

Els Evenboer over actieonderzoek in gemeenten

Project Lerend Transformeren

Het project Lerend Transformeren nadert de eindfase. Vijftien aanbieders van hulp voor kinderen en jongeren hebben het afgelopen jaar actieonderzoek uitgevoerd. Om op die manier een verandering op gang te brengen in de organisatie.

Het project is gefinancierd door ZonMw en wordt begeleid door TNO. Het Nederlands Jeugdinstituut en vijf academische werkplaatsen zijn betrokken bij dit project.



Els Evenboer werkt als projectleider bij de Academische Werkplaats C4Youth 2.0, bij het project 'Versterken basisondersteuning'. C4Youth is een Academische Werkplaats Transformatie zorg voor Jeugd (AWTJ). Ze voert actieonderzoek uit in drie gemeenten in de provincie Groningen.

Els Evenboer voert samen met een aantal gemeenten in de provincie Groningen actieonderzoek uit vanuit de Academische Werkplaats C4Youth 2.0. Ze is aangehaakt bij het project Lerend Transformeren om ervaringen met actieonderzoek uit te wisselen en van elkaar te leren.

Je voert actieonderzoek uit in drie gemeenten.

Over welke vraagstukken of thema's gaan deze actieonderzoeken?

'We zijn aan de slag gegaan met thema's en vraagstukken die leven bij gemeenten, bij professionals in de basisteams (lokale teams/sociale teams/wijkteams). Thema's zoals missie/visie, taken en rollen, proces- en casusregie en teamgevoel. Bij taken en rollen gaat het dan bijvoorbeeld om de vragen 'Wat beschouw je als jouw taken binnen het team? Welke taken zou iedereen binnen het team moeten uitvoeren? Welke taken vind je niet horen bij jouw rol in het team?' Een ander thema, zoals teamgevoel, is van een andere orde. Toch kwam dit thema ook naar voren vanuit de professionals. Dit thema speelt vooral wanneer teamleden maar voor een beperkt aantal uren gedetacheerd zijn naar het basisteam.'

Hoe kozen jullie het thema of vraagstuk om mee aan de slag te gaan in het actieonderzoek?

'We hebben bij de start van dit project startbijeenkomsten georganiseerd in de drie deelnemende gemeenten. De professionals uit het basisteam hebben een zelftest ingevuld (Zelftest Basisteams Jeugd) over het werken in het team. Op basis van de uitkomsten hiervan, hebben we gekeken op welke gebieden het al goed gaat en waar nog ruimte is voor verbetering. Over de uitkomsten zijn we met elkaar in gesprek gegaan. In de tweede bijeenkomst hebben we hier verder met elkaar over gesproken. Hieruit volgde een top 3 van thema's/vraagstukken waarmee de teams zelf aan de slag wilden gaan. Het is in actieonderzoek belangrijk dat de teams zich eigenaar voelen van de thema's waar ze mee aan de slag gaan. Dit is nodig om met elkaar een verandering op gang te brengen.'

Je hebt de afgelopen tijd veel ervaring opgedaan als actieonderzoeker. Zou je het bij een volgend actieonderzoek anders aanpakken?

'Tijdens het actieonderzoek hebben we ervaren dat het belangrijk is om duidelijk te zijn over de verwachtingen over het actieonderzoek binnen gemeenten en teams. Van het begin tot het einde, iedere keer weer: verwachtingsmanagement! 'Klassiek' onderzoek voelt voor mensen in de praktijk ver van hun bed. Ver van hun bed, dat blijft het ook vaak als het gaat om het invullen van een vragenlijst. Actieonderzoek steekt heel anders in elkaar, omdat daarbij niet de onderzoeker maar juist de teams en de professionals aan zet zijn. Dit riep in het begin van het actieonderzoek dan ook veel vragen en onduidelijkheden op bij de



‘In actieonderzoek is het belangrijk dat de teams zich eigenaar voelen van de thema’s waar ze mee aan de slag gaan.’

‘Het is belangrijk dat professionals zelf de meerwaarde gaan zien van het actieonderzoek.’

professionals. Bij een volgend actieonderzoek zou ik daarom nog duidelijker communiceren over verwachtingen en mijn rol als actieonderzoeker. Ik raad andere actieonderzoekers ook aan om dit aan het begin van het onderzoek duidelijk te maken.’

Wat is jouw rol als actieonderzoeker?

‘Het is zoeken naar een bepaalde balans. Wat doen de teams zelf? Hoe ondersteun ik hen het beste, wat kan ik hen aanreiken zodat zij zelf weer verder kunnen? Ik zie mijn rol voornamelijk als faciliterend, ondersteunend. Het team binnen de deelnemende gemeente is zelf aan zet. Het is hún actieonderzoek, waarin we aan de slag gaan met thema’s en vragen die actueel zijn voor hen. Het is belangrijk dat de professionals zelf de meerwaarde gaan zien van het actieonderzoek. Dat ze het gevoel krijgen dat ze invloed hebben op processen en ook daadwerkelijk een verandering teweeg kunnen brengen met elkaar. Ik probeer continu te benadrukken en te laten merken dat zij zelf in de lead zijn. Zij zijn degene met de praktische kennis. Ik geef alleen handvaten. Bijvoorbeeld bepaalde werkvormen, om het gesprek met elkaar aan te gaan. Maar ook stel ik kritische vragen, om hen zelf tot oplossingen te laten komen.’

