

Tijd voor actie-leren!

Een narratief onderzoek naar de werkzame factoren en de effecten van de leergerichte innovatie aanpak (actie-leren) binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen.



Femke Wittenaar
Jeanine Velders
Manon van Heeswijk
Nicole Karcz

Tijd voor actie-leren!

Een narratief onderzoek naar de werkzame factoren en de effecten van de leergerichte innovatie aanpak (actie-leren) binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen.

Colofon

Deze uitgave is samengesteld door:

- Femke Wittenaar
- Jeanine Velders
- Manon van Heeswijk
- Nicole Karcz

Organisatie:

- Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief.

Opdrachtgevers:

- Dr. M.A.W. van Biene, mld
- G. Visser MSc

Opleiding:

- Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, te Nijmegen
- Faculteit: Gezondheid, Gedrag en Maatschappij
- Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Studieonderdeel:

- Onderzoek en Innovatie
- Afstudeeropdracht

Projectbegeleider vanuit de opleiding:

- Dr. G.L.M. Kleinpenning



27-05-2015

Voorwoord

Voor u ligt het projectresultaat geschreven in het kader van onze opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, te Nijmegen. Dit innovatieve onderzoek is in de eerste helft van 2015 uitgevoerd in opdracht van het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief. Het Lectoraat draagt door middel van onderzoek bij aan innovatieve ideeën. Hierbij staat de samenhang tussen zorg, wonen, welzijn, werken, onderwijs en leefbaarheid in de wijk en het dorp centraal (Wmo-werkplaats, z.d.).

Tijdens de conferentie Wmo-pr(o)of zijn wij in contact gekomen met onze opdrachtgeefster dr. M.A.W. van Biene, mld lector van het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief. Deze conferentie stond in het teken van de transitie en de kantelingen binnen het sociaal domein. Een 'hot item' binnen de zorg en het welzijnswerk. Na deze conferentie raakten wij in gesprek met dr. M.A.W. van Biene, mld en ontstond het idee om een afstudeeropdracht voor het Lectoraat te gaan uitvoeren. Een aantal weken later zaten wij aan de tafel bij het Lectoraat en werden wij voorgesteld aan onze 'directe' opdrachtgever G. Visser MSc.

Ups en downs: dat zijn de woorden die onze afstudeerperiode het best omschrijven. Het waren pittige maanden, waarin hard gestudeerd moest worden om de gewenste resultaten te behalen, maar zeker ook een leuk half jaar vol nieuwe uitdagingen. Een half jaar waarin wij veel van elkaar en onze opdrachtgevers hebben mogen leren.

In samenspraak met onze opdrachtgevers richtte ons onderzoek zich op de leergerichte innovatie aanpak, ook wel actie-leren genoemd. Dit is de aanpak die de sociale wijkteams van de gemeente Nijmegen en omgeving hanteren. De leergerichte innovatie aanpak heeft als doel wijkteams te ondersteunen door middel van samenwerken, leren en actie ondernemen (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, z.d.).

Voor de eerste keer werken met narratief onderzoek, transcriberen, coderen en het werken in Atlas.ti. Twintig gesprekken (interviews) voeren met verschillende professionals binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen. Wij vonden het ontzettend leerzaam om al deze informatie te verkrijgen van professionals direct uit de praktijk. Nadat wij alle gesprekken hadden gevoerd, moesten wij aan de slag met het transcriberen (uittypen) van al deze interviews. Wat waren wij blij toen we klaar waren met de uitwerking. Urenlang typen, typen en typen. Nee, dit is ons niet meegevallen. Maar wat was het interessant om al deze informatie te analyseren en écht iets bij te mogen dragen aan de praktijk.

Graag willen wij de personen, die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit projectresultaat, bedanken. Allereerst een woord van dank aan onze opdrachtgevers dr. M.A.W. van Biene, mld en G. Visser MSc van het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief die ons de mogelijkheid tot uitvoering van dit onderzoek hebben gegeven. Omdat zij bereid waren hun kennis en ervaringen vanuit hun professie met ons te delen, hebben wij ons onderzoek naar een hoger plan kunnen tillen.

Ook willen wij onze dankbaarheid betuigen aan projectbegeleider Gerard Kleinpenning. Wij hebben veel mogen leren van zijn kennis en expertise op het gebied van onderzoek. Hij heeft ons steeds voorzien van gedetailleerde feedback en een hele prettige begeleiding gegeven gedurende het proces.

Als laatste een woord van dank aan alle respondenten die mee hebben gewerkt aan onze interviews en ons onderzoek gesteund hebben. Zij waren bereid om, ondanks hun overvolle agenda, tijd vrij te maken om hun ervaringen met de leergerichte innovatie aanpak en het leren in de sociale wijkteams met ons te delen.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Femke Wittenaar, Jeanine Velders, Manon van Heeswijk & Nicole Karcz, 27 mei 2015

Samenvatting

In deze samenvatting staat beschreven op welke manier het onderzoek binnen het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief onder de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen is uitgevoerd en welke resultaten het onderzoek heeft opgeleverd. Deze samenvatting geeft een beknopte weergave van een vier maanden durend onderzoek.

Onder invloed van maatschappelijke en politieke veranderingen is er een cultuuromslag nodig. Deze veranderingen hebben betrekking op de ontwikkeling van verzorgingsstaat tot participatiestaat. De zoektocht naar een participatiesamenleving is een zoektocht naar een andere cultuur (Wiebusch & Moulijn, 2013). Burgers en beroepskrachten moeten zich heroriënteren om invulling te geven aan een nieuwe verdeling van verantwoordelijkheden tussen overheid en samenleving inzake ondersteuning (Wmo-werkplaatsen, z.d.).

“Per 1 januari 2015 zijn de decentralisaties van de AWBZ ondersteuning, de zorg voor de jeugd en (arbeids)participatie van kwetsbare groepen naar gemeenten een feit. Het rijk hevelt hiermee in één keer een groot aantal taken binnen het sociaal domein over naar gemeenten. In jargon wordt hierbij ook wel gesproken over transities en transformaties” (Kolner & Spinkhuizen, 2014, p. 6). Daarom heeft de gemeente Nijmegen er voor gekozen te werken met sociale wijkteams. Hierdoor zullen de doelen (1) versterken van de burgers, (2) organiseren en bieden van signaleren en preventief werken en (3) het bieden van hulp aan kwetsbare burgers behaald worden. Dit leidt uiteindelijk tot kostenreductie, substitutie naar lichtere zorg en de opheffing van grote sociale instituties.

De Wmo-werkplaats Nijmegen heeft zich de afgelopen zes jaar bezig gehouden met het opleiden van sociale wijkteams in het kader van de transformatie en Welzijn Nieuwe Stijl. Het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) heeft hiervoor subsidie verstrekt. Met behulp van de leergerichte innovatie aanpak zijn vanuit de Wmo-werkplaats 45 teams begeleid en opgeleid. Deze teams zijn opgeleid volgens de principes van de leergerichte innovatie aanpak. Van het Ministerie van VWS hebben de Wmo-werkplaatsen de opdracht gekregen om de implementatiestrategieën en werkzame bestanddelen hieruit te onderzoeken.

De maatschappij vraagt enerzijds verantwoording van subsidiegelden en anderzijds wil men onderbouwing van de sociale wijkteams, welke zich midden in de drie decentralisaties, de kanteling en Welzijn Nieuwe Stijl bevinden. Weten wat werkt en waarom het werkt is in het sociale domein belangrijker dan ooit.

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

“In hoeverre heeft de leergerichte innovatie aanpak geleid tot een gekantelde manier van werken binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen en welke verbeter suggesties kunnen aangedragen worden?”

Antwoorden op deze vragen hebben de onderzoekers verkregen door middel van een narratief onderzoek. In het kader van dit onderzoek zijn 20 interviews afgenomen, waarvan twaalf verwerkt zijn in dit projectresultaat. Deze twaalf interviews zijn getranscribeerd en geanalyseerd. De resultaten zijn door de onderzoekers geïnterpreteerd en met elkaar in verband gebracht. De uitwerking van deze analyse zijn ondergebracht in de drie deelvragen en leveren de volgende resultaten op:

- 1. Wat zijn de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, die tot een gekantelde manier van werken leiden, op individueel-, collectief- en wijkteamniveau?**
Het merendeel van de professionals is positief over de leergerichte innovatie aanpak. De lerende teams, het dialogisch werken, leercoaches en facilitators en verschillende methodes als handvatten worden als belangrijkste werkzame factoren benoemd.
- 2. In hoeverre levert de leergerichte innovatie aanpak, gericht op individueel-, collectief- en wijkteamniveau daadwerkelijk een gekantelde manier van werken op?**
De effecten van de leergerichte innovatie aanpak, welke naar voren komen uit het onderzoek zijn:

- De burgers in hun eigen kracht zetten;
- De samenwerking tussen de verschillende professionals;
- De inzet van vrijwilligers;
- De professionals krijgen de leergerichte innovatie aanpak onder de knie, waardoor zij gekanteld kunnen werken.

3. Welke verbeterpunten kunnen worden opgenomen in de leergerichte innovatie aanpak opdat het effect verder vergroot wordt?

De verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen zijn:

- De praktijk moet meer leidend zijn;
- De samenwerking tussen verschillende disciplines is nog niet optimaal;
- Er is gebrek aan tijd voor de uitvoering van de leergerichte innovatie aanpak;
- Er moet meer gereflecteerd worden op de acties van de leergerichte innovatie aanpak;
- Sociale wijkteams zijn te groot;
- Facilitator mag meer betrokken worden bij het proces van de leergerichte innovatie aanpak;
- Er is te weinig diepgang in de opleiding tot leercoach.

Met behulp van de resultaten uit het onderzoek worden aanbevelingen aangereikt aan de opdrachtgevers dr. M.A.W. van Biene, mld en G. Visser MSc. Hierdoor kan de leergerichte innovatie aanpak in de praktijk verbeterd en geoptimaliseerd worden.

Begrippenlijst

Collectief niveau

Collectief niveau beschrijft de samenwerking tussen wijkteams en samenwerkingspartners. De samenwerkingspartners van sociale wijkteams zijn burgers, professionals, vrijwilligers, de gemeente, ambtenaren, huisartsen, zorginstellingen enzovoort.

Decentralisatie sociaal domein

“Per 1 januari 2015 zijn de decentralisaties van de AWBZ ondersteuning, de zorg voor de jeugd en (arbeids)participatie van kwetsbare groepen naar gemeenten een feit. Het rijk hevelt hiermee in één keer een groot aantal taken binnen het sociaal domein over naar gemeenten. In jargon wordt hierbij ook wel gesproken over transities en transformaties” (Kolner et al., 2014, p. 6).

Individueel niveau

Het individueel niveau beschrijft ervaringen, gevoelens, meningen, gedachten van een individueel persoon. Binnen het onderzoek worden wijkteamleden, leercoaches, managers en facilitators naar hun persoonlijke ervaringen en meningen gevraagd, die het individueel niveau in kaart brengen.

Kanteling

Kantelen is het veranderingsproces binnen het sociaal domein. Hiermee worden de transities en transformaties bedoeld die vanaf januari 2015 door de gemeenten zijn uitgevoerd. Transities en transformaties worden verderop in de begrippenlijst nader toegelicht.

Deze veranderingen leiden tot aanpassingen van taken en verantwoordelijkheden (Divosa, z.d.).

Er wordt meer aanspraak gemaakt op de kracht van de burger waardoor een wederkerige samenwerking tussen gemeenten, organisaties en burgers ontstaat (Gemeente Voorst, z.d.).

Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief

Het Lectoraat draagt door middel van onderzoek bij aan innovatieve ideeën. Hierbij staat de samenhang tussen zorg, wonen, welzijn, werken, onderwijs en leefbaarheid in de wijk en het dorp centraal. Het onderzoeken van sociale vernieuwingen zoals de kanteling naar Welzijn Nieuwe stijl, klant-gestuurde dienstverlening en het effect van woonservicegebieden zijn voorbeelden van onderzoeken. Het Lectoraat zoekt de verbinding tussen onderzoek en onderwijs, wat bijdraagt aan de professionalisering van docenten, studenten en het werkveld. Het Lectoraat werkt met narratief onderzoek. Zij hanteren een narratieve werkwijze met een zelf ontwikkeld vraaganalyse- instrument (Wmo-werkplaats, z.d.).

Leergerichte innovatie aanpak (actie-leren)

De leergerichte innovatie aanpak, ook wel actie-leren genoemd, is een leervorm met als doel wijkteams te ondersteunen door middel van samenwerken, leren en actie ondernemen. Centraal staat dat cliënten op zoek gaan naar wat zij nodig hebben en wat zij kunnen bijdragen aan hun eigen proces (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, z.d.).

Sociaal domein

Het sociaal domein betreft de arbeidsmarkt, welzijn, het Centrum Jeugd en Gezin, het gezondheidsbeleid, passend onderwijs en vrijwilligerswerk (Verbeek, 2013).

Sociale wijkteams

Met de verzamelnaam ‘sociale wijkteams’ worden tal van horizontale multidisciplinaire samenwerkingsverbanden op wijk- en buurtniveau aangeduid. In deze teams werken professionals vanuit verschillende disciplines (welzijn, wonen, zorg, arbeid of onderwijs) op gebiedsniveau (wijk, buurt, dorp) met elkaar samen. Idealiter bevinden de teams zich tussen de systemen van de organisaties en overheid aan de ene kant en de civil society aan de andere kant. “Ze opereren op het snijvlak van de nulde-, eerste- en tweedelijnszorg. [...] Het werken met sociale wijkteams moet leiden tot kostenreductie, tot substitutie van zwaardere naar lichtere zorg, en tot de ontmanteling van complexe sociale instituties” (Kolner et al., 2014, p. 6).

Stakeholders

Stakeholders zijn alle ondernemingen en personen die zijn betrokken bij een organisatie en kunnen daarbij tegengestelde belangen hebben (Encyclo.nl, z.d.). In dit onderzoek zijn de stakeholders:

facilitators, wijkteamleden, in- externe leercoaches, intern teamleider, kwartiermaker, bestuurders en welzijns-zorgorganisaties.

Transities

De transities betreffen de periode van het veranderen van het huidige stelsel: overdracht van gegevens, de regels, wetten, financiële verhoudingen, aanpassen van de organisatie en dergelijke. Dit zou het mogelijk moeten maken om tot de nieuwe situatie te kunnen komen wat directe impact heeft op de organisatie van de uitvoering. De verantwoordelijkheid ligt hierbij vooral bij de Rijksoverheid, provincies en gemeenten (de overheden die het betreft), daarbij ondersteund door de meest betrokken partijen (Veld, Wachtmeester & Andersson Elffers Felix bv, 2012).

Transformaties

De transformaties zijn gericht op het behalen van de beoogde inhoudelijke effecten van de stelselwijziging. Verantwoordelijkheden voor de transformaties liggen vooral bij de gemeente, instellingen, professionals en burgers (de uitvoeringspraktijk op lokaal (en/of regionaal) niveau (Veld et al., 2012).

Wijkteamniveau

Het wijkteamniveau beschrijft het level van het gehele team. Hierbij worden ervaringen, meningen, gedachten, normen en waarden bedoeld, die het hele team betreffen. Hierbij kunnen ook individuele personen bevraagd worden die over hun ervaringen in de groep vertellen.

Wmo-werkplaats

Wmo-werkplaatsen zijn regionale samenwerkingsverbanden van hogescholen en lectoraten, zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten, gericht op praktijkonderzoek, beroepsinnovatie en deskundigheidsbevordering op het terrein van maatschappelijke ondersteuning.

De werkplaatsen worden financieel ondersteund door het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (Wmo-werkplaatsen, z.d.).

Inhoudsopgave

Colofon.....	1
Voorwoord.....	2
Samenvatting	3
Begrippenlijst.....	5
Inhoudsopgave.....	7
1. Inleiding.....	8
1.1. Leeswijzer	9
2. Probleemanalyse	9
3. Methode van onderzoek.....	13
3.1 Praktijkgericht onderzoek	13
3.2 Probleemstelling.....	13
3.2.1 Doelstelling	13
3.2.2 Vraagstelling	13
3.2.2 Deelvragen	13
3.3 Onderzoeksbenadering	13
3.4 Databronnen	14
3.5 Dataverzamelmethode(n) & technieken	15
3.6 Voorbereiding van het onderzoek	16
3.7 Interviews	18
3.8 Transcriptie	18
3.9 Verwerking van data	19
3.10 Bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid.....	20
3.11 Analyse en interpretatie van onderzoeksresultaten.....	21
4. Resultaten	23
4.1 Overzicht belangrijkste resultaten	28
5. Conclusie & aanbevelingen.....	29
5.1 Conclusie	29
5.2 Aanbevelingen	30
5.3 Discussie.....	31
Literatuurlijst.....	34
Bijlagen	38
Bijlage 1: Principes leergerichte innovatie aanpak	38
Bijlage 2: Uitwerking narratief onderzoek	42
Bijlage 3: Brief aan medewerkers sociaal wijkteam Nijmegen	45
Bijlage 4: Interviewgids(s)	46
Bijlage 5: Definities wat, wie en hoe.....	58
Bijlage 6: Uitnodiging resultaatbespreking	65
Bijlage 7: Uitleg methodes	66

1. Inleiding

Dit afstudeeronderzoek is uitgevoerd in het kader van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Het betreft een deelonderzoek van het tien maanden durend 'Implementatie onderzoek WMO' vanuit het Lectoraat Lokale Dienstverlening. De onderzoekers hebben in dit projectresultaat gewerkt met eigen hoofd- en deelvragen.

Het onderzoek richt zich op de leergerichte innovatie aanpak, ook wel actie-leren genoemd. Dit is de aanpak die de sociale wijkteams van de gemeente Nijmegen en omgeving hanteren. De leergerichte innovatie aanpak heeft als doel wijkteams te ondersteunen door middel van samenwerken, leren en actie ondernemen (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, z.d.).

Met dit onderzoek worden de effecten van de leergerichte innovatie aanpak onderzocht om verantwoording af te leggen aan de subsidieverstrekker, hiervan te leren met het oog op toekomstige interventies met een leergerichte innovatie aanpak en verbeter suggesties aan te kunnen dragen aan de praktijk.

Het afstudeeronderzoek is ten uitvoering gebracht bij het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief.

Het Lectoraat draagt door middel van onderzoek bij aan innovatieve ideeën. Hierbij staat de samenhang tussen zorg, wonen, welzijn, werken, onderwijs en leefbaarheid in de wijk en het dorp centraal. Het onderzoeken van sociale vernieuwingen zoals de kanteling naar Welzijn Nieuwe Stijl, klant-gestuurde dienstverlening en het effect van woonservicegebieden zijn voorbeelden van onderzoeken. Het Lectoraat zoekt de verbinding tussen onderzoek en onderwijs wat bijdraagt aan de professionalisering van docenten, studenten en het werkveld. Het Lectoraat werkt met narratief onderzoek. Zij hanteren een narratieve werkwijze met een zelf ontwikkeld vraaganalyse- instrument (Wmo-werkplaats, z.d.).

Het Lectoraat werkt samen met de Wmo-werkplaats Nijmegen en het Lectoraat is voor de Wmo-werkplaats hun aanspreekpunt. Projectdeelnemers zijn welzijnsorganisaties, woningcorporaties, (thuis)zorginstellingen, provincie Gelderland, gemeenten, belangenorganisaties en vrijwilligersorganisaties. Professionals, beleidsmedewerkers, docenten, studenten, onderzoekers van de deelnemende partners en natuurlijk burgers bundelen hun leervermogen om de dienstverlening Wmo Nieuwe Stijl tot een succes te maken (Wmo-werkplaats, z.d.).

De Wmo-werkplaats Nijmegen heeft zich de afgelopen zes jaar bezig gehouden met het opleiden van sociale wijkteams in het kader van de transformatie en Welzijn Nieuwe Stijl. Het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) heeft hiervoor subsidie verstrekt. Met behulp van de leergerichte innovatie aanpak zijn vanuit de Wmo-werkplaats 45 teams begeleid en opgeleid (Elich, 2015). Deze teams zijn opgeleid volgens de principes van de leergerichte innovatie aanpak. Van het Ministerie van VWS hebben de Wmo-werkplaatsen de opdracht gekregen om de implementatiestrategieën en werkzame bestanddelen hieruit te onderzoeken.

De maatschappij vraagt aan de ene kant verantwoording van subsidiegelden en anderzijds wil men onderbouwing van de sociale wijkteams die zich midden in de drie decentralisaties, de kanteling en Welzijn Nieuwe Stijl bevinden. Weten wat werkt en waarom het werkt is in het sociale domein belangrijker dan ooit (Biene & Visser, 2015). Dit afstudeeronderzoek zal hier aan bijdragen.

Het hoofddoel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de werkzame factoren van de leergerichte innovatieve aanpak, om (1) verantwoording af te leggen aan de subsidieverstrekker (Ministerie van VWS) en (2) hiervan te leren met het oog op toekomstige interventies met een innovatieve leergerichte aanpak.

In dit projectresultaat is gewerkt vanuit de volgende onderzoeksvraag:

In hoeverre heeft de leergerichte innovatie aanpak geleid tot een gekantelde manier van werken binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen en welke verbeter suggesties kunnen aangedragen worden?

1.1. Leeswijzer

Het projectresultaat bestaat uit vijf hoofdstukken. Na de hierboven beschreven inleiding volgt in hoofdstuk 2 de probleemanalyse waar dieper ingegaan zal worden op het probleem en de probleemcontext. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 ingegaan worden op de methode van onderzoek. Hierin komt onder andere aan bod wat narratief onderzoek is en hoe de onderzoekers dit hebben vormgegeven binnen het onderzoek. In hoofdstuk 4 komen de resultaten aan bod die voort zijn gekomen uit de analyse. Aan de hand van deze resultaten zijn verbanden gelegd tussen de verschillende uitkomsten waardoor onderzoeksresultaten naar voren zijn gekomen. Tevens zijn de wensen en behoeften van de professionals in- en rondom de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen beschreven.

In hoofdstuk 5 presenteren de onderzoekers de conclusie en aanbevelingen van dit onderzoek. Dit hoofdstuk zal afgesloten worden met een discussie.

2. Probleemanalyse

In dit hoofdstuk wordt de eerste stap beschreven die de onderzoekers hebben genomen in het onderzoeksproces. De onderzoekers zijn gestart met een probleem- en situatieanalyse. In deze fase hebben zij zich georiënteerd op het aangebrachte handelingsprobleem. Om inzicht te krijgen in het probleem en de probleemcontext hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de 5xW+H-formule. Door antwoord te krijgen op 'wat, wie, wanneer, waarom, waar en hoe' hebben de onderzoekers een duidelijk beeld verkregen van de te onderzoeken probleemstelling en de context daarvan (Migchelbrink, 2010, p. 68).

2.1. Wat is het probleem?

Het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief werkt in opdracht van het Ministerie van VWS. Het ministerie van VWS geeft de Wmo-werkplaats Nijmegen subsidie om onder andere sociale wijkteams op te leiden. De Wmo-werkplaats Nijmegen heeft deze opdracht aangenomen en moet nu verantwoording afleggen over de gekozen aanpak. De leergerichte innovatie aanpak is de methode om de sociale wijkteams de nieuwe manier van werken en de bijbehorende competenties bij te brengen. Voor de principes van de leergerichte innovatie aanpak zie bijlage 1 'principes leergerichte innovatie aanpak'. Op dit moment worden 45 wijkteams begeleid door de Wmo-werkplaats in de leergerichte innovatie aanpak. Centraal staat dat de wijkteamleden elkaars capaciteiten gebruiken om de transitie vorm te geven. Dit betekent gezamenlijk en lerend vragen beantwoorden, die de professionals in de praktijk tegen komen (Elich, 2015). Wijkteams zullen door de leergerichte innovatie aanpak ondersteund worden om samen met de burger te kijken naar wat hij of zij nodig hebben en hoe hij of zij daadwerkelijk kunnen bijdragen aan het proces (Wmo-werkplaats Nijmegen, z.d.).

