



VN Verdrag om de hoek

*Tweede evaluatierapportage van de resultaten
van het vertelpunt voor katalyse-doeleinden*

Auteurs

Marco Koning
Harold van Garderen (contact via harold@4vitae.nl)

Versie

1.2

Datum

21 Jan 2014



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Doelstelling van deze rapportage	3
Response algemene gegevens	4
Datum	4
Gevoel	5
Locatie/geografie	6
Vertellers	7
Thematiek	7
Perspectief van vertellers	8
Inschattingsvragen	9
Oorzaken	10
Behandeling	11
Actie	12
Verschilfactor	12
Trendanalyse	13
Afsluiting	13
Bijlage A - Gekleurde locatiekaarten	15
Bijlage B - Trendanalyses voor de driehoeken	16
Bijlage C: Relevante trends	17



Inleiding

Sinds april 2013 staat het vertelpunt VN verdrag om de hoek online op www.vnverdragwaarmaken.nl/vertelpunt. Middels het vertelpunt zijn rechtstreeks ervaringen verzameld van Nederlandse burgers over leven met een beperking. Dit om zicht te krijgen op de mate waarin Nederland voldoet aan het VN Verdrag voor de rechten van gehandicapten.

Middels een aantal landelijke sessies is bekendheid gegeven aan het vertelpunt. Op de landelijke bijeenkomsten werden mensen uitgenodigd om gebruik te maken van het vertelpunt. Deze rapportage gaat over de data die via dit vertelpunt is binnengekomen van 8 april tot 7 november 2013. Het aantal verhalen waarover wordt gerapporteerd is 160. De verhalen en bijbehorende data zijn beschikbaar, maar vormen - om diverse redenen - geen onderdeel van deze rapportage.

Doelstelling van deze rapportage

Deze tweede rapportage voor de Stichting Inclusie Nederland (hierna SIN) is een zogenaamde katalyse rapportage. Katalyse is een chemisch begrip dat staat voor het versnellen van chemische reacties door een bepaalde hulpstof: de katalysator.

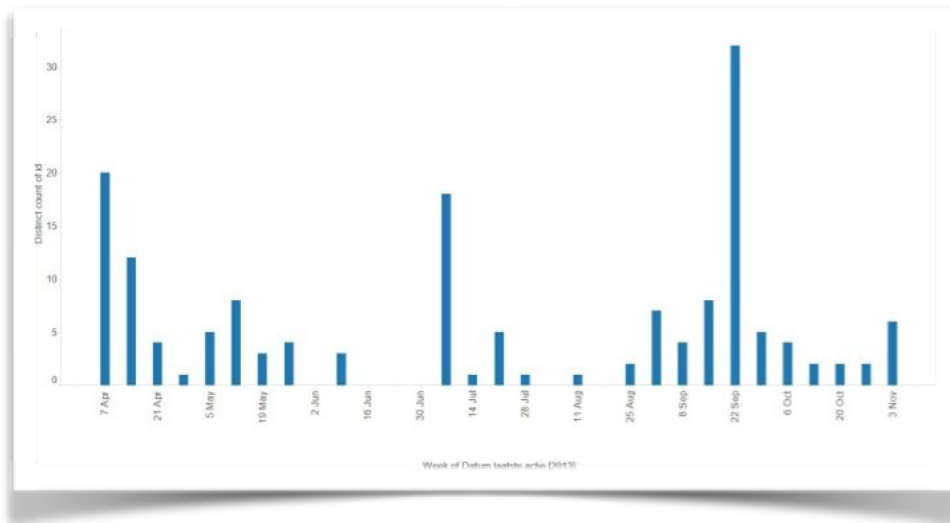
Dit rapport is de katalysator voor de beslissingsprocessen (of beeldvormingssessies) waar SIN voor staat: beslissingen die gaan over hoe vergroten we de inclusie van mensen met een beperking in Nederland. Het doel van dit rapport is om vragen op te roepen, een storm aan gedachten op te wekken, onverwachte vragen op te werken om daarmee op allerlei manieren te proberen om de SIN inspiratie te bieden voor een goede discussie over hoe zij haar doel kan bereiken.

Hier rest nog te zeggen dat narratieve methoden (ook wel sensemaking of grootschalig luisteren genoemd) geen **bewijs** levert, maar aanwijzingen over wat er speelt of aan de hand is. Narratieve methoden leveren geen keiharde cijfermatige (cor)relaties die bewijzen dat actie A leidt tot effect B. Narratieve methoden geven rijke contextuele informatie én bijbehorende data over percepties van mensen en patronen die in de data te onderkennen zijn. Het doel van deze katalyse rapportage is om die rijkheid in behapbare vorm te brengen zodat SIN hiermee richtingen kan gaan ontdekken om vervolgens nieuwe stappen te zetten om betere inclusie te veroorzaken.



Response algemene gegevens

Datum



Het verloop van het aantal reacties in de tijd is grillig te noemen:

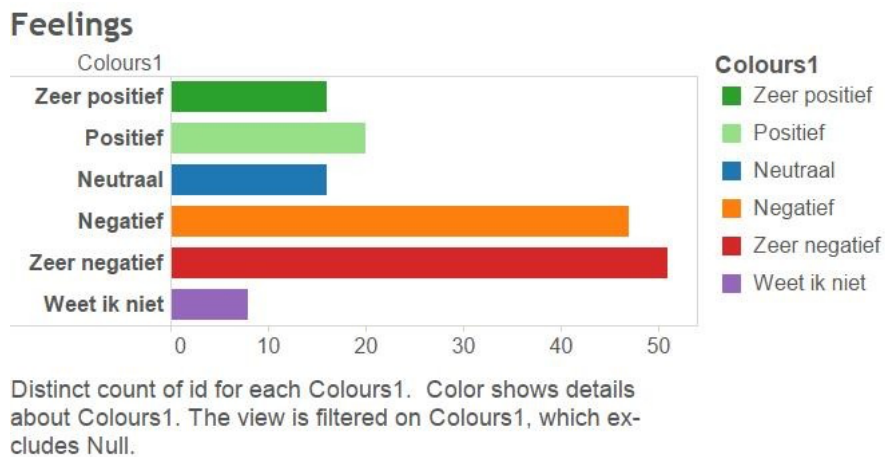
Na een voortvarende start in april en een kleine opleving in mei duurde het tot eind juni voor er opnieuw een piek was. Daarna werd het lang stil in de grote vakantie. Feitelijk was eind september de laatste grote piek waarna de respons weer is stilgevallen.

