

Inhoud

Projecten

- Duidelijke en empathische communicatie voorkomt uitkeringsfraude
- Kan een kind de was doen?

Wetenschapswinkel UT

- UT laat zich zien op Slingerbeurs Hengelo
- Wetenschapswinkel UT van alle markten thuis
- Interlandse dag in feestelijke stemming

Algemeen

- Bel de Wetenschapswinkel
- Onderzoeksrapporten
- De vraagbaak
- Colofon

Bel de Wetenschapswinkel UT

Nieuwe aanvragen voor onderzoek zijn ook in 2010 welkom bij de Wetenschapswinkel UT. Verder verlenen we graag advies, of zoeken uit hoe we u verder kunnen helpen met een nuttige kenniskoppeling, binnen of buiten de UT.

Basis is en blijft dat u als maatschappelijke organisatie in de regio, gebruik kunt maken van de expertise zoals aanwezig op de UT. Het organiseren van themabijeenkomsten, met experts, rekenen we tegenwoordig nadrukkelijk tot: 'nieuwe vorm van dienstverlening'.

Mocht u willen profiteren van de expertise op de UT maar weet u nog niet precies of dat kan en hoe dat moet, bel ons gerust om samen de mogelijkheden te bespreken.

Aanvragen voor onderzoek zijn in te dienen via ons digitale aanvraagformulier, te vinden op:

www.wewi.utwente.nl

Ons telefoonnummer is: 053 – 4893848.

Onderzoeksrapporten

R. Kullman, Rechtswinkel Steenwijk. Een onderzoek naar klanttevredenheid en B2B relatie management. Enschede, april 2010.

A. Reerink, Invloed op bestuurlijke infrastructuur. Een handleiding voor actieve burgers. Enschede, maart 2010.

M. Bourgondien, Buurtonderzoek Teesinkbos te Boekelo. Enschede, februari 2010.

Ing. J.B.M. Bossink, Bevindingen met betrekking tot het kunstwerk 'De Vlegter'. Enschede, februari 2010.

Robin Kwakman, Geen cent te makken. Verschillende perspectieven op de relatie tussen uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst. Enschede, januari 2010.

B. van de Waal, Openbare duurzaamheid, ruimte voor vernieuwing. Enschede, oktober 2009.

Marthe L. Kampman, Het invleuren van goederen bij Kringloopbedrijf De Beurs. Gedragsdeterminantenonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek. Enschede, september 2009.

Tamara van der Mij, Oorzaken van uitkeringsfraude: een dossieronderzoek. Onderzoeksrapport. Enschede, juli 2009.

Mariëtte 't Hart, Bibliotheek & Archief. Marktonderzoek. Enschede, augustus 2009. Onder embargo.

D. Meel, De kleigaten aan de Steenbakkersweg in Borne. Het verhaal van een heel gewoon milieuschandaal. Enschede, juli 2009.

M. Deen, Marketing van een Fysiotherapiepraktijk onder de loep. Onderzoek en aanbevelingen. Enschede, juni 2009.

K. Scholte van Mast, Klanttevredenheid Kringloopwinkel De Beurs in Oldenzaal. Verslag Bacheloropdracht. Enschede, juni 2009.

R. Heiligers, SWOT analyse stakeholders project kleinschalig wonen. Bacheloropdracht Bedrijfswetenschappen. Enschede, juni 2009.

S. Godfried, 50 jaar Christendemocratische samenwerking in de EUREGIO. Terugblik en nieuwe uitdagingen. Enschede, april 2009.

S. Godfried, 50 Jahre christendemostratische Zusammenarbeit in der EUREGIO. Erfolge und neue Herausforderungen. Enschede, april 2009.

S. Godfried, 50 years of Christian democratic cooperation in the EUREGIO. Achievements and new challenges. Enschede, april 2009.

D. Versteeg, Amelo's buitengebied: meer waarde voor de stad? De waardering van het buitengebied van Almelo onder de bewoners van de gemeente Almelo. Enschede, april 2009.

E. Lentink, Y. Groenewald, C. Hollander, D. Yener, J. Kabukin en J. Kruk, Politiek dicht bij de burger. Een meebeslissinginstrument met behulp van Internettechnologie. Enschede, maart 2009.

Vraagbaak

Voor vragen over uiteenlopende aard kan men telefonisch terecht bij:

Bureau Rechtshulp Enschede 053 - 4801919
Juridisch advies op het gebied van wonen, werken, uitkeringen, vreemdelingen- en consumentenrecht.

