

Samergo

Actieonderzoek: werken aan verandering en leren van uitkomsten

VOOR DUURZAME SAMENWERKING VAN WELZIJN EN ZORG IN DE WIJK

Een van de grote krachten van Samergo is dat de adviseurs zowel expertise als daadkracht brengen bij het verbinden van partijen en het bouwen van samenwerkingsnetwerken. Een combinatie die goed van pas komt bij de uitdagingen in de zorg- en welzijnssector. Naast hun kennis en ervaring zetten de adviseurs ook werkvormen, technieken en onderzoek in zodat de doelen van hun opdrachtgevers worden bereikt. Een voorbeeld daarvan is actieonderzoek.

Het is een vorm van onderzoek waarbij met elkaar wordt gewerkt aan veranderingen en wordt geleerd van de uitkomsten. Samergo-adviseur Emma Schoep en informatiemanager Willemijn Looman zetten regelmatig actieonderzoek in bij projecten, zoals bij Welschen II

Welschen II is een buurt in Rotterdam Overschie waar de woningcorporatie Woonstad Rotterdam, de welzijnsorganisatie wmo radar en de zorgorganisatie Pameijer met een kernteam samenwerken aan een fijne en leefbare buurt. Ze helpen inwoners met diverse problemen, zoals gezondheids- en sociaal-maatschappelijke kwesties. Een kernteam bestaande uit buurtcoaches (wmo radar en Pameijer), een sociaal beheer-

der en een medewerker buurtbeheer (beide van Woonstad) werken dagelijks samen om de sociale cohesie en de saamhorigheid in de buurt te verbeteren. De samenwerking wordt door de organisaties en de omgeving als succesvol ervaren. Toch was het best lastig om aan te geven wat de impact van Welschen II was en waarom de samenwerking zo goed verliep. Daarom riepen ze de hulp in van Samergo.

Wat is actieonderzoek?

Actieonderzoek is een combinatie van het traditionele onderzoeken en actief veranderen. Deze vorm van onderzoek is bij uitstek geschikt bij taaie problematiek die zich in de praktijk voordoet. In het actieonderzoek wordt er gewerkt met de mensen om wie het gaat.

Om actieonderzoek te kunnen doen, wordt allereerst in kaart gebracht wat er in de praktijk aan de hand is en welke vraag er leeft. Vervolgens wordt daarop een actieplan gemaakt en gaan de onderzoekers mee 'het veld in' om bijvoorbeeld mensen te interviewen. Aan de hand daarvan worden uitkomsten geëvalueerd en bekeken wat er

anders kan worden aangepakt zodat de doelgroep er baat bij heeft. De opgedane kennis wordt gedeeld zodat stap-voor-stap in de praktijk wordt gewerkt aan het oplossen van een probleem. Volgens het principe van cyclisch werken wordt het proces continu gemonitord en bijgestuurd.

De adviseurs van Samergo hebben daarvoor een training gevolgd bij de Actieonderzoek Academy.





Om te bekijken hoe de samenwerking bewoners helpt, hebben Willemijn en Emma uiteraard eerst onderzoek gedaan. Maar hoe pak je dat het beste aan in een wijk waarbij het gaat om bewoners met allemaal hun eigen gewoontes, wensen en behoeften en waar de problematiek complex is? En, wat zijn de werkzame elementen van de samenwerking tussen de verschillende disciplines in Welschen II? “Het doen van een meer traditioneel onderzoek was in deze situatie minder passend”, zegt informatiemanager en onderzoeker bij Samergo, Willemijn Looman. “Actieonderzoek is met name geschikt om een verandering teweeg te brengen. Het gaat dus verder dan alleen het onderzoeken en het vaststellen van zaken. Bij Welschen II versterken we het leven en het netwerk van de bewoners op basis van wat er al is. Dat vraagt dus om onderzoek maar ook om daaraan gekoppelde acties in de praktijk”, vervolgt Willemijn.

Haar collega en adviseur bij Samergo, Emma Schoep, vult aan: “In een traditioneel onderzoek naar sociale aspecten waarbij mensen betrokken zijn, is het lastig om die vlieg op de muur te zijn die alleen maar toekijkt en registreert. De aanwezigheid van een onderzoeker heeft hoe dan ook invloed op de uitkomsten. Bij het doen van actieonderzoek is die aanwezigheid juist van toegevoegde waarde. Als onderzoeker sta je met je voeten in de spreekwoordelijke klei en doe je het met elkaar. We hebben meegelopen met het kernteam en gingen ook mee op huisbezoek bij de bewoners.”

‘Actieonderzoek draagt bij aan het vormen van netwerkzorg’

Iedereen aan zet bij actieonderzoek

Actieonderzoek doe je stap-voor-stap. Een groot verschil met traditioneel onderzoek is dat je bij actieonderzoek vooraf niet precies weet hoe het proces eruit komt te zien. Aan de hand van de uitkomsten wordt bekeken wat de volgende stap dan moet worden. Willemijn legt het als volgt uit: “Als actieonderzoeker kijken we door een onderzoeksbil wat er in de praktijk gebeurt en kunnen we direct met elkaar reflecteren op de kernproblemen en hoe je met elkaar kunt veranderen.”

