

Samenwerking en betrokkenheid

gaan samen met communicatie.

*Een kwalitatief onderzoek naar de
communicatie tussen sociale
professionals en ouders in een
orthopedagogisch centrum.*

**Student:**

Iris van den Hoven 2203032 i.vandenhoven@student.fontys.nl

Specialisatie: Licht Verstandelijk Beperkten (LVB)

Klas: 4V01L

Opleiding: Fontys Hogescholen Sociale Studies

Vak: Afstudeeronderzoek

Docent: M. Verhagen & P. van Zilfhout

Datum: 19 augustus 2016

Samenvatting

Door veranderde familiale en sociale verbanden, zijn familie en buurtbewoners tegenwoordig minder vanzelfsprekend medeopvoeders. Ouders staan er hierdoor vaker alleen voor (RMO & RVZ, 2009).

Doordat ouders er vaker alleen voor staan, doen zij, volgens de Raad van Maatschappelijke Ondersteuning (RMO) en Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) (2009), in toenemende mate een beroep op professionals. Van Dijk en Prinsen (2008) tonen aan dat ouders behoefte hebben aan advies en hulp van professionals, bijvoorbeeld wanneer zij zich zorgen maken om de ontwikkeling van hun kind.

Volgens Epstein en Jansorn (2004) kan de samenwerking tussen ouders en professionals bevorderd worden door goede communicatie. Maar wanneer communicatievoorkeuren en -ervaringen verschillen, kan dit negatieve gevolgen hebben voor de samenwerking en uiteindelijk een negatieve invloed hebben op de ontwikkeling en het gedrag van het kind (Jager, De Winter, Metselaar, Knorth & Reijneveld, 2014b). Kinderen kunnen dan vaker probleemgedrag vertonen en ouders oefenen vaker negatieve controle uit op hun kind, of vertonen minder ondersteunend opvoedingsgedrag.

Omdat er helaas onvoldoende inzicht is in de communicatievoorkeuren van sociale professionals en ouders, is de onderzoeksdoelstelling geworden: het verkrijgen van inzicht in en kennis over de communicatievoorkeuren van professionals en ouders van de cliënten van orthopedagogisch centrum X, dat kinderen met een ontwikkelingsachterstand of beperking ondersteunt. Zodat, wanneer deze bekend zijn, ze gebruikt kunnen worden om de samenwerking en de betrokkenheid tussen professionals en ouders te bevorderen.

Bovenstaande heeft geleid tot een concrete onderzoeksvraag en verschillende deelvragen. De hoofdvraag gaat over hoe de professionals, van orthopedagogisch centrum X, aan kunnen sluiten bij de communicatievoorkeuren van de professionals en de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X. De hoofdvraag en deelvragen zijn beantwoord door semigestructureerde interviews af te nemen met verschillende sociale professionals en ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X.

In orthopedagogisch centrum X kinderen worden kinderen van nul tot achttien jaar met een ontwikkelingsachterstand of een beperking gestimuleerd in hun algemene ontwikkeling (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016). De hulp aan deze kinderen is afgestemd op hun belevingsniveau.

In het theoretisch kader vindt u informatie over: de communicatiemiddelen, communicatieve vaardigheden, het opvoeden van een kind met een beperking, en over de betrokkenheid die heeft bijgedragen aan de onderzoeksopzet en de benadering tijdens de interviews. De resultaten van de interviews staan vermeld in dit onderzoek.

Uit het onderzoek bleek dat er over het algemeen kleine verschillen zijn tussen de communicatie-ervaringen en communicatieve voorkeuren van ouders en professionals. Er zijn echter wel verschillen die aandacht vragen. Naar aanleiding van die verschillen zijn er aanbevelingen gedaan. De meest voorname staan hieronder.

Ten eerste: houd een enquête over de voorkeur voor of het heen- en weerschrift, of de e-mail en het maken van videobeelden voor ouders. Ten tweede: zet in de communicatie met ouders die weinig of geen Nederlands of Engels spreken hulpmiddelen in als e-mail, eTranslator, een tolk en het TOPOI model. Ten derde zou de instelling de communicatie kunnen verbeteren door een mobiele groepstelefoon in te zetten.

Aanbevelingen voor ouders: gebruik videobeelden en streef naar informele contactmomenten en geplande mondelinge gesprekken. Dit vraagt ook hulp vanuit de zorginstelling. Die kan bijvoorbeeld kijken naar mogelijkheden om de personele bezetting op bepaalde momenten uit te breiden.

Voorwoord

Dit is het resultaat van mijn afstudeeronderzoek voor de opleiding Sociale Studies, specialisatie Licht Verstandelijk Beperkten, van Fontys Hogescholen te Eindhoven.

Het onderzoek is afgenomen op orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y. Dit centrum ontfermt zich over kinderen van nul tot achttien jaar met een ontwikkelingsachterstand tot een ernstige meervoudige beperking. Men werkt er aan de gehele ontwikkeling van de kinderen, afgestemd op hun eigen belevingsniveau (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016).

Mijn onderzoek richtte zich op het in kaart brengen van de communicatievoorkeuren van zowel de professionals als de ouders. En op hoe de professionals beter op deze voorkeuren kunnen inspelen. Zowel de sociale professionals als de ouders worstelden hiermee. Ik interviewde zowel ouders als sociale professionals om hun communicatievoorkeuren in kaart brengen. Het viel mij op dat beide partijen graag regelmatig mondeling communiceren en videobeelden ontvangen van de andere partij.

Ik bedank alle professionals en ouders van orthopedagogisch centrum X voor hun medewerking en inzet. In het bijzonder de manager. Zonder haar toestemming had ik mijn onderzoek niet uit kunnen voeren. Verder bedank ik mijn verificatiebronnen voor hun bevestigende woorden. De docenten die mij tijdens dit hele proces hebben begeleid. De docenten die mij in de eerste twee jaar de beginselen van onderzoeken bijbrachten. En de docenten die mij hielpen alle informatie op te nemen, zodat ik deze kon terugkijken. Bedankt, docenten van Fontys! Natuurlijk bedank ik ook mijn medestudenten, voor alles wat we met elkaar deelden: feedback, frustratie, motiverende gesprekken en plezier. En tenslotte mijn moeder en mijn vrienden die mij door mijn onderzoek heen hielpen. Mede met de hulp van alle bovenstaande personen heb ik dit onderzoek kunnen maken. Dank jullie wel, jullie waren mijn rots in de branding!