De kern van het probleem is dat de Wmo-werkplaats Nijmegen nog niet voldoende kan onderbouwen of de leergerichte innovatie aanpak werkt in de praktijk en of deze daadwerkelijk bijdraagt aan de transities en transformaties van zorg en welzijn in de wijk.

2.2 Wie heeft het probleem?

Ministerie VWS

Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS). Zij zijn een van de partijen die betrokken zijn bij het probleem. Het Ministerie van VWS streeft er naar om iedereen zo lang mogelijk gezond te houden. Het Ministerie van VWS wil mensen met een beperking ondersteunen en maatschappelijke participatie bevorderen (Rijksoverheid, z.d.).

Het Ministerie van VWS streeft ernaar dat mensen gezonder leven: meer bewegen, niet roken, matig alcoholgebruik, veilig vrijen en gezond eten. Als mensen problemen hebben met hun gezondheid moeten zij tijdig een beroep kunnen doen op de huisarts, het ziekenhuis of andere vormen van gezondheidszorg. Deze mensen zijn daarvoor verzekerd en hebben dus recht op zorg. Het Ministerie van VWS zorgt samen

met ziektekostenverzekeraars, aanbieders van zorg en patiëntenorganisaties dat er genoeg voorzieningen zijn en dat mensen voldoende keuzemogelijkheid hebben (Rijksoverheid, z.d.).

In Nederland zijn er groepen inwoners die minder (kunnen) profiteren van onze welvaartsstaat. Deze mensen zijn in economisch opzicht niet zelfstandig (genoeg) of nemen niet actief deel aan de maatschappij. Het Ministerie van VWS versterkt, in samenwerking met departementen die zich bezighouden met economie, onderwijs, wonen en milieu, de sociale infrastructuur. Vrijwilligerswerk en de jeugdzorg zijn belangrijke onderdelen van het sociaal beleid (Rijksoverheid, z.d.).

Sport zorgt voor sociale contacten, draagt bij aan de zelfontplooiing en bevordert de gezondheid. Het Ministerie van VWS heeft een 'sportieve missie', namelijk: het mogelijk maken dat iedereen op een verantwoorde manier kan sporten. Het Ministerie van VWS besteedt ook geld en aandacht aan topsport. Op deze manier is Nederland ook bij internationale toernooien een goede partij (Rijksoverheid, z.d.).

Om deze doelen te bereiken is een middel nodig dat zich bezig houdt met de fysieke en psychische gezondheid van mensen in heel Nederland. Door de decentralisaties binnen het sociaal domein worden de taken van het Rijk overdragen aan de gemeenten. Deze verandering zal helpen om de burgers in de gemeenten beter, passender en efficiënter te helpen (Vereniging Nederlandse Gemeenten, 2013). Veel gemeenten hebben gekozen om sociale wijkteams in te zetten (Arum & Schoorl, 2015). Sociale wijkteams zullen de gemeentelijke visies en doelen van het sociale domein vorm geven. Ondersteuning en zorg wordt dichtbij de burger georganiseerd. Er wordt verwacht dat signalen sneller opgepakt kunnen worden en de hulp laagdrempeliger en bereikbaarder wordt voor de burger. Verder staat bij deze aanpak de kwaliteitswinst en de goedkopere organisatie van hulp centraal (Movisie, z.d.). Om dit te bereiken werken de sociale wijkteams in Nijmegen volgens de leergerichte innovatie aanpak.

Wmo-werkplaats Nijmegen

Daarnaast kan de Wmo-werkplaats Nijmegen nog niet voldoende onderbouwen of de leergerichte innovatie aanpak werkt in de praktijk en of deze daadwerkelijk bijdraagt aan de transities en transformaties binnen het sociaal domein. De Wmo-werkplaats is een kennisnetwerk waarin een hogeschool en/of Lectoraat, gemeenten, organisaties en beroepsbeoefenaren samenwerken aan onderzoek, methodiekontwikkeling en (regionale en landelijke) kennisverspreiding. In een Wmo-werkplaats staat de ontwikkeling van praktijkkennis en prescriptieve kennis voor het handelen centraal.

De Wmo-werkplaats verbindt praktijkgericht onderzoek en beroepspraktijk en bevordert het evidence- en practice-based werken in de sector zorg en welzijn. Vragen van gemeenten, uitvoeringsorganisaties, burgers en cliënten sturen de onderzoeksactiviteiten, de praktijkontwikkeling en de scholing. De veertien Wmo-werkplaatsen gaan tot eind 2015 verder met ontwikkelen en besteden ook vooral aandacht aan de implementatie van de ontwikkelde producten en methodieken (Wmo-werkplaatsen, z.d.).

De Wmo-werkplaats Nijmegen is actief in de provincie Gelderland en dan met name in de regio Arnhem en Nijmegen. De focus van deze werkplaats ligt op cliëntondersteuning van burgers. Door middel van een open interview methode worden vraagpatronen van burgers in kaart gebracht (Wmo-werkplaatsen, z.d.). Een vraagpatroon zijn sets vragen, behoeften en wensen van burgers die een patroon laten zien (Van Biene, z.d.).

De Wmo-werkplaats Nijmegen dient verantwoording af te leggen aan het Ministerie van VWS voor de eerder gekregen subsidie. Het Ministerie van VWS wil weten wat de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak zijn. Ook willen zij weten wat maakt dat deze methode er voor zorgt dat professionals echt anders zijn gaan werken (gekanteld), en hoe de leergerichte innovatie aanpak verbeterd kan worden.

Facilitators en leercoaches

Verder zijn facilitators betrokken bij dit probleem. De facilitator coacht leerprocessen binnen het sociaal wijkteam en zorgt er voor dat de teamleden de kennis, die in een groep aanwezig is, naar voren brengen. De facilitator schept voorwaarden waardoor de sociaal wijkteamleden samenwerken, daarop leren te reflecteren en uiteindelijk opnieuw actie ondernemen (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, z.d.).

De facilitators hebben als doel zorg te dragen voor de transformaties van de leergerichte innovatie aanpak in de praktijk.

Tevens zijn de leercoaches, die zijn opgeleid door de facilitators, betrokken bij het probleem. De leercoaches geven sturing aan het leerproces binnen de sociale wijkteams. Het is belangrijk dat de leercoaches weten op welk front er verbetering gewenst is, omdat op deze manier het proces binnen de transformaties verbeterd kan worden.

Sociale wijkteams

Naast de andere belanghebbende partijen zijn ook de wijkteamleden betrokken. Zij zijn degenen die de leergerichte innovatie aanpak in de praktijk uitvoeren en moeten leren werken volgens nieuwe competenties.

Op dit moment werken al deze partijen met de leergerichte innovatie aanpak. De sociale wijkteams in Nijmegen werken als brede integrale teams. Dit betekent dat alle hulpvragen vanuit de wijk bij een team terecht komen. Het maakt niet uit of de hulpvraag eenvoudig is of dat het een multiprobleem betreft. Om de burgers binnen de wijk goed van dienst te kunnen zijn, zitten er verschillende disciplines in een wijkteam. Zij werken in multidisciplinair teamverband samen waarin leren centraal staat (Movisie, z.d.). Binnen de leergerichte innovatie aanpak wordt middels dialogisch werken geleerd. Dialogisch werken is het werken van persoon tot persoon. Er wordt gelijkwaardig gecommuniceerd. Dit betekent dat de luisteraar niet boven de verteller staat (Biene, 2015).

Vragen van burgers en gesprekken met wijkteamleden leveren waardevolle informatie op voor de professionals. Verder krijgen professionals de vrije ruimte voor regel- en stuurcapaciteiten waarin leersituaties gecreëerd worden (Til, z.d.). Teamleren is een belangrijk onderdeel van de leergerichte innovatie aanpak. Teamleren betekent dat de leden van sociale wijkteams aan een gezamenlijk doel werken. Op grond van werkervaring reflecteert een team gezamenlijk waardoor het werkproces verbeterd en vernieuwd wordt. Dit levert leefbaarheid en betere leerprocessen op (Pruim & Til-Teekman, 2014).

2.3 Wanneer is het een probleem?

Het probleem doet zich voor op het moment dat de leergerichte innovatie aanpak niet heeft geleid tot een gekantelde manier van werken binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen. Het gevolg hiervan is dat de leergerichte innovatie aanpak niet het beoogde effect heeft opgeleverd in de praktijk. Met het beoogde effect bedoelen de onderzoekers:

1. Het versterken van de burgers;
2. Organiseren en bieden van signalering en preventief werken;
3. Het bieden van hulp aan kwetsbare burgers (Kolner et al., 2014, p. 6).

Dit zal er toe leiden dat de methode in de praktijk aangepast dient te worden. Mocht dit wederom niet de gewenste resultaten opleveren, dan zal er voor een andere methode gekozen moeten worden.

2.4 Waarom is het een probleem?

Het is een probleem omdat de Wmo-werkplaats Nijmegen op dit moment niet over betrouwbare en valide gegevens beschikt om verantwoording af te leggen aan het Ministerie van VWS. Het is van belang dat de informatie vertrouwelijk is. Hierbij is een zorgvuldige en nauwkeurige manier van onderzoek belangrijk, waarbij het onderzoeksproces duidelijk wordt (Migchelbrink, 2010, p. 128). Op dit moment heeft er nog geen onderzoek plaatsgevonden, welke deze gegevens op een juiste manier in kaart brengt.

2.5 Waar doen de problemen zich voor?

Het Ministerie van VWS vraagt aan de Wmo-werkplaats(en) om verantwoording af te leggen over de eerder gekregen subsidie voor de leergerichte innovatie aanpak. De sociale wijkteams in de volgende gemeenten werken met deze aanpak: gemeente Nijmegen, Venlo, Oss, Zutphen, Cuijk en Schijndel. De onderzoekers richten zich in dit onderzoek op alle sociale wijkteams binnen de gemeente Nijmegen.

2.6 Hoe is het probleem ontstaan?

Onder invloed van de transities en transformaties zijn er ingrijpende veranderingen nodig in de zorg- en welzijnssector. De invoering van de WMO en de veranderingen in de AWBZ vragen om een versnelling in

het veranderingsproces.

De WMO beoogt de redzaamheid van burgers te bevorderen, de participatie te vergroten, actief burgerschap te stimuleren en de sociale samenhang te verbeteren.

De overheid in combinatie met de gemeente ondersteunt de burger via het bieden van informatie en advies, bevordering van vrijwilligerswerk en mantelzorg, preventie en dienstverlening op het terrein van wonen, welzijn en zorg.

De veranderingen hebben betrekking op de ontwikkeling van verzorgingsstaat tot participatiestaat. De zoektocht naar een participatiesamenleving is een zoektocht naar en andere cultuur (Wiebusch & Moulijn, 2013).

Er is een cultuuromslag nodig: *burgers en beroepskrachten moeten zich heroriënteren om invulling te geven aan een nieuwe verdeling van verantwoordelijkheden tussen overheid en samenleving inzake ondersteuning (Wmo-werkplaatsen, z.d.).*

“Per 1 januari 2015 vonden er een aantal ingrijpende veranderingen plaats binnen het sociaal domein. Het sociaal domein is volop in beweging. Het sociaal domein betreft de arbeidsmarkt, welzijn, het Centrum voor Jeugd en Gezin, het gezondheidsbeleid, passend onderwijs en vrijwilligerswerk” (Verbeek, 2013).

Bij de decentralisaties komen veel nieuwe taken op de lokale gemeenschap af. De visie achter deze decentralisatie is meer participatie en focussen op - en uitgaan van de eigen kracht van de burger, meer slimme combinaties om reële resultaten te bereiken, minder bureaucratie, een beperkte rol van de overheid en vermindering van de inzet van overheidsgeld (Caleidoz, Mikado, Rijnstad, Rijnwaarden, Solidez, Stuw & SWL, 2014).

Daarom heeft de gemeente Nijmegen er voor gekozen te werken met sociale wijkteams. In sociale wijkteams kunnen de gemeente en de instellingen efficiënter samenwerken en de juiste oplossingen zoeken voor mensen, dichtbij huis, aldus de gemeente (Gemeente Nijmegen, z.d.). Hierdoor zullen de doelen (1) versterken van de burgers, (2) organiseren en bieden van signaleren en preventief werken en (3) het bieden van hulp aan kwetsbare burgers behaald worden. Dit moet uiteindelijk tot kostenreductie leiden, substitutie naar lichtere zorg en de opheffing van grote sociale instituties (Kolner et al., 2014, p. 6).

De Wmo-werkplaats Nijmegen heeft zich de afgelopen zes jaar bezig gehouden met het opleiden van sociale wijkteams in het kader van de transformatie en Welzijn Nieuwe Stijl. Het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) heeft hiervoor subsidie verstrekt. Met behulp van de leergerichte innovatie aanpak zijn vanuit de Wmo-werkplaats 45 teams begeleid en opgeleid (Elich, 2015). Deze teams zijn opgeleid volgens de principes van de leergerichte innovatie aanpak. Van het Ministerie van VWS hebben de Wmo-werkplaatsen de opdracht gekregen om de implementatiestrategieën en werkzame bestanddelen hieruit te onderzoeken.

De maatschappij vraagt aan de ene kant verantwoording van subsidiegelden en anderzijds wil men onderbouwing van de sociale wijkteams die zich midden in de drie decentralisaties, de kanteling en Welzijn Nieuwe Stijl bevinden. Weten wat werkt en waarom het werkt is in het sociale domein, belangrijker dan ooit (Biene, Visser & Jansen, 2015). Dit afstudeeronderzoek zal hier aan bijdragen.

De uitwerking van de vraag- en doelstelling wordt beschreven in hoofdstuk 3 ‘methode van onderzoek’.

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk is te vinden op welke manier de onderzoekers hun gegevens hebben verzameld en op welke wijze er onderzoek is gedaan. Door middel van het beschrijven van deze onderzoeksmethoden wordt onderbouwd welke stappen de onderzoekers hebben genomen om tot het gewenste resultaat te komen.

3.1 Praktijkgericht onderzoek

Het onderzoek dat binnen het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief is uitgevoerd betreft een praktijkgericht onderzoek. Tijdens praktijkgericht onderzoek wordt specifieke kennis verzameld over een specifiek onderwerp, namelijk de leergerichte innovatie aanpak. Deze kenmerken voldoen aan de eisen die in de literatuur aan praktijkgericht onderzoek worden gesteld. Volgens Michelbrink gaat het in praktijkgericht onderzoek namelijk over het verzamelen van kennis over een specifiek domein, met een specifiek oogmerk. Belangrijke kenmerken van praktijkgericht onderzoek zijn dat het vragen en problemen van beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg en welzijn betreft, toegepast van aard is en dat het een bijdrage levert aan de verbetering van de beroepspraktijk (Michelbrink, 2010, p. 17).

3.2 Probleemstelling

Om de doel- en vraagstelling op een juiste manier te beschrijven, hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van het “Stappenplan Doelstelling en Vraagstelling” uit Migchelbrink (Migchelbrink, 2010, p. 75). De onderzoekers hebben zich allereerst grondig georiënteerd op het aangebrachte probleem. Vervolgens hebben zij een probleemanalyse gemaakt. Op grond van de vorige stappen hebben de onderzoekers het onderzoek afgebakend en een conceptdoelstelling en -vraagstelling(en) geformuleerd.

In overleg met de opdrachtgever(s) en projectbegeleider zijn vervolgens de doel- en vraagstelling(en) concreet gemaakt (Migchelbrink, 2010, p. 75).

3.2.1 Doelstelling

Inzicht krijgen in de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, die leidt tot een gekantelde manier van werken, op individueel, collectief en wijkteamniveau. Dit om (1) verantwoording af te leggen aan de subsidieverstrekker (Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport) en (2) hiervan te leren met het oog op toekomstige interventies met een leergerichte innovatieve aanpak.

3.2.2 Vraagstelling

In hoeverre heeft de leergerichte innovatie aanpak geleid tot een gekantelde manier van werken binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen en welke verbeter suggesties kunnen aangedragen worden?

3.2.2 Deelvragen

1. Wat zijn de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, die tot een gekantelde manier van werken leiden, op individueel-, collectief- en wijkteamniveau?
2. In hoeverre levert de leergerichte innovatie aanpak, gericht op individueel-, collectief- en wijkteamniveau daadwerkelijk een gekantelde manier van werken op?
3. Welke verbeterpunten kunnen worden opgenomen in de leergerichte innovatie aanpak opdat het effect verder vergroot wordt?

3.3 Onderzoeksbenadering

Er zijn volgens Migchelbrink meerdere van elkaar verschillende onderzoeksmethodologieën die een onderzoeker kan hanteren. Een onderzoeksmethodologie geeft aan welke dingen een onderzoeker doet, de volgorde waarin die dingen moeten gebeuren en de (kwaliteits)eisen die gesteld worden aan het doen van onderzoek (Migchelbrink, 2010, p. 31).

Migchelbrink (2010) onderscheid drie onderzoeksbenaderingen, namelijk:

1. Kwantitatieve benadering;
2. Kwalitatieve benadering;
3. Actieonderzoek of handelingsonderzoek (p.31).

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de onderzoeksbenadering: 'kwalitatief onderzoek'. Hier is voor gekozen omdat de onderzoeksvraag, door middel van kwalitatief onderzoek, het beste beantwoord wordt. Goede, onderbouwde adviezen en ervaringen van professionals hebben de voorkeur boven harde cijfers. Kwalitatief onderzoek sluit daarnaast aan bij het narratief onderzoek wat de onderzoekers hebben gehanteerd.

Tijdens het narratief onderzoek staat het 'verhaal' van een persoon centraal. Dit is ook aan de orde bij kwalitatief onderzoek. De sociale werkelijkheid bestaat namelijk volgens Migchelbrink doordat deze is gecreëerd door bewuste handelingen van interacterende sociale wezens. Het menselijk gedrag wordt dan ook niet rechtstreeks beïnvloed door structuren en omgeving, maar door de betekenis die sociale wezens daar aan geven (Migchelbrink, 2010, p. 34). Het gaat hierbij om de ervaringen, belevingen en om drijfveren van personen.

De onderzoekers streven in het kwalitatief onderzoek naar het inzicht verkrijgen in hoe mensen de sociale werkelijkheid ervaren en op welke manier men hier betekenis aan geeft (Migchelbrink, 2010, p. 34). De onderzoekers vinden het belangrijk om de situatie te begrijpen vanuit het 'insiders perspectief'. Dit is belangrijk omdat de onderzoekers op deze manier de sociale settingen en de mensen die daarin leven beter kunnen onderzoeken. Op deze manier wordt de afstand tussen zichzelf en de te onderzochte werkelijkheid zo klein mogelijk. Dit heeft uiteindelijk geleid tot relevante onderzoeksgegevens (Migchelbrink, 2010, p. 34).

Dit is ook de reden waarom er specifiek voor gekozen is niet vooraf al een literatuurstudie uit te voeren. De onderzoekers hebben dit hoogstens als richtingaanwijzer gebruikt. Het contact maken met en het opbouwen van contact met de betrokkenen heeft de basis gevormd van het onderzoek (Migchelbrink, 2010, p.34). Dit heeft uiteindelijk geleid tot verbeteruggesties.

3.4 Databronnen

Volgens Migchelbrink zijn er een tal van databronnen die je kunt aanboren voor je onderzoek. De te gebruiken databronnen kunnen worden ingedeeld in zeven groepen. Van deze zeven groepen hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van een combinatie van de volgende zes: individuele personen, documenten, mediaproducten, sociale werkelijkheid, literatuur, databanken & registratiesystemen.

Migchelbrink noemt dit 360-gradenonderzoek. De onderzoekers streven hiermee naar het versterken van de informatie en het bevorderen van de validiteit en betrouwbaarheid (Migchelbrink, 2010, p. 88).

Er zijn activiteiten en maatregelen om te werken aan de validiteit en betrouwbaarheid. Dit hebben de onderzoekers gedaan door de werkwijze van het onderzoek te verantwoorden, door nauwkeurig en zorgvuldig te werken, door zelfcontroles in te bouwen, door herhaling van dataverzamelingstechnieken in te bouwen, door inhoudscontroles uit te voeren en door het toepassen van triangulatie (Migchelbrink, 2006, pp. 129–130).

De onderzoekers hebben gebruik gemaakt van een drietal vormen van triangulatie, ook wel 360-gradenonderzoek genoemd. Hierbij maken de onderzoekers gebruik van verschillende databronnen, verschillende onderzoekers en verschillende dataverzamelingstechnieken (Migchelbrink, 2006, p. 131).

Migchelbrink beschrijft dat individuele personen een bron vormen waaraan meestal het eerste wordt gedacht. Personen kan men als databron in verschillende functies aanspreken (Migchelbrink, 2010, p. 87). De onderzoekers hebben gebruik gemaakt van zogeheten deskundigen. Dit zijn personen die gespecialiseerd zijn in het werken en de invoering van de legergerichte innovatie aanpak. Een belangrijke deskundige binnen het onderzoek is de lector van het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief.

Om de situatie vanuit verschillende perspectieven te bekijken, hebben de onderzoekers de sleutelfiguren bevroegd. De sleutelfiguren weten door hun positie en specifieke taken in het werkveld veel af van de legergerichte innovatie aanpak. En ze zijn daarnaast verantwoordelijk voor de invoering van de

leergerichte innovatie aanpak in de praktijk. De sleutelfiguren binnen het onderzoek zijn: facilitators en leercoaches.

Tot slot werden de respondenten ondervraagd om een volledig en helder beeld van de gehele situatie te verkrijgen. De respondenten werken met de leergerichte innovatie aanpak in de praktijk. Hieronder behoren de leden van het sociaal wijkteam maar ook de facilitators, leercoaches en teamleiders/managers.

De onderzoekers hebben met de opdrachtgever afgestemd hoeveel individuele personen van welke bron ondervraagd worden. Er is voor gekozen om vijf leercoaches, zeven wijkteamleden, drie facilitators en vijf bestuurders/managers te bevragen. Opgeteld een totaal van 20 respondenten.

De onderzoekers hebben allereerst rekening gehouden met de functies van de wijkteamleden. In dit onderzoek zijn daarom de leercoaches, wijkteamleden, facilitators en bestuurders/managers evenredig vertegenwoordigd.

Echter is er vanwege een gebrek aan tijd voor gekozen om de gegevens van twaalf interviews te gebruiken voor het projectresultaat. Zie voor de verdere uitwerking hoofdstuk 3.5 'selectie van de respondenten'.

In het onderzoek wordt er naar gestreefd om door het bevragen van deskundige, sleutelfiguren en respondenten een helder beeld over de huidige situatie te verkrijgen.

De onderzoekers hebben deze personen bevraagd middels het narratief onderzoek. Op deze manier wordt de sociale werkelijkheid onderzocht. De onderzoekers focussen zich op de transitie binnen het sociaal domein, de uitvoering van de leergerichte innovatie aanpak en de samenwerking met netwerkpartners.

Hiernaast hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van mediaproducten om de onderzoeksresultaten extra te ondersteunen. Hieronder vallen volgens Migchelbrink radio, tv, internet, kranten, boeken, films en tijdschriften (Migchelbrink, 2010, p. 87). Om meer over de leergerichte innovatie aanpak te weten te komen hebben de onderzoekers het filmpje 'interactieve film over leermethode Actieleren' vanuit het Lectoraat bekeken (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, z.d.). De informatie die verkregen is uit dit filmpje hebben de onderzoekers verwerkt in de probleemanalyse. Tevens hebben de onderzoekers beleidsdocumenten van verschillende gemeenten bekeken en gebruikt ter verantwoording.

Een andere bron voor het op een juiste wijze verkrijgen van de onderzoeksgegevens is onderzoeksliteratuur. Het boek van Migchelbrink 'Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn' heeft voor de onderzoekers als leidraad gediend (Migchelbrink, 2010). Migchelbrink beschrijft de wijze van onderzoek.

Verder konden de onderzoekers gebruik maken van kennisbronnen, aangereikt door het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief. Er zijn diverse logboeken en notulen voorhanden met betrekking tot het werken met de leergerichte innovatie aanpak in de sociale wijkteams.