Willemijn en Emma zijn blij met deze manier van werken via het actieonderzoek. Emma: “De basis is wat de mensen om wie het gaat ons zelf vertellen. We gaan dus niet alleen uit van vragenlijsten die wij als onderzoekers achter ons bureau gaan analyseren. Tijdens het interviewen van het kernteam hebben we de teamleden bijvoorbeeld ook nieuwe inzichten kunnen geven over hun manier van werken. Heel fijn om op die manier ook direct mensen uit de praktijk te kunnen helpen in plaats van alleen maar te onderzoeken.”

‘Impliciete zaken expliciet maken’

Hulp uit onverwachte hoek

Met de transformatie in de zorg die nu gaande is helpt het Samergo-onderzoekers zoals Willemijn en Emma enorm dat ze zelf in het veld aanwezig zijn en kunnen bijdragen. Emma: “Je hebt te maken met mensen en het is niet iets abstracts wat we onderzoeken. Samen met de woon-, zorg- en welzijnsorganisaties gaan we uitpluizen waaruit de samenwerking in de wijk bestaat, hoe deze bijdraagt aan het woongenot van bewoners en waar nog ruimte ligt voor het versterken van de samenwerking. Allemaal vanuit het idee dat de bewoner in de wijk centraal staat.

Actieonderzoek sluit goed aan bij de missie van Samergo: duurzame en domeinoverstijgende samenwerking in het zorg- en welzijnsveld bevorderen en zo bijdragen aan de toegankelijkheid van zorg, welzijn en de gezondheid van inwoners.

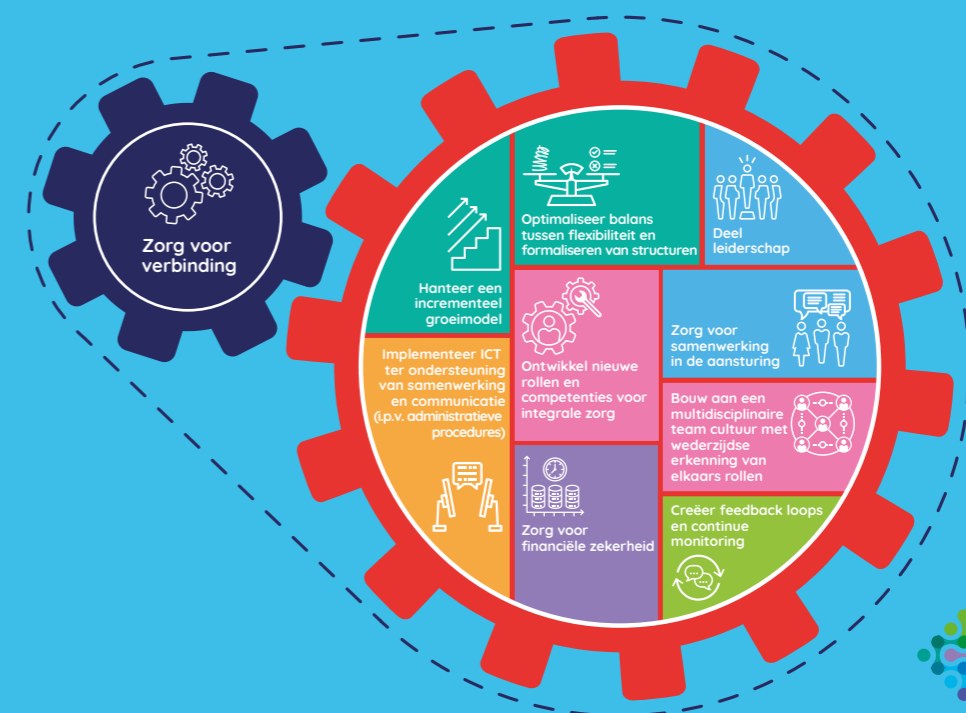
Het is tweerichtingsverkeer bij actieonderzoek. Iedereen neemt zijn eigen expertise mee. De onderzoekers krijgen er input voor terug om zo verder te kunnen.” Willemijn voegt daaraan toe: “Wij hebben overzicht en kennis van de specifieke context waarin alles plaatsvindt.

Door kennis te delen, netwerken te bouwen en te onderzoeken of de doelen behaald worden, helpen we om een verandering op gang te brengen.” Door de overkoepelende blik van Samergo-adviseurs zijn bepaalde groepen hulpverleners die niet als vanzelfsprekend op het netvlies stonden bij de buurtcoaches of woonconsulenten in beeld gebracht. Neem als voorbeeld de huisartsen. Ook deze zorgverleners spelen een rol bij de gezondheid en welzijn van bewoners en het is fijn als hulp- en zorgverleners elkaar goed weten te vinden.