Venhorst, juli 2016,

Iris van den Hoven

Inhoudsopgave

Inleiding	7
Hoofdstuk 1 <i>Context- en probleemschets</i>	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Probleemanalyse	8
1.3 Probleemstelling	12
1.4 Onderzoeksdoelstelling	13
1.5 Hoofdvraag en deelvragen	13
1.6 Begripsafbakening	14
Hoofdstuk 2 <i>Theoretisch kader</i>	17
2.1 Inleiding	17
2.2 Opvoeden	17
2.3 Samenwerking en betrokkenheid	18
2.4 Communicatie	20
Hoofdstuk 3 <i>Methodologie</i>	24
3.1 Inleiding	24
3.2 Onderzoekspopulatie en steekproef.....	24
3.3 Dataverzamelmethode	25
3.4 Meetinstrument.....	27
3.4 Data-analyse.....	28
Hoofdstuk 4 <i>Resultaten</i>	29
4.1 Inleiding	29
4.2 Deelvraag 1	29
4.3 Deelvraag 2	34
4.4 Deelvraag 3	38
4.5 Deelvraag 4	41
Hoofdstuk 5 <i>Conclusie en aanbevelingen</i>	45
5.1 Inleiding	45
5.2 Conclusie van de deelvragen	45
5.3 Conclusie van de hoofdvraag	47

5.4	Aanbevelingen	48
Hoofdstuk 6	<i>Discussie</i>	53
6.1	Inleiding	53
6.2	Betekenis en bruikbaarheid	53
6.3	Sterkte- en zwakteanalyse	54
	Literatuurlijst	56
Bijlage 1	<i>Afkortingenlijst</i>	61
Bijlage 2	<i>Pedagogische civil society</i>	63
Bijlage 3	<i>Introductiebrief</i>	64
Bijlage 4	<i>Privacy- en geheimhoudingscontract</i>	65
Bijlage 5	<i>Instrument voor dataverzameling</i>	66
Bijlage 6	<i>Codeboom</i>	72
Bijlage 7	<i>Functies</i>	75

Inleiding

Momenteel zijn er 12.925 jongeren onder de achttien jaar met een beperking die daghulp krijgen op de locatie van de aanbieder (Centraal Bureau van de Statistiek, 2015). De ouders van deze jongeren communiceren met professionals over de dagelijkse hulp die hun kind ontvangt. De ouders staan er, volgens de RMO en RVZ (2009), steeds vaker alleen voor. Wanneer de ouders geen steun ervaren, kan de ouder minder ondersteunend opvoedingsgedrag vertonen, negatieve controle uitoefenen en het kind probleemgedrag vertonen (Asscher & Paulussen-Hoogeboom, 2005). Doordat ouders en steeds vaker alleen voor staan, doen zij in toenemende mate beroep op professionals. Volgens Epstein en Jansorn (2004) kan de samenwerking en betrokkenheid tussen professionals en ouders bevordert worden door te communiceren. Maar als de communicatie-ervaringen verschillen van de communicatievoorkeuren, heeft dit een negatieve invloed op de zorguitkomsten (Jager, De Winter, Metselaar, Knorth & Reijneveld, 2014b). Je kunt hierbij denken aan de ontwikkeling en het gedrag van het kind.

Op orthopedagogisch centrum X worden kinderen van nul tot achttien jaar, met een ontwikkelingsachterstand of beperking, gestimuleerd in hun algemene ontwikkeling, afgestemd op hun belevingsniveau (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016). Er is echter onvoldoende inzicht en kennis over de communicatievoorkeuren van de ouders en professionals om hierop in te spelen en de samenwerking en betrokkenheid te bevorderen. Het doel werd daarom inzicht en kennis krijgen over de communicatievoorkeuren van de ouders en professionals. Naar aanleiding van deze doelstelling is er een hoofdvraag geformuleerd. Met behulp van het theoretisch kader is er een onderzoeksopzet gemaakt. Zo staat hier informatie in over het opvoeden van een kind met een beperking, betrokkenheid, communicatiemiddelen en communicatieve vaardigheden.

Na de interviews zijn de resultaten beschreven en zijn er conclusies geformuleerd. Er zijn ook aanbevelingen gedaan, zodat het verschil tussen de communicatie-ervaringen en communicatievoorkeuren zo klein mogelijk wordt. Tot slot is de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek ter discussie gesteld.

Hoofdstuk 1 *Context- en probleemschets*

1.1 Inleiding

Ouders moeten steeds meer zorg zelf regelen, ook als het gaat om de zorg voor een kind met een ontwikkelingsachterstand of beperking. Ze staan er steeds vaker alleen voor en doen daarom in toenemende mate een beroep op professionals. Goede samenwerking is essentieel bij de samenwerking tussen ouders en professionals.

De analyse gaat op macroniveau over de rol van de (landelijke en gemeentelijke) overheid en de zorginstelling op het gebied van communicatie. Op microniveau is besproken hoe samenwerking, betrokkenheid en steun bij kunnen dragen aan het opvoeden en opgroeien van het kind. Tot slot blijkt op mesoniveau hoe communicatie verloopt op scholen en in de zorg. Hierbij spelen communicatievoorkeuren voor familie en professionals een belangrijke rol.

1.2 Probleemanalyse

De overheid trekt zich steeds meer terug

Communiceren over persoonsgebonden informatie vindt plaats op allerlei niveaus. Maar Kerstholt en Paradies (2014) laten zien dat de overheid zich steeds meer terugtrekt. De Rijksoverheid (2015) legt via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) de verantwoordelijkheid voor ondersteuning van mensen bij de gemeente. Hetzelfde geldt volgens de Jeugdwet voor hulp aan kinderen met een ontwikkelingsachterstand of beperking (Opstelten, 2014).

Van burgers wordt in de Wmo verwacht dat zij een zekere zelfredzaamheid tonen (Rijksoverheid, 2015). Zo worden burgers steeds meer verantwoordelijk voor hun eigen welzijn en leefomgeving (Kerstholt & Paradies, 2014). Om deze verantwoordelijkheid te kunnen delen, wordt in de Nederlandse gezondheidszorg gecommuniceerd via een dossier over persoonsgebonden informatie, bijvoorbeeld rapportages. De richtlijnen voor het communiceren over persoonsgebonden informatie, zijn vastgelegd in een zorgplan. Dit maakt de zorgaanbieder binnen zes weken na het begin van de zorgverlening (Rijksoverheid, z.d.).