Het is lastig om conclusies te trekken uit dit verloop. Drie mogelijke hypothesen zijn:




- ⬢ Het lijkt erop dat rondom „de meetings” er vaak wat extra activiteit was, maar dat leidde niet tot een blijvende stroom. Het is daarom zinnig om de vraag te stellen wat het blijvend marketing effect is geweest van de bijeenkomsten voor het vertelpunt. Daar komt bij dat we weten dat sommige mensen periodiek actief waren met het zelf verzamelen en invoeren van data. Dat kan het bovenstaande beeld beïnvloeden.
- ⬢ Mogelijk ligt de oorzaak bij het vertelpunt zelf. Wellicht is het vertelpunt niet inspirerend genoeg om na een eerste bezoek een keer terug te komen voor het delen van een tweede verhaal. Of het vertelpunt is te ingewikkeld waardoor het mensen afschrikt.
- ⬢ De resultaten van het vertelpunt zijn tot op heden niet teruggegeven aan de burgers. Het is de vraag in hoeverre het beschikbaar stellen van de resultaten EN/OF het laten zien dat iets met de resultaten wordt gedaan een grotere/blijvende stroom reacties op gang kan brengen en houden.

Gevoel

Desalniettemin is 160 ervaringen die zijn ingevoerd een respectabel aantal. In het onderstaande plaatje is weergegeven hoe men hetgeen was gedeeld had ervaren. Van zeer positieve tot zeer negatieve waardering van hetgeen was gebeurd.

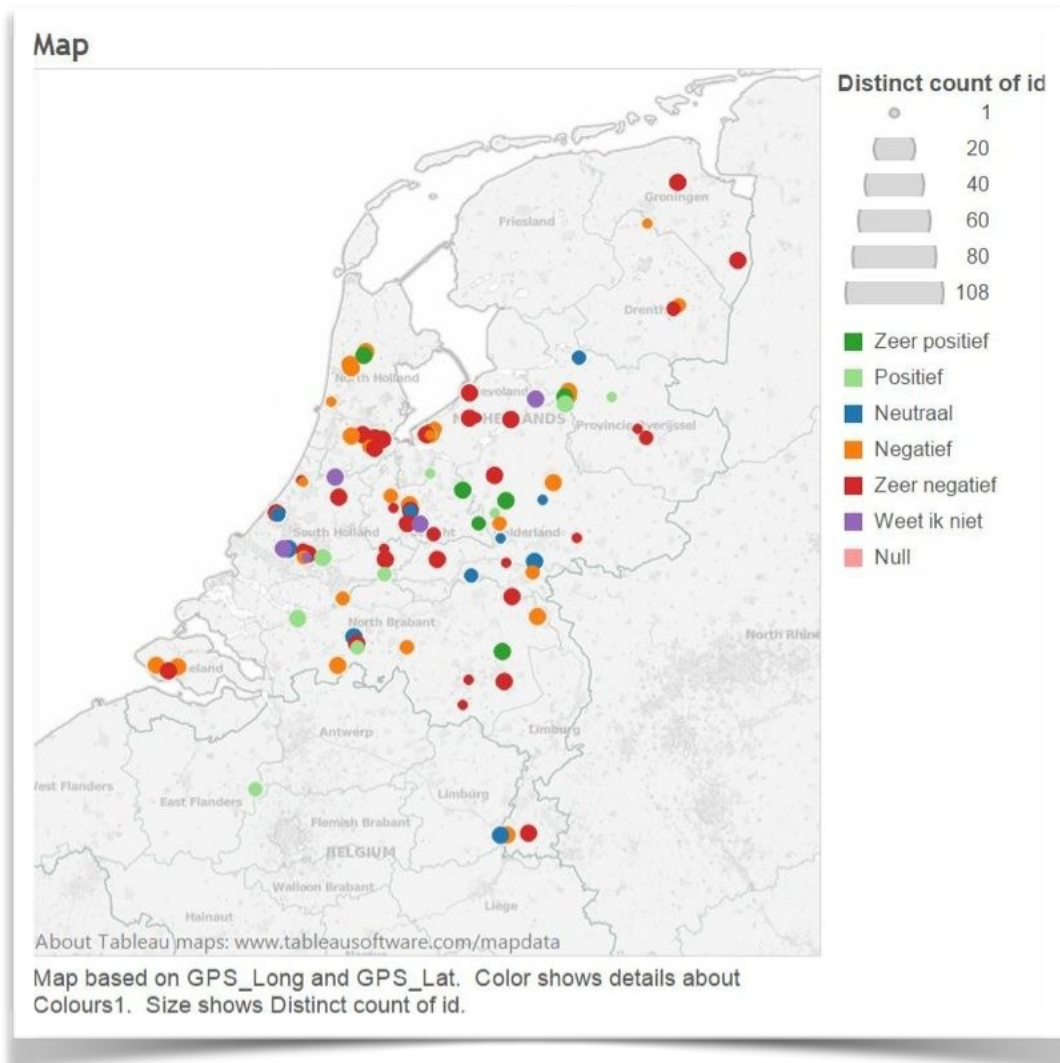


Hierbij valt op dat de ervaringen die zijn gedeeld in 95 keer een zeer negatief of negatief label kregen van degene die de ervaring deelde. Drie voorbeelden van mogelijke oorzaken zijn:

- 
 Het is slecht gesteld met de inclusie in Nederland.
- 
 Het vertelpunt - en mogelijk de bijeenkomsten - trokken vooral mensen aan met negatieve ervaringen. OF er zijn relatief veel negatieve ervaringen ingevoerd door een beperkt aantal mensen.
- 
 Vooral mensen met een negatieve of zeer negatieve ervaring zijn gemotiveerd om hun verhaal te delen via het vertelpunt.

Locatie/geografie

Een andere manier om naar de data te kijken is geografisch. In het onderstaande plaatje zijn de reacties die binnen de BeNeLux vallen weergegeven, gekleurd naar zeer positieve tot zeer negatieve waardering van de gedeelde gebeurtenissen.



De spreiding van de verhalen over Nederland is redelijk. Met name in de Randstad, Utrecht, het westen van Gelderland en Noord-Brabant zijn goed vertegenwoordigd. Hier zien we mogelijk het effect van de bijeenkomsten die op het moment van de eerste rapportage nog niet hadden plaatsgevonden. Zo staat Zuid-Holland nu goed op de kaart.

