringen. Dat betekent als je zegt, we willen die wijk garanderen dat er dadelijk veilig wonen is, dat je daar voorzieningen hebt, dat het groener wordt, en dat de ruimtelijke omgeving zodanig wordt ingericht dat dat naar smaak is van de bewoners en je partners, dan ontkom je er niet aan om op alle niveaus strategisch, tactisch, uitkomst technisch, met in ieder geval de bewoners aan de tafel te zitten. En in een vroegtijdig stadium hen er ook bij te betrekken. En dat is eigenlijk ook wat er gebeurt: vorig jaar zijn de eerste schetsen gemaakt van het plan, en eigenlijk zijn er toen ook informatiebijeenkomsten geweest een aantal, waarop mensen via de krant, flyers, brieven, hun corporatie, allerlei nieuwsberichten verzocht werden om te komen en om hun stem te laten horen. Zodat we voor hun eigenlijk heel belangrijk is in de buurt waar ze wonen. En dat heeft erin geresulteerd dat er een denktank bewoners ontstaan is, die dus feitelijk al op uitvoeringstechnisch niveau hun behoeften, mensen, in kaart proberen te brengen. En vanuit

wijkontwikkeling, mijn rol als wijkmanager dat is, dat ik de mensen die daarvoor nodig zijn, de instellingen, de partijen, dat ik die daarop probeer aan te sluiten. Op het ene moment is dat een wijkagent een andere keer is dat een corporatie. Dan een collega als het gaat om maatschappelijke zorg en laaggeletterdheid en schuldhulpverlening, en zo blijven we continue in gesprek en geven die bewoners aan, zij geven die koers aan.

I: En als u dan iets zou moeten bedenken hoe de gemeente van de bewoners zelf moet gaan horen wat ze ervan vinden? Wat denkt u dat het beste werkt voor deze doelgroep?

R: Wat altijd, vind ik, het beste werkt is het persoonlijke gesprek. We gaan nog steeds er te makkelijk vanuit dat iedereen overweg kan met al die onderzoeken die bijvoorbeeld via een mobieltje, een appje, social media, een email, ja dat we dat allemaal kunnen handelen, maar dat is dus niet zo. Ik geloof echt, en dat is wel grappig, ik heb vanochtend een overleg gehad met de hogeschool Zuyd en de universiteit, ik dacht in Breda of Tilburg, die ook kijken nu en een evaluatie gaan doen met bewoners die tien jaar geleden betrokken waren in West bij de reconstructie van dat stadsdeel. Daar was in de buurt Heilust, die is verduurzaamd, daar is heel veel gesloopt. Dat is opnieuw ingericht en we hebben daar een park ook nieuw aangelegd. En eigenlijk is dat proces toentertijd vormgegeven met 25 bewoners, individuen, met een bewonersplatform, en nog wat, nu een belangenvereniging, nog wat partijtjes die samen met de architect, de ingenieur, de projectleider echt invulling gegeven hebben aan de structuur van het park. En wat we nu gaan onderzoeken is, en waar we vanmorgen over aan het brainstormen waren geweest, is: hoe kom je nu weer in contact met de burgers van toen die hebben geparticipeerd in de aanleg van het park, en het ontwerp van het park, en nu is het park zeg maar een jaar of 3 echt functioneel, en wat we toen bedacht hebben, werkt dat nu nog steeds? En wat kunnen we leren van dat hele proces wat we toen met elkaar hebben gedaan? En wat daarin opvalt, is dat alle bijeenkomsten toen ook fysiek plaatsvonden, maar dat moet nu vaak zo zoals wij het doen maar dat werkt ook dikwijls prima. En wat ze gaan doen, dat hebben ze ook aan mij gevraagd, van hoe kunnen we die bewoners nou benaderen? Ik zei ja nou weet je, eigenlijk moet je gewoon aan de voordeur kloppen en vragen voor een keukentafelgesprek, een evaluatie van een half uur, of dat je zegt, mag ik bellen vindt u dat prettiger. Dat je gewoon een op een dat gesprek gaat voeren. Dat is gewoon super belangrijk want dan krijg je alle informatie. En dat onderzoek, dat snap ik, mijn dochter doet ook haar studie en moet ook allemaal onderzoekjes doen, en dan krijg ik ook heel vaak een korte vragenlijst toegestuurd. Ik ben wel in staat om dat uit te voeren en te beantwoorden, maar heel veel mensen in onze stad in elk geval niet. En dan moet je op zoek naar andere

mogelijkheden, en ik geloof echt in de kracht van de persoonlijke relatie, de gesprekken die je dan hebt. Dan moet je je wel voorstellen, in onze stad kennen we een laaggeletterdheid van 17% gemiddeld, dat is vele malen hoger dan het gemiddelde in Nederland. Daarnaast in die wijk West, waar nu net die afronding gaande is, in de Heilust, daar zit je op 27% laaggeletterdheid, en in het Rolduckerveld waar ook heel veel armoede is en heel veel culturen bij elkaar zitten en nationaliteiten, daar is het ietsjes lager, daar zit het uit mijn hoofd rond de 23, 24%. Dus dan kun je zeggen een op de 4 kan niet lezen, kan niet schrijven. Daar ligt ook een serieuze oproep voor ons als gemeente.

I: Wat zijn volgens u de aspecten die een gerichte aanpak nodig hebben in Rolduckerveld?

R: Dat is wat ik al zei het veiligheidsaspect. Wat ik net al zei, er is gewoon veel armoede, en in zijn algemeen wordt er ook gesteld dat mensen zich gewoon niet veilig voelen. Een veiligheidsaanpak is dus niet alleen wenselijk maar ook noodzakelijk. Daarnaast wat men wil is de sociale cohesie versterken. Nu kent men vaak niet de buurman, of iemand die zeg maar als het een portiekflat is, op etage een en etage drie die kennen elkaar niet. En echt die sociale cohesie die wil men versterken. Dat zijn toch wel twee dingen die zeker met stipt bovenaan staan, daarnaast is genoemd dat men het wat ruimer wil, het wat groener wil.