Ook op gemeentelijk niveau communiceert men over de zorg. De gemeente neemt de rol van aanspreekpunt over van de Rijksoverheid (Companje, 2013). Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) helpt de gemeente door zich te richten op de zorg en ondersteuning van ouders en kinderen met een verstandelijke beperking (College van Burgemeester en Wethouders, 2014).

Doordat de gemeente de voorzieningen voorbehoudt aan mensen die het echt nodig hebben (Companje, 2013), worden er minder (hoge) indicaties verstrekt, hetgeen onder andere leidt tot minder begeleiders per groep cliënten (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016). Starrmans (2015) geeft aan dat steeds meer zorginstellingen zelfsturende teams vormen, waardoor er minder managers nodig zijn. Zo worden leidinggevende taken overgedragen aan de zorgteams zelf. Deze taken komen bovenop de taken die de medewerkers al hadden (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016). Hetgeen tot een hogere werkdruk leidt. (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, z.d.). In het artikel van Bolle, Francke, De Kruif en De Veer (2005) geeft 73 procent van de zorgmedewerkers aan dat de kwaliteit van de zorg omlaag gaat wanneer de werkdruk stijgt.

Opvoeden is een individuele verantwoordelijkheid

Volgens Companje (2013) worden voorzieningen afgestemd op mensen die ze echt nodig hebben. Het Centraal Bureau van de Statistiek (CBS) (2015) laat weten dat 12.925 kinderen van nul tot achttien jaar daghulp ontvangen op een locatie van de aanbieder, zoals een orthopedagogisch centrum. Een kind heeft een beperking wanneer het op bepaalde gebieden achterloopt of beperkt wordt. Bijvoorbeeld zintuiglijk, lichamelijk of verstandelijk (Voor de jeugd, 2015).

Volgens Van Hove en De Belie (2005) kan het voor ouders een grote schok zijn, als zij horen dat hun kind een ontwikkelingsachterstand heeft. Zij kunnen dan gaan twijfelen over hoe zij hun kind moeten opvoeden, of over hun eigen rol in de opvoeding. En ze kunnen gaan denken over de rol van de professionals hierin.

Volgens Van Egten, Zeijl, De Hoog, Nankoe en Petronia (2008) hebben ouders behoefte aan betrokkenheid van hun omgeving. De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2008) laat weten dat wanneer ouders meer steun van anderen krijgen, zij meer kracht ervaren. Hierdoor functioneren hun gezinnen beter, wat de ontwikkeling van het kind ten goede komt. De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) en de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) (2009) geven echter aan dat door de veranderde sociale en familiale verbanden, familie en buurtbewoners minder vanzelfsprekend dan vroeger medeopvoeder zijn. Hierdoor staan ouders er vaker alleen voor. Dit geldt ook voor ouders van een kind met een ontwikkelingsachterstand of een beperking.

Uit het onderzoek van Asscher en Paulussen-Hoogeboom (2005) blijkt dat het negatieve gevolgen kan hebben voor het kind, wanneer ouders er alleen voor staan. Het kind kan bijvoorbeeld probleemgedrag vertonen. Daarnaast kunnen ouders negatieve controle uit gaan oefenen op hun kinderen, of hun kind bijvoorbeeld moeilijker accepteren. Of ze kunnen minder ondersteunend opvoedingsgedrag vertonen. Bijvoorbeeld: tekortschieten in het geven van respons, onvoldoende consistent zijn of te weinig oog hebben voor discipline. Uit het onderzoek bleek verder dat sociale steun kan bijdragen aan het reduceren van probleemgedrag van het kind.

Doordat ouders er vaker alleen voor staan, doen zij volgens RMO en RVZ (2009) in toenemende mate een beroep op professionals. Met steun van professionals functioneert een gezin beter en wordt de ontwikkeling van het kind bevorderd (RMO, 2008). Door de zorg voor het kind te delen met professionals, worden de professionals onderdeel van de pedagogische civil society, volgens Bulsink, Van der Klein en Van der Gaag (2012). In de pedagogische civil society steunen mensen elkaar en deelt men de verantwoordelijkheid voor het opvoeden en opgroeien van kinderen. Denk hierbij verder onder andere aan het gezin, de familie, de vriendenkring, leerkrachten, burens en vrijwilligers.

Op dit moment vindt dergelijke samenwerking voornamelijk plaats tussen het gezin en professionals (RMO & RVZ, 2009). Het CJG richt zich daarom op het versterken van de sociale omgeving (Van Vliet & Kesselring, 2009).

Communicatie

Communicatie is belangrijk voor samenwerking, betrokkenheid en ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien van het kind (Epstein & Jansorn, 2004).

Kijkend naar de steun die ouders op dit moment ontvangen, kan men volgens Epstein en Jansorn (2004) de samenwerking en betrokkenheid tussen ouders en professionals bij het opvoeden van een kind vergroten door te communiceren over de ontwikkeling van het kind. Hierdoor zal het eventuele probleemgedrag van het kind verminderen (Asscher & Paulussen-Hoogeboom, 2005) en het gezin beter gaan functioneren (RMO, 2008). Dit verbetert de ontwikkeling van het kind (RMO, 2008).

Wanneer ouders een kind hebben met een beperking, zal de samenwerking en communicatie met de professionals, volgens Bulsink, Van der Klein en Van der Gaag (2012), voornamelijk gaan over het (preventief) aanpakken van problemen. Dit zou kunnen gaan over de algemene ontwikkeling of gedragsproblemen van het kind.

De kinderen in dit onderzoek variëren van nul tot en met achttien jaar oud en ontvangen daghulp op een orthopedagogisch centrum, in een schoolse setting (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 14 april 2016). In deze setting wordt gewerkt aan hun algemene ontwikkeling (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016). De professionals werken daarbij samen met de ouders, waarmee zij dus moeten communiceren.

Helaas blijkt communicatie in de zorg vaak een probleem. Denk hierbij bijvoorbeeld aan taalproblemen. Sommige ouders beheersen onvoldoende Nederlands, waardoor tolken onmisbaar zijn (Bot, Meeuwesen & Harmsen, 2011). Kijlstra, Wieringen en Schulpen (2001) tonen aan dat de Nederlandse gezondheidszorg onvoldoende voorbereid is op de multiculturele diversiteit van de hulpvragers.