Daarnaast werd gebruik gemaakt van databronnen & registratiesystemen, zoals: Movisie, Rijksoverheid en Centraal Bureau voor de Statistiek.

Deze hebben er voor gezorgd dat de verantwoording, die afgelegd dient te worden aan het Ministerie van VWS, op een goede manier onderbouwd kon worden. Dit heeft het onderzoek meer valide en betrouwbaar gemaakt.

Zie voor de verdere uitwerking van de bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid hoofdstuk 3.10 'bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid'.

3.5 Dataverzamelingsmethoden & technieken

3.5.1 Narratief onderzoek

Tijdens het onderzoek hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van effectevaluatie. In dit type onderzoek zijn drie onderdelen te onderscheiden, namelijk:

1. "Het onderzoeken van de huidige situatie.

2. Wat kan er beter, wat is er tekort in de huidige situatie?
3. Hoe dient de situatie er in de toekomst uit te komen te zien? Dus: 'Wat is de gewenste situatie?'

(Migchelbrink, 2010, p. 138)

De onderzoekers hebben gebruik gemaakt van de narratieve onderzoeksmethode ontwikkeld door het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief.

Tijdens narratief onderzoek staat het verhaal van de verteller centraal. Dit is het vertrekpunt om op zoek te gaan naar gebeurtenissen, de manier waarop de verteller deze ervaart en de betekenissen die de verteller er aan geeft (Bobbink, Degen-Nijeboer, Geurts, Pelzer & Woudenberg, 2012, p. 15).

Om als onderzoekers van een onderzoeksvraag tot resultaat te komen hebben zij verschillende stappen doorlopen. Binnen het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief worden acht verschillende stappen voor het uitvoeren van narratief onderzoek onderscheiden, namelijk:

- Stap 1: Onderzoeksvraag formuleren;
 - Stap 2: Onderzoeksopzet;
 - Stap 3: Interviews afnemen;
 - Stap 4: Verwerken van data transcriberen van de interviews;
 - Stap 5: Coderen;
 - Stap 6: Analyseren;
 - Stap 7: Vraagpatronen ontdekken;
 - Stap 8: Transdisciplinaire bijeenkomst
- (Bobbink et al., 2012, pp. 15 - 20).

Voor een verdere uitwerking van deze acht stappen, zie bijlage 2 'uitwerking narratief onderzoek'.

De onderzoekers hebben gekozen voor narratief onderzoek omdat deze prioriteit geeft aan het verhaal van personen. Kijkend naar de hoofdvraag is het belangrijk om uit te gaan van de ervaringen die mensen opdoen als gevolg van een gebeurtenis.

Narratief onderzoek stelt de onderzoekers in staat om de leergerichte innovatie aanpak te kunnen evalueren.

De onderzoekers achten deze onderzoeksvorm geschikt voor effectevaluatie. Doordat de onderzoekers luisteren naar verschillende verhalen en perspectieven kan onderzocht worden of de leergerichte innovatie aanpak wordt uitgevoerd en of deze ook daadwerkelijk heeft geleid tot een gekantelde manier van werken in de praktijk (Migchelbrink, 2010, p. 21).

Daarnaast heeft het houden van een narratief interview het doel om een persoon in een verhalende modus te brengen. Belangrijk hierbij is om het vertellen te stimuleren en door te vragen. De onderzoekers letten er hierbij op om geen aannames te doen en voortdurend hetgeen wat vertelt is te checken.

Hiermee helpt dit perspectief de onderzoekers om een beter inzicht te krijgen in mensen (Meesters, Basten & Biene, 2010). Door alle perspectieven te bekijken, kunnen de onderzoekers een gezamenlijke werkelijkheid construeren waarop geëvalueerd kan worden.

3.6 Voorbereiding van het onderzoek

3.6.1 Selectie van de respondenten

De totale looptijd van het 'Implementatieonderzoek WMO' zal tien maanden bedragen. De onderzoekers zijn bij de eerste vier maanden van het onderzoek betrokken geweest. In deze maanden zijn de respondenten bevraagd naar hun ervaring(en) met de leergerichte innovatie aanpak. Dit is op twee manieren gebeurd. Allereerst hebben de onderzoekers 20 personen die werken in of rondom de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen benaderd voor een interview over het leren in sociale wijkteams. Ten tweede werden personen die werken in of rondom sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen uitgenodigd voor het invullen van een digitale vragenlijst. Deze vragenlijst was opgesteld en uitgezet door dr. M.A.W. van Biene, mld en G. Visser MSc, onderzoekers bij het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief.

Het is volgens Migchelbrink niet altijd mogelijk voor je onderzoek alle relevante personen, momenten en situaties te onderzoeken. In dit onderzoek hebben de onderzoekers dus een selectie moeten maken in de onderzochte werkelijkheid. Dit wordt ook wel een steekproef genoemd (Migchelbrink, 2010, p. 98).

Om een goede, verantwoorde steekproef te trekken, hebben de onderzoekers er naar gestreefd om rekening te houden met de volgende twee punten:

1. De onderzoekers streven ernaar die personen, momenten, tijdstippen te selecteren waarvan zij verwachten dat deze veel informatie opleveren voor de beantwoording van je vraagstelling;
2. De onderzoekers streven ernaar die personen, momenten, tijdstippen te selecteren waarvan zij verwachten dat deze informatie opleveren met voldoende garanties inzake de reikwijdte, overdraagbaarheid of representativiteit van die informatie dan wel resultaten (Migchelbrink, 2010, p. 98).

De onderzoekers hebben in eerste instantie de respondenten gekozen op basis van de gerichte steekproef. Bij de samenstelling van de steekproef hebben de onderzoekers toegewerkt naar een bepaalde samenstelling van deze steekproef (Migchelbrink, 2010, p. 100).

De onderzoekers werken, zoals eerder is vermeld, met narratief onderzoek. Samen met de opdrachtgever zijn zij tot de overeenstemming gekomen om in totaal 20 professionals in de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen te bevragen middels een semigestructureerd interview. Voor dit aantal is gekozen, omdat blijkt in de praktijk dat je na zo'n 20-25 gesprekken inhoudelijk geen andere representaties meer krijgt (Migchelbrink, 2010, p. 103). Ook is deze afbakening gemaakt vanwege het korte tijdsbestek van het onderzoek.

Volgens Migchelbrink kunnen er zes vormen van gerichte steekproeven worden onderscheiden. De onderzoekers hebben een combinatie van deze vormen gebruikt, namelijk: typerende gevallen en maximum variatie. Bij typerende gevallen gaat het om doorsnee personen waaruit je een selectie kunt maken.

Bij afwijkende variatie gaat het om de eenheden zo te selecteren dat ze veel van elkaar verschillen (Migchelbrink, 2010, pp. 100–101).

Allereerst hebben de onderzoekers een lijst aangereikt gekregen door het Lectoraat waarop alle sociale wijkteams van de gemeente Nijmegen stonden beschreven. De onderzoekers hebben er vervolgens voor gekozen om respondenten te selecteren die werken met de leergerichte innovatie aanpak maar daarnaast ook respondenten te selecteren die een andere plaats in het sociale wijkteam innemen, dus op basis van hun functie.

De onderzoekers hebben er voor gekozen om vijf leercoaches, zeven wijkteamleden, drie facilitators en vijf bestuurders/managers te bevragen. Gaandeweg het onderzoek kwamen de onderzoekers erachter dat het vanwege het korte tijdsbestek onmogelijk was om al deze 20 interviews te transcriberen en te coderen. In overleg met de projectbegeleider en opdrachtgever is er uiteindelijk voor gekozen om twaalf interviews te verwerken in de analyse fase. Ook deze twaalf interviews hebben de onderzoekers uitgekozen op basis van de gerichte steekproef. De onderzoekers hebben er naar gestreefd om van elk sociaal wijkteam ten minste één interview te verwerken en analyseren. De volgende indeling is gemaakt:

Managers	Facilitators	Leercoaches	Wijkteamleden
3	2	3	4

3.6.2 Werving van respondenten

De professionals in- en rondom de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen zijn allen benaderd middels een digitale brief die is geschreven door het Lectoraat en de onderzoekers. Hierin staat uitleg over het doel van het onderzoek en de vraag deel te nemen aan het onderzoek. Zie voor de digitale brief bijlage 3 'brief aan medewerkers sociaal wijkteam Nijmegen'.

De professionals in- en rondom de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen zijn vervolgens telefonisch benaderd door de onderzoekers. De onderzoekers konden op deze manier extra uitleg geven waar nodig en tevens peilen of de professionals deel wilden nemen aan het onderzoek. Vervolgens hebben de onderzoekers direct een afspraak in kunnen plannen met de professionals.

3.7 Interviews

Tijdens het narratief onderzoek hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. Om deze interviews op een juiste manier vorm te geven hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van een interviewgide, ook wel een interviewschema of topiclijst genoemd (Migchelbrink, 2010, p. 207).

De onderzoekers hebben tijdens het afnemen van de interviews erop gelet dat er wordt doorgevraagd en dat de respondent de ruimte krijgt om te kunnen vertellen wat deze belangrijk vindt. Hierbij probeert de interviewer ook zo weinig mogelijk te sturen in het gesprek met als uitzondering de startvraag. Een startvraag wordt ook wel Single Question Inducing Narratives (SQUIN) genoemd (Wengraf, 2001). De startvraag in dit onderzoek luidde: *“Op welke wijze bent u betrokken bij de sociale wijkteams?”*. De interviewgide bevatte naast de startvraag tevens suggesties voor doorvragen ten aanzien van de topics: ‘de transitie in het sociaal domein, het proces van actie-leren en het werken in netwerken’. De globale topics fungeerden als geheugensteun voor de interviewer maar dienden niet als leidraad in het gesprek. De regie over het inhoudelijke deel lag namelijk geheel bij de respondent.

De onderzoekers zijn door de opdrachtgever G. Visser MSc getraind in het afnemen van interviews. Hierin is vooral de houding richting respondent en de manier van vragen stellen aan de orde gekomen. Daarnaast hebben de onderzoekers met elkaar geoefend en de interviewgide uitgetoetst. Er is geleerd om zoveel mogelijk diepgang en informatie aan de hand van de richtinggevende topics: ‘de transitie in het sociaal domein, het proces van actie-leren en het werken in netwerken’. Zie voor de uitwerking van de interviewguides bijlage 4 ‘interviewguides’.

3.8 Transcriptie

Voordat de onderzoekers aan de slag konden met het maken van een analyse moesten de interviews uitgetypt worden. Dit wordt transcriberen genoemd. Geluidsbestanden werden omgezet naar tekstbestanden (Transcriptie online, 2014). De onderzoekers hebben de gespreksopnames letterlijk getranscribeerd. De transcriptie is een letterlijke uitwerking van het interview en bevat naast woorden ook stopwoorden, zelfcorrecties, aarzelingen, grammaticale afwijking enzovoort. Veel non-verbale communicatie is niet opgenomen in een transcriptie, het is namelijk aan de band niet te horen hoe een persoon kijkt of doet. De belangrijkste non-verbale communicatie hebben de onderzoekers wel opgenomen in de transcripten. Er kan hierbij gedacht worden aan lachen, huilen, verbaasd of sarcasme. De onderzoekers hebben hierover de volgende afspraken gemaakt met de opdrachtgever:

- Lettertype: Times New Roman (grootte 11);
- Regelaafstand: 1;
- De tekst aangegeven tussen [...] en cursief is hetgeen de interviewer zegt. De tekst zonder [...] is de reactie van de respondent;
- Emoties zoals huilen, lachen, verbaasd enz. staan tussen ronde haakjes (emotie);
- Een rustmoment wordt in het transcript aangeduid met ... (drie puntjes zonder haakjes);
- Een onderbreking in het transcript is aangeduid met .. (twee puntjes zonder haakjes);
- Persoonlijke informatie, zoals namen en dergelijke zijn weergegeven met *** (drie sterretjes zonder haakjes);
- Is een tekstfragment niet duidelijk te horen dan (...) voor dat tekstfragment gebruiken (drie puntjes tussen haakjes) (Visser, 2015).

Om de geluidsbestanden op een juiste manier te transcriberen hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van het programma “Transcribe!”. Transcribe is een speciaal programma dat ontwikkeld is voor het transcriberen. Het programma wordt gebruikt door een groot aantal mensen. Functies zoals het vertragen en versnellen van geluidsbestanden helpen de onderzoekers de bestanden goed uit te werken. Verder bestaat de mogelijkheid bepaalde stukken uit een interview meerdere keren te herhalen. Zo kregen de onderzoekers de mogelijkheid zich volledig te concentreren op het uittypen van de tekst. Conventionele programma’s zoals “Windows Media Player” zijn voor het transcriberen minder geschikt. Hier ontbreken functies zoals het versnellen en herhalen van bestanden (Seventhstring, z.d.).

Het transcriberen heeft de onderzoekers voordelen opgeleverd. Een van deze voordelen is dat de onderzoekers zich volledig konden concentreren op het interview. Zij hoefden geen aantekeningen te maken waardoor foute interpretaties werden voorkomen. De geluidsbestanden zijn een nauwkeurig verslag van het interview wat het onderzoek betrouwbaarder maakt. De geluidsbestanden kunnen ook door anderen gebruikt worden. Verder hadden de onderzoekers de mogelijkheid de interviews terug te luisteren waardoor de kwaliteit en de inhoud van de gesprekken beter te beoordelen waren. Na het terugluisteren blijkt vaak dat bepaalde uitspraken belangrijker waren dan tijdens het eerste moment werd gedacht. Dit heeft invloed op de analyse en de verbetering en waarborging van de kwaliteit (Saunders, Lewis & Thornhill, 2004).

Het uittypen van interviews leverde ook nadelen op. Het transcriberen van een interview duurt ongeveer acht uur. De onderzoekers hadden het proces goed ingepland zodat het coderen en analyseren op tijd afgerond kon worden. Helaas is het de onderzoekers niet gelukt om alle 20 interviews op tijd uit te werken. Er is daarom in overleg met de projectbegeleider en opdrachtgever voor gekozen om twaalf interviews uit te werken en op een later tijdstip de overige acht interviews voor het Lectoraat in een deanalyse op te leveren.

Verder hadden de onderzoekers kennis nodig over het transcriberen. Het leren van de nodige vaardigheden vroeg tijd van de onderzoekers. Daarnaast vroeg het werken met techniek om de nodige aandacht. De onderzoekers hebben gewaarborgd dat alle apparaten goed werkten. Zij hadden de databestanden op een goede manier beveiligd en hierbij is anonimiteit een belangrijk issue. De anonimiteit speelde voor de respondenten ook een belangrijke rol. De onderzoekers hebben gewaarborgd dat geluidsbestanden alleen voor het onderzoek gebruikt werden. Daarnaast hebben zij tijdens de uitwerking van de interviews gewerkt met typerende codes. Op deze manier zijn er geen namen gebruikt en konden de onderzoekers de anonimiteit van de respondenten waarborgen.

3.9 Verwerking van data

3.9.1 Narratieven

“In de narratieve analyse worden onderzoekseenheden gevormd door de narratieven, te weten interviewfragmenten van een hanteerbare, maar voldoende elementaire omvang” (Biene, 2008). Criterium voor het plaatsen van scheidingen tussen fragmenten is dat de resulterende narratieven inhoudelijk een samenhangend geheel vormden. Elk narratief werd gecodeerd met het codeerinstrument Atlas.ti. Atlas.ti is een programma dat de onderzoekers hielp om de kwalitatieve data systematisch te analyseren. Het programma ondersteunde de onderzoekers om de analyse van de interviews goed uit te voeren (Kwakernaak, 2014).

De verzameling van de narratieven uit de twaalf¹ interviews vormde de totale dataset. Er is gezocht naar betekenisvolle patronen in de dataset van narratieven.

3.9.2 Vraaganalyse instrument

Het vraaganalyse instrument bevat drie categorieënsystemen of clusters van categorieën. De drie categorieën zijn het ‘wat’, ‘wie’ en ‘hoe’. Voor dit onderzoek is het vraaganalyse-instrument aangescherpt waar nodig zodat er een op maat gemaakte analyse mogelijk was.

Het ‘wat’ geeft aan waarover de respondenten spreken, het ‘wie’ laat zien vanuit welk perspectief het ‘wat’ moet worden geïnterpreteerd en het ‘hoe’ geeft aan op welke wijze iemand een uitspraak doet (Biene & Kwakernaak, 2015). Voor de verdere definities van het ‘wat’, ‘wie’ en ‘hoe’, zie bijlage 5 ‘definities wat, wie en hoe’.

3.9.4 Voorbereiding van de narratieve analyse

Het transcriberen staat toe dat letterlijke uitspraken van respondenten te allen tijde zichtbaar zijn in de analyse. De onderzoekers hebben er voor gekozen om in de hoofdfase geen datareductie uit te voeren. Er zijn codes voor respondenten toegevoegd zodat de gesprekscontext van de individuele narratieven steeds zijn terug te halen. Het uitgangspunt was dat er pas achteraf naar voren zou komen welke betekenis bepaalde opmerkingen van respondenten hadden, terwijl deze op het eerste gezicht niet

¹ Uiteindelijk zullen de narratieven van twintig interviews gebruikt worden voor de totale dataset van het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief.

relevant werden geacht. Deze wijze van registratie zorgde er voor dat de onderzoekers in staat waren de kwaliteit van de gehouden interviews te beoordelen.

De narratieven zijn door de onderzoekers gecodeerd in het codeerformat van het vraaganalyse-instrument. In de analyse zijn drie fasen te onderscheiden, namelijk:

1. Exploreren van de onderzoeksvragen;
2. Specificeren en reduceren van de gegevens;
3. Identificeren van thema's;
4. Integreren: verbanden tussen thema's uitwerken in patronen (Wester & Peters, 2004).

Deze fasen zorgden er voor dat telkens dezelfde inhoud centraal stond maar op verschillende niveaus van abstractie. De analyseprocedure vormde daarmee dan ook de eigenlijke patroonherkenningsactiviteit: door telkens sets van narratieven in overweging te nemen en te interpreteren zouden de onderzoekers steeds meer grip krijgen op de meest betekenisvolle aspecten van de totale gegevens set.

Deze fase startte met het zogeheten vragen stellen aan de data waarbij de onderzoeksvragen van het onderzoek als startpunt fungeerden. Hierna zijn overstijgende thema's bedacht om de data op een adequate manier te conceptualiseren (Westes et al., 2004).

3.10 Bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid

De begrippen 'bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid' zijn tijdens het onderzoek belangrijke factoren. Validiteit wil zeggen dat je datgene onderzoekt wat je wilt onderzoeken, ofwel 'meet je wat je wil meten' (Donk et al., 2014, p. 44).

De onderzoekers hebben de effectiviteit van de leergerichte innovatie aanpak gemeten. Dit hebben zij gedaan door bij de uitvoering van het onderzoek rekening te houden met de invloeden die de uitkomsten van het onderzoek bepalen, deze geprobeerd te herkennen en te beschrijven.

De onderzoekers hebben op een eerlijke, controleerbare en inzichtelijke wijze gewerkt zodat er aan de eisen van het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief en de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen is voldaan (Migchelbrink, 2010, p. 28).

De onderzoekers hebben rekening gehouden met de functionele- en operationele eisen van de opdrachtgever. De functionele eisen hebben betrekking op de kenmerken van het projectresultaat die het nuttig (functioneel) maken voor de opdrachtgever en instelling (Tak & Taken, 2014). Om aan deze functionele eisen te voldoen hebben de onderzoekers met de opdrachtgever afgesproken om alle documenten en rapporten eerst naar hem te sturen voor feedback en op-/aanmerkingen. Daarnaast hebben de onderzoekers met de opdrachtgever afgesproken dat zij het projectresultaat in de vorm van een eindrapportage op zullen leveren.

Ook hebben de onderzoekers rekening gehouden met de operationele eisen van het Lectoraat. Operationele eisen hebben betrekking op de kenmerken van het projectresultaat die het hanteerbaar en aantrekkelijk maken voor de directe gebruikers ervan (Tak et al., 2014). De onderzoekers zullen het projectresultaat aan de opdrachtgevers en projectbegeleider opleveren. Tevens zullen deze resultaten aan hen gepresenteerd worden.

Met het oog op een hoge validiteit en betrouwbaarheid hebben de onderzoekers tijdens de uitvoering van het praktijkonderzoek triangulatie toegepast. De gedachten achter triangulatie is dat je een rijker beeld krijgt van de beroepspraktijk (Donk et al., 2014, p. 49). Dit beeld verkrijgen de onderzoekers door gebruik te maken van verschillende data uit verschillende bronnen en deze data op verschillende manieren te verwerken.

Om een hoge mate van validiteit te waarborgen hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van triangulatie omdat op deze manier een rijker beeld van de beroepspraktijk verkregen kan worden. Daarnaast zullen de conclusies krachtiger worden omdat deze gebaseerd zijn op data die de onderzoekers op verschillende manieren hebben verzameld (Donk et al., 2014, pp. 50-51). De onderzoekers hebben tijdens het onderzoek gebruik gemaakt van brontriangulatie, methodische triangulatie en onderzoekertriangulatie.

Er zijn verschillende databronnen geraadpleegd, zoals: opdrachtgever(s), stakeholders, documenten aangereikt door het Lectoraat, Movisie, Rijksoverheid, CBS, diverse literatuur, interviews en Atlas.ti. Op deze manier kregen de onderzoekers de mogelijkheid data van verschillende typen respondenten te verzamelen en deze met elkaar te vergelijken (Donk et al., 2014, p. 50). Ook werd er gebruik gemaakt van verschillende dataverzamelingstechnieken. Een voorbeeld hiervan is het semigestructureerde interview. Doordat de onderzoekers verschillende methoden hebben gehanteerd bij het verzamelen van data kunnen de onderzoeksresultaten krachtiger worden gemaakt. Als laatste hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van verschillende onderzoekers. De onderzoekers hebben samengewerkt met een onderzoeker vanuit het Lectoraat. Op deze manier wordt de beroepspraktijk niet alleen vanuit één perspectief onderzocht (Donk et al., 2014, p. 50).

Om een extra check op de validiteit van de resultaten uit te voeren, organiseren de onderzoekers een transdisciplinaire bijeenkomst. Door de resultaten aan de respondenten te presenteren krijgen zij de mogelijkheid om onduidelijkheden toe te lichten of om toelichting te vragen. De aanwezigheid van zoveel mogelijk betrokkenen zorgt ervoor dat in de bijeenkomst geconstateerde zaken al direct uitzicht bieden op concrete acties met draagvlak onder de belanghebbenden (Biene, Jansen, Visser & Damoiseaux, 2015).

Verder hebben de onderzoekers rekening gehouden met de betrouwbaarheid van het onderzoek. Betrouwbaarheid heeft te maken met het vertrouwen dat gesteld kan worden in de onderzoeksresultaten. Het praktijkonderzoek moet resultaten (kennis) opleveren die te vertrouwen zijn (Migchelbrink, 2010, p. 28).

De onderzoekers hebben gebruik gemaakt van een standaard interviewgids. In deze interviewgids staan verschillende thematieken en voorbeeldvragen beschreven. De onderzoekers streven er naar om alle thematieken in deze interviewgids aan de orde te laten komen.

Daarnaast hebben de onderzoekers tijdens het afnemen van de interviews geluidsopnames gemaakt. Vanuit de wet is voorgeschreven dat er toestemming gevraagd moet worden voor het gebruik willen maken van een geluidsopname. Dit hebben de onderzoekers daarom vooraf aan de geïnterviewde toegelicht en gevraagd.

Door het opnemen van de interviews kregen de onderzoekers de mogelijkheid hun volledige aandacht te richten op het gesprek. Hierdoor werden de onderzoekers niet afgeleid en hoefden tijdens het gesprek ook niet mee te schrijven. Ook heeft het de onderzoekers geholpen tijdens het uitschrijven (transcriberen) van de interviews.

