

Actieonderzoek bij Samergo: Een krachtige manier voor betere samenwerking en zorg

DOOR: YANNICK GRIEP

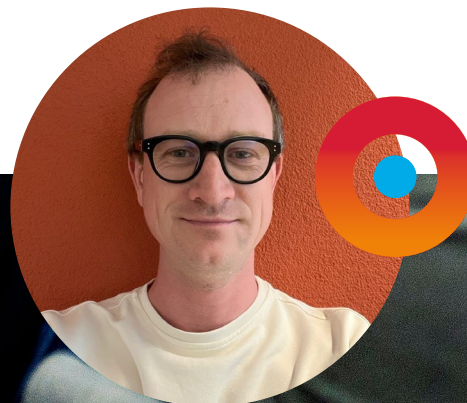
De mensen betrekken om wie het gaat, dat is het geheim van het succes van actieonderzoek. Een krachtige methode voor verandering die Samergo graag inzet voor betere samenwerking en zorg. In dit artikel leggen we uit waarom.

Waarom actieonderzoek?

Hoe zorg je ervoor dat samenwerking tussen verschillende organisaties soepel verloopt? Hoe verbeter je de toegankelijkheid van zorg- en welzijnsdiensten? Hoe zorg je ervoor dat inwoners de ondersteuning krijgen die ze echt nodig hebben? Om antwoorden te vinden op dit soort vragen, is het nodig om niet alleen óver de praktijk te praten, maar juist mét de praktijk te werken aan echte oplossingen. Daarom kiezen we bij Samergo voor actieonderzoek. Traditionele onderzoeks- en adviesmethoden schieten vaak tekort bij de complexe (veranderkundige) vraagstukken in Zorg & Welzijn. Ze blijven vaak te theoretisch of sluiten onvoldoende aan op de dagelijkse praktijk. Actieon-

derzoek biedt daarentegen een krachtige methode om een verandering te realiseren op een manier die direct toepasbaar en relevant is. Bij actieonderzoek werken onderzoekers en praktijkprofessionals nauw samen om problemen te begrijpen en effectieve oplossingen te ontwikkelen. In plaats van af de zijlijn te observeren, werken onderzoekers actief mee met de betrokkenen en maken deel uit van het leerproces. Dit gezamenlijke proces zorgt ervoor dat de resultaten niet alleen stevig onderbouwd zijn, maar ook direct in de praktijk toepasbaar zijn.

Yannick Griep
Senior adviseur
Samergo



Waarom is actieonderzoek zo effectief?

In de wetenschap is er steeds meer bewijs dat actieonderzoek een zeer waardevolle manier is om verandering teweeg te brengen, vooral in sectoren waar de praktijk weerbarstig en dynamisch is, zoals in zorg en welzijn. Uit onderzoek blijkt dat actieonderzoek vooral effectief is in situaties waarin veel verschillende partijen betrokken zijn en samenwerking cruciaal is¹. Omdat actieonderzoek zowel onderzoekers als praktijkprofessionals actief betreft bij het proces, ontstaat er een breed draagvlak, vergroot het de kans op succes^{2,3}, voelen praktijkprofessionals zich mede-eigenaar van de oplossingen en zijn ze gemotiveerder om deze toe te passen⁴. Daarnaast is actieonderzoek bijzonder geschikt voor situaties waarin een standaardoplossing tekortschiet, omdat het uitgaat van maatwerk. Het houdt rekening met de unieke context van een organisatie of doelgroep en biedt ruimte om stapsgewijs aanpassingen te doen op basis van wat effectief blijkt in de praktijk. Actieonderzoek past goed bij de vraagstukken waar Samergo zich mee bezighoudt, de samenwerking tussen zorg en welzijn, en het ontwikkelen van efficiëntere werkprocessen binnen de eerstelijnszorg.

¹ Coghlan, D., & Brydon-Miller, M. (2014). *The SAGE encyclopedia of action research*. Sage.

² Kemmis, S., McTaggart, R., & Nixon, R. (2014). Introducing critical participatory action research. In S. Kemmis, R. McTaggart, & R. Nixon (Eds), *The action research planner: Doing critical participatory action research*, pp 1-31.

³ Stringer, E. T., & Aragón, A. O. (2020). *Action research*. Sage publications.

⁴ Bradbury, H. (Ed.). (2015). *The Sage handbook of action research*. Sage.

Actieonderzoek in de praktijk

Samergo zet actieonderzoek in om samen met zorg- en welzijnsorganisaties te werken aan betere samenwerking en efficiëntere zorgprocessen in de eerstelijnszorg. Aan de hand van twee voorbeelden laten we zien hoe Samergo deze aanpak in de praktijk heeft ingezet en welke impact het heeft.