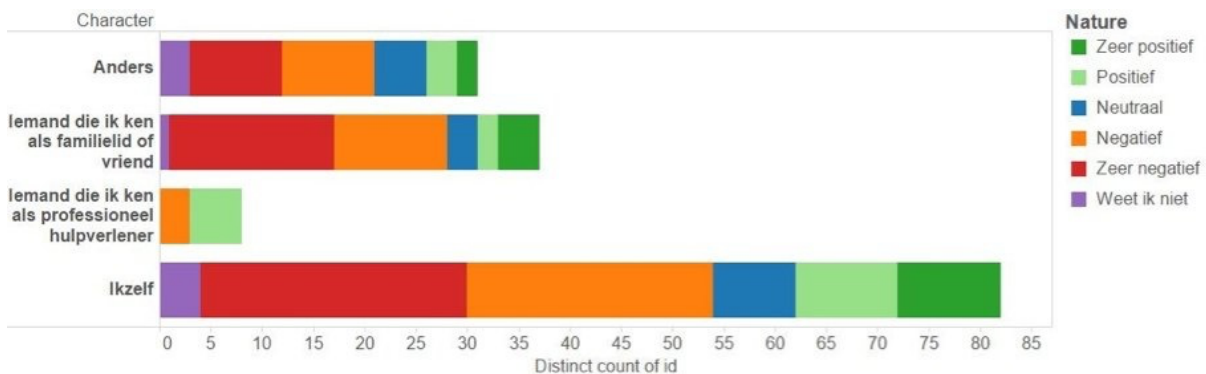
Minder verhalen komen uit Overijssel, het oosten van Gelderland en boven Alkmaar. Verder valt op dat in Zeeland, Limburg en Groningen de reacties geconcentreerd zijn rond de hoofdsteden. Tenslotte zijn Friesland en de waddeneilanden geheel leeg. Hierover zijn een aantal mogelijke oorzaken te vormen:

- 🔍 Mogelijk trok de ene bijeenkomst over het VN verdrag meer lokaal en de andere een meer regionaal publiek.
- 🔍 Mogelijk wonen in sommige provincies mensen met een beperking meer geconcentreerd.
- 🔍 Mogelijk is de aard van de bevolking dusdanig anders dat de drive om zich te uiten anders is.

Tenslotte - niet op de kaart zichtbaar - zijn er twee reacties uit het buitenland. Deze zijn beiden toevallig positief.

In bijlage A zijn nog een aantal kaarten opgenomen waarin andere kleuringen zijn toegepast. Hierover kan SIN zelf gedachtes vormen om vervolgens op zoek te gaan naar aanwijzingen in de verhalen om deze te staven of te verwerpen.

Vertellers



Net als in de eerste rapportage is het interessant om te zien wie het vertelpunt heeft ingevuld:

Ruim 50% van de verhalen zijn verteld door iemand met een beperking en ongeveer 25% door een familielid of bekende van iemand met een beperking. Van de resterende 25% is ongeveer 20% door anderen en 5% door professionals/hulpverleners ingebracht. Een drietal mogelijke oorzaken hiervan zijn:

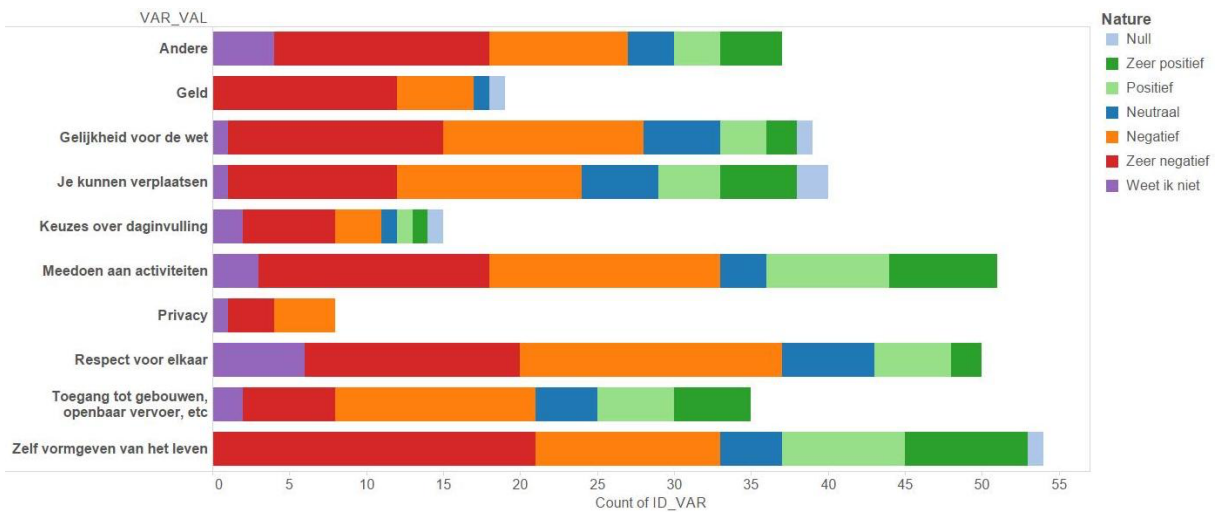
- ⦿ Het vertelpunt voorziet in een behoefte onder mensen met een beperking. Ze benutten de gelegenheid hun verhaal te doen. 50 van de 85 verhalen van deze groep zijn negatief of zeer negatief van aard. Dit is een aanwijzing dat er aan de inclusie van mensen met een beperking nog het een en ander te verbeteren valt. Dit beeld wordt verder versterkt doordat bijna 30 van de 38 reacties van familie/bekenden ook aan negatief zijn geëvalueerd.
- ⦿ Het vertelpunt is niet gevonden, niet aantrekkelijk of wordt als „gevaarlijk” gezien door professionals. De vraag is waarom zo weinig is gedeeld door deze groep.
- ⦿ De categorie „anders” is best groot. De vraag is dus in hoeverre dit echt andere rollen zijn. Zijn er bijv. mensen in de omgeving van mensen met een beperking die in het beleid over het hoofd worden gezien? Wij adviseren SIN om via het dashboard¹ nader te onderzoeken wie deze mensen zijn.