Tevens blijkt uit onderzoek van Onstenk en Tanck (2006) dat de samenwerking en communicatie met ouders weinig aandacht krijgt binnen scholen. Zo geven leerkrachten aan dat veel ouders een gebrek hebben aan pedagogische kwaliteiten en ervaren zij weinig steun aan schoolactiviteiten. Ze geven ook aan dat ouders agressief gedrag vertonen.

Ouders daarentegen hebben het idee dat zij onvoldoende worden betrokken bij problemen, het schoolbeleid of innovaties. Ook voelen zij zich niet serieus genomen wanneer zij verschillen denkbeelden hebben over opvoeding of onderwijs.

Jansen en Van de Streek (2012) richtten zich op communicatie van familieleden en verwanten in de zorg van een verstandelijk beperkt familielid. Die gaven aan om op de hoogte te worden gehouden van de situatie van de cliënt, zowel mondeling als schriftelijk. In de vorm van een telefoontje, een e-mail of het inzien van de rapportage. Het is echter onbekend of familieleden en verwanten van een verstandelijk beperkt familielid op het gebied van communicatie ook dezelfde voorkeuren hebben. Hetzelfde geldt voor familieleden en verwanten van kinderen met een ontwikkelingsachterstand.

Volgens Royers en De Jong (2012), die zich richtten op de digitale communicatievoorkeuren van professionals, kan men de informatie die men wil overdragen, verdelen in verschillende categorieën en zijn voor verschillende soorten informatie verschillende communicatiemiddelen het meest geschikt.

Er is persoonsgebonden informatie over het welbevinden van de cliënt. Denk hierbij aan informatie over voeding, activiteiten of de stemming van de cliënt. Hiervoor zijn de persoonlijke zorgsite, de mail en de telefoon geschikt, afhankelijk van de aard van de situatie. Bij ernstige berichten zoals een botbreuk, wordt bijvoorbeeld direct de telefoon gepakt. Maar wanneer er iets kapot is van de cliënt, of wanneer de cliënt verkouden is, zal de communicatie eerder via de mail of de persoonlijke zorgsite verlopen (Royers & De Jong, 2012). Daarnaast is er procesgebonden informatie. Denk aan het ophalen en brengen van een cliënt tussen de middag. Hiervoor kan men de mail goed gebruiken. Tot slot is er organisatiegebonden informatie, die gaat over indicaties en kosten van de zorg. Deze informatie wordt meestal verstrekt via de website van de instelling (Royers & De Jong, 2012).

Of bovenstaande ook de voorkeuren van de professionals betreft, blijft echter onduidelijk. Jager, De Winter, Metselaar, Knorth en Reijneveld (2014a) laten bovendien weten dat communicatievoorkeuren per persoon verschillen. Zij constateren tevens een verschil tussen communicatievoorkeuren en communicatie-ervaringen.

1.3 Probleemstelling

Probleemstelling

Wanneer ouders geen steun ervaren bij het opvoeden en laten opgroeien van een kind met een beperking, kan dit leiden tot probleemgedrag bij het kind. Gelukkig werken ouders en professionals op dit gebied vaak samen. Communicatie is hiervan een essentieel onderdeel. Maar communicatievoorkeuren verschillen per persoon en per setting. En als communicatievoorkeuren onbekend zijn, kan er ook niet op worden ingespeeld. Dit heeft uiteindelijk negatieve gevolgen voor de betrokkenheid van ouders en professionals en hun onderlinge samenwerking.

Verificatie vanuit de praktijk

De groepsbegeleiders van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y, werken aan de gehele ontwikkeling van de kinderen, afgestemd op hun eigen belevingsniveau. Momenteel is instelling Y bezig met het creëren van zelfsturende teams. Dit betekent dat alle begeleiders meer (veelal administratieve) neventaken krijgen (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 2015). Al deze taken moeten zij verrichten binnen hetzelfde aantal contracturen dat zij vroeger hadden voor hun persoonlijke contact met de kinderen. Het gaat dan om: inroosteren, ondersteuningsplannen opstellen, rapportages maken en ontwikkelingsgerichte activiteiten voorbereiden. Communicatie en samenwerking met ouders vallen ook onder deze taken (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016). Een coördinerend begeleider van orthopedagogisch centrum X (persoonlijke communicatie, 15 maart 2016) gaf aan dat het lastig is om deze extra taken te verrichten binnen de anderhalf uur die hiervoor per werkdag beschikbaar zijn.

De communicatie met ouders en therapeuten vindt voornamelijk mondeling en via een heen- en weerschrift plaats. De overdracht van persoonsgebonden informatie als het verloop van de dag gaat in de regel schriftelijk. Maar bijzonderheden worden bijvoorbeeld persoonlijk gemeld bij het ophalen van de cliënt. Bepaalde afspraken, zoals het plannen van een datum voor het bespreken van het ondersteuningsplan van de cliënt, kunnen ook mondeling gaan, of per mail. Uiteindelijk worden alle eindverslagen meegenomen in het ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan lezen de ouders via de coördinerend begeleider van hun kind (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016).

Een coördinerend begeleider van orthopedagogisch centrum X (persoonlijke communicatie, 15 maart 2016) heeft bevestigd dat veel professionals moeite hebben aan te sluiten bij de behoeften van de ouders. Ouders lijken behoefte te hebben aan een dagelijks mondeling gesprek. De begeleider laat weten dat het echter lastig is om alle ouders dagelijks persoonlijk te spreken, in verband met het tijdsgebrek van de professional en omdat de kinderen aan het einde van de dag graag naar huis willen.

Een ouder (persoonlijke communicatie, 12 april 2016) bevestigde dat zij inderdaad behoefte heeft aan meer contactmomenten, maar geen dagelijkse. Een andere ouder (persoonlijke communicatie, 6 april 2016) liet daarentegen weten dat zij over het algemeen tevreden is. Kortom, de precieze behoeften van de ouders zijn onbekend.

De begeleiders proberen meer te communiceren via mail, omdat het heen- en weerschrift moet worden geschreven in de tijd dat de kinderen op het orthopedagogisch centrum zijn. Daar is niet altijd tijd voor. Handiger is dan om aan het einde van de dag nog even te mailen. Bovendien is e-mail makkelijker te lezen dan een handschrift.

