

# Onderzoeksverslag

## Project evaluatie sociale wijkteams Gemeente Fryske Marren

### Datum

24-06-2016

### Auteurs

Rianne Rotgans

Lotte Den Baas

Minke Betten

### Opgesteld voor

Dr. J.K. Bleeker

Academische Werkplaats

Publieke Gezondheid Noord Nederland



## Onderzoeksverslag

### Evaluatie sociale wijkteams

**Naam project:** Minor Projecten

**Naam opdrachtgever:** Dr. J. K. Bleeker

**Naam studenten:** Rianne Rotgans, Lotte den Baas, Minke Betten

**Studentnummer:** 319023, 346802, 320641

**Inlognaam:** rotg1300, baas1301, bett1301

**Opleiding:** HBO-V, NHL Hogeschool Leeuwarden

**Groepscode:** VV3G

**Naam projectbegeleider:** Nadine Wilczak

**Naam organisatie:** Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noord Nederland

**Naam SLB-docent:** Siemen de Roo

**Titel Minor projecten:** Evaluatie sociale wijkteams

**Titel onderwijseenheid:** rotg1300\_baas1301\_bett1301\_15.G-M-projecten-onderzoeksverslag-1516-4-1

**Datum inlevering:** 24-06-2016

## Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksverslag 'Evaluatie sociale wijkteams'. Dit is onderdeel van de minor projecten tijdens het derde leerjaar van de opleiding HBO-Verpleegkunde op de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden.

Het project is opgesteld door Rianne Rotgans, Minke Betten en Lotte den Baas.

In het onderzoeksverslag zijn de vier fasedocumenten verwerkt namelijk: de initiatiefase, dit is de kennismaking met het project. De definitiefase, waarin de literatuurstudie is uitgevoerd.

De ontwerpfase, waarin de interviews zijn afgenomen in de praktijk. Als laatste de realisatiefase, hier zijn alle resultaten verwerkt en is een conclusie gevormd. Het onderzoeksverslag is het eindproduct van dit project.

Wij hopen dat het onderzoeksverslag duidelijk en leerzaam is voor de lezer.

## Samenvatting

Sinds begin 2015 hebben er drie transities plaatsgevonden; gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor zorg vanuit de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (hierna WMO), de Jeugdwet en de participatiewet. Om deze transities vorm te geven zijn sociale wijkteams ingezet. Het gaat hier om het geven van zorg op maat waardoor zelfmanagement bij de hulpvrager wordt gestimuleerd. De gemeente koppelt het functioneren van de sociale wijkteams terug naar de overheid.

Het is voor de gemeente niet altijd duidelijk hoe sociale wijkteams functioneren in de praktijk en er is behoefte aan evaluatie. Een sociaal wijkteam bestaat uit verschillende professionals, waarbij mogelijk de samenwerking tussen professionals niet voldoende aansluit bij de functie van een sociaal wijkteam. Daarom is deze onderzoeksopdracht om de sociale wijkteams te evalueren ontstaan vanuit de Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noord Nederland.

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen in hoeverre de samenwerking tussen verschillende professionals in een sociaal wijkteam verloopt waardoor zij zorg op maat kunnen bieden, zodat zelfmanagement bij hulpvragers gestimuleerd wordt.

Er is sprake van een kwalitatief onderzoek waarbij een literatuurstudie is uitgevoerd.

Uit deze literatuurstudie zijn drie hoofdtopics naar voren zijn gekomen: samenwerking, professionals en zelfmanagement. Vanuit deze hoofdtopics is een meetinstrument opgesteld dat bij twee sociale wijkteams uit de gemeente Fryske Marren is afgenomen.

Uit de resultaten kwam duidelijk naar voren dat vanuit beide sociale wijkteams de samenwerking tussen professionals zeer positief ervaren wordt. Dit komt doordat dezelfde visie wordt gedeeld en doordat de succesfactoren: vertrouwen, respect, open communicatie, motivatie en het geven van feedback positief aanwezig zijn en zorgen voor de basis binnen de samenwerking in een team. Doordat iedere professional deels generalist is maar ook zijn eigen expertise heeft en open staat voor de visie van de ander maakt dit dat de samenwerking binnen deze sociale wijkteams positief uitpakt. De samenwerking tussen professionals in een sociaal wijkteam verloopt op een goede manier. Geconcludeerd kan worden dat zelfmanagement bij de hulpvrager effectief gestimuleerd kan worden waardoor uiteindelijk zorg op maat geboden kan worden door het sociaal wijkteam.

Er zijn meerdere aanbevelingen opgesteld waarvan de laatste aanbeveling een vervolgonderzoek betreft. De resultaten van dit onderzoek zijn niet generaliseerbaar voor de gehele populatie sociale wijkteams in Friesland. Om te generaliseren is een vervolgonderzoek nodig.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1: Inleiding</b> .....	<b>7</b>
1.1 Inleiding.....	7
1.2 Opdrachtgever .....	7
1.3 Probleemstelling .....	7
1.4 Doelstelling .....	8
1.5 Hoofdvraag.....	8
1.6 Verpleegkundige relevantie en CanMeds rollen .....	8
<b>Hoofdstuk 2: Theoretisch kader</b> .....	<b>9</b>
2.1 Theoretisch kader .....	9
2.2 Literatuurvraag.....	9
2.3 Literatuur deelvragen.....	9
2.4 Toelichting methode, zoekstrategie en aantal bronnen .....	9
2.4.1 Methode.....	9
2.4.2 Zoekstrategie.....	9
2.4.3 Afbakening .....	10
2.5 Resultaten literatuur .....	10
2.6 Beantwoording literatuurvraag.....	11
<b>Hoofdstuk 3: Methode</b> .....	<b>12</b>
3.1 Type onderzoek.....	12
3.1.1 Kwalitatief onderzoek .....	12
3.1.2 Exploratief onderzoek – open onderzoek .....	12
3.2 Populatie .....	12
3.2.1 Aantal deelnemers .....	12
3.2.2 Inclusie- en exclusie criteria van de populatie .....	12
3.2.3 Relevantie van de deelnemers.....	13
3.3 Dataverzamelmethode .....	13
3.3.1 Benadering deelnemers.....	13
3.3.2 Planning dataverzameling .....	13
3.4 Operationaliseren .....	13
3.4.1 Operationalisering schema .....	13
3.4.2 Hoofd- en subtopics.....	13
3.5 Dataverzamelingstechniek .....	13
3.5.1 Meetinstrument .....	13
3.5.2 Interviewvragen .....	14
3.5.3 Validiteit en betrouwbaarheid .....	14
3.5.4 Afspraken .....	14
<b>Hoofdstuk 4: Project Resultaten</b> .....	<b>15</b>
4.1 Inleiding.....	15
4.2 Hoofdvraag.....	15
4.3 Resultaten praktijk .....	15
4.3.1 Uitwerking interviews .....	15

<b>Hoofdstuk 5: Conclusie</b> .....	<b>19</b>
5.1 Inleiding.....	19
5.2 Eindconclusie .....	19
5.3 Koppeling praktijkresultaten met literatuurstudie .....	19
5.3.1 Samenwerking.....	19
5.3.2 Zelfmanagement.....	19
<b>Hoofdstuk 6: Discussie</b> .....	<b>21</b>
6.1 Inleiding.....	21
6.2 Respons en validiteit .....	21
6.2 Interviews met twee sociale wijkteams .....	21
6.3 Interviewvraag gemeente .....	21
6.3 Interviewvraag indiceren .....	22
<b>Hoofdstuk 7: Aanbevelingen en product</b> .....	<b>23</b>
7.1 Inleiding.....	23
7.2 Aanbevelingen .....	23
7.2 Product voor praktijk .....	24
7.3 Begrip definiëring.....	24
<b>Nawoord</b> .....	<b>25</b>
<b>Bronnenlijst</b> .....	<b>26</b>
<b>Bijlage 1: Overzicht zoektermen per deelvraag en in- en exclusie criteria</b> .....	<b>28</b>
<b>Bijlage 2: Overzicht artikelen per deelvraag</b> .....	<b>30</b>
<b>Bijlage 3: Relevantie per deelvraag</b> .....	<b>32</b>
<b>Bijlage 4: Uitwerking literatuurdeelvragen</b> .....	<b>34</b>
<b>Bijlage 5: Onderzoeksvariabelen</b> .....	<b>43</b>
<b>Bijlage 6: Operationalisering schema</b> .....	<b>45</b>
<b>Bijlage 7: Tabel hoofd- en subtopics</b> .....	<b>46</b>
<b>Bijlage 8: Brief uitnodiging interviews</b> .....	<b>47</b>
<b>Bijlage 9: Meetinstrument</b> .....	<b>48</b>
<b>Bijlage 10: Codelijst</b> .....	<b>51</b>
<b>Bijlage 11: Resultaten onderzoek schematisch weergeven</b> .....	<b>52</b>
<b>Bijlage 12: Begripsdefiniëring</b> .....	<b>53</b>

## Hoofdstuk 1: Inleiding

### 1.1 Inleiding

Sinds begin 2015 hebben er drie transities plaatsgevonden; gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor zorg vanuit de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (hierna WMO), de Jeugdwet en de participatiewet (Rijksoverheid, 2015). De wet WMO heeft als doel de zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden van burgers te bevorderen en de sociale samenhang en leefbaarheid op lokaal niveau te versterken. De gemeente geeft ondersteuning thuis via de WMO. Met de nieuwe Jeugdwet moet voorkomen worden dat ouders en jeugdigen verdwalen in het systeem en de participatiewet bundelt de regelingen op terrein van werk en inkomen.

Deze drie transities zorgen voor transformatie en efficiëntie. Om dit te realiseren moeten gemeenten zich richten op samenhang. Dit is belangrijk omdat de afzonderlijke transities vaak gevolgen hebben voor dezelfde hulpvragers. Om deze reden zijn door verschillende gemeenten sociale wijkteams ingezet. Bij het inzetten van wijkteams gaat het om het geven van zorg op maat waardoor zelfmanagement bij de hulpvrager wordt gestimuleerd.

‘Sociale wijkteams zijn in veel gemeenten het aanspreekpunt voor zorg, ondersteuning en activering. Vanuit een integrale aanpak kijken de wijkteams wat mensen zelf kunnen en waar hulp nodig is.’ (Movisie, 2015). Vanuit sociale wijkteams worden hulpvragers benaderd door twee hulpverleners vanuit het sociaal wijkteam welke samen met de andere professionals één plan van aanpak maken voor de hulpvrager. Dit wordt gedaan om continuïteit te bevorderen. Binnen het sociaal wijkteam werken professionals van verschillende organisaties met elkaar samen. Vanuit literatuur blijkt dat er geen wettelijke blauwdruk is voor disciplines in sociale wijkteams, maar er wordt wel gestreefd naar een aantal kernprofessionals die de basis vormen van een sociaal wijkteam.

### 1.2 Opdrachtgever

De opdrachtgever voor het project ‘evaluatie sociale wijkteams’ is de Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noord Nederland. De Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noord Nederland is een organisatie welke gemeenten helpt een passend beleid te voeren op het gebied van publieke gezondheid. Zij werken voornamelijk met een stappenplan welke bestaat uit drie stappen. Dit stappenplan begint bij het vraagstuk, organisaties leggen vraagstukken op het gebied van publieke gezondheid neer bij de academische werkplaats. Stap twee is het evalueren en monitoren, een vraagstuk wordt onderzocht en kan worden gemonitord door bijvoorbeeld een docent, groepen studenten et cetera. De derde stap is het resultaat van het onderzoek. Studenten en docenten koppelen het resultaat terug naar de academische werkplaats en tot slot wordt het resultaat dan teruggekoppeld aan de opdrachtgever van het vraagstuk.

### 1.3 Probleemstelling

De gemeente koppelt het functioneren van de sociale wijkteams terug naar de overheid. Zoals al eerder genoemd, is het voor de gemeente niet duidelijk hoe sociale wijkteams functioneren in de praktijk en er is behoefte aan evaluatie. Een sociaal wijkteam bestaat uit verschillende professionals, mogelijk verloopt de samenwerking tussen deze professionals niet aansluitend bij de functie van een sociaal wijkteam. Daarom is deze onderzoeksopdracht om de sociale wijkteams te evalueren ontstaan vanuit de Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noord Nederland.

#### **1.4 Doelstelling**

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen in hoeverre de samenwerking tussen verschillende professionals in een sociaal wijkteam verloopt waardoor zij zorg op maat kunnen bieden, zodat zelfmanagement bij hulpvragers gestimuleerd wordt. Tijdens de literatuurstudie is onderzocht welke samenwerkingsfactoren aanwezig zijn binnen een team, welke disciplines er in een sociaal wijkteam werken en hoe zelfmanagement bij de hulpvrager kan worden bevorderd. Naar aanleiding van deze literatuurstudie werd er een interview opgesteld om hiermee voorgaande begrippen in de praktijk te meten.

#### **1.5 Hoofdvraag**

Op welke wijze dient de samenwerking in een sociaal wijkteam te verlopen, om binnen het kader WMO de zelfmanagement bij de hulpvrager te bevorderen, zodanig dat er zorg op maat geboden kan worden?

#### **1.6 Verpleegkundige relevantie en CanMeds rollen**

Voor de verpleegkundige is het relevant om te onderzoeken wat de samenwerkingsfactoren zijn en hoe deze toegepast kunnen worden in een team in de praktijk. In de toekomst krijgen verpleegkundigen steeds meer te maken met het werken in een (generalistisch) team, met name in sociale wijkteams en thuiszorg organisaties. Het is belangrijk dat een team door goede samenwerking een generalistisch team wordt. De volgende CanMed rollen zijn bij dit project relevant: de verpleegkundige als samenwerkingspartner, de verpleegkundige als reflectieve EBP professional en de verpleegkundige als organisator.



## Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

### 2.1 Theoretisch kader

Het is voor de gemeente niet duidelijk hoe de sociale wijkteams functioneren en daarom is er behoefte aan een evaluatie. De gemeente wil graag weten of de samenwerking tussen professionals in een sociaal wijkteam zo effectief verloopt dat er ook werkelijk positieve uitkomsten en resultaten ervaren worden.

Vanuit de Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noord Nederland kwam de opdracht om samenwerking binnen sociale wijkteams te gaan evalueren. Om deze opdracht zo specifiek mogelijk uit te werken, is er onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen verschillende professionals in sociale wijkteams.

Er is een literatuurstudie gedaan naar samenwerking binnen een team met verschillende disciplines. Hiervoor is een literatuurvraag opgesteld en zijn er bijpassende literatuur deelvragen beschreven om daarmee gericht naar informatieve bruikbare literatuur te kunnen zoeken.

Door middel van een interview wordt er geprobeerd het functioneren van de sociale wijkteams bespreekbaar te maken en uit te zoeken welke positieve punten en belemmeringen zij hierin ervaren.

### 2.2 Literatuurvraag

Welke factoren kunnen de samenwerking binnen een sociaal wijkteam bevorderen om zelfmanagement te stimuleren bij de hulpvrager?

### 2.3 Literatuur deelvragen

1. Welke factoren bevorderen samenwerking?
2. Wat wordt er verstaan onder een sociaal wijkteam?
3. Hoe kunnen verschillende disciplines in een wijkteam optimaal samenwerken?
4. Hoe kan een wijkteam zelfmanagement bevorderen?