Thematiek

Een krachtig middel om snel overzicht te krijgen over de input is via de thema's. Deze zijn weergegeven in de figuur op de volgende pagina. Hierbij valt het volgende op:

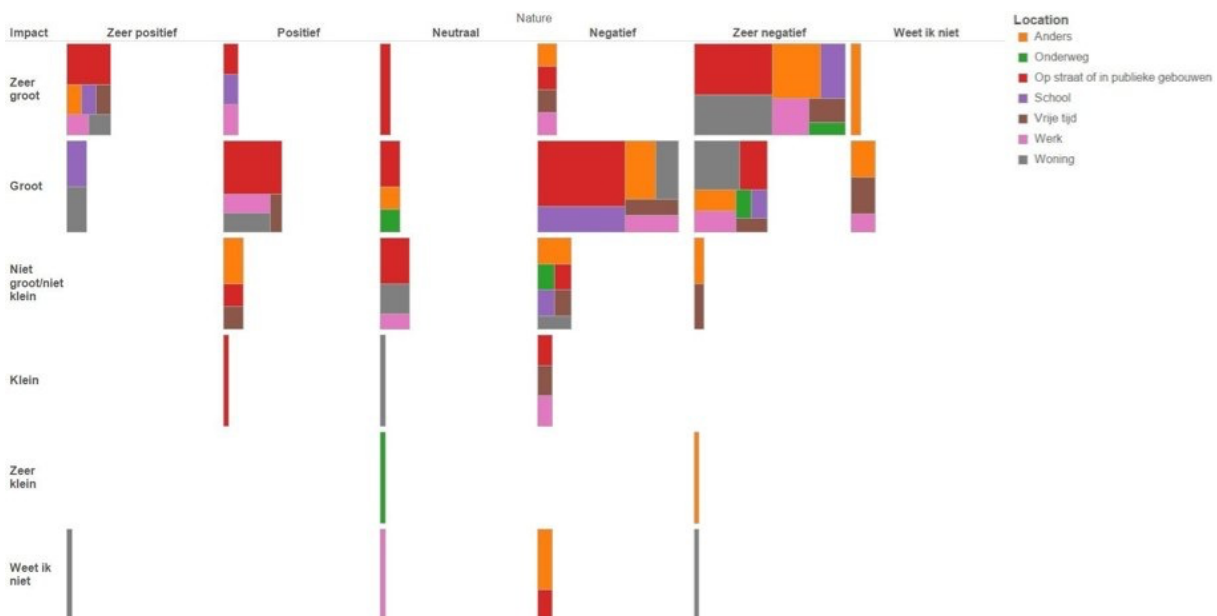
- ⦿ Meedoen aan activiteiten, respect voor elkaar en zelf vormgeven aan het lezen zijn het meest gebruikt.
- ⦿ Privacy, keuze over daginvulling en geld zijn het minst gebruikt
- ⦿ Het aandeel negatieve en zeer negatieve inputs is bij de minst populaire thema's erg hoog.

¹ Op aanvraag verkrijgbaar zijn de auteurs.



Perspectief van vertellers

Om meer beeld te geven van welke positieve en negatieve signalen er zijn gegeven geven we in de heatmap hieronder de gevoelens weer, ten opzichte van locatie en deze gekleurd naar verteller.

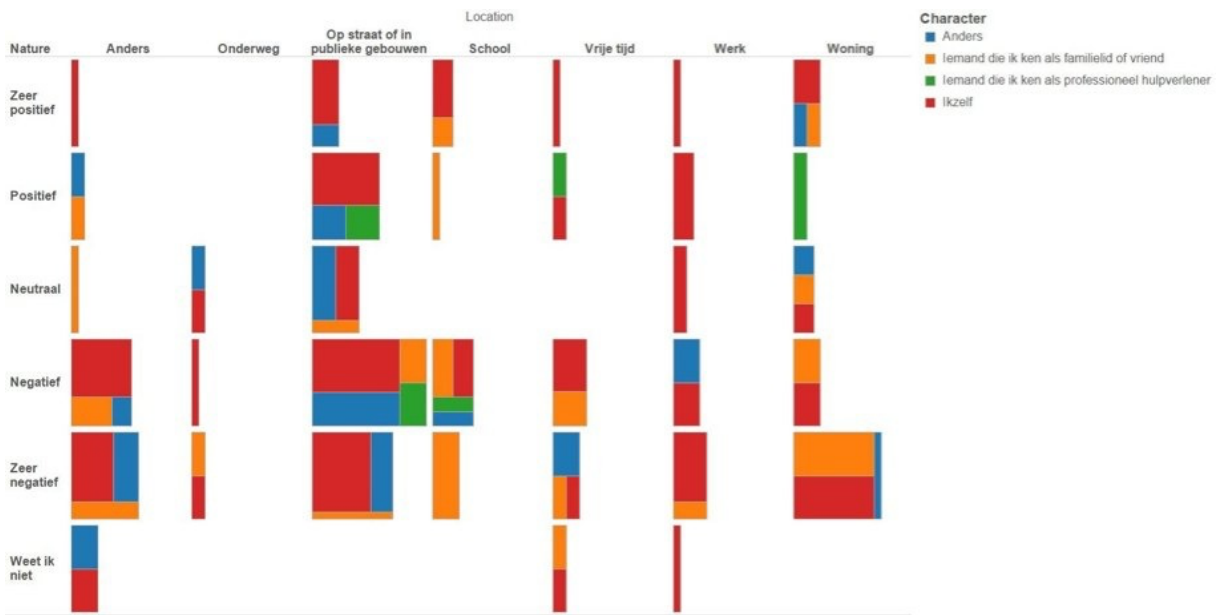


Hiermee is het mogelijk om mogelijke oorzaken te formuleren en te evalueren als het gaat over waar de grootste uitdagingen liggen op het gebied van inclusie:

Opnieuw enkele mogelijke oorzaken:

