



VAN AUTONOMIE EN VERBONDENHEID NAAR ZELFREDZAAMHEID

Een onderzoek naar de mate van
zelfredzaamheid van Stadjers bij WIJS
Paddepoel

Naam: Jens Flos
Studentnummer: 2087372
School: Academie voor Sociale Studies 's- Hertogenbosch
Opleiding: Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Opdrachtgever: WIJS
Praktijkbegeleidster: Suzanne Kuik en Vera Heijne
Begeleidend docent: Herman Bronneberg
Docentbeoordelaar 1:
Docentbeoordelaar 2:
Datum: 23 mei 2019
Versienummer: 1
Aantal woorden: 12.601

Maaike Datema

Voorwoord

Deze scriptie is als afsluiting geschreven van de Bachelor Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Academie voor Sociale Studies te 's-Hertogenbosch. WIJS Paddepoel heeft voor mij gediend als afstudeerplek, vandaar dat ik graag Anne Kraanen, Suzanne Kuik en Vera Heijne wil bedanken voor de goede begeleiding. Ook de studenten die bij WIJS Paddepoel aanwezig waren wil ik via deze weg bedanken voor alle discussies, alle hulp en alle nieuwe inzichten die ik heb mogen verkrijgen. Als laatste wil ik mijn vriendin, familie en vrienden bedanken voor hun steun en toeverlaat.

Samenvatting

Het onderzoek dat gedaan is betreft een actieonderzoek. Met dit actieonderzoek is inzicht verkregen in welke mate stadsbewoners zelfredzaamheid ervaren wanneer zij geholpen werden bij WIJS door studenten. Voordat het actieonderzoek van start ging, is er een literatuuronderzoek gedaan om zelfredzaamheid eenduidig te definiëren. Na het literatuuronderzoek zijn de stadsbewoners bevraagd aan de hand van kwalitatieve vragenlijsten. Deze kwalitatieve vragenlijsten zijn door de cyclische structuur van actieonderzoek ontwikkeld. Er is begonnen met een vragenlijst. Na enige tijd werd er gereflecteerd met betrekking tot de vragenlijst en met de resultaten die hieruit voortvloeide, kon de oude vragenlijst aangepast worden. Zo ontstond de nieuwe vragenlijst. In totaal zijn er 30 respondenten die samen met de studenten de vragenlijsten hebben ingevuld.

Uit de vragenlijsten is gebleken dat een toename in zelfredzaamheid bij de stadsbewoners niet te concluderen is. Er is echter geconcludeerd dat de zelfredzaamheid van de stadsbewoner niet afneemt wanneer degene bij WIJS geholpen werd door een student. Ook is vanuit het onderzoek aangetoond dat de verbinding tussen student en stadsbewoner als positief ervaren wordt door de stadsbewoner.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Hoofdstuk 1: Aanleiding en context	6
1.1: Wijk Inzet door Jongeren en Studenten	6
1.2: Doelgroep	6
Hoofdstuk 2: Analyse.....	8
2.1: Waarom is het een probleem?	8
2.1.1: Zelfredzaamheid	8
2.2: Geschiedenis van het probleem	9
2.2.1: De aanleiding.....	9
2.2.2: De participatiewet	9
2.2.3: Voordelen participatiesamenleving	10
2.3: Hoofdvraag en doelstelling	11
2.3.1: Doelstelling	11
2.3.2: Hoofdvraag	11
2.3.3: Deelvragen.....	11
2.4: Begripsafbakening	12
Hoofdstuk 3: Onderzoeksontwerp.....	13
3.1: Onderzoekstype.....	13
3.2: Dataverzamelmethode.....	14
3.2.1: Het doel.....	14
3.2.2: De doelgroep	14
3.2.3: De antwoorden	14
3.2.4: Actieonderzoek en literatuuronderzoek	14
3.3: Populatie en steekproef	14
Hoofdstuk 4: Operationalisatie en meetinstrument	15
4.1: Operationalisatieschema	15
4.2: Meetinstrument	16
Hoofdstuk 5: Resultaten.....	17
5.1: Definitie zelfredzaamheid.....	17
5.2: Ervaringen hulp door studenten	19
5.3: Ervaringen zelfredzaamheid stadsbewoners	20
5.3.1: Resultaten 'Korte vragenlijst 1'	20
5.3.2: Resultaten 'Korte vragenlijst 2'	21
5.4: Vragenlijsten.....	22
Hoofdstuk 6: Rapportage	23
6.1: Conclusie.....	23
6.1.1: Deelconclusie.....	23
6.1.2: Hoofdconclusie.....	23
6.2: Discussie	24

6.2.1: Onafhankelijkheid	24
6.2.2: Toetsbaarheid van uitspraken	24
6.2.3: Betrouwbaarheid	24
6.2.4: Informativiteit.....	25
6.2.5: Generaliseerbaarheid	25
6.2.6: Validiteit	25
6.2.7: Bruikbaarheid	26
6.2.8: Leermomenten.....	26
Hoofdstuk 7: Aanbevelingen	27
7.1: Aanbevelingen beroepspraktijk	27
7.2: Meerwaarde beroepsproduct	27
Hoofdstuk 8: Reflectie.....	29
8.1: Onderzoekende houding en onderzoeksvaardigheden	29
8.1.1: Opmerkzaam zijn	29
8.1.2: Nieuwsgierig zijn.....	29
8.1.3: Bedachtzaam zijn	29
8.1.4: Kritisch zijn	30
8.2: Verloop en uitvoering van het onderzoek	30
Hoofdstuk 9: Literatuurlijst.....	31
Hoofdstuk 10: Bijlage	33
10.1: Korte vragenlijst 1	33
10.2: Korte vragenlijst 2	35
10.3: Feedback vragenlijst.....	37

Inleiding

Voor u ligt het eindrapport van het afstudeeronderzoek dat behoort tot het afstudeertraject. In dit eindrapport is beschreven hoe er onderzoek is gedaan naar de mate en/of toename van zelfredzaamheid bij stadsbewoners die bij WIJS Paddepoel geholpen zijn door studenten.

In het eerste hoofdstuk zal de aanleiding tot het onderzoek en de context waarbinnen het onderzoek plaats heeft gevonden worden beschreven. Binnen dit hoofdstuk staan de beschrijving van de beroepspraktijk en de doelgroep waarop het onderzoek van toepassing is centraal.

In het tweede hoofdstuk staan de analyse, die onderbouwd wordt door relevante vakliteratuur, beschreven. In dit hoofdstuk komen ook de hoofdvraag, deelvragen, begripsafbakening en doelstelling aan bod.

Hoofdstuk drie bevat het onderzoeksontwerp. Binnen dit hoofdstuk staan het onderzoekstype, de dataverzamelmethode en de populatie en steekproef centraal en worden weerlegd aan de hand van relevante vakliteratuur.

In het vierde hoofdstuk zal de operationalisatie en het ontwikkelen van het onderzoeksinstrument beschreven worden. In dit hoofdstuk zullen kernbegrippen worden afgebakend om tot meetbare resultaten te leiden. Ook staat het meetinstrument beschreven in dit hoofdstuk.

Het vijfde hoofdstuk staan de resultaten die voortvloeien uit de analyse van het literatuuronderzoek en het praktijkgericht onderzoek centraal.

In het zesde hoofdstuk wordt de rapportage beschreven. Binnen deze rapportage worden deelconclusies op de deelvragen en een eindconclusie op de hoofdvraag beschreven. Ook wordt de discussie beschreven waarbij, aan de hand van de kwaliteitscriteria van onderzoek, een kritische blik geworpen wordt op het gehele onderzoek.

Het zevende hoofdstuk bevat bruikbare en praktijkrelevante aanbevelingen. Daarbij worden er aanbeveling gedaan die betrekking hebben op het beroepsproduct dat ontwikkeld is binnen het onderzoek.

In het achtste hoofdstuk wordt de reflectieve onderzoekende houding beschreven. Er wordt kritisch gereflecteerd op de onderzoekende houding van de onderzoeker, de onderzoeksvaardigheden van de onderzoeker en het verloop en de uitvoering van het onderzoek.

Hoofdstuk negen bevat de literatuurlijst met verschillende relevante vakliteratuur dat gebruikt is voor het schrijven van het eindrapport.

In hoofdstuk tien en tevens het laatste hoofdstuk zijn de bijlage toegevoegd. De bijlage die zijn toegevoegd dienen als ondersteuning voor verschillende onderwerpen binnen het eindrapport.

Hoofdstuk 1: Aanleiding en context

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek en de context waarbinnen het onderzoek plaats heeft gevonden beschreven.

1.1: Wijk Inzet door Jongeren en Studenten

WIJS Paddepoel (Wijk Inzet door Jongeren en Studenten) is een voorziening binnen het sociaal domein in het voorliggend veld. WIJS Paddepoel is een loket waarbij Stadgers (de inwoners van de stad Groningen) met vragen die betrekking hebben op alle levensgebieden langs kunnen komen en geholpen kunnen worden door studenten. WIJS Paddepoel wordt namelijk door studenten gerund, met verschillende projectleiders als achterban die de studenten ondersteunen en helpen. Zo worden Stadger en student verbonden, wat één van de doelen van WIJS is.

Het onderzoek dat is uitgevoerd, is een onderdeel van een groter onderzoek binnen het lectoraat sociaal domein en rehabilitatie van Hanzehogeschool. WIJS is gevraagd een impactmeting te maken, echter is sociale impact (bijna) niet te meten en daarom zijn de handen in elkaar geslagen door verschillende organisaties om dit onderzoek te doen laten slagen. Het onderzoek dat uitgevoerd is, heeft betrekking tot de thema's die aan bod komen in het grotere onderzoek. Het onderzoek had als thema 'zelfredzaamheid'. Volgens Anne Kraanen (persoonlijke communicatie, 8 februari 2019) komt dit thema, samen met empowerment, herhaaldelijk voor in de participatiesamenleving waar de gemeente Groningen en de voorliggende sociale voorzieningen invulling aan moeten geven. WIJS signaleerde dat verschillende stadsbewoners die bij WIJS waren geweest met een vraag, regelmatig met een soort zelfde vraag terugkwamen. WIJS wil de stadsbewoners zelfredzamer maken, dus wil ervoor zorgen dat als de vraag opgelost is, de stadsbewoner zo geholpen is dat hij of zij het probleem de volgende keer zelf kan oplossen. WIJS merkte dat dit niet het geval was en hierdoor ontstond de vraag in hoeverre de ondersteuning van WIJS zorgt voor een toename in zelfredzaamheid. Tevens ontstond de vraag of er een toename is met betrekking tot empowerment bij de stadsbewoner. Om dit te concretiseren en te verduidelijken, is er onderzocht in hoeverre de stadsbewoners die bij WIJS komen zelfredzaam zijn en of deze zelfredzaamheid toegenomen is en in welke mate.

Een andere reden die betrekking heeft op mijn onderzoek, is het feit dat WIJS wil laten zien dat ze relevant werk verrichten. WIJS heeft een evaluatieonderzoek gedaan waaruit is gebleken dat de aangeboden hulp zowel helpend als positief ervaren wordt. Hierop wil WIJS voortborduren om de aangeboden hulp te verbeteren. Doordat het onderzoek, zoals in de vorige alinea aangegeven, een gedeelte van een groter onderzoek is, kan WIJS ook hier een steentje bijdragen en zo zichzelf op de kaart zetten.

Het onderzoek dat is gedaan heeft betrekking op alle stadsbewoners die bij WIJS Paddepoel individueel zijn geholpen door studenten.

1.2: Doelgroep

Op 1 januari 2019 had de stad Groningen 231.618 inwoners volgens Click't (2018). Daarvan is de grootste leeftijdsgroep 25 tot 45 jaar, gevolgd door de leeftijdsgroep 15 tot 25 jaar (Informatie gemeente Groningen, 2019). De waarde van de leeftijdsgroep 15 tot 25 jaar is hoger dan de gemiddelde waarde in Nederland, namelijk 24 procent in plaats van 12 procent (Informatie gemeente Groningen, 2019). Van de gehele populatie van Groningen is 25 procent student (Click't, 2018). Hierdoor zijn studenten niet uit het straatbeeld weg te denken.

Er is verschil te zien tussen de stad Groningen en het gemiddelde van Nederland in de categorie 'huishoudens onder of rond sociaal minimum'. Groningen scoort namelijk 6 procent meer dan het gemiddelde van Nederland; 13 procent tegen 7 procent. Het gemiddeld inkomen in de stad Groningen bedraagt €21.400 euro op 27 februari 2019, wat onder het gemiddelde inkomen van Nederland ligt. Hieruit kan geconcludeerd worden dat Groningen een arme stad is. Studenten zijn met deze inkomensmeting niet meegerekend (Informatie gemeente Groningen, 2019). Zo stelt het Centraal Bureau voor de Statistiek (2018): 'Op basis van de laatste cijfers zien we dat de gemeente Groningen het hoogste aandeel huishoudens heeft met een langdurig laag inkomen (7,4%) van Nederland.'. De wijken waar de armoede het meeste voorkomt zijn de wijken 'De Hoogte' en 'Korrewegwijk' (Sociaal Cultureel Planbureau [SCP], 2013). Zo schrijft Briels & Ploegmakers (2011) dat armoede niet alleen te weinig geld hebben betekent. Het maakt de mensen die in armoede leven letterlijk ziek. Schaamte en vermijding (73%), sociaal isolement, eenzaamheid (72%) en depressies (58%) – dat is wat uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers

in de sociale sector waarnemen bij mensen die in armoede leven. Alleen dit al geeft het grote belang aan van goede armoedebestrijding: het maakt de samenleving gezonder (Briels & Ploegmakers, 2011). Dat maakt dat de doelgroep, namelijk alle stadsbewoners van Groningen die individueel geholpen zijn door studenten bij WIJS, een kwetsbare doelgroep is. Hierdoor is WIJS, dat een laagdrempelige voorziening is binnen het voorliggend veld, een toevoeging voor de Stadgers.

Hoofdstuk 2: Analyse

In dit hoofdstuk staat de analyse beschreven waarin de hoofdvraag, deelvragen, begripsafbakening en de doelstelling aan bod komen.

2.1: Waarom is het een probleem?