### 2.4 Toelichting methode, zoekstrategie en aantal bronnen

#### 2.4.1 Methode

Aan de hand van de opgestelde deelvragen is gezocht naar informatie en kennis over samenwerking binnen een team. Hiervan zijn steekwoorden uit de literatuurvraag en de deelvragen gebruikt om specifiek te kunnen zoeken naar bruikbare informatie. Dit is een breed spectrum waarvoor een aantal in- en exclusiecriteria opgesteld zijn: er wordt gebruikt gemaakt van wetenschappelijke artikelen welke Nederlands- of Engelstalig zijn en in volledige tekst zijn geschreven. Er wordt geen gebruik gemaakt van artikelen die voor het jaar 2000 zijn gepubliceerd. Deze zoektermen en in- exclusie criteria zijn terug te vinden in bijlage 1.

#### 2.4.2 Zoekstrategie

Om de zoekstrategie zo duidelijk en bruikbaar mogelijk te maken zijn de zoektermen verduidelijkt en is ervoor gezorgd dat de zoektermen kort en bondig zijn. Deze zoektermen zorgen ervoor dat de zoekstrategie en de gevonden artikelen al zijn uitgezocht op de relevantie van het onderzoek.

Vanuit daar is de titel bestudeerd en werd de samenvatting van het artikel/boek gelezen.

De databases waarvan gebruik is gemaakt voor de literatuurstudie zijn o.a. PubMed, Google Scholar, de website van Rijksoverheid en boeken uit de mediatheek. De artikelen die uiteindelijk zijn gebruikt bij deze literatuurstudie zijn per deelvraag terug te vinden in bijlage 2. Om te beoordelen of de artikelen bruikbaar waren en de gevonden informatie relevant was, werd er gekeken naar de betrouwbaarheid van de bron, de samenvatting van het artikel en vervolgens naar de in- en exclusie criteria.

Daarnaast werd er gekeken of de conclusie en resultaten van een artikel over samenwerking binnen een team relevant kunnen zijn voor het onderzoek en of de resultaten herkenbaar zijn voor de sociale wijkteams. Deze relevantie van artikelen is per deelvraag beschreven in bijlage 3.

### 2.4.3 Afbakening

Aan de hand van het probleem wat naar voren komt bij dit onderzoek gaan wij een literatuurstudie uitvoeren. De gemeente wil graag weten hoe het gehele functioneren van sociale wijkteams verloopt. Echter, is dit een te breed onderwerp om een specifieke literatuurstudie naar uit te voeren. Daarom hebben wij samen met onze opdrachtgever besloten de literatuurstudie specifiek af te bakenen op de samenwerkingsfactoren binnen een team waarin verschillende professionals samenwerken. Met samenwerkingsfactoren wordt onder andere bedoeld: welke factoren zorgen er voor dat een teamgenoten effectief of juist niet effectief samenwerken?

## 2.5 Resultaten literatuur

Hieronder is een korte samenvatting van de uitwerking van de literatuurvragen terug te vinden. De gehele uitwerking van deze literatuurvragen is terug te vinden in bijlage 4.

### **Uitwerkingen deelvraag 1: Welke factoren bevorderen samenwerking?**

Uiteindelijk komen er na de literatuurstudie naar samenwerking verschillende factoren en manieren aan bod welke kunnen helpen bij het bevorderen van samenwerking.

Hierin zijn ten eerste verschillende waarden en normen bij teamleden te noemen, namelijk: inzet, open communicatie, motivatie, respect en begrip voor omstandigheden van teamleden (Dankers-Spek van der, 2010). Daarna zien we dat een gunstige teamontwikkeling volgens 7 cyclische fasen de samenwerking ook positief beïnvloed, hieruit kunnen we ook de volgende samenwerkingsfactoren halen: stel duidelijke doelen; teamleden vertrouwen elkaar, veiligheid, respect; aanwezigheid van middelen – tijd, ruimte, apparatuur, begeleiding, training; duidelijke structuur van het team; feedback geven aan elkaar, openheid, concreetheid, evalueren van doelen (Soonius, 2001).

### **Uitwerkingen deelvraag 2: Wat wordt er verstaan onder een sociaal wijkteam?**

In Nederland zijn in 87% van de gemeenten sociale wijkteams werkzaam. Uit de literatuur blijkt dat er geen wettelijke blauwdruk is voor disciplines in sociale wijkteams, maar er wordt gestreefd naar een aantal kernprofessionals. Als eerste is dat maatschappelijk-/ welzijnswerk met mogelijk verschillende specialisaties. Als tweede zijn dit gemeentelijke professionals zoals een WMO-consultant. En als derde de zorg, dit wordt vertegenwoordigd door de wijkverpleegkundige die de zichtbare schakel binnen het team wordt genoemd. Het is per gemeente nog verschillende hoe de verbinding is van deze professionals in het wijkteam (Hoeijmakers, 2014).

### **Uitwerkingen deelvraag 3: Hoe kunnen verschillende disciplines in een wijkteam optimaal samenwerken?**

Als een team en haar medewerkers kunnen voldoen aan de volgende factoren en kenmerken, en als er geen frictie of knelpunten ontstaan tussen individuele medewerkers, dan kan er worden gestreefd naar optimale samenwerking. Kenmerken van een goed optimaal samenwerkend team bestaan uit het respecteren en begrijpen van de rollen binnen een team, leiderschap en management, communicatie, opleiding en ontwikkeling, passende middelen en procedures, een mix van passende eigenschappen, individuele kenmerken, duidelijkheid van visie en de kwaliteit en de resultaten van de zorg (Nancarrow, Booth, Ariss, Smith, Enderby, & Roots, 2013).

#### **Uitwerkingen deelvraag 4: Hoe kan een sociaal wijkteam zelfmanagement bevorderen?**

Door positieve samenwerking kan een sociaal wijkteam mensen motiveren zich gezond te gedragen, door te werken aan een wederzijdse vertrouwensrelatie en door gezamenlijk besluiten en doelen te formuleren die passen bij de belevingswereld van de hulpvrager en zijn omgeving. De focus moet verlegd worden naar wat hulpvragers wél kunnen, om van daaruit het zelfmanagement te versterken (Veer & Francke, 2013).

### **2.6 Beantwoording literatuurvraag**

#### **Literatuurvraag**

*Welke factoren kunnen de samenwerking binnen een sociaal wijkteam bevorderen om zelfmanagement te stimuleren bij de hulpvrager?*

Er zijn verschillende factoren die samenwerking in een team kunnen bevorderen.

Hierin zijn ten eerste verschillende waarden en normen bij teamleden te noemen, namelijk: inzet, open communicatie, motivatie, respect en begrip voor omstandigheden van teamleden (Dankers-Spek van der, 2010). Daarna zien we dat een gunstige teamontwikkeling volgens 7 cyclische fasen de samenwerking ook positief beïnvloed, hieruit kunnen we ook de volgende samenwerkingsfactoren halen: stel duidelijke doelen; teamleden vertrouwen elkaar; veiligheid; respect; aanwezigheid van middelen, tijd, ruimte, apparatuur, begeleiding, training; een duidelijke structuur van het team; feedback geven aan elkaar, openheid, concreetheid en het evalueren van doelen (Soonius, 2001). Door positieve samenwerking kan een sociaal wijkteam hulpvragers motiveren zich gezond te gedragen, door te werken aan een wederzijdse vertrouwensrelatie en door gezamenlijk besluiten en doelen te formuleren die passen bij de belevingswereld van de hulpvrager en zijn omgeving. De focus moet verlegd worden naar wat hulpvragers wel kunnen, om van daaruit het zelfmanagement te versterken (Veer & Francke, 2013).

## Hoofdstuk 3: Methode

### 3.1 Type onderzoek

#### 3.1.1 Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief refereert aan de wens om diep op de materie in te gaan, veel gegevens over weinig onderzoeksobjecten te verzamelen om geen zaken over het hoofd te zien. Het gaat hier om het doorgronden van attitudes en achterliggende oorzaken van gedrag of om het in kaart brengen van wensen, verwachtingen, behoeftes dan wel toekomstige ontwikkelingen. Keerzijde is dat het per respondent veel meer tijd kost om deze gegevens te verzamelen. Het is dus ook niet mogelijk om een groot aantal respondenten te onderzoeken. Soms kun je meer zeggen over minder respondenten. Je onderzoek levert daarmee wel gegevens, ideeën, hypothesen of aandachtspunten op, maar is minder betrouwbaar geworden (Fischer & Julsing, 2014).

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek omdat er een onderzoek wordt gedaan naar het functioneren van sociale wijkteams en dan met name hoe de samenwerking verloopt tussen verschillende professionals in deze sociale wijkteams. In de praktijk is dit onderzocht door gegevens te verzamelen door middel van interviews. Het onderzoek leverde daarmee gegevens, ideeën, hypothesen of aandachtspunten op.

#### 3.1.2 Exploratief onderzoek – open onderzoek

Exploratief onderzoek is onderzoek waarbij je op zoek bent naar verbanden en of verklaringen. Het gaat hierbij om onderzoek dat ideeën moet genereren over hoe zaken met elkaar samenhangen en waarom deze zaken met elkaar samenhangen. Dit onderzoek mondt uit in hypothesen die getoetst kunnen gaan worden. Exploratief onderzoek vindt zowel via kwantitatief als kwalitatief onderzoek plaats (Fischer & Julsing, 2014).

Er is een literatuur onderzoek gedaan waarbij informatie gevonden is over sociale wijkteams en samenwerkingsfactoren. In de praktijk is er onderzoek gedaan naar hoe deze zaken met elkaar samenhangen. Het onderzoek is een exploratief onderzoek omdat er wordt gezocht naar verbanden en verklaringen binnen samenwerking tussen verschillende professionals in een sociaal wijkteam.

### 3.2 Populatie

#### 3.2.1 Aantal deelnemers

Tijdens dit onderzoek zijn er verschillende professionals van sociale wijkteams vanuit de gemeente de Fryske Marren benaderd om deel te nemen aan het interview. Er hebben twee sociale wijkteams deelgenomen aan het interview, waarvan zes respondenten uit het team van Lemmer en drie respondenten uit het team Joure. De functies van de professionals uit de twee sociale wijkteams waren een WMO consulent, een stagiaire maatschappelijk werk en dienstverlening, twee wijkverpleegkundigen, drie maatschappelijk werkers en twee leidinggevenden. Er is gekozen om meerdere professionals te gaan interviewen om de verschillende ervaringen te kunnen onderscheiden.

#### 3.2.2 Inclusie- en exclusie criteria van de populatie

Voor de selectie van de sociale wijkteams was het belangrijk dat de wijkteams al minimaal 1 jaar van start zijn gegaan. Waardoor zij al enige ervaring hebben en kunnen benoemen hoe de sociale wijkteams functioneren en waar zij mogelijk tegenaan lopen. Inclusie criteria is, het minimaal 1 jaar samenwerken van een sociaal wijkteam. Exclusie criteria is het korter dan 1 jaar samenwerken van een sociaal wijkteam.

### 3.2.3 Relevantie van de deelnemers

Het streven was naar ongeveer vijf respondenten per team, zodat er meerdere meningen naar voren kwamen en een overzicht ontstond van de ervaringen van de meerdere medewerkers. Ook zijn er verschillende medewerkers van verschillende organisaties geïnterviewd zodat ieder zijn eigen specialisme heeft waardoor er wordt beoordeeld hoe de samenwerking verloopt en of de taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn binnen het team.

## 3.3 Dataverzamelingmethode

### 3.3.1 Benadering deelnemers

Voordat er geïnterviewd werd zijn de sociale wijkteams geïnformeerd over het onderzoek en het daarbij behorende interview. Hiervoor zijn uitnodigingen ontworpen. Deze uitnodigingen zijn via de mail naar de medewerkers verstuurd. In deze uitnodiging (zie bijlage 8) werd een introductie gegeven over het onderzoek, het doel van het onderzoek en het belang van het onderzoek werd beschreven. Om een maximale respons te behalen waren wij aanwezig tijdens een teamvergadering van het sociaal wijkteam om de uitnodiging voor de deelname aan het interview nogmaals te bespreken en om vervolgens deze interviews in te plannen.

### 3.3.2 Planning dataverzameling

Begin april werd er contact opgenomen met de coördinatoren van de sociale wijkteams die zijn betrokken tijdens dit onderzoek. Daarnaast werden de interviewvragen opgesteld en de uitnodiging voor deelname aan het interview ontworpen. Minimaal een week van tevoren zijn de uitnodigingen verstuurd. Halverwege april zijn de interviews uitgevoerd.

De getranscribeerde interviews zijn niet aan dit verslag toegevoegd, omdat dit onderzoek is uitgevoerd bij een kleine groep respondenten, zijn antwoorden mogelijk te herleiden.

De getranscribeerde interviews zijn in beheer bij de onderzoekers in verband met privacy redenen.

## 3.4 Operationaliseren

### 3.4.1 Operationalisering schema

Vanuit de literatuurstudie zijn onderzoeksvariabelen opgesteld. Deze onderzoeksvariabelen zijn terug te vinden in bijlage 5. Vanuit de onderzoeksvariabelen is uiteindelijk een operationalisering schema ontstaan om vervolgens een interview op te stellen. Het operationalisering schema is terug te vinden in bijlage 6.

### 3.4.2 Hoofd- en subtopics

In het operationalisering schema kwamen vier hoofd-topics naar voren die van belang waren bij dit onderzoek. Vanuit de hoofd-topics zijn vervolgens sub-topics ontstaan. Vanuit deze sub-topics zijn interviewvragen opgesteld. De tabel met hoofd- en subtopics is terug te vinden in bijlage 7.

## 3.5 Dataverzamelingstechniek

### 3.5.1 Meetinstrument

Voor het meetinstrument werd er gebruik gemaakt van een interview methode. Door middel van een interview werd er een zo duidelijk mogelijk beeld geschetst over het functioneren van de sociale wijkteams en de samenwerking binnen het team op dit moment. Door de recente ervaringen en samenwerking binnen het wijkteam te bespreken werd er gebruik gemaakt van valide informatie. Ook is het voordeel van een mondeling interview dat de controle op de respons groter is. Vragen kunnen niet bewust of per ongeluk worden overgeslagen door de respondent. En bij onduidelijkheid van vragen kon de interviewer nog een extra toelichting geven.

### 3.5.2 Interviewvragen

Het interview bevatte open vragen, zodat de respondent de mogelijkheid had om een eigen antwoord te geven en dit in eigen woorden te omschrijven. Daarnaast werd er gebruik gemaakt van gespecificeerde vragen gericht op het onderwerp samenwerking en teamvorming met verschillende disciplines. Bij onduidelijkheden van vragen kon de interviewer nog een extra toelichting geven. De interviewvragen zijn terug te vinden in bijlage 9.