I: Oké. En als het plan dadelijk in werking gaat, wanneer vindt u dat het dan effectief is? Wat zijn de voorwaarden hiervoor?

R: Wat ik heel belangrijk vind is dat je dingen niet alleen zegt maar dingen ook doet, dus zeg wat je doet en doe wat je zegt. Met andere woorden, bewoner, pak dan ook je verantwoordelijkheid. En laat het niet alleen een plan zijn. Ik noem maar iets, stel dat men ervoor kiest om in de groene omgeving een soort beweegruimte te willen realiseren, en die is er dan, ja dan is het voor mij niet klaar. Voor mij begint het dan pas, vanuit wijkontwikkeling gezien want die beweegruimte moet wel gebruikt worden. En bewoners die willen dat hebben, dat wordt gerealiseerd, maar dan moet je dat gebruiken. Dat betekent je eigen verantwoordelijkheid daarin nemen en anderen aansporen om met elkaar daar iets te gaan doen in het kader van positieve gezondheid, leefstijl om daar te gaan bewegen. En daarmee krijg je ook weer een verbinding onderling onder elkaar in het kader van het versterken van die sociale cohesie. En als je dan zelfredzaam bent en je als burger niet iedere keer terug hoeft te vallen op een gemeente, dan is het voor mij geslaagd.

I: En wanneer is het dan niet effectief volgens u?

R: Als we moeten blijven pampieren. En als het bij plannen opstellen blijft.

I: Dat lijkt vaak het geval bij gemeenten.

R: Precies dat, ik kom uit een andere hoek, ik heb ook jaren in de commercie gewerkt, en ben ooit begonnen bij een arbeidsbureau, dat bestaat ook al jaren niet meer, waar mensen met afstand van de arbeidsmarkt weer aansluiting kregen. En wat ik daarvoor als basis heb gevonden voor eigenlijk leven achter de voordeur, is dat wanneer je financieel onafhankelijk bent, dus niet financieel afhankelijk bent van je uitkering maar gewoon je eigen centen verdient, dan sta je al 1-0 voor op de rest. Dat je niet afhankelijk bent van toeslagen. Daarmee weet je ook dat je veel meer onafhankelijk bent, en als je iets wilt bereiken dan moet je vooral achter de voordeur gaan zitten. Het is prachtig als je in een mooie straat of buurt woont, maar als ik nog steeds niet kan lezen of nog steeds in de schulden zit of in een isolement zit, dan helpen die mooie omgevingen en stenen gebouwen mij ook niet. En dat is denk ik ook vaak wat fout gaat met plannen, of beleid, dat er veel te weinig aansluiting wordt gezocht met de daadwerkelijke gebruiker of de doelgroep waarvoor iets bedacht wordt. Bedenk het niet zelf, ga het gewoon vragen, doe ik ook nu. Ik ga ook in Rolduckerveld vragen: wat is uw behoefte? Wat zou u willen? Wat zou het leuker maken om hier te wonen of te leven? En dan hoeft je verder niks te doen alleen maar te luisteren.

I: De gemeente heeft nu hun aanpak vooral gebaseerd op de data die beschikbaar was vanuit de Wijk, dus wat er nou speelt. Denkt u dat de gemeente dit goed heeft gedaan of waar kunnen ze nog aan werken?

R: Dat is een complexe vraag die je stelt. Althans de vraag is niet complex, het antwoord is complex. Ik ben net klaar met mijn opleiding gebiedsregisseur, waarin dus een van de lessen betrekking had op het verzamelen van cijfers, en die gebruiken om doelgerichter je beleid te schrijven. En dat is iets wat bij ons in de gemeente dan nog in de kinderschoenen staat. Kijk vanuit de commerciële wereld, ik heb tien jaar in een verhuurorganisatie gezeten, was dat dagelijkse kost. Dat is bij ons, bij gemeenten dan, nog zo'n relatief onbekende input van hoe je ook zaken kunt benaderen, dat is een groeimodel. En ik denk dat we daar in zijn geheel nog veel meer cijfers moeten hebben, om vervolgens dan ook het zogenaamde begrip 'we doen dat integraal met elkaar' handen en voeten te geven. En daarmee zeg je eigenlijk dan ook: de structuur die ze nu kennen die schaf je dan op dat moment af. Wij hebben nu nog vanuit de collega's, ik zit op stedelijke ontwikkeling, mijn collega's van bouw en milieu, dat is bouw en milieu. Dacht je nou werkelijk dat als die een vergunning afgeven dat ze nadenken wat dat

voor impact zou kunnen hebben op de omgeving? Wat je dus eigenlijk zou moeten doen aan de hand van je cijfers, is dat je ergens een ingreep gaat doen, of een interventie wilt doen, dat je dus vanuit dat object of vanuit die doelgroep gaat kijken: wie hoort daar allemaal bij. En de ene keer kan dat veel meer zitten in beheer, in groen, in infra en gebouwtechnisch, en vanuit de andere kant zou het ook zomaar kunnen zijn dat er veel meer vanuit maatschappelijke zorg, de WMO of nu dadelijk met de komst van de omgevingswet, of de wetten van wijkontwikkeling, of maatschappelijk werk, dat die daar veel meer in moeten zitten, omdat cijfers die je hebt dat ook aangeven en duiden. Dus dat je veel meer dan integraal je werk kan doen, beleid kan opstellen, dat we van de raad toestemming krijgen, om het dan vervolgens ook te gaan uitvoeren. Ik denk dat dat een mega-operatie is, een soort transitie binnen gemeenten, zoals we die nu kennen zoals we dat met energie hebben gehad, met decentralisatie in onder andere het sociaal domein, want dan werk je met cijfers. Dat dat iets is waar we veel meer naar toe moeten en dat je daar niet meer aan ontkomt. Plus het feit dat we daar allemaal wel een stukje onderwijs in moeten krijgen: hoe ga je daar nou mee om? Want je moet wel cijfers kunnen duiden.