Door de werkwijze die de onderzoekers gehanteerd hebben leveren de onderzoeksgegevens in essentie dezelfde resultaten op. Echter door narratief onderzoek kunnen er nuance verschillen optreden omdat de respondenten hun eigen werkelijkheid beschrijven.

3.11 Analyse en interpretatie van onderzoeksresultaten

In hoofdstuk 4 staat beschreven hoe het proces van zoeken naar onderzoeksresultaten zich heeft voltrokken. De onderzoeksresultaten zijn onderverdeeld in de drie deelvragen van het onderzoek. Deze deelvragen beschrijven de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, de werkwijze in de praktijk en de verbeteringsuggesties.

Deze drie deelvragen geven antwoord op de hoofdvraag: 'In hoeverre heeft de leergerichte innovatie aanpak geleid tot een gekantelde manier van werken binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen en welke verbeteringsuggesties kunnen aangedragen worden?'

De onderzoeksresultaten zijn geïllustreerd met citaten van medewerkers die werkzaam zijn in de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen. De onderzoekers hanteren per deelvraag verschillende thema's.

Bij narratief onderzoek speelt de interpretatie van de onderzoekers een belangrijke rol. De onderzoeksresultaten zijn daarom deels genoemd door de respondenten en deels aangevuld met interpretaties van de onderzoekers. De onderzoekers hebben gebruik gemaakt van hun eigen interpretatie omdat hierdoor mogelijk betere verbanden gelegd kunnen worden tussen de onderzoeksresultaten.

Bij het interpreteren van de onderzoeksuitkomsten hebben de onderzoekers diverse aangrijpingspunten. De onderzoeksresultaten kunnen gezien worden als de weerspiegeling van de sociale werkelijkheid,

vanuit de wensen en behoeften van de respondenten. De sociale werkelijkheid komt naar voren uit de interviews die afgenomen zijn onder de respondenten. Deze worden door de onderzoekers geïnterpreteerd en voortdurend vergeleken waardoor er nieuwe of andere inzichten kunnen ontstaan. Het uiteindelijke doel is om tot een samenhangend geheel te komen, met meer draagvlak dan de losse elementen uit de verhalen van de respondenten (Mortelmans, 2007).

3.11.1 Archivering en bijeenkomsten

In het onderzoek is gewerkt met vertrouwelijke informatie en gegevens. Zoals eerder beschreven hebben de onderzoekers de interviews opgenomen op band en vervolgens woordelijk uitgetypt. Hiervoor is op band toestemming gegeven door de respondenten.

Om er voor te zorgen dat de respondenten anoniem blijven is er gewerkt met codes. Alle informatie op band en de transcripten van de interviews zijn gearcheveerd bij het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief voor het geval er vragen komen van de respondenten. De interviews zijn geheel anoniem verwerkt en persoonlijke gegevens zijn in de transcriptie(s) vervangen door ***.

De onderzoekers hebben in overleg met de opdrachtgever er voor gekozen om interviewtranscripten niet op te nemen in de bijlagen. Dit in verband met de privacy van de respondenten.

3.11.2 Monodisciplinair overleg studentonderzoekers

Minimaal één keer per week is de groep studentonderzoekers bij elkaar gekomen om de stand van zaken door te spreken. Deze momenten werden gebruikt om de volgende onderwerpen te bespreken: het plan van aanpak, onderzoeksinstrumenten, transcriberen, fragmenteren, analyseren, coderen enz.

3.11.3 Multidisciplinair overleg opdrachtgever/studentonderzoekers

Deze overlegmomenten vonden gemiddeld een keer per week plaats. Deze overleggen zijn bedoeld om de voortgang in het proces met elkaar door te nemen en om beiden op één lijn te komen. Ook werden er duidelijke afspraken gemaakt.

3.11.4 Trainingen

Tijdens deze trainingen kregen de onderzoekers uitleg over verschillende onderwerpen, zoals: narratief onderzoek, transcriberen, coderen en het werken met Atlas.ti.

3.11.5 Actie-leercoach bijeenkomst

Tijdens deze bijeenkomst zaten een aantal actie-leer coaches en facilitators bij elkaar om te praten over de leergerichte innovatie aanpak. De onderzoekers kregen de mogelijkheid zichzelf voor te stellen en mondeling de aanleiding voor hun onderzoek te presenteren.

Tevens was dit een geschikt moment om te polsen welke leercoaches en facilitators bereid waren mee te werken aan het onderzoek en contactgegevens te verzamelen.

3.11.6 Focusgroep

Tijdens de bijeenkomsten van de focusgroep waren diverse professionals in- en rondom de sociale wijkteams aanwezig, zoals: managers/teamleiders, ambtenaren, facilitators, leercoaches, wijkteamleden, lector en onderzoeker vanuit het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief.

In dit onderzoek is het van belang dat de professionals op de hoogte gehouden worden van de tussentijdse resultaten van het onderzoek. Vervolgens zijn de vorderingen en de voorlopige resultaten gepresenteerd. De professionals kregen ook de ruimte om te reageren op deze voorlopige resultaten. Daarnaast werden een aantal vragen voorgelegd aan deze focusgroep, zoals: 'onder welke omstandigheden werkt actie-leren & bereik je wat je wil bereiken?'. De uitkomsten van deze vragen zal de onderzoeker vanuit het Lectoraat gebruiken voor de output van het 'Implementatieonderzoek WMO'.

3.11.7 Transdisciplinair overleg

De onderzoeksresultaten worden pas formeel valide op het moment dat deze geëvalueerd zijn in een transdisciplinair gesprek waarbij in ieder geval ook (vertegenwoordigers) van de respondenten hun mening over de conclusies en onderzoeksresultaten hebben kunnen geven. Het transdisciplinaire gesprek heeft twee functies. Enerzijds zorgt het samen met het bespreken van de resultaten voor een member checking en gedeelde betekenisgeving omtrent de gevonden onderzoeksresultaten (Regeer & Bunders, 2007). Door de resultaten samen te duiden hebben de betrokkenen de mogelijkheid om

onduidelijkheden toe te lichten of om toelichting te vragen. Op deze manier wordt er een extra check op de validiteit van de resultaten uitgevoerd. Anderzijds zorgt de aanwezigheid van zoveel mogelijk betrokkenen ervoor dat in de bijeenkomst geconstateerde zaken al direct uitzicht bieden op concrete acties met draagvlak onder de belanghebbenden (Biene et al., 2015).

De transdisciplinaire bijeenkomst zal plaatsvinden in Nijmegen op 25 juni 2015. Tijdens deze tweeënhalf uur durende bijeenkomst krijgen de respondenten de mogelijkheid om met elkaar en de onderzoekers in gesprek te gaan over de resultaten van het onderzoek. De respondenten zullen per e-mail een uitnodiging ontvangen. Voor een voorbeeld van deze e-mail zie bijlage 6 'uitnodiging resultaatbespreking'.

4.Resultaten

Dit hoofdstuk behandelt de uitgebreide analyse van de onderzoeksresultaten. Aan het einde van dit hoofdstuk is een overzicht van de belangrijkste onderzoeksresultaten weergegeven.

De onderzoeksresultaten worden beschreven aan de hand van de volgende drie deelvragen:

- Deelvraag 1: Wat zijn de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, die tot een gekantelde manier van werken leiden, op individueel-, collectief- en wijkteamniveau?
- Deelvraag 2: In hoeverre levert de leergerichte innovatie aanpak, gericht op individueel-, collectief- en wijkteamniveau daadwerkelijk een gekantelde manier van werken op?
- Deelvraag 3: Welke verbeterpunten kunnen worden opgenomen in de leergerichte innovatie aanpak opdat het effect verder vergroot wordt?

Onder deelvraag 1 vallen de thema's: lerende teams, dialogisch werken, leercoaches & facilitators en verschillende methodes.

Onder deelvraag 2 vallen de thema's: mensen in eigen kracht zetten, samenwerking, inzetten vrijwilligers en tijd.

Onder deelvraag 3 levert informatie op voor de thema's: kantelen, bottom-up, randvoorwaarden, leercoaches & facilitators en verschillende methodes.

Deze thema's worden ondersteund en aangevuld met citaten, afkomstig uit de getranscribeerde interviews.

Deelvraag 1

Wat zijn de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, die tot een gekantelde manier van werken leiden, op individueel-, collectief- en wijkteamniveau?

Lerende teams

De meerderheid van de respondenten gaf aan dat door het vormen van lerende teams, de professionals de ruimte krijgen om zichzelf te ontdekken en mee te bewegen, in hun eigen leerproces en die van een ander. De leergerichte innovatie aanpak zorgt er voor dat professionals gestimuleerd worden om van elkaar te leren. De respondenten gaven aan dat de leergerichte innovatie aanpak echt iets is waar men mee aan de slag kan. Dit vinden zij aansluiten bij de transities en transformaties in het sociaal domein. Door deze transities en transformaties zijn er veel nieuwe taken op de schouders van professionals terecht gekomen. Dit levert prestatiedruk op. Door het zijn van een lerend team wordt deze prestatiedruk door de respondenten als een mindere last



“Je moet het samen al lerend doen. Dus ik geloof wel heilig in actie-leren.” (17CDF)

ervaren.

Zij vinden dat de verschillende disciplines in het lerende team het mogelijk maakt dat ieder groepslid vanuit verschillende invalshoeken naar een casus kan kijken. Dit levert volgens de respondenten een brede blik op en zorgt er voor dat professionals hun kennis verbreden en out-of-the box kunnen denken.

Het grootste gedeelte van de respondenten vertelde dat er vertrouwen en veiligheid heerst binnen de sociale wijkteams. Dit heeft een positieve invloed op het proces van de leergerichte innovatie aanpak. Je thuis voelen in een wijkteam, persoonlijke interesse tonen voor elkaar, een ontspannen sfeer en een goede band met de teamleider zorgt er volgens de respondenten voor dat er een veilig gevoel heerst binnen de sociale wijkteams. Doordat mensen zich veilig voelen, kunnen zij zich kwetsbaar opstellen. Dit vinden zij nodig om in een lerende modus te komen.

Dialogisch werken

Het grootste gedeelte van de respondenten gaf aan dat het dialogisch werken een training is in gespreksvoering. Dit zorgt er voor dat er nieuwe inzichten ontstaan. Zij vinden dat dit helpt om met elkaar in gesprek te gaan, kennis op te halen en van elkaar te leren in plaats van in discussie te raken. Door het stellen van open- en gerichte vragen vinden de professionals dat zij in staat zijn om tot de kern van het gesprek te komen.

Volgens de respondenten is dr. M.A.W. van Biene, mld binnen het dialogisch werken een bron van inspiratie. Door de rust die zij uitstraalt en haar scherpe manier van vragen stellen, creëert zij volgens hen bewustwording waardoor er meer kwaliteit uit gesprekken gehaald kan worden.

Een van de respondenten geeft aan dat mensen met elkaar in dialoog moeten gaan in plaats van in discussie. Dit wordt ook wel gezien als het gewenste doel van de leergerichte innovatie aanpak.

Leercoaches en facilitators

In de beginfase van de leergerichte innovatie aanpak wordt de rol van de facilitator als waardevol ervaren

door de respondenten. De facilitator kijkt wat er speelt in het team en faciliteert het teamleren. Daarnaast vinden ze dat de kracht van de facilitator is om individu overstijgend naar een casus te kijken. De facilitator heeft een verbindende rol als het gaat om de inzet van trainingen en cursussen. Daarnaast zorgt de facilitator voor rust en maakt hij iemand eigenaar van zijn of haar eigen leerproces. De respondenten vertellen dat de rol van de facilitator wat meer verdwijnt naar de achtergrond op het moment dat deze zijn of haar rol en taken heeft overgedragen aan de leercoach.

Volgens de respondenten is de leercoach een werkzame factor omdat hij/zij zorgt voor structuur. De leercoach geeft sturing aan gesprekken en faciliteert het dialogisch werken, het leren van elkaar en de randvoorwaarden van de leergerichte

innovatie aanpak, wat volgens de respondenten de werkzame factoren zijn.

In een aantal sociale wijkteams zijn er twee leercoaches actief. Dit wordt door de leercoaches als prettig ervaren. Op deze manier krijgen zij de kans om van elkaar te leren en elkaar te ondersteunen.

Verschillende methodes

Men gaf aan het prettig te vinden dat er met verschillende methodes gewerkt wordt binnen de leergerichte innovatie aanpak. Deze methodes zijn: SoNeStra, drieluik-model, keukentafelgesprek, partnerschapskaart, presentiebenadering, ecogram, sociogram en de kantenbox. Zie voor de uitwerking van deze methodes bijlage 7 'uitwerking methodes'.



“Eigenlijk ben je een soort van uhm dirigent die het orkest aan het leiden is.”(5ADF)

Volgens de professionals bieden deze methodes handvatten om de nieuwe werkwijze uit te voeren in de praktijk wat uiteindelijk leidt tot een gekantelde manier van werken.

Het merendeel van de respondenten sprak met name over de methode SoNeStra. SoNeStra wordt ingezet om het netwerk van de burger in kaart te brengen en te betrekken in de hulpverlening. Men gaf aan het prettig te vinden om hiermee te werken. Deze methode geeft de professionals tools om de burgers inzicht te geven in hun eigen netwerken en laat hen in hun eigen kracht staan.

Deelvraag 2

In hoeverre levert de leergerichte innovatie aanpak, gericht op individueel-, collectief- en wijkteamniveau daadwerkelijk een gekantelde manier van werken op?

Mensen in eigen kracht zetten

Uit de interviews blijkt dat door de transities en transformaties de professionals op een andere manier werken. Dit leidt ertoe dat professionals onder andere de burgers meenemen in de uitvoering van gemeenschapsactiviteiten. Voorbeelden hiervan zijn: 'moestuin, gewoon meedoen, soepje doen' enzovoort. De respondenten geven aan dat de burgers steeds meer taken over nemen en hierdoor in staat gesteld worden om zelf de regie te nemen. De professionals zorgen er voor dat de burgers in hun eigen kracht worden gezet door in te spelen op hun kwaliteiten. Hierdoor krijgen de burgers de kans om iets bij te dragen aan de maatschappij en dus te participeren.



*“Dan zet je de mensen in hun eigen kracht en in hun zelfregie en dan ga je het actie-leren daarin ondersteunend maken.”
(13ACM)*

De respondenten gaven aan dat de burgers leidend zijn in hun eigen verhaal. Professionals staan niet boven de burgers maar ernaast. De professionals stellen gerichte vragen wat als effectiever ervaren wordt dan het aandragen van antwoorden. Zij kijken samen met de burgers naar oplossingen in plaats van voor de burger te denken. De burgers hebben in dit verhaal de agenda, aldus de respondenten.

Samenwerking

De respondenten hebben aangegeven dat door de directe samenwerking in de sociale wijkteams kortere lijnen ontstaan. Hierdoor worden dingen sneller besproken en kunnen burgers sneller geholpen worden dan voorheen met de juiste hulp. De professionals werken op een generalistische manier. Door de leergerichte innovatie aanpak besteden de professionals aandacht aan alle leefgebieden van de burgers. Het merendeel van de respondenten heeft aangegeven het fijn te vinden om met een ander teamlid op keukentafelgesprek te gaan. Uit de afgenomen interviews komt naar voren dat professionals de indruk hebben dat de burgers deze gesprekken als prettig ervaren. De burgers kunnen op deze manier in hun vertrouwde omgeving blijven en daarnaast krijgen de professionals een completer beeld van de leefsituatie van de burgers. Tevens krijgen de burgers volgens de respondenten sneller antwoord op gestelde vragen en kan er sneller gehandeld worden, daar er twee verschillende disciplines en expertises bij het gesprek aanwezig zijn.

Een groot aantal respondenten gaf aan een positief gevoel te hebben over de onderlinge samenwerking tussen professionals. Men vindt dat Nijmegen voorloopt op de rest van Nederland als het gaat om de

kanteling binnen het sociaal domein. De leergerichte innovatie aanpak heeft hier een positieve bijdrage aan geleverd. De professionals geven in de interviews aan dat zij het gevoel hebben dat nog niet iedereen mee is gegaan met de veranderingen binnen het sociaal domein wat volgens hen resulteert in botsingen als het gaat om de samenwerking. Hierbij gaat het om andere gemeentes, burgers en professionals.

Inzet vrijwilligers

Door de transities in het sociaal domein moet er meer gebeuren, met minder personeel en minder geld.

De respondenten hebben aangegeven dat het werken met vrijwilligers een goede manier is om kosten te besparen. Veel professionals vonden dit in het begin spannend omdat ze het lastig vonden taken en verantwoordelijkheden over te dragen aan vrijwilligers.

“Je zit op de balans in hoeverre je iemand belast, tot waar iemand wil gaan en waar een ander zich voor leent”. (4BCM)

Op dit moment ervaren de professionals de samenwerking met vrijwilligers als positief. Zij zijn van mening dat je niet altijd de dure uren van professionals in hoeft te zetten voor taken die ook uitgevoerd kunnen worden door vrijwilligers. Investeren in mensen levert uiteindelijk veel op. Doordat de vrijwilligers veelal uit de buurt komen hebben zij sociale contacten waar het sociaal wijkteam eventueel gebruik van zou kunnen maken. Hierdoor hebben zij kortere lijnen met de mensen uit de buurt, aldus de respondenten.

Implementatie actie-leren

De kanteling is een proces dat op dit moment nog volop in gang is. De respondenten hebben aangegeven dat er een stijgende lijn in het proces zit maar dat er tijd nodig is om te leren en nieuwe processen in gang te zetten. Men heeft aangegeven wel vertrouwen te hebben in het proces. Zij zijn van mening dat er over enige tijd meer stabiliteit en rust is ontstaan binnen de kanteling.

De respondenten gaven aan dat zij de vaardigheden van de leergerichte innovatie aanpak steeds meer onder de knie krijgen. Echter zijn de professionals zich ervan bewust dat zij zich deze aanpak nog meer eigen moeten maken. Een valkuil hierin is dat de professionals op dit moment nog terugvallen in oude werkwijzen wat kan resulteren in een impasse van het proces van kantelen.

“De transitie is geen objectieve toestand, de transitie is een leerproces.” (17CDF)

Deelvraag 3

Welke verbeterpunten kunnen worden opgenomen in de leergerichte innovatie aanpak opdat het effect verder vergroot wordt?

Kantelen

Respondenten hebben aangegeven dat voor een geslaagde kanteling meer samenwerking nodig is tussen de verschillende disciplines. Hiermee wordt de samenwerking tussen de sociale wijkteams en de netwerkpartners buiten de sociale wijkteams (tweedelijnszorg) bedoeld. Volgens de professionals moet er meer aandacht komen voor de samenwerking tussen de verschillende disciplines. Op deze manier krijgen de professionals de mogelijkheid van elkaar te leren en elkaar kritisch te bevragen wat uiteindelijk nieuwe inzichten oplevert.

“Volgende week donderdag om half 4 zijn we gekanteld”
(14ADL)

Men geeft aan dat doordat verschillende instellingen met elkaar zijn gaan fuseren, systemen niet op elkaar aansluiten. Dit zorgt ervoor dat het voor de professionals lastig wordt hun administratieve werkzaamheden uit te voeren.

Bottum-up

Een aantal respondenten gaf aan dat tijdens de invoering van de leergerichte innovatie aanpak weinig rekening is gehouden met de professionals op de werkvloer. Zij hebben het gevoel dat er meer geluisterd had kunnen worden naar de professionals en vinden dat het nu vooral van bovenaf is opgelegd. De respondenten voelen zich niet altijd erkend in hun professionaliteit. Zij vertellen dat zij al jaren werken volgens de principes van de leergerichte innovatie aanpak en zien dit niet als een nieuwe manier van werken. Men geeft aan dat het programma van de leergerichte innovatie aanpak meer afgestemd moeten worden op de sociale wijkteams en moet aangepast worden op de praktijk, culturen en achtergronden. Professionals vinden de praktijk leidend.

“Het beste beleid ontstaat op de werkvloer.”
(14ADL)

Randvoorwaarden

Vrijwel alle respondenten hebben aangegeven dat tijd een grote rol speelt voor de uitvoering van de leergerichte innovatie aanpak. De leergerichte innovatie aanpak wordt nog niet op regelmatige basis uitgevoerd volgens de professionals. Zij vertellen veel bezig te zijn met administratieve taken en zijn veel tijd kwijt met vergaderen. In de praktijk wordt de leergerichte innovatie aanpak vaak gekoppeld aan deze vergaderingen waardoor professionals urenlang in gesprek zijn. Dit ervaart men als een belemmering.

Tevens vinden de professionals het lastig om de leergerichte innovatie aanpak te integreren in hun werkzaamheden en takenpakket. Een onderdeel van de leergerichte innovatie aanpak is het bespreken van casussen. Deze duren vaak langer dan de tijd die ervoor gepland staat (±vijftien minuten). De professionals vertellen dat zij nog veel met elkaar in discussie raken in plaats van de dialoog met elkaar aan te gaan. Een andere belemmering die daarbij een rol speelt is dat de leergerichte innovatie aanpak weinig ruimte over laat voor emoties, gezien het strakke tijdsplan. Echter geven professionals aan hier wel behoefte aan te hebben.

Daarnaast vertelt men dat er vanwege het geringe tijdsbestek weinig tot niet gereflecteerd wordt op handelingen in de praktijk die voortgekomen zijn uit de leergerichte innovatie aanpak. Het ontbreken van reflectie ontnemt de professionals de kans om het geleerde in de praktijk te bespreken waardoor het teamleren verstoord wordt.

Tot slot gaven de respondenten aan dat de sociale wijkteams vrij groot zijn waardoor het proces van de leergerichte innovatie aanpak wordt bemoeilijkt. Er worden te veel personen bij het proces betrokken waardoor er te veel input wordt geleverd. Door de structuren van de leergerichte innovatie aanpak ervaren de respondenten te weinig ruimte voor out of the box denken.

Leercoaches & facilitators

Het merendeel van de respondenten gaf aan dat zij graag zouden zien dat de facilitator meer bij het proces van de leergerichte innovatie aanpak betrokken wordt. Op dit moment is de facilitator alleen in beeld tijdens de opleidingsfase van de leercoach.

De opleiding van deze leercoach wordt door de respondenten als prettig ervaren. Maar door het continu aanschuiven van nieuwe leercoaches worden tijdens de bijeenkomsten steeds de basisvaardigheden behandeld waardoor er diepgang door de respondenten wordt gemist. Tevens gaf men aan dat de rol van leercoach door een aantal respondenten als belastend ervaren wordt. Zij zouden graag zien dat deze rol door ieder wijkteamlid overgenomen en uitgevoerd kan worden.

Verschillende methodes

Diverse respondenten hebben aangegeven begeleiding te hebben gemist bij het gebruiken van de diverse methodes, zoals SoNeStra, drie-luikmodel, presentiebenadering enz. Professionals hebben zichzelf deze methodes van werken aangeleerd waardoor de optimale uitvoering ontbreekt. Zij zijn nu veel tijd kwijt met het toepassen van deze methodes waardoor ze terugvallen in oude patronen, aldus de respondenten.

4.1 Overzicht belangrijkste resultaten

Deelvraag 1	Wat zijn de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, die tot een gekantelde manier van werken leiden, op individueel-, collectief- en wijkteamniveau?
	- Lerende teams - Dialogisch werken - Leercoaches & facilitators (ondersteunende factoren) - Verschillende methodes
Deelvraag 2	In hoeverre levert de leergerichte innovatie aanpak, gericht op individueel-, collectief- en wijkteamniveau daadwerkelijk een gekantelde manier van werken op?
	- Mensen in eigen kracht zetten - Samenwerking professionals - Inzet vrijwilligers - Implementatie actie-leren
Deelvraag 3	Welke verbeterpunten kunnen worden opgenomen in de leergerichte innovatie aanpak opdat het effect verder vergroot wordt?
	- Geslaagde kanteling, meer samenwerking - Bottum-up, praktijk leidend - Randvoorwaarden, tijd en reflectie - Leercoaches & facilitators, meer betrekken proces leergerichte innovatie aanpak - Verschillende methodes, meer diepgang en begeleiding

5. Conclusie & aanbevelingen

De onderzoekers sluiten het onderzoek af met een conclusie en discussie die in dit hoofdstuk aan bod komen. Hierin wordt antwoord gegeven op de centrale vraagstelling. De conclusie is voortgekomen op basis van de resultaten uit het narratieve onderzoek. Aan de hand van de conclusie hebben de onderzoekers aanbevelingen geformuleerd. Als laatste zal dit hoofdstuk afgesloten worden met een discussie.