### 3.5.3 Validiteit en betrouwbaarheid

Tijdens dit onderzoek werd ernaar gestreefd om minimaal drie sociale wijkteams te interviewen, waarvan minimaal vijf professionals per sociaal wijkteam. Uiteindelijk is 75% van de respons behaald. Er zijn twee wijkteams geïnterviewd waarvan er in totaal negen respondenten deelnamen aan het onderzoek. De overige data die verzameld zouden worden waren op dat moment door externe factoren niet beschikbaar. Daardoor is de uitkomst van dit onderzoek minder valide. Daarentegen was het opgestelde meetinstrument wel objectief omdat er voldoende data verzameld zijn en er geen interviewvragen gemist werden, wat de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek bevordert heeft. De resultaten van dit onderzoek zijn niet generaliseerbaar voor de gehele populatie sociale wijkteams in Friesland. Dit onderzoek gaat alleen over interne validiteit van de sociale wijkteams in de gemeente Fryske Marren. Om te generaliseren is een vervolgonderzoek nodig. Voordat de interviews werden afgenomen, kregen de medewerkers die deelnamen aan het interview een uitnodiging toegestuurd. Hierin werd onder andere beschreven wat het doel van het onderzoek was, wat wij met de interviews wilden bereiken, privacy en rechten van de deelnemers en het verwachte resultaat. Tijdens de interviews werd er gebruik gemaakt van opname apparatuur om de informatie zo specifiek en betrouwbaar mogelijk te verwerken in het onderzoeksverslag. Nadat de interviews zijn uitgewerkt is er gebruikt gemaakt van een member-check. De deelnemers van het interview kregen een concept opgestuurd met het uitgeschreven interview zodat zij eventuele aanpassingen konden doorgeven. De meeste deelnemers gingen akkoord met deze uitwerking. Ook waren er een aantal deelnemers die aanpassingen in de uitwerking van het interview hebben doorgegeven. Deze aanpassingen hebben de correctheid van dit onderzoek bevordert.

### 3.5.4 Afspraken

#### **Afspraken met de opdrachtgever**

Met de opdrachtgever zijn afspraken gemaakt over hoe het definitieve product en verslag wordt aangeleverd. Het onderzoeksverslag wordt het uiteindelijke product voor de opdrachtgever van de Werkplaats Publieke Gezondheid Noord Nederland. Er zijn afspraken gemaakt om het product te bespreken. Daarna wordt er overlegd over de laatste aanpassingen en zal het product definitief ingeleverd worden bij de opdrachtgever. Als laatste zal de opdrachtgever een beoordeling invullen voor alle individuele leden van de projectgroep.

#### **Afspraken met de sociale wijkteams De Fryske Marren**

De sociale wijkteams zorg en participatie uit Lemmer en Joure krijgen het definitieve concept van het onderzoeksverslag. Er is aangegeven dat zij graag een concept terugzien met daarin een samenvatting, conclusies en aanbevelingen.

## Hoofdstuk 4: Project Resultaten

### 4.1 Inleiding

Alle negen interviews die zijn afgenomen zijn in volledige tekst uitgewerkt. Deze getranscribeerde interviews zijn niet aan dit verslag toegevoegd, omdat dit onderzoek is uitgevoerd bij een kleine groep respondenten zijn antwoorden mogelijk te herleiden. Na het transcriberen van de interviews is een codelijst (zie bijlage 10) opgesteld van de belangrijkste hoofd- en subtopics van het interview. Aan de hand van deze codelijst zijn vervolgens de interviews verder uitgewerkt. Hieronder zijn de uiteindelijke resultaten van de interviews per hoofdtopic beschreven.

### 4.2 Hoofdvraag

Op welke wijze dient de samenwerking in een sociaal wijkteam te verlopen, om binnen het kader WMO de zelfmanagement bij de hulpvrager te bevorderen, zodanig dat er zorg op maat geboden kan worden?

### 4.3 Resultaten praktijk

Hieronder zijn de uitwerkingen van de resultaten van de interviews beschreven. De resultaten zijn per hoofdtopic beschreven. Er is gebruik gemaakt van citaten die benoemd zijn door respondenten tijdens het interview. De resultaten zijn in bijlage 11 schematisch weergegeven.

#### 4.3.1 Uitwerking interviews

##### Inleiding

In de gemeente Fryske Marren zijn vijf sociale wijkteams actief, waaronder vier zorg en participatie teams en een team voor jeugd en gezin. Twee van deze teams zijn geïnterviewd, namelijk het zorg en participatie team uit Lemmer en het zorg en participatie team uit Joure. Dit zijn kleine sociale wijkteams die bestaan uit verschillende professionals die met elkaar samenwerken.

De professionals bestaan uit: een WMO consulent die zich vooral bezig houdt met gemeentelijke taken, maatschappelijk werkers die zich vooral bezig houden met hulpvragen op welzijnsgebied, een wijkverpleegkundige die zich vooral bezig houdt met zorg gerelateerde hulpvragen, een schuldhulpverlener die zich vooral bezig houdt met financiële vraagstukken en een leidinggevende die het team coördineert. Deze professionals werken vanuit verschillende organisaties, zoals onder andere MEE, GGZ, TinZ, Thuiszorg en de gemeente.

*‘Het sociaal wijkteam is een generalistisch team dat de schakel is tussen de burger en de gemeente.’*

De taken van het sociaal wijkteam zijn onder andere: op de hulpvraag afgaan, een intakegesprek uitvoeren, de hulpvraag van de burger in kaart brengen voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), het opstellen van signalerings- en ondersteuningsplannen en het netwerken met andere organisaties.

Wanneer er een hulpvraag binnenkomt bij de ‘backoffice’ van de gemeente, schakelt de gemeente dit vraagstuk door naar de leidinggevende van het sociaal wijkteam. De leidinggevende zorgt ervoor dat de meest deskundige op het gebied van de hulpvraag daar naar toe gaat. Vaak gaan medewerkers met zijn tweeën naar een hulpvraag toe, zodat zij elkaar kunnen ondersteunen bij het in kaart brengen van het probleem en dingen van elkaar kunnen leren. Het initiatief van de gemeente om sociale wijkteams op te stellen wordt door alle professionals als positief ervaren.

*‘Veel problemen kan je gewoon eenvoudig en laagdrempelig oplossen door in de buurt te zijn voor mensen, in het netwerk zit de meeste kracht.’*

Dit komt voornamelijk doordat de lijn tussen de gemeente en de hulpvrager korter is geworden. Ook is het een goed initiatief om de bezuinigingen vorm te geven, waardoor iedereen toch nog de zorg en/of ondersteuning ontvangt die hij nodig heeft.

Er is nu een team ontstaan met professionals met verschillende expertise en daardoor worden hulpvragen breed bekeken en gerichtere hulp/zorg ingezet.

*'Nu wordt er meer gekeken naar de hulpvrager en zijn omgeving. Soms kan het netwerk hulp bieden en heeft de hulpvrager zelf mogelijkheden. Er blijft dan een klein stukje over waar een professional ingezet kan worden en zorg gericht wordt ingezet.'*

### **Samenwerking**

Het verloop van de samenwerking wordt over het algemeen door alle respondenten als prettig ervaren;

*'De samenwerking verloopt goed. Als team hebben wij de zelfde gedachtegang.'*

*'De samenwerking verloopt prettig, alle leden in het team staan breed samen met elkaar, alles wordt overlegd en hierdoor kan er maatwerk gegeven worden.'*

Dit komt doordat alle medewerkers dezelfde gedachtegang en visie delen. Andere succesfactoren in de teams zijn voornamelijk: de sfeer is goed, er is vertrouwen en respect naar elkaar, er is een goede balans met jongere en oudere medewerkers waardoor iedereen elkaar goed kan aanvullen, iedereen kan feedback geven aan elkaar en iedereen is gemotiveerd om in deze teams te werken.

Er blijkt dat er nog wel een aantal verbeterpunten zijn in beide teams, zoals dat de intervisie binnen een team nog kan worden versterkt, dat nog niet alle regels duidelijk zijn en dat de protocollen nog niet volledig geborgd zijn, dat feedback geven en ontvangen nog verbeterd kan worden, maar ook dat de communicatie met het team Jeugd en gezin nog meer uitgebreid kan worden. Er blijkt dat er vanuit het team van Joure nog meer generalistisch gewerkt kan worden.

*'Iedereen heeft op zijn eigen terrein voldoende deskundigheid om waar nodig een situatie in te schatten op de deskundigheid die gevraagd wordt. Echter, kunnen de professionals binnen ons team nog meer kennis van elkaars expertise kan opdoen.'*

Door de respondenten worden weinig belemmerende factoren benoemd. Echter, wordt er door het team van Joure benoemd dat de communicatie met de Gemeente-Ambtenaren en de back-office niet altijd gemakkelijk verloopt. Het begrip 'Communicatie' wordt door alle respondenten beschreven als een open communicatie binnen het team, waarbij wordt overlegd en geluisterd naar elkaar. Het begrip 'Feedback' wordt door alle respondenten beschreven als voldoende, er wordt door alle medewerkers feedback gegeven en ontvangen. In beide teams kan dit af en toe nog wel verbeterd worden. De begrippen 'motivatie', 'vertrouwen' en 'respect' zijn in beide teams aanwezig. Het begrip 'Problemen bespreken' wordt door alle respondenten beschreven als aanwezig.

*'Er wordt voldoende aandacht besteed aan het bespreken van elkaars persoonlijke- maar ook werk gerelateerde problemen.'*

Er blijkt dat het functioneren van het team wordt geëvalueerd aan de hand van een klantonderzoek waarbij de hulpvrager zijn mening over het team kan uiten. Ook wordt er door het team na twee maanden geëvalueerd hoe het bij de hulpvrager gaat en of hij/ zij tevreden is met het ondersteuningsplan. De samenwerking tussen de professionals wordt niet specifiek geëvalueerd.



## **Disciplines**

Voornamelijk de medewerkers uit het wijkteam van Lemmer zijn tevreden over de indeling van het wijkteam.

*'Er mist niet specifiek een discipline in het team, maar er mist af en toe meer de ervaring en kennis over verschillende doelgroepen.'*

Er wordt door dit team ook benoemd dat het jammer gevonden wordt dat jeugd en gezin een apart wijkteam is. Er blijkt dat de gemeente de Fryske Marren de enige gemeente in Friesland is met een wijkverpleegkundige in het sociale wijkteam. Er wordt door alle professionals benoemd dat dit een grote aanvulling is voor de teams.

Vanuit het wijkteam van Joure wordt er door meerdere medewerkers aangegeven dat ze nog wel een professional met een GGZ-achtergrond in het team missen.

*'Dit soort disciplines kun je wel consulteren, maar het is makkelijker is om iemand standaard in het wijkteam te hebben.'*

Er komt naar voren dat het voor alle medewerkers van beide wijkteams duidelijk is wat de functies zijn van de verschillende professionals. Ook wordt er aangegeven dat er voldoende gebruik wordt gemaakt van elkaars kennis en dat zij daardoor van elkaar kunnen leren. In beide wijkteams is een gezamenlijke 'taal' gevonden, iedereen weet wat elkaars werkgebied is en daar worden geen belemmeringen in ondervonden. Er kan altijd bij elkaar getoetst worden hoe iemand iets vanuit zijn/haar expertise interpreteert. Door alle professionals wordt benoemd dat iedereen hulpvragen in kaart brengt voor de WMO. Dit mogen zij doen, zij brengen alleen hulpvragen vanuit de WMO in kaart en indiceren geen zorg en verpleging.

*'Dit team brengt specifiek de hulpvragen voor de WMO in kaart, daarom mag iedereen dit doen. In een thuiszorgteam ga je bijvoorbeeld zorg en verpleging indiceren dat mag alleen degene doen die BIG geregistreerd is.'*

Volgens beide wijkteams wordt er zorg op maat geboden bij de hulpvrager. Dit wordt gedaan door specifiek naar de hulpvraag te kijken, goed door te vragen naar wat er precies aan de hand is en wat iemand met zijn netwerk zelf kan oplossen. Daarna wordt er door middel van een signaleringsplan, die speciaal opgesteld is voor de hulpvrager, zorg op maat geboden. Hierbij wordt er gekeken naar de persoon, situatie, mogelijkheden in eigen kracht en wat daar eventueel vanuit de WMO ter ondersteuning geboden kan worden. Dan wordt er gekeken of er hulp/ondersteuning vanuit de WMO wel of niet toegekend wordt, omdat dit geld kost. Hierbij gaat het tussen de belangen van de hulpvrager en de hulp/ondersteuning vanuit de WMO. Uiteindelijk gaan de belangen van de hulpvrager voor, maar het hangt wel met elkaar samen. Het sociaal wijkteam is een onderdeel van de gemeente, waarbij de gemeente dus veel betrokken is. De gemeente regelt informatie, cursussen en bijeenkomsten voor het team. Er wordt door meerdere respondenten aangegeven dat zij door de gemeente serieus genomen worden.

## **Zelfmanagement**

*'De hulpvrager in zijn eigen kracht zetten en het zorgen voor eigen regie over het leven waarbij de hulpvrager zelf doet wat hij/zij zelf nog kan.'*

Er blijkt dat beide teams zelfmanagement effectief stimuleren, er wordt met hulpvragers in gesprek gegaan over wat zij nog zelf kunnen en de eigen omgeving wordt in kaart gebracht. Hierdoor worden hulpvragers er vaak bewust van dat zij veel meer mensen om zich heen hebben dan dat zij zelf denken. Hierdoor kan de hulpvrager op een effectievere manier met zijn/haar netwerk en omgeving heel veel zelf bereiken.

*'Als er meer samenwerking is tussen professionals wordt zelfmanagement bij de hulpvrager bevorderd.'*

Bovenstaande uitspraak werd voorgelegd aan de respondenten. Er blijkt dat alle professionals in deze uitspraak geloven, als er geen goede samenwerking in het team is doet iedereen alleen zijn eigen stukje waardoor de zorg voor een hulpvrager niet uit een geheel bestaat, terwijl dit juist voor deze hulpvragers heel erg van belang is. In beide teams wordt de ZRM (zelfredzaamheid matrix) gebruikt voor het in kaart brengen van de zelfmanagement tijdens het intakegesprek. De meeste respondenten uit beide teams zijn niet erg enthousiast over het meetinstrument, omdat je de resultaten moeilijk kan terugkoppelen naar de hulpvrager. Daarom wordt de zelfredzaamheids matrix vooral als richtlijn gebruikt.

## Hoofdstuk 5: Conclusie

### 5.1 Inleiding

In 5.2 wordt een eindconclusie van het gehele onderzoek beschreven. Met in 5.3 aanvulling van resultaten waarbij een koppeling is gemaakt tussen de literatuur en de praktijk.

### 5.2 Eindconclusie

Hoofdvraag: *‘Op welke wijze dient de samenwerking in een sociaal wijkteam te verlopen, om binnen het kader WMO de zelfmanagement bij de hulpvrager te bevorderen, zodanig dat er zorg op maat geboden kan worden?’*

Het sociaal wijkteam is een generalistisch team dat de schakel is tussen de burger en de gemeente. Wat duidelijk naar voren komt vanuit beide sociale wijkteams is dat de samenwerking tussen professionals zeer positief ervaren wordt. Dit komt doordat dezelfde visie wordt gedeeld en doordat de succesfactoren: vertrouwen, respect, open communicatie, motivatie en het geven van feedback positief aanwezig zijn en zorgen voor de basis binnen de samenwerking in een team. Doordat iedere professional deels generalist is maar ook zijn eigen expertise heeft en open staat voor de visie van de ander maakt dit dat de samenwerking binnen deze sociale wijkteams positief uitpakt. De samenwerking tussen professionals in een sociaal wijkteam verloopt op een goede manier. Hierdoor kan zelfmanagement bij de hulpvrager effectief gestimuleerd worden waardoor uiteindelijk zorg op maat geboden kan worden door het sociaal wijkteam.