Voor WIJS is het een probleem dat stadsbewoners terugkeren met dezelfde vragen waarmee ze de vorige keer geholpen zijn. Volgens Anne Kraanen (persoonlijke communicatie, 13 februari 2019) is het een probleem, omdat WIJS graag zou willen zien dat stadsbewoners die geholpen zijn, de volgende keer het probleem zelf kunnen oplossen. Om dit te bereiken moet WIJS de stadsbewoner zelfredzamer maken, zodat de probleemsituatie niet meer voorkomt. Het feit dat de stadsbewoners zelfredzamer moeten worden, komt voort uit de WMO. Volgens Delsen (2015) betekende de WMO van 2007, vaak de 'participatiewet' genoemd, een belangrijke stap in de overgang van de Nederlandse verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. "Overheid en professionele ondersteuning fungeren als laatste toevlucht. Mensen moeten verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen toekomst en hun eigen sociale en financiële opvangnetten creëren." (Delsen, 2015). Zo gebruiken stadsbewoners WIJS als hun sociale opvangnet om vanuit de geboden hulp zich verder te ontwikkelen. WIJS merkt echter dat deze ontwikkeling bij sommige stadsbewoners stopt na de geboden hulp. Dat de ontwikkeling stopt, staat haaks op de participatiesamenleving. Delsen (2015) stelt namelijk dat het onderliggende idee van de participatiesamenleving is, dat mensen hun afhankelijkheid van staatsteun verminderen en zelfredzaam worden of afhankelijk van familie en gemeenschaps- solidariteit. Zo moet WIJS, gekeken vanuit de participatiesamenleving, degene die zich niet verder ontwikkelen ondersteunen om de ontwikkeling weer op gang te brengen. Dat maakt dat dit onderzoek zich richtte op twee trends binnen de participatiesamenleving: zelfredzaamheid en empowerment.

2.1.1: Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is een kernbegrip dat past binnen de participatiesamenleving. Gilsing, Jansma & Schöne (2017) stelt dat in de Wmo het bij zelfredzaamheid gaat om "het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken. Zo stelt Grootegoed & Van Dijk (2012) dat autonomie wordt gezien als de zelfstandigheid van individuen en impliceert in zekere zin hetzelfde als zelfredzaamheid. De Boer en Van der Lans (2011) definiëren zelfredzaamheid als het met zo min mogelijk overheidssteun een zelfstandig leven kunnen leiden.

De Brabander (2014) schijft dat zelfredzaamheid een containerbegrip en multi-interpretabel geworden is. Doordat het multi-interpretabel is, is het onmogelijk om te meten hoe zelfredzaam de stadsbewoners van Groningen zijn. Dat maakt dat het begrip zelfredzaamheid ontward moet worden om concrete en meetbare resultaten te verkrijgen.

In dit onderzoek wordt zelfredzaamheid gedefinieerd als de mate van verbondenheid en autonomie. Dit gaat over de beleving van gelijkwaardigheid en waardigheid. Er van uit gegaan dat deze twee ten grondslag liggen aan de mogelijkheid tot empowerment en uiteindelijk zelfregie en -redzaamheid.

2.2: Geschiedenis van het probleem

2.2.1: De aanleiding

De aanleiding van dit onderzoek komt voort uit maatschappelijke trends die spelen in het sociale werkveld en de maatschappij. Deze trends zijn onderdeel van de transitie in de zorg in 2015, waar de transitie van de Awbz naar de Wmo en Zorgverzekeringswet, de transitie in de jeugdzorg en de Participatiewet van toepassing zijn (Zorgwijzer, 2018).

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is een wet in het kader van hulp en ondersteuning. Het doel van de wet is om burgers te helpen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij (Zorgwijzer, 2018). Er zit een keerzijde aan dit gegeven, doordat de transitie volgens internationaal erkende adviseur Plsek en professor primaire gezondheidszorg Greenhalgh (2001) als oorzaak heeft dat de samenleving steeds meer complexere zorg nodig heeft. Professor dokter sociale geneeskunde Spreeuwenberg en dokter Kodner, wie bekend staat om zijn baanbrekende innovatie in de dienstverlening (2002), stellen dat men steeds ouder wordt, wat maakt dat men te maken kan krijgen met meerdere aandoeningen, wat ervoor zorgt dat de zorg specialistischer wordt. In de praktijk zorgt dit ervoor dat er steeds meer stadsbewoners zijn met (minder) complexe problematieken die niet binnen de kaders van specialistische zorg passen, maar waarvan wel verwacht wordt door de samenleving dat zij participeren. Deze stadsbewoners komen dan bij WIJS met verschillende (lastige) probleemsituaties waarop WIJS moet interveniëren. Zo kan WIJS deze personen, doordat WIJS binnen het voorliggend veld ondersteuning biedt, niet altijd de hulp bieden die zij nodig hebben volgens Anne Kraanen (persoonlijke communicatie, 13 februari 2019). Dan komt het voor dat deze stadsbewoners vaker terugkomen met dezelfde vraag, omdat zij niet de zorg krijgen die zij nodig hebben. Zo worden de stadsbewoners niet volledig geholpen om ze te laten participeren volgens de regels van de participatiesamenleving (Delsen, 2015).

2.2.2: De participatiewet

Om stadsbewoners die in het verleden geen gepast werk konden vinden toch aan het werk te krijgen, is de participatiewet van kracht. Het doel van de participatiewet is om meer mensen, ook diegenen met een arbeidsbeperking, aan de slag te krijgen. De gemeente is dus verantwoordelijk geworden voor mensen die ondersteuning nodig hebben om te kunnen werken (Movisie, 2013).

Berenschot (2012) stelt over de transitie:

De transitie gaat echter gepaard met grote kortingen door het Rijk, waardoor gemeenten met minder middelen de taken anders moeten gaan vormgeven. Dit leidt tot de constatering dat gemeenten met minder middelen de hulp beter moeten organiseren, onder meer door slim in te kopen en goede afspraken te maken met uitvoeringsorganisaties en zorgaanbieders. Gemeenten moeten vanuit een heldere regierol de randvoorwaarden scheppen voor nieuwe werkwijzen.

Om probleemsituaties te voorkomen en de transitie toepasbaar te maken, is de Wet Werk en Bijstand uitgebreid.

Gielen & García-Gómez (2015) stelt over de Wet Werk en Bijstand:

De verplichting om algemeen aanvaardbaar werk te doen in de Wet Werk en Bijstand wordt uitgebreid met de verplichting van een tegenprestatie naar vermogen naast of boven op gewone tewerkstelling voor mensen die een beroep doen op de solidariteit van de maatschappij, d.i. uitkeringsontvangers. De Nederlandse ervaring met hervorming van de invaliditeitsuitkering toont dat er schadelijke effecten voor gezondheid kunnen optreden als de nieuwe baan niet overeenkomt met de gezondheidsproblemen van de persoon.

Zo kan het voorkomen dat WIJS stadsbewoners die voorheen niet hoefde te werken, nu moet helpen met bijvoorbeeld hun urenregistratie, het invullen van het inkomensformulier vanuit het UWV en de belastingaangifte. Dat zorgt ervoor dat door de participatiewet WIJS meer te maken krijgt met verschillende doelgroepen, wat ervoor zorgt dat er meer rekening gehouden moet worden met de bejegening. Hierdoor kan het voorkomen dat er niet juist geïntervenieerd wordt, wat zorgt voor probleemsituaties, zoals het vaker terug komen met dezelfde vraag.

2.2.3: Voordelen participatiesamenleving

De problemen die WIJS ervaart komen deels voort uit de participatiesamenleving, echter heeft de participatiesamenleving ook zijn voordelen. Movisie (2015) stelt als voordeel en in tijden van bezuinigingen misschien wel cruciaal: de participatiesamenleving is goedkoper dan de verzorgingsstaat. Al zullen tegenstanders wellicht aanvoeren dat goedkoop uiteindelijk duurkoop zal zijn.

Movisie (2015) stelt over de voordelen van de participatiesamenleving:

Een ander voordeel is dat in de ideale participatiesamenleving iedereen meedoet, daar waar de verzorgingsstaat juist mensen buiten spel heeft gezet. Wie een 'vlekje' had werd goed verzorgd en van een inkomen voorzien om vervolgens achter de geraniums verder te leven. Met eenzaamheid en gevoelens van nutteloosheid als gevolg. In de participatiesamenleving zet iedere burger juist zijn of haar eigen kracht in en doet naar vermogen mee aan de samenleving. Wie een lichamelijke of verstandelijke beperking heeft, ontvangt niet meer automatisch en levenslang een uitkering maar is, met de nodige aanpassingen, actief en doet mee. Ook ouderen blijven zo lang mogelijk actief en wie werkloos is kan gestimuleerd (of gedwongen) worden bij te dragen aan de samenleving. Iedereen draagt bij en niemand zit eenzaam achter de geraniums, dat is het credo.

Een laatste voordeel is dat het in de ideale participatiesamenleving meer gaat om de 'leefwereld' en minder om de 'systeemwereld'. In de verzorgingsstaat konden burgers relatief eenvoudig een bijstands- of arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen en daarmee gewend raken aan verzorging, maakbaarheid en voorspelbaarheid. Om misbruik tegen te gaan bleken controle en regelgeving noodzakelijk en zo ontstond er een systeemwereld die tot vandaag in de haarvaten van de samenleving aanwezig is. Een wereld van controle, grootschaligheid, formele procedures en bureaucratie. De participatiesamenleving richt zich juist op de leefwereld van echte mensen, op actieve burgers. Het is kleinschaliger, informeler, praktischer en gaat gepaard met meer passie en plezier, zo is de gedachte.

Met deze voordelen kunnen de probleemsituaties die WIJS ervaart ook deels opgelost worden. Mensen worden geacht actiever te zijn, wat maakt dat zij verantwoordelijkheid moeten nemen. Zo moeten deze mensen oplossingen verzinnen wanneer zij de verantwoordelijkheid niet kunnen nemen. Een oplossing voor hen zou WIJS kunnen zijn. Als zij het probleem niet oplossen, nemen zij niet deel aan de participatiesamenleving en zijn hier onvoordelige consequenties aan verbonden. Dan kan geconstateerd worden dat wanneer zij niet willen dat hun situatie verslechterd, WIJS dit om kan zetten in motivatie tot ontwikkeling. In deze ontwikkeling is dan het doel om de ontwikkeling van zelfredzaamheid en empowerment te stimuleren. Zo geeft WIJS invulling aan de participatiesamenleving en kan WIJS de stadsbewoner helpen in zijn of haar ontwikkeling.

2.3: Hoofdvraag en doelstelling

2.3.1: Doelstelling

Doelstelling 1: Het verkrijgen van inzicht over hoe stadsbewoners de ondersteuning van studenten ervaren.

Doelstelling 2: Het ontwikkelen van een instrument om de wijkbewoners te bevragen en inzicht te krijgen in de mate van zelfredzaamheid.

2.3.2: Hoofdvraag

Hoofdvraag: In welke mate ervaren de stadsbewoners die bij WIJS komen en geholpen zijn door studenten een toename in hun zelfredzaamheid?

2.3.3: Deelvragen

1. Wat is zelfredzaamheid?

Deze deelvraag wordt aan de hand van een literatuuronderzoek beantwoord.

2. Wat zijn de ervaringen van stadsbewoners die geholpen zijn door studenten?

Deze deelvraag wordt beantwoord door een praktijkgericht onderzoek dat gericht is op de ervaring van stadsbewoners.

3. In welke mate ervaren stadsbewoners zelfredzaamheid?

Deze deelvraag wordt beantwoord door een praktijkgericht onderzoek dat gericht is op het meten van de zelfredzaamheid. De zelfredzaamheid wordt aan de hand van een korte vragenlijst die ontwikkeld is gemeten

2.4: Begripsafbakening

Belangrijke begrippen	Gehanteerde begrippen
Zelfredzaamheid	<p>De mate van verbondenheid en autonomie. Dit gaat over de <i>beleving</i> van gelijkwaardigheid en waardigheid. Er van uit gegaan dat deze twee ten grondslag liggen aan de mogelijkheid tot empowerment en uiteindelijk zelfregie en zelfredzaamheid.</p> <p>Voor verdere toelichting van dit begrip zie hoofdstuk 2, § 2.1: Zelfredzaamheid.</p>
Helpen	Ondersteuning bieden en zorgen dat de hulpvraag óf is opgelost óf degene is doorverwezen naar ketenpartners.
Stadsbewoners	<p>Alle bewoners van de stad Groningen die bij WIJS Paddepoel komen met een hulpvraag.</p> <p>Voor verdere toelichting van dit begrip zie hoofdstuk 2, § 1: Doelgroep van WIJS.</p>
Studenten	<p>Alle studenten (Hbo en Mbo) die bij WIJS Paddepoel de stadsbewoners individueel helpen met hun hulpvragen in de periode 1 februari 2019 tot 1 juli 2019. De Hbo-studenten die bij WIJS aanwezig zijn, doen de volgende studie(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Social Work - Bedrijfseconomie - Facility Management - Sociaal Juridische Dienstverlening - Toegepaste Psychologie - Communicatie - Management in de zorg - Sociaal Pedagogische Hulpverlening - Commerciële Economie <p>De Mbo-studenten die bij WIJS aanwezig zijn, doen de volgende studie(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening
Ervaringen	"Wat je weet omdat je het zelf hebt meegemaakt of gedaan.". (Ervaring, z.d.)

Hoofdstuk 3: Onderzoeksontwerp

In dit hoofdstuk wordt het onderzoeksontwerp beschreven. Tevens worden ook het onderzoekstype, de dataverzamelmethode en de populatie en steekproef beschreven en worden weerlegd aan de hand van relevante vakliteratuur.

Het onderzoek begon op 4 februari 2019 en eindigde op 23 mei 2019.

3.1: Onderzoekstype

Het onderzoek is uitgevoerd is een actieonderzoek. "Actieonderzoek is een benadering van onderzoek die zowel gericht is op verbetering van praktijken als op het ontwikkelen van kennis omtrent die verbetering" (Van Lieshout, Jacobs, & Cardiff, 2017). Er is voor deze vorm van onderzoek gekozen, omdat er een probleem gesignaleerd is door WIJS wat te maken heeft met het optimaliseren van de geboden hulp. Dat maakt dat WIJS wilde dat er een verbetering plaats zou vinden die betrekking heeft op de geboden hulp. Ook wilde WIJS graag dat er handvatten en kennis aangeboden werd om de hulp te optimaliseren. Door deze gegevens is er gekozen voor een actieonderzoek. Carr & Kemmis (in Van Lieshout et al., 2017) stelt dat het bij action research gaat om een verbetering en het beter begrijpen van de praktijk en het handelen daarin. Dat zorgt ervoor dat hetgeen wat WIJS wil bereiken met de uitkomst van dit onderzoek, namelijk het verbeteren en optimaliseren van de geboden hulp, bereikt kan worden door een actieonderzoek.