5.1 Conclusie

In dit onderzoek is getracht inzicht te krijgen in de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, die leiden tot een gekantelde manier van werken, op individueel, collectief en wijkteamniveau. Dit om (1) verantwoording af te leggen aan de subsidieverstrekker (Ministerie VWS) en (2) hiervan te leren met het oog op toekomstige interventies met een leergerichte innovatieve aanpak.

Door de beantwoording van de deelvragen, is tevens de hoofdvraag beantwoord:

In hoeverre heeft de leergerichte innovatie aanpak geleid tot een gekantelde manier van werken binnen de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen en welke verbeter suggesties kunnen aangedragen worden?

Deelvraag 1:

Wat zijn de werkzame factoren van de leergerichte innovatie aanpak, die tot een gekantelde manier van werken leiden, op individueel-, collectief- en wijkteamniveau?

Over het algemeen zijn de professionals van de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen positief over de leergerichte innovatie aanpak en worden er diverse werkzame factoren benoemd. De vier belangrijkste werkzame factoren die voort zijn gekomen uit het onderzoek zijn:

- Lerende teams: Hierin worden professionals gestimuleerd om van elkaar te leren en vanuit diverse invalshoeken naar onder andere een casus te kijken. Een gevoel van vertrouwen en veiligheid heeft een positieve invloed op deze manier van werken.
- Dialogisch werken: Dit levert nieuwe inzichten op, het zorgt dat professionals tot de kern van een gesprek komen en niet met elkaar in discussie raken.
- Leercoaches en facilitators: Leercoaches en facilitators worden door de professionals als ondersteunde factor in de leergerichte innovatie aanpak gezien. Zij faciliteren en ondersteunen het leerproces en de randvoorwaarden van deze aanpak.
- Verschillende methodes: De verschillende methodes binnen de leergerichte innovatie aanpak bieden de professionals handvatten om nieuwe werkwijzen in de praktijk uit te voeren.

Deelvraag 2:

In hoeverre levert de leergerichte innovatie aanpak, gericht op individueel-, collectief- en wijkteamniveau daadwerkelijk een gekantelde manier van werken op?

De professionals benoemen de effecten van de leergerichte innovatie aanpak die leiden tot een gekantelde manier van werken. De vier belangrijkste effecten die voort zijn gekomen uit het onderzoek zijn:

- Mensen in eigen kracht zetten: Een van deze effecten is dat de professionals er voor zorgen dat de burgers in hun eigen kracht gezet worden. Hierdoor krijgen de burgers de kans om te participeren
- Samenwerking: Een ander effect van de leergerichte innovatie aanpak is de samenwerking tussen verschillende professionals. De directe samenwerking zorgt voor kortere lijnen en snellere hulp voor de burgers.
- Inzet vrijwilligers: Verder zetten professionals vaker vrijwilligers in tijdens de hulpverlening. Op deze manier hoeven niet altijd de dure uren van professionals ingezet te worden voor taken die

ook door vrijwilligers uitgevoerd kunnen worden.

- Implementatie actie-leren: De professionals krijgen de vaardigheden van de leergerichte innovatie aanpak steeds meer onder de knie waardoor zij gekanteld kunnen werken.

Deelvraag 3:

Welke verbeterpunten kunnen worden opgenomen in de leergerichte innovatie aanpak opdat het effect verder vergroot wordt?

Hoewel er over het algemeen een positief beeld geschetst wordt van de leergerichte innovatie aanpak zijn er ook een aantal verbeterpunten naar voren gekomen. De vijf belangrijkste verbeterpunten die voort zijn gekomen uit het onderzoek zijn:

- Kantelen: Voor een geslaagde kanteling is er meer samenwerking nodig tussen verschillende disciplines. Niet alleen de samenwerking binnen het sociale wijkteam is van belang maar ook daarbuiten.
- Bottum-up: De professionals geven aan dat de leergerichte innovatie aanpak meer rekening moet houden met de praktijk, cultuur en achtergronden van de sociale wijkteams. De praktijk zou volgens hen leidend moeten zijn.
- Randvoorwaarden: Tijd speelt een grote rol voor de uitvoering van de leergerichte innovatie aanpak. Door een gebrek aan tijd is het lastig om deze aanpak te integreren in de dagelijkse werkzaamheden. Tevens biedt de leergerichte innovatie aanpak te weinig ruimte voor emoties. De professionals zouden graag meer reflecteren op werkzaamheden in de praktijk. De leergerichte innovatie aanpak geeft hier te weinig handvatten voor. Ook een sociaal wijkteam met veel wijkteamleden wordt als belemmerend ervaren voor het proces van de leergerichte innovatie aanpak.
- Leercoaches & facilitators: De facilitator zou meer bij het proces van de leergerichte innovatie aanpak betrokken mogen worden. Deze is momenteel alleen in beeld tijdens de opleidingsfase van de leercoach en de opstart van de leergerichte innovatie aanpak binnen de sociale wijkteams. Deze opleiding wordt door de leercoach als prettig ervaren.
- Verschillende methodes: Er is meer diepgang en begeleiding gewenst bij het aanleren van nieuwe methodes, zoals: SoNeStra, drie-luikmodel, presentiebenadering enzovoort.

5.2 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten en conclusie van dit onderzoek hebben de onderzoekers aanbevelingen geformuleerd. Tijdens de interviewgesprekken zijn al veel ideeën, acties en oplossingen genoemd. De resultaten en geformuleerde acties in dit onderzoek kunnen als startpunt fungeren voor de verbetering en optimalisering van de leergerichte innovatie aanpak.

1. Casusleren loskoppelen van vergaderingen

Aan te bevelen is het casusleren los te koppelen van vergaderingen. Door de vele vergaderingen die achter elkaar plaatsvinden is het lastig om de leergerichte innovatie aanpak vol te houden en de effectiviteit van deze aanpak te behouden. De onderzoekers stellen voor om één dagdeel per week te besteden aan het voeren van vergaderingen en op een ander moment in de week tijd vrij te maken voor het casusleren. Op deze manier wordt ingespeeld op de spanningscurve van professionals.

2. De rol van de leercoach laten rouleren

Uit het onderzoek is gebleken dat de rol als leercoach als belastend ervaren wordt. De onderzoekers bevelen aan om de rol van de leercoach binnen het sociale wijkteam te laten rouleren. Op deze manier ligt de werkdruk en de verantwoordelijkheid niet bij één leercoach maar bij het gehele team.

De onderzoekers stellen voor dat het gehele team door middel van workshops of een 'light versie' van de opleiding tot leercoach getraind wordt om de rol als leercoach over te kunnen nemen.

3. Van een top-down naar een bottom-up structuur

De onderzoekers bevelen aan dat bij verdere implementaties in het kader van de leergerichte innovatie aanpak meer geluisterd wordt naar de praktijk. Hiermee worden de professionals in het sociale wijkteam bedoeld. Hierdoor zullen de verdere implementaties van de leergerichte innovatie aanpak beter afgestemd worden op de daadwerkelijke manier van werken in de praktijk. Op deze manier voelen de professionals zich meer gehoord.

4. Creatieve werkvormen in de leergerichte innovatie aanpak integreren

De onderzoekers bevelen een creatieve werkvorm in de leergerichte innovatie aanpak aan. Een mogelijkheid hiervoor zijn werkvormen waarin meer plaats is voor eigen inbreng en speling binnen de structuren van de leergerichte innovatie aanpak.

Op deze manier zal er meer beweging gecreëerd worden zodat mensen uit hun normale denkpatronen komen. Kortom: out of the box denken. Hiermee trachten de onderzoekers te voorkomen dat professionals terugvallen in oude patronen.

5. Vaste groepen van opleiding tot leercoach

De onderzoekers stellen voor dat de opleidingen tot leercoach moeten bestaan uit vaste groepen. Op deze manier kan er meer diepgang gecreëerd worden doordat er niet steeds teruggegaan hoeft te worden naar de basisprincipes van de leergerichte innovatie aanpak. Op deze manier zullen de leercoaches de meerwaarde van deze bijeenkomsten inzien en zal de opkomst vergroten.

6. Kleine groepen creëren tijdens het casus leren

De onderzoekers geven de volgende aanbeveling: grote sociale wijkteams worden gesplitst in twee groepen tijdens de casusbesprekingen. Het ideaal aantal groepsleden kan variëren van vijf tot acht personen. Dit levert meer rust op en zorgt er voor dat het proces van de leergerichte innovatie aanpak beter gestructureerd kan verlopen.

7. Meer (collectieve) reflectie inbouwen

Het is aan te bevelen dat in het proces van de leergerichte innovatie aanpak structureel meer reflectiemomenten ingepland dienen te worden. Het reflectiemoment dient geïmplementeerd te worden in het stappenplan van het casusleren. De teams krijgen hierdoor de mogelijkheid zich verder te ontplooiën tot lerende teams en om actief feedback te vragen op hun eigen werkwijze.

5.3 Discussie

In dit onderdeel worden discussiepunten die de kwaliteit van het onderzoek kunnen beïnvloeden aangehaald.

Narratief onderzoek

De onderzoekers achten narratief onderzoek als een geschikte methode om een effectevaluatie uit te voeren. Narratief onderzoek stelt het verhaal van een persoon centraal en geeft respondenten de ruimte om hun ervaringen en meningen over de leergerichte innovatie aanpak te delen. De onderzoekers hebben inzicht verkregen in hoe mensen de sociale werkelijkheid ervaren en hoe men hier betekenis aan geeft. Een doel van effectevaluatie is het meten van de tevredenheid van medewerkers. Het narratief onderzoek heeft de onderzoekers in staat gesteld hier inzicht in te verkrijgen.

Een zwakte hierin is echter dat narratief onderzoek veel tijd in beslag neemt. De onderzoekers hebben daarom tijdens het onderzoek de keuze gemaakt om minder interviews uit te werken dan vooraf gepland. Een ander zwakte punt is dat bij narratief onderzoek de interpretaties van de onderzoekers een grote invloed hebben op de onderzoeksresultaten.

Selectie van respondenten

In het onderzoek zijn de respondenten verbonden met de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen. Zoals eerder benoemd in het onderzoek is de leergerichte innovatie aanpak niet alleen ingevoerd in de gemeente Nijmegen maar ook in de gemeente Venlo, Oss, Zutphen, Cuijk en Schijndel. De onderzoekers hebben vanwege het korte tijdsbestek (vier maanden) gekozen om het onderzoek te richten op de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen.

Doordat de onderzoekers zich alleen gericht hebben op de gemeente Nijmegen zijn de onderzoeksresultaten niet direct overdraagbaar maar wel bruikbaar voor de andere gemeentes. Door het onderzoek en de daaruit voort komende resultaten, kunnen de verschillende gemeentes inzicht krijgen in de leergerichte innovatie aanpak en wellicht (gedeeltelijk) implementeren.

Vanuit het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief hebben de onderzoekers een lijst met contactgegevens van diverse professionals in- en rondom de sociale wijkteams aangereikt gekregen. Uit deze contactgegevens lijst hebben de onderzoekers een gerichte steekproef uitgevoerd. Hierbij is rekening gehouden met de verschillende sociale wijkteams en de verschillende functies van de professionals. De onderzoekers hebben telefonisch contact opgenomen met deze professionals om afspraken te maken voor het afnemen van interviews. Echter bleek dat een aantal van deze professionals niet in de gelegenheid was om deel te nemen aan de interviews of er was sprake van foutieve contactgegevens. Om deze reden hebben de onderzoekers uiteindelijk een gelegenheidssteekproef uitgevoerd omdat zij het proces niet wilden vertragen. De onderzoekers zijn zich ervan bewust dat dit het maximum aan variatie, waar zij van te voren naar streefden, zou kunnen beïnvloeden.

In samenspraak met de opdrachtgevers was afgesproken dat de professionals op de hoogte zouden worden gebracht van het onderzoek, door middel van een e-mail, met de vraag of zij hieraan mee wilden werken. Doordat deze e-mail niet voortijdig samengesteld was, hebben de onderzoekers het heft in eigen handen genomen en zelf de respondenten benaderd. Zij hebben de professionals uitleg gegeven over het onderzoek en direct afspraken geprobeerd in te plannen. Voor de volledigheid hebben de onderzoekers op een later moment de respondenten alsnog deze e-mail verzonden.

De onderzoekers realiseren zich dat er wellicht meer draagvlak gecreëerd had kunnen worden wanneer er van te voren wel een e-mail verzonden zou zijn aan de professionals, dit omdat naamsbekendheid van de opdrachtgevers wellicht de professionals over de streep had kunnen trekken deel te nemen aan het onderzoek.

Ten tijde van het onderzoek hebben de onderzoekers besloten om ongeveer twaalf professionals te bevragen. Dit aantal is gekozen vanwege de tijd die narratief onderzoek van de onderzoekers vraagt. Daarnaast waren de onderzoekers van mening dat zij met twaalf interviews een compleet beeld zouden krijgen van de beroepspraktijk. De opdrachtgever wilde minimaal 20 interviews aangereikt krijgen, hier zijn de onderzoekers in mee gegaan. Gedurende het onderzoek merkten de onderzoekers dat er te weinig tijd was voor het verwerken van de onderzoeksresultaten. In samenspraak met de projectbegeleider en de opdrachtgevers is besloten twaalf interviews uit te werken. De onderzoekers zijn zich bewust van het feit dat dit de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten kan beïnvloeden. De overige acht interviews zullen de onderzoekers op een later afgesproken moment voor het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief opleveren.

In overleg met de opdrachtgevers is er vanwege het geringe tijdsbestek voor gekozen de burgers niet als respondent in het onderzoek op te nemen. De onderzoekers realiseren zich dat dit een interessant perspectief had kunnen opleveren omdat burgers anders tegen de veranderingen in het sociaal domein aan kunnen kijken dan professionals.

Welzijn Nieuwe Stijl heeft als doel de zelfredzaamheid en participatie van burgers te vergroten.

In het kader van Welzijn Nieuwe Stijl en kijkend naar Baken 2: 'Gebaseerd op eigen kracht van de burger' was het waardevol geweest de burger bij het onderzoek te betrekken (Invoering WMO, z.d.).

Interviews

De interviews zijn afgenomen door studenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, te Nijmegen. De onderzoekers hebben al ervaring met gespreksvoering vanwege de kennis die zij hebben opgedaan gedurende de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Omdat narratief onderzoek nieuw was voor de onderzoekers hebben zij bijeenkomsten gevolgd waarin deze manier van onderzoeken en

interviewen toegelicht werd. De voorkennis van gespreksvoering waarover de onderzoekers beschikken, maakte dat het volgen van de bijeenkomsten veelal herhaling was. Minder informatie hierover was ook voldoende geweest.

Verwerking van gegevens

Samen met de opdrachtgevers hebben de onderzoekers een interviewgide opgesteld. Hierin zijn drie verschillende thema's verwerkt die betrekking hebben op het onderzoek. De vragen die verwerkt zijn in de interviewgide hebben antwoord op de hoofd- en deelvragen gegeven, zoals vooraf verwacht werd door de onderzoekers.

Echter toen de onderzoekers handmatig code-combinaties maakten met behulp van Atlas.ti hadden zij de indruk dat er bepaalde informatie niet naar voren kwam. Tijdens het verwerken van narratieven in Atlas.ti veronderstelden de onderzoekers dat deze niet altijd aan dezelfde codes gekoppeld waren dan aan de achteraf opgestelde code-combinaties.

Achteraf gezien hadden de onderzoekers graag over meer (voor)kennis van het coderen en analyseren willen beschikken. Op deze manier had de output meer aangesloten bij de verwachtingen van de uitkomsten van de onderzoekers en deelvragen van het onderzoek.

Leergerichte innovatie aanpak

Het onderzoek is gericht op de leergerichte innovatie aanpak. De onderzoekers merkten gedurende de interviews dat zij niet over alle kennis beschikten met betrekking tot de leergerichte innovatie aanpak. Het voorbereidingswerk van het onderzoek is door zowel onderzoekers als opdrachtgevers onderschat. In een kort tijdbestek hebben de onderzoekers veel informatie moeten verwerken waardoor uiteindelijk de diepgang miste. De uitleg over het onderzoeksobject en over narratief onderzoek waren volgens de onderzoekers niet in balans.

De onderzoekers merkten namelijk tijdens het afnemen van de interviews dat zij over meer kennis van de leergerichte innovatie aanpak hadden willen beschikken.

De onderzoekers hadden hierover graag hun kennis willen verbreden zodat er tijdens het afnemen van de interviews minder tijd besteed hoefde te worden door de professionals aan het uitleggen van bepaalde termen en methodieken.

Literatuurlijst

- Auster, P. (1947, 6 februari). *Narrative Quotes*. Geraadpleegd op 15 maart 2015, van http://www.brainyquote.com/quotes/quotes/p/paulauster592451.html?src=t_narrative
- Arum, S. & Schoorl, R. (2015, februari). *Sociale (wijk)teams in vogelvlucht: State of the art najaar 2014*. Gedownload op 4 mei 2015, van <https://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20150212-rapport-sociale-wijkteams-in-vogelvlucht-def.pdf>
- Biene, M. van, Basten, F., Erp, M. van, Hoof, P. van, Meesters, J., Satink, T., Lips, K (z.d.). *De standaardvraag voorbij: Narratief onderzoek naar vraagpatronen*. Gedownload op 6 maart 2015, van http://www.han.nl/onderzoek/kennismaken/han-sociaal/lectoraat/lokale-dienstverlening/onderzoek/ attachments/08370_lectoraat.def.versie_standaardvraag.pdf
- Biene, M. van, Basten, F., Erp, M. van, Hoof, P. van, Meesters, J., Satink, T., ... Lips, K. (2008). *De standaardvraag voorbij: Narratief onderzoek naar vraagpatronen*. Hogeschool van Arnhem en Nijmegen: Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief
- Biene, M. van. (2005). *WEDERKERIG LEREN: Onderzoek naar georganiseerde leerondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking en professionals*. Gedownload op 10 februari 2015, van <http://www.vanbiene.nl/fileadmin/bestanden/Boek.pdf>
- Biene, M., Jansen, E., Visser, G. & Damoiseaux, D. (2015). *Iedereen helpt elkaar toch wel? Onderzoek naar de behoeften en bijdragen van inwoners uit Leuth, Kekerdom, en Millingen aan de Rijn*. Nijmegen: Kenniscentrum HAN sociaal
- Bobbink, L., Degen-Nijeboer, H., Geurts, E., Pelzer, M. & Woudenberg, J. (2012, mei). *Narratief! Wablijf?: Ieder zijn eigen verhaal*. Gedownload op 24 februari 2015, van https://www.han.nl/onderzoek/werkveld/onderwerpen/narratief-onderzoek-en-we/ attachments/29934_kookboek_definitief.pdf
- Boog, W., Jong, J. de & Kerstens, J. (2002). *Inleiding in de verpleegkunde en aspecten van de verpleegkundige beroepsuitoefening* (2e druk). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum
- Caleidoz, Mikado, Rijnstad, Rijnwaarden, Solidez, Stuw & SWL (Samenstellers). (2014, januari). *Transformatie in het Sociale Domein: Een voorlopige weerslag van een gezamenlijke zoektocht naar onze bijdrage in een vernieuwende aanpak op de 4 decentralisaties, ABWZ, Jeugdzorg, Participatiewet (Werken naar vermogen) en Passend onderwijs*. Gedownload op 6 maart 2015, van <http://www.mikado-welzijn.nl/wp-content/uploads/2015/02/Transformatie-in-het-Sociale-Domein-Concept-Een-regionale-visiedef.pdf>
- Donk, C. Van der & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho
- Duits, L. (2011). *Dieponderzoek: Termen uit kwalitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 24 februari 2015, van <http://www.dieponderzoek.nl/termen-uit-kwalitatief-onderzoek/>
- Divosa. (z.d.). *Goed voor elkaar!: Zo doen wij dat: participatie, ondersteuning en zorg in horst aan de maas*. Gedownload op 5 maart 2015, van http://www.divosa.nl/sites/default/files/Horst%20aan%20de%20Maas_Programmaplan%20Sociaal%20Domein.pdf
- Elich, J. (2015, 6 maart). *Videonieuwsbrief Wmowerkplaats Nijmegen*. Geraadpleegd op 4 mei 2015, van <http://www.mogroep.nl/categorieen/thema/vakmanschap-professionalisering-opleidingen/nieuws/3911-videonieuwsbrief-wmowerkplaats-nijmegen>
- Encyclo.nl. (z.d.). *Projectmatig werken*. Geraadpleegd op 5 maart 2015, van <http://www.encyclo.nl/begrip/Projectmatig%20werken>
- Encyclo.nl. (z.d.). *Stakeholders*. Geraadpleegd op 5 maart 2015, van <http://www.encyclo.nl/begrip/Stakeholders>

- Expertisecentrum Mantelzorg. (z.d.). *Een ecogram maken: De omgeving*. Geraadpleegd op 27 februari 2015, van <http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/instrument-een-ecogram-maken-de-omgeving.html>
- Gemeente Nijmegen. (z.d.). *Het Sociaal Wijkteam*. Geraadpleegd op 3 maart 2015, van http://www2.nijmegen.nl/wonen/zorgwelzijn/zorg_of_hulp_nodig/sociaal_wijkteam
- Gemeente Voorst. (z.d.). *De kanteling in de Wmo*. Geraadpleegd op 6 maart 2015, van <http://www.voorst.nl/wonen/zorg-en-welzijn/wmo/de-kanteling-in-de-wmo/>
- Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. (z.d.). *Actie leren*. Geraadpleegd op 23 februari 2015, van <http://blog.han.nl/wmowerkplaatsnijmegen/actie-leren/>
- Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. (2015). MWD: *Studiehandleiding Onderzoek en Innovatie: Niveau 3: Voltijd: 204-2015*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Hombergen, R. (2009). *A4-Projectmanagement – Afstemmen*. Zaltbommel: Van Haren Publishing
- Invoeringwmo.nl. (2015, 21 mei). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Geraadpleegd op 27 mei 2015, van <http://www.invoeringwmo.nl/content/welzijn-nieuwe-stijl>
- Jansen, E., Kwakernaak, M., & Veld, A. de. (z.d.). *ZICHTBAAR SCHAKELEN IN DE WIJK: VERDIEPEND ONDERZOEK STMG WIJKVERPLEEGKUNDIGE: ZICHBARE SCHAKEL*. Gedownload op 25 maart 2015 van, <http://vvt.captise.nl/DesktopModules/Bring2mind/DMX/Download.aspx?EntryId=2806&PortalId=0&DownloadMethod=attachment>
- Kolner, C. & Sprinkhuizen A. (2014, november). *Uit het Doolhof: Observaties en reflecties bij de ontwikkeling van sociale (wijk)teams in Noord Holland*. Gedownload op 10 februari 2015, van <http://www.dsp-groep.nl/userfiles/file/Observaties%20en%20reflecties%20def.pdf>
- Leest, J. (z.d.). *Presentiebenadering*. Geraadpleegd op 26 mei 2015, van <http://bodyofknowledgesociaalwerk.nl/pagina/presentiebenadering>
- Loketgezondleven. (2015, 17 april). *Keukentafelgesprek*. Geraadpleegd op 26 mei 2015, van <http://www.loketgezondleven.nl/i-database/interventies/k/1401524>
- Markensteijn, P. (2004, november). *Projectmanagement algemeen*. Geraadpleegd op 6 maart 2015, van <http://pm3.markensteijn.com/algemeen.htm>
- Meesters, J., Basten, F. & Biene, M. van. (2010, juli). *Vraaggericht werken door narratief onderzoek*. Gedownload op 10 maart 2015, van <http://www.journalsi.org/index.php/si/article/view/221/193>
- Mens en samenleving. (2012). *Sociogram maken*. Geraadpleegd op 27 mei 2015, van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal/96102-sociogram-maken.html>
- Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (11^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Migchelbrink, F. (2010). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (12^e druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Movisie. (z.d.). *Bedenk: Waarom willen we een sociaal wijkteam?*. Geraadpleegd op 4 mei 2015, van <https://www.movisie.nl/startmotor-sociale-wijkteams/visie-waarom-een-sociaal-wijkteam.html>
- Movisie. (z.d.). *Kies voor een model*. Geraadpleegd op 4 mei 2015, van <https://www.movisie.nl/startmotor-sociale-wijkteams/visie-kies-een-model.html>
- Movisie (2013, 12 april). *Werkzame factoren*. Geraadpleegd op 10 februari 2015, van <https://www.movisie.nl/begrippenlijst/werkzame-factoren>
- Veld, A. Op het, Wachtmeester, J. & Andersson Elffers Felix bv (AEF). (2012, januari). *Decentralisatie betekent transitie & transformatie: Nieuwe verantwoordelijkheden, rollen en opgaven in maatschappelijke*