### 5.3 Koppeling praktijkresultaten met literatuurstudie

#### 5.3.1 Samenwerking

Uit de literatuur blijkt dat waarden en normen in een team een belangrijke basis zijn. Een gedragscode voor het team helpt om gericht aan de ontwikkelvoorwaarde vertrouwen te voldoen en de kwaliteiten resultaatgericht en menselijk in balans te brengen. Het is belangrijk dat elke individuele medewerker in een team voldoet aan bepaalde waarden en normen zoals inzet, open communicatie, motivatie, respect en begrip voor omstandigheden van teamleden (Dankers-Spek van der, 2010). Uit het interview blijkt dat het verloop van de samenwerking over het algemeen door alle respondenten als prettig wordt ervaren; ‘De samenwerking verloopt goed. Als team hebben wij de zelfde gedachtegang. De samenwerking verloopt prettig, alle leden in het team staan breed samen met elkaar, alles wordt overlegd en hierdoor kan er maatwerk gegeven worden’. Dit komt vaak doordat alle medewerkers dezelfde gedachtegang en visie delen. Andere succesfactoren in de teams zijn voornamelijk: de sfeer is goed, er is vertrouwen en respect naar elkaar, iedereen staat open voor elkaars visie, er is een goede balans met jongere en oudere medewerkers waardoor iedereen elkaar goed kan aanvullen, iedereen kan feedback geven aan elkaar en iedereen is gemotiveerd om in deze teams te werken. Er komt naar voren dat de respondenten een open communicatie hebben, door te overleggen en naar elkaar te luisteren.

#### 5.3.2 Zelfmanagement

Vanuit de literatuur blijkt dat de term zelfmanagement als volgt wordt gedefinieerd:

*“Self-Care is what people do for themselves to establish and maintain health, and to prevent and deal with illness.”* (International Self-care Foundation, 2009).

Door alle respondenten wordt zelfmanagement beschreven als: ‘de hulpvrager in zijn eigen kracht zetten en het zorgen voor eigen regie over het leven waarbij de hulpvrager zelf doet wat hij/zij zelf nog kan’. Deze termen komen overeen, beide wijkteams hebben een goed beeld van wat zelfmanagement is. Uit literatuur blijkt dat hulpvragers mensen kunnen motiveren zich gezond te gedragen, door te werken aan een wederzijdse vertrouwensrelatie en door gezamenlijk besluiten en doelen te formuleren die passen bij de belevingswereld van de patiënt en zijn omgeving (Veer & Francke, 2013). Door alle respondenten uit het interview wordt zelfmanagement beschreven als: ‘de

*hulpvrager in zijn eigen kracht zetten en het zorgen voor eigen regie over het leven waarbij de hulpvrager zelf doet wat hij/zij zelf nog kan*'. Er blijkt dat beide teams zelfmanagement effectief stimuleren, er wordt met hulpvragers in gesprek gegaan over wat zij nog zelf kunnen en de eigen omgeving wordt in kaart gebracht. Hierdoor worden hulpvragers er vaak bewust van dat zij veel meer mensen om zich heen hebben dan dat zij zelf denken. Hierdoor kan de hulpvrager op een effectievere manier met zijn haar netwerk en omgeving heel veel zelf bereiken.

De uitspraak: *'Als er meer samenwerking is tussen professionals wordt zelfmanagement bij de hulpvrager bevorderd'*, werd voorgelegd aan de respondenten. Er blijkt dat alle professionals in deze uitspraak geloven, als er geen goede samenwerking in het team is doet iedereen alleen zijn eigen stukje waardoor de zorg voor een hulpvrager niet uit een geheel bestaat, terwijl dit juist voor deze hulpvragers heel erg van belang is.

## Hoofdstuk 6: Discussie

### 6.1 Inleiding

Om een aanvulling te schrijven op de conclusie is er gekozen om de discussie te beschrijven aan de hand verschillende onderwerpen waar tegenaan gelopen werd tijdens het literatuur- en praktijkonderzoek. Wij, als onderzoekers, hebben dit onderzoek positief ervaren, daarom is hierover geen specifiek discussiepunt beschreven. Om ervoor te zorgen dat de discussie logisch is opgebouwd is de discussie methodologisch beschreven. De discussie gaat daarom voornamelijk over interviewvragen en onderwerpen waar tegenaan gelopen werd tijdens het meten in de praktijk.

### 6.2 Respons en validiteit

Tijdens dit onderzoek werd ernaar gestreefd om minimaal drie sociale wijkteams te interviewen, waarvan minimaal vijf professionals per sociaal wijkteam. Uiteindelijk is 75% van de respons behaald. Er zijn twee sociale wijkteams geïnterviewd waarvan er in totaal negen respondenten deelnamen aan het onderzoek. De overige data die verzameld zou worden waren op dat moment door externe factoren niet beschikbaar. Daardoor is de uitkomst van dit onderzoek minder valide.

Daarentegen is het opgestelde meetinstrument wel objectief omdat er voldoende data verzameld zijn en er geen interviewvragen gemist werden, wat de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek bevordert heeft. De resultaten van dit onderzoek zijn niet generaliseerbaar voor de gehele populatie sociale wijkteams in Friesland. Dit onderzoek gaat alleen over interne validiteit van de sociale wijkteams uit de gemeente Fryske Marren. Om te generaliseren is een vervolgonderzoek nodig (zie hoofdstuk 4 Aanbevelingen).

### 6.2 Interviews met twee sociale wijkteams

Er zijn twee sociale wijkteams geïnterviewd waarbij de samenwerking goed verliep en er weinig verbeterpunten en belemmeringen waren. Hierdoor zijn ook weinig verbeterpunten/ aanbevelingen voor deze teams opgesteld. Desondanks zijn er veel overeenkomsten met de resultaten van de interviews en de informatie die in de literatuur is gevonden. Maar het zou voor dit onderzoek wel interessanter zijn geweest om twee verschillende sociale wijkteams te interviewen, waarbij de samenwerking erg verschillend verloopt. Hierdoor konden deze sociale wijkteams met elkaar worden vergeleken waardoor er meerdere verbeterpunten/aanbevelingen opgesteld konden worden.

### 6.3 Interviewvraag gemeente

Een van de interviewvragen was: 'Hoe wordt de gemeente betrokken binnen het sociaal wijkteam?' Deze vraag was achteraf overbodig, omdat de sociale wijkteams een onderdeel zijn van de gemeente. Het is daarom vanzelfsprekend dat de gemeente betrokken is binnen de sociale wijkteams. We hadden de vraag anders kunnen verwoorden bijvoorbeeld: 'Hoe verloopt de communicatie met de backoffice van de gemeente?' en er had hierop doorgevraagd kunnen worden. Hierdoor hadden we antwoord gekregen op de vraag hoe de communicatie verloopt tussen de backoffice en de medewerkers van het sociaal wijkteam.

### 6.3 Interviewvraag indiceren

Een van de interviewvragen is: 'Welke professional(s) indiceert/indiceren het probleem van de hulpvrager?' Er bleek dat elke professional van de sociale wijkteams indiceert, terwijl wettelijk alleen een BIG geregistreerde professional zorg mag indiceren. Waarschijnlijk hebben de respondenten het woord 'indiceren' geïnterpreteerd als: 'hulpvragen in kaart brengen voor de WMO'. Hierbij hadden wij kunnen vragen wat de respondenten onder indiceren verstaan. Ook hadden we de vraag kunnen stellen in een andere vorm, namelijk: 'Welke professionals brengen hulpvragen in kaart voor de WMO?'

Voor dit discussiepunt is nog het een en ander in literatuur opgezocht over het verschil tussen indiceren en hulpvragen in kaart brengen voor de WMO:

*Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun burgers en jeugdigen, zie afbeelding 1 bij kop WMO en kop jeugdhulp.*

*Maar de extramurale verpleging, een groot deel van de persoonlijke verzorging en de langdurige GGZ is overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet zie afbeelding 1 kop ZVW (Movisie , 2015).*

*Sociale wijkteams zijn door gemeenten ingezet om ondersteuning en begeleiding voor de WMO bij burgers in kaart te brengen.*

*Dit betekent dus dat sociale wijkteams **geen** zorg en verpleging indiceren maar dat zij hulpvragen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie in kaart brengen voor de WMO (Movisie , 2015).*

*Zoals hiervoor benoemd is het indiceren van zorg en verpleging dus overgeheveld naar de **zorgverzekeringswet**.*

*BIG-geregistreerden zoals een verpleegkundige, indiceren dus zorg en verpleging rechtstreeks voor de zorgverzekeraar.*

*De verpleegkundige zal onder de ZVW (Zorgverzekeringswet) naast de indicatie ook aanwijzingen geven over wie de geïndiceerde zorg het beste kan uitvoeren. Zie afbeelding 1 voor versterking van deze tekst (V&VN, 2015).*



Afbeelding 1. (Movisie , 2015)

## Hoofdstuk 7: Aanbevelingen en product

### 7.1 Inleiding

We spreken van een kwalitatief onderzoek, daarom is ervoor gekozen om aanbevelingen op te stellen. De aanbevelingen die op gesteld zijn, zijn verbeterpunten voor in de praktijk. Deze zijn gebaseerd op het literatuur- en praktijk onderzoek.

### 7.2 Aanbevelingen

#### **Aanbeveling 1: Samenwerking met team Jeugd en gezin**

In de literatuurstudie is een omschrijving gemaakt factoren die een positieve bijdrage leveren als het gaat om een optimale samenwerking binnen een team. Er werd aangegeven dat onder andere teamvergaderingen en teamleden die werken vanuit dezelfde locatie twee positieve kenmerken zijn. (Nancarrow, Booth, Ariss, Smith, Enderby, & Roots, 2013). In de praktijk is hier een link in terug te vinden, namelijk dat het wijkteam jeugd en gezin een apart wijkteam is en op een andere locatie werkt. Er wordt aangegeven dat het wijkteam zorg en participatie de korte lijnen mist met het team jeugd en gezin en dat zij bepaalde expertise over de doelgroep jeugd en gezin soms missen. Doordat zij niet op dezelfde locatie werken wordt communicatie bemoeilijkt, vooral als er binnen korte tijd een samenwerkingsplan geschreven moet worden voor de hulpvrager.

Uiteindelijk luidt de aanbeveling: Het zorgen voor kortere lijnen tussen de wijkteams zorg en participatie en het wijkteam jeugd en gezin, waardoor samenwerking wordt bevorderd. Dit kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door een aantal dagen van de week op dezelfde locatie te gaan werken en meer overleg plaatst te laten vinden tussen professionals uit deze teams, door bijvoorbeeld teamvergaderingen te organiseren. Deze aanbevelingen kunnen worden gerealiseerd doordat leidinggevenden meer contact met elkaar hebben.

#### **Aanbeveling 2: Hulpvragen in kaart brengen voor de WMO**

Uit het interview met de twee sociale wijkteams is gebleken dat alle professionals tijdens het interview het woord indiceren gebruiken omdat dit woord in een interviewvraag verwerkt is. Iedere professional interpreteert het woord indiceren vanuit zijn/haar eigen professie. Het woord indiceren is waarschijnlijk niet correct gebruikt in dit interview (zie discussiepunt indiceren). Hiermee wordt door alle respondenten waarschijnlijk bedoeld: 'het in kaart brengen van hulpvragen voor de WMO', waar iedere professional bevoegd voor is omdat een sociaal wijkteam een generalistisch team is. Dit houdt in dat iedereen voldoende kennis heeft van elkaars professie. Er gaan standaard twee professionals op het eerste huisbezoek, waardoor er breed naar de hulpvraag wordt gekeken. Het advies is om hier een lijn in te gaan trekken, door het woord indiceren niet langer te gebruiken en dit te vervangen door: 'de hulpvraag in kaart brengen voor de WMO.' Omdat uit de literatuur bleek dat **alleen** BIG geregistreerden, zoals een verpleegkundige, zorg en verpleging mogen indiceren (Movisie, 2015).

#### **Aanbeveling 3: Duidelijke protocollen en regels**

Uit de literatuurstudie kwamen een aantal factoren naar voren die een positieve bijdrage leveren aan een effectieve samenwerking in een team. Onder andere kwam naar voren 'duidelijke doelen en passende middelen en procedures'. Hierin werd benoemd dat het effect heeft wanneer de procedures en werkwijzen duidelijk zijn waardoor de visie van de organisatie gehandhaafd kan worden (Soonius, 2001). Uit de praktijk komt naar voren dat niet alle protocollen en richtlijnen, zoals privacy van de hulpvrager, volledig geborgd zijn, waardoor teamleden hierin mogelijk niet altijd op één lijn zitten. Aanbeveling is om tijdens bijvoorbeeld een teamoverleg onduidelijkheden betreffende (ongeschreven) regels te bespreken en deze te verhelderen. Duidelijke protocollen en richtlijnen zullen leiden tot kwaliteitsverbetering.

#### **Aanbeveling 4: Vervolgonderzoek**

De resultaten van dit onderzoek zijn niet generaliseerbaar voor de gehele populatie sociale wijkteams in Friesland. Dit onderzoek gaat alleen over interne validiteit van de sociale wijkteams uit de gemeente Fryske Marren. Om te generaliseren is een vervolgonderzoek nodig.

Het vervolgonderzoek kan hetzelfde uitgevoerd worden als dit onderzoek maar dan bij alle sociale wijkteams uit verschillende gemeenten in Friesland. Er zijn in dit onderzoek twee soortgelijke sociale wijkteams in dezelfde gemeente geïnterviewd, waardoor er veel overeenkomsten met elkaar waren en er weinig aanbevelingen opgesteld konden worden. Het is interessanter voor dit onderzoek om bijvoorbeeld twee verschillende sociale wijkteams te interviewen, bijvoorbeeld een jeugd en gezin wijkteam en een zorg en participatie team. Het onderzoek kan breder worden gemaakt door het te richten op het gehele functioneren van de sociale wijkteams, zoals de omgang met privacy van de hulpvragers, het in kaart brengen van de hulpvragen en het generalistisch werken.

#### **7.2 Product voor praktijk**

Het uiteindelijke product, het onderzoeksverslag, zal worden aangeleverd aan de opdrachtgever: de Academische werkplaats publieke gezondheid Noord Nederland en de respondenten van de twee sociale wijkteams van de gemeente de Fryske Marren.

#### **7.3 Begrip definiëring**

Een begripsdefiniëeringslijst voor dit gehele onderzoeksverslag in terug te vinden in bijlage 12.



## Nawoord

Het onderzoeksverslag is het eindproduct van het project 'evaluatie sociale wijkteams'. Alle fasedocumenten zijn in een overkoepelend verslag verwerkt wat een totaalbeeld geeft van het gehele onderzoek.

Wij hebben het project positief kunnen afronden. De literatuur en de praktijk weergeven overeenkomsten en de resultaten geven de mogelijkheid om de hoofdvraag van het onderzoek te beantwoorden. Het project is door ons als leerzaam ervaren. Wij hebben ons kunnen ontwikkelen in vaardigheden zoals: onderzoek doen, verslagen schrijven, interviews ontwerpen, interviews uitvoeren en vervolgens de resultaten hiervan beschrijven. Daarnaast hebben wij ook geleerd zelf initiatief te nemen voor het gehele project, mede door de voortgang van het project te leiden en contact met de opdrachtgever en praktijk te onderhouden. Oftewel, de rol van ontwerper en organisator komen duidelijk naar voren in dit project.

Onze docent Minor-projecten heeft ons ondersteund tijdens dit project en gaf ons sturing bij de opstart van elk nieuw fasedocument. Deze ondersteuning is door ons als zeer positief ervaren, hiervoor willen wij haar bedanken. Onze opdrachtgever heeft ons gevolgd tijdens dit project en zo nodig aanvulling gegeven. Wij hebben deze samenwerking als positief ervaren en bedanken hem voor de support tijdens dit project.