FNV Bondgenoten regiokantoor Deventer 0900 - 9690
Voor arbeidsvragen en belangenbehartiging.

Belastingwinkel 020 – 247003
Zij kunnen u helpen met het invullen van uw belastingpapieren. U kunt bellen voor een afspraak op werkdagen van 10.00 tot 11.30 uur (niet op woensdag).

Milieu Centraal 0900 - 1719
Alles over energie en milieu in het dagelijks leven.

Uitvindingspreekuur 053 - 484 98 49
'Gouden idee of vindt u het wiel ongewild opnieuw uit?' Voor vragen over uitvindingen en alles wat daarmee te maken heeft, kunt u terecht bij dit spreekuur.

In samenwerking met Syntens Enschede. Innovatienetwerk voor ondernemers.

deKennislijn kennismakelaar 0294 - 419390
Advies en ondersteuning voor ondernemers.

Medicinfo Gezondheidslijn 0900 - 6446446 (80 cent per minuut)
U kunt hier al uw vragen stellen die betrekking hebben op gezondheid en welzijn, in de breedste zin van het woord. Uw vraag wordt beantwoord door een team van ervaren verpleegkundigen. Alleen vragen over verzekeringen en vergoedingen kunnen de deskundigen niet beantwoorden.

Voor vragen over **geneesmiddelen** zie: <http://www.apotheek.nl/>

Milieuo-organisaties:

Het IVN (020-6228115) zet zich in voor natuur en milieu, door middel van voorlichting en educatieve activiteiten.

Stichting Natuur en Milieu (030-2331328) is een onafhankelijke organisatie die werkt aan een leefbare en duurzame wereld. Zij doet dat via dialoog, lobby, juridische actie en publicitaire druk.

De Stichting Geluidhinder (015-2562723) heeft als doel het wegengaan van geluidhinder. De Stichting geeft onder meer voorlichting en advies. www.milieuklachten.nl Hier kan men 24 uur per dag elke milieuklacht melden. De klacht wordt automatisch en direct verzonden naar de juiste overheid. Duizenden klachten komen jaarlijks verkeerd terecht. Nu is er één loket!

UT laat zich zien op Slingerbeurs Hengelo

De tweede Slingerbeurs Hengelo, gehouden in de kloeke hal van het ROC van Twente, is een groot succes geworden. In één middag tijd werden 72 matches gemaakt ter waarde van ruim 187.000 euro, tussen bedrijven enerzijds en instellingen/belangenorganisaties anderzijds.



Het concept is eenvoudig: aanbidders en 'vragers' worden op een beursvloer bij elkaar gebracht, de gong gaat, iedereen gaat op zoek naar iedereen, gesteund door vrolijk uitgedoste 'hoekmannen' en een spreekstalmeester. Als een match is gemaakt, wordt deze bekrachtigd door één van de vier notarissen die eveneens aanwezig is. Die hangt meteen een prijskaartje aan de gemaakte match. De aanbieder komt er in het vervolg niet zomaar van af, want de Slingerbeursorganisatie belt nadien of de gemaakte match inderdaad tot effect heeft geleid. De 72 matches zijn wisselend van inhoud tussen verrassende partijen, zoals [hier](#) te vinden is.

Voor het eerst mengde de UT zich tussen de aanbidders waarbij de Wetenschapswinkel UT als vertegenwoordiger optrad. Het leverde geestdriftige en inspirerende gesprekken en contacten op.

Na een drukke middag gingen Aleksandra Berezowska en coördinator Egbert van Hattem met acht interessante matches in de vorm van onderzoeks aanvragen terug naar de universiteit.

Intussen hebben ze alle tot concrete actie geleid. Onder de nieuwe klanten bevinden zich: telefonische hulpdienst Sensor, kunstwerfplaats Deep Yellow uit Hengelo, Stichting ter bevordering van Vrolijkheid (voor kinderen van asielzoekers), vrouwen centrum ROZA en de Belofte van Twente. In onze volgende nieuwsbrief hopen we enkele onderzoekresultaten te tonen.

Wetenschapswinkel UT van alle markten thuis

Wie denkt dat de diensten van de Wetenschapswinkel UT beperkt zijn tot het beantwoorden van vragen in de vorm van onderzoeksrapporten heeft het mis. De Wetenschapswinkel probeert alle binnengekomen vragen op een passende wijze te beantwoorden en is daardoor van alle markten thuis.