I: Er zijn natuurlijk gemeenten in Nederland die dit al succesvol hebben kunnen doen, een voorbeeld is daarvan Rotterdam. Denkt u dat gemeente Kerkrade hier ook veel van kan leren?

R: Rotterdam is een officiële familielid, zeg maar, want daar wordt heel veel naartoe gegaan. Daar worden heel veel zaken uitgewisseld, ook in bestuur. Als wat in Rotterdam bijvoorbeeld wat opnieuw vorm krijgt dan gaan wij daar kijken en kijken hoe wij dat kunnen vertalen hier naar de stad. Dus ik denk dat zo'n stad als Rotterdam een prima voorbeeld is van hoe pakken jullie op onderdelen zo'n zaken aan. En ik weet vanuit de opleiding die we nu recent hebben gehad, mijn collega en ik, dat Rotterdam een aantal keer naar voren is gekomen, zeker ook met die gebiedsanalyses en de problematieken op al die leefgebieden, hoe je die integraal te kunnen maken, hoe partners kunt betrekken om dan vervolgens het veiligheidsplan ook vorm te kunnen geven.

I: Stel deze aanpak blijkt goed te werken wat zijn dan de gevolgen voor uw organisatie?

R: Dat is lastig in te schatten maar zoals het oude spreekwoord zegt: goed voorbeeld doet volgen. Dus ik denk wel als je iets succesvol doet op een bepaalde manier, en het is dat je in ieder geval als ruggengraat de cijfers hebt, die analyses hebt, en je ziet dat dat succesvol is en de vruchten afwerpt, dan moet je dat vooral uitrollen over stad, we zijn trouwens onderdeel van Parkstad, dat je dat dan weer als regionaal gebied oppakt. En zo kun je dat dan uitrollen,

zelf Zuid-Limburg kan ik me bedenken, want zoveel oppervlakte is het niet. Terwijl de problematieken in Maastricht natuurlijk van een hele andere orde zijn dan in Kerkrade. Ik denk wel dat je een goed voorbeeld kunt volgen en dat zeker als stimulans ziet om dat verder in je organisatie in te zetten.

I: Nog een laatste vraag, een beetje toekomstgericht: hoe ziet u de wijk Rolduckerveld over 10, 15 jaar voor u? Wat is er dan veranderd, wat is er nieuw?

R: Ik zie dan een hele hippe wijk, buurt, met eigenlijk alle doelgroepen vertegenwoordigd. Daar bedoel ik mee de jonge gezinnen, de studenten, maar ook de gepensioneerden, maar ook de man of vrouw die even aan de zijkant staat omdat iemand geen werk heeft of niet meer kan werken. Dus een hele gemêleerde bewonersgroep die vooral heel veel samendoet in die openbare ruimte. Voor mijn part hebben we een pluktuin, een beweegtuin en een stukje moestuin. En waarin het overzichtelijk, veilig en prettig wonen is.

I: Bedankt en afsluiting

Interview 4 – 24/11/2020 – 16:30

Respondent (R1 and R2) = interviewees

Interviewer (I) = me (Celine Verkroost)

I: Hoe zijn jullie vanuit Trendbreuk precies betrokken bij de wijkgerichte aanpak Rolduckerveld van gemeente Kerkrade?

R1: Dan moeten we heel even kijken in de algemene zin, want je hebt het over Rolduckerveld, maar de aanpak Trendbreuk is een regionale aanpak. En daarmee richten we ons voornamelijk op de achterstanden die Zuid-Limburg heeft ten opzichte van de rest van Nederland. Dus als je kijkt naar de kaartjes van cijfers van Nederland zie je altijd dat Zuid-Limburg vaak rood kleurt: we hebben een lagere levensverwachting, meer zorgkosten, en meer tienermoeders, je ziet ook dat de uitkomsten van de geboorte wat slechter zijn. Dus op heel veel vlakken, ook op eenzaamheid scoren we slechter, dus je ziet dat we er vaak negatief uitspringen. Daarvan is al een aantal jaar geleden door de gemeente gezegd van nou daar

willen we iets mee, we moeten daar gezamenlijk onze handen ineen slaan willen we echt de achterstanden kunnen inlopen. Dan redden we het niet als elke gemeente apart hun eigen beleid vormt en ieder zijn eigen ding doet. Er is al een paar jaar geleden, ik denk een jaar of 6 geleden gezegd, van nou we slaan onze handen ineen, we maken niet per gemeente een beleid maar we maken een regionaal gezondheidsbeleid. En sinds een jaar of 2 is ook gezegd geworden van nou we gaan deze aanpak, dit regionaal gezondheidsbeleid, nog meer de focus leggen op de jeugd. Want we vonden dat als we voornamelijk preventief iets willen kunnen betekenen, als we echt op preventie willen richten, dan moeten we ons focussen op een zo jong mogelijke leeftijd, want dat is de basis voor de volgende generatie. Dus wil je echt de volgende generatie gezonder maken dan zul je moeten beginnen bij de jonge kinderen, of in ieder geval de jeugd van nu. En dat is eigenlijk de aanpak Trendbreuk, en in die aanpak Trendbreuk richten we ons op verschillende levensfasen, dus we hebben bijvoorbeeld kansrijke start, dat is echt vanaf de zwangerschap tot aan het tweede levensjaar van het kind, zo hebben we ook de basisschool leeftijd, de middelbare schoolleeftijd en dan de overgang naar werk en ouderschap. En zo heb je verschillende fasen, en richten we ons op verschillende aanpakken of goede werkwijzen die we willen inzetten. En we hebben ook gezegd, nou als je echt iets wil betekenen is het ook goed om in alle 16 gemeenten probeert om dezelfde aanpakken uit te zetten. Vooral als je weet dat bepaalde interventies gewoon echt goed werken en bewezen effectief zijn, dan wil je het liefst dat die ook in alle gemeenten beschikbaar zijn. Dan doe je dit bijvoorbeeld door op voorzorg, sterk ouderschap en ongewenst zwangerschap in te zetten, dat zegt jou misschien nu even niks, dat weet ik even niet maar goed, maar zo kijken we dus binnen die verschillende levensfasen binnen de aanpak trendbreuk: wat zijn nou de goede initiatieven, interventies of aanpakken die we breder ter beschikking willen stellen. En zo zitten we ook in een andere levensfase en daar steken we sterk in op de gezonde basisschool van de toekomst. Daar is onderzoek naar gedaan en daarmee is uitgewezen dat we daarmee goede resultaten behalen voor de kinderen, dus he minder overgewicht en dergelijke, we zien ook dat het voedingspatroon van die kinderen verbetert, ze gaan meer bewegen. Dus dat is zo dat je breder gaat inzetten als je weet dat je daar goede resultaten mee behaalt. Dus dat is de algemene informatie die ik jou kan geven over de regionale aanpak van Trendbreuk. R2 is inmiddels ook al aangesloten.