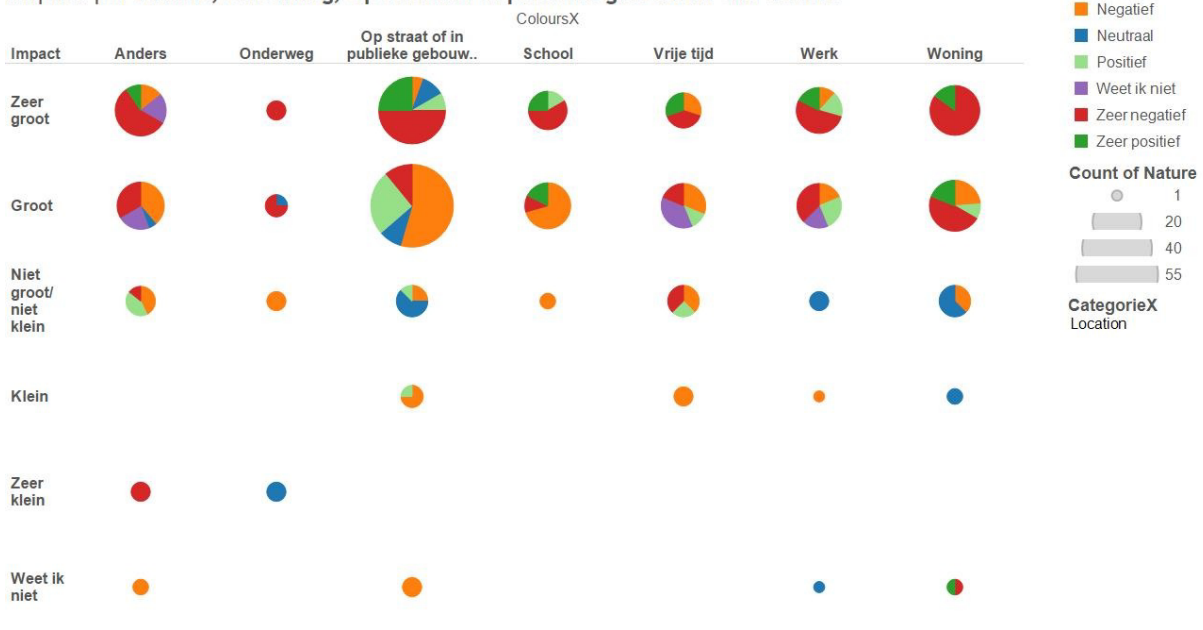
- Inclusie wordt vooral beleefd op straat, rondom school en de woning. Onderweg, vrije tijd en werk staan minder op het vizier.
- In de categorie anders overheerst het negatieve. Geen enkele professional heeft hier iets over gemeld. Zitten deze in de categorie anders (blauw) of hebben professionals een te nauwe blik?
- Familieleden en vrienden vertellen relatief veel over negatieve aspecten aan de woning/woonsituatie. Treedt hier een vorm van klokkenluiden op?

Om meer context te geven is hieronder het gevoel (aard van de ervaring) uitgezet tegen de impact en gekleurd naar locatie.



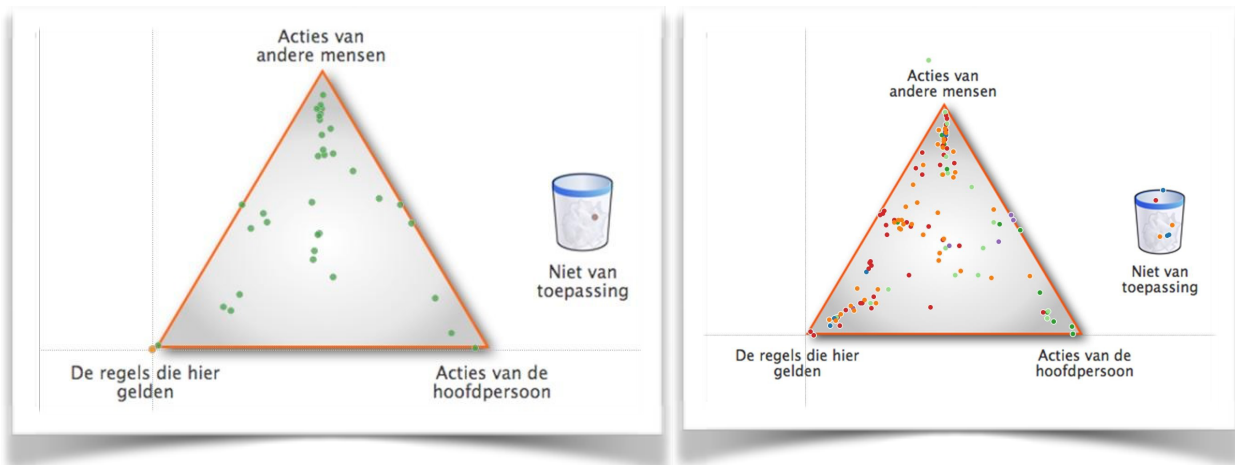
Een andere manier om dezelfde data weer te geven staat in het plaatje hieronder. We geven deze twee mogelijkheden weer om te laten zien dat dezelfde data op meerdere manieren kan worden weergegeven. De keuze voor de een of de ander is een kwestie van smaak en gewenst gebruik.

Impact per Anders, Onderweg, Op straat of in publieke gebouwen and 4 more



Inschattingsvragen

Het grote verschil tussen deze tweede en de eerste rapportage is het feit dat er nu 160 verhalen zijn. Hierdoor zijn patronen in de driehoeken beter waarneembaar geworden en er zijn ook nieuwe






patronen verschenen. In de onderstaande paragrafen laten we dit verschil zien en geven wederom bij iedere driehoek een aantal constatering.

Oorzaken

Het is belangrijk te achterhalen hoe exclusie tot stand komt of in stand blijft. Voor dat doel is de onderstaande inschattingsvraag ontworpen. De vraag aan de respondenten was **“Wat gebeurt komt door?”**

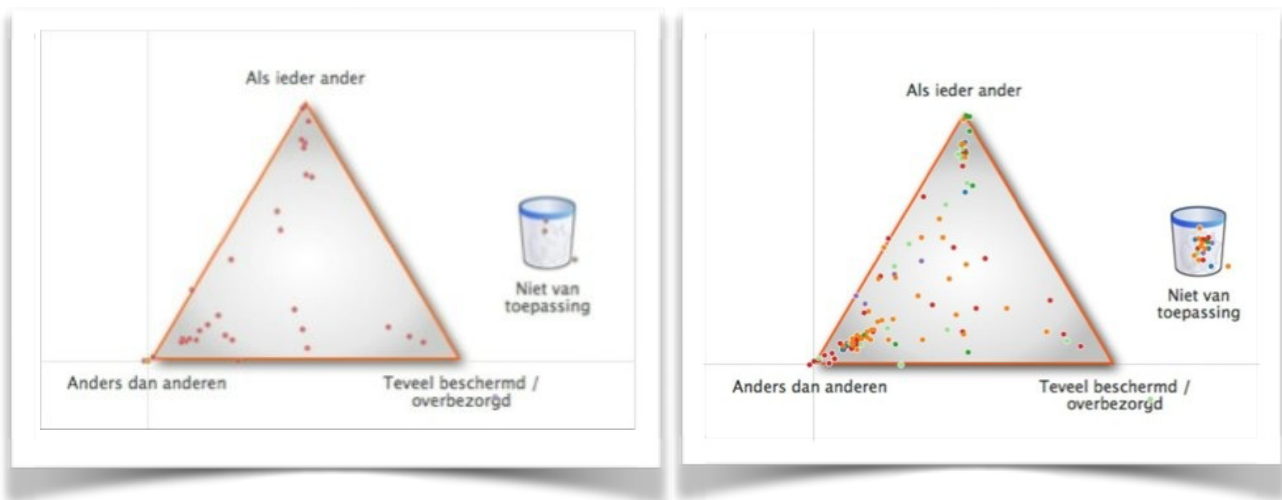
De patronen in de driehoek over oorzaken zijn veel evenwichtiger geworden. Naast „meer” is vooral de hoek over regels sterker geworden. Over het geheel is de bezetting in de hoek „acties van de hoofdpersoon” wat minder. De afvalbak is vrij leeg wat een goede indicatie is dat deze driehoek goed past bij het onderzoeksonderwerp.