Zo heeft een actieonderzoek volgens Van Lieshout (et al, 2017) vier doelen: praktijkontwikkeling, professionele ontwikkeling, organisatieontwikkeling en wetenschappelijke ontwikkeling. Gekeken naar de vraag van WIJS, zijn alle vier de doelen van belang. WIJS wilde graag de geboden hulp verbeteren en optimaliseren, wat maakt dat praktijkontwikkeling binnen dit doel van WIJS viel. De vragenlijst die ontwikkeld is, is getoetst aan de praktijk; de vragenlijst ontwikkelde zich in de praktijk. Dit heeft ervoor gezorgd dat de vragenlijst meer toepasbaar werd op de doelgroep die bij WIJS aanwezig is, wat ervoor gezorgd heeft dat de vragenlijst efficiënter werd door de constante toetsing in de praktijk.

Door de constante toetsing, ontwikkelde zowel de interviewer als de geïnterviewde verschillende vaardigheden. Van Lieshout (et al, 2017) stelt dat actieonderzoek een manier is om meer invloed te krijgen op het leven en de gezondheid en dit meer in overeenstemming met de eigen behoeftes en waarden vorm te geven (empowerment). Het gaat dan om onderwerpen die de kwaliteit van leven raken of dat van een belangrijke ander. Er is dus sprake geweest van ontwikkeling bij de geïnterviewde, doordat het actieonderzoek een beroep heeft gedaan op de mate van empowerment. De geïnterviewde heeft uiteindelijk met oplossingen moeten komen om de situatie van diegene te verbeteren. Voor de interviewer is een actieonderzoek ook betrekking hebben op de ontwikkeling van verschillende vaardigheden. Zo stelt Van Lieshout (et al, 2017) over actieonderzoek:

Een actieonderzoek is voor professionals in zorg en welzijn een vorm van leren op de werkplek in een systematische en expliciete vorm. Tevens helpt actieonderzoek het individuele of collectieve handelen, bijvoorbeeld op de afdeling, te doordenken, daarin veranderingen aan te brengen en daarvan te leren. Een professional heeft als doel om veranderingen toe te passen, mochten deze nodig zijn.

Een actieonderzoek zorgt er dus voor dat beide partijen in een interview leren van het onderzoek en vaardigheden ontwikkelen die zij kunnen gebruiken om zichzelf te ontwikkelen. Dit zal tevens ten goede komen voor de organisatie; de professionals ontwikkelen zichzelf én de hulpbehoevende burger ontwikkelt zichzelf zodat hulp niet of nauwelijks meer nodig is. Beiden vallen binnen de doelen die WIJS heeft gesteld (WIJS, 2018), wat ervoor zorgt dat een actieonderzoek relevant is.

Een andere ontwikkeling is de wetenschappelijke ontwikkeling. "Voor onderzoekers (en alle andere belanghebbende) leidt actieonderzoek tot 'actiegerichte kennis': kennis over hoe bestaande of nieuwe veranderstrategieën werken in de praktijk en wat daarvan de impact is." (Van Lieshout, et al, 2017). Doordat het actieonderzoek valt onder een groter onderzoek binnen de gemeente Groningen, kan het zo zijn dat de resultaten van dit onderzoek gebruikt gaan worden door onderzoekers en andere belanghebbende. Zo kan dit onderzoek zorgen voor nieuwe kennis vanuit de praktijk waar WIJS en andere belanghebbende op kunnen interveniëren.

3.2: Dataverzamelmethode

3.2.1: Het doel

Het onderzoek had, zoals eerder benoemd, als doel te weten hoe zelfredzaam de stadsbewoner is en of deze zelfredzaamheid is toegenomen door de hulp van studenten bij WIJS. Dit doel is gedeeltelijk behaald aan de hand van een kwalitatief onderzoek met korte doelgerichte interviews aan de hand van een vragenlijst. Het is namelijk de bedoeling dat de studenten die de stadsbewoners hielpen, een inzage zouden krijgen in de mate van zelfredzaamheid van diegene, waarna op een gepaste wijze geïntervenieerd kon worden. Dat maakt dat het hebben van een korte vragenlijst ervoor zorgde dat de mate van zelfredzaamheid concreter en tastbaarder werd voor de studenten, zonder de stadsbewoner te overvragen.

3.2.2: De doelgroep

De doelgroep waarbij deze korte vragenlijst werd afgenomen, waren alle stadsbewoners die individueel geholpen zijn door studenten bij WIJS Paddepoel. Om ervoor te zorgen dat deze korte vragenlijst van toepassing zou zijn bij de doelgroep die bij WIJS aanwezig is, is er gekozen voor een actieonderzoek. Deze keuze is gemaakt, omdat een actieonderzoek een cyclische structuur heeft, wat ervoor zorgt dat er een patroon ontstaat. Dit patroon bestaat uit: het plannen, het doen en observeren, reflecteren, herzien van plan, doen en observeren en wederom reflecteren (Van Lieshout, et al, 2017). Deze cyclische structuur houdt in dat de vragenlijst die ontwikkeld is geworden constant getoetst werd in de praktijk, er gereflecteerd werd op deze vragenlijst en de uitkomsten wederom gebruikt werden, waarna deze weer gereflecteerd werden. Zo is de vragenlijst na elk interview aangepast om uiteindelijk een vragenlijst te ontwerpen die toepasbaar was bij de doelgroep die bij WIJS aanwezig is.

3.2.3: De antwoorden

De antwoorden op de vragen uit de vragenlijst zijn geanalyseerd en vergeleken met de andere resultaten. Zo kon er geconcludeerd worden welke vragen wel en welke vragen niet werken om zo de korte vragenlijst aan te passen en het cyclisch proces te behouden. Na vijf respondenten is er een begin gemaakt met het analyseren en vergelijken van de data. Dit is met de reden gedaan om vanuit een basis te beginnen. Daarbij zijn vijf respondenten bij WIJS een redelijke groep. Hierna is na vijf respondenten een nieuwe 'loop' gestart. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in twee vragenlijsten.

3.2.4: Actieonderzoek en literatuuronderzoek

Voordat er een begin gemaakt was met het actieonderzoek, is er een literatuuronderzoek gedaan. Dit is met de reden gedaan om meer informatie te verkrijgen over verschillende relevante onderwerpen die betrekking hebben op WIJS, zoals zelfredzaamheid, empowerment en de participatiesamenleving. Ook is het met de reden gedaan om vanuit verschillende theorieën, dus verschillende benaderingswijzen, te kijken naar hetgeen wat er onderzocht gaat worden. In het literatuuronderzoek is er ook informatie gezocht over de doelgroep die bij WIJS aanwezig is, aangezien dit van belang zou kunnen zijn voor het maken en het aanpassen van de korte vragenlijst.

3.3: Populatie en steekproef

De populatie van het onderzoek waren alle stadsbewoners van Groningen die individueel geholpen zijn door studenten bij WIJS Paddepoel. De steekproef bestaat uit dezelfde groep als de populatie, echter is het van belang bij de steekproef dat de respondenten een vraag hebben die betrekking heeft op de zelfredzaamheid en dat deze mate van zelfredzaamheid ook getoetst kan worden aan de hand van de korte vragenlijst. Dit is dan ook het enige verschil tussen beide groepen.

Hoofdstuk 4: Operationalisatie en meetinstrument

In dit hoofdstuk zal de operationalisatie en het ontwikkelen van het onderzoeksinstrument beschreven worden. De kernbegrippen zullen worden afgebakend om tot meetbare resultaten te leiden.

4.1: Operationalisatieschema

Hoofdvraag	Begrip	Dimensies	
In welke mate ervaren de stadsbewoners die bij WIJS komen en geholpen zijn door studenten een toename in hun zelfredzaamheid?	Zelfredzaamheid		De mate van verbondenheid en autonomie. Dit gaat over de <i>beleving</i> van gelijkwaardigheid en waardigheid. Er van uit gegaan dat deze twee ten grondslag liggen aan de mogelijkheid tot empowerment en uiteindelijk zelfregie en -redzaamheid.
		Verbondenheid	Hoe gaat het met u? Hoe voelde u zich toen u binnen kwam?
		Autonomie	Wat kan ik voor u doen?
		Wederkerigheid	Kan ik ook iets van u leren?
		Waardigheid	Hoe gaat het met u?
		Gelijkwaardigheid	Hoe vindt u het om geholpen te worden door een student?
		Empowerment	Kunt u het de volgende keer zelf doen?
		Zelfregie	Kunt u het de volgende keer zelf doen?
	Stadsbewoners		Alle bewoners van de stad Groningen die bij WIJS Paddepoel met een hulpvraag komen.
	Studenten		Alle studenten die van 1 februari 2019 tot 1 juli 2019 aanwezig zijn bij WIJS Paddepoel en verbonden zijn met WIJS Paddepoel.
	Ervaringen		Belevenis van de stadsbewoners die geholpen worden door studenten. Dit door de vraag te stellen: 'Hoe vindt u het om door een student geholpen te worden?'. 'Kunt u het de volgende keer zelf doen?'.
	Helpen		Ondersteuning bieden en zorgen dat de hulpvraag óf is opgelost óf degene is doorverwezen naar ketenpartners. 'Hoe voelde u zich toen u binnen kwam?' en 'Hoe voelt u zich nu?'.

4.2: Meetinstrument

In dit actieonderzoek is er gekozen voor een kwalitatieve korte vragenlijst. Deze korte vragenlijst werd aan de hand van de fases van actieonderzoek die beschreven zijn door Van Lieshout (et al, 2017) gepland, gedaan en geobserveerd, gereflecteerd, herzien en weer gepland. Hierdoor veranderde de korte vragenlijst door de feedback die verkregen werd vanuit de praktijk. De cyclus die van het plannen tot het herzien en plannen wordt de 'actieonderzoekspiraal' of 'loop' genoemd. Deze 'loops' resulteerden in een veranderende korte vragenlijst. Dat maakt dat er twee verschillende vragenlijsten zijn gemaakt.

Voor de korte vragenlijst 1 zie bijlage 10.1: Korte vragenlijst 1. Voor de korte vragenlijst 2 zie bijlage 10.2: Korte vragenlijst 2.

Hoofdstuk 5: Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten die voortvloeien uit de analyse van het literatuuronderzoek en het praktijkgericht onderzoek centraal.

In hoofdstuk 5, § 3: Ervaring zelfredzaamheid stadsbewoners is er een onderscheid gemaakt tussen de resultaten van 'Korte vragenlijst 1' en 'Korte vragenlijst 2', omdat door de verschillende vraagstellingen en de verschillende theorieën die gebruikt zijn om de vragenlijsten te ontwerpen, de resultaten niet samen te voegen zijn.

5.1: Definitie zelfredzaamheid

Om de deelvraag 'Wat is zelfredzaamheid?' te beantwoorden, is er een literatuuronderzoek gedaan om zelfredzaamheid te definiëren. In de volgende alinea's wordt het literatuuronderzoek beschreven.

Het begrip zelfredzaamheid kent vele verschillende definities. De reden hiervan is volgens De Brabander (2014) dat zelfredzaamheid een containerbegrip is. Dit betekent dat er geen duidelijke eenduidige definitie is voor het begrip. Er zijn echter genoeg verschillende definities te vinden in de literatuur. Dat maakt dat er vanuit verschillende perspectieven gekeken moet worden naar dit begrip, om te proberen het begrip te definiëren. Vilans (2013) stelt bijvoorbeeld dat zelfredzaamheid de mate is waarin iemand in staat is voor zichzelf te zorgen of als het vermogen om het leven in te richten zonder de hulp van anderen. Men moet autonoom en onafhankelijk zijn. Deze definitie komt overeen met het doel van de WMO volgens Zorgwijzer (2018), namelijk dat men zo lang mogelijk voor zichzelf moet blijven zorgen. De Wit (2019) stelt echter dat niemand onafhankelijk is: 'Afhankelijkheid is onvermijdelijk, omdat wij, om te overleven, fundamenteel afhankelijk zijn van anderen.' Dat maakt dat men hulp nodig heeft, wat ervoor zorgt dat degene niet zelfredzaam is volgens de definitie van Vilans (2013). Er is echter niemand die geen hulp nodig heeft, wat maakt dat deze definitie niet volledig genoeg is.

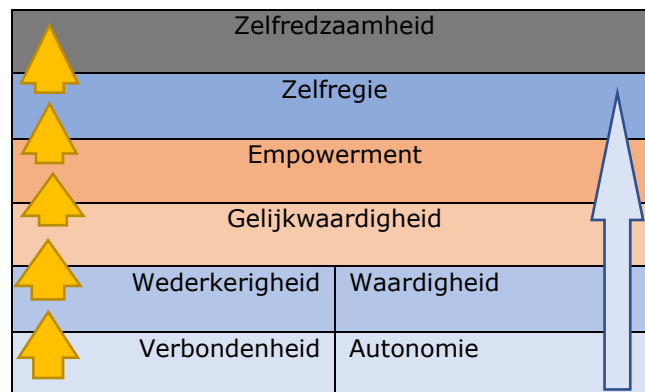
Het Instituut Fysieke Veiligheid (2011) stelt dat zelfredzaamheid het autonoom oplossen van levensproblemen is. Dat betekent dat problemen zonder de hulp van anderen moeten worden opgelost. Er zijn echter problemen die niet zonder enige mate van hulp kunnen worden opgelost. Een voorbeeld zou kunnen zijn dat een fietsband lek is en deze geplakt moet worden, maar de persoon van wie de fiets is, kan deze niet zelf plakken. In zekere zin kan er dan gesteld worden dat de persoon in kwestie niet zelfredzaam is, echter is de vraag in hoeverre diegene ervoor kan zorgen dat de band zonder hulp geplakt wordt. De distributie van benodigdheden om de band te plakken kan gezien worden als hulp, maar zonder deze benodigdheden kan de band niet geplakt worden. Dat betekent dat het probleem niet autonoom opgelost kan worden en dat betekent dat diegene niet zelfredzaam is, volgens de definitie van het Instituut Fysieke Veiligheid (2011). In principe zou dan niemand zelfredzaam zijn, doordat iedereen afhankelijk is van elkaar volgens De Wit (2019).