R2: Ja sorry ik was iets later, ik moest een telefoontje doen maar diegene neemt niet op. Die moet ik wel dringend even wat doorgeven maar dat gaat nu even via de app. Dus als ik tussendoor nu even mijn telefoon pak dan moeten jullie mij even excuseren.

R1: Wat je nu ziet van die regionale aanpak, die aanpak Trendbreuk, is dat we steeds meer gaan kijken van hoe kunnen we daar de goede dingen ook op lokaal niveau gaan toepassen binnen de gemeente. Dan kan gemeente-breed dingen worden uitgerold, maar ook inderdaad zijn over bepaalde wijken waar iets speelt, en die gaan voornamelijk daarmee aan de slag. Ik weet even niet zozeer wat de wijkgerichte aanpak Rolduckerveld is, ik daar ben ik zelf niet van op de hoogte wat daar zich specifiek afspeelt, misschien weet R2 daar wel iets meer over?

R2: Ja ik weet het globaal, ik weet het ook van Sandy Deckers, die onlangs bij de gemeente Kerkrade uit dienst is en bij de stadsregio werkt. Maar ik heb een tijdje terug ook een keer met Sandy daar apart over gesproken. R1 even voor jouw informatie, zoals de gezonde basisschool voor de toekomst, de kansrijke start, ook op zit genomen in de programmaliijn van de regiodeal he, er zitten onder de regiodeal ook nog een aantal gebiedsgerichte aanpakken. Als ik het goed heb begrepen is Rolduckerveld er eentje van. Dat is om in Kerkrade integraal naar het gebied te kijken: wat is er nodig in Rolduckerveld. Kerkrade scoort heel slecht he als gemeente op allerlei lijstjes en Rolduckerveld springt er dan ook nog eens heerlijk uit. Dus ik heb er een tijdje terug dus ook een keer met Sandy apart voor gezeten, dan gaat het ook om hoe kun je er nou voor zorgen dat de basisschool een gezonde basisschool wordt. Er ligt daar ook, hoe noem je dat, die school Holz heet dat geloof ik, dat daar ook goede dingen gebeuren. Hoe zorg je nou dat de mensen in Rolduckerveld minimaal terechtkunnen bij voorzorg. Dat is de aandacht die dat krijgt vanuit de gemeente. Ik heb daar dus met Sandy al eens over gesproken, maar inmiddels, Sandy werkt niet meer bij Kerkrade. En ik weet ook niet wie dat dan gaat overnemen.

I: Contact gehad met Berry Jacobs, die heeft dat nu overgenomen.

R2: Ik heb even gemist van, wat wil je van ons weten?

I: Ik had net gevraagd hoe jullie betrokken zijn vanuit Trendbreuk bij de wijkgerichte aanpak van Rolduckerveld, maar ik heb al begrepen dat jullie vooral algemeen werken in de regio. Ik vroeg me ook af hoe jullie betrokken zijn en wat jullie invloed is op evaluaties van beleid waarmee jullie bezig zijn? Hoe meten jullie bijvoorbeeld of preventieve maatregelen hebben geholpen?

R2: Misschien is het goed als ik nog even terugkom op die eerste vraag. En ik hoorde R1 zojuist vertellen dat we met de goede dingen massa willen maken, maar de Parkstad-gemeenten hebben wel afgesproken dat de aanpak kansrijke start versneld wordt in de

stadsregio Parkstad en dat die regio Parkstad ook extra inzet op de gezonde basisschool van de toekomst. Dus daarmee doen ze niets anders dan de regionale voornemens en projecten, maar ze zorgen wel voor een intensivering en een versnelling. En wat ik dan juist vertelde van die afspraken in die regiodeal he, waarbij ook de regio Parkstad extra geld krijgt van het Rijk, en daar zit ook nog een belangrijke pijler onderwijs/arbeidsmarkt in, daar sta ik een stuk verder vanaf. Rolduckerveld is dan wel in het kader van de regiogebieden van de regiodeal met dan ook de gebiedsgerichte aanpak. Maar dat ook allemaal moet samenkomen in één gebied. Dus er zit wel zeg maar een intensivering op. En vanuit ons programma zijn wij betrokken bij dat stukje sociaaleconomisch van de regiodeal.