1.4 Onderzoeksdoelstelling

Het doel van dit onderzoek is kennis vergaren over de communicatievoorkeuren van de professionals en de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X. Met deze kennis kan men mogelijk de betrokkenheid van en de samenwerking tussen de ouders en professionals bevorderen.

1.5 Hoofdvraag en deelvragen

De hoofdvraag luidt: hoe kunnen professionals van orthopedagogisch centrum X, voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand of beperking, aansluiten bij de communicatievoorkeuren van de professionals en de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X?

Om de hoofdvraag te beantwoorden heb ik enkele deelvragen geformuleerd:

1. Hoe wordt de huidige communicatie ervaren door de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y?
2. Hoe wordt de huidige communicatie ervaren door de professionals van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y?
3. Wat zijn de communicatievoorkeuren van de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y?
4. Wat zijn de communicatievoorkeuren van de professionals van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y?

1.6 Begripsafbakening

Communicatie

De communicatie waarop in dit onderzoek de focus ligt, is die tussen professionals en de ouders van een kind met een ontwikkelingsachterstand of beperking. Soms ook cliënt-professional communicatie genoemd.

Deze communicatie kent drie aspecten, waaronder affectieve communicatie en informatieverstrekking. Bij affectieve communicatie gaat het om communicatieve vaardigheden en gedragingen als luisteren, aandacht geven, meeleven, inleven en respecteren (Jager, De Winter, Metselaar, Knorth & Reijneveld, 2014b). Informatieverstrekking gaat over het delen van informatie over bijvoorbeeld de ontwikkeling van het kind (Epstein & Jansorn, 2004). Dit kan op verschillende manieren: mondeling, schriftelijk of digitaal.

Volgens Makoul en Clayman (2006) is het derde aspect de gezamenlijke besluitvorming (zoals beschreven in Veldman, 2015). Dit kan besluitvorming zijn rondom het ondersteuningsplan of de autonomie van de cliënt et cetera.

Communicatievoorkeuren

In dit onderzoek gaat het om communicatievoorkeuren van ouders en professionals binnen de zorg voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand of beperking, in het bijzonder binnen een schoolse setting. Er wordt gekeken wat de wederzijdse behoeften zijn met betrekking tot de communicatie. Bij behoefte is men, volgens Migchelbrink (2014) gericht op een gewenste situatie in de toekomst en ervaart men in de huidige situatie een gemis, tekort of gebrek. Naar welke vormen van communicatie gaat de voorkeur uit?

Aansluiten

Wanneer het gaat over het mentaal welbevinden van de cliënt, spreekt Vilans (2012) over het aansluiten bij wat de cliënt wil. Hiervoor gaat men eerst onderzoeken wat de behoefte is van de cliënt. Daarna gaat men kijken wat er nodig is om aan deze behoefte te voldoen. Wanneer bijvoorbeeld bekend is welke communicatievoorkeuren de ouders en professionals hebben, kunnen de professionals hierbij aansluiten, waardoor er een cliëntgerichte communicatiebenadering ontstaat (Veldman, 2015).

Professionals

In dit onderzoek is een professional iemand die sociaal agogisch werk verricht. In het Sociaal Agogisch Werk bied je hulp en/of begeleiding aan cliënten (Noorderpoort, 2016). Hiervoor heb je een opleiding gevolgd toegespitst op sociale dienstverlening (Noorderpoort, 2016; ROC Nederland, z.d.). Je bent volgens Kessenaar (2009) een professional wanneer je in interactie met de klant iets goed kunt doen en je jezelf tegelijk afvraagt of je het goede doet. Hierbij geeft zij aan dat een professional zijn vakbekwaamheid moet blijven ontwikkelen.

Ouders

In dit onderzoek worden onder ouders zowel ouders als verzorgers verstaan. Volgens de wet is men de juridische ouder wanneer de ouder het kind heeft erkend, het ouderschap gerechtelijk is vastgesteld of wanneer de ouder het kind geadopteerd heeft (Richtlijnen Jeugdhulp, z.d.). In deze context is men een verzorger wanneer:

1. Hij of zij het kind minimaal ondersteunt in de persoonlijke verzorging, zoals het compenseren van een tekort aan zelfredzaamheid (Zorginstituut Nederland, z.d.).
2. Hij of zij het kind ondersteunt door middel van begeleiding, waarbij het kind wordt ondersteund bij het uitvoeren van dagelijkse verrichtingen en het aanbrengen en behouden van structuur in en regie over het zijn of haar leven (Zorginstituut Nederland, z.d.).
3. Hij of zij het kind ondersteunt door middel van verpleging, zoals het toedienen van medicatie (Zorginstituut Nederland, z.d.).

Kinderen

Volgens Bremmer (2008) zijn kinderen, mensen van nul tot achttien jaar. In dit onderzoek worden zij ook gezien als cliënten.

Cliënten

De cliënten op orthopedagogisch centrum X zijn kinderen met een ontwikkelingsachterstand of beperking die daar gestimuleerd worden in hun ontwikkeling (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016).

Ontwikkelingsachterstand

Iemand heeft een ontwikkelingsachterstand wanneer hij de beschreven mijlpalen niet haalt op de leeftijd waarop dit gebruikelijk is. Het kan ook dat een kind op één gebied een ontwikkelingsachterstand heeft. Gebieden waarop men een ontwikkelingsachterstand kan hebben zijn: fijne motoriek, grove motoriek, sociale vaardigheden, spraak en taal, leervermogen en groei (Ontwikkelingsachterstand, z.d.).

Beperking

Iemand kan verschillende soorten beperkingen hebben. Bijvoorbeeld een (somatische) aandoening of een chronische ziekte. Ook psychiatrische aandoeningen als autisme worden gezien als een beperking. Verder kan men een zintuiglijke beperking hebben (niet kunnen horen of zien), een taalontwikkelingsstoornis, of een lichamelijke beperking of een verstandelijke beperking. Combinaties van bovenstaande beperkingen kunnen voorkomen (Voor de jeugd, 2015).