SELFIE-model geeft inzicht in netwerksamenwerking

Samenwerken staat centraal in het project Welschen II. Onderzoekers Willemijn Looman en Emma Schoep hebben hun kennis, kunde en vaardigheden uit de kast gehaald om goede resultaten voor de betrokken organisaties en bewoners te realiseren. “Het is heel makkelijk om te zeggen ‘ga maar samenwerken met elkaar’. Maar hoe doe je dat dan? Het SELFIE-model geeft handen en voeten aan hoe je dat dan doet”, vertelt Willemijn Looman. Dit model heeft zij eerder met collega’s ontwikkeld toen zij als onder-

zoeker werkzaam was bij Erasmus School of Health Policy & Management en dit is gepubliceerd. In het SELFIE-model komen tien strategieën naar voren die van belang zijn bij samenwerken. Het is een leidraad die kan worden gebruikt bij het verbeteren van samenwerking. We hebben in het actieonderzoek de samenwerking in Welschen II aan elk van de tien strategieën een score toegekend. Zo maakten we inzichtelijk op welk gebied nog werk aan de winkel is en wat aandacht nodig heeft om te verbeteren.



Buurtcoach Amanda heeft spilfunctie in de wijk

Amanda Jansen is buurtcoach bij wmo radar en heeft een spilfunctie in de wijk. Samen met haar collega-buurtcoach Els van zorgorganisatie Pameijer staat ze regelmatig bewoners te woord. Samen met Pameijer en Woonstad bouwt wmo radar mee aan een samenleving waarin iedereen meetelt en van betekenis is. De vier straten waarin de buurtcoaches actief zijn, behoren tot een kwetsbaarder gedeelte van de wijk. Het percentage werkloosheid ligt er gemiddeld hoger, evenals het percentage mensen met psychische problemen en mensen die te kampen hebben met schulden. Alle hens aan dek dus. Tijdens het doen van het actieonderzoek kwamen er schrijnende gevallen aan het licht.

'Bij deze manier van onderzoeken kun je samen de juiste oplossing vinden'

"Ik ben al veel langer buurtcoach maar wat ik graag zou willen is dat we in meer gebieden samenwerken met verschillende disciplines zoals we dat in Welschen II doen. We vullen elkaar goed aan vanuit onze eigen expertise. Omdat we beschikken over fulltime bezetting in deze vier straten, kunnen we meer investeren in de bewoners. We zitten wat dat betreft in de haarvaten van deze wijk en weten goed wat er speelt. Daardoor kunnen we samen met de bewoners veel bereiken. Ook preventief. Ik denk dat op deze manier toch wel een aantal huisuitzettingen is voorkomen."

'Zo'n nauwe samenwerking met collega's van wonen en zorg heb ik als welzijnswerker nog niet eerder gehad. Het werkt fantastisch goed.'



Meer weten?

Wilt u meer weten over het actieonderzoek en de resultaten ervan? Lees dan de [samenvatting](#). Heeft u te maken met een samenwerkingsvraagstuk tussen verschillende disciplines in zorg en welzijn? En wilt u weten wat Samergo voor u hierin kan betekenen? Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via telefoon: 010 – 2410222 of e-mail: info@samergo.nl. We helpen u graag verder!

De impact van actieonderzoek verteld door een bewoner

'Een verhuizing is sowieso al een stressvol gebeuren. Dus als je al in een donkere periode zit, dan is alle praktische hulp welkom.'

In de wijk trof buurtcoach Els van Pameijer ook een mevrouw aan die af en toe last heeft van paniekaanvallen. Mevrouw had een nieuwe woning toegewezen gekregen en een van de buurtcoaches werd aan haar gekoppeld om haar te begeleiden bij de verhuizing. Op die manier kwamen Els en haar collega-buurtcoach Amanda erachter dat de mevrouw onder het bestaansminimum leefde. Ze had wel recht op een aanvulling vanuit het UWV maar durfde het eigenlijk nooit aan te vragen. Ze was bang dat ze de aanvraag verkeerd zou doen en dat het haar nog meer stress zou opleveren. "Als buurtcoaches hebben we haar geholpen om alles aan te vragen waarop ze recht heeft. Zo hebben Els en ik haar gezamenlijk doorverwezen naar de budgetcoach van wmo radar om de aanvulling aan te vragen. En we hebben haar in contact gebracht met de afdeling 'Klus & Werk' van Pameijer. Die konden haar tegen een kleine vergoeding helpen bij de verhuizing. Op die manier hebben we bij deze mevrouw erger kunnen voorkomen en ging ze opgelucht naar haar gerenoveerde woning. Ik denk wanneer we die hulp niet hadden verleend, ze ongetwijfeld meer paniekaanvallen zou hebben gehad en in de schulden terecht was gekomen", vertelt Amanda.

Samergo