R1: om dan het stukje over monitoring en evaluatie te bespreken: vanuit het regionale programma heeft Trendbreuk gezegd van nou we willen ook vierjaarlijkse effecten daarvan in kaart brengen. We hebben in onze beleidsnota een nulmeting gepresenteerd met de stand van zaken op dat moment, zeg maar vanaf 2020 en de cijfers van 2019 zijn daarin verwerkt. En we willen over vier jaar kijken in hoeverre daar verandering in is opgetreden. En dan heb je per levensfase binnen de aanpak Trendbreuk, die levensfasen die ik je net al even toelichtte, hebben we belangrijke indicatoren geselecteerd om te bekijken van nou als je iets over deze levensfase wil zeggen dan zijn dit wel indicatoren waarover je cijfers kunt presenteren. En door er na vier jaar naar te gaan kijken kunnen we dan een voorzichtige inkijk geven van nou zien we daar nou verandering optreedt? We zijn inmiddels ook natuurlijk in gesprek gegaan met die werkgroep sociaaleconomische structuurversterking die ook bezig is met een stukje monitoring en evaluatie. En daar hebben we input voor gegeven van wat doen wij nou op regionaal niveau om zoveel mogelijk op elkaar aan te sluiten. Er is ook een landelijk programma kansrijke start waar indicatoren worden opgesteld, voor een stukje kansrijke start, dus er gebeurt best wel veel rond monitoring en evaluatie op zeg maar meer uitkomstmaten. Maar daarnaast hebben wij ook gezegd, wij vinden het naast die cijfers ook heel erg belangrijk om te kijken wat gebeurt er precies. Wat gebeurt er binnen de verschillende gemeenten, eventueel ook op lokaal niveau, wat wordt er ingestoken, wat is de output daarbij. Dan kun je denken bijvoorbeeld hoeveel gezinnen in Rolduckerveld komen in aanraking met verzorging of stevig ouderschap. Dus hoe is de blootstelling, om het zo maar even te zeggen he in onderzoekstermen, aan verschillende aanpakken en interventies die we hebben. Je kan bijvoorbeeld ook zeggen van is het gelukt om gezonde basisscholen van de toekomst te realiseren? Of hoeveel professionals zijn er getraind? Verbeterde gespreksvoering of positieve gezondheid, ik noem maar wat. Dat zijn ook onderdelen van het proces die je in kaart kunt

brengen om te laten zien dat het lukt om goede stappen te zetten en uiteindelijk ook de uitkomsten te behalen. Want we weten ook dat het vaak een kwestie is van een lange adem, we gaan niet in vier jaar tijd in een keer de hele wereld veranderen, en het is ook vaak moeilijk om op die grote uitkomstmaten effecten te vinden op korte termijn, dan moet je echt voor langere tijd meten, en als je iets twee keer meet kan je nog heel moeilijk iets zeggen over een trend. Dus je moet en voor langere tijd moet je in de gaten houden en monitoren, en dan kun je misschien ook een voorzichtige uitspraak gaan doen of we komen tot een trendbreuk maar dat kun je niet met twee meetmomenten in kaart brengen. Dus dat hebben we ook gezet in onze regionale nota: we hebben niet de ambitie om voor vier jaar maar we willen verder vooruit kijken. Onze ambitie gaat verder dan dat, die gaat nog tot 2025, of 2030 zelfs. En dan hopen we dat we in ieder geval de goede stappen hebben gezet om die trendbreuk te realiseren. En dat monitoren we natuurlijk op regionaal niveau, maar dat kun je dus ook op lokaal niveau in de gaten houden wat verandert, afhankelijk van of je daar gegevens voor hebt. Want Rolduckerveld is natuurlijk een bepaald gebied, de vraag is of je al die indicatoren ook beschikbaar hebt op dat gebied om in beeld te brengen. Anders zou je kunnen zeggen voor Kerkrade, en voor Kerkrade binnen de regio Parkstad he, maar als je afzwakt naar een lokaal niveau heb je het risico dat je het niet altijd inzichtelijk krijgt met de beschikbare cijfers.

R2: Dat denk ik ook, ik denk dat er veel op gemeenteniveau zou zijn. Als ik kijk naar de procesindicatoren, kijk nu maakt Kerkrade ook al gebruik van de interventies ‘nu niet zwanger’ he, en ouderschap, en ik denk dat er best wel wat vrouwen, logisch ook als je uit de problematiek redeneert, uit Kerkrade aan ‘nu niet zwanger’ hebben deelgenomen, en die staan niet lager geregistreerd dan gemeenteniveau, anders komen ze ook met de privacy in de knoei. Want meestal heeft een gemeente een of twee deelnemers dus dan presenteren ze het al op sub-regionaal niveau. Omdat het anders herleidbaar kan zijn. Dus ik verwacht in deze fase dat je nog niet zo heel veel op eh... Wat wel interessant is, dat schoot me eigenlijk net te binnen, vorige week is dat bericht gekomen van Erasmus over de interactieve kansenkaart, ken je dat? Ik heb er zelf nog niet heel goed naar gekeken maar ik hoorde een collega zeggen dat dat zelfs op postcodegebied zou zijn. Dus dat moet je even kijken, dat is van de Erasmus School of Economics. Kansenkaart.nl

R1: Dat is van Bastiaan Ravesteijn.

R2: Ik heb ergens gelezen dat je zou kunnen inzoomen op eh, ik zie het nu ik ben nu op mijn telefoon ingezoomd.

R1: Daar kun je zien in welke Nederlandse wijken, hebben kinderen de beste kans om armoede achter zich te laten.

R2: Het zal je niet verbazen, je krijgt dan zo'n kaartje en Kerkrade is dan donkerrood. Maar je ziet dan wel binnen Kerkrade wat streepjes, dus ik ga er vanuit dat dat de verschillende wijken zijn. Dus dat is als je op wijkniveau zit wel iets heel nieuws. Er staat ook postcode indeling. Dat is misschien interessant om in het kader van Rolduckerveld nog eens naar te kijken. Ik weet niet of dat een postcode is of dat daar nog een paar wijken bij horen maar dit is in ieder geval wel heel relevant.

I: Oké, dankjewel. Evalueren jullie vooral op basis van cijfers of hebben jullie ook een kwalitatieve toevoeging aan de cijfers?