Orthopedagogisch centrum X

Een centrum voor kinderen van nul tot achttien jaar met een ontwikkelingsachterstand tot ernstig meervoudige beperking. De groepsbegeleiders werken aan de gehele ontwikkeling van de kinderen, afgestemd op hun eigen belevingsniveau. Orthopedagogisch centrum X is een onderdeel van de traditionele zorginstelling Y (coördinerend begeleider, persoonlijke communicatie, 15 maart 2016).

Traditionele zorginstelling Y

Zorginstelling Y is een traditionele zorginstelling die zich richt op kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking (Dichterbij, z.d.a). Zorginstelling Y heeft locaties en organisatieonderdelen in het zuidoosten van Noord-Brabant, het zuidoosten van Gelderland en in Limburg (Dichterbij, z.d.b).

Hoofdstuk 2 *Theoretisch kader*

2.1 Inleiding

In het theoretisch kader wordt ingegaan op het opvoeden van een kind en op hoe het voor ouders kan zijn om een kind met een beperking op te voeden. Daaruit blijkt waarom betrokkenheid een belangrijk begrip is. Daarom wordt er daarna ingegaan op betrokkenheid bij het opvoeden en opgroeien van een kind, waarbij de koppeling wordt gemaakt met communicatie.

Om het begrip communicatie inzichtelijker te maken, zijn er communicatiemodellen toegevoegd. Middels deze modellen kan de onderzoeker nagaan hoe ouders en professionals zich voelen in de communicatie met elkaar. De onderzoeker kan met deze informatie vervolgens vergelijkingen maken, of de informatie plaatsen in de Roos van Leary. Zo ontstaat een beeld van de houding van zowel de ouder als de professional. Wanneer er ruis op de lijn zit, kan de onderzoeker aan de hand van het procesmodel te weten komen waar die ruis ontstaat.

Daarnaast is ingegaan op verschillende communicatievormen, waaronder mondelinge en digitale communicatie. Deze begrippen vormen de basis van het kwalitatieve interview van dit onderzoek.

2.2 Opvoeden

Het begrip 'opvoeden' is hier uitgewerkt, om zo een beeld te kunnen vormen over de samenwerking met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind.

Wanneer ouders hun kind opvoeden, zijn er volgens Becker (2012) vier handelingen die zij horen te verrichten. Het gaat om: ondersteuning bieden, instructie geven, controle uitoefenen en grenzen stellen. Het doel hiervan is volgens Becker het ontwikkelen van de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen van het kind.

Een kind ondersteunen betekent behalve ondersteuning in materiële zin ook dat het kind emotionele betrokkenheid van de ouder voelt. Wanneer de ouder duidelijk maakt wat van het kind verwacht wordt, geeft de ouder instructie. Hierbij geeft de ouder het kind wel de ruimte om zichzelf te zijn en zijn of haar eigenheid te ontwikkelen. Als de ouders positief gedrag van het kind stimuleren, oefenen de ouders controle uit. Verder moet een ouder grenzen stellen aan het kind en daarin consequent zijn (Becker, 2012).

Het opvoeden van een kind met een beperking

Sprang (2011) geeft aan dat er verschillende gevoelens ontstaan, wanneer een ouder hoort dat zijn of haar kind een beperking heeft. Zo kunnen ouders zich schuldig voelen, omdat ze denken dat de beperking van het kind door hun levensstijl komt. Ze kunnen zich ook onzeker voelen over de ontwikkelingsmogelijkheden en de toekomst van het kind, of over de wijze van opvoeden. Verder kunnen ze zich eenzaam voelen, doordat familie, kennissen en anderen in eerste instantie niet goed weten hoe zij moeten reageren op de situatie. Tot slot kunnen ze teleurgesteld zijn. De mate van teleurstelling en de verwerking ervan zijn afhankelijk van de ernst van de beperking, het verwachtingspatroon dat zij van het kind hadden of hebben en de mogelijke hulp en steun van anderen.

De gevoelens die ontstaan wanneer een ouder hoort dat zijn of haar kind een beperking heeft, kunnen leiden tot verschillende problemen tijdens de opvoeding. Zo kan het zijn dat ouders hun kind gaan verwennen of juist te hoge eisen stellen aan hun kind, door bijvoorbeeld het kind te overvragen (Becker, 2012; Sprang, 2011). Ook verwaarlozing of gedeeltelijk afstand nemen komt voor. Natuurlijk zijn er ook ouders die realistisch omgaan met hun kind, door het kind duidelijkheid en liefde te geven en reële eisen aan het kind te stellen.

Bovenstaande informatie is van belang binnen het onderzoek, omdat dit de onderzoeker helpt om zich in te leven in de situatie van de ouders.

2.3 Samenwerking en betrokkenheid

Volgens Sprang (2011) is het afhankelijk van de mogelijke hulp en steun van anderen, hoe ouders omgaan de beperking van hun kind.

Betrokkenheid bij het kind is voor professionals anders dan voor de ouders (Hoeffgen & Ter Burg, 2013). Om ouders te ondersteunen bij de opvoeding en het opgroeien van het kind, richten professionals zich op de opvoedingsvragen van de ouders (Van Dijk & Prinsen, 2008). Door de samenwerking krijgen deze professionals een rol in de pedagogische civil society. Hierin steunen mensen elkaar en deelt men de verantwoordelijkheid voor het opvoeden en opgroeien van kinderen (Bulsink, Van der Klein & Van der Gaag, 2012).

Voor een betrokken samenwerking, is actief ouderschap nodig. Er zijn verschillende typen partnerschappen te onderscheiden, die ouders aangaan om te zorgen voor actief ouderschap (Actief ouderschap, z.d.), te weten:

Ouderparticipatie:

Informeel partnerschap. Ouders doen bijvoorbeeld mee met georganiseerde activiteiten.

Formeel partnerschap. Ouders houden zich aan het beleid dat vastgesteld is.

(Actief ouderschap, z.d.).

Onderwijskundig partnerschap:

Didactisch partnerschap. De ouders werken samen voor het leren van het kind.

Pedagogisch partnerschap. De ouders werken samen voor het welzijn en de opvoeding van het kind.
(Actief ouderschap, z.d.).

Actief burgerschap:

Maatschappelijk partnerschap. De ouders werken samen voor de plek waar hun kind staat in de maatschappij (Actief ouderschap, z.d.).

Epstein en Jansorn (2004) geven aan dat communicatie tussen ouders en professionals over de ontwikkeling van hun kind, de samenwerking en betrokkenheid bij de opvoeding en het opgroeien van het kind vergroten.

