



Werken met vraagpatronen

Voorbij de standaardvraag

Om te weten wat cliënten willen, is het belangrijk daar onderzoek naar te doen. Het lectoraat Lokale dienstverlening vanuit klantperspectief ontwikkelde samen met professionals van welzijnsinstelling Tandem in Nijmegen een vraaganalyse-instrument.

door Martha van Biene en Floor Basten

Professionals in wonen, welzijn en zorg bieden 'vraaggerichte' dienstverlening. Om in te spelen op de vraag moeten zij goed weten wat hun cliënten beweegt. Dat gaat niet altijd goed. Vooral nog verdwijnen de meeste vragen in de *blackbox* van organisaties. Adequaat inspelen op vragen van cliënten vraagt dan ook om een innovatieve aanpak. Wij hebben een instrument ontwikkeld om patronen in die vragen te herkennen en die patronen te vertalen in nieuwe dienstverlening.

Leidend

Veertien maatschappelijke dienstverleners uit de regio Nijmegen, verenigd in Stichting MAAT, vroegen het lectoraat *Lokale dienstverlening vanuit klantperspectief* van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen om een analyse-instrument waarmee zij vraagpatronen van burgers in kaart kunnen brengen. Een vraagpatroon is een set samenhangende vragen, behoeften en bijdragen van bewoners. Deze brengen zij naar voren in gesprekken met professionals, die hen raadplegen als des-

kundigen van het wonen in hun straat, buurt en wijk. Zo'n instrument moet een hoge mate van complexiteit aankunnen, omdat wijken altijd complex zijn. Het lectoraat gaat dan ook uit van de wijk als complex systeem, waarin de logica van de bewoners leidend is voor wijkontwikkeling. Wij gaan niet uit van doelgroepen, maar van gebieden: de wijk, het stadsdeel of de buurt. Iedere wijk heeft immers een eigen cultuur en karakter, bijvoorbeeld op het gebied van inkomen, type woningen, opleidingsniveau, etniciteit en leeftijd. In de ene wijk zit een ouder-kindcentrum, in de andere wijk een steunpunt voor 55+.

Werken met vraagpatronen en het ontwikkelen van gebiedsgebonden dienstverlening geven concrete invulling aan vraaggestuurd werken. De bestaande instrumenten voor vraaggestuurd werken – VraagWijzer, Outputmonitor Krachtwijken en de Leefbaarometer – gaan uit van de kennis van experts en niet van de wensen van bewoners (Van Biene e.a., 2008). Het lectoraat koos daarom voor een vernieuwende aanpak en

ontwierp een instrument waarin de verhalen van bewoners leidend zijn.

Zeven stappen

Welzijnsorganisatie Tandem in Nijmegen opereert onder andere in Hatert, een Vogelaarwijk. De gemeente Nijmegen schreef over deze wijk het actieplan *Ongedeeld Hatert*. Dit plan bevat een analyse van de problemen en oplossingen daarvoor. Overlast door jongeren is bijvoorbeeld een van de problemen. De gemeente heeft Tandem de opdracht gegeven om nieuw welzijnsaanbod te ontwikkelen in Hatert. Deze opdracht hebben we aan ons onderzoek gekoppeld. Een aantal professionals van Tandem die werken in Hatert hebben dus bijgedragen aan de ontwikkeling van ons vraaganalyse-instrument.

Het instrument bestaat uit zeven stappen. Bij de eerste stap noteert de professional in zijn of haar werkomgeving opvallende zaken. Welke vragen of oplossingen komen steeds terug? Je formuleert opvallende gebeurtenissen en vraagt je af: welk onderwerp wil je onderzoeken en met wie?

De tweede stap bestaat uit het bepalen van de bronnen die je nodig hebt om vragen te beantwoorden, bijvoorbeeld een deel van het registratiesysteem (REGAS) of verslagen van intakegesprekken. Ter aanvulling kun je narratieve interviews houden: interviews waarin je mensen uitnodigt om hun verhalen te vertellen. Het resultaat van deze stap is dus een verzameling bronnen die bijdragen aan wat je wilt weten. Tandem besloot om gesprekken te voeren met bewoners en stelde daarvoor een lijst respondenten samen.

Open interview

De derde stap is de voorbereiding op het verzamelen van de gegevens. Als je gaat interviewen, verstuurt je bijvoorbeeld uitnodigingen naar de beoogde respondenten of je vraagt hen mondeling deel te nemen aan een interview.

De vierde stap bestaat uit het afnemen van de interviews. In ons geval hielden in eerste instantie studenten ergotherapie de interviews. Na een training gingen de professionals van Tandem zelf aan de slag. Ondanks dat zij bewoners soms al langer kenden, kregen ze door de open wijze van interviewen een nieuw perspectief op de wijk.

In de vijfde stap bewerk je de gegevens. Je schrijft de interviews letterlijk uit en deelt ze vervolgens in inhoudelijk samenhangende delen. Deze fragmenten geef je een naam (code).

Bij narratieve interviews geeft een drievoudige analyse veel informatie, namelijk over:

- de thema's die respondenten noemen (wat),
- het perspectief van waaruit ze dat doen (wie)
- en de wijze waarop ze dat doen (hoe).

Van verhaal naar patroon

De zesde stap van dit instrument is het samenstellen van een team van professionals en bewoners. Dit zogeheten *transdisciplinaire* team gaat bepaalde tekstfragmenten bespreken. Het

gaat om tekstfragmenten die een antwoord kunnen geven op de vragen van het team.

Om de juiste fragmenten te selecteren, moet je als team als het ware vragen stellen aan het bestand met alle tekstfragmenten. Een sessie begint met het samen vaststellen van dergelijke vragen. Zo'n gesprek vraagt een ervaren coach, die zorgt dat bewoners en professionals onderling onderhandelen over de juiste vraag en betekenis.