R1: Dat wil ik wel toelichten: enerzijds natuurlijk die cijfers he, dat halen we ook voor een groot deel uit landelijk beschikbare cijfers die je ook kan vinden op waarstaatjegemeente.nl bijvoorbeeld, we hebben ook gegevens uit de eigen jeugd- gezondheidszorg met onze eigen gezondheidsmonitors die de GGD afneemt, dus daar halen we ook gegevens uit. Maar daarnaast kijken we ook in kwalitatieve zin iets meer naar, nou ja goed, wat zijn nou het aantal personen wat trainingen doorlopen, dat is niet zozeer kwalitatief dan maar dat geeft wel een stukje zicht op het proces dat wordt doorlopen. En afhankelijk van wat je wil weten per project kan het ook nog een aanvulling zijn om gesprekken of interviews met mensen te doen, dat zetten we nu nog niet heel breed in, omdat we er ook bij een aantal aanpakken vanuit gaan, zoals voorzorg en stevig ouderschap en nu niet zwanger, die zijn al bewezen effectief en gaan wij niet nog even evalueren. Voor de gezonde basisschool is al uitgebreid onderzoek naar gedaan, ook in de vorm van een procesevaluatie. Dus wij kijken vooral naar: waar liggen nog de vraagstukken waar we nog op moeten inspelen met onze monitoring en evaluatie? Dan kan het inderdaad zinvol zijn om nog even wat interviews te doen, maar op dit moment steken we daar nog niet actief op in. Het is wel zo, daar waar we met nieuwe initiatieven gaan starten, we hebben het voorbeeld van kansrijke start dat we flexibeler willen inzetten van kraamzorg. Dat is een heel nieuw traject he, en dan moet je wel gaan evalueren van hoe loopt dat precies, en niet alleen kijken naar effecten, maar ook het proces meenemen en misschien de ervaringen vanuit de doelgroep eens naar voren laten komen en de ervaringen van professionals. Dus vooral dan als het gaat om nieuwe initiatieven, dan zul je ook meer over gaan op dat kwalitatieve monitoren, maar dat bekijken we dan toch wel meer per project.

R2: Om daar even op toe te voegen. Kijk, wat wel zo is, als je echt kijkt naar de effecten, R1 vertelde dat al zojuist, dan hebben we misschien echt een aantal jaar nodig om iets te laten zien he. Terwijl we wel al weten dat bepaalde dingen die we doen, dat dat echt wel slim is om die naar de toekomst te borgen. Dus wat we wel doen om beleidsmatig onze koers te versterken, gebruiken we wel vaak kwalitatieve ervaringen, dat je bijvoorbeeld wel een aantal voorzorgs-, bij 'nu niet zwanger' hebben we dat ook wel gedaan, dat ze een aantal cliënten hebben geïnterviewd, en ook van wat heeft het voor jou betekend. Daarmee kun je vaak wel goed zeg maar je beleidsmatig, noem het maar even lelijk, verkopen. Een stukje ook het framen en het meenemen, want als een wethouder nu iets moet besluiten wat over tien jaar pas effect heeft is het nu besluiten heel lastig. Maar als je wel al kunt zeggen van nou, we hebben al 200 vrouwen geholpen en hierbij een lijstje van citaten en die geven ook aan hoe tevreden ze zijn, dan helpen ook die kwalitatieve kleine tussentijdse metingen wat niet echt een onderzoek is, daar mag je zeker niet zo noemen, maar het helpt wel enorm. Dus dat is wel met de beleidsmatige koers doen we dat wel al en is dat van belang, en dan vragen we natuurlijk ook echt heel netjes aan een cliënt van, vertel het zelf, wij schrijven het op en klopt het dan ook he. Dus bij de cliënt doen we dat wel, en dat is wel van belang omdat je nu al moet laten zien dat we de goede kant op gaan of dat mensen er vertrouwen in hebben of professionals enthousiast zijn. En dat doen we ook vaak om quotes te gebruiken in stukken omdat je pas over 10 jaar kunt zeggen: hee ik zie de cijfers wat groener worden.

I: Dus het kwalitatieve deel wordt alleen gebruikt om bestuurders te informeren over beleid?

R2: Ja, niet alleen bestuurders he, bestuurders die nemen natuurlijk uiteindelijk wel vaak het besluit, maar je wil ook gewoon aan samenwerkingspartners laten zien dat eh – kijk nu niet zwanger dat kunnen we nu wel laten zien, volgens mij zitten ze inmiddels op meer dan 300 vrouwen, daar heeft iedereen wel een beeld bij als je zegt van nou we hebben bij 300 vrouwen gezorgd voor een goed gesprek en een structurele vorm van anticonceptie, dan heeft iedereen er echt wel een gevoel bij van, ja dat roept goede beelden op. Als je het hebt over een programma voorzorg, en als je zegt we hebben nu 50 vrouwen in het traject, dan staat het wat verder van de beleving van mensen af. Maar als je kunt vertellen van we hebben ook 5 voorzorgmoeder geïnterviewd en die vertellen wat het programma voor hen heeft betekend, en we laten ook nog vijf verpleegkundigen aan het woord die die interventie uitvoeren en die zeggen wat ze in de praktijk meemaken en wat ze zien, dan helpt dat niet alleen voor bestuurders maar ook voor beleidsmedewerkers of andere samenwerkingspartners waarvan je bijvoorbeeld wil dat ze meer naar het programma gaan verwijzen.

R1: Het helpt vooral om die tussentijdse resultaten in beeld te krijgen. En dat is wel een belangrijke om te kunnen zeggen dat je op de goede weg bent, maar anderzijds om ook te kunnen bijsturen tussentijds. Dan heb ik het niet zozeer om die aanpakken van Hei gezond, omdat Hei nog meer in de ontwikkelingsfase zit, maar dan heb ik het meer om samenwerkingen met verloskundigen, kraamzorg, jeugdgezondheidszorg, ook in Kerkrade onder andere. Dat is iets nieuws wat zich opnieuw gaat ontwikkelen en dan moet je kijken van hoe loopt dat nou, wat zijn de ervaringen die die professionals daar hebben, wat kan eventueel beter, wat voor afspraken moeten we nog maken. En dan is het wel belangrijk om tussentijds met de professionals het gesprek over te voeren om te kijken: oké waar lopen ze nu op dit moment tegen aan, en wat moeten we nog doen om het proces te gaan verbeteren, dus daar levert dan ook meer kwalitatief onderzoek ook een bijdrage aan tussentijds bijsturen en bijschaven waar nodig.