We vormen drie constatering:

-  Er is door mensen met een beperking en hun familie vooral verteld over regels en acties van andere mensen en minder over hun eigen activiteiten. Zoeken zij oorzaken vooral buiten zichzelf?
-  Regels en acties van anderen bepalen het leven van mensen met een beperking, dit zien we aan de overwegend rode en oranje kleuring aan de linkerzijde en bovenzijde van deze driehoek.
-  Als de hoofdpersoon in actie komt - al dan niet in combinatie met andere, is het positiever.

Behandeling

Een andere indicator is de wijze waarop mensen met een handicap worden behandeld in de verhalen. De vraag luidde: **Hoe wordt de persoon met een handicap behandeld?**



Bij behandeling is het opvallend dat de patronen alleen maar duidelijker zijn geworden. Er zijn geen nieuwe patronen ontstaan. Er is een duidelijker concentratie bij behandeling „anders dan anderen“. Wat verder opvalt is een relatief hoog aantal verhalen in de afvalbak die „niet van toepassing“ zijn. Voor het moment gaan we ervan uit dat deze verhalen niet gaan over de behandeling maar over andere zaken. Het verdient aanbeveling dit te checken door de verhalen te lezen.

Mogelijke oorzaken formuleren op basis van de deze driehoek is lastiger dan bij de voorgaande omdat het patroon „anders dan anderen“ zo sterk en dominant is. Een poging:

- ⬢ Er zijn sterke aanwijzingen dat het VN verdrag hard nodig is. Er is nog flink veel te doen.
- ⬢ Er is geen probleem of een minimaal probleem als het gaat om teveel bescherming of overbezorgdheid. De ander kant is hier dat mensen die hierover moeten vertellen dat niet kunnen of mogen of durven².

² Het is tegen onze principes, maar voor deze hypothese willen we een idee aanbrengen: Om deze hypothese te testen zou Perspectief en haar netwerk nadere verzameling van reacties kunnen uitvoeren om mensen te bereiken die mogelijk nu niet bereikt zijn.

Actie

Zelf in actie komen / op (kunnen) komen is natuurlijk een belangrijke factor in Inclusie. Om daar beter zicht op te krijgen wordt de vraag **Wat doet de persoon met een handicap?** gesteld:



Naast verduidelijking van de patronen zien we een cluster ontstaan met verhalen die zowel over „hulp vragen” als „strijden voor rechten” gaat. Dat is op zich verheugend omdat in de eerste rapportage de hoek van „vraagt hulp” nog bijna leeg was. Mogelijke oorzaken zijn:

- 🔷 Mensen die hulp vragen strijden ook meteen voor hun rechten. Dit zijn de activisten onder de doelgroep.
- 🔷 Mensen die het laten gebeuren (en dat zijn er veel) vragen geen hulp en strijden ook niet. Is dit de groep met „learned helplessness”?
- 🔷 Er is een groep die alleen aan het strijden is zonder hulp te vragen. Deze groep is zelfredzaam en heeft geen hulp nodig.

Verschilfactor

Tenslotte volgt de vraag wat volgens de respondenten het verschil had kunnen maken. De precieze vraag luidde **Wat zou volgens u een verschil hebben gemaakt?** De resultaten geven het volgende beeld:

















Dit is de meeste gebalanceerde driehoek. We zien drie licht uitgesproken patronen in de hoekpunten, maar ook combinaties in de middens ertussen. Tevens zitten er in de afvalbak een aantal (maar niet extreem veel) verhalen die mogelijk aanwijzingen bevatten dat er andere manieren zijn om het verschil te maken. Het is in dit geval weinig zinvol om mogelijke oorzaken te formuleren.

Trendanalyse

De SIN heeft het digitale dashboard met alle verhalen en data ter beschikking voor verder verdiepend eigen onderzoek door het lezen van de achterliggende verhalen, inspectie, enz. Om deze rapportage qua omvang binnen leesbare perken te houden besluiten we deze rapportage met een wat meer wetenschappelijke analyse van de data in de driehoeken. In Bijlage B leggen we kort uit hoe deze analyse is gedaan en welke output dat oplevert.

Van de 108 overgebleven trends is vervolgens een selectie gemaakt op basis van de cijfers. Zo zijn trends met een lage betrouwbaarheid niet meegenomen en zijn trends met een richtingsfactor tussen -0.10 en +0.10 beschouwd als „horizontaal, dus geen trend“. De overblijvende trends zijn weergegeven in Bijlage C. De hypothesen die we daar uit kunnen afleiden zijn:

-  De acties van de hoofdpersoon helpen om beter naar deze mensen te luisteren.
-  De acties van de hoofdpersoon zijn minder nodig als de regels verbeterd worden
-  De acties van de hoofdpersoon nemen af bij toenemende ongelijkheid
-  Als de oorzaak bij anderen ligt is de suggestie de gelijkheid te vergroten
-  Als de oorzaak bij anderen ligt helpt aanpassen van regels niet.
-  Regels veroorzaken ongelijkheid
-  Als regels de oorzaak zijn wordt aanpassing van de regels als oplossing gezien (logisch).
-  Gelijkheid wordt groter door acties van anderen
-  Gelijkheid wordt kleiner naarmate regels meer als oorzaak worden gezien
-  Het verbeteren van regels helpt minder naarmate de oorzaak bij anderen ligt
-  Het verbeteren van regels is nodig als de regels de oorzaak zijn
-  Mensen vragen minder als de ongelijkheid toeneemt.
-  Meer vragen gaat samen met meer luisteren
-  Bij meer beschermend gedrag zien we een afname qua vechtreactie

Afsluiting

Er is uiteraard veel meer te leren van de resultaten en te vertellen over de resultaten dan mogelijk in het bestek van deze rapportage. Een schatting van het aantal data-combinaties dat met deze dataset gemaakt kan worden is niet zinvol omdat het getal te groot is om betekenis te hebben.