De aanwezigen kunnen bijvoorbeeld vaststellen dat mensen in de wijk overlast ervaren van hangjongeren. Een mogelijke vraag is: 'Hoe kunnen we de overlast van hangjongeren aanpakken?' Het nadeel van deze vraag is dat er al een probleemanalyse in schuilt. Ook bevat de vraag de aanname dat jongeren als groep geïsoleerd kunnen worden van het wijknetwerk waar ze deel van uitmaken. Ze worden daarmee geobjectiveerd als doelgroep van beleid, zodat hun eigen betekenisgeving aan het wonen in de wijk er niet meer toe doet. Een betere vraag is bijvoorbeeld: 'Wat zeggen bewoners over jongeren en hun activiteiten?'

Favoriete bezigheden

Nog voordat we de laatste, zevende stap zetten, voerden wij voor Tandem een analyse van Hatert uit om het instrument te testen (Van Biene et al., 2008). In die analyse leverde de vraag naar jongeren en hun activiteiten 260 tekstfragmenten op. Zoals gezegd, kijkt een narratieve analyse niet alleen naar het *wat*, maar ook naar het *hoe* en *wie*. De belangrijkste conclusie van de hoe-analyse is dat over jongeren meestal in negatieve

Wanneer jongeren het over zichzelf hebben, doen ze dat vooral in termen van hun favoriete bezigheden

termen werd gesproken. Wanneer volwassenen over jongeren spraken, noemde slechts één persoon de rol van jongeren als helpers. Wanneer jongeren het over zichzelf hadden, deden ze dat vooral in termen van hun favoriete bezigheden. Ze zagen zichzelf als ondernemers en definieerden anderen (ouders en ouderen) niet in relatie tot hun eigen ideeën.

Tegelijkertijd zagen we een grote bemoeienis met jongeren, ook vanuit de gemeente, waar jongeren zich redelijk weinig van aan leken te trekken. Jongeren zelf gaven aan niet zozeer behoefte te hebben aan meer voor hen georganiseerde activiteiten, maar aan meer ruimtes waarin ze hun eigen activiteiten konden ondernemen.

Dit zogenaamde vraagpatroon is gebaseerd op relatief weinig interviews. Het is dan ook vooral indicatief. Voor Tandem vormde het aanleiding om meer onderzoek te doen en op basis daarvan nieuw aanbod te ontwikkelen. De professionals doorlopen nu dus nogmaals de voorgaande stappen. ➤

Jongeren worden geobjectiveerd als doelgroep van beleid, zodat hun eigen betekenisgeving aan het wonen in de wijk er niet meer toe doet



Afstemmen

In de zevende stap, tot slot, ga je binnen het transdisciplinaire team aan de slag met het ontwerpen van pilots, experimenten en interventies. Daarbij is het van belang dat iedereen het vraagpatroon van de bewoners op waarde schat (onderkennen) en dat de juiste partij(en) ermee aan de slag gaan. Daarom is een goede coach essentieel. De rol van managers en professionals verandert dan ook. Zij krijgen in deze fase meer de rol van begeleiders: ze scheppen de voorwaarden waarin iedereen inbreng heeft en er geen discussie gevoerd wordt maar deelnemers met elkaar in dialoog zijn. Het betekent voor instellingen dat zij vooral met anderen dan alleen hun eigen professionals om de tafel zitten.

Met het instrument beogen instellingen tegelijkertijd om integrale dienstverlening te ontwikkelen. Er komt ruimte voor bewoners om aan te geven wat ze nodig hebben, wat ze willen, wat ze eisen en wat ze daarbij willen en kunnen bijdragen. Het gaat in wezen om systematisch en planmatig afstemmen van vragen op bestaand en nieuw aanbod.

Actueel

Werken met vraagpatronen is complex en grijpt in op alle niveaus in organisaties. Het vraagt om nieuwe kennis en vaardigheden. Professionals van Tandem, docenten van het lectoraat, studenten en een extern onderzoeker hebben in de Nijmeegse wijk Hatert een gezamenlijk leerproces doorlopen en bijgedragen aan het ontwerp van het instrument. Het verzamelen van verhalen van bewoners, het zoeken naar nieuwe theorievorming en het standaardiseren van onze kennis heeft tot een vraaganalyse-instrument geleid dat beschikbaar is voor aanbieders in wonen, welzijn, zorg en anderen. Inmiddels is dat instrument ook in zes andere plaatsen ingezet. In september 2009 gaan vijf nieuwe organisaties deelnemen in het kader van de Wmo.

Het lectoraat heeft het instrument zo ontwikkeld, dat professionals er zelf mee kunnen werken, zoals blijkt uit het voorbeeld van Tandem. We hebben de stappen op dvd gezet waarop naast concrete onderzoeksinstrumenten ook meer achtergrondinformatie te vinden is. Het is de bedoeling dat instellingen het instrument gebruiken om samen te zoeken naar vraagpatronen ten behoeve van een actueel dienstverleningsaanbod. <

Martha van Biene is lector Lokale dienstverlening vanuit klantperspectief bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Faculteit Gezondheid Gedrag en Maatschappij. Floor Basten is eigenaar van onderzoeksbureau OrleóN en toegevoegd onderzoeker bij het lectoraat.



Bronnen

- Biene, M. van, F. Basten e.a. (2008), *De standaardvraag voorbij. Narratief onderzoek naar vraagpatronen*, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen: lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief.
- Publicatie en dvd zijn te bestellen via han.nl → Masterprogramma's en onderzoek → Gedrag en maatschappij → Lokale dienstverlening vanuit klantperspectief
- Meer informatie over narratief onderzoek: onderzoeksbureau OrleóN: orleon.nl