Om wel aan de eisen te kunnen voldoen van de Wmo met betrekking tot zelfredzaamheid (Zorgwijzer, 2018), zou er gekeken kunnen worden naar het eigen netwerk. Het eigen netwerk wordt beschreven als een groep mensen waarmee één persoon duurzame banden onderhoudt en er sprake is van verbondenheid (Hendrix, 2008). Dit eigen netwerk zou dan ingezet kunnen worden om problemen op te lossen en toch zelfredzaam te zijn. Voor het inzetten van het eigen netwerk is autonomie en verbondenheid nodig. Autonomie in het kader van welke personen in het eigen netwerk, verbondenheid in het kader van de relatie in het eigen netwerk. Daarom kan gesteld worden dat autonomie en verbondenheid ten grondslag liggen aan zelfredzaamheid, echter betekent dat niet dat dit de alomvattende definitie is. Door het inschakelen van het eigen netwerk en het vragen om hulp, vindt ook wederkerigheid plaats. Bij WIJS vindt vooral 'enkelvoudige, onmiddellijke wederkerigheid' plaats. Dit gaat meestal over cliënt – hulpverlener relaties (Van Deur & Scholte, 2013). Een relatie zoals hierboven beschreven, wordt ook wel een empowerment gerichte relatie genoemd. Zo kan, wanneer er sprake is van een empowerment gerichte relatie, bijvoorbeeld een hulpverlener de cliënt uitnodigen om iets terug te doen voor de samenleving. Dit zorgt voor een groter gevoel van eigenwaarde: iets terug doen voor de ander (Van Deur & Scholte, 2013).

Ten grondslag aan empowerment vindt wederkerigheid plaats, echter zijn gelijkwaardigheid en in verbinding staan ook belangrijke kernelementen. Met empowerment wordt er bedoeld dat de eigen regie, het aanspreken van eigen kwaliteiten en het ontwikkelen van vaardigheden en zelfvertrouwen bevorderd wordt (Van Deur & Scholte, 2013; Payne, 2014). Payne (2014) stelt dat kracht niet aan personen gegeven kan worden; hulpverleners moeten hen helpen om deze kracht te verkrijgen. Dat betekent dat de omgeving invloed kan uitoefenen op het gebied van empowerment. De omgeving kan deze invloed uitoefenen door drie belangrijke eigenschappen in de basishouding, namelijk: krachtenperspectief, presentie en respect en partnerschap. Krachtenperspectief is de aansluiting op het gebied van kwaliteiten, successen, talenten etc. Presentie en respect gaan over 'echtheid' en aandacht en partnerschap gaat over gelijkwaardigheid (Van Deur & Scholte, 2013). Gekeken naar gelijkwaardigheid zijn er geen machtsverschillen (Van Deur & Scholte, 2013).

Vervolgens stelt Deci & Ryan (in Van den Broeck, 2016) dat er drie essentiële psychologische basisbehoeften zijn: autonomie, betrokkenheid en competentie. Deze drie basisbehoeften zijn van belang om de zelfregie te stimuleren; zonder deze basisbehoeften is er geen mogelijkheid tot zelfregie (Van den Broeck, 2016). Zo kan gesteld worden dat ten grondslag aan zelfregie autonomie en verbondenheid liggen.

Kortom komt zelfredzaamheid voort uit zelfregie (Bredewold, Duyvendak, Kampen, Tonkens, & Verplanke, 2018) en zelfregie komt voort uit empowerment (Payne, 2014). Empowerment komt weer voort uit wederkerigheid en gelijkwaardigheid. Bij gelijkwaardigheid hoort ook waardigheid volgens de presentietheorie van Baart (De Brabander, 2014). Dit kan worden opgesplitst in autonomie en verbinding, die weer leiden tot zelfregie volgens de zelfdeterminatietheorie. Zie tabel 1.



Tabel 1

5.2: Ervaringen hulp door studenten

Om de deelvraag 'Wat zijn de ervaringen van stadsbewoners die geholpen zijn door studenten?' te beantwoorden, is er een vragenlijst ontwikkeld. In hoofdstuk 5, § 4: Vragenlijsten staat meer informatie over de ontwikkeling van de vragenlijsten.

In totaal zijn er 30 vragenlijsten ingevuld. 'Korte vragenlijst 1' is tien keer ingevuld, 'Korte vragenlijst 2' is 20 keer ingevuld.

De vragen die meten wat de ervaringen zijn van de stadsbewoners die geholpen zijn door studenten, zijn: 'Hoe vindt u het om door een student geholpen te worden?', 'Hoe voelde u zich toen u binnen kwam?' en 'Hoe voelt u zich nu?'.

'Hoe vindt u het om door een student geholpen te worden?'

Van de 30 ingevulde vragenlijsten zijn er 19 respondenten die deze vraag hebben beantwoord en allen ervaarde het contact met studenten als 'prettig en fijn'. Verschillende respondenten gaven aan dat studenten beschikken over genoeg kennis om te helpen. Ook gaven ze aan dat ze studenten als gastvrij en behulpzaam ervaren. 'Er is geen veroordelend vingertje' vertelde een respondent.

'Hoe voelde u zich toen u binnen kwam?' en 'Hoe voelt u zich nu?'

Bij 'Korte vragenlijst 1' gaven 3 respondenten aan het begin van het gesprek aan zich goed te voelen (nummer 4 en 5). Een respondent vertelde: 'Ik kwam vrolijk binnen en ik ging ook weer vrolijk weg'. 4 respondenten gaven aan zich redelijk te voelen aan het begin van het gesprek (nummer 3). Zij vertelde dat zij zich 'wel oké', bezorgd maar hoopvol en onzeker over de uitkomst voelde. De resterende 3 respondenten gaven aan zich aan het begin van het gesprek slecht te voelen (nummer 1 en 2). Redenen bij allen waren dat het oplossen hen zelf niet lukte en ze hierdoor geïrriteerd, gestrest en/of boos waren.

Bij 'Korte vragenlijst 1' gaven 7 respondenten aan zich beter te voelen wanneer ze geholpen waren. 3 respondenten gaven aan dat ze zich hetzelfde voelde als voor het gesprek. Wanneer er gevraagd werd waarom ze zich beter voelde, gaven verschillende respondenten aan dat zij het fijn vonden dat het probleem was opgelost. 3 respondenten gaven aan stress te hebben door het probleem, echter toen het probleem was opgelost, voelde ze die stress niet meer.

Bij 'Korte vragenlijst 2' gaven 16 respondenten een bezorgde en/of boze emoticon aan wanneer zij nog niet geholpen waren. Respondenten gaven aan onzeker, bezorgd, boos, verdrietig, teleurgesteld en/of onwetend te zijn. 'Ik weet niet waar ik aan toe ben' vertelde een respondent. De resterende 4 respondenten gaven aan dat ze zich goed voelde en gaven een blijde en/of opgeluchte emoticon aan. Redenen waren dat zij zich niet al te druk maakte om het probleem en dat zij vertrouwen hadden in een goede uitkomst.

Bij 'Korte vragenlijst 2' gaven 16 respondenten een blijde en/of opgeluchte emoticon aan wanneer zij geholpen waren. Verschillende respondenten gaven aan gelukkig en/of tevreden te zijn met de oplossing en opgelucht te zijn dat het probleem was opgelost. De resterende 4 respondenten gaven dezelfde bezorgde en/of boze emoticon aan. De redenen hiervoor waren dat er nog meerdere problemen speelde, bezorgdheid over het vervolg/uitkomst van het probleem en dat het probleem niet opgelost kon worden door de studenten bij WIJS.

Van de 16 respondenten die aan het begin een bezorgde en/of boze emoticon aangaven, gaven 12 van hen aan het einde een blijde en/of opgeluchte emoticon aan. De 4 resterende respondenten gaven dezelfde bezorgde en/of boze emoticon aan.

Van de 4 respondenten die aan het begin een blijde en/of opgeluchte emoticon aangaven, gaven aan het einde dezelfde emoticon aan.

5.3: Ervaringen zelfredzaamheid stadsbewoners

Om de deelvraag "In welke mate ervaren stadsbewoners zelfredzaamheid?" te beantwoorden, is er een vragenlijst ontwikkeld. In hoofdstuk 5, § 4: Vragenlijsten staat meer informatie over de ontwikkeling van de vragenlijsten.

In totaal zijn er 30 vragenlijsten ingevuld. 'Korte vragenlijst 1' is 10 keer ingevuld, 'Korte vragenlijst 2' is 20 keer ingevuld.

De vragen die de zelfredzaamheid die ervaren werd door de stadsbewoner gemeten hebben, zijn: 'Kunt u het de volgende keer zelf doen?' van 'Korte vragenlijst 1' en alle resterende vragen die in 'Korte vragenlijst 2' staan en nog niet aan bod zijn gekomen.

'Korte vragenlijst 1' heeft daarbij ook een schaalvraag in hoeverre de stadsbewoner zelfredzaam is aan de hand van de definitie van het Instituut Fysieke Veiligheid (2011): "zelfredzaamheid is het zelfstandig en autonoom oplossen van levensproblemen."

5.3.1: Resultaten 'Korte vragenlijst 1'

'Kunt u het de volgende keer zelf doen?'

Bij 'Korte vragenlijst 1' gaven van de 10 respondenten, 7 respondenten aan het de volgende keer niet zelf te kunnen. Van deze 7 respondenten, gaven 5 respondenten aan dat ze zich te onzeker voelde om de volgende keer het probleem zelfstandig op te lossen. De reden van deze onzekerheid was bij allen dat ze niet genoeg wisten over de digitale wereld waarin de problemen plaatsvonden. De andere 2 respondenten vonden de oplossing te moeilijk om zelf te kunnen vinden. De resterende 3 respondenten gaven aan het wel zelf te kunnen. Zij gaven allen aan niet te weten bij welke instantie zij moesten zijn, echter na de oplossing wel.

Schaalvraag zelfredzaamheid

Bij 'Korte vragenlijst 1' gaven in totaal 10 respondenten aan in welke mate zij zich helemaal zelfredzaam (nummer 4 en 5), redelijk zelfredzaam (nummer 3) en helemaal niet zelfredzaam (nummer 1 en 2) ervaarde.

Bij 'Korte vragenlijst 1' gaven in totaal 10 respondenten aan in welke mate zij zelfredzaamheid ervaarde. 5 Respondenten gaven aan het begin van het gesprek aan niet zelfredzaam te zijn (nummer 1 en 2). Van deze 5 respondenten die niet zelfredzaam waren aan het begin van het gesprek (nummer 1 en 2), waren na het gesprek 3 respondenten redelijk zelfredzaam (nummer 3). De resterende 2 respondenten hadden beide geen toename in zelfredzaamheid (nummer 2).

3 respondenten gaven aan redelijk zelfredzaam te zijn (nummer 3). Van de 3 respondenten die redelijk zelfredzaam waren aan het begin van het gesprek (nummer 3), waren er 2 respondenten aan het eind van het gesprek die dezelfde zelfredzaamheid hadden (nummer 3) en 1 respondent die zich zelfredzamer voelde (nummer 4).

2 respondenten gaven aan zelfredzaam te zijn (nummer 4 en 5). Van deze 2 respondenten was er 1 die helemaal zelfredzaam was (nummer 5) en 1 die dezelfde zelfredzaamheid had (nummer 4).

Kortom ervaart 60% een toename in zelfredzaamheid van één of twee nummers. De resterende 40% ervaart dezelfde zelfredzaamheid.

Schaalvraag gemoedstoestand

Bij 'Korte vragenlijst 1' gaven in totaal 10 respondenten aan in welke mate zij zich goed (nummer 4 en 5), redelijk goed (nummer 3) en helemaal niet goed (nummer 1 en 2) voelde.

3 respondenten gaven aan zich helemaal niet goed te voelen aan het begin van het gesprek (nummer 1 en 2). Aan het einde van het gesprek was er 1 respondent die zich nog hetzelfde voelde (nummer 2) en 2 respondenten die zich redelijk goed voelde (nummer 3).

4 respondenten gaven aan zich redelijk goed te voelen aan het begin van het gesprek (nummer 3). Alle 4 de respondenten gaven aan het einde van het gesprek aan zich goed te voelen (nummer 4)

3 respondenten gaven aan zich goed te voelen aan het begin van het gesprek (nummer 4 en 5). 2 van de 3 gaven aan het einde van het gesprek aan dat zij zich hetzelfde voelde (nummer 4). 1 respondent gaf aan zich (nog) beter te voelen (nummer 5).

Kortom ervaart 70% van de respondenten een positieve toename in hun gemoedstoestand aan het einde van het gesprek. De resterende 30% ervaart dezelfde gemoedstoestand aan het begin en het einde van het gesprek.

5.3.2: Resultaten 'Korte vragenlijst 2'

'Wat kan ik voor u doen?'

Bij deze vraag gaven 15 respondenten 'B: Iets voor u oplossen' aan. Een respondent gaf als reden dat het een lastig probleem was en diegene er zelf niet meer uit kwam. Het merendeel, 9 respondenten, gaf aan onvoldoende de Nederlandse taal te beheersen om tot een oplossing te komen. 4 van de 15 respondenten gaven aan niks te begrijpen van de digitale wereld waar het probleem betrekking op had. De resterende 2 respondenten hadden verschillende redenen.

5 respondenten gaven 'A: Met u meekijken' aan. Allen wisten hoe het probleem op te lossen was, echter door onzekerheid vroegen zij toch hulp. Een respondent gaf als reden dat door de digitalisering hij niet zeker meer wist hoe hij een bestelling kon plaatsen en met deze reden graag wilde dat iemand meekeek. Een andere respondent gaf aan graag te willen solliciteren, maar onzeker was over de sollicitatiebrief en hierover feedback wilde.

'Hoe gaat het met u?'

Deze vraag hebben 15 van de 20 respondenten beantwoord. Van deze 15 respondenten gaven 13 respondenten aan zich goed te voelen, maar dat er wel 'iets was'. Zo vertelde een respondent dat het goed ging, maar dat diegene wel bezorgd was over het probleem en de uitkomst. Een ander vertelde dat het ook goed ging, maar diegene de brief niet snapte en hierdoor onzeker was.