Alleen al de combinatie van tijd, plaats, aard locatie, gevoelens loopt in de honderden. Gecombineerd met de driehoeken en thema's zijn er duizenden combinaties mogelijk. Dat is niet behapbaar in een katalyse rapport, maar geeft burgers/groeperingen wel de mogelijkheid om zelf onderzoek te doen naar precies die combinaties die hun interesse hebben.

Zover zijn we nog niet, al was het alleen maar omdat het dashboard op dit moment alleen beschikbaar is voor intern gebruik door SIN en Perspectief.

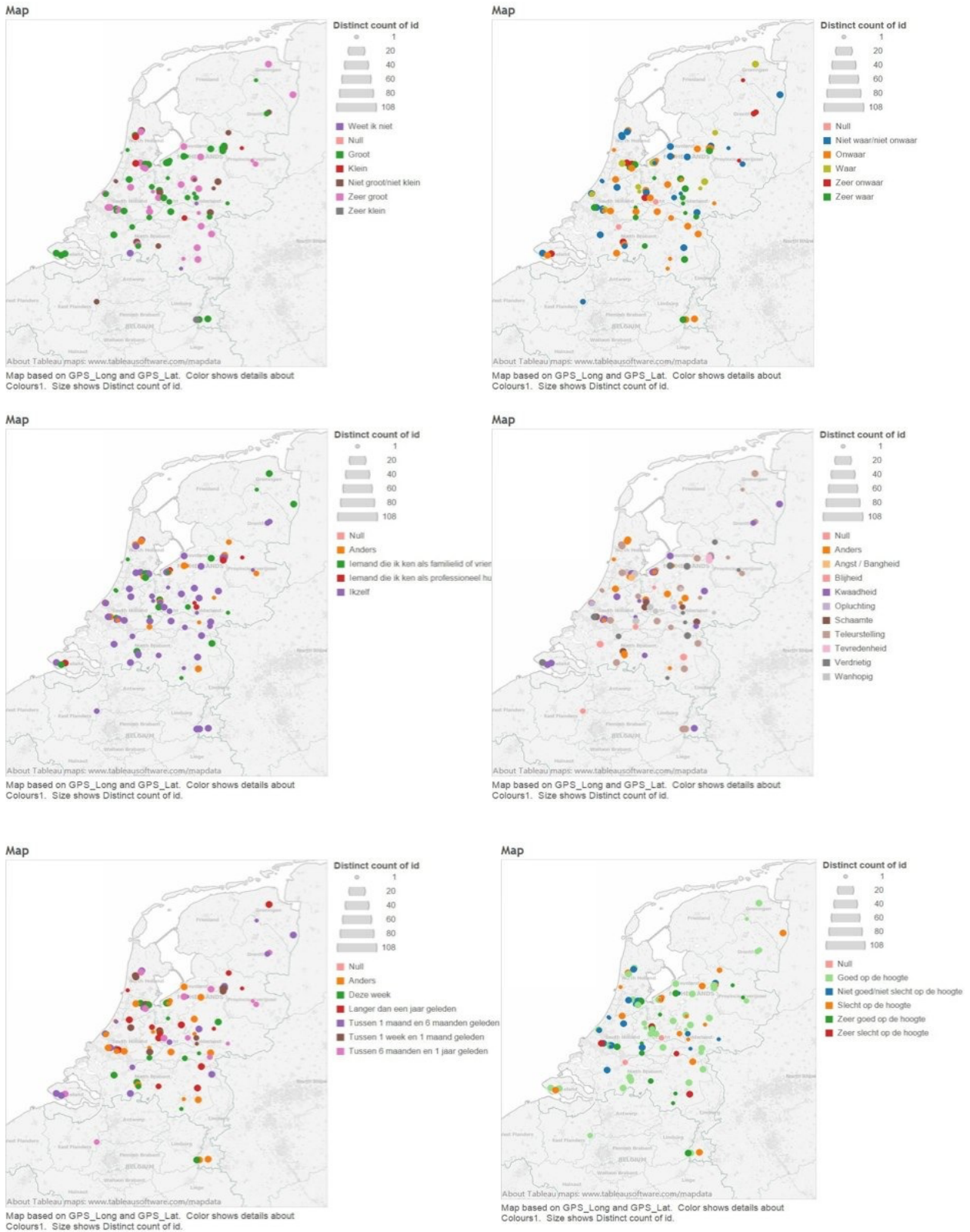
Deze rapportage is een katalyse-rapport, gericht op het op gang brengen van de discussie binnen SIN. Hierbij kan het eerdergenoemde dashboard behulpzaam zijn. Dit rapport is dus een input voor discussie om te komen tot nieuwe acties en interventies vanuit SIN. Wij zijn benieuwd naar het resultaat daarvan.

Nadat SIN/Perspectief op basis hiervan verdere stappen willen zetten kan TOP innosense haar dashboard en het vertelpunt verder ontwikkelen om het geschikt te maken voor breder gebruik.