Actieonderzoek
Welschen II

In de **Rotterdamse wijk Welschen II** werken verschillende organisaties samen om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren. Woningcorporatie Woonstad Rotterdam, welzijnsorganisatie wmo radar en zorgorganisatie Pameijer zetten zich in om bewoners beter te ondersteunen, maar merkten dat de impact van hun samenwerking lastig te meten was. Samergo voerde hier een actieonderzoek uit om in kaart te brengen wat werkt en hoe de samenwerking nog effectiever kon worden. Door letterlijk mee te lopen in de praktijk, gesprekken te voeren met professionals en inwoners, en samen na te denken over verbeteringen, zijn er concrete stappen gezet om de samenwerking te versterken en de impact van de samenwerking zichtbaar te maken.

Een ander voorbeeld is **Code Oranje**, een initiatief dat in samenwerking met Rijnmond Dokters is opgezet om de zorg voor subacute GGZ-cliënten te verbeteren. Deze cliënten zijn instabiel en crisisgevoelig, maar komen niet direct in aanmerking voor de crisisdienst. Huisartsen en POH-GGZ voelden zich onvoldoende toegerust en GGZ-aanbieders hebben lange wachttijden, waardoor cliënten niet direct behandeld kunnen worden en tussen wal en schip

vielen. Huisartsen, GGZ-organisaties, welzijn en ervaringsdeskundigen sloegen de handen in elkaar zodat deze groep beter geholpen kon worden. Op het verzoek van Rijnmond Dokters voerde Samergo een actieonderzoek uit waarin bestaande hulpstructuren in kaart werden gebracht en gekeken werd waar verbeteringen mogelijk waren. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten tijdens wachttijden behoefte hebben aan duidelijkheid en een luisterend oor. Daarom wordt bestaand overbruggingsaanbod beter benut en zichtbaar gemaakt. Ook wordt verkend of een vast aanspreekpunt voor cliënten kan worden ingericht om versnippering tussen domeinen te verminderen. Tot slot wordt gekeken of vooraanmelding bij de crisisdienst mogelijk is, zodat cliënten in acute situaties sneller hulp kunnen krijgen. Deze drie actielijnen werden succesvol getest in twee Rotterdamse wijken. Door deze interventies direct in de praktijk toe te passen en regelmatig te evalueren met betrokken professionals, konden verbeteringen snel worden doorgevoerd. Zo werd het idee van een vast aanspreekpunt voor cliënten in eerste instantie positief ontvangen, maar bleek het in de praktijk lastig uitvoerbaar door eisen als brede beschikbaarheid en specialistische kennis van dit aanspreekpunt. In plaats daarvan is gekozen voor een alternatief: een vast aanspreekpunt voor huisartsen en POH's, waarmee zij konden sparren over complexe casussen. Dit illustreert de kracht en flexibiliteit van actieonderzoek: ruimte voor aanpassing op basis van praktijkervaringen.



Actieonderzoek
Code Oranje

Waarom actieonderzoek en Samergo een verschil maken

Deze voorbeelden laten zien dat actieonderzoek een krachtig middel is om verandering in de praktijk te realiseren. Het is niet alleen een manier om nieuwe kennis te ontwikkelen, maar vooral een manier om betere samenwerking en de zorg en ondersteuning voor inwoners te verbeteren. Door samen te werken met de mensen die dagelijks met deze vraagstukken te maken hebben, zorgt Samergo ervoor dat oplossingen niet alleen theoretisch goed onderbouwd zijn, maar ook praktisch uitvoerbaar. Wat deze aanpak zo sterk maakt, is dat het geen eenmalige oplossing biedt, maar een proces van voortdurende verbetering stimuleert. Verandering is immers geen kwestie van een enkele ingreep, maar van leren, aanpassen en doorontwikkelen. In de zorg- en welzijnssector, waar samenwerking en maatwerk essentieel zijn, is actieonderzoek een methode die niet alleen werkt, maar ook mensen bij elkaar brengt en helpt om samen de best mogelijke zorg en ondersteuning te leveren.

Ook aan de slag met actieonderzoek?

De projecten van Samergo laten zien hoe actieonderzoek in de praktijk wordt ingezet om samenwerking te versterken, zorgprocessen efficiënter te maken en welzijnsvoorzieningen beter toegankelijk te maken. Door actieonderzoek als vast onderdeel van zorginnovatie te omarmen, kunnen we leren van de praktijk, blijvend verbeteren en de best mogelijke zorg en ondersteuning bieden aan iedereen.

Wilt u ook aan de slag met actieonderzoek? Samergo ondersteunt graag. Neem vrijblijvend contact op met [Yannick Griep](#).

