



**Hanzehogeschool  
Groningen**  
University of Applied Sciences



# Actieonderzoek hermeldingen VT Drenthe

Susan Ketner, Suzanne Kuik

7 juni 2022

**share your talent.  
move the world.**



# Inleiding

## Achtergrond

- Aanleiding: “Kwestie van lange adem” + indicatie aantal hermeldingen
- Context: Regiovisie Drenthe (actielijn 5) + Projectenpool
- Doel: zicht krijgen op “hermeldingen” en ingrediënten verzamelen voor een integrale aanpak
- Hermeldingen: nieuwe melding op een door VTD afgesloten dossier:

# Actieonderzoek

## Wat & waarom

### Wat

- Wicked problems
- Verandering in de praktijk
- 'Community up'

### Waarom

- Hermeldingen zijn een complex probleem
- Urgentie wordt ervaren
- Mét het veld bouwstenen verzamelen voor aanpak



# Onderzoeksmethoden

Januari 2021 – januari 2022

- Data-analyse van VT-cijfers
- Client Journey
- Dossier-onderzoek
- Interviews (AI) met: casemanagers/consulenten, back- en frontoffice VTD, coördinatoren, leidinggevenden, beleidsmedewerkers, gedragswetenschappers, medewerkers huisverboden. Wandelgang-gesprekken. Gesprekken in Atelier van C4Youth.
- Ervaringsdeskundigen
- Focusgroepen & Dialoogtafel
- Rapporten



Drenthe

# Bouwstenen

Vier 'knoppen om aan te draaien'

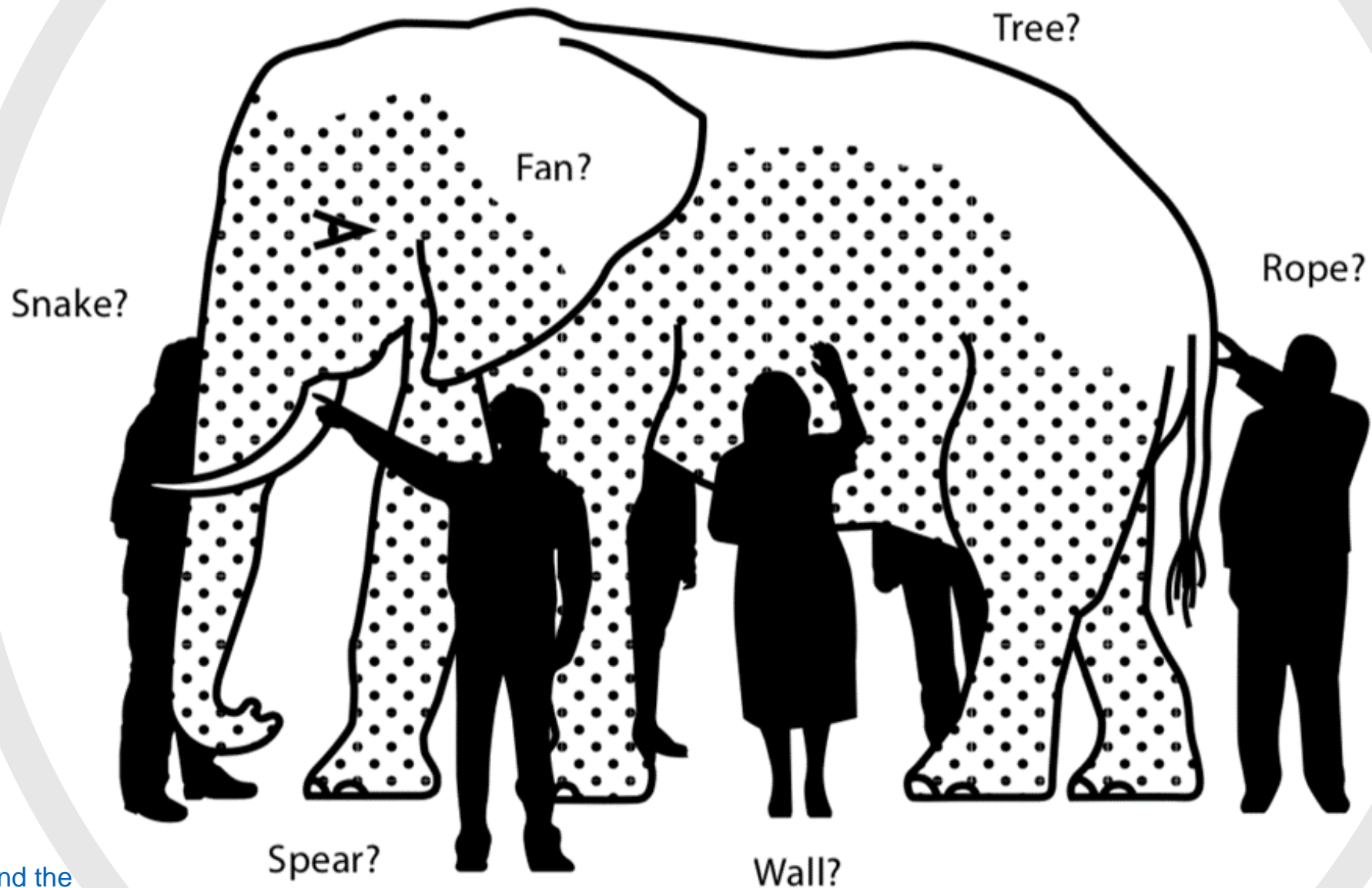
1. Inhoudelijk
2. Werkprocessen
3. Samenwerking
4. Informatiesystemen