I: Zijn de inwoners of cliënten ook voldoende betrokken bij het bijsturen van beleid? Kan dit juist meer of minder?

R2: Vanuit Rolduckerveld kan ik dat niet beantwoorden, daar hebben wij vanuit het regionale programma geen zicht op.

R1: Ik weet wel op regionaal niveau kijken we wel bij een aantal activiteiten van goh, hoe kunnen we daar de stem van de burgers ook in gehore brengen. We hebben nu toevallig zelf ook een paar keer gesprekken gehad met voorzorggezinnen om te kijken van hoe ervaren zij de zorg die zij hebben gekregen. En dan vinden zij daar heel belangrijk in, bijvoorbeeld dat het gaat om wat goed was en wat eventueel beter zou kunnen. Dat zijn heel kwetsbare gezinnen dus daar heb je een andere manier van gespreksvoeren dan zoals wij nu praten natuurlijk. We hebben verder ook regionaal contacten met ervaringsdeskundigen, en dat zijn een vader en een moeder van twee aparte gezinnen dan, die ervaring hebben met extreme vroeggeboorte. Dus ze hebben zelf te maken gehad met een kindje dat echt heel kwetsbaar was, die zijn heel nauw betrokken en willen ook graag met ons meedenken hoe we ook andere ervaringsdeskundigen kunnen betrekken. Maar wij zijn voornamelijk op het niveau van de professionals ingestoken binnen kansrijke start. Dan denken we dat we daarmee toch de meeste stappen kunnen zetten. Dan zeggen we niet dat de doelgroep natuurlijk niet belangrijk is, maar wij werken samen met professionals die in nauw contact staan met de doelgroep. Denk aan verloskundigen, kraamzorg, JGZ, dus we gaan er daarmee ook vanuit dat als we met die professionals praten, wat zij weten of wat zij ons kunnen vertellen wat er leeft bij die doelgroep en wat vooral wel en wat niet werkt. En daar komen ook dingen uit voort zoals

praat met de doelgroep en praat niet over ze. Daarmee denk ik dus de doelgroep zelf is niet vertegenwoordigd maar is meer indirect vertegenwoordigd door ook de betrokkenheid van de verschillende professionals.

I: Zijn die professionals dan een soort tussenpersoon tussen jullie en de cliënten?

R2: Ja, wij hebben bijvoorbeeld veel contact in ons project met de verloskundigen van praktijk Puur in Kerkrade. Puur levert ook zorg aan inwoners van Rolduckerveld. Als wij met die verloskundigen praten, het zijn er een aantal in die wijk en met twee van die verloskundigen hebben we best wel intensief contact in het kader van een aantal trajecten, en zij weten als geen ander wat er speelt. Als wij aan hen vragen van goh welke problematieken komen jullie vaak tegen, of als wij aan die praktijk vragen waarom is het voor jullie van belang om met een groepsgerichte aanpak te werken. Laatst hebben wij ook een gesprek gehad met hen over – wij zijn ook bezig om flexibele kraamzorgprojecten te maken, dan kan zo'n praktijk, gewoon feilloos kunnen die aangeven wat er speelt. Dan is het voor ons niet perse nodig om in die fase met mensen zelf te spreken want die verloskundige die kan het gewoon als geen ander vertellen. Dat geldt ook voor een toegangsteam of een huisarts. Dat is ook wat R1 bedoelt: wij steken vooral in op de professionals. Maar dat wil ik nog toevoegen: ik kan niks zeggen over de wijk Rolduckerveld in hoeverre de gemeente inwoners van die wijk betrekken. Dat is op jouw lijstje niet van toepassing, dat weten we niet.

I: Dat snap ik. Denken jullie dat het een goed iets is dat de gemeente haar beleid op data baseert of zijn er andere dingen waar ze ook naar kunnen kijken?

R1: Zij hebben natuurlijk vooral gekeken op basis van data: wat zijn de wijken die eruit springen in negatieve zin en waar moeten we ons echt op gaan focussen? En dat snap ik heel goed, want je moet ergens een start maken van waar is de problematiek nou het ergste, en dat kun je natuurlijk doen aan de hand van cijfers, maar ik zeg zelf altijd cijfers vertellen niet het hele verhaal. Die cijfers moet je ook gaan duiden, en om te duiden heb je ook wel de professionals nodig die ook een groot deel van die cijfers leveren zeg maar. Dus als je het hebt over, ik zeg maar iets, het aantal gezinnen wat moet terugkomen van een bijstandsuitkering, dan moet je ook met de professionals om tafel die daarmee te maken hebben met die groepen om te kijken wat speelt er dan precies mee? Welke factoren zijn hier dan precies van invloed? Dat kun je niet alleen van de cijfers afleiden, want soms heb je ook het verhaal eromheen nodig of je hebt informatie nodig over de context waarin zich iets afspeelt om beter te kunnen begrijpen waarom een bepaald cijfer hoog is. En dan kan het dus

zijn dat je dit niet alleen op basis van cijfers zo kunt aflezen. Dus ik zou er altijd voor pleiten dat als je cijfers interpreteert, dat je die altijd doet duiden met de professionals of de uitvoerders die daar ook mee te maken hebben. Die er wat meer achtergrondinformatie over kunnen geven.