Als laatste willen wij de deelnemers van de sociale wijkteams uit de gemeente Fryske Marren bedanken voor hun enthousiasme, de bereidheid om deel te nemen aan het project en hun eerlijke maar open houding.

Rianne Rotgans  
Minke Betten  
Lotte den Baas

## Bronnenlijst

- Academische werkplaats publieke gezondheid Noord Nederland . (2016). *Missie & visie*. van Academische werkplaats publieke gezondheid Noord Nederland .
- Arum, v. S., & Schoorl, R. (2016). *Sociale wijkteams in beeld*. Movisie: [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Sociale-wijkteams-in-beeld%20%5BMOV-9164168-1.0%5D.pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Sociale-wijkteams-in-beeld%20%5BMOV-9164168-1.0%5D.pdf)
- Dankers-Spek van der, M. (2010). *Samenwerken in organisaties*. Boom uitgevers.
- Encyclo online encyclopedia. (2016). *Professionals*. Encyclo.
- Encyclo. (2016). *Zorg op maat*. Opgehaald van Encyclopedie.
- Encyclo.nl. (2016). *Hulpvrager*. Encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/hulpvrager>
- Fischer, T., & Julsing, M. (2014). *Onderzoek doen*. Noordhoff Uitgevers.
- Heijmans, M. (2016). *Investeer in ondersteuning in zelfmanagement*. 2016, Nivel: <https://www.nivel.nl/nl/nieuws/investeer-ondersteuning-van-zelfmanagement>
- Hoeijmakers. (2014). *De relatie wijkverpleegkundige en sociaal wijkteam ingevuld*. 2016, zonmw: [http://www.zonmw.nl/uploads/tx\\_vipublicaties/Eindrapport\\_WV\\_en\\_SWT\\_def\\_21okt14.pdf](http://www.zonmw.nl/uploads/tx_vipublicaties/Eindrapport_WV_en_SWT_def_21okt14.pdf)
- Hoeijmakers. (2015). Samenwerken in de wijk: broodnodig! <http://www.zelfmanagement.com/zorgverleners/>. (2016). *Zelfmanagement samen werken aan de zorg die bij de patient past* : <http://www.zelfmanagement.com/zorgverleners/>
- International Self-care Foundation . (2009). *What is selfcare?* International Self-care Foundation: <http://isfglobal.org/what-is-self-care/>
- Movisie. (2015). *Kennisdossiers sociale wijkteams*. Movisie.nl: <https://www.movisie.nl/kennisdossiers/socialewijkteams?gclid=CJeorcb47MoCFUnnwgodGmQP3A>
- Movisie. (2015). *Wijzigingen AWBZ en WMO*. Movisie: [https://www.movisie.nl/artikel/wijzigingen-awbz-wmo-overzicht?gclid=CN\\_51Yf-iMOCFUE\\_GwodTEcNOg](https://www.movisie.nl/artikel/wijzigingen-awbz-wmo-overzicht?gclid=CN_51Yf-iMOCFUE_GwodTEcNOg)
- Movisie. (2015). *Databank Effectieve sociale interventies*. Movisie: <https://www.movisie.nl/effectieve-sociale-interventies>
- Nancarrow, S., Booth, A., Ariss, S., Smith, T., Enderby, P., & Roots, A. (2013). *Ten principles of good interdisciplinary team work*. NCBI: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3662612/#B10>
- Rijksoverheid. (2015). *Zorg en ondersteuning thuis* . Rijksoverheid.nl: [https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/wmo-2015?utm\\_campaign=sea-t-gezondheid\\_en\\_zorg-a-zorg\\_en\\_ondersteuning\\_thuis\\_wmo\\_2015&utm\\_term=wmo&gclid=CP7et43x7MoCFYU\\_GwodoDQEzA](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/wmo-2015?utm_campaign=sea-t-gezondheid_en_zorg-a-zorg_en_ondersteuning_thuis_wmo_2015&utm_term=wmo&gclid=CP7et43x7MoCFYU_GwodoDQEzA)

- RONT Management Consultants. (2016). *Zelfredzaamheidmatrix*. Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM): <http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/zrm.aspx>
  
- Smetsers. (2007). *Samenwerken in teams, een vanzelfsprekendheid?* Radboud Repository of the Radboud University: [http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/30069/30069%20\\_sameintee.pdf?sequence=1](http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/30069/30069%20_sameintee.pdf?sequence=1)
  
- Smetsers, F. (2007). *Samenwerking in teams*. Repository.ubn.ru.nl: [http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/30069/30069%20\\_sameintee.pdf?sequence=1](http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/30069/30069%20_sameintee.pdf?sequence=1)
  
- Soonius, J. (2001). *Communicatie in de gezondheidszorg*. Soest: Uitgeverij H. Nelissen B.V. .
  
- Ursum, J., Rijken, M., Heijmans, M., Cardol, M., & Schellevis, F. (2011, januari 1). *Zorg voor chronisch zieken*. Nivel: <http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-zorg-voor-chronisch-zieken.pdf>
  
- V&VN. (2015). *Verpleegkundige Indicatiestelling*. V&VN: <http://mgz.venvn.nl/Verpleegkundige-indicatiestelling>
  
- Veer, d. A., & Francke, A. (2013). *Preventie en het bevorderen van zelfmanagement*. Opgeroepen op maart 12, 2016, van Nivel: <http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-Preventie-en-zelfmanagement.pdf>
  
- Vuuren van, A., & Vermeij, T. (2012). *De verpleegkundige in de zorg aan chronische zieken* . Den Haag: ThiemeMeulenhoff .
  
- Woordenboek.org. (2016). *Indiceren*. Woordenboek.org: <http://www.woorden.org/woord/indiceren>
  
- Zelfmanagement. (2014). *Zelfmanagement*. Wat is zelfmanagement: <http://www.zelfmanagement.com/patienten/>

## Bijlage 1: Overzicht zoektermen per deelvraag en in- en exclusie criteria

### Deelvraag 1

Databases	Trefwoorden	Taal
Mediatheek catalogus NHL	Samenwerking, samenwerkingsfactoren, team	Nederlands
Mediatheek	Samenwerking, team	Nederlands
V&VN	<u>Samenwerken</u> , <u>samenwerking</u> <u>wijk</u>	Nederlands
<b>Inclusie</b>		<b>Exclusie</b>
<b>Volledige artikelen (Full Text)</b>		Niet ouder dan het jaar 2000
<b>Artikelen in Nederlandstalig of Engelstalig</b>		

### Deelvraag 2

Databases	Trefwoorden	Taal
Google Scholar	<u>Sociaal wijkteam</u> , <u>wijkverpleegkundige</u>	<u>Nederlands</u>
<u>Movisie</u>	<u>Sociale wijkteams</u>	<u>Nederlands</u>
<b>Inclusie</b>		<b>Exclusie</b>
<b>Volledige artikelen (Full Text)</b>		Niet ouder dan het jaar 2000
<b>Artikelen in Engels en Nederlands</b>		

### Deelvraag 3

Online databases	Trefwoorden	Taal
<u>PubMed</u>	Interdisciplinary team work, Good Interdisciplinary team work, <u>Effective team work.</u>	Engels
<b>Inclusie</b>		<b>Exclusie</b>
<b>Volledige artikelen (Full Text)</b>		Niet ouder dan het jaar 2000
<b>Artikelen in Nederlandstalig of Engelstalig</b>		

## Deelvraag 4

Online databases	Trefwoorden	Taal
<b>NIVEL</b> Het Nederlands instituut onderzoek van de gezondheidszorg	Preventie en het bevorderen van zelfmanagement.	Nederlands
<b>Scholar Google</b>	Zelfmanagement bevorderen, <u>self</u> care,	Nederlands, Engels
<b>PubMed</b>	<u>interdisciplinary</u> team work, <u>good interdisciplinary</u> team work, effective team work, self care, selfmanagement	Engels
<b>ISF – International Self-care foundation</b>	Self care, self-management	Engels
<b>Inclusie</b>		<b>Exclusie</b>
<b>Volledige artikelen (Full Text)</b>		Niet ouder dan het jaar 2000
<b>Artikelen in Nederlandstalig of Engelstalig</b>		

## Bijlage 2: Overzicht artikelen per deelvraag

### Deelvraag 1

Database	Zoektermen	Totaal aantal hits	Hits na in- en exclusie criteria	Auteur	Titel	Jaartal
Mediatheek catalogus NHL	Samenwerking, samenwerkingsfactoren, team	1	1	Monique <u>Dankers-van der Spek</u>	Samenwerken in organisaties	2010
Mediatheek	Samenwerking, team	2	2	Jacques <u>Soonius</u>	Communicatie in de gezondheidszorg	2001
V&VN	<u>Samenwerken, samenwerking wijk</u>	4357	Geselecteerd op titel	Marjan <u>Hoeijmakers</u>	Samenwerken in de wijk, broodnodig	2015

### Deelvraag 2

Databases	Zoektermen	Totaal aantal hits	Hits na exclusieve criteria	Auteur	Titel	Jaartal
<u>Google Scholar</u>	<u>Sociaal wijkteam, wijkverpleegkundige</u>	197	Geselecteerd op titel	Marjan <u>Hoeijmaker</u>	De relatie wijkverpleegkundige en sociaal wijkteam ingevuld!?	2014
<u>Movisie</u>	Sociale wijkteams,	252	Geselecteerd op titel	Silke van <u>Arum</u> , Rosanna Schoorl	Sociale wijkteams in beeld	2016

### Deelvraag 3

Databas e	Zoektermen	Totaal aantal hits	Hits na in- en exclusie criteria	Auteur	Titel	Jaartal
<u>PubMed / PMC</u>	<u>Interdisciplinar y team work</u>	1606	276 249	Susan A <u>Nancarrow</u> , Andrew Booth, Steven <u>Ariss</u> , Tony Smith, Pam <u>Enderby</u> , and Alison Roots	Ten principles of good interdisciplinary team work	10 mei 2013

### Deelvraag 4

Database	Zoektermen	Totaal aantal hits	Hits na in- en exclusie criteria	Auteur	Titel	Jaartal
<u>PubMed / PMC</u>	<u>interdisciplinary team work</u> ,	1606	276 249	Susan A <u>Nancarrow</u> , Andrew Booth, Steven <u>Ariss</u> , Tony Smith, Pam <u>Enderby</u> , and Alison Roots	Ten principles of good interdisciplinary team work	2013 May 10
RIMV	Samenwerken	25	3	Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu	Gemeente › Uitvoeren en samenwerken › Samenwerken aan gezondheid	2015
Google	<u>Self care</u>			International Self-care foundation	What is Self care	2016
RIMV	Zorg en ondersteuning in de buurt.			Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu	Zorg en ondersteuning in de buurt.	2011
Boek:	x	x	x	<u>ThiemeMeulenhoff</u>	De verpleegkundige in de zorg aan chronisch zieken”	2012
<u>Google scholar</u>	Bevorderen van zelfmanagement			Anke J.E. de Veer Anneke L. Francke	Preventie en het bevorderen van zelfmanagement Visies en ervaringen van zorgprofessionals	2013

## Bijlage 3: Relevantie per deelvraag

### Deelvraag 1

Auteurs	Jaartal	Titel	Methode	Populatie	Resultaat/ relevantie	Mate van bewijs
<b>Monique Dankers-van der Spek</b>	2010	Samenwerk en in organisaties	Boek	Geen informatie	In dit boek komen de normen en waarden binnen een team naar voren.	C
<b>Jacques Soonius</b>	2001	Communicatie in de gezondheidszorg	Boek	Geen informatie	In dit boek komt de gunstige teamontwikkeling volgens cyclische fasen naar voren.	C
<b>Marjan Hoeijmakers</b>	2015	Samenwerk en in de wijk, broodnodig	Artikel	Geen informatie	In dit artikel komen verschillende fasen in samenwerking stapsgewijs naar voren	D

### Deelvraag 2

Auteurs	Jaartal	Titel	Methode	Populatie	Resultaat/ relevantie	Mate van bewijs
<b>Marjan Hoeijmaker</b>	2014	De relatie wijkverpleegkundige en sociaal wijkteam ingevuld!?	Artikel	Geen informatie	In dit artikel kwam de inrichting van een sociaal wijkteam naar voren	C
<b>Silke van Arum, Rosanna Schoorl</b>	2016	Sociale wijkteams in beeld	Artikel	Geen informatie	In dit artikel kwam de verwachting van een sociaal wijkteam naar voren. Ook zaten er duidelijke afbeeldingen in het artikel.	C



### Deelvraag 3

Auteurs	Jaartal	Titel	Methode	Populatie	Resultaat/ relevantie	Mate van bewijs
<u>Susan A Nancarrow</u> , <u>Andrew Booth</u> , <u>Steven Ariss</u> , <u>Tony Smith</u> , <u>Pam Enderby</u> , and <u>Alison Roots</u>	10 mei 2013	Ten principles of good interdisciplinary team work	Artikel	253 personeelsleden van 11 verschillende hulpverlenings teams	In dit artikel worden verschillende competenties weergegeven, die nodig zijn voor effectieve teamsamenwerking.	A1 ( <u>systematic review</u> )

### Deelvraag 4

Auteurs	Jaartal	Titel	Methode	Populatie	Resultaat/relevantie	Mate van bewijs
Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu	2011	Zorg en ondersteuning in de buurt.	Artikel / brief	n.v.t.	<a href="#">Kamerbrief zorg en ondersteuning in de buurt</a>	B
International Self-care foundation	2016	What is self care	<u>Webpagina /organisatie</u>	N.v.t.	Het Internationaal Self - Care Foundation ( ISF) is een geregistreerd Britse Charity met een wereldwijde focus .	C
Het Nederlands instituut onderzoek van de gezondheidszorg Anke J.E. de Veer Anneke L. Francke	2013	Preventie en het bevorderen van zelfmanagement Visies en ervaringen van zorgprofessionals	Artikel	n.v.t.	Preventie en het bevorderen van zelfmanagement Visies en ervaringen van zorgprofessionals	B
<u>ThiemeMeulenhoff</u>	2012	De verpleegkundige in de zorg aan chronisch zieken”	Boek	n.v.t.	Zelfmanagement, het bevorderen van zelfmanagement bij de zorgvrager	C

## Bijlage 4: Uitwerking literatuurdeelvragen

### Literatuur deelvraag 1. Welke factoren bevorderen samenwerking?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag hebben we onder andere het boek 'Samenwerken in organisaties' (Dankers-Spek van der, 2010) gebruikt. Uit hoofdstuk 10.3 Hulpmiddelen bij teamontwikkeling hebben we de volgende informatie gevonden over waarden en normen binnen een team. Deze waarden en normen zijn beschreven als een aantal factoren welke de samenwerking positief kunnen bevorderen.

#### **Waarden en normen in een team**

Waarden en normen in een team zijn een belangrijke basis. Een gedragscode voor het team helpt om gericht aan de ontwikkelvoorwaarde vertrouwen te voldoen en de kwaliteiten resultaatgericht en menselijk in balans te brengen. Het is belangrijk dat elke individuele medewerker in een team voldoet aan bepaalde waarden en normen:

##### *- Inzet*

Aanwezig zijn, ziekte vooraf melden, op tijd komen, goed bereikbaar zijn, afspraken nakomen, evenredig deel van het werk doen, taken op tijd af hebben, bij toerbeurt ook vervelende klussen aanpakken, effectief vergaderen, elkaar aanspreken op het nakomen van afspraken.