# Belemmeringen

## Inhoudelijk & werkprocessen

- Inhoudelijk
  - Geen gedeelde verklarende analyse
  - Onvoldoende systemisch gekeken
- Werkprocessen
  - Warme overdracht ontbreekt vaak
  - Juiste hulp niet altijd (meteen) voor handen



Bron: [Blind Men and the Elephant - Farnam Street \(fs.blog\)](#)

# Belemmeringen

## Samenwerking & informatiesystemen

- Samenwerking
  - Wij < > zij cultuur
- Informatiesystemen
  - Elke gemeente eigen informatie systeem
  - Schotten binnen gemeenten
  - Vanuit systeem geen zicht op effectiviteit van de hulp



# Aanbevelingen

## Inhoudelijk & werkprocessen

- Inhoud
  - Een werkwijze ontwikkelen voor verklarende analyse
  - Verkennen mogelijkheden vrijwillig kader
- Werkprocessen
  - Warme overdracht
  - Radarfunctie VT doorontwikkelen

# Aanbevelingen

## Samenwerking & informatiesystemen

- Samenwerking
  - Werken vanuit gezamenlijke (regio)visie
  - Faciliteren van meeloop-dagen
- Informatiesystemen
  - Goede registratie mag geen sluitpost zijn
  - Een procesregisseur die dossiers checkt op volledigheid

# Actieonderzoek

## Na- en voordelen

### Nadelen

- Tijdsintensief
- Kleine stapjes
- Resultaat minder goed 'meetbaar'

### Voordelen

- Wederzijds vertrouwen groeit
- Veranderingen meteen in de praktijk brengen
  - Koffieapparaat-praat
  - Tussentijdse input voor sturing (infographics)
- Inzet van ervaringsdeskundigen waardevol en goed te organiseren

# Vervolg

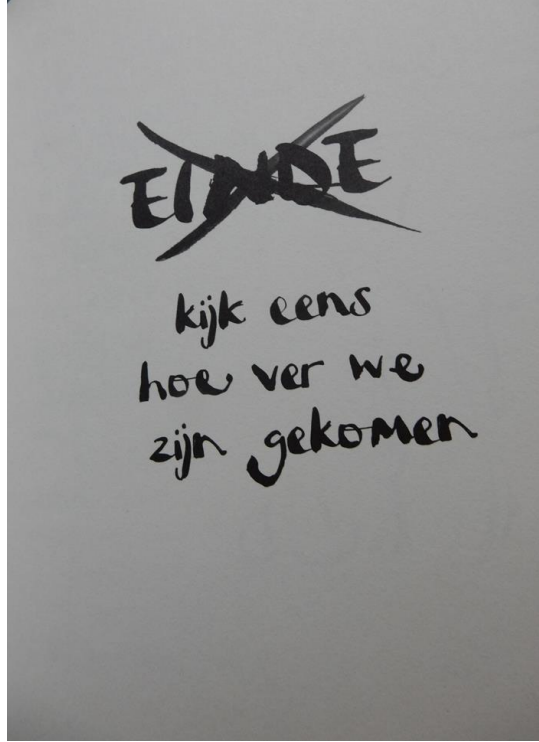
## Korte en lange termijn

### Gerealiseerd

- Online slotbijeenkomst (november 2021)
- Eindrapportage (februari 2022)
- Webinar Geweld hoort nergens thuis Drenthe (3 februari 2022)
- Input voor 6 pilots in de regio (gestart)

### Ideeën/wensen

- Breder verspreiding aanbevelingen
- Vervolgonderzoek in noordelijke regio (bijv. RAAK of NWO-promotiebeurs)



Mail: [s.l.ketner@pl.hanze.nl](mailto:s.l.ketner@pl.hanze.nl)

**share your talent. move the world.**