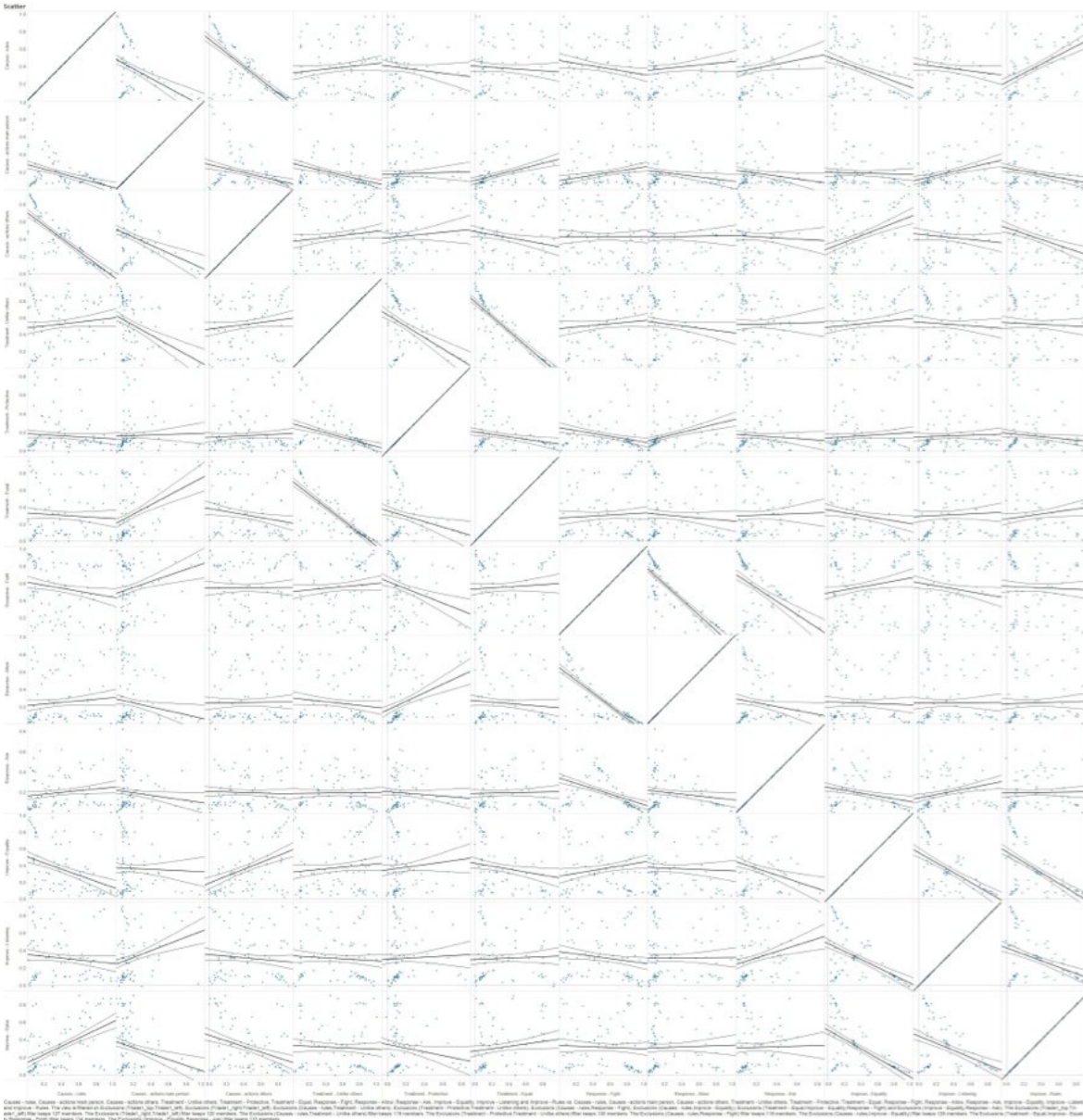
Bijlage A - Gekleurde locatiekaarten

In deze bijlage zijn de resultaten weergegeven in kaartvorm waarbij telkens een andere inkleuring is gebruikt. De bedoeling van deze bijlage is om SIN informatie te geven waarmee zij zelf een beeld kan vormen over de mogelijke achter-/onderliggende redenen.



Bijlage B - Trendanalyses voor de driehoeken

In het vertelpunt zijn vier driehoeken gebruikt. Hierdoor zijn er 12 „hoekpunten“. Voor de onderstaande figuur is een berekening gedaan waarbij eerst gemeten is hoe dicht een verhaal bij een hoekpunt ligt zodat er 12 sets metingen zijn ontstaan. Vervolgens zijn deze sets tegen elkaar uitgezet in $12 \times 12 = 144$ plots.



Voor de echte die-hard wetenschappers op deze dataplots zijn trendanalyses³ uitgevoerd en is de betrouwbaarheid van deze trends berekend. Deze zijn weergegeven als de zwarte lijnen in de onderstaande figuur. De rechte lijn is de trendlijn, de gebogen lijnen zijn de betrouwbaarheidslijnen.

Een deel van deze resultaten is niet bruikbaar voor analyse omdat de data uit dezelfde driehoek komt. Daardoor vallen $4 \times 9 = 36$ buiten de boot (in essentie de diagonaal van de figuur) en blijven er 108 mogelijke combinaties over.

³ Voor de statistici: dit is geen correlatieanalyse om verbanden te vinden, maar een trendanalyse die inzichtelijk maakt of er trends te vinden zijn in de data. Bijvoorbeeld „als het aan de regels ligt, gaan mensen dan ook harder strijden“?

Bijlage C: Relevante trends

In onderstaande tabel zijn 26 trends weergegeven die overblijven na selectie voor $p < 0.001$. Van deze 26 vallen er nog eens 11 af (de rode) na inspectie van de betrouwbaarheidslijnen waarna 15 trends overblijven. Hiervan is er één in geel aangegeven omdat deze scatterplot een verdeling laat zien die nadere inspectie vraagt die buiten de scope van deze rapportage valt.

Row	Column	Value	StdErr	p-value
Causes - actions main person	Improve - Listening	0,228429	0,0524506	< 0.0001
Causes - actions main person	Improve - Rules	-0,180688	0,0506044	0,0004491
Causes - actions main person	Response - Fight	0,15416	0,0458872	0,0009373
Causes - actions main person	Treatment - Equal	0,2412	0,0445185	< 0.0001
Causes - actions main person	Treatment - Unlike others	-0,222454	0,0417068	< 0.0001
Causes - actions others	Improve - Equality	0,371975	0,0629285	< 0.0001
Causes - actions others	Improve - Rules	-0,337192	0,0694656	< 0.0001
Causes - rules	Improve - Equality	-0,349751	0,0653258	< 0.0001
Causes - rules	Improve - Rules	0,51788	0,0654932	< 0.0001
Improve - Equality	Causes - actions others	0,410294	0,0694112	< 0.0001
Improve - Equality	Causes - rules	-0,368076	0,0687486	< 0.0001
Improve - Equality	Response - Ask	-0,401323	0,117619	0,0007839
Improve - Listening	Causes - actions main person	0,389885	0,0895235	< 0.0001
Improve - Listening	Response - Ask	0,368084	0,103261	0,0004583
Improve - Rules	Causes - actions main person	-0,341278	0,0955802	0,0004491
Improve - Rules	Causes - actions others	-0,321185	0,0661678	< 0.0001
Improve - Rules	Causes - rules	0,470656	0,0595211	< 0.0001

Response - Allow	Treatment - Protective	0,495591	0,100033	< 0.0001
Response - Ask	Improve - Equality	-0,140385	0,0411437	0,0007839
Response - Ask	Improve - Listening	0,166198	0,0466246	0,0004583
Response - Fight	Causes - actions main person	0,351503	0,104628	0,0009373
Response - Fight	Treatment - Protective	-0,425064	0,11498	0,0002844
Treatment - Equal	Causes - actions main person	0,549806	0,101478	< 0.0001
Treatment - Protective	Response - Allow	0,227663	0,0459525	< 0.0001
Treatment - Protective	Response - Fight	-0,155574	0,042083	0,0002844
Treatment - Unlike others	Causes - actions main person	-0,58012	0,108764	< 0.0001