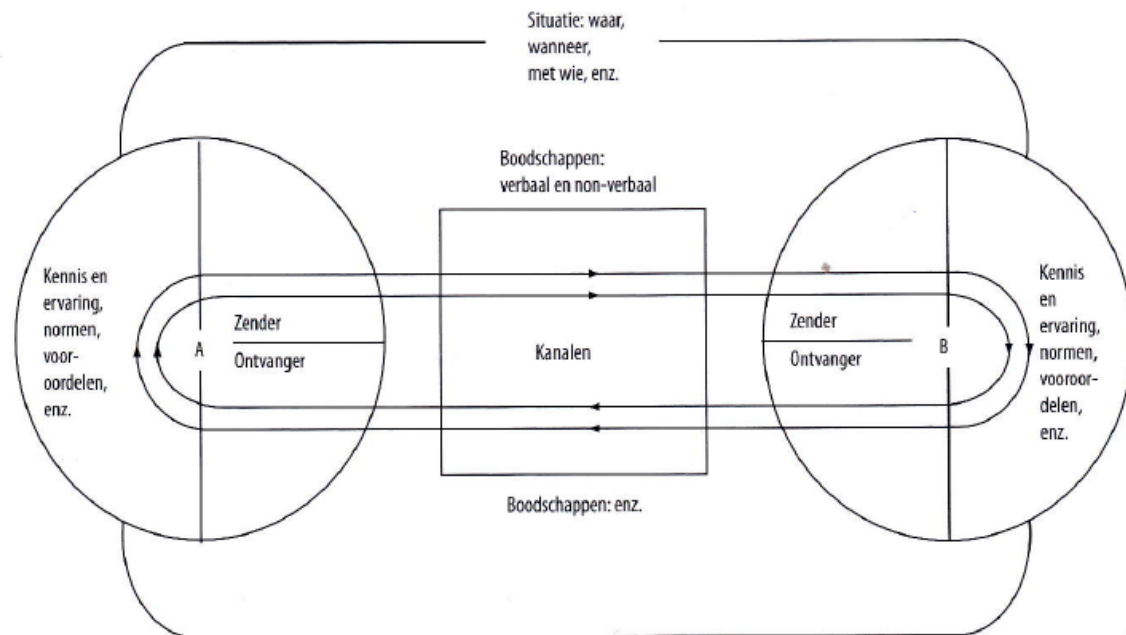
De informatie over samenwerking en betrokkenheid is meegenomen in het theoretisch kader, zodat er een beeld gevormd kan worden van de samenwerking tussen de professionals en ouders. Met behulp van deze informatie kon er bijvoorbeeld doorgevraagd worden naar bepaalde aspecten van de samenwerking, wanneer het begrip communicatie in de samenwerking te ruim was.

2.4 Communicatie

Om communicatie inzichtelijk te maken, bestaan communicatiemodellen die kunnen helpen om beslissingen, ruis of gedragingen te herleiden.

2.4.1. Communicatiemodellen

- Het procesmodel

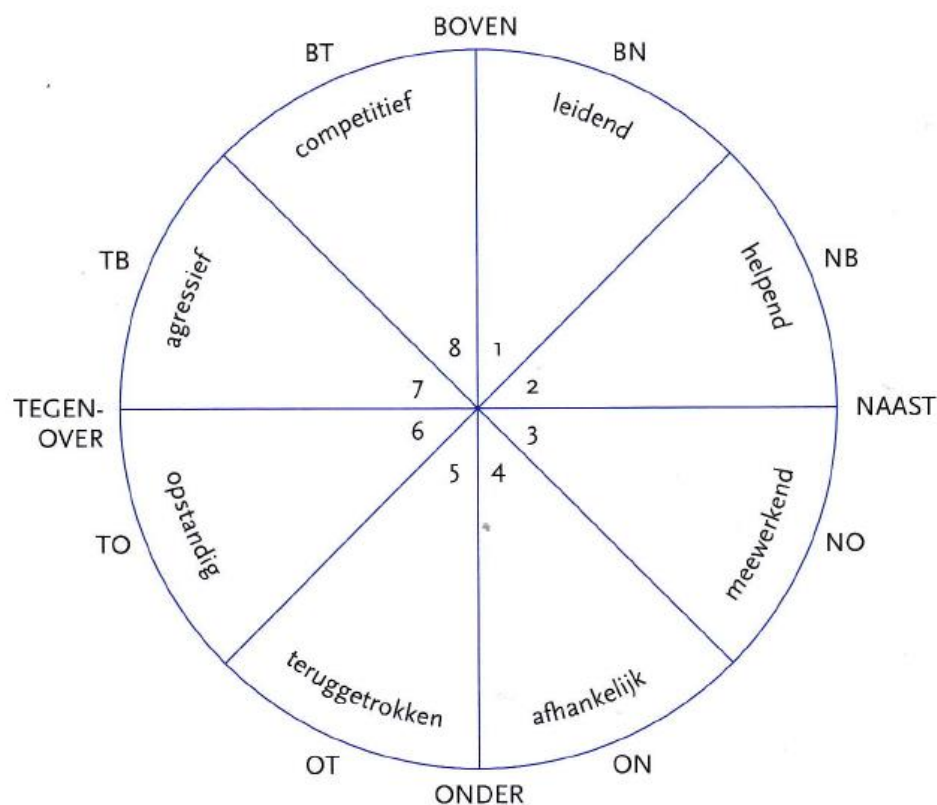


Figuur 1 Een procesmodel van communicatie. Uit [Overgenomen uit] Communiceren: contact maken, houden en verdiepen (p. 12), door F. Oomkes en A. Garner, 2011, Den Haag: Boom Lemma.

In het procesmodel is het proces van communicatie weergegeven. Tijdens de communicatie kan door één of meer factoren ruis ontstaan. Het model probeert alle factoren van communicatie mee te nemen, zoals de situatie waarin men zich begeeft, de boodschap die wordt uitgezonden en het kanaal waarmee dit wordt gedaan. Maar ook het referentiekader van de individuen, zoals ervaringen en kennis (Oomkes & Garner, 2011).

Het procesmodel is meegenomen in het theoretisch kader omdat het gebruikt kan worden om de specifieke communicatie-ervaringen en communicatievoorkeuren van verschillende respondenten in kaart te brengen.