'Kunt u dit de volgende keer zelf doen?'

Deze vraag hebben 16 van de 20 respondenten beantwoord. Van deze 16 respondenten gaven 11 respondenten aan het de volgende keer niet zelf te kunnen doen. Van deze 11 respondenten hadden 9 respondenten als reden dat de taalbarrière het onmogelijk maakte om het de volgende keer zelf te doen. De resterende 2 respondenten gaven aan 'enigszins digibeet' te zijn en hierdoor niet de weg wisten te vinden naar de oplossing.

5 respondenten gaven aan het de volgende keer wel zelf te kunnen doen. Respondenten gaven aan van tevoren niet te weten naar welke instantie zij konden bellen met hun hulpvraag, echter na het gesprek wisten zij het wel te vinden. Andere gaven aan niet te weten hoe een bestelling te plaatsen, maar na het samen gedaan te hebben, wisten zij hoe dit te doen. Een respondent gaf aan: 'Ik weet nu hoe ik moet betalen met iDEAL, dus zal ik het de volgende keer wel zelf kunnen doen.'.

'Kan ik ook iets van u leren?'

Deze vraag hebben 12 respondenten beantwoord. Deze respondenten waren in alle 12 reacties de studenten die de stadsbewoner geholpen had. Van deze 12 respondenten waren er 8 respondenten die aangaven iets geleerd te hebben. "Niet te snel oordelen over een stadsbewoner" werd als antwoord geven. Een andere respondent gaf aan meer te hebben geleerd over hoogsensitiviteit, omdat de stadsbewoner daarover vertelde. Ook werd er door de respondenten aangegeven 'altijd kritisch te blijven' en 'niet te snel tevreden te zijn met een oplossing'.

5.4: Vragenlijsten

De vragenlijsten die zijn gebruikt tijdens dit onderzoek hebben zich ontwikkeld. Doordat het onderzoek dat gedaan is een actieonderzoek is, is de ontwikkeling van deze vragenlijsten ook een vorm van resultaat.

Zo is begonnen met 'Korte vragenlijst 1'. Deze vragenlijst is ontwikkeld aan de hand van verschillende literatuur die betrekking had op zelfredzaamheid en de relatie tussen de stadsbewoner en de student. Door overleg met WIJS is de eerste vragenlijst tot stand gekomen. De WhatsApp was als informatieve ondersteuning bedoeld om de studenten die het gingen gebruiken richting te geven om zo tot resultaten te komen die vergeleken konden worden. Door de hoeveelheid aan vragen en onduidelijkheden vanuit de studenten, de geringe hoeveelheid respondenten en de onvrede over de vragenlijst vanuit de onderzoeker en praktijkbegeleiders, werd er besloten de vragenlijst aan te passen. Dit paste overigens ook in de 'loops' die gebruikelijk zijn binnen een actieonderzoek.

Er is gereflecteerd op de eerste vragenlijst, waarbij het doel was opties genereren om de vragenlijst beter te laten werken. Zo werden opties als de opmaak van de vragenlijst, het duidelijker aangeven wat er bedoeld werd en het vaker stimuleren tot invullen gegeven. Verder waren de onderzoeker en de praktijkbegeleiders niet tevreden met de definitie van zelfredzaamheid en de schaalvragen die betrekking hadden op de zelfredzaamheid en de gemoedstoestand.

Aan de hand van de informatie die verkregen was tijdens de reflectie, was de eerste stap om het de definitie van zelfredzaamheid duidelijker te verkrijgen om zo een basis te creëren voor de nieuwe korte vragenlijst. Deze basis bestond uit verschillende begrippen die, volgens de theorieën die gebruikt zijn, leiden tot zelfredzaamheid. Vanuit deze begrippen werden er vragen opgesteld om uiteindelijk te kunnen meten in hoeverre de stadsbewoner zelfredzaam is. Verder is de opmaak van de vragenlijst veranderd om de vragenlijsten meer kenbaar en uitnodigend te maken.

Na bovengenoemde handelingen verricht te hebben, werd 'Korte vragenlijst 2' geïntroduceerd aan de studenten. Bij deze introductie werd er door de onderzoeker toegelicht wat er verwacht werd van de student tijdens zowel het gesprek als het invullen van de vragenlijst. De onderzoeker heeft daarbij de projectleiders binnen WIJS gevraagd of zij ook het invullen wilde stimuleren. De onderzoeker is na het introduceren één week elke dag aanwezig geweest om vragen en/of onduidelijkheden rondom de vragenlijst te beantwoorden en de studenten te stimuleren om de vragenlijsten in te vullen.

De veranderingen hebben uiteindelijk gezorgd voor een verdubbeling in het aantal respondenten, namelijk van 10 naar 20. 'Korte vragenlijst 2' heeft een kortere onderzoekstermijn gehad. Tevens waren de antwoorden die verkregen zijn vanuit 'Korte vragenlijst 2' meer inhoudelijk in vergelijking met 'Korte vragenlijst 1'.

Hoofdstuk 6: Rapportage

In dit hoofdstuk wordt de rapportage beschreven. Binnen deze rapportage worden de deelconclusies op de deelvragen en een eindconclusie op de hoofdvraag beschreven. Ook wordt de discussie beschreven waarbij, aan de hand van kwaliteitscriteria, een kritische blik geworpen wordt op het gehele onderzoek.

6.1: Conclusie

6.1.1: Deelconclusie

Deelvraag 1: Wat is zelfredzaamheid?

In het literatuuronderzoek wordt aangegeven dat zelfredzaamheid een containerbegrip is (De Brabander, 2014). Dat maakt dat het lastig is een eenduidige en duidelijke definitie te hanteren. Gekeken vanuit verschillende theorieën, is er gekeken wat er nodig is om zelfredzaam te kunnen zijn. Dit betekende dat zelfredzaamheid voortkomt uit zelfregie en zelfregie voortkomt uit empowerment. Empowerment komt weer voort uit wederkerigheid, gelijkwaardigheid en waardigheid. Dit kan weer opgesplitst worden in autonomie en verbondenheid, die weer leiden tot zelfregie. Wanneer men beroep doet op één van de verschillende begrippen, kan de zelfredzaamheid gestimuleerd worden.

Deelvraag 2: Wat zijn de ervaringen van stadsbewoners die geholpen zijn door studenten?

Alle respondenten die antwoord gegeven hebben op de vraag 'Hoe vindt u het om geholpen te worden door een student' geven aan positief te zijn om het feit dat zij geholpen worden door een student. Daarbij is er een meerderheid die aangeeft zich aan het begin bezorgd, boos en/of niet goed te voelen, maar aan het einde zich blij, opgelucht en/of goed te voelen.

Deelvraag 3: In welke mate ervaren stadsbewoners een toename in hun zelfredzaamheid?

Vanuit 'Korte vragenlijst 1' kan er geconcludeerd worden dat er géén respondent is die minder zelfredzaam is geworden. Een meerderheid is in hun zelfredzaamheid gestegen.

Vanuit 'Korte vragenlijst 2' kan er geconcludeerd worden dat geen duidelijke toename is in de zelfredzaamheid van de stadsbewoners. Er wordt echter wel een beroep gedaan op de verschillende begrippen zoals autonomie en verbondenheid die ten grondslag liggen aan zelfredzaamheid.

6.1.2: Hoofdconclusie

Hoofdvraag: In welke mate ervaren de stadsbewoners die bij WIJS komen en geholpen zijn door studenten een toename in hun zelfredzaamheid?

De toename van zelfredzaamheid bij de stadsbewoner kan niet bewezen worden. Er kan echter wel bewezen worden dat de stadsbewoner niet minder zelfredzaam is geworden wanneer hij of zij bij WIJS geholpen was. Gekeken naar de verschillende begrippen die ten grondslag liggen aan zelfredzaamheid, werd er beroep gedaan op bijvoorbeeld de autonomie van de stadsbewoner. Daaruit kan geconcludeerd worden dat WIJS, vanuit de vragenlijst, de stadsbewoner probeerde te stimuleren met betrekking tot zelfredzaamheid.

Er kan ook geconcludeerd worden dat de verbinding tussen stadsbewoner en student positief is. Stadsbewoners waren positief over de hulp van studenten. Een meerderheid van de stadsbewoners die boos en/of bezorgd waren aan het begin van het gesprek, waren aan het einde van het gesprek blij en/of opgelucht. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat studenten de meerderheid van de stadsbewoners kunnen helpen met hun hulpvraag en tevens ook de gemoedstoestand van de stadsbewoner positief kunnen veranderen.

6.2: Discussie

Voor de inhoud van de discussie is er gebruik gemaakt van de kwaliteitscriteria van onderzoek die worden beschreven door Verhoeven (2014).

6.2.1: Onafhankelijkheid

Aan het begin van het onderzoek is er sprake geweest van een onafhankelijke positie. De onderzoeker had als mening dat een actieonderzoek het meest bruikbaar zou zijn, echter was de opdrachtgever het er niet mee eens. Na in gesprek te zijn gegaan, stemde de opdrachtgever in en kon het actieonderzoek van start gaan. De onderzoeker heeft de voorkeuren en meningen van de betrokkenen niet laten leiden, wat maakt dat er een onafhankelijke positie gecreëerd werd.

Doordat het een onderzoek binnen een onderzoek betreft, kan er getwijfeld worden aan de onafhankelijkheid van de onderzoeker. Er waren van tevoren verwachtingen over het onderzoek, doordat het raakvlakken zou moeten hebben met de andere onderzoeken. Dat maakte dat er een richting werd bepaald voor de onderzoeker. Er werd echter wel voldoende ruimte gegeven door de opdrachtgever om eigen initiatieven en eigen keuzes te maken. Dat maakte dat het de taak van de onderzoeker was om een goede balans te vinden tussen de opdrachtgever en de onderzoeker zelf. Dit is minder goed gelukt dan van tevoren gehoopt werd, doordat de richting die gegeven werd leidend was.

Het onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek, wat maakt dat persoonlijke voorkeuren de onafhankelijkheid hadden kunnen belemmeren (Verhoeven, 2014). Er was echter weinig ruimte voor persoonlijke voorkeuren, doordat de steekproef alle stadsbewoners die geholpen zijn door een student bij WIJS Paddepoel betreft. Dat zorgde ervoor dat er weinig ruimte was voor persoonlijke voorkeuren, wat maakt dat de objectiviteit werd bevorderd.

6.2.2: Toetsbaarheid van uitspraken

De toetsbaarheid van de uitspraken van respondenten zijn te betwisten. De stadsbewoners die aanwezig zijn bij WIJS hebben een hulpvraag, wat ervoor zorgde dat zij belang hebben om de studenten bij WIJS 'te vriend' te houden. Dit met de reden om zelf zo goed en snel mogelijk geholpen te worden, ook voor de toekomst. Er zou geconcludeerd kunnen worden dat door deze positie de antwoorden sociaal gewenst zouden kunnen zijn. Hierdoor zouden de antwoorden die gegeven zijn niet meer toetsbaar zijn.

In het begin van het onderzoek was de definitie van zelfredzaamheid niet eenduidig genoeg. 'Het zelfstandig en autonoom kunnen oplossen van levensproblemen' had nog te veel ruimte voor interpretatie, wat maakt dat de antwoorden niet toetsbaar waren. Ook de schaalvraag met betrekking tot de gemoedstoestand van de stadsbewoner kon niet getoetst worden. Er was te veel ruimte voor interpretatie of iemand zich goed of niet goed voelde.

6.2.3: Betrouwbaarheid

Gekeken naar de herhaalbaarheid van dit onderzoek, zou geconcludeerd kunnen worden dat dezelfde resultaten behaald zouden worden als het onderzoek onder andere omstandigheden in een andere periode uitgevoerd zou worden. De leidende richting die gegeven werd door de opdrachtgever kan wel gezien worden als onbetrouwbaar. Het zou kunnen dat het onderzoek een andere richting had gekregen met betrekking tot opzet en invulling, echter hadden de resultaten niet tot weinig af kunnen wijken. Dit met de reden dat de conclusie op de hoofdvraag weinig tot niet af kan wijken door andere onderzoeken. Dit heeft als reden dat zelfredzaamheid, zonder gebruik te maken van de zelfredzaamheidsmatrix, (bijna) niet te meten is. Deze matrix zou ook niet gebruikt kunnen worden binnen het onderzoek, omdat de stadsbewoners niet lang genoeg bij WIJS zijn om de matrix in te kunnen vullen.

Er is binnen dit onderzoek sprake geweest van fouten. Gekeken naar 'Korte vragenlijst 1' zijn de definitie van zelfredzaamheid en de gemoedstoestand fouten geweest in de opzet. Door deze fout was het nodig nogmaals een literatuuronderzoek te doen om zelfredzaamheid te definiëren. Dit heeft zowel tijd als energie gekost, wat voorkomen had kunnen worden.

De fouten werden, doordat het een actieonderzoek betreft, verbloemd. Dit kwam door het feit dat er meerdere malen gereflecteerd werd en hierdoor de fouten gefilterd konden worden. Hierdoor konden er oplossingen gevonden worden voor de fouten en kon er een nieuwe 'loop' gecreëerd worden waarin de gevonden fouten geen invloed meer hadden. Kortom werd er een nieuw onderzoek gestart aan de hand van een 'loop', waardoor de fouten minder invloed hadden. Er was

echter wel sprake van invloed, doordat de resultaten die verkregen zijn niet meetbaar, toetsbaar en te generaliseren zijn.

6.2.4: Informativiteit

Het informatiegehalte binnen het onderzoek dat gedaan is, is voldoende. Gekeken naar de eisen die Verhoeven (2014) stelt, is er duidelijkheid over welke situatie uitspraak gedaan werd, binnen welke grenzen het onderzoek zich afspeelde, welke groep betrokken was, in welke periode het onderzoek zich afspeelde en wat het domein was van het onderzoek. Een kritische noot is, zoals ook eerder benoemd, dat de toetsbaarheid met betrekking tot een toename in zelfredzaamheid lastig te bepalen was. De definitie was niet duidelijk en meetbaar genoeg, wat maakt dat een uitspraak hierover niet maximaal informatief kon worden gemaakt. Tevens was het eventuele sociaal gewenst gedrag van de stadsbewoner een probleem om uitspraken over te doen. Het was niet tot nauwelijks te bewijzen of het wel of niet aan de orde was tijdens de gesprekken, wat maakt dat uitspraken hierover als niet informatief beschouwd kunnen worden.