R2: Een heel goed voorbeeld is de gemeente Vaals he, die scoren heel slecht op het bereik van zwangere door verloskundigen of gynaecologen voor de tiende week van de zwangerschap. Want globaal genomen willen we in Nederland dat als je zwanger raakt dat je dat voor de tiende week meldt omdat er dan een triage op medisch en tegenwoordig ook steeds meer op sociaal gebied kan plaatsvinden. Nou in Kerkrade zaten daar wat vlekjes, stel je woont in Groningen en je kijkt naar die cijfers dan denk je goh hoe kan dat? Terwijl wij weten allemaal hier, dat de helft van de inwoners die in Kerkrade woont is Duits, die gaan over de grens. Dus die komen helemaal niet in data terug van de gezondheidszorg. In de gemeente Brunssum zitten ook van die blinde vlekken en daar weten we, er zitten heel veel mensen wonen daar, die zijn expats met een bijzondere status, die gaan echt niet naar een Nederlands consultatiebureau, die hebben dat, op de militaire basis wordt dat allemaal geregeld. Of wijken waar heel veel allochtone gezinnen wonen, kijk als geboortezorg, de kraamzorg heeft echt zoiets van ja bij de kwetsbare hebben we heel weinig bereik. En dan ga je inzoomen en dan zie je in sommige wijken dat er best wel veel mensen van allochtone afkomst wonen die vanuit culturele overwegingen echt geen kraamzorg willen want dat lossen ze op met moeder en oma. Cijfers zeggen heel veel, en het is ook echt van belang dat we in dit geval weten dat in Rolduckerveld stevig werk moeten maken van het inlopen van de achterstanden he, en we fundamenteel moeten inzetten, maar je zult het wel moeten duiden.

R1: Vanuit die cijfers is het misschien wel een mooie toevoeging dat we dat vanuit de GGD ook wel eens vaker doen met de doelgroep erbij. Dus met de vertegenwoordigers van de wijk, dus niet alleen maar met de professionals maar ook met de burgers van de wijk om eens te gaan reflecteren van hoe kijken zij er tegenaan, zijn deze cijfers voor hun herkenbaar of kunnen zij daar ook wel goede verklaringen voor geven die wij misschien als professionals niet bedacht krijgen. Dus dat zou wel een goede aanvulling daarop kunnen zijn.

I: Hoe zien jullie jullie programma over 10, 15 jaar, hoe het er dan aan toegaat?

R1: Over tien jaar he, dat is natuurlijk ook de ambitie van het regionaal beleid, is dat we hopen dat we een eerste knik zien of een afbuiging in de achterstanden die ze hebben en dat je dan kan zien in de cijfers dat wat we nu doen dat dat zijn vruchten afwerpt, dat hoop je

natuurlijk. Ik hoop anderzijds ook vanuit de inhoud, dat een aantal van de goede initiatieven waar we nu aan werken dat we die structureel hebben kunnen borgen, want dat is een belangrijk aandachtspunt bij veel activiteiten die we nu doen, dat zijn allemaal goede initiatieven en daar is ook onderzoek naar gedaan dat die werken. Maar om ze ook echt een structurele plek te geven, dat ze ook structureel gefinancierd worden, dat is natuurlijk een heel belangrijk aandachtspunt. En dan zul je ook zien dat door de jaren heen dat sommige dingen daar lukt dat misschien niet voor, uiteindelijk, of die blijken toch niet zo goed te werken, en andere zaken wel. Dus ik hoop wel dat we over tien jaar zo ver zijn dat een aantal dingen die we nu ontwikkelen een plek hebben en dat die uitgevoerd blijven worden.

R2: Ja. Dat het normaal is, dat het normaal is dat je kind langer naar school gaat, dat het normaal is dat je kind op school een gezonde lunch krijgt, en ook cherrytomaten en falafel en zeewier eet, dat het normaal is dat kraamzorg langer in een gezin kan komen, en dat het normaal is dat een verloskundige intensief samenwerkt met de jeugdgezondheidszorg en met de gemeente. Dus dat een aantal dingen gewoon tot het normale gaan behoren en dat we daarmee ook de goede dingen doen. En dat extra inzet van R1 en ik en al onze collega's die nu werken aan de trendbreuk, dat wij over tien jaar aan andere opgaven werken omdat we deze dan, ja, iedereen op het goede spoor hebben gezet en dat onze rol op dit terrein dan niet meer nodig is.

R1: In het allerbeste geval hebben we onszelf over tien jaar overbodig gemaakt.

I: Dat zou mooi zijn, nobel streven.

R1: Nou ja goed, je moet een doel hebben he. Als je geen ambitie hebt dan kom je er ook natuurlijk niet. Dus ik denk dat dat wel mooi is. Maar hoe we daar gaan komen dat moeten we zien.

I: Bedankt en afsluiting.

Appendix B – Form of consent interview

Toestemmingsformulier interview

Onderzoeksproject: evaluatie van datagedreven sociaal beleid in gemeenten

Onderzoeker: Celine Verkroost

Deelnemer:

Datum:

Bedankt voor uw deelname aan mijn onderzoek voor Universiteit Leiden. U bent gevraagd om deel te nemen aan mijn onderzoek naar de evaluatie van de wijkgerichte aanpak Rolduckerveld van Gemeente Kerkrade. Het is niet de bedoeling dat de deelnemers beïnvloed worden op voorhand, daarom kunt u specifieke vragen over het onderzoek na het interview stellen. Het interview bevat tien vragen en duurt ongeveer dertig minuten, afhankelijk van hoe diep de deelnemer op de onderwerpen ingaat. Er wordt verwacht dat u de vragen zo gedetailleerd mogelijk beantwoordt.

Dit toestemmingsformulier heeft als doel een duidelijk beeld te scheppen over uw betrokkenheid en het vervolg van het onderzoek. Ik vraag u vriendelijk om alleen deel te nemen aan het online interview als u instemt met de volgende voorwaarden:

- Deelname is vrijwillig en u kunt zich terugtrekken op elk gewenst moment;
- U bent niet verplicht alle vragen te beantwoorden;
- Het interview wordt opgenomen en genotuleerd. U kunt deze opnames of notulen opvragen;
- Als u achteraf aanpassingen wilt maken is dit mogelijk. Dit is echter niet bevorderlijk voor het onderzoek;
- Namen van deelnemers zijn geanonimiseerd in het onderzoek en in de data;
- De data worden opgeslagen op mijn persoonlijke Drive van Universiteit Leiden en zal alleen toegankelijk zijn voor mij en mijn begeleider van de universiteit;
- U wordt achteraf geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek;
- U ontvangt een versie van dit toestemmingsformulier.

Voor vragen of opmerkingen kunt u contact met mij opnemen:

E-mail: celineverkroost@hotmail.com

Telefoon: 0623390097