##### *- Open communicatie*

Voor je mening uitkomen, duidelijk zeggen wat je wilt en voor jezelf spreken, zo snel mogelijk to the point komen en je spreektijd beperkt houden, 'tegen' de persoon spreken over wie je het hebt in plaats van 'over' hem, elkaar niet interrumpen, naar ideeën van anderen luisteren, goed naar anderen luisteren, geen suggestieve vragen stellen, verschillende meningen naast in plaats van tegenover elkaar zetten

##### *- Motivatie*

Een plezierige werksfeer scheppen, elkaar respecteren, je loyaal opstellen, aangeven wanneer je niet plezierig meer kunt functioneren, een bijdrage leveren aan het oplossen van problemen

##### *- Respect*

Rekening houden met belangen van andere groepsleden, rekening houden met cultuurverschillen, rekening houden met verschil in werkwijze, geen uitsluiting of ander pestgedrag, niet domineren, geen intimidatie of discriminatie

##### *- Begrip voor omstandigheden van teamleden*

Rekening houden met taalproblemen, Rekening houden met functiebeperking, rekening houden met psychische beperking, rekening houden met ziekte, rekening houden met persoonlijke of familieomstandigheden

#### **Gunstige teamontwikkeling volgens cyclische fasen**

In het boek 'communicatie in de gezondheidszorg' (Soonius, 2001) vonden we informatie over factoren welke gunstige teamontwikkeling bevorderen. Deze informatie is in 7 cyclische fasen beschreven. Om deze informatie duidelijker te weergeven hebben wij hiervan een mindmap opgesteld. Een voorwaarde voor organisaties in de gezondheidszorg is dat er sprake is van een gunstige ontwikkeling van teams. Volgens (Soonius, 2001) verloopt ontwikkeling gewoonlijk in zeven opklimmende cyclische fasen. Zie figuur hieronder.



*Gunstige team ontwikkeling volgens cyclische fasen (Soenias, 2001)*

#### *Toelichting figuur*

Fase 7 kan alleen ontstaan als een resultaat van het zorgvuldig uitbalanceren van de voorafgaande fasen. Het niet bereiken van fase 7 betekent altijd dat een of meer van de voorgaande fasen niet voldoende is doorlopen. Het is daarom gewenst terug te gaan naar fase 1 en stap voor stap te kijken waar problemen zijn opgetreden en ze in de juiste volgorde op te lossen: een probleem in een eerdere fase moet grotendeels zijn opgelost voordat de problemen in een latere fase kunnen worden aangepakt.

#### **Samenwerken in de wijk**

In het document 'samenwerken in de wijk, broodnodig' (Hoeijmakers, 2015) vonden wij informatie over samenwerken van wijkverpleegkundigen. In dit document worden een aantal punten benoemd welke bij wijkverpleegkundigen kenmerkend zijn voor een goede samenwerking.

'Verpleegkundigen spelen een actieve rol in de samenwerking tussen diverse professionals en organisaties; ze zorgen voor frequente, tijdige en accurate communicatie en voor coördinatie: het goed op elkaar afstemmen van doelen en interventies van de samenwerkingspartners' (Hoeijmakers, 2015).

In dit zelfde document vonden wij een figuur (Hoeijmakers, 2015). Dit figuur beschrijft 3 fasen van het realiseren van effectieve samenwerking namelijk, de verkenningsfase, uitvoeringsfase en de evaluatie fase. Samenwerking tussen verschillende disciplines kan met die schema effectief aangepakt worden. In dit schema worden ook verschillende factoren benoemd welke samenwerking kunnen beïnvloeden bijvoorbeeld: leer elkaar kennen, stel doelen voor samenwerking, bespreek obstakels, blijf in gesprek over elkaars ervaringen et cetera.



## Fasen in samenwerking

Het realiseren van samenwerking gaat stapsgewijs. Het kan helpen drie fasen te onderscheiden en de daarbij horende activiteiten uit te voeren. Deze fasen ontwikkelen zich niet altijd netjes achter elkaar. Constateer je in een uitvoeringsfase dat je aanpak niet werkt, verken dan eventueel de noodzaak en mogelijkheden opnieuw.

### 1. Verkenningsfase

- Leer elkaar kennen. Presenteer jezelf, leg uit wat je werk inhoudt en welke expertise je biedt.
- Bedenk en bespreek met welk doel je wilt samenwerken en wat het moet opleveren.
- Vraag de ander naar zijn achtergrond en ervaringen met het probleem dat je samen probeert op te lossen.
- Verken met elkaar de mogelijkheden en obstakels voor samenwerking.
- Spreek af op welke manier de samenwerking vorm krijgt. Leg dit, indien wenselijk, vast. Je kunt ook samen een bestaand protocol, of een LESA (Landelijke Eerstelijns Samenwerkings Afspraken) uitwerken voor de lokale praktijk.

### 2. Uitvoeringsfase

- Het kan helpen om de samenwerking eerst op beperkte schaal of met één doelgroep te starten. Zo kun je vertrouwen in elkaar opbouwen en ervaring opdoen in een nieuwe situatie.
- Blijf in gesprek over elkaars ervaringen: levert iedereen zijn bijdrage volgens afspraak, profiteert de cliënt of burger ervan, en welke problemen doen zich voor? Soms is het nodig de samenwerking(safspraken) bekend te maken aan collega's, andere professionals en cliënten.

### 3. Evaluatiefase

- Zorg dat evaluatie doorlopend plaatsvindt en stel waar nodig afspraken en activiteiten van de samenwerkingspartners bij.
- Betrek cliënten in een evaluatie om te zien of de samenwerking bijdraagt aan passende en goed afgestemde (preventieve) zorg.

*Fasen van samenwerking*  
(Hoeijmakers, 2015)

## **Literatuur deelvraag 2. Wat wordt er verstaan onder een sociaal wijkteam?**

In deze deelvraag wordt beschreven wat er van een sociaal wijkteam wordt verwacht, hoe de inrichting eruit ziet, welke disciplines er in een sociaal wijkteam kunnen zitten, welke domeinen en interventies een sociaal wijkteam bezit. In figuur 'professionals in een sociaal wijkteam' in bijlage 5 worden de sociale wijkteams in 87% van de gemeenten in Nederland in beeld gebracht. Er is een duidelijk overzicht weergegeven van hoe een sociaal wijkteam werkt, hoeveel verschillende disciplines in gemeenten voorkomen en de samenwerkingspartners waar het teams veelal contact mee hebben.

### **Inrichting sociaal wijkteam**

Vanuit het artikel 'De relatie wijkverpleegkundige en sociaal wijkteam ingevuld!?' (Hoeijmakers, 2014) hebben we informatie gevonden over wat er wordt verstaan van een sociaal wijkteam, zoals hoe de inrichting van een sociaal wijkteam eruit ziet. Het sociale domein is de vorming van sociale wijkteams. Het sociale wijkteam wordt gezien als een organisatie om gedecentraliseerde taken voor gemeenten uit te voeren. De regie op basiszorg en maatschappelijke ondersteuning komt in de handen van de zorgverzekeraar en gemeente samen. Om mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen is samenwerking in de wijk noodzakelijk. De wijkverpleegkundige is de verbindende schakel tussen het medische- en zorgdomein en het sociale domein.

Vanuit literatuur blijkt dat er: ' geen wettelijke blauwdruk is voor disciplines in sociale wijkteams, maar er wordt wel gestreefd naar een aantal kernprofessionals die de basis vormen van een sociaal wijkteam. Als eerste zijn dit maatschappelijk- /welzijnswerk met mogelijk verschillende specialisaties. Als tweede zijn dit gemeentelijke professionals zoals een WMO-consulent of -adviseur, medewerker van sociale dienst of RIBW (regionale instelling voor beschermde woonvormen), of sociale raadsleden. En als derde de zorg, dit wordt vertegenwoordigd door de wijkverpleegkundige die de zichtbare schakel wordt genoemd. Het is per gemeente nog verschillend hoe de verbinding is van deze professional met het wijkteam' (Hoeijmakers, 2014).

In een aantal gemeenten is er een gemeentelijk loket of wijk-/dorpswinkel als toegang naar het sociaal wijkteam. Iedere hulpvrager kan daar terecht met eenvoudige vragen maar ook complexe (zorg)vragen. Ook kunnen hulpvragers terecht met multi-problematiek waarvoor samenwerking tussen meerdere professionals nodig is: die integraal plan maken en uitvoeren.

### **Verwachtingen sociaal wijkteam**

In een document van 'Movisie' (Arum & Schoorl, 2016) wordt weergegeven wat de verwachting is van sociale wijkteams. De verwachting van de inzet van sociale wijkteams is dat zij dicht bij de hulpvrager zorg en ondersteuning bieden, eigen verantwoordelijkheid en eigen regie versterken, inzetten op burgerparticipatie en preventie en daarmee de nodige bezuinigingen kunnen worden doorgevoerd.

### **Interventies sociaal wijkteam per thema**

Vanuit de site van 'Movisie' (Movisie, 2015) hebben we 12 interventies gevonden die centraal staan in een sociaal wijkteam. Deze interventies zijn ingedeeld zijn per thema:

- Buurtontwikkeling: bestrijden van sociaal tekort, leefomgeving te verbeteren, extra ondersteuning bieden in de wijk.
- Diversiteit: groepen: uitdaging om verschillende groepen te bereiken zoals cultuur, handicap, leeftijd etc. hierbij specifieke behoeften in kaart te brengen en tegelijkertijd samenleving en voorzieningen toegankelijker te maken.
- Eenzaamheid: gevoelens van eenzaamheid verminderen en voorkomen.
- Huiselijk geweld: bestrijden van huiselijk geweld.
- Jongerenparticipatie: jongeren ontwikkelen vaardigheden en (leren) zelf actie te ondernemen, dragen bij aan kwaliteitsverbetering diensten, zijn een voorbeeld voor jongeren en volwassenen.
- Maatschappelijk activering: draait om meedoen in samenleving. Voor mensen met beperkingen, ouderen en mensen in een achterstandssituatie is niet altijd gemakkelijk.
- Maatschappelijk opvang: opvang aan mensen die gedwongen thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn op eigen kracht de samenleving te handhaven. Bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies.
- Mantelzorgondersteuning: passende ondersteuning bieden aan mantelzorgers om goed te kunnen blijven zorgen.
- Ouderenparticipatie: senioren stimuleren hun talenten blijven in te zetten, om gezond en vitaal ouder te worden. Senioren bij de samenleving betrekken.
- Seksueel geweld: nagaan of seksueel gedrag van jongeren verder dan normaal gaat, mensen bij elkaar brengen die ervaring hebben met seksueel geweld, mensen met een verstandelijke beperking helpen bij de verwerking van seksueel misbruik.
- Sociale veiligheid: hulp bieden bij het oplossen van problemen.
- Vrijwillige inzet: ondersteuning bieden van vrijwilligers.

(Movisie, 2015)

### **Literatuur deelvraag 3. Hoe kunnen verschillende disciplines in een wijkteam optimaal samenwerken?**

In deze deelvraag wordt weergegeven welke disciplines een sociaal wijkteam bevat en hoe deze disciplines optimaal met elkaar kunnen samenwerken waardoor zelfmanagement bij de hulpvrager kan worden bevorderd.

#### **Disciplines in een sociaal wijkteam**

Alle disciplines die in een wijkteam werken hebben verschillende taken waardoor optimale samenwerking een steeds belangrijker begrip wordt. In bijlage 6 zijn de taken van verschillende disciplines beschreven. Zoals bij deelvraag 2 benoemd is er vanuit literatuur geen blauwdruk voor disciplines in sociale wijkteams, maar er wordt wel gestreefd naar een aantal kernprofessionals die de basis vormen van een sociaal wijkteam. Als eerste zijn dit maatschappelijk- /welzijnswerk met mogelijk verschillende specialisaties. Als tweede zijn dit gemeentelijke professionals zoals een WMO-consulent of -adviseur, medewerker van sociale dienst of RIBW (regionale instelling voor beschermde woonvormen), of sociale raadsleden. En als derde de zorg, dit wordt vertegenwoordigd door de wijkverpleegkundige die de zichtbare schakel wordt genoemd. Het is per gemeente nog verschillend hoe de verbinding is van deze professionals in het wijkteam (Arum & Schoorl, 2016).

In het sociale wijkteam zijn verschillende hulpverleners uit de eerste lijn aanwezig. Zij zijn BIG-geregistreerd en mogen zorg indiceren en doorverwijzen naar tweedelijns zorg.

#### **Optimale samenwerking behalen**

Om een optimale samenwerking binnen een team te behalen staan er een aantal factoren binnen een team centraal. Deze factoren zijn gedeeltelijk benoemd in deelvraag 1 en vanuit een Engelstalig artikel zijn hieronder kenmerken van een goed multidisciplinair team samengevat beschreven.

Als een team en haar medewerkers kunnen voldoen aan de hieronder genoemde factoren en kenmerken, en als er geen frictie of knelpunten ontstaan tussen individuele medewerkers. Dan kan er worden gestreefd naar optimale samenwerking.

Als sociaal wijkteam optimale samenwerking kan behalen, dan kan zelfmanagement bij de hulpvrager zo effectief mogelijk worden gestimuleerd. Verdere toelichting van het stimuleren van zelfmanagement is beschreven in deelvraag 4.

In het artikel 'Ten principles of good interdisciplinary team work' (Nancarrow, Booth, Ariss, Smith, Enderby, & Roots, 2013) vonden we de tabel over kenmerken van een optimaal samenwerkend multidisciplinair team. Zie opsomming hieronder.

*Kenmerken van een goed optimaal samenwerkend multidisciplinair team*

- Het respecteren en begrijpen van de rollen binnen een team:
- Het delen van de macht, een team hoort een gezamenlijke werkgroep te zijn, autonomie voor iedere medewerker.
- Leiderschap en management:
- Het hebben van een duidelijke leider van het team, met een duidelijke richting en beheer, een leider die handelt en luistert naar het team.
- Support / begeleiding vanuit de leider;
- Communicatie:
- Het altijd gebruiken van aansluitende communicatieve vaardigheden,
- Duidelijkheid, eerlijkheid en openheid naar ieder team lid.
- Opleiding en ontwikkeling:
- Teamleden hebben de mogelijkheid om van elkaar te leren, trainingen te volgen waardoor elk teamlid steeds meer vaardigheden ontwikkeld.
- Opleiding- en carrièremogelijkheden binnen een team
- Passende middelen en procedures:
- Bijvoorbeeld teamvergaderingen, organisatorische factoren, teamleden werken vanuit dezelfde locatie.
- Ervoor zorgen dat er duidelijke procedures zijn om de visie van de organisatie (bijvoorbeeld communicatiesystemen , passende doorverwijzing criteria) te handhaven.
- Een mix van passende eigenschappen:
- Vaardigheden, competenties, evenwicht van persoonlijkheden;
- Het vermogen om het beste te halen uit de achtergronden van teamleden;
- Het hebben van een volledig, aanvullend team.
- Individuele kenmerken:
- Kennis, ervaring, initiatief, herkennen van de sterke en zwakke punten, luistervaardigheid , reflectieve vaardigheden ;
- De wens om samen te werken aan dezelfde doelen
- Duidelijkheid van de visie:
- De visie staat centraal binnen het team en de geleverde zorg.
- De kwaliteit en de resultaten van de zorg:
- Patiëntgerichte focus, resultaten en tevredenheid, het stimuleren van feedback, het vastleggen en opnemen van het bewijs van de effectiviteit van de zorg.