Informeel overleg

Zo heeft de Wetenschapswinkel op 25 februari 2010 een informeel overleg mogelijk gemaakt tussen de ontwikkelingshulporganisaties Stichting Actie Calcutta en Stichting Aadhaar. Stichting Actie Calcutta is een Nederlandse organisatie die zich inzet voor de ontwikkeling van kansarme kinderen in India. Men wilde graag van insiders horen of de werkwijze goed aansluit bij de behoeften van de Indiërs.

Aadhaar is een organisatie die wordt geleid door Indiase studenten en onderzoekers van de Universiteit Twente en zich inzetten voor het welzijn van de plattelandsbewoners in hun land van herkomst. Aadhaar was bereid de vraag van Stichting Actie Calcutta te beantwoorden. Tijdens een bijeenkomst in de Bastille, waar de Wetenschapswinkel UT kantoor houdt, wisselden beide partijen plannen en ervaringen uit met betrekking tot hun projecten. Na afloop besloten ze met elkaar in contact te blijven.

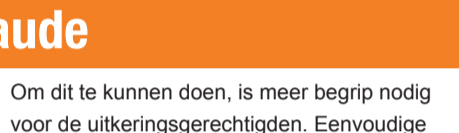
Bibliotheek

Ook het verschaffen van wetenschappelijke informatie valt onder de service van de Wetenschapswinkel UT. Renate Oude Nijeweme, de oprichter van stichting Characterize!, heeft met de hulp van de Wetenschapswinkel UT gebruik kunnen maken van de universiteitsbibliotheek.

Op die manier heeft ze wetenschappelijke publicaties kunnen traceren die onmisbaar zijn voor haar stichting. Characterize! wil door middel van kennis misverstanden rondom psychoses de wereld uit helpen.

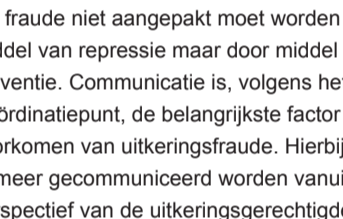
Lasernijden

Zelfs voor vragen die op het eerste gezicht niet direct beantwoord kunnen worden, gaat de Wetenschapswinkel UT op zoek naar een creatieve oplossing. Een goed voorbeeld is Jaap van der Meulen, van tegelzbedrijf Kooistra. Hij vroeg zich af of het mogelijk is om natuursteen en keramische tegels te snijden met behulp van lasers. Een kenniskoppeling is gemaakt met het Laser Applicatie Centrum. Zij beantwoorden uiteenlopende laser-gerelateerde vragen en werken nauw samen met de Universiteit Twente.



Duidelijke en empathische communicatie voorkomt uitkeringsfraude

In september 2009 werden in Nederland 275.000 bijstandsuitkeringen verstrekt. Wanneer iemand ten onrechte een uitkering ontvangt, is er sprake van uitkeringsfraude. Steeds vaker wordt er in Nederland gesproken over dit verschijnsel en gemeenten zetten dan ook hun beste beentje voor om uitkeringsfraude te voorkomen. De bedragen die Nederland kwijt is door uitkeringsfraude zijn dusdanig hoog, dat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeenten groenlicht heeft gegeven om samen met de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst uitkeringsfraude op te sporen en aan te pakken.



Het Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding Overijssel, dat in leven is geroepen om gemeenten te ondersteunen bij hun fraudehandhavingbeleid, is echter van mening dat fraude niet aangepakt moet worden door middel van repressie maar door middel van preventie. Communicatie is, volgens het Coördinatiepunt, de belangrijkste factor in het voorkomen van uitkeringsfraude. Hierbij moet er meer gecommuniceerd worden vanuit het perspectief van de uitkeringsgerechtigden en minder vanuit het perspectief van uitkeringsinstanties als de Sociale Dienst.

Om dit te kunnen doen, is meer begrip nodig voor de uitkeringsgerechtigden. Eenvoudige klanttevredenheidsonderzoeken zijn hiervoor onvoldoende. De relatie tussen de Sociale Dienst en de uitkeringsgerechtigden is namelijk meer dan een oppervlakkige klant/aanbieder verhouding. Het dagelijks onderhoud van de uitkeringsgerechtigden is immers afhankelijk van de Sociale Dienst.