6.2.5: Generaliseerbaarheid

Binnen dit onderzoek is het gebleken dat het lastig was de resultaten te generaliseren. De oorzaak hiervan is de keuze voor een actieonderzoek. Door het actieonderzoek kwamen er verschillende soorten antwoorden binnen die amper tot niet verenigbaar waren. Dit kwam door het grote verschil tussen de twee vragenlijsten. Hierdoor waren sommige resultaten niet te generaliseren, echter geven andere resultaten wel dezelfde uitkomst. Alle resultaten van 'Korte vragenlijst 2' zijn te generaliseren, wat ook geldt voor 'Korte vragenlijst 1', echter zijn de resultaten van beide vragenlijsten niet met elkaar te generaliseren. Dat het ene resultaat wel te generaliseren is en het andere resultaat niet, concludeert dat er wel sprake is van generaliseerbaarheid, echter dat dit niet geldt voor het gehele onderzoek.

Gekeken naar de doelgroep, zijn de resultaten wel te generaliseren. Dit komt doordat alle respondenten in dezelfde setting en op dezelfde wijze zijn bevestigd.

Een andere kritische noot is dat de vragenlijsten allemaal zijn ingevuld door verschillende studenten. Dit bevordert de generalisatie niet, doordat er ruimte was voor interpretatie. Doordat er een vragenlijst gebruikt is, werd de ruimte voor interpretatie al beperkt (Verhoeven, 2014). Er kan echter niet uitgesloten worden dat er niet geïnterpreteerd is tijdens het invullen van de vragenlijsten. Daarbij was het bij 'Korte vragenlijst 1' de bedoeling dat de studenten konden meten in hoeverre de stadsbewoner zelfredzaam was, echter was dit door interpretatie niet te meten.

6.2.6: Validiteit

Met betrekking tot validiteit zijn er verschillende aspecten binnen het onderzoek die niet geheel valide waren. Eén van deze aspecten heeft betrekking op instrumentatie, oftewel het veranderen van de vragenlijst. Het veranderen van de vragenlijst was een interventie die het actieonderzoek typeerde, echter heeft dit ervoor gezorgd dat de resultaten niet te generaliseren waren. Doordat de resultaten niet te generaliseren waren, kan de vraag gesteld worden of er vanuit de resultaten wel een conclusie kan worden getrokken die betrekking heeft op de doelgroep.

Een ander aspect is de begripsvaliditeit. Doordat het begrip zelfredzaamheid aan het begin van het onderzoek te licht gedefinieerd werd, zorgde dit ervoor dat de antwoorden die toen gegeven werden niet overeenkomen met de antwoorden die later gegeven werden. Tevens werd ook de vraagstelling en de inhoud van de vragen veranderd, wat ervoor zorgde dat de resultaten niet te generaliseren waren. De begrippen waren inhoudelijk niet genoeg afgebakend en gaven nog te veel ruimte om te interpreteren, waardoor de validiteit afnam.

Een ander en laatste aspect is de sociaal gewenste antwoorden. Doordat de hulpbehoevende positie van de stadsbewoner ervoor kan zorgen dat de stadsbewoner sociaal gewenste antwoorden heeft gegeven en dit niet uitgesloten kan worden, kan de vraag gesteld worden in hoeverre de resultaten wel valide zijn. De stadsbewoners hadden profijt van de hulp van studenten, wat maakt dat het zo kan zijn dat zij de studenten niet wilde vertellen wat er fout of niet goed was. Het kan niet bewezen, maar ook niet uitgesloten worden dat dit van toepassing is geweest, waardoor dit de validiteit niet bevorderde.

6.2.7: Bruikbaarheid

De resultaten van het onderzoek dat gedaan is, zijn enerzijds bruikbaar, anderzijds is de bruikbaarheid te betwisten. De conclusie die getrokken is, geeft helaas geen concreet antwoord op de hoofdvraag. Er worden echter wel verschillende aspecten uitgesloten en bevestigd. Dat maakt dat er voortgeborduurd kan worden op de resultaten die gegeven zijn. Tevens is de vraagstelling in de vragenlijsten niet zo geformuleerd om tot meetbare resultaten te leiden.

Daarbij kan er afgevraagd worden in hoeverre zelfredzaamheid te meten is, doordat het volgens De Brabander (2014) een 'containerbegrip' is. Tevens hebben de studenten de vragenlijsten samen met de stadsbewoners ingevuld en zou er dus ruimte voor interpretatie kunnen zijn. Doordat het verschillende studenten waren, heeft iedereen de vragenlijst anders kunnen interpreteren. Hierdoor kan afgevraagd worden in hoeverre de resultaten te generaliseren zijn en in hoeverre deze generalisatie en de conclusie die daaruit voortkomt, een reëel beeld geeft.

De uitgesloten aspecten, zoals de positieve verbinding tussen studenten en de stadsbewoners zijn voor de beroepspraktijk relevant. Zo is onderzocht of deze verbinding werkt en wat daar argumenten voor zijn. Tevens is de conclusie dat de zelfredzaamheid niet afneemt bij de stadsbewoners die door studenten bij WIJS geholpen zijn ook belangrijk voor de beroepspraktijk. Door bijvoorbeeld de Wmo, wordt er het een en ander verwacht van WIJS op het gebied van zelfredzaamheid. Dit onderzoek heeft bevestigd dat WIJS aan een gedeelte van deze verwachtingen voldoet.

Het feit dat het een onderzoek is binnen een groter onderzoek, heeft ervoor gezorgd dat de bruikbaarheid toenam. De resultaten van hetgeen dat onderzocht is, zijn meegenomen in de resultaten van het grotere onderzoek, wat ervoor heeft gezorgd dat de resultaten niet alleen voor WIJS golden, andere sociale voorzieningen in het voorliggend veld in Groningen.

Sociaal gewenste antwoorden die gegeven kunnen zijn binnen het onderzoek, hebben ervoor gezorgd dat de bruikbaarheid van de resultaten verminderd is. Dit heeft als reden dat de resultaten als minder betrouwbaar en minder valide beschouwd kunnen worden. Hierdoor kan afgevraagd worden wat de resultaten dan precies zeggen over de doelgroep. Het is echter niet te bewijzen dat er sociaal gewenste antwoorden zijn gegeven, ook kan het niet uitgesloten worden. Dit zorgt ervoor dat er geen conclusie getrokken kan worden met betrekking tot sociaal gewenste antwoorden. Er kan echter wel geconcludeerd worden dat doordat het niet te concluderen is, het de betrouwbaarheid en validiteit en dus ook de bruikbaarheid niet bevordert heeft.

6.2.8: Leermomenten

Er zijn verschillende aspecten binnen het onderzoek die anders ingevuld hadden kunnen worden. Een voorbeeld hiervan was het verschil tussen de twee vragenlijsten. Doordat het verschil tussen de twee vragenlijsten zo groot was, was het lastig om de resultaten die verkregen waren te vergelijken en te generaliseren. Dit had voorkomen kunnen worden door van tevoren een concreter stappenplan te maken. Dit met de reden om ervoor te zorgen dat de veranderingen zo min mogelijk de bruikbaarheid en generaliseerbaarheid van de resultaten zouden verminderen.

Ook zou de definitie van zelfredzaamheid anders ingevuld kunnen worden. In het begin van het onderzoek was er te veel ruimte voor interpretatie met betrekking tot de definitie, waardoor de resultaten minder te generaliseren waren. Van tevoren had er beter geoperationaliseerd moeten worden om het begrip te kunnen meten. Gekeken naar het begrip, kan de vraag gesteld worden in hoeverre het begrip te meten is. In de toekomst zou gekeken moeten worden naar bijvoorbeeld de begrippen die ten grondslag liggen aan zelfredzaamheid, zoals autonomie en verbondenheid. Door het onderzoek in kleinere onderzoeken te verdelen, zou de validiteit, de betrouwbaarheid en de bruikbaarheid kunnen toenemen.

Een ander aspect is het van tevoren beter instrueren van de studenten. De studenten waren kort geïnstrueerd, echter was er te veel onduidelijk waardoor de betrouwbaarheid, validiteit en de bruikbaarheid van de resultaten afnam. Doordat het onmogelijk was alle respondenten zelf te bevragen, was het nodig om de studenten in te zetten. In de toekomst zou een korte training met betrekking tot het gebruiken van de vragenlijst een gepaste interventie zijn om onduidelijkheden en vragen te voorkomen en zo de bruikbaarheid van de resultaten te bevorderen.

Hoofdstuk 7: Aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat bruikbare en praktijkrelevante aanbevelingen. Daarbij worden er aanbevelingen gedaan die betrekking hebben op het beroepsproduct dat ontwikkeld is binnen het onderzoek. Ook wordt er gereflecteerd op de meerwaarde van het beroepsproduct aan de hand van de feedback die verkregen is vanuit de beroepspraktijk. In bijlage 10.3: Feedback vragenlijst is de feedback van de beroepspraktijk te vinden.

7.1: Aanbevelingen beroepspraktijk

Verdere ontwikkeling van de vragenlijst

Het verder ontwikkelen van de vragenlijst zal verschillende positieve effecten hebben. Ten eerste komt er door de verdere ontwikkeling meer inzicht in de zelfredzaamheid van de stadsbewoner. Dit kan ervoor zorgen dat de studenten de stadsbewoner beter kunnen helpen met het probleem en de stadsbewoner kunnen ondersteunen in het stimuleren van de zelfredzaamheid. Ten tweede kan het verder ontwikkelen ervoor zorgen dat de vragenlijst als leidraad voor het verlenen van hulp gezien kan worden, zodat de hulp die de stadsbewoners krijgen vergelijkbaar is. Zo kan de hulp die gegeven wordt, verbeterd worden en weet de stadsbewoner waar hij of zij aan toe is, mocht diegene meerdere malen komen. Of het ook het geval is dat de kwaliteit van de hulp toeneemt als iedereen op dezelfde wijze de hulp invult, zou een relevant vervolgonderzoek kunnen zijn. Ten derde kan het verder ontwikkelen van de vragenlijst WIJS helpen de doelen die gesteld zijn en de doelen die de gemeente heeft gesteld te behalen. De ontwikkeling kan als invulling en bewijslast dienen naar de gemeente en kan nieuw gestelde doelen als resultaat hebben.

Rapporteren verbeteren

Binnen WIJS wordt, wanneer er een stadsbewoner is geweest, gerapporteerd. In deze rapportages staan de namen van de stadsbewoners, eventuele doorverwijzing, de casus en of de hulpvraag is opgelost. Het zou WIJS echter kunnen helpen om de mate van zelfredzaamheid te noteren per stadsbewoner om zo de hulp te kunnen verbeteren. Zo kan er ingeschat worden in hoeverre de stadsbewoner de hulpvraag zelf kan oplossen. Dit zou de zelfredzaamheid van de stadsbewoner kunnen stimuleren. Hiervoor zou de zelfredzaamheid gecategoriseerd moeten worden, wat zou kunnen leiden tot een nieuw onderzoek.

Training voor studenten

Een training voor studenten hoe de stadsbewoners te helpen zou, samen met de verdere ontwikkeling van de vragenlijst en eventueel een protocol, de kwaliteit van hulp kunnen verbeteren. Doordat er studenten van verschillende opleidingen aanwezig zijn bij WIJS, is de manier van hulp verlenen anders. Daarbij zijn er ook studenten aanwezig die geen opleiding volgen binnen de zorg, wat maakt dat het voor hen nieuw is stadsbewoners te helpen en ondersteunen. Dit kan zorgen voor situaties waarin de verwachte hulp niet geboden wordt, wat maakt dat dit problemen kan veroorzaken voor WIJS. Een van deze problemen is de kwaliteit van hulp die daalt, een ander probleem is dat de goede naam van WIJS beschadigd kan raken. De verschillende soorten opleidingen zijn echter ook een kracht. Door de verschillende hoeveelheid kennis, kunnen de stadsbewoners met allerlei vragen terecht bij WIJS. Hierdoor neemt het draagvlak van WIJS toe. Door echter alle studenten, dus ook de studenten die wel een zorg-gerelateerde opleiding volgen, te instrueren, kunnen problemen worden voorkomen en kan iedere student dezelfde kwaliteit aan hulp en ondersteuning bieden. Mochten er dan negatieve ervaringen of signalen komen van stadsbewoners over de geboden hulp en ondersteuning, kan WIJS ook makkelijker aanpassingen verrichten, omdat iedereen hetzelfde geïnstrueerd is.

7.2: Meerwaarde beroepsproduct

De feedback van de beroepspraktijk is positief over de vragenlijst. Zo wordt er als feedback gegeven dat de vragen simpel geformuleerd en laagdrempelig zijn, wat voor de stadsbewoners belangrijk is. Tevens wordt er als feedback aangegeven dat het mooi is dat de vragenlijst niet wordt 'afgewerkt', maar op een natuurlijke manier in het gesprek verwerkt wordt. 'De bewoner heeft zo niet eens door dat de student onderzoek doet, maar het wordt op een leuke manier gebracht door interesse te tonen in de bewoner gedurende het gesprek'. Dit was ook de bedoeling van de vragenlijst. De vragenlijst moest op een natuurlijke wijze verwerkt worden in het gesprek. Hierdoor is er gekozen voor simpel geformuleerde en laagdrempelige vragen om de bewoner niet te overvragen. Dat dit ook de uitkomst zou worden, geeft weer dat de vragenlijst in een gesprek als verrijkend kan worden gezien.

De vraag of de student ook iets van de stadsbewoner kan leren, wordt expliciet genoemd in feedback van de beroepspraktijk. Er wordt aangegeven dat het de wederkerige relatie versterkt; de bewoner krijgt namelijk het gevoel de student ook iets te leren. Door de wederkerigheid in de verbinding tussen student en stadsbewoner te versterken, werd er gehoopt op minder sociaal gewenste antwoorden, omdat de positie van de student en de stadsbewoner dan gelijkwaardiger zou zijn. Er kan echter, zoals beschreven in hoofdstuk 6 § 2: Discussie niet bewezen worden of er wel of geen sociaal gewenste antwoorden gegeven zijn.