(Nancarrow, Booth, Ariss, Smith, Enderby, & Roots, 2013)



## Literatuur deelvraag 4: Hoe kan een wijkteam zelfmanagement bevorderen?

Het uiteindelijke doel van het functioneren van wijkteams is het bevorderen van zelfmanagement van de hulpvrager aan de hand van de vier levensdomeinen, namelijk: psychisch, sociaal, lichamelijk en maatschappelijk.

Om zelfmanagement te bevorderen is het belangrijk eerst te weten wat de precieze definitie is van zelfmanagement. De term self care wordt door de 'World health organization' (International Self-care Foundation, 2009) gedefinieerd als: *"Self-Care is what people do for themselves to establish and maintain health, and to prevent and deal with illness. It is a broad concept encompassing hygiene (general and personal), nutrition (type and quality of food eaten), lifestyle (sporting activities, leisure etc.), environmental factors (living conditions, social habits, etc.) socio-economic factors (income level, cultural beliefs, etc.) and self-medication"* (International Self-care Foundation, 2009).

### Belang van zelfmanagement

Het ondersteunen van zelfmanagement bij hulpvragers leidt tot een betere gezondheid en een kleine daling van de zorgconsumptie. Dit komt naar voren uit een rapport van het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL) (Heijmans, 2016).

Door de grote toename van het aantal ouderen en chronisch zieken worden preventieve taken en zelfmanagement bevordering door zorgprofessionals steeds belangrijker.

Zelfmanagement bevordering is gericht op het bevorderen van de vaardigheid van de cliënt om zelf in actie te komen, oplossingen te zoeken en regie te hebben over eigen leven (Veer & Francke, 2013).

### Rol verpleegkundige bij zelfmanagement

De rol van de verpleegkundige bij zelfmanagement wordt steeds belangrijker. Eén van de taken van de verpleegkundige is het inschatten van de mate van zelfzorg/zelfmanagement doormiddel van een meetinstrument, zoals de ZRM (zelfredzaamheidsmatrix).

Daarnaast moet de verpleegkundige zorgprofessionals in een wijkteam stimuleren om zelfmanagement bij hulpvragers te bevorderen. In het beroepsprofiel van de verpleegkundige staat beschreven: 'Verpleegkundigen kunnen mensen motiveren zich gezond te gedragen, door te werken aan een wederzijdse vertrouwensrelatie, en door gezamenlijk besluiten en doelen te formuleren die passen bij de belevingswereld van de patiënt en zijn omgeving. De focus moet verlegd worden naar wat patiënten wél kunnen, om van daaruit het zelfmanagement te versterken' (Veer & Francke, 2013).

### Ondersteunen bij zelfmanagement

Om zelfmanagement te bevorderen moet de hulpvrager beschikken over 5 vaardigheden (Vuuren van & Vermeij, 2012). In de tabel hieronder zijn deze vijf vaardigheden benoemd en wordt beschreven hoe de hulpverlener hierbij kan ondersteunen. Als alle disciplines van een wijkteams effectief kunnen voldoen aan het geven van ondersteuning, waardoor de hulpvrager de 5 vaardigheden gaat beheersen, dan kan zelfmanagement bij de patiënt effectief worden bevorderd.

Vaardigheden bij zelfmanagement bij de zorgvrager	Ondersteuning geven door zorgverlener door middel van:
- <b>probleem oplossen;</b>	Actief luisteren naar de zorgvrager; dit betekent dat je aandacht geeft voor wat er wordt gezegd (of aan wat niet wordt gezegd). De focus ligt bij het zoeken van oplossingen op de problemen die voor de zorgvrager het meest impact hebben op zijn leven.
- <b>nemen van beslissingen</b>	Ondersteun de zorgvrager bij het nemen van beslissingen. mogelijk door voorlichting te geven, informatie te verstrekken en advies te geven.
- <b>gebruiken van bronnen</b>	Leer de zorgvrager welke betrouwbare informatie en welke bronnen hij kan gebruiken bij zijn doelen (opgesteld a.d.h.v. persoonlijke problemen/ziekte).
- <b>aangaan van een zorgrelatie</b>	Goede samenwerking; hierbij is een behoeftegerichte visie nodig. Samenwerken met de zorgvrager om een manier te vinden om controle te krijgen over zijn leven.
- <b>ondernemen van acties</b>	Bespreek samen met andere disciplines en met de zorgvrager welke acties je wilt uitvoeren om te werken aan de doelen die zijn opgesteld waarin de zorgvrager en zijn problemen centraal staat.

*Vaardigheden zelfmanagement (Vuuren van & Vermeij, 2012).*

## Bijlage 5: Onderzoeksvariabelen

### Sociaal wijkteam - taken en verantwoordelijkheden

Sociale wijkteams zijn in veel gemeenten het aanspreekpunt voor zorg, ondersteuning en activering. Vanuit sociale wijkteams worden hulpvragers benaderd door één hulpverlener vanuit het wijkteam welke samen met de andere disciplines één plan van aanpak maakt voor de hulpvragers. Dit wordt gedaan om continuïteit te bevorderen. Binnen het sociaal wijkteam werken professionals van verschillende organisaties met elkaar samen. Vanuit literatuur blijkt dat er geen wettelijke blauwdruk is voor disciplines in sociale wijkteams, maar er wordt wel gestreefd naar een aantal kernprofessionals die de basis vormen van een sociaal wijkteam. Als eerste zijn dit maatschappelijk-/welzijnswerkers met mogelijk verschillende specialisaties. Als tweede zijn dit gemeentelijke professionals zoals een WMO-consulent of -adviseur, medewerker van sociale dienst of RIBW (regionale instelling voor beschermde woonvormen), of sociale raadsleden. En als derde de zorg, dit wordt vertegenwoordigd door de wijkverpleegkundige die de zichtbare schakel wordt genoemd. Het is per gemeente nog verschillend hoe de verbinding is van deze professional met het wijkteam (Hoeijmakers, 2014).

### Samenwerking

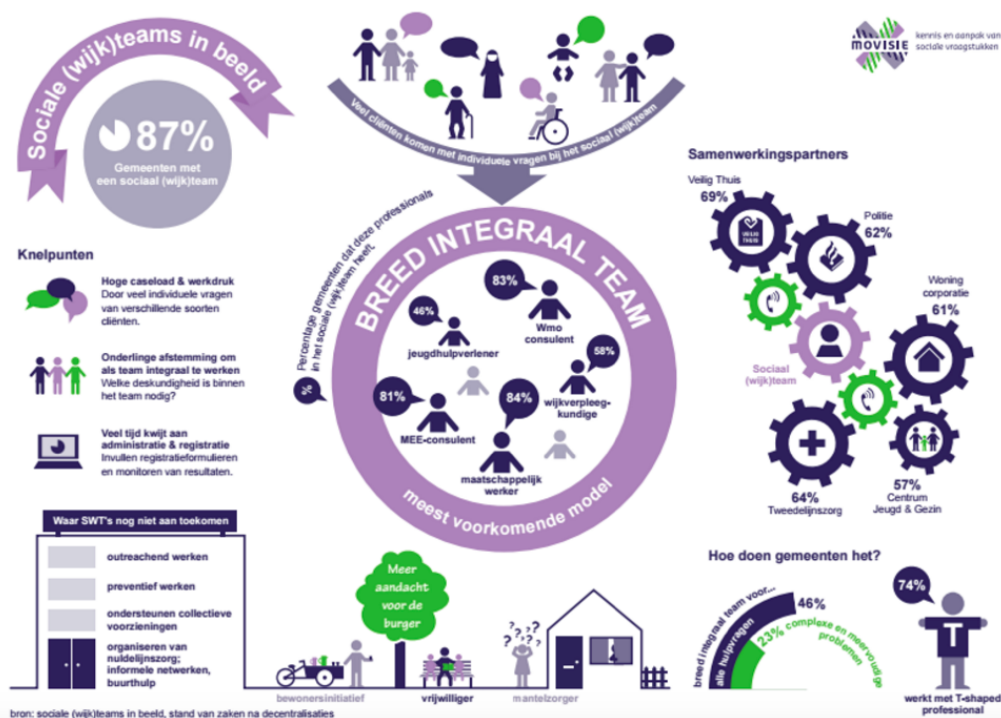
Twee of meerdere mensen werken gemeenschappelijk aan dezelfde taak. Dit is een manier om gezamenlijk een doel te bereiken (Smetsers F. , 2007).

### Samenwerkingsfactoren

Uit het literatuuronderzoek zijn een aantal factoren naar voren gekomen die een positieve bijdrage hebben bij een effectieve samenwerking tussen meerdere professionals binnen een team. In de conclusie zijn samenwerkingsfactoren terug te vinden.

### Disciplines en taken

Uit de literatuur blijkt dat er geen wettelijke blauwdruk is voor disciplines in sociale wijkteams en dat de indeling daarom per gemeente verschillend is. De disciplines die het meeste voorkomen in een sociaal wijkteam na onderzoek van Movisie (Arum & Schoorl, 2016) zijn terug te vinden in afbeelding hieronder.



Figuur professionals in een sociaal wijkteam (Arum & Schoorl, 2016)

### **Wet Maatschappelijke Ondersteuning**

De WMO heeft als doel de zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden van burgers te bevorderen en de sociale samenhang en leefbaarheid op lokaal niveau te versterken. De gemeente geeft ondersteuning thuis via de WMO, met de nieuwe Jeugdwet moet voorkomen worden dat ouders en jeugdigen verdwalen in het systeem en de participatiewet bundelt de regelingen op terrein van werk en inkomen. Deze drie transities zorgen voor transformatie en efficiëntie. Om dit te realiseren moeten gemeenten zich richten op samenhang. Dit is belangrijk omdat de afzonderlijke transities vaak gevolgen hebben voor dezelfde hulpvragers. Om deze reden zijn door verschillende gemeenten sociale wijkteams ingezet (Rijksoverheid, 2015).

### **Zelfmanagement**

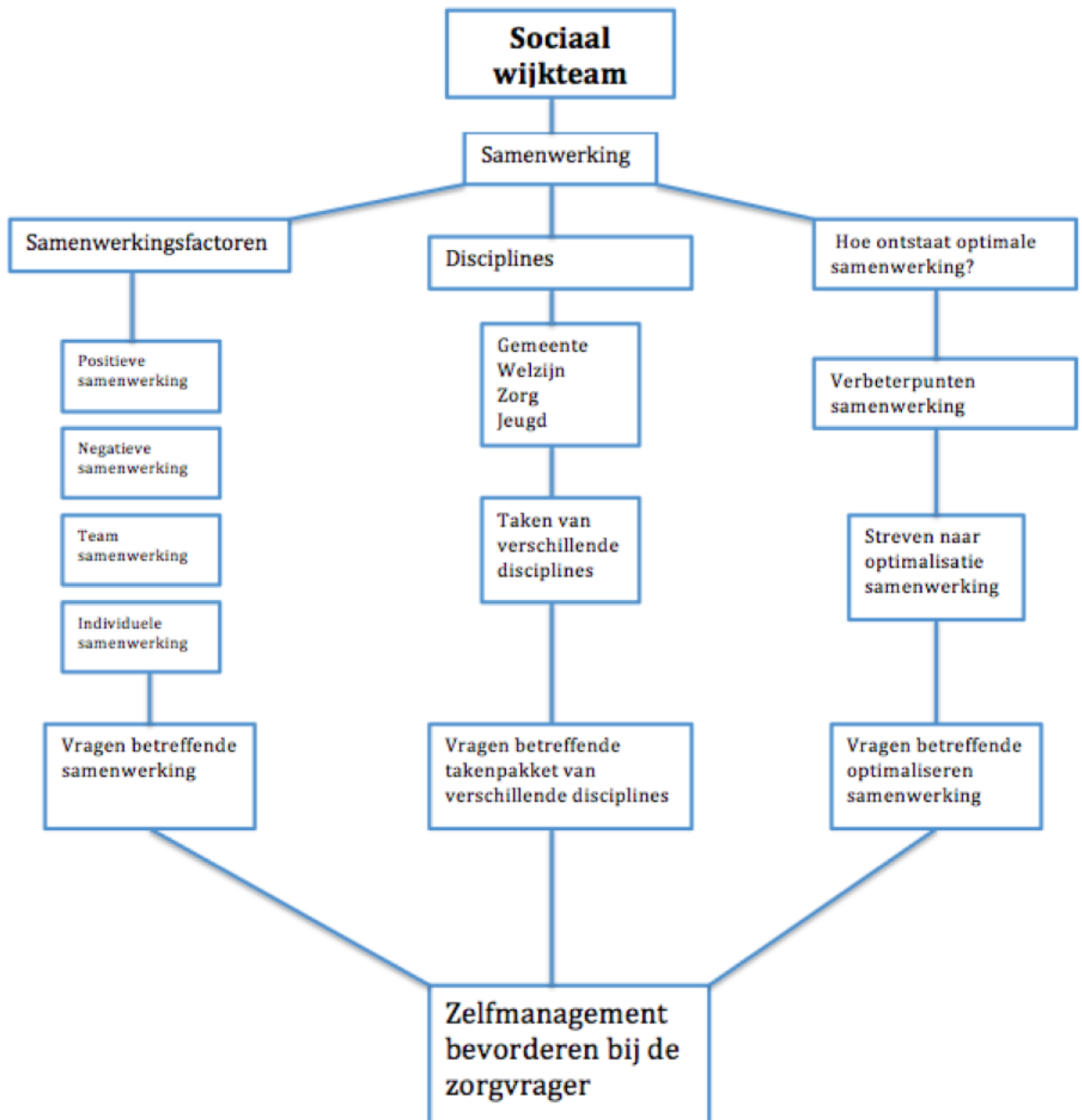
Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) omschrijft zelfmanagement als: 'De patiënt komt zelf in actie en houdt de regie over zijn eigen leven. Hij zoekt oplossingen voor problemen en werkt samen met de zorgverleners' (Ursum, Rijken, Heijmans, Cardol, & Schellevis, 2011).

### **Zelfmanagement bevordering**

Zelfmanagement is gericht op het bevorderen van de vaardigheid van de cliënt om zelf in actie te komen, oplossingen te zoeken en regie te hebben over eigen leven.

Om de zelfmanagement te bevorderen komen een aantal vaardigheden in beeld, namelijk: Probleem oplossen, nemen van beslissingen, gebruik maken van betrouwbare bronnen, aangaan van een zorgrelatie, ondernemen van acties. Optimalisering van de samenwerking van verschillende disciplines in een wijkteam zou moeten leiden tot verbetering in de zelfmanagement en minder doorverwijzing naar duurdere specialistische zorg (Vuuren van & Vermeij, 2012).