- ondersteuning*. Gedownload op 17 mei 2015, van http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/120038-01%20Boekje%20decentralisatie_DEF_LR2.pdf
- Pruim, E. & Til- Teekman, C. (2014, december). *Van begeleiding naar zelfsturing: Een rapportage van acht maanden begeleiding van het Zwolse uitvoeringsteam 'Iedereen doet mee & Organiseren van (in)formele verbanden'*. Geraadpleegd op 4 mei 2015, van <http://www.viaa.nl/~media/Files/Onderzoek/CvSv/Publicaties/151217VanBegeleidingNaarZelfsturingweb.aspx>
 - Regeer, B. J., & Bunders, J. F. G. (2007). *Kenniscocreatie: Samenspel tussen wetenschap en praktijk*. Den Haag: RMNO
 - Rijksoverheid. (z.d.). *Organisatie*. Geraadpleegd op 7 maart 2015, van <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws/organisatie>
 - Rijksoverheid. (z.d.). *Overzicht*. Geraadpleegd op 7 maart 2015, van <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws>
 - Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2004, 1 januari). *Methoden en technieken van onderzoek*. Geraadpleegd op 25 maart 2015, van https://books.google.de/books?id=NyiyPCpnujC&dq=voor+en+nadelen+van+transcriberen&hl=de&source=gbp_navlinks_s
 - Seventhstring. (z.d.). *Overview*. Geraadpleegd op 25 maart 2015, van <http://www.seventhstring.com/xscribe/overview.html>
 - Sociale NetwerkStrategieën. (z.d.) *Het Werken vanuit Sociale NetwerkStrategieën*. Geraadpleegd op 26 mei 2015, van <http://sonestra.nl/introductie-sonestra>
 - Stichting thuiszorg midden-gelderland. (2013). *De wijkverpleegkundige Nieuwe Stijl: Balans na ruim 3 jaar Zichtbare Schakel Arnhem*. Gedownload op 27 mei 2015, van http://www.arnhem.nl/Wonen_en_leven/Zorg_en_welzijn/Naar_een_veerkrachtige_samenleving/Achtergrondinformatie/Overig/Zichtbare_Schakel_3_jaar_de_wijkverpleegkundige_nieuwe_stijl.pdf.
 - Stichting triptiek. (z.d.). *Professionals in alternatieven geschillen behandeling*. Geraadpleegd op 27 mei 2015, van <http://stichtingtriptiek.nl/>
 - Transcriptie online. (z.d.). *Hoe werkt het transcriberen?*. Geraadpleegd op 25 maart 2015, van <http://www.transcriptieonline.nl/hoe-werkt-het.html>
 - Til, C. van. (z.d.). *Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken begeleidt en onderzoekt sociale wijkteams*. Geraadpleegd op 4 mei 2015, van <http://www.viaa.nl/onderzoek/Centrum%20voor%20Samenlevingsvraagstukken/Wmo-werkplaats%20Zwolle/Onderzoekslijn%20Lokale%20samenwerking.aspx>
 - Verbeek, M. (2013, 1 januari). *De kanteling, het sociale domein en de Wikiwijk*. Geraadpleegd op 6 maart 2015, van <http://www.hetsocialedomein.nl/de-kanteling-het-sociale-domein-en-de-wikiwijk/>
 - Vereniging Nederlandse Gemeenten. (z.d.). *De transformatie in het sociaal domein: Samenhang in de transities*. Gedownload op 4 mei 2015, van http://www.vng.nl/files/vng/2014_hilversum_nota_de_transformatie_in_het_sociaal_domein_0.pdf
 - Visser, G., Jansen, E. & Biene, M. (2014). *Onderzoeksopzet implementatieonderzoek sociale wijkteams Nijmegen*. Nijmegen: Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief
 - Wengraf, T. (2001). *Qualitative research interviewing: Biographic narrative and semi-structured method*. London: Sage Publications.
 - Wester, F. & Peters, V. (2004). *Kwalitatieve analyse: Uitgangspunten en procedures*. Bussum: Coutinho

- Wmo-werkplaats Nijmegen. (z.d.). *Actie-leren*. Geraadpleegd op 7 maart 2015, van <http://blog.han.nl/wmowerkplaatsnijmegen/actie-leren/>
- WMO-werkplaatsen. (z.d.). *Nijmegen*. Geraadpleegd op 7 maart 2015, van <http://www.wmowerkplaatsen.nl/nijmegen>
- WMO-werkplaatsen. (z.d.). *Over de WMO-werkplaatsen*. Geraadpleegd op 10 februari 2015, van <http://www.wmowerkplaatsen.nl/over-de-wmo-werkplaatsen>
- Wmo-werkplaatsen Nijmegen. (z.d.). *Partnerschapskaart*. Geraadpleegd op 26 mei 2015, van <http://blog.han.nl/wmowerkplaatsnijmegen/partnerschapskaart/>
- Wmo-werkplaats Nijmegen. (2015). *Reader met Kennisbronnen Facilitators SWT. De kracht van het vragen stellen - Actie leren facilitators SWT 'kantelen', (versie 7)*. Nijmegen: Wmo-werkplaats Nijmegen

Bijlagen

Bijlage 1: Principes leergerichte innovatie aanpak

Dialogisch werken

We gaan uit van het dialogisch werken. We zijn op zoek naar de vraag achter de vraag en delen kennis en kunde. Dialogisch werken is de werkwijze waarbij gewerkt wordt vanuit de permanente dialoog, waarbij de dialoog aangestuurd wordt door de intentie open te staan voor het perspectief van de ander

- We vormen een of meerdere leergroepen.
 - Een leergroep bestaat uit 5 personen.
 - Een van jullie is de leercoach.
 - De leercoach zorgt dat de leergroep in dialoog blijft (geen discussie).
 - De leercoach laat dialogen samenvatten en coacht richting actie/experiment/initiatief: wat gaan we doen met onze ideeën?; of wat ga jij doen met jouw idee?

De dialoogsessie volgens de reflectieve team methode

- Rollen: Er is een 'inbrenger' van de casus met reflectieve vraag.
- Er zijn teamleden die meedenken en alternatieven voor aanpak aandragen.
- Tijdsinvestering per casus: 15 min.
 - De inbrenger geeft een korte samenvatting van zijn casus.
 - De inbrenger formuleert een reflectievraag (wat wil hij weten van zijn teamleden).
 - De teamleden schrijven in 1 minuut op – ieder voor zich - hun bevindingen/antwoorden/ideeën op de dialoogkaart (of schrijfblok).
 - De coach nodigt twee personen uit om hun idee te vertellen. We gaan geen rondje maken om te horen wat een ieder heeft bedacht.
 - De inbrenger bepaalt welk idee het eerst besproken wordt.
 - Gaandeweg brengen teamleden hun idee naar voren indien van toepassing.
 - De leercoach nodigt tussentijds de groepsleden uit de dialogen samen te vatten.
 - De inbrenger maakt de ingebrachte informatie actiegericht en vertelt hoe hij er mee verder gaat.

Leeropbrengsten

- Richtlijnen voor dialogisch werken:
 - o Luisteren naar elkaar;
 - o Elkaar laten uitpraten;
 - o Vragen stellen en doorvragen;
 - o Onderzoek de vraag achter de vraag;
 - o Niet invullen maar aanvullen waar nodig;
- Reflectievraag formuleren, stellen;
- Reflecteren op persoonlijke referentiekaders, meningen en opvattingen;
- Persoonlijke en groepsgerichte reflectie.

Open vragen

Hieronder kun je lezen welke ‘openingswoorden’ passen bij open vragen (Biene, 2005).

Open vragen beginnen met	
Hoe	vraagt naar dingen die zich in de omgeving voordoen, roept ervaring op HOE-vragen zetten antwoorden in een verband. Je kunt actief met de uitkomst aan de gang.
Wie	vraagt naar personen
Wat	vraagt naar dingen, ‘wat bedoel je’
Welke	vraagt naar ‘wat voor een’
Waar	vraagt naar plaats
Wanneer	vraagt naar moment, tijd, datum
Waarom	vraagt om te verantwoorden
TIP!!!!	Vermijd WAAROM-vragen, dan volgt meestal DAAROM. Je raakt snel in discussie

Coachingsvragen

Hieronder worden open coachingsvragen aangereikt.

Actievragen	▪ Wat ga je doen? ▪ Welke obstakels kun je tegen komen? ▪ Hoe ga je die aanpakken? ▪ Wie moet je informeren voer je actie? ▪ Welke ondersteuning heb je nodig? ▪ Hoe ga je die mobiliseren? ▪ Wanneer ga je die mobiliseren? ▪ Wanneer ga je actie ondernemen?
Doelvragen	▪ Wat wil je bereikt hebben aan het eind van dit gesprek? ▪ Wat wil je op lange termijn bereiken? ▪ Welk idee wil je gaan realiseren? ▪ Hoe weet je dat je het bereikt hebt? ▪ Hoe ga je meten dat je het doel bereikt hebt? ▪ Hoe ziet de situatie eruit als je het probleem hebt opgelost? ▪ Hoe uitdagend is het doel voor jezelf? ▪ Hoe realistisch is je doel? ▪ Heb je voldoende tijd, energie, middelen om het te realiseren? ▪ Wanneer wil je het idee gerealiseerd hebben? Of je vraagstuk hebben opgelost?
Realiteitsvragen	▪ Wat gebeurt er nu? ▪ Wat heb je tot nu toe gedaan? ▪ Wat was daarvan het resultaat? ▪ Wie zijn er nog meer bij betrokken behalve jij zelf? ▪ Wie is verantwoordelijk?

	▪ Wat gebeurt er met jou als dingen verkeerd gaan? Wat gebeurt er met anderen die direct betrokken zijn? ▪ Wat gebeurt er met jou als dingen goed gaan? Wat gebeurt er met anderen die direct betrokken zijn? ▪ Wat zijn de belangrijkste obstakels onderweg? ▪ Waar ben je onzeker over? ▪ Waar twijfel je beslist niet aan?
Optievragen	▪ Wat zou je willen? ▪ Wat voor mogelijkheden zie je? ▪ Wat zijn de voors en tegens daarvan? ▪ Wie zou je nog kunnen helpen met opties? ▪ Welke sleutelfiguren zijn bepalend voor slagen of falen? ▪ Welke alternatieven brengen het eindresultaat het meest dichtbij?

Uitgelicht!

Een dialoog is volgens Nixon (2000) een gesprek dat uitgaat van wederkerigheid en gezamenlijkheid. Dialoog heeft de potentie verandering te brengen in de betekenis van wat wordt gezegd en gedacht en kan daardoor in de groep, de organisatie en de samenleving een transformatie teweeg brengen. De relatie tussen het individu en het collectief is wederkerig en komt via praten tot stand.

Waar toe dient de dialoog, visies

Het is de moeite waard na te denken over de vraag waar dialoog voor kan dienen.

Argyris (1992) definieerde het doel van de dialoog als het ontdekken van de onopzettelijke persoonlijke organisatiefouten die het leren beperken. Mezirow (1990) geeft als doel aan: mensen te verlossen van hun eigen ongetoetste veronderstellingen die hun ontwikkeling beperken. Bohm (1985) stond een gemeenschappelijke betekenis voor ogen, iets wat mensen zijn inziens konden bereiken door af te rekenen met oude 'programma's' en denkwijzen. Freire (1984) ten slotte zag als doel, de wereld te transformeren door haar te doorgronden en te herscheppen. Al deze visies behelzen de intentie het onbewuste naar boven te halen. Deelnemers aan de dialoog worden zich bewust van het paradigma dat zij inbrengen ofwel waarin zij zijn ingebed.

De deelnemers aan de dialoog worden in de gelegenheid gesteld veronderstellingen tegen het licht te houden en er een nieuwe gemeenschappelijke betekenis mee te construeren die getoetst is aan hun redeneringen.

Waardering voor de inhoud van de dialoog

De dialoog is niet nieuw. We kennen allemaal situaties waarin we een fijn gesprek hadden met een bepaalde persoon. Tijdens dit soort gesprekken spant elk van beide personen zich in om het gezichtspunt van de ander te vatten, omdat hij of zij voelt dat de ander er niet zozeer op uit is een oordeel te vellen, maar meer probeert de wereld te zien door de ogen van de ander. Elk van beide ervaart dat zijn denken serieus wordt gesteund.

Mensen waarderen doorgaans de inhoud van de dialoog, omdat zij inzien dat zij erdoor zijn gegroeid en veranderd.

Verskil tussen dialoog en discussie

Dat maakt dat dialoog een waardevolle gespreksmethode is. In tegenstelling tot discussie dat heel andere vaardigheden vraagt en andere emoties te weeg brengt.

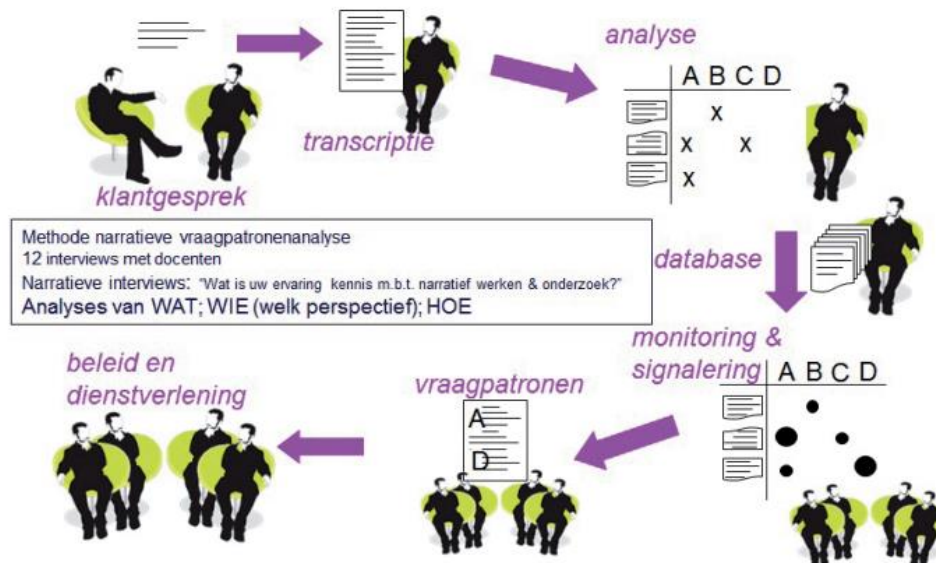
Het verschil brengen tussen dialoog en discussie brengen we hierna in beeld. Aan de hand van de verschillen kun je bij jezelf nagaan of je een dialoog of discussie type bent. Ben je het type van 'ja, het kan wel als...', dan is de dialoog jouw favoriet. Zeg jij vaak 'ja, maar...' of 'het kan niet want...' of 'ik vind dat...' dan ben je een discussie type.

In de relatie cliënt – professional komen beide personen het meest tot hun recht in de dialoog.

Dialogoog	Discussie
Het kan wel als....	Het kan niet want....
• Tweegesprek • Onderzoeken van de vraag achter de vraag • Vragen en doorvragen • Van de ander iets willen weten • Aanvullen i.p.v. invullen • Nieuwe kennis opdoen • De kwaliteit/kennis van je collega wordt zichtbaar	• Ja maar • Ik vind dat..... • Eigen mening opdringen • Deponeren van je mening • Gelijk willen hebben • Vasthouden aan eigen visies (patronen) • Bestaande kennis handhaven • In de verdediging schieten, er komt geen kennis vrij

(Wmo-werkplaats, 2015)

Bijlage 2: Uitwerking narratief onderzoek



Figuur 1: Overzicht onderzoek (Jansen, 2010).

Stap 1. Onderzoeksvraag

Elk onderzoek start met een probleem of een vraag. Deze vraag kan gegeven worden vanuit instelling of marktpartij. Daarnaast kan die ontstaan door een probleem dat je zelf signaleert in de praktijk of in de (vak)literatuur.

Stap 2. Onderzoekopzet

Als de onderzoeksvraag helder is, maak je een praktische onderzoekopzet, waarbij je kiest voor bepaalde methode. Daarnaast werk je de probleemstelling uit in een doelstelling, vraagstelling en deelvragen (Van der Donk & Van Lanen, 2011).

Stap 3. Interviews afnemen

Als de onderzoeksvraag en de methoden helder zijn kunnen de interviews geregeld worden. Je start met het selecteren van mogelijke respondenten. Dit gebeurt met een zogenaamde doelgerichte selectie (Boeijs, 2005), dat wil zeggen dat de diverse uitingsvormen van een verschijnsel in een onderzoeksgroep gerepresenteerd worden. Je kiest bijvoorbeeld voor een verdeling van mannen en vrouwen of voor een verspreiding over verschillende leeftijden. Bij een narratief onderzoek wordt er gekozen voor open interviews. Bij open interviews zal de interviewer vooral luisteren en de respondent uitnodigen en stimuleren om zijn of haar verhaal te doen, om op deze manier zoveel mogelijk informatie te verkrijgen. Deze interviews zijn semi gestructureerd, hiervoor wordt een interview guide gemaakt met hierin het doel, de aanleiding en de opbouw van het interview. Daarnaast bevat de guide een aantal vragen die als handleiding dienen tijdens het gesprek, dit zijn brede open, vragen die het gesprek zo min mogelijk sturen (Van Biene et al., 2008).

Stap 4. Verwerken van Data

Alle interviews worden na goedkeuring van de respondent opgenomen op band. Je neemt de interviews op om ze daarna letterlijk uit te typen (verbatim transcript) inclusief alle aarzelingen, zelfcorrecties, verhaspelingen en emoties. Vervolgens wordt het transcript voorgelegd aan de respondenten. Zij kunnen dan eventuele onjuistheden of aanvullingen doorgeven, dit wordt ook wel memberchecks genoemd (Boeije, 2005). Deze verwerk je vervolgens in het transcript. Als de interviews volledig uitgewerkt zijn, kunnen ze gefragmenteerd worden. Dit betekent dat je het transcript per onderwerp in fragmenten verdeelt. Elke keer wanneer er een nieuw onderwerp aangesneden wordt, maak je er een nieuw fragment van (Van Biene et al., 2008).

Stap 5. Coderen

Als de interviews gefragmenteerd zijn kunnen ze gecodeerd worden. Dit coderen gebeurt om in kaart te brengen over wat, over wie en hoe (op welke manier) er gesproken is (Van Biene et al., 2008). De codes worden van tevoren vastgesteld. Dit kan gebeuren door middel van open coderen. Dat wil zeggen dat je een aantal interviews leest en bekijkt waar het over gaat. De codes dienen breed genoeg te zijn om het onderzoek niet te beperken en niet te vroeg te kaderen. In andere gevallen zijn de codes vooraf opgesteld. Het lectoraat heeft een standaard codeerformat dat vaak (in aangepaste vorm) gebruikt wordt, zie de CD-ROM.

Categorieën van het WAT

Deze categorieën hebben betrekking op de samenstelling van de verhaalwereld, de gebeurtenissen, de mensen, de ervaringen van mensen en de relatie hiertussen. Bij de categorieën van het 'wat' gaat het kort gezegd over: waar gaat de opmerking van de respondent over (Van Biene et al., 2008).

Categorieën van het WIE

De categorieën van het 'wie' worden onderscheiden vanuit welk perspectief het 'wat' moet worden geïnterpreteerd. In de narratieven vindt een afwisseling plaats tussen de primaire woordvoerder en de secundaire woordvoerder. Dit zorgt voor een gemengde taalsituatie. Hierdoor ontstaan verschillende taalniveaus aangeduid met de termen 'intern' en 'extern'. De interne verteller praat over zichzelf en is actor in zijn eigen verhaal. De externe verteller spreekt namens iemand anders of een bredere groep mensen bijvoorbeeld het gezin of de buurt. Binnen de codes is dit vertaald naar 'eigen', 'naasten' en 'derden' (Van Biene et al., 2008).

Categorieën van het HOE

Voor de analyse van het 'hoe' is van belang op welke wijze iemand een uitspraak doet. Dit kan zowel gaan over de mening van de respondent over het 'wat', maar ook over de wijze waarop de taal vorm gegeven wordt in termen van stijlfiguren en idioom. Denk hierbij aan positief/negatief, vraag/aanbod of probleem/oplossing. Dit zijn zogeheten dichotome paren, maar dit sluit evenwel niet uit dat beide termen van een paar tegelijk van toepassing zijn op een narratief (Van Biene et al., 2008).

Bij het coderen is het zeer van belang dat de teamleden in gesprek gaan over de interpretaties van de verschillende codes. Hiervoor is aan te bevelen dat ieder team lid eerst een vijftal fragmenten leest en codeert en dat er met de groep over gesproken wordt. Door deze discussie aan te gaan worden de interpretaties op gelijk niveau getild (alle onderzoekers verstaan hetzelfde onder de codes). Op deze manier wordt de validiteit zoveel mogelijk gewaarborgd en komen er met het analyseren de juiste fragmenten naar boven.

Stap 6. Analyseren

Nadat alle fragmenten gecodeerd zijn, kunnen er vragen gesteld worden aan de data. Deze vragen zijn afgeleid van de deelvragen die samen leiden tot het beantwoorden van de hoofdvraag. De onderzoekers bekijken per deelvraag welke codes van dienst zijn bij het beantwoorden. De codes die nodig zijn vormen als ware een formule. Door per vraag de formule met behulp van filters aan te zetten krijg je de narratieven naar boven die behoren bij de deelvraag. Bij het maken van de formule worden er per categorie van het wie, wat en hoe codes toegevoegd. Hierbij moet je in gedachte houden dat er niet te veel codes gebruikt worden, anders selecteer je te veel fragmenten. Bij de codes kan er gemakkelijk gewerkt worden met tegenstellingen bijv. eigen versus naasten. Op deze manier kun je het 'eigen' perspectief contrasteren met het perspectief vanuit 'naasten', terwijl de rest van de codes gelijk blijven.

Als de narratieven per deelvraag bekend zijn, kunnen deze geanalyseerd gaan worden aan de hand van de volgende stappen:

- Lees de narratieven.
- Noteer per narratief op associatieve wijze wat je hierbij opvalt.
- Markeer de narratieven die je sprekend vindt.
- Als je alle narratieven van de deelvraag bestudeerd hebt, schrijf je in een aantal zinnen een samenvatting van je bevindingen. Daaronder kun je de citaten zetten die echt opvallend of sprekend waren.

Stap 7. Vraagpatronen ontdekken

Als dit gebeurd is, bespreek je met de groep alle deelvragen en brainstorm je over wat nu opvallend of bijzonder was en welke patronen jullie opvielen. Denk hierbij aan gemeenschappelijke kenmerken, terugkerende structuren en culturele conventies (Van Biene et al., 2008). Een persoon noteert deze bijeenkomst. Dit vormt dan de input voor de vraagpatronen.