Wat vraagt het van jou als onderzoeker om actieonderzoek uit te voeren?

‘Flexibiliteit. En dat voelde in het begin best onwennig. Zeker als je gewend bent om ‘klassiek’ wetenschappelijk onderzoek uit te voeren. Het uitvoeren van actieonderzoek vraagt om voortdurend bijsturen. Ik zorg dat ik meerdere dingen voorbereid voor de bijeenkomsten, zodat ik beter voorbereid ben voor net een andere aanpak van het vraagstuk dan we eerder hadden bedacht. En soms stel ik professionals ook gewoon de vraag: ‘Dit idee is nieuw. Hoe kunnen we hier nu volgens jullie met elkaar mee aan de slag?’

Welke verandering of resultaat in één van de actieonderzoeken zie jij als een succes?

‘Eén van de deelnemende gemeenten wilde in het basisteam meer generalistisch gaan werken. Dit was besloten door beleid en het bestuur. De professionals herkenden zich niet in deze nieuwe werkwijze. Na een aantal gesprekken werd duidelijk dat de professionals juist vanuit hun eigen specialismen en expertise wilden werken. Om elkaar op die manier aan te vullen. “Jij bent hier goed in, en ik hierin. We zoeken elkaar op wanneer nodig om kennis en ervaringen uit te wisselen”. Door hier met elkaar over te praten kon het team ook duidelijk maken waarom ze op deze manier wensten te werken. En daar werd gehoor aan gegeven. Vervolgens ben ik samen met het team aan de slag gegaan met dit thema. Wat is nodig om meer gebruik te maken van elkaars expertise in het team? Welke randvoorwaarden spelen hierbij een belangrijke rol? Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat er in casussen meer werd samengewerkt in koppels. Koppels die elkaar aanvulden qua expertise. Dit is een succes waar het team trots op mag zijn! Samen hebben ze een verandering in gang gezet.’

Je geeft aan dat professionals aan zet zijn in de actieonderzoeken. Nemen jullie management, beleid en bestuur ook mee in de actieonderzoeken?

‘Jazeker. Wil je vooruitgang boeken, dan moet je beginnen bij de professionals. Maar je hebt ook het beleid en bestuur nodig. Ook om resultaten ook op de langere termijn te kunnen borgen. We hebben minimaal 2 keer per jaar een spiegelbijeenkomst met de teamleider van het basisteam en beleidsmedewerker en wethouder van de gemeente. Een soort benen op tafel overleg. Waar lopen de professional tegenaan? Waar zijn we mee bezig in het actieonderzoek? Want is nog nodig vanuit beleid om de veranderingen te ondersteunen? Daarnaast zijn tussen deze spiegelbijeenkomsten door regelmatig afspraken met de beleidsmedewerkers van de gemeente. We praten heel open met elkaar over hoe het gaat. Hier heb ik positieve ervaringen mee. Dat betekent niet meteen dat je alles geregeld krijgt, maar het draagt wel bij aan het creëren van draagvlak op alle niveaus.’

‘Kleine successen en veranderingen leveren nieuwe energie op en zijn een stimulans om te blijven investeren in het actieonderzoek.’

Welke stappen zetten jullie om ook de stem van jongeren en ouders mee te nemen?

‘Het project Participatie van ouders en jongeren van C4Youth 2.0 richt zich met name hier op. We proberen wel zoveel mogelijk linkjes te leggen tussen de drie projecten. Bijvoorbeeld voor het meten van clientervaringen via de teams die basisondersteuning aanbieden. Hoe kunnen we zien dat het goed gaat met kinderen, jongeren en hun ouders? Zijn ze tevreden met de ondersteuning die is aangeboden vanuit de gemeente en het team? Door deze ervaringen (zowel kwantitatief als kwalitatief) te monitoren kunnen we in samenwerking met jongeren en ouders toewerken naar een verbeterde toegang en basisondersteuning. Bij alles wat we doen stellen we ons zelf dan ook de vraag hoe jongeren en ouders hier bij betrokken zouden kunnen worden, op een zinvolle manier.

Wat wil je meegeven aan organisaties of gemeenten die actieonderzoek (willen) doen?

‘De professionals zijn aan zet. Blijf dit elke keer herhalen. Zij zijn degene met de kennis over de praktijk! Wanneer professionals beseffen dat zij zelf een belangrijke rol hebben in het teweeg brengen van veranderingen, is er een grotere kans van slagen. En niet te vergeten: Ook kleine successen en veranderingen leveren nieuwe energie op en zijn een stimulans om te blijven investeren in het actieonderzoek.’

Benieuwd naar de resultaten van het project *Lerend Transformeren*?

[Klik hier](#) voor meer informatie over het slotsymposium op 8 april 2019.