Robin Kwakman, masterstudent Communicatiewetenschappen, onderzocht hoe communicatie de relatie tussen de Sociale Dienst en uitkeringsgerechtigden kan verbeteren. De twee hoofdvervragen hierbij: "Hoe zien en ervaren uitkeringsgerechtigden de Sociale Dienst en het hebben van een uitkering?" en "Welke rol speelt communicatie bij de beeldvorming rondom de Sociale Dienst?"

Aan de hand van twintig diepte-interviews met uitkeringsgerechtigden uit Overijssel, concludeerde Robin dat identiteit, afhankelijkheid en gerechtigheid belangrijke thema's zijn in het verbeteren van de relatie tussen uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst. Wil men door middel van communicatie uitkeringsfraude voorkomen, dan zal de Sociale Dienst empathischer en duidelijker moeten communiceren, zodat uitkeringsgerechtigden een beter zelfbeeld krijgen en zich minder afhankelijk en onrechtvaardig behandeld voelen.

Kan een kind de was doen?

De Stichting Informele Zorg Twente (SIZT) organiseert sinds vier jaar spannende activiteiten, zoals uitjes en weekendkampen, speciaal voor jeugdige mantelzorgers. Daarmee vervult de SIZT een pioniersrol in Nederland. De jongeren, tussen de vier en 21 jaar oud, hebben thuis te maken met een zorgsituatie, bijvoorbeeld van een (chronisch) zieke ouder. Ook lichamelijk of geestelijk gehandicapte gezinsleden of psychiatrische of verslavingsproblematiek, kunnen maken dat ze thuis al op jonge leeftijd extra zorgtaken krijgen en speciale, vaak 'volwassen', verantwoordelijkheden op zich nemen.

Belast

Volgens de definities van Jeugdmonitor Utrecht (2008) gaat het om 24% van alle jongeren, een percentage dat hoger ligt dan men in eerste instantie zou denken. Alleen al voor Overijssel komt dat neer op bijna 70.000 jeugdige mantelzorgers. Al op jonge leeftijd kunnen kinderen door het gezondheidsprobleem van een ander, emotioneel en praktisch belast zijn. Veronachtzaming kan op latere leeftijd leiden tot uiteenlopende negatieve gevolgen, een onderwerp waarvoor in wetenschappelijke literatuur al de nodige aandacht bestaat. Marloes Getkate, student Psychologie bij de faculteit Gedragswetenschappen, onderzocht in haar master afstudeerproef het activiteiten aanbod van de SIZT goed aansluit bij de jeugdige mantelzorgers en hoe zij de begeleiding en organisatie ervan beoordelen. De hoofdvraag ging nog iets verder: verszen de jonge mantelzorgers en hun ouders/werzorgers uitbreiding en/of verdieping van het aanbod?

Enquête

Marloes verstuurde 348 enquêtes naar het klantenbestand van SIZT en ontving 63 ingevulde vragenlijsten retour, en een respons van 18%. Wat blijkt: de SIZT schiet met het aanbod voor de jonge mantelzorgers exact in de roos. De activiteiten worden uitzonderlijk hoog beoordeeld. Ze vertrouwen en waarderen de consulenten die de activiteiten organiseren, en hechten veel waarde aan het in een ontspannen sfeer kunnen treffen van lotgenoten. Het aanbod wordt dan ook in een groot deel van de jonge mantelzorgers toereikend. Het merendeel van die jonge mantelzorgers geeft dan ook aan niet direct behoefte te hebben aan verdieping in het aanbod. Bij een relatief kleiner gedeelte bestaat deze behoefte echter wel. Op dit moment worden de SIZT doorverwezen naar professionele zorgverleners, waarmee goede contacten bestaan. Een groot deel van de ouders geeft aan wel belangstelling te hebben voor meer ondersteuning en verdieping vanuit de SIZT.



Super Creabea activiteit 'Communiceren met ver', gehouden voor groepen 9-12, 12-15 en 16-21 jarigen.

Behoefte

Toch ziet Marloes nieuwe uitdagingen voor de SIZT: "Een behoorlijke groep heeft weldegeleij behoefte aan afgestemde activiteiten - bijvoorbeeld speciaal voor meiden - of gezamenlijk met hun ouders. Ook blijken lang niet alle jongeren goed op de hoogte van het totale aanbod van de SIZT. En - wat ook nog meespeelt - er waren te weinig respondenten om de resultaten uit te kunnen splitsen naar de soort problematiek die thuis speelt. Vooral waar verslaving in het spel is, is het lastig om de behoefte te peilen. Dat punt blijft sowieso meespelen: weten de jongeren van zichzelf wel waar hun behoefte ligt op ondersteuning en verdieping?"