Als de thema's bekend zijn wordt er een behoefte logica opgesteld. Hierbij wordt er voor de logica's gekeken naar wat de respondenten eisen, willen, nodig hebben en kunnen bijdragen per thema. Geef iedere behoefte logica een pakkende titel, liefst op basis van een citaat of terugkerend patroon. Dit zijn dan de vraagpatronen die weer voorgelegd worden aan de respondenten tijdens de transdisciplinaire bijeenkomst.

Stap 8. Transdisciplinaire bijeenkomst

Om de validiteit van de vraagpatronen te verhogen, worden de respondenten uitgenodigd voor een transdisciplinaire bijeenkomst. Hier worden de vraagpatronen gepresenteerd en wordt er aan de respondenten gevraagd of ze dit erkennen en onderkennen. Daarnaast wordt er in subgroepen per vraagpatroon bekeken welk initiatief hieruit volgt en wat de bijdragen kunnen zijn van verschillende partijen, en welke acties hieruit voortkomen. Na deze bijeenkomst kunnen de conclusies definitief geschreven worden en gebruikt worden voor het ontwikkelen van een product, het uitzetten van acties of interventies.

(Bobbink et al., 2012)

Bijlage 3: Brief aan medewerkers sociaal wijkteam Nijmegen

Beste wijkteamleden, leercoaches en facilitators,

De Wmo werkplaats Nijmegen heeft zich de afgelopen zes jaar bezig gehouden met het opzetten van leernetwerken in de gemeente Nijmegen en omstreken. Meer specifiek heeft facilitering van de leerprocessen van sociale wijkteams plaatsgevonden. Hierbij is gebruik gemaakt van subsidie van het Ministerie van VWS. Jullie zijn allemaal betrokken bij de sociale wijkteams, als professional, als teamlid, als leercoach, facilitator of als betrokkene vanuit de gemeente, een welzijns- of zorgorganisatie.

Van het ministerie van VWS hebben de Wmo-werkplaatsen de opdracht gekregen met betrokkenen het leereffect van de gekozen aanpak te evalueren. Wij moeten ons met een zogenoemde zelfevaluatie en een stakeholdersonderzoek verantwoorden aan het Ministerie van VWS. De WMO werkplaats Nijmegen heeft besloten beide onderzoeken te combineren.

Daarom wordt u binnenkort op twee verschillende manieren benaderd:

Ten eerste worden - door een van de onderstaande studenten van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening - 20 personen die werken in of rondom sociale wijkteams benaderd voor een interview over het leren in sociaal wijkteams. Zij doen hun afstudeeronderzoek bij het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief, waarvan de Wmo werkplaats een onderdeel is. Zij richten zich op de wijkteams in Nijmegen. Wij hopen dat 20 personen tijd willen vrijmaken voor een open interview van ongeveer 1 uur, dat door de studenten wordt afgenomen. Jullie zitten als professionals midden in de praktijk van de sociale wijkteams en weten dus het beste hoe het er aan toe gaat.

Ten tweede krijgt u binnenkort een link toegestuurd voor een digitale vragenlijst. De vragenlijst gaat in op de verschillende aspecten van sociale wijkteams. We hopen dat u 10 minuten van uw tijd wilt besteden aan het invullen van de lijst.

Wij houden jullie uiteraard op de hoogte van het eind resultaat. Uit onderzoek van Movisie blijkt dat in 2014 69 % van alle gemeenten sociale wijkteams hebben geïnstalleerd. In 2015 loopt dit naar verwachting op naar 89%. Wij willen het ministerie van VWS graag van nieuwe relevante informatie voorzien, en jullie hulp is daarbij onmisbaar! Indien u inhoudelijke vragen heeft over het onderzoek, kunt u contact opnemen met Gideon Visser (gideon.visser@han.nl 0633722783). Hij is tevens de onderzoeksbegeleider.

Met vriendelijke groeten,

Manon van Heeswijk, Nicole Karcz, Femke Wittenaar & Jeanine Velders (Studentonderzoekers MWD)

In opdracht van dr. Martha van Biene MEd & Gideon Visser MSc

Bijlage 4: Interviewguide(s)

Interviewguide wijkteamleden

Onderdeel	WIJKTEAMLEDEN	
Intro	We zijn blij dat u tijd vrij heeft gemaakt om deel te nemen aan dit gesprek. We hebben u gevraagd deel te nemen aan dit interview omdat we onderzoek doen naar de implementatie van het actieleren binnen de sociale wijkteams.	
Doel van het onderzoek	We willen u graag interviewen over het leren en ontwikkelen van de sociale wijkteams. Ons onderzoek richt zich op hoe teams leren met de werkvorm actie-leren. In dit interview gaan we het hebben over de transitie in het sociaal domein, het proces van actieleren en het werken in netwerken. Heeft u hier nog vragen over? <i>Thema's</i> • <i>Transitie in het sociaal domein</i> • <i>Proces van actieleren</i> • <i>Het werken in netwerken</i>	
Anonimiteit	Bij het uitwerken van de gegevens wordt uw naam niet genoemd. Op die manier is uw verhaal volledig anoniem. De dingen die u ons vertelt, zullen alleen voor dit onderzoek gebruikt worden. De uitkomsten van dit onderzoek zullen niet worden doorgespeeld naar uw teamleider.	
Afbreken gesprek	Wanneer u tijdens het gesprek niet meer verder wilt, dan kunt u dit aangeven. Wij kunnen dan een pauze nemen of stoppen met het gesprek.	
Opnemen gesprek	Wij hebben een recorder meegenomen voor het opnemen van het gesprek. Dit zorgt er voor dat wij tijdens het gesprek niet hoeven te schrijven. Het zal later worden uitgeschreven. De geluidsbestanden worden na afloop van het onderzoek verwijderd. Vanuit de wet is voorgeschreven dat we uw toestemming moeten vragen als we gebruik willen maken van een recorder. Daarom vraag ik u zo meteen, als de band loopt, of u toestemming geeft dat dit gesprek wordt opgenomen op band. *Recorder aan: Vindt u het goed dat dit gesprek wordt opgenomen op band?	
Interviewvragen	Vragen:	Doorvraagvragen
Introductievragen	– Op welke wijze bent u betrokken bij het sociale wijkteam? <i>Doorvraagvraag:</i> -Kunt u vertellen hoe voor u een doorsnee werkdag binnen het sociale wijkteam eruit ziet? <i>Doorvraagvraag:</i> - Wat voor een werkzaamheden verricht u m.b.t. de sociale wijkteams?	-Kunt u daar iets meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat moet er gebeuren om dit mogelijk te maken? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
De transitie in het sociaal domein (draagt actie leren daadwerkelijk bij aan de transitie, wat levert het op)	– Hoe ervaart u de transitie in het sociaal domein ? 1. <i>AWBZ naar WMO</i> 2. <i>Jeugdwet/passend onderwijs</i> 3. <i>Participatiewet</i>	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert?

	4. <i>Wet (hervorming) langdurige zorg</i> • Wat is uw rol in deze transitie? • Wat gaat er goed? • Wat gaat er niet goed? • Hoe ervaart u het dialogisch werken binnen het sociale wijkteam? • Wat levert de nieuwe manier van werken op als het gaat om het 'kantelen'/ het 'nieuwe werken'? • Hoe ervaart u de nieuwe manier van werken binnen het sociale wijkteam? • Wat levert de nieuwe manier van werken voor u op gericht op de veranderingen in het sociaal domein?	-Wat niet prettig/fijn/positief is, hoe zou dat kunnen veranderen zodat het wel prettig/fijn/positief wordt? -Is deze situatie in de loop van de jaren veranderd? -Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Interviewvragen	Vragen:	Doorvraagvragen
Het proces van actie-leren	• Wat zijn uw ervaringen met actie leren in het sociale wijkteam? • Hoe ervaart u de bijdrage van leercoaches/facilitators aan het leerproces van het wijkteam? • In hoeverre werkt actie-leren voor u? • Wat zijn de werkzame factoren binnen het actie-leren volgens u? • Wat zijn uw ervaringen met de facilitator(en/of leer coaches) binnen het wijkteam waarin u werkzaam bent? • In hoeverre draagt hij/zij bij aan het proces? • Stel dat actie-leren opnieuw georganiseerd moet worden, wat zou u dan willen veranderen?	-Kunt u daar iets meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat vindt u prettig/fijn/positief aan de zorg? -Wat niet prettig/fijn/positief is, hoe zou dat kunnen veranderen zodat het wel prettig/fijn/positief wordt? -Wat wilt u de organisaties meegeven, zodat zij u of uw buurtgenoten beter kunnen helpen? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Het werken in netwerken	- Wat levert de samenwerking met de verschillende netwerkpartners op? - Hoe ervaart u die samenwerking met de netwerkpartners? – Op welke manier versterken jullie elkaar (wijkteamleden) in het werken in netwerken? Wat is het voordeel? Wat is	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Hoe zou uw netwerk u beter kunnen helpen? -Wat heeft u nodig om zelf anderen te kunnen ondersteunen?

	het voordeel voor de burger? - Wat leveren deze netwerken voor u op? Kunt u een voorbeeld noemen? - Wat zou u graag anders willen zien met betrekking tot het gebruik van netwerken? - In hoeverre draagt het bij aan transitie en het actie leren?	<i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Afsluitende vraag	– Tot zover onze interviewvragen. Is er misschien nog iets wat u zou willen vertellen?	<i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?

Interviewgide Leercoaches

Onderdeel	LEERCOACHES	
Intro	We zijn blij dat u tijd vrij heeft gemaakt om deel te nemen aan dit gesprek. Als het goed is heeft u een email ontvangen over waar we het vandaag over gaan hebben en wat we met de resultaten gaan doen. Klopt dat?	
Doel van het onderzoek	We willen u graag interviewen over het leren in een sociaal wijkteam. Ons onderzoek richt zich op het actie-leren in en rondom de sociale wijkteams. In dit interview gaan we het hebben over de transitie in het sociaal domein, het proces van actieleren en het werken in netwerken. Heeft u hier nog vragen over? <i>Doel onderzoek plus thema's</i> • Transitie in het sociaal domein • Proces van actieleren • Werken in netwerken	
Anonimiteit	Bij het uitwerken van de gegevens wordt uw naam niet genoemd. Op die manier is uw verhaal volledig anoniem. De dingen die u ons vertelt, zullen alleen voor dit onderzoek gebruikt worden. De uitkomsten van dit onderzoek zullen niet worden doorspeeld naar uw teamleider.	
Afbreken gesprek	Wanneer u tijdens het gesprek niet meer verder wilt, dan kunt u dit aangeven. Wij kunnen dan een pauze nemen of stoppen met het gesprek.	
Opnemen gesprek	Wij hebben een recorder meegenomen voor het opnemen van het gesprek. Dit zorgt er voor dat wij tijdens het gesprek niet hoeven te schrijven. Het zal later worden uitgeschreven. De geluidsbestanden worden na afloop van het onderzoek verwijderd? Vanuit de wet is voorgeschreven dat we uw toestemming moeten vragen als we gebruik willen maken van een recorder. Daarom vraag ik u zo meteen, als de band loopt, of u toestemming geeft dat dit gesprek wordt opgenomen op band. *Recorder aan Vindt u het goed dat dit gesprek wordt opgenomen op band?	
Interviewvragen	Vragen:	Doorvraagvragen
Introductievragen	– Op welke wijze bent u betrokken bij het sociale wijkteam? <i>Doorvraagvraag:</i> -Kunt u vertellen hoe voor u een doorsnee werkdag binnen het sociale wijkteam eruit ziet? <i>Doorvraagvraag:</i> - Wat voor een werkzaamheden verricht u m.b.t. de sociale wijkteams?	-Kunt u daar iets meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat moet er gebeuren om dit mogelijk te maken? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
De transitie in het sociaal domein	Hoe ervaart u de transitie in het sociaal domein ? 1. Van AWBZ naar WMO 2. Jeugdwet / Passend onderwijs 3. Participatiewet 4. Wet (hervorming) langdurige Zorg • Wat is uw rol in deze transitie?	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat niet prettig/fijn/positief is, hoe zou dat kunnen veranderen zodat het wel prettig/fijn/positief wordt? -Is deze situatie in de loop van de

	• Wat gaat er goed? • Wat gaat er niet goed? • Hoe ervaart u het dialogisch werken binnen de sociale wijkteams? • Hoe ervaart u de nieuwe manier van werken binnen het sociale wijkteam? • Wat levert de nieuwe manier van werken op als het gaat om het kantelen/het nieuwe werken?	jaren veranderd? -Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Interviewvragen	Vragen:	Doorvraagvragen
Het proces van actie-leren	• Wat zijn uw ervaringen met actie leren in het sociale wijkteam? • In hoeverre werkt actie-leren voor u? • Wat zijn de werkzame factoren binnen het actie-leren volgens u? • Wat is het effect van actieleren voor de burger? • Hoe ervaart u de bijdrage van facilitators aan het leerproces van het wijkteam? • In hoeverre draagt hij/zij bij aan het proces? • Stel dat actie-leren opnieuw georganiseerd moet worden, wat zou u dan willen veranderen? • Welke competenties heeft u ontwikkeld nu u leercoach bent? <i>Waar zet u die nog meer in, in uw werkomgeving?</i>	-Kunt u daar iets meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat vindt u prettig/fijn/positief aan de zorg? -Wat niet prettig/fijn/positief is, hoe zou dat kunnen veranderen zodat het wel prettig/fijn/positief wordt? -Wat wilt u de organisaties meegeven, zodat zij u of uw buurtgenoten beter kunnen helpen? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Het werken in netwerken	- Wat levert de samenwerking met de verschillende netwerkpartners op? - Hoe ervaart u die samenwerking met je netwerkpartners? – Op welke manier versterken jullie elkaar in het werken in netwerken? – Wat is het voordeel? En voor de burger? - Wat leveren deze netwerken voor u op? Kunt u een voorbeeld noemen? - Wat zou u graag anders willen zien met betrekking tot het gebruik van netwerken?	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Hoe zou uw netwerk u beter kunnen helpen? -Wat heeft u nodig om zelf anderen te kunnen ondersteunen? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?

	- In hoeverre draagt het bij aan transitie en het actie leren?	
Afsluitende vraag	– Tot zover onze interviewvragen. Is er misschien nog iets wat u zou willen vertellen?	<i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?

Interviewgide facilitator(s)

Onderdeel	FACILITATORS	
Intro	We zijn blij dat u tijd vrij heeft gemaakt om deel te nemen aan dit gesprek. Als het goed is heeft u een email ontvangen over waar we het vandaag over gaan hebben en wat we met de resultaten gaan doen. Klopt dat?	
Doel van het onderzoek	We willen u graag interviewen over het leren in een sociaal wijkteam. Ons onderzoek richt zich op het actie-leren in en rondom de sociale wijkteams. In dit interview gaan we het hebben over de transitie in het sociaal domein, het proces van actieleren en het werken in netwerken. Heeft u hier nog vragen over? <i>Doel onderzoek plus thema's</i> • Transitie in het sociaal domein • Proces van actieleren • Het werken in netwerken	
Anonimiteit	Bij het uitwerken van de gegevens wordt uw naam niet genoemd. Op die manier is uw verhaal volledig anoniem. De dingen die u ons vertelt, zullen alleen voor dit onderzoek gebruikt worden. De uitkomsten van dit onderzoek zullen niet worden doorgespeeld naar uw teamleider.	
Afbreken gesprek	Wanneer u tijdens het gesprek niet meer verder wilt, dan kunt u dit aangeven. Wij kunnen dan een pauze nemen of stoppen met het gesprek.	
Opnemen gesprek	Wij hebben een recorder meegenomen voor het opnemen van het gesprek. Dit zorgt er voor dat wij tijdens het gesprek niet hoeven te schrijven. Het zal later worden uitgeschreven. De geluidsbestanden worden na afloop van het onderzoek verwijderd? Vanuit de wet is voorgeschreven dat we uw toestemming moeten vragen als we gebruik willen maken van een recorder. Daarom vraag ik u zo meteen, als de band loopt, of u toestemming geeft dat dit gesprek wordt opgenomen op band. *Recorder aan Vindt u het goed dat dit gesprek wordt opgenomen op band?	
Interviewvragen	Vragen:	Doorvraagvragen
Introductievragen	– Op welke wijze bent u betrokken bij het sociale wijkteam? <i>Doorvraagvraag:</i> -Kunt u vertellen hoe volgens u een doorsnee werkdag binnen het sociale wijkteam eruit ziet? <i>Doorvraagvraag:</i> - Wat voor een werkzaamheden verricht u m.b.t. de sociale wijkteams?	-Kunt u daar iets meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat moet er gebeuren om dit mogelijk te maken? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
De transitie in het sociaal domein	Hoe ervaart u de transitie in het sociaal domein ? 5. Van AWBZ naar WMO 6. Jeugdwet / Passend onderwijs 7. Participatiewet 8. Wet (hervorming) langdurige Zorg • Wat is uw rol in deze transitie?	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat niet prettig/fijn/positief is, hoe zou dat kunnen veranderen zodat het wel prettig/fijn/positief wordt? -Is deze situatie in de loop van de jaren veranderd?

	- In hoeverre heeft u hiermee te maken gehad? <i>Doelvraagvragen:</i> - Wat gaat er goed? - Wat gaat er niet goed? - Hoe ervaart u de nieuwe manier van werken binnen het sociale wijkteam? - Wat levert de nieuwe manier van werken voor u op gericht op de veranderingen in het sociaal domein	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Interviewvragen	Vragen:	Doelvraagvragen
Het proces van actie-leren	- Hoe heeft u het leertraject tot facilitator ervaren? - Wat zijn uw ervaringen met actie leren in het sociale wijkteam? - In hoeverre werkt actie-leren voor u? - Welke bijdrage levert u aan het leerproces van de sociale wijkteams? - Wat is volgens u de essentie van het coachen van een leerproces in een sociaal wijkteam? - Wat zijn de werkzame factoren binnen het actie-leren volgens u? - Wat zijn u ervaringen met de wijkteamleden(en/of leercoaches) binnen het wijkteam waarin u werkzaam bent? - In hoeverre dragen zij bij aan het proces? - Stel dat actie-leren opnieuw georganiseerd moet worden, wat zou u dan willen veranderen?	-Kunt u daar iets meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat vindt u prettig/fijn/positief aan de zorg? -Wat niet prettig/fijn/positief is, hoe zou dat kunnen veranderen zodat het wel prettig/fijn/positief wordt? -Wat wilt u de organisaties meegeven, zodat zij u of uw buurtgenoten beter kunnen helpen? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Het werken in netwerken	- Wat levert de samenwerking met de facilitators uit de verschillende organisaties voor u op? - Hoe ervaart u die samenwerking met uw netwerkpartners? - Wat leveren deze netwerken voor u op? Kunt u een voorbeeld noemen?	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Hoe zou uw netwerk u beter kunnen helpen? -Wat heeft u nodig om zelf anderen te kunnen ondersteunen? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ...

	• Wat zou u graag anders willen zien met betrekking tot het gebruik van netwerken? • <i>Doelvraagvragen:</i> Zou dit verder uitgebreid kunnen/moeten worden? En welke netwerkpartners zou u graag willen toevoegen? • In hoeverre draagt het gebruik van verschillende netwerken bij aan transitie en het actie leren?	-Belangrijk is voor u?
Afsluitende vraag	– Tot zover onze interviewvragen. Is er misschien nog iets wat u zou willen vertellen? - Verwondervraag: Wat zou u het liefst opheffen? Als u het voor het zeggen had, waar zou u dan onmiddellijk mee stoppen? Wat is volgens u de kans voor de burgers in deze hervorming?	<i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?

Interviewgide manager(s)/bestuursleden

Onderdeel	MANAGERS	
Intro	We zijn blij dat u tijd vrij heeft gemaakt om deel te nemen aan dit gesprek. Terugkijken en vooruit kijken op de activiteiten die u heeft gedaan of nog doet met de WMO-werkplaats Nijmegen	
Doel van het onderzoek	We willen u graag interviewen, dit zal ongeveer een uur in beslag nemen. Tijdens het interview willen wij het hebben over de transitie en de transformatie van het sociale domein, sociale wijkteams, het actie-leren en het werken in netwerken. Heeft u hier nog vragen over? <i>Doel onderzoek plus thema's</i> • <i>Transitie in het sociaal domein</i> • <i>Proces van actieleren</i> • <i>Het werken in netwerken</i>	
Anonimiteit	Bij het uitwerken van de gegevens wordt uw naam niet genoemd. Op die manier is uw verhaal volledig anoniem. De dingen die u ons vertelt, zullen alleen voor dit onderzoek gebruikt worden.	
Afbreken gesprek	Wanneer u tijdens het gesprek niet meer verder wilt, dan kunt u dit aangeven. Wij kunnen dan een pauze nemen of stoppen met het gesprek.	
Opnemen gesprek	Wij hebben een recorder meegenomen voor het opnemen van het gesprek. Dit zorgt er voor dat wij tijdens het gesprek niet hoeven te schrijven. Het zal later worden uitgeschreven. De geluidsbestanden worden na afloop van het onderzoek verwijderd. Vanuit de wet is voorgeschreven dat we uw toestemming moeten vragen als we gebruik willen maken van een recorder. Daarom vraag ik u zo meteen, als de band loopt, of u toestemming geeft dat dit gesprek wordt opgenomen op band. *Recorder aan Vindt u het goed dat dit gesprek wordt opgenomen op band?	
Interviewvragen	Vragen:	Doorvraagvragen
Introductievragen	-Op welke wijze bent u betrokken bij de WMO-werkplaats? (specifiek het sociale wijkteam) <i>Doorvraagvraag:</i> -Op welke wijze faciliteert u de sociale wijkteams? (welke voorwaarden schept u om sociale wijkteamleden te begeleiden?)	-Kunt u daar iets meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat moet er gebeuren om dit mogelijk te maken? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
De transitie in het sociaal domein	- Hoe ervaart u de transitie in het sociale domein? -<i>AWBZ naar WMO</i> -<i>Jeugdwet/passend onderwijs</i> -<i>Participatiewet</i> -<i>Wet (hervorming) langdurige zorg</i> - Wat is uw rol in deze transitie? - In hoeverre heeft u hiermee te maken? - In hoeverre is er sprake van een nieuwe manier van werken binnen de sociale wijkteams?	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat niet prettig/fijn/positief is, hoe zou dat kunnen veranderen zodat het wel prettig/fijn/positief wordt? -Is deze situatie in de loop van de jaren veranderd? -Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? <i>Afsluitende vraag:</i>

	- Wat zijn de effecten voor de burger? - Wat gaat er goed? - Wat gaat er niet goed? - Wat zou u verandert willen zien? - Wat moet er nog gebeuren? - Wat vindt u tot nu toe de meest geslaagde aanpak als het gaat om de hervormingen? - Wat ziet u in de praktijk terug van het principe: 'eerst arrangeren dan indiceren?' (eerst burger betrekken, dan pas professioneel netwerk) <i>Out of the box vraag:</i> – Als u de transities mocht bepalen, wat zou u dan het liefst als eerste aanpakken/veranderen?	-Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Interviewvragen	Vragen	Doorvraagvragen
Het proces van actie-leren	- In hoeverre heeft u te maken met actie-leren? – Wat is voor u het belang dat sociale wijkteams lerende teams worden? - Welke effecten neemt u waar door het gebruik van de methode 'actie-leren'? - In welke mate beïnvloedt het actie-leren uw werktaken? - Wat zijn uw ervaringen met het actie-leren in het sociale wijkteam? - Wat zijn volgens u de werkzame factoren van het actie-leren? -Stel dat actie-leren opnieuw georganiseerd moet worden, wat zou u dan willen veranderen? – Waaraan ziet u dat professionals en burgers samenwerken in de wijk? (frontlijnwerken) – Welke beleidsaanpassingen heeft u doorgevoerd die vanuit de swt's zijn ingebracht? (strategie-van-onder-op)	-Kunt u daar iets meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Wat vindt u prettig/fijn/positief aan de zorg? -Wat niet prettig/fijn/positief is, hoe zou dat kunnen veranderen zodat het wel prettig/fijn/positief wordt? -Wat wilt u de organisaties meegeven, zodat zij u of uw buurtgenoten beter kunnen helpen? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?
Het werken in netwerken	- Hoe verloopt de samenwerking van de sociale wijkteams met netwerkpartners? - Wat levert deze samenwerking met netwerkpartners op? - Welke verbeterpunten zijn er? - Hoe draagt de samenwerking met netwerkpartners bij aan actie-leren?	-Kunt u daar wat meer over vertellen? -Kunt u een voorbeeld geven dat dit illustreert? -Hoe zou uw netwerk u beter kunnen helpen? -Wat heeft u nodig om zelf anderen te kunnen ondersteunen? <i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?