## Bijlage 6: Operationalisering schema



Figuur: Operationaliseringsschema

## Bijlage 7: Tabel hoofd- en subtopics

Hoofdttopics	Subtopics
1. Hoe verloopt samenwerking: samenwerkingsfactoren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positieve samenwerking</li> <li>- Belemmerende factoren samenwerking               <ul style="list-style-type: none"> <li>* mogelijke obstakels voor samenwerking bespreken</li> </ul> </li> <li>- Team-samenwerkingsfactoren               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Team structuur</li> <li>* Visie van het team</li> <li>* Kent iedereen elkaar goed</li> <li>* Doorlopende evaluatie samenwerking</li> <li>* Respecteren van rollen binnen team</li> </ul> </li> <li>- Individuele samenwerkingsfactoren               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Communicatieve vaardigheden</li> <li>* Motivatie</li> <li>* Respect en begrip</li> <li>* Problemen bespreken</li> <li>* Vertrouwen</li> <li>* Feedback geven</li> </ul> </li> </ul>
2. Takenpakket verschillende disciplines.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeente</li> <li>- Welzijn</li> <li>- Jeugd</li> <li>- Zorg → takenpakket verpleegkundige → indiceren.</li> <li>- Verdelen van hulpvragers aansluitend per discipline</li> <li>- Afspraken tussen disciplines</li> </ul>
3. Optimaliseren samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimale samenwerking in teamverband bevorderen.</li> <li>- Verbeterpunten samenwerking in teamverband.</li> <li>- Evalueer of hulpvrager profijt heeft van samenwerking.</li> </ul>
4. Zelfmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stimuleren zelfmanagement door hulpverleners.</li> <li>- Bevordering van zelfmanagement door goede team-samenwerking.</li> </ul>

Tabel: Hoofd- en subtopics

## Bijlage 8: Brief uitnodiging interviews

Lotte den Baas, Minke Betten en Rianne Rotgans  
Noordelijke Hogeschool Leeuwarden  
Rengerslaan 10  
8917 DD Leeuwarden

Gemeente De Fryske Marren  
t.a.v. het sociaal wijkteam  
Postbus 101  
8500 AC Joure

Leeuwarden, datum 25-4-2016

*Betreft: Evaluatie sociale wijkteams*

Geachte medewerkers van het sociaal wijkteam de Fryske Marren,

Met deze brief willen wij u uitnodigen om deel te nemen aan een interview.  
Wij zijn derde jaars studenten van de opleiding HBO-Verpleegkunde aan de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden en werken aan het project: 'Evaluatie sociale wijkteams'.

*Wat houdt het project 'Evaluatie sociale wijkteams' precies in?*

Het project 'Evaluatie sociale wijkteams' is aan ons geïntroduceerd vanuit de NHL Hogeschool en onze opdrachtgever van de academische werkplaats publieke gezondheid Noord Nederland.  
De gemeente heeft behoefte aan een evaluatie over het functioneren van de sociale wijkteams.  
Om een beeld te krijgen van het functioneren van de sociale wijkteams willen wij met name de samenwerking tussen verschillende disciplines in een team onderzoeken.

*Wat is het doel van dit interview?*

De reden om u uit te nodigen voor een interview is omdat wij een duidelijk beeld willen schetsen over het functioneren van sociale wijkteams. Hiervoor willen wij de mening en ervaring van medewerkers uit een sociaal wijkteam onderzoeken en deze meenemen in de evaluatie.

*Wat wordt er van u verwacht tijdens dit interview.*

Het interview is eenmalig en duurt ongeveer 30 minuten.

*Rechten en privacy*

Deelname aan het interview is vrijwillig en er wordt rekening gehouden met de privacy van de medewerkers. Gegevens zullen zorgvuldig en anoniem worden opgeslagen en verwerkt.  
Voordat we de gegevens vanuit de interviews definitief verwerken, maken we gebruik van een members check. Dit houdt in dat we u het uitgewerkte interview opsturen voor controle van de juiste verwerking van de door u verstrekte gegevens.  
Als u besluit mee te doen aan het interview, kunt u op ieder moment stoppen als u zich bedenkt. Voor een goede verwerking en analyse van de gegeven informatie willen wij gebruik maken van opnameapparatuur. Deze opname wordt anoniem verwerkt en naderhand verwijderd.

*Afspraak maken*

Dinsdag 19 april zullen wij op de locatie aanwezig zijn tijdens het wekelijkse team overleg. Hierna hopen wij met u een datum in te kunnen plannen voor het interview.

We hopen dat u wil deelnemen aan ons interview.

Met vriendelijke groet,  
Lotte den Baas, Minke Betten, Rianne Rotgans

## Bijlage 9: Meetinstrument

### Interviewvragen sociale wijkteams

Hoofdtopic	Interviewvragen	Doorvragen en <u>subtopics</u>
	<b>Introductie interview</b> - Voorstellen - Doel interview - Privacy - Inleiding hoofdtopics (Inleiding, samenwerking, disciplines, zelfmanagement) - Afsluiting	
<b>Inleiding</b>	1. Wat is uw functie?  2. Wat zijn uw taken binnen dit sociale wijkteam?  3. Wat vindt u van het initiatief van de gemeente om sociale wijkteams op te stellen?	
<b>Hoofdtopic 1: Samenwerking</b>  Inleiding geven over samenwerking met betrekking tot het team.	4. Hoe verloopt de samenwerking volgens u?  5. Wat zijn succesfactoren binnen de samenwerking in uw team?  6. Kunt u verbeterpunten voor de samenwerking in dit team benoemen?  7. Wat kunnen volgens u mogelijke belemmerende factoren bij de samenwerking tussen verschillende professionals in een sociaal wijkteam zijn?  8. Kunt u bij de volgende begrippen kort aangeven hoe u deze binnen het team ervaart (met betrekking tot de samenwerking)? - <i>Communicatie</i> - <i>Feedback</i> - <i>Vertrouwen</i> - <i>Motivatie</i> - <i>Respect</i> - <i>Problemen bespreken</i>	<u>Samenwerking algemeen</u> - <i>Verloopt de samenwerking optimaal?</i>  <u>Positieve samenwerking</u>  <u>Belemmerende factoren</u> - <i>Zo ja, hoe worden deze belemmerende factoren opgelost?</i> - <i>Komen er binnen dit team belemmerende factoren voor?</i>  <u>Individuele samenwerkingsfactoren</u>



	<p>9. Hoe wordt er geëvalueerd of de samenwerking voor de zorgvrager profijt heeft?</p> <p>10. Welke communicatieve vaardigheden zijn volgens u belangrijk om samenwerking te bevorderen?</p>	<p><u>Team samenwerkingsfactoren</u>  - Hoe verloopt de evaluatie van de samenwerking?  - Hoe vaak wordt er geëvalueerd en is dit volgens u vaak genoeg?  - Vindt evaluatie volgens u op een goede manier plaats?</p> <p><u>Communicatie</u>  Vind u dat u deze vaardigheden beheerst?</p>
<p><b>Hoofdtopic 2: Disciplines</b></p> <p>Inleiding over disciplines in een sociaal wijkteam</p>	<p>11. Vindt u dat de juiste professionals in het sociaal wijkteam aanwezig zijn?</p> <p>12. Is het voor u duidelijk wat de functies zijn van de verschillende professionals in het team?</p> <p>13. Hoe wordt er gebruik gemaakt van elkaars kennis/ specialisme?</p> <p>14. Hebben alle verschillende professionals een gezamenlijke 'taal' gevonden?</p> <p>15. Welke professional(s) indiceert/indiceren het probleem van de zorgvrager?</p> <p>16. Hoe wordt zorg op maat geboden bij de zorgvrager?</p> <p>17. Hoe wordt de gemeente betrokken binnen het sociaal wijkteam?</p>	<p><u>Algemeen</u>  - Welke professionals ontbreken in dit team volgens u?  - Welke professionals behoren in een sociaal wijkteam volgens u?</p> <p><u>Takenpakket</u>  - Zo ja, maakt u hierdoor meer gebruik van het vakgebied van collega's?  - Zo nee, hoe zou u dit anders willen zien?</p> <p><u>Afspraken</u>  - Wordt er volgens u voldoende gebruik gemaakt van elkaars kennis?</p> <p><u>Indiceren</u></p> <p><u>Zorg op maat</u></p> <p><u>Gemeente</u>  - Op welke manier wordt er teruggekoppeld naar de gemeente?</p>

<p><b>Hoofdtopic 3: Zelfmanagement</b></p> <p>Inleiding over zelfmanagement bevordering bij de zorgvrager, door het bieden van zorg op maat.</p>	<p>18. Wat wordt er volgens u verstaan onder zelfmanagement bij de zorgvrager?</p> <p>19. Hoe wordt zelfmanagement gestimuleerd door de professionals in het sociaal wijkteam?</p> <p>20. Wat denkt u over deze uitspraak: "Als er meer samenwerking is tussen professionals wordt zelfmanagement bij de zorgvrager bevorderd".</p> <p>21. Wordt er gebruik gemaakt van een meetinstrument om zelfmanagement bij de zorgvrager te meten?</p>	<p><u>Algemeen</u></p> <p><u>Stimuleren zelfmanagement</u> - <i>Wordt zelfmanagement volgens u door dit team voldoende gestimuleerd?</i></p> <p><u>Meetinstrument</u></p>
<p><b>Afsluiting</b></p>	<p>22. Heeft u nog aanvullingen of opmerkingen die aansluiten bij het interview?</p>	

## **Bijlage 10: Codelijst**

### **1. Inleiding**

- Functie
- Taken
- Initiatief

### **2. Samenwerking**

- Verloop
- Succesfactoren
- Verbeterpunten
- Belemmeringen
- Begrippen
- Evaluatie
- Communicatie

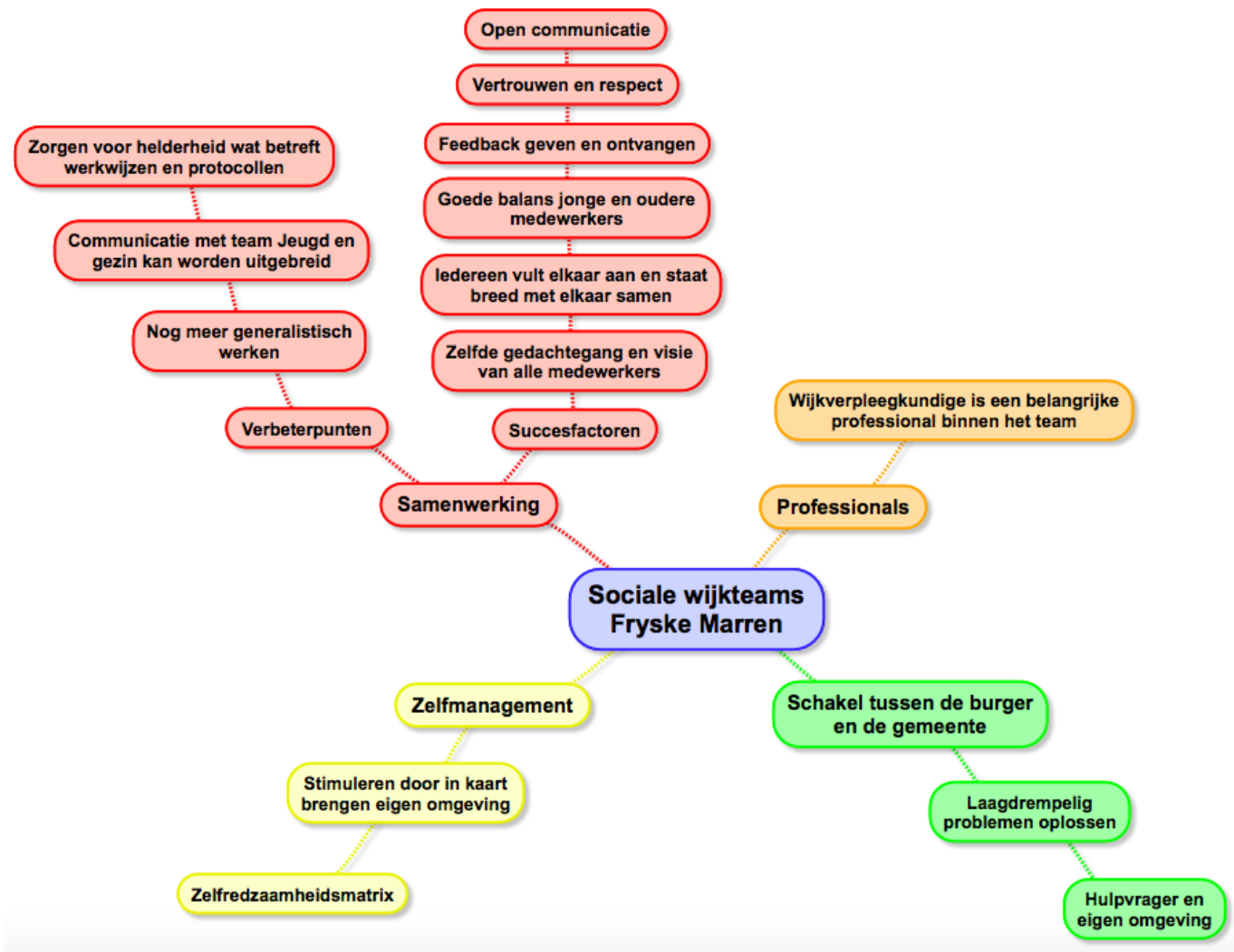
### **3. Disciplines**

- Inzet professionals
- Functies
- Hoe kennis delen
- Samen spreken
- Indiceren
- Zorg op maat
- Gemeente betrokken

### **4. Zelfmanagement**

- Wat is zelfmanagement
- Stimuleren
- Uitspraak
- Meetinstrument

## Bijlage 11: Resultaten onderzoek schematisch weergeven



Afbeelding: Resultaten schematisch weergeven

## Bijlage 12: Begripsdefiniëring

### **Professionals**

Personen die zich voor hun levensonderhoud bezighouden met een speciale bezigheid, activiteit, studie of wetenschap. Wordt ook gebruikt voor personen die hebben gestudeerd voor een wetenschappelijke studie of een beroep dat een lange opleiding vereist (Encyclo online encyclopedia , 2016).

### **Samenwerking**

Twee of meerdere mensen werken gemeenschappelijk aan dezelfde taak. Dit is een manier om gezamenlijk een doel te bereiken (Smetsers, 2007).

### **Zelfmanagement**

Wanneer mensen in staat zijn zelf hun gezondheidstoestand te monitoren en de cognitieve, gedragsmatige en emotionele reacties te vertonen die bijdragen aan een bevredigende kwaliteit van leven (Zelfmanagement, 2014).

### **Meetinstrument zelfmanagement**

De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) is het instrument waarmee behandelaars, beleidsmakers en onderzoekers in de (openbare) gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening en gerelateerde werkvelden, de mate van zelfredzaamheid van hun cliënten eenvoudig en volledig kunnen beoordelen (RONT Management Consultants, 2016).

### **Zorg op maat**

Aanbod van zorg die is afgestemd op de wensen en behoeften van één individuele zorgvrager (Encyclo, 2016).

### **Academische werkplaats publieke gezondheid Noord Nederland**

Deze organisatie helpt gemeenten een passend beleid te voeren op het gebied van publieke gezondheid. De organisatie werkt samen met partners om antwoorden te vinden op vraagstukken uit beleid en praktijk van publieke gezondheid en bij te dragen aan succesvolle implementatie van interventies. Ze verzamelen kennis over volksgezondheid en maken deze kennis toepasbaar voor beleid en praktijk in Noord-Nederland (Academische werkplaats publieke gezondheid Noord Nederland , 2016).

### **Indiceren**

Vaststellen dat iemand in aanmerking komt voor een behandeling of hulpverlening (Woordenboek.org , 2016).

### **Hulpvraag in kaart brengen**

Sociale wijkteams zijn door gemeenten ingezet om ondersteuning en begeleiding voor de WMO bij burgers in kaart te brengen.

Dit betekent dus dat sociale wijkteams **geen** zorg en verpleging indiceren maar dat zij hulpvragen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie in kaart brengen voor de WMO (Movisie , 2015).

### **Hulpvrager**

Cliënt, persoonsbenaming (Encyclo.nl, 2016).