Wesley Elfers van de SIZT is van plan de uitkomsten van de onderzoek in praktijk te brengen: "Vooral de uitkomsten t.a.v. de bekendheid met de doelgroep met de diverse onderdelen van ons aanbod was een eerse eye-opener, aangezien deze dus veel minder groot bleek te zijn dan wij altijd aannamen. Als gevolg hiervan gaan we dan ook onze communicatie richting de jonge mantelzorgers tegen het licht houden en is er voorbitse gezet achter het verhaal van onze website. (www.sizt.wente.nl/)"

Interlandse dag in feestelijke stemming

Dit jaar bestaat de Wetenschapswinkel Wageningen UR 25 jaar. Dat werd donderdag 17 juni gevierd met een 'inspiratiedag' in de fraaie gebouwen Alterra Gaia en Lumen. De wetenschapswinkels uit Nederland en België waren aanwezig alsook studenten, studenten, onderzoekers en wetenschapswinkeliers van het eerste uur. Het werd een feestelijke dag onder de titel: *"De Wetenschapswinkel, een formule die inspireert!"*

Interlandse Prijis

Hoogtepunt van de dag was het uitreiken van de Interlandse Prijis Wetenschapswinkels door ex-minister Jacqueline Cramer. De in Twente vervaardigde wisselrofee ging dit keer voor het eerst naar België.

Cramer: 'De jury feliciteert Annick de Vylder, van de Wetenschapswinkel Antwerpen, met haar prachtige onderzoek naar voorlezen en leesattitude.'



foto: Guy Ackermans

Gastheer Petto Koop leidde publiek en gasten door de dag en verleide tot duidelijke uitspraken, originele gedachten en heldere stellingnamen. In een openbaar interview zei Gerard de Jong van Rudolphstichting De Glind: 'Het onderzoek van de Wetenschapswinkels Wageningen heeft een lange doorwerking gehad. Het is van groot belang geweest voor ons jeugddorp waar veel jongeren zijn ondergebracht in een gezinssituatie. We bewerkstelligden eerst een verandering in ons denken, de concrete resultaten kwamen later.'

Goed leren lezen is voor kinderen cruciaal voor hun latere kansen. Het vergroten van leesplezier en leesvaardigheid draagt bij aan hun sociale en maatschappelijke ontwikkeling.'

De jury eveneens uit Twente werden: 'De Wetenschapswinkel Twente laat zien dat je met 100 uur onderzoekswerk de Winkel een spiegel kan onderhouden. Wijkbelang Elmen moest inzien dat sociale cohesie een voorwaarde is voor zelfwerkzaamheidsprojecten, en dat de omgekeerde route niet werkt. In nog minder tijd onderzocht de Winkel de bereidheid van werkgevers in de metaal, om hun beroepssector aantrekkelijker te maken voor meiden. De positieve reactie van werkgevers straalde weer af op het MBO en het VMO die nu hun curriculum aanpassen. Tenslotte liet student Daniël Meel een verbluffend staaltje onderzoeksjournalistiek zien. In zeven weken tijd slaagde hij erin om uit moeilijk toegankelijke bronnen, eindelijk duidelijkheid te geven over de 'Borne giftbelt'. En dat was voor de komende heel belangrijk.'

Colofon

De Wetenschapskrant wordt gratis verspreid en verschijnt 2 keer per jaar in een oplage van 700 exemplaren. De krant wordt u automatisch toegezonden, mocht u hier geen prijs op stellen, stuur dan een mail naar wewi@secr.utwente.nl Overname van artikelen met bronvermelding is toegestaan. Vraag om een gratis abonnement bij de Wetenschapswinkel.

Redactie-adres

Wetenschapswinkel Universiteit Twente
Postbus 217
7500 AE Enschede
Telefoon 053 489 3848
E-mail wewi@secr.utwente.nl
<http://www.wewi.utwente.nl>

Medewerkers

Egbert van Hattem
Elly Reimerink-Velhuis
Aleksandra Berezowska

Vormgeving

Oshin Sinani

Druk

T-Point Print