	- Hoe draagt de samenwerking met netwerkpartners bij aan de transitie/transformatie? -Wat is volgens u het voordeel voor de burger als SWTers werken in netwerken?	-U noemde eerder (onderdeel 1). Hoe zou u anderen hiermee kunnen helpen?
Afsluitende vraag	– Welke bijzondere verhalen zijn u bijgebleven als het gaat om grenservaringen van swt leden? (moeite als het gaat om: hoe ver moet ik gaan, wat is mijn handelingsbereik, wanneer verwijs ik door?) - Is er misschien nog iets anders wat u zou willen vertellen? Ik heb geen vragen meer.	<i>Afsluitende vraag:</i> -Begrijp ik het goed dat ... -Belangrijk is voor u?

Bijlage 5: Definities wat, wie en hoe

Categorieën van het WAT.

De categorieën geven aan binnen welk domein van de kwaliteit van leven het onderwerp van het narratief valt. In feite geeft deze categorie weer *waarover* de respondent spreekt.

WAT	Categorielabel	Omschrijving
1	Bereikbaarheid	Bereikbaarheid betreft de geografische ligging of afstand tot gebouwen, voorzieningen of activiteiten, evenals de vervoersmogelijkheden om hier te komen. Het gaat hier om <i>letterlijke</i> (fysieke) bereikbaarheid.
2	Sociale relaties	Sociale relaties betreft de sociale samenhang, controle, contacten, of mensen iets voor elkaar over hebben en vertrouwen tussen mensen binnen één huis (familie en vrienden), in een straat (buren) of een wijk (alle mensen met wie men een sociale relatie kan hebben). Tevens valt hieronder het 'gevoel' van mensen 'er bij te horen' of de aan- of afwezigheid van een sociaal netwerk. Alles wat tussen mensen gebeurt en als betekenisvol wordt gezien kan hier onder vallen.
3	Zelfredzaamheid	Zelfredzaamheid betreft de mate van (on-)afhankelijkheid van zorg, service, ondersteuning, begeleiding, of voorzieningen ten behoeve van beperkingen in het persoonlijke welbevinden. Bijvoorbeeld ondersteuning door mantelzorg, professionele zorg, een boodschappenservice, buurttaxi, strijkwasservice of een aanpassing van een woning of een rolstoel.
4	Financieel en materieel	Concrete of gevoelsmatige uitingen over de financiële en materiële situatie van de geïnterviewde of zijn/haar omgeving. Hieronder kunnen vallen inkomen, uitkeringen, subsidies, persoonsgebonden budget en materiële bezittingen.
5	Gemeenschapsactiviteiten	Gemeenschapsactiviteiten zijn alle (georganiseerde) activiteiten welke in een gemeenschap worden georganiseerd en waar mensen elkaar kunnen ontmoeten (Bingo, Kaarten, Fanfare, Volkstuin, activiteiten in een buurthuis, wandeltochten, etc.).

6	Zorg- en dienstverlening	Zorg- en dienstverlening gaan over diensten of producten die ingrijpen in aspecten van gezondheid en ziekte. Hieronder wordt verstaan lichamelijke zowel als geestelijke gezondheidszorg alsook aanverwante paramedische of alternatieve diensten (zoals bijv. homeopathie)
7	Autonomie	Autonomie heeft betrekking op de ervaren mogelijkheden van mensen om eigen beslissingen in vrijheid te kunnen nemen (keuzevrijheid, zelfbeschikking).
8	Biografische informatie	De respondent gaat in op biografische en persoonlijke informatie zoals leeftijd, aantal kinderen, achtergrondinformatie over het verleden, hoe lang in X woonachtig.
9	Actie eigenaar bepalen	Vaststellen wie wat gaat doen. Er voor zorgen dat er ook daadwerkelijk gehandeld wordt.
10	Actief leren	Leren door te doen. Nieuwe manier van werken direct in de praktijk toepassen
11	Actie-gericht coachen	Coachen van sociale wijkteams en de individuen in deze teams
12	Belemmerende factor	Een factor die belemmert, dat de doelen van actie-leren en/of de maatschappelijke opgave van sociale wijkteams bereikt worden.
13	Casus Leren	Werkvorm om samen in een wijkteam casussen te bespreken.
14	Dialogisch werken	Werkvorm die collectieve betekenisgeving en leren mogelijk maakt. Met elkaar in gesprek gaan, niet de discussie aangaan. (discussie versus dialoog)
15	Faciliteren	Het mogelijk maken van actieleren en andere randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor het functioneren van een individu, wijkteam, etc.(uitsplitsen in wie)
16	Opleiden	Vaardigheden die je nodig hebt om actie-leren te kunnen uitvoeren in de praktijk (opleiden facilitators en leercoaches).
17	Outcome	Geeft antwoord op de vraag: waartoe leidt het en wat levert het op. Het maatschappelijk effect van Actierleren in

18	Sociale Wijkteams	Sociale Wijkteams. Wat verandert er nou echt in de praktijk. Verder uit te splitsen naar wie. Dus combineren met code Eigen, Wijkteam etc.
19	Reflecteren	Manier om ervaringen te analyseren en te begrijpen om er zo betekenis aan te geven, met het doel om er van te leren.
20	Transitie sociaal domein	De maatschappelijke opgave van SWT's is om actief vorm te geven aan de transitie en transformatie van het sociale domein. Samen kantelen.
21	Verbeterpunt	Een concreet verbeterpunt met betrekking tot een bepaald thema of werkwijze.
22	Werken in netwerken	Wijkteamleden werken samen in een netwerk met verschillende partijen.
23	Werkzame factor	Een factor die zorgt dat de doelen van actieleren en de maatschappelijke opgave van Sociale wijkteams bereikt wordt.
24	Wet- en regelgeving	Regelgeving bevat directieve kaders, voor het correct implementeren of toepassen van wetgeving. In regelgeving stelt een regelgever uitvoeringskaders aan anderen.
25	Overig	Alles wat door de geïnterviewde gezegd wordt, wat niet geplaatst kan worden in de hierboven genoemde categorieën

Categorieën van het WIE.

Hierbij wordt onderscheiden vanuit welk perspectief het WAT moet worden geïnterpreteerd. De eerste drie rijen gaan over het ruimtelijk perspectief.

'Woning', 'straat' en 'wijk' en kunnen gezien worden als schaalniveaus, de nabijheid van waar de respondenten het over hebben. De laatste drie rijen gaan over de verteller en het vertelniveau. Door de inbedding van taaluitingen in narratieve teksten ontstaan verschillende vertelniveaus. De verteller haalt immers anderen aan, die op hun beurt weer een ander kunnen citeren. Daarnaast is de identiteit van degene die spreekt van belang. Er zijn vertellers die niet alleen als verteller optreden, maar tevens zelf deel uitmaken van het verhaal; dat is zeker bij narratieve interviews het geval. Dit onderscheid wordt aangegeven met de categorieën 'eigen', 'naasten' en 'veraf'.

WIE	Categorielabel	Omschrijving
1	Wijk	Wijk, omvat verscheidene straten ook op te vatten als buurt of complex
2	Eigen	De geïnterviewde spreekt over/namens zichzelf
3	Machthebber	De persoon van waaruit gesproken wordt heeft invloed over (zaken in) de eigen situatie
4	Onderdaan	De persoon van waaruit gesproken wordt heeft geen of weinig invloed over (zaken in) de eigen situatie
5	Helper	De persoon van waaruit gesproken wordt helpt of ondersteunt een ander
6	Tegenstander	De persoon van waaruit gesproken wordt werkt een ander tegen
7	Actief	De persoon van waaruit gesproken wordt neemt initiatief, komt in beweging of handelt
8	Passief	De persoon van waaruit gesproken wordt laat het initiatief bij anderen, staat stil of staat buiten de handeling
9	Actief	De persoon van waaruit gesproken wordt neemt initiatief, komt in beweging of handelt
10	Burger/cliënt/klant	De persoon waar het uiteindelijk om gaat.
11	Facilitator	Persoon die sociale wijkteams coacht en begeleidt in actieleren.
12	Management	Managementlaag boven de sociale wijkteams in verschillende organisaties
13	Professionals in netwerk	De geïnterviewde spreekt over/namens professionals buiten het wijkteam

14	Teamleider	Teamleider van een sociaal wijkteam
15	Wijkteam	De geïnterviewde spreekt over/namens het wijkteam waarin hij of zij zitting neemt.

Categorieën van het HOE

Voor de analyse van het HOE is van belang op welke wijze iemand een uitspraak doet. Het gaat hierbij om wat ook wel genoemd wordt de *focalisatie* van het narratief, of: hoe wordt de inhoud in beeld gebracht door de verteller? Dit kan zowel gaan over de mening van de respondent over het WAT, maar ook over de wijze waarop de taal vorm gegeven wordt in termen van stijlfiguren en idioom. Bij de eerste twee categorieën gaat het om positieve dan wel negatieve geladenheid of emoties, opgevat als positieve dan wel negatieve kwalificaties van het 'wat'. Bij de categorieën vraag vs aanbod, probleem vs oplossing, betrokken vs neutraal en conflict vs harmonie is bepalend hoe iemand het 'wat' ziet. Dit zijn zogeheten dichotome paren, maar dit sluit evenwel niet uit dat beide termen van een paar tegelijk van toepassing zijn op een narratief. De laatste vijf categorieën gaan in op de diverse stijlfiguren die mensen hanteren om hun verhaal kracht bij te zetten, en geven inzicht in het gebruik van de taal (dit is voornamelijk van belang omdat hier letterlijk iets anders wordt gezegd dan eigenlijk wordt bedoeld, zoals bij spot, bijv. "nou dat is lekker!") (Biene & Kwakernaak, 2015).

HOE	Categorielabel	Omschrijving
1	Positief	de geïnterviewde geeft een positieve kwalificatie over het 'wat', of is tevreden over de kwaliteit van het 'wat', vindt het 'wat' waardevol, is trots op het 'wat', heeft sympathie voor het 'wat'
2	Negatief	de geïnterviewde geeft een negatieve kwalificatie over het 'wat', of is niet tevreden over de kwaliteit van het 'wat', hecht geen waarde aan het 'wat', schaamt zich voor het 'wat', heeft een afkeer voor het 'wat'
3	Aanbod	de geïnterviewde biedt zelf het 'wat' aan, heeft iets bij te dragen
4	Vraag	de geïnterviewde heeft behoefte aan het 'wat' vraagt ernaar of ervaart het 'wat' als een gemis
5	Probleem	de geïnterviewde beschouwt het 'wat' als een probleem, of problematiseert een situatie
6	Oplossing	de geïnterviewde ziet het 'wat' als een oplossing, of oppert een oplossingsrichting
7	Betrokken	de geïnterviewde geeft blijk van persoonlijke of emotionele binding met het 'wat' (zowel positief als negatief)

8	Neutraal	de geïnterviewde geeft geen blijk van betrokkenheid danwel emotionele binding met het 'wat', spreekt op zakelijke wijze over het 'wat'
9	Conflict	de geïnterviewde spreekt over sterk tegengestelde standpunten of frictie tussen betrokken personen of gebeurtenissen
10	Harmonie	de geïnterviewde spreekt over met elkaar overeenstemmende standpunten of kwalificaties van personen of gebeurtenissen of is het met anderen eens
11	Beeldspraak	De geïnterviewde probeert zijn verhaal te verduidelijken door een vergelijking te maken met iets anders
12	Overdrijving	Om het verhaal kracht bij te zetten maakt de geïnterviewde gebruik van overdrijving
13	Cliché	De geïnterviewde gebruikt afgezaagde uitdrukkingen
14	Cynisme	De geïnterviewde gebruikt een verbitterde vorm van spot om wat duidelijk te maken
15	Ironie	De geïnterviewde gebruikt een milde vorm van spot, niet kwetsend bedoeld

Bijlage 6: Uitnodiging resultaatbespreking

Geachte (naam),

In maart/april heeft u deelgenomen aan een onderzoek naar de leereffecten van het actie-leren in sociale wijkteams, een onderzoek dat de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) uitvoert vanuit het Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief en de Wmo-werkplaats Nijmegen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS). Twee studentonderzoekers van de HAN zijn bij u langsgekomen om u te interviewen over uw ervaringen met het actie-leren.

Graag willen wij u uitnodigen voor de resultaatbespreking van dit onderzoek op 25 juni a.s. aan de **Hogeschool van Arnhem en Nijmegen**, in het Bisschop Hamerhuis (Verlengde Groenestraat 75, 6525 EJ Nijmegen), kamer H.1.03. De aanvangstijd zal **14.00 uur** zijn. De bijeenkomst is **om 17.00 uur** afgelopen.

Tijdens deze bijeenkomst zullen de onderzoekers de resultaten van de interviews presenteren aan de geïnterviewden, de professionals in- en rondom de sociale wijkteams in de gemeente Nijmegen. Daarnaast presenteren we ook de resultaten van de digitale vragenlijst voor sociale wijkteams, die in o.a. Nijmegen, Oss, Zutphen, Venlo is uitgezet.

Daarna gaan we in groepen uiteen in gesprek hoe we het actie-leren in de sociale wijkteams verder kunnen verbeteren. Uw bijdrage hierbij is zeer gewenst. Als professional in- en rondom het sociale wijkteam weet u namelijk het beste wat er in de praktijk speelt. We rekenen op uw komst en hopen dat we de methode samen verder kunnen verbeteren.

Graag vernemen wij van u of u aanwezig kunt zijn. Zou u zo vriendelijk willen zijn dit per e-mail aan ons kenbaar te maken zodat wij weten op hoeveel personen wij kunnen rekenen. Deze bevestiging kunt u sturen naar: Manonvanheeswijk@gmail.com.

Indien u verdere vragen heeft over het onderzoek, kunt u telefonisch contact opnemen met Gideon Visser (gideon.visser@han.nl / [0633722783](tel:0633722783)), hij is projectleider van dit onderzoek.

Met vriendelijke groeten,

Gideon Visser MSc (projectleider)

Jeanine Velders, Femke Wittenaar, Nicole Karcz en Manon van Heeswijk (studentonderzoekers)

Bijlage 7: Uitleg methodes

SoNeStra (Sociale Netwerk Strategieën)

“Het werken vanuit Sociale NetwerkStrategieën is een werkwijze waardoor volwassenen, kinderen en cliënten samen met voor hen belangrijke mensen uit de familie en het sociale netwerk besluiten nemen over kwesties, een plan voor de toekomst maken en de voortgang van het plan volgen. Zij bepalen welke professionals eventueel een bijdrage kunnen leveren om hun actieplan tot een succes te laten worden. Het werken vanuit Sociale NetwerkStrategieën is een houding, een manier van werken van waaruit iedere professional moet samenwerken met de cliënt; een volwassene, een kind of een gezin. De cliënt en zijn omgeving zijn de deskundigen als het gaat om het leven van de cliënt. De professional sluit aan bij het sociale kapitaal van de cliënt en faciliteert dat de cliënt samen met familie en sociaal netwerk zelf besluiten neemt, plannen maakt en de voortgang van de uitvoering daarvan bewaakt. Sociale NetwerkStrategieën kunnen zich richten op het benutten en activeren, het revitaliseren of het opbouwen van een sociaal netwerk. Het werken van Sociale NetwerkStrategieën schenkt aandacht aan de veiligheid, de kansen tot ontwikkeling, de continuïteit en verbondenheid in het leven van de cliënt. SoNeStra leidt professionals en organisaties op in het Werken vanuit Sociale NetwerkStrategieën zodat het voor hen vanzelfsprekend is dat iedere burger, die aanklopt bij een instelling voor (jeugd)zorg en welzijn, samen met zijn familie en sociaal netwerk besluiten neemt, plannen maakt en deze uitvoert. Bij de uitvoering van het Actieplan kunnen zij vragen welke (tijdelijke) professionele ondersteuning zij eventueel nodig hebben om hun plan tot een succes te maken” (Sociale NetwerkStrategieën, z.d.).

Drieluik-model

“De stichting Triptiek ontleent haar naam aan het door haar ontwikkelde Drieluik model. Oorspronkelijk werd het Drieluik model ontwikkeld voor de afhandeling van klachten inzake seksueel misbruik. Gebleken is dat dit model ook bij uitstek geschikt is voor andere vormen van (complexe) trauma gerelateerde problematiek.

De methodiek van het Drieluik is toepasbaar wanneer er sprake is van een benadeelde/ slachtoffer en een aansprakelijk gestelde partij en partijen als doel hebben het geschil op een correcte, respectvolle wijze op te lossen. Het model is toepasbaar bij diverse vormen van (schade)afhandeling die het gevolg zijn van (trauma's veroorzaakt door) (bedrijfs)ongevallen en/of fouten/missers: van een ongeval op de werkvloer, het gebruik van middelen die schadelijk zijn gebleken voor degenen die ermee moeten werken, een medische fout of medisch handelen met onbedoelde gevolgen, trauma's als gevolg van oorlogservaringen, van rampen met vliegtuigen, van bus ongevallen etc.. Ook voor die situaties waarbij een verzekeringsmaatschappij is betrokken.

Afhankelijk van de situatie en de vraag van de partijen die om bemiddeling verzoeken, wordt het model toegespitst of aangepast. Dit kan inhouden dat niet drie (1: inventarisatie, 2: bemiddeling, 3: compensatie) maar twee stappen nodig zijn om tot een afhandeling te komen. De schadevergoeding maakt als dan onderdeel uit van stap 2, de schadevergoeding wordt tijdens een gemeenschappelijke bijeenkomst besproken en vastgesteld. Er kan ook in die situatie nog gekozen worden voor stap 3, vaststelling van de vergoeding door een arbiter, of in de vorm van een bindend advies.

Waarom kiezen voor een toepassing van het drieluik model?

In een juridische strijd staan partijen tegenover elkaar en is het een derde die uiteindelijk beslist. Een juridische strijd duurt vaak lang en vergt enorm veel energie en vooral heftige emoties van betrokken partijen. Dat kunnen de directe slachtoffers zelf zijn, maar ook hun naasten, overige of nabestaanden. De methodiek van het Drieluik model hanteert de sleutelwoorden 'erkenning' en 'genoegdoening'. Daar waar psychisch leed is ingekapseld in een (nog te starten) juridische procedure en waar schadevergoeding daar een onderdeel van kan vormen of vormt, biedt de methodiek een afgewogen symbiose tussen de psychosociale, emotionele en juridische dimensies van de aan de orde zijnde geschillen.

Met een doorlooptijd van gemiddeld zes maanden wordt een zaak geheel afgehandeld” (Triptiek, z.d.).

Keukentafelgesprek

“Het keukentafelgesprek heeft een tweeledig karakter. Enerzijds wordt het reactief ingezet bij traumatische gebeurtenissen zoals bijvoorbeeld zelfdoding. Anderzijds heeft het een grote preventieve waarde als de gesprekken pro-actief worden aangeboden aan jongeren.

De gesprekken worden geleid door een hulpverlener, maar bestaan niet uit therapie. De aanwezigheid van een hulpverlener met kennis van systeembenadering en – empowerment draagt bij aan het verdiepen van het groepsgeprek.

De gesprekken vinden plaats op een locatie die wordt uitgekozen door de vriendengroep. Dat kan bij mensen thuis zijn, maar ook in de voetbalkantine, het jongerencentrum, ed.
Er vinden doorgaans één tot twee gesprekken plaats met een duur van 2 uur. GGZ-Westfriesland doet i.s.m. de Vrije Universiteit van Amsterdam onderzoek naar de invloed van de sociale structuur op het ontwikkelen van psychische problematiek. Deze methode levert hier een bijdrage aan.

Doel:

Het voornaamste doel is de onderlinge communicatie over problemen binnen vriendengroepen te stimuleren. Een ander doel is het signaleren van jongeren met psychische problemen" (Loketgezondleven, 2015).

Partnerschapskaart

"De partnerschapskaart is een dialogisch instrument dat behulpzaam is in het bouwen aan partnerschapsrelaties in transdisciplinaire (=gemengde) groepen. Hierbij kun je denken aan burgers en professionals, patiënten en clinici, maar ook docenten en hun leidinggevendenden. De rationale achter deze kaart is dat je door voorafgaand aan een project of initiatief je eigen beeld bij de samenwerking te conceptualiseren en daarover in gesprek te gaan met de andere partners, je op voorhand goede afspraken kunt maken over hoe je de samenwerking als collectief vorm geeft. De partnerschapskaart wordt inmiddels op vele plaatsen en in vele settings met veel succes en enthousiasme toegepast" (Wmo-werkplaatsen Nijmegen, z.d.).

Presentiebenadering

"De presentiebenadering is een manier van werken die de *relationele afstemming* tussen zorggever en cliënt als basis voor hulp en steun ziet. Goede zorg ontstaat vanuit het zorgvuldig *aansluiten bij en afstemmen* op de ander, en op wat hij of zij nodig heeft. *Leefwereldgerichtheid* en *perspectiefwisseling* zijn daarin centrale begrippen.

De presentie noemt zich geen methodiek maar een benadering. Presentie richt de zorg in via *relationeel programmeren*: vanuit de relatie blijkt wat goede zorg is voor deze cliënt op dit moment. De eigen vakkennis blijft intact, maar de relatie stuurt hoe die kennis wordt aangewend. Er zijn geen methodische stappen, maar wel richtinggevendende werkprincipes geformuleerd. De presentie neemt radicaal het perspectief van de ander in als leidraad voor de zorg – in plaats van de logica van de methodiek. Daarmee is de richting van de probleemdefinitie nooit vooraf gegeven. De presentie is bovendien kritisch tegenover het maakbaarheidsgeloof in veel methodieken; presentie is primair gericht op het zoeken naar een bevredigende relatie tot het leven – ook als dat leven vastzit" (Leest, z.d.).

Ecogram

"Een ecogram maken: de omgeving"

Een ecogram laat in één oogopslag de omvang en de kwaliteit van het sociale netwerk van de bewoner zien. Het genogram is een vergelijkbaar instrument. Echter, een genogram brengt het familienetwerk in kaart terwijl het bij een ecogram niet alleen om familie gaat, maar ook om andere personen waarmee de bewoner een belangrijke persoonlijke verbinding heeft. Denk bijvoorbeeld aan vrienden, medebewoners, kennissen, collega's en geestelijk raadslieden. In een ecogram zijn ook praktische contacten opgenomen zoals artsen, de fysiotherapeut, huishoudelijke of verzorgende medewerkers of activiteitenbegeleiders" (Expertisecentrum Mantelzorg, z.d.).

Sociogram

"Een sociogram geeft inzicht in de contacten die je hebt en de mogelijkheden tot sociale contacten. Zo kan je je sociale netwerk in kaart brengen, uitbreiden en verstevigen. Het beste kan je dit doen samen met iemand anders, je netwerkcoach. Hoe zit je sociale netwerk er uit en wat voor activiteiten kan je ontplooiën in jouw buurt?" (Mens en samenleving, 2012).

Kantelbox

"De kantelbox is een registratiemethode waarin drie met elkaar samenhangende vragen worden beantwoord door een professional. Het doel hiervan is om vanuit professionele reflectie meerwaarde te ervaren [...] (gebaseerd op de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl). Kantelboxen geven informatie over:

- Wat heb ik aangetroffen (situatie)?
- Wat heb ik er mee gedaan (interventies)?
- Wat was het resultaat (toegevoegde waarde)?" (Stichting thuiszorg Midden-gelderland, 2013).