Een ander feedbackpunt dat gegeven is, is dat het lastig kan zijn voor studenten om de vragenlijst te onthouden. Er wordt aangegeven dat de vragenlijst veel uitleg vergt en dat studenten goed geïnstrueerd moeten worden. De vragenlijst is over het toepassen van de vragenlijst niet helemaal duidelijk genoeg, volgens de beroepspraktijk. Zo geeft de beroepspraktijk als feedback dat voor sommige studenten een drempel is om de vragenlijst toe te passen. Gekeken naar de inhoud van de gegeven antwoorden door respondenten en het enigszins tegenvallende totale aantal respondenten, kan geconcludeerd worden dat er inderdaad meer uitleg gegeven moet worden met zowel het toepassen als het begrijpen van de vragenlijst. Wanneer de vragenlijst begrepen wordt, is de vragenlijst makkelijker toe te passen en zou de drempel om het toe te passen lager kunnen liggen. Door een duidelijke instructie, bijvoorbeeld een training, zou dit probleem voorkomen kunnen worden. Dit zou de bruikbaarheid van de vragenlijst stimuleren, omdat de resultaten meer informatief zijn en ook meer gegeneraliseerd zouden kunnen worden.

De beroepspraktijk gaf als feedback dat door de vragenlijsten zelfredzaamheid gemeten kon worden, echter ziet de onderzoeker dit anders. Gekeken naar de vragenlijst zijn de vragen niet zo geformuleerd dat er gemeten kan worden. De inhoud van de antwoorden op de vragen zeggen veel, echter zijn de antwoorden bijna tot niet te generaliseren en meten ze niet in hoeverre iemand zelfredzaam is. Hierdoor kunnen er alsnog geen conclusies getrokken worden over de mate en/of toename van zelfredzaamheid bij de stadsbewoners. Deze conclusie betekent voor de vragenlijst dat deze nog meer ontwikkeld moet worden tot een meetinstrument.

Al met al gaf de beroepspraktijk aan dat de vragenlijst bruikbaar zijn voor de beroepspraktijk. De vragenlijst is relevant en zou gebruikt kunnen worden om te beginnen met bijvoorbeeld een protocol met betrekking tot de bejegening van de stadsbewoner. Daarvoor moet er wel eerst onderzocht worden wat maakt dat de drempel om de vragenlijst niet te gebruiken er is en hoe deze verminderd en/of weggenomen kan worden.

De onderzoeker ziet dat het beroepsproduct een degelijke waarde heeft binnen WIJS. De resultaten geven weer dat WIJS goed op weg is om de stadsbewoner zelfredzaam te maken, alleen is niet duidelijk in hoeverre dit het geval is. De vragenlijst wordt in dat opzicht meer gezien als verrijking, dan als meetinstrument. Dit betekent echter niet dat het geen meetinstrument kan worden. Het feit dat het al een verrijking is, betekent dat het wel degelijk een nuttig product is. De waarde van zowel het product als de resultaten wordt gezien. De onderzoeker had liever meer 'loops' gemaakt om de vraagstelling meetbaar te maken, echter gezien de complexiteit, is er niet te concluderen of dit uiteindelijk gelukt was. Hierdoor heerst er een gemengd gevoel van tevredenheid en onvrede over de vragenlijst, doordat aan de ene kant de doelstelling wel behaald is, maar aan de andere kant ook weer niet.

Hoofdstuk 8: Reflectie

In dit hoofdstuk wordt de reflectieve onderzoekende houding beschreven. Er wordt kritisch gereflecteerd op de onderzoekende houding van de onderzoeker, de onderzoeksvaardigheden van de onderzoeker en het verloop en de uitvoering van het onderzoek.

8.1: Onderzoekende houding en onderzoeksvaardigheden

Om concreet te kunnen beschrijven wat verstaan wordt onder een onderzoekende houding, wordt de volgende definitie gebruikt: "De mate waarin iemand gemotiveerd is, het vertrouwen heeft en in een veelheid aan beroepssituaties toont opmerkzaam, nieuwsgierig, bedachtzaam en kritisch te zijn." (Van den Herik & Schuitema, 2016). Binnen deze onderzoekende houding stellen Van den Herik & Schuitema (2016) ook onderzoeksvaardigheden die horen bij de vier verschillende begrippen.

8.1.1: Opmerkzaam zijn

Van den Herik & Schuitema (2016) stelt dat lezen, kijken of gesprekken op te vangen voorbeelden zijn van opmerkzaam zijn. Ik kan daaruit concluderen dat ik opmerkzaam ben geweest. Ik heb, wanneer een student een stadsbewoner hielp, de student helpen herinneren aan het gebruiken van de vragenlijst. Wanneer de student klaar was met helpen, ging ik vragen hoe het was gegaan en of degene nog vragen had met betrekking tot de vragenlijst. Tevens checkte ik ook of er in de rapportages casussen waren die wel voor de vragenlijsten in aanmerking kwamen, maar niet opgeschreven waren. Wanneer ik dit constateerde, vroeg ik degene die de rapportage geschreven had wat maakte dat degene de vragenlijst niet had ingevuld. Ik kreeg dan vaak de reactie dat er niet meer aan was gedacht. Hierdoor wist ik dat ik vaker de studenten moest helpen herinneren. Dit had ik echter nog meer mogen doen, doordat het naar mijn mening te vaak vergeten werd en ik graag meer respondenten had gewild. Ik heb dit niet gedaan, omdat ik niet wilde dat er een afkeer kwam tegen de vragenlijst. Ik wilde graag dat de studenten het natuurlijk zouden implementeren door te oefenen, echter was dit in de praktijk vaker niet dan wel het geval. Ik maakte een bewuste afweging, echter gekeken naar het resultaat, had ik liever meer respondenten gehad, dan dat studenten het op een natuurlijke manier zouden implementeren.

8.1.2: Nieuwsgierig zijn

Volgens van den Herik & Schuitema (2016) horen vragen stellen, gericht zijn op bronnen en handelingen uitproberen in de praktijk bij nieuwsgierig zijn. Gekeken naar mijn onderzoekende houding, kan ik concluderen dat ik van nature nieuwsgierig en stoutmoedig ben. Ik wil erachter komen wat de vraag achter de vraag is en vind het een uitdaging om handelingen uit te proberen in de praktijk. Als ik een visie heb, wil ik de ander graag overtuigen van mijn visie. Zodoende is er ook een dergelijk verschil tussen beide vragenlijsten. De eerste vragenlijst was voor mij onvoldoende, dus ging ik verder op zoek naar een andere manier waarop ik kon vragen wat ik wilde weten. Ik ben in gesprek gegaan met leidinggevenden binnen WIJS, studenten die al langer stage liepen bij WIJS en heb meer literatuuronderzoek gedaan. Door dit te doen, ben ik uiteindelijk gekomen tot 'Korte vragenlijst 2'. Ik had echter eerder mijn kwaliteiten in moeten zetten, zodat de resultaten van het onderzoek meer valide, betrouwbaar en bruikbaar zouden zijn.

Ik kan tevreden zijn met hoe nieuwsgierig ik ben geweest tijdens de onderzoeksperiode. Doordat het dus al een eigenschap van mij is, was het niet moeilijk om dit te gebruiken. Ik had echter, gekeken naar het onderzoek, eerder in moeten grijpen en eerder mijn kwaliteiten moeten gebruiken, zodat de veranderingen meer geleidelijk konden verlopen. Nu was het verschil zo groot, dat de resultaten amper tot niet te vergelijken waren. Deze ervaring zal ik dan ook meenemen voor toekomstige onderzoeken.

8.1.3: Bedachtzaam zijn

Doordat ik stoutmoedig ben, is het voor mij lastig om bedachtzaam te zijn. Van den Herik & Schuitema (2016) stelt dat stilstaan bij wat er gebeurt, niet meteen oordelen en van perspectief kunnen wisselen belangrijk zijn bij bedachtzaam zijn. Ik vind het lastig om niet meteen te oordelen binnen een onderzoek. Dit betekent in de praktijk dat ik mijn oordeel al vaak klaar heb; dit werkt of werk niet. Hierdoor is het ook voor mij lastig om van perspectief te wisselen. Als ik een visie heb, wil ik de ander overtuigen. Doordat twee aspecten van bedachtzaam zijn voor mij overlappen, maakt dat dit voor mij niet bij mijn kwaliteiten hoort. Ik heb echter op het gebied van bedachtzaam zijn wel veel geleerd. Ik heb, door stil te staan bij wat er gebeurde, bijvoorbeeld veel kunnen overleggen. Een voorbeeld hiervan is dat twee leidinggevende verschillende visies hadden

over de invulling van mijn onderzoek. Doordat ik eerst heb geluisterd naar wat ze te zeggen hadden, kon ik concluderen waar de verschillen lagen, waarna ik kon beslissen wat mijn vervolgstap zou zijn. Zo heb ik de verschillen in kaart gebracht, heb ik mijn mening over deze verschillen gegeven en heb ik de optie gegeven aan beide leidinggevende om mijn mening te overwegen. Er ontstond een gesprek waarin alle meningen aan bod kwamen. De uiteindelijke uitkomst was 'Korte vragenlijst 2'. In dit voorbeeld heb ik laten zien dat ik kan stilstaan bij wat er gebeurd is, niet meteen oordeel en van perspectief kan wisselen. Ik heb dit op deze manier gedaan, doordat ik merkte dat ik wilde oordelen en weerstand voelde om van perspectief te wisselen. Ik ben daarom in gesprek gegaan met een andere leidinggevende en heb de situatie voorgelegd. In het gesprek kwam uiteindelijk deze manier tot stand, waarna ik dit ook zo heb uitgevoerd. Door dit te doen, merkte ik dat ik zelf de regie had en door te interveniëren ook de regie kon behouden. Dit was voor mij belangrijk, omdat het ook mijn onderzoek was.

Ik zou graag nog wel meer willen groeien met betrekking tot het wisselen van perspectief. Gekeken naar het positieve resultaat dat het heeft opgeleverd, zie ik de meerwaarde hiervan in. Dit wil ik graag doen door in toekomstige onderzoeken de regie te nemen, in gesprek te gaan bij meningsverschillen en vooral duidelijk te zijn. Ik merk dat duidelijkheid ervoor zorgt dat de ander weet waar hij of zij aan toe is. Ik vind daarentegen de stap die ik genomen heb, om in gesprek te gaan met een andere leidinggevende, een goede tussenstap. Deze tussenstap zal ik dan ook in de toekomst vaker gebruiken, mocht een soort zelfde situatie zich voordoen.

8.1.4: Kritisch zijn

Ik kan kritisch zijn met bijvoorbeeld uitspraken van wetenschappers, verslagen van medestudenten en opmerkingen van leraren op mijn verslag, echter vond ik het nog lastig om kritisch te zijn op mijn eigen verslagen. Dit heb ik in het laatste half jaar geleerd tijdens het onderzoek. Van den Herik & Schuitema (2016) beschrijft kritisch zijn als argumenten verzamelen, goed redeneren en denkfouten identificeren. Zo heb ik een groei doorgemaakt in het goed redeneren en denkfouten identificeren. In de praktijk leidde dit tot het herdefiniëren van zelfredzaamheid. Ik durfde kritisch te zijn op hetgeen wat ik geschreven en bedacht had. Ik realiseerde dat de definitie die gehanteerd werd te licht was. Dit zorgde er wel voor dat ik opnieuw literatuuronderzoek moest doen, maar achteraf ben ik blij dat gedaan te hebben. Ik besepte me later dat ik gesignaleerd had dat er iets niet klopte, beredeneerde dat het anders moest en dit ook uitgevoerd heb. Ik vroeg mezelf af waarom het zo was en in hoeverre dit ook juist was. Deze beide vragen hebben mij in het vervolg van het onderzoek ook geholpen. Ik kon vooral de resultaten aan de hand van deze vragen, naar mijn idee, goed opschrijven.

De ontwikkeling van deze kritische blik komt naar mijn mening door de vrijheid die mij gegeven werd. Deze vrijheid zorgde ervoor dat ik in het begin op zoek was naar een goede balans, maar door zelf initiatief te nemen en mezelf kritische vragen te stellen, ben ik uiteindelijk gegroeid. Hierdoor weet ik van mezelf dat ik vrijheid nodig heb om kritisch te kunnen zijn en weet ik dat ik mezelf deze vrijheid ook moet gunnen. Wanneer ik deze vrijheid niet krijg, kan ik beargumenteren waarom ik dit wel nodig heb en kan er afgewogen worden of het onderzoek aan mij besteed is.

8.2: Verloop en uitvoering van het onderzoek

Doordat ik gekozen had voor een actieonderzoek, koos ik voor het onbekende. Ik had nog nooit een actieonderzoek gedaan, wat maakte dat ik zowel valkuilen als uitdagingen zag. Ik had het idee overmoedig te zijn, echter zag ik de mogelijkheid om het succesvol af te ronden. Zo is er toch gekozen voor een actieonderzoek, waarbij ik vooral plezier heb gehad door het veranderlijke karakter. Het constant reflecteren en het mogen aanpassen van het meetinstrument gaven mij de ruimte om fouten recht te trekken. Ik kon hierdoor blijven proberen, wat ervoor zorgde dat ik mijn uitdaging niet verloor.

Ik heb echter veel last ervaren van het logboek bijhouden met veranderingen, de nieuwe literatuur waarin ik me moest verdiepen en de tussenstapjes duidelijk vorm te geven. Tevens heb ik veel moeite ervaren met het operationaliseren, doordat ik én een moeilijk te meten begrip had uitgekozen én het lastig vond om begrippen tot meetbare begrippen om te zetten. Verder ben ik chaotisch van aard, waardoor het logboek overvol raakte en tussenstapjes vergeten werden. Dit maakt dat in het vervolg ik meer gestructureerd een onderzoek moet opstarten en uitvoeren om tot een beter resultaat te komen.

Hoofdstuk 9: Literatuurlijst

- Berenschot. (2012). *Drie transities, één perspectief*. Geraadpleegd op 20-02-2019 van https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Transitie_Berenschot_drie_transities_eeen_perspectief_dec2012.pdf
- Bredewold, F, Duyvendak, J, Kampen, T, Tonkens, E & Verplanke, L. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat: Hoe de overheid nabij komt* (1^e druk). Amsterdam: Van Genneep
- Briels, B & Ploegmakers, M. (2011). 'Van armoede word je ziek'. Geraadpleegd op 26-02-2019 van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Van%20armoede%20word%20je%20ziek%20-%20rapportage%20frontliniepnl%20%5BMOV-181301-0.2%5D.pdf>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2018). *Armoede en sociale uitsluiting 2018*. Geraadpleegd op 27-02-2019 van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2018/03/armoede-en-sociale-uitsluiting-2018>
- Click't. (2018). *Het aantal studenten in Groningen*. Geraadpleegd op 27-02-2019 van <https://stadclickt.nl/factcheck/aantal-studenten-groningen/>
- De Boer, N & Van der Lans, J. (2011). *Burgerkracht: de toekomst van het sociaal werk in Nederland*. (1^e druk). Uitgeverij: Sociaal en Cultureel Planbureau
- De Brabander, R. (2014). *Wie wil er nou niet zelfredzaam zijn? De mythe van zelfredzaamheid* (1^e druk). Uitgeverij: Maklu
- Delsen, L. (2015). *Realisatie van de participatiesamenleving. Hervorming van de verzorgingsstaat in Nederland: 2010-2015*. Geraadpleegd op 20-02-2019 van <https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/160932/160932.pdf>
- Ervaring. (z.d.). In *Kernerman Dictionaries*. Geraadpleegd op 1-05-2019 van <http://www.woorden.org/woord/ervaring>
- García Gómez, P & Gielen, A (2018). Mortality effect of containing moral hazard: evidence from disability insurance reform. *Health Economics*, 27 (3), 606-621. doi: <https://doi.org/10.1002/hec.3617>
- Gilsing, R, Jansma, A, & Schöne, J. (2017). *Eigen kracht ontleed: een praktijkgerichte verheldering*. Geraadpleegd op 13 april 2019 van https://www.verwey-jonker.nl/doc/2017/5296_Eigen_kracht_ontleed.pdf
- Grootegoed, E. & Van Dijk, D. (2012). The Return of the Family? Welfare State Retrenchment and Client Autonomy in Long-term Care. *Journal of Social Policy*, 41(4), 677-694.
- Hendrix, H. (2008). *Bouwen aan netwerken: Leer -en werkboek voor het bevorderen van sociale steun in de hulpverlening*. (1^e druk). Soest: H. Nelissen
- Informatie gemeente Groningen*. (2019). Geraadpleegd op 27-02-2019 van <https://allecijfers.nl/gemeente/groningen/>
- Instituut Fysieke Veiligheid. (2011). *Zelfredzaamheid: concepten, thema's en voorbeelden nader beschouwd*. Geraadpleegd op 21-03-2019 van <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/artikel-magazine-natveiligheid-jan-2011.pdf>
- Kodner, D.L. & Spreeuwenberg, C. (2002). Integrated Care: Meaning, Logic, Applications, and Implications- A Discussion Paper. *International Journal of Integrated Care*, 2(14), 1-6.
- Movisie. (2013). *De drie decentralisaties in het sociale domein*. Geraadpleegd op 20-02-2019 van <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein>
- Movisie. (2015). *De voordelen van de participatiesamenleving*. Geraadpleegd op 20-02-2019 van <https://www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving>
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory; 4th edition* (4^e druk). Uitgeverij: Oxford University Press.

Plesk, P.E. & Greenhalgh, T. (2001). The Challenge of Complexity in Health Care. *BMJ*, 323(7313), 625- 628. Doi: <http://doi.org/10.1136/bmj.323.7313.625>

Sociaal Cultureel Planbureau. (2013). *Waar wonen de armen in Nederland?* Geraadpleegd op 27-02-2019 van https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2016/waar_wonen_de_armen_in_nederland/

Van Deur, H & Scholte, M. (2013). *Dichterbij: wegen en overwegen in het sociaal werk* (1^e druk). Uitgeverij: Coutinho

Van Lieshout, F, Jacobs, G, & Cardiff, S. (2017). *Actieonderzoek: principes voor verandering in zorg en welzijn*. (1^e druk). Assen: Koninklijke Van Gorcum

Van Regenmortel, T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 18(4), 22-42. doi <http://doi.org/10.18352/jsi.186>

Van den Broeck, A. (2016). *De basisbehoeften van de Zelf-Determinatie Theorie: een samenvatting van de literatuur*. Geraadpleegd op 02-05-2019 van https://www.steunpuntwerk.be/system/files/overwerk_2016_2_10.pdf

Van den Herik, M & Schuitema, A. (2016). *Een onderzoekende houding*. (1^e druk). Uitgeverij: Coutinho

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (5^e druk). Amsterdam: Uitgeverij Boom

Verzaal, H. (2002). *Empowerment in de jeugdzorg: onderzoek naar empowerment bevorderend gedrag van hulpverleners*. (Proefschrift). Universiteit van Amsterdam, Amsterdam.

Vilans (2013). *Handreiking zelfredzaamheid voor wijkverpleegkundigen: Zelfredzaamheid*. Utrecht: Vilans.

WIJS. (2018). *Jaaroverzicht 2017/2018*. Groningen: Auteur

Zorgwijzer. (2018). *Wat is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)?*. Geraadpleegd op 20-03-2019 van <https://www.zorgwijzer.nl/faq/wmo>

Hoofdstuk 10: Bijlage

In dit hoofdstuk staan de bijlage die zijn toegevoegd en dienen als ondersteuning voor verschillende onderwerpen binnen het eindrapport.

10.1: Korte vragenlijst 1

Toelichtingsformulier Zelfredzaamheid

Welke vragen m.b.t. zelfredzaamheid heb je gesteld (zie WhatsApp)?

.....

.....

Welke van deze vragen werkte / welke niet en waarom?

.....

.....

Welke emoji (1/2/3/4/5/6) gaf de stadsbewoner aan (zie WhatsApp) en waarom?

.....

.....

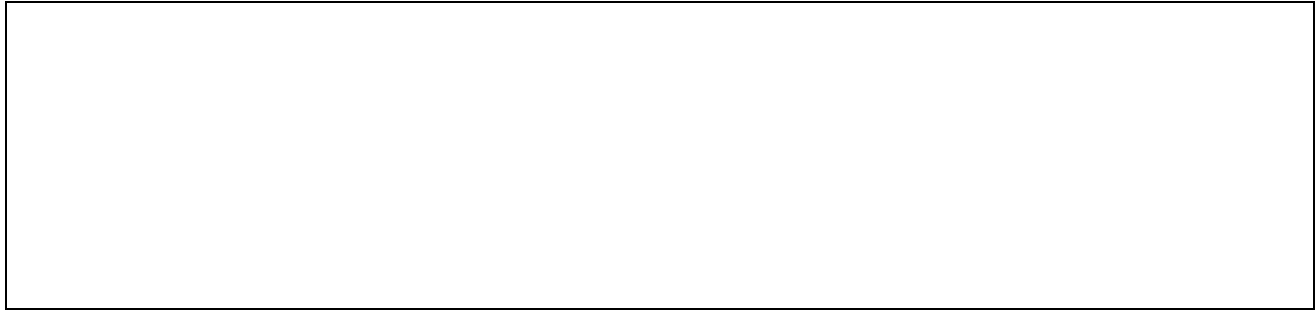
De persoon was 1-2-3-4-5 zelfredzaam** toen hij/zij binnenkwam en 1-2-3-4-5 toen hij/zij wegging. De persoon voelde zich 1-2-3-4-5 toen hij/zij binnenkwam en 1-2-3-4-5 toen hij/zij wegging.

*1= helemaal niet zelfredzaam / helemaal niet goed. 3= redelijk zelfredzaam / redelijk goed. 5= helemaal zelfredzaam / uitstekend.

**De definitie van zelfredzaamheid die gehanteerd wordt binnen dit onderzoek luidt als: 'het zelfstandig en autonoom kunnen oplossen van 'levensproblemen''.

Zie achterkant voor WhatsApp.

Ruimte voor meer toelichting (wat niet aan bod kwam bij de vragen die gesteld zijn):



De WhatsApp:

Hoi allemaal,

Hier een lang maar belangrijk !!berichtje van Jens en Anne. Dus ga er even goed voor zitten.

Wij zijn bezig om inzicht te krijgen in de ervaringen van wijkbewoners en of WIJS daadwerkelijk bijdraagt aan een verbetering van (samen)leven en wat WIJS kan doen om dat te bewerkstelligen. Daarom het verzoek om voortaan als je een wijkbewoner helpt de volgende vragen te stellen:

1. hoe vindt u het om door een student (mij) geholpen te worden?
2. Kunt u 'dit' (bijv. belastingaangifte) de volgende keer zelf doen? (Eventuele vervolgvragen kunnen zijn: 'tot waar zult u nu wel u zelf kunnen redden?', 'wat hebt u nodig om dit wel zelf te kunnen?').
3. Hoe voelt u zich nu bij WIJS of als u geholpen bent en de deur uitloopt? (meestal zijn bewoners vaker geweest). Gevoel is natuurlijk een lastig begrip, maar interessant wat eruit komt. Je kan eventueel ook de volgende emoticons (je mag ze ook zelf een laten uitzoeken in hun mobiel) laten zien en dat ze daaruit kunnen kiezen.



De vragen hoeven niet per se op volgorde en het mag er ook 1 of 2 van de 3 zijn. Probeer het te integreren en aan te laten sluiten bij het gesprek! Als het gesprek een andere interessante richting op gaat gewoon die volgen. En je mag zeker zelf interviewtechnieken en of creatieve oplossingen verzinnen!

Vraag of je aantekeningen (steekwoorden) mag maken (het is anoniem) en zet deze achter je registratie in de 'community' of maak er een foto van en stuur deze naar den van ons.

Vragen? Jens staat volledig tot jullie beschikking en Anne is voortaan elke dinsdagmiddag in WIJS om mee te kijken en de casuïstiek door te nemen.

10.2: Korte vragenlijst 2

* Zie volgende pagina voor het andere deel van de korte vragenlijst 2

'ZELFREDZAAMHEID' VOOR DUMMIES



Het begrip zelfredzaamheid is lastig uit te leggen. Het kan veel betekenissen hebben. We noemen dit ook wel een 'containerbegrip'. Hierdoor ontstaat er vaak verwarring met andere begrippen, zoals bijvoorbeeld met het begrip 'onafhankelijkheid'. Echter niemand onafhankelijk! Ook jij bent afhankelijk van bijvoorbeeld een elektricien, automonteur of chirurg en toch voel jij je zelfredzaam. Zelfredzaamheid gaat namelijk ook over verbondenheid, wederkerigheid en het gevoel van waardigheid en autonomie. In het gesprek met de wijkbewoners gaat het er dan ook niet over hoe zelfredzaam ze zijn, maar hoe zelfredzaam ze zichzelf voelen.

De vragen hieronder kunnen gebruikt worden om met wijkbewoners dit gesprek aan te gaan. Je hoeft niet het lijstje af te werken. Probeer zoveel mogelijk de vragen te integreren in het 'natuurlijke' gesprek. Je hoeft ook niet alle vragen te behandelen, je kunt er bijvoorbeeld een paar onthouden en deze integreren in je gesprekken met bewoners. We willen wél graag op een of andere manier terugkoppeling van deze gesprekken. Dit kan door de antwoorden te onthouden en deze later te mailen of appen etc. Je kunt natuurlijk ook dit formulier hiervoor gebruiken. Succes!

Wat kan ik voor u doen?



- a) Met u meekijken?
- b) Iets voor u oplossen?
- c) leren/ Laten zien hoe het moet?
- d) Anders

Hoe gaat het met u?



Laat hier het gesprek de 'vrije loop'. Het gaat om luisteren en 'aandacht' hebben voor de andere. Je kunt kernwoorden van dit gesprek opschrijven (over bijvoorbeeld de situatie, gevoelens, netwerk van de bewoner).

.....

.....

.....

Hoe vind u het om door een student geholpen te worden?



En dus niet door een professional. (Een student is nog aan het leren. Hierdoor weet hij/zij niet alles, maar is wel gemotiveerd!!)

.....

.....

.....

Kunt u dit de volgende keer zelf doen?



of,

- a) Tot waar kunt u het zelf doen?
- b) Wat kan ik de volgende keer beter uitleggen?



Kan ik ook iets van u leren?

(Maar je kunt ook vertellen wat jij van de bewoner hebt geleerd tijdens het gesprek).

.....
.....



Hoe voelde u zich toen u binnen kwam?

Hoe voelt u zich nu?

10.3: Feedback vragenlijst

Feedback vragenlijst Jens : zelfredzaamheid voor dummies

De vragenlijst is goed toepasbaar in de praktijk. De vragen zijn erg simpel geformuleerd en laagdrempelig, wat belangrijk is voor de bewoners die bij wijs binnekomen. Niet iedereen begrijpt de Nederlandse taal goed en zij kunnen moe of in paniek raken van de term onderzoek doen. Daarom is het mooi dat deze vragenlijst niet wordt 'afgewerkt' nadat de bewoner is geholpen. De student verwerkt de vragen gedurende het gesprek op een natuurlijke manier en krijgt door de vragenlijst ook de ruimte om het in eigen woorden te formuleren. De bewoner heeft zo niet eens door dat de student onderzoek doet, maar het wordt op een leuke manier gebracht door interesse te tonen in de bewoner gedurende het gesprek.

Ook vind ik de vraag kan ik ook iets van u leren erg mooi. Veel studenten vragen dat niet uit zichzelf en voor de bewoner is het erg leuk als hij/zij het gevoel heeft de student iets te kunnen leren. Dit zorgt voor een wederkerige relatie. De bewoner kan zoiets halen en brengen en andersom ook. Ik denk dat het begrip zelfredzaamheid goed wordt gemeten door de vragen die in de vragenlijst zijn verwerkt.

Daarnaast kan de vragenlijst wel lastig zijn voor studenten, omdat zij veel moeten onthouden. Ik denk dat de vragenlijst wel veel uitleg vergt en de studenten goed geïnstrueerd moeten worden. Aan de hand van de vragenlijst zelf is het misschien niet helemaal duidelijk hoe zij dit het beste kunnen toepassen. Ook denk ik dat het voor studenten soms nog een drempel is om deze vragenlijst toe te passen en dat sommigen dit moeilijk vinden. Dit kan nog een verbeterpunt zijn: hoe kan deze drempel weggenomen worden?