- Roos van Leary



Figuur 2 Versimpelde weergave van Roos van Leary, met acht sectoren in plaats van de oorspronkelijke zestien. Uit [Overgenomen uit] *Handboek groepsdynamica: een inleiding op theorie en praktijk* (p. 214), door J. Remmerswaal, 2013, Amsterdam: Boom Nelissen.

Een ander communicatiemodel is de Roos van Leary. De Roos van Leary bestaat uit verschillende dimensies, namelijk: Boven (B), Onder (O), Naast (N) en Tegenover (T). Bij B-gedrag horen bijvoorbeeld: initiatief nemen, hulp en advies geven, leidinggeven en verantwoordelijkheid dragen. Bij O-gedrag horen bijvoorbeeld: afwachten, raad vragen, onzekerheid en instemmen met initiatief van anderen. N-gedrag kan inhouden: opbouwend, welwillend, instemmend en steunend zijn. Bij T-gedrag is men bijvoorbeeld: streng, assertief, open en direct of uit men zijn kritiek (Remmerswaal, 2013).

Door een cirkel om de dimensies te tekenen ontstaat een verdeling van vier sectoren. Elke sector kun je weer in twee helften verdelen die te koppelen zijn aan gedragingen in een groep en aan relaties in groepen, zoals de relatie tussen professionals en ouders. (Remmerswaal, 2013).

Voorbeelden van gedragingen die bij de sectoren horen:

Sector BN (leidend) brengt ordening, geeft suggesties en is energiek.

Sector NB (helpend) is behulpzaam en hecht groot belang aan een goed sociaal-emotioneel klimaat van de groep.

Sector NO (meewerkend) zal bijdragen aan het bijleggen van conflicten en vindt samenwerking belangrijk.

Sector ON (afhankelijk) heeft behoefte aan leiding en wil met iedereen instemmen.

Sector OT (teruggetrokken) is vaak stil.

Sector TO (opstandig) geeft kritiek op autoriteiten en zal bij zijn eigen standpunt blijven.

Sector TB (agressief) zorgt voor strijd in de groep. Wanneer de groep één doel heeft dat buiten de groep ligt, kan dit waardevol zijn.

Sector BT (competitief) wil dat de groep trots op hem is en zal iemand de les kunnen lezen. Tevens: openstaan om tijdelijk de leider te zijn of weinig interesse tonen in (de samenwerking met) anderen (Remmerswaal, 2013).

De Roos van Leary wordt gebruikt in de hulpverlening om afwijkend gedrag te verklaren of gedragingen in interactie te herleiden (Sprang, 2011). Het is opgenomen in het theoretisch kader om communicatie-ervaringen en communicatievoorkeuren van de professionals en ouders in kaart te brengen en gedragingen in de communicatie tussen de professionals en ouders te herleiden.

2.4.2. Communicatievormen

Het procesmodel spreekt over de factor: kanaal. Daarmee worden communicatievormen bedoeld (Oomkes & Garner, 2011). Door het procesmodel te gebruiken en waar nodig naar specifieke communicatievormen te vragen, konden communicatie-ervaringen in kaart worden gebracht.

Persoonlijke interactie

○ *Lichaamstaal*

Oomkes en Garner (2011) geven aan dat mensen niet alleen verbaal, maar ook non-verbaal communiceren. Zo straalt je uit hoe je jezelf voelt, wat je vindt van je eigen woorden en wat je vindt van een situatie. Je gezichtsuitdrukking geeft informatie. Door oogcontact te maken, te glimlachen of te knikken. Je uiterlijk bezittingen, zoals kleding, spelen eveneens een rol in hoe mensen jou zien. Verder kan je non-verbaal communiceren door te gebaren. Bijvoorbeeld: in je handen wrijven wanneer je iets leuks verwacht. Of het gebruik van officiële gebarentaal. En dan is er de stemtaal. Die geeft volgens Oomkes en Garner (2011), nog het beste ons gevoel en onze stemming weer. Zo kun je aan de stem horen of iemand opgewekt, verdrietig of woedend is (Gebarencentrum, z.d.).

○ *Communicatieve vaardigheden*

In je communicatie gebruik je verschillende vaardigheden die verschillen per situatie. Wanneer je feedback geeft, let je bijvoorbeeld meer op je woorden dan wanneer je over koetjes en kalfjes praat. Oomkes en Garner (2011) noemen verschillende vaardigheden en aandachtspunten met betrekking tot communicatie, zoals: informeren, luisteren, vragen en complimenteren. Vaardigheden om te bevestigen zijn bijvoorbeeld: samenvatten en knikken. Voorbeelden van vaardigheden bij het geven van feedback zijn: de ik-boodschap gebruiken en over je jezelf vertellen om vertrouwen te creëren.

Wouda en Van de Wiel (1992) noemen ook de vaardigheid observeren. In communicatie observeer je onder andere wat de ander zegt, de lichaamshouding van de ander en hoe je denkt dat de ander zich voelt.

Schriftelijke communicatie

Schriftelijke communicatie kan op verschillende manieren plaatsvinden. Bijvoorbeeld: op schrift, per brief, per e-mail, in folders of brochures, per nieuwsbrief, per persbericht en in notulen en rapportages (Knispel, 2008).

Digitale communicatie

Er zijn verschillende middelen die men in kan zetten bij digitale communicatie, waaronder: digitale brochures, weblog, Facebook, Twitter en websites (Hoeken et al., 2011). Mackenzie Owen (2001) benoemt nog een digitaal communicatiemiddel, genaamd intranet. Dit is een digitaal informatiesysteem voor communicatie tussen medewerkers. Hierin kan men informatie opslaan, zoals projectdocumentatie. Dohmen (2012) geeft voorbeelden van projectdocumentatie, zoals rapportages, verslagen en evaluaties.

Herenius en Kraaijpoel (2007) richten zich op CC-Net. Een digitaal informatiesysteem voor communicatie tussen medewerkers, cliënten en hun familieleden en verwanten. Het is een privédomein dat uitsluitend toegankelijk is via een wachtwoord. De zorginstelling kan nieuwsberichten plaatsen in de nieuwsrubriek van dit systeem en familieleden kunnen met elkaar communiceren via het familieforum. De eerste contactpersoon van de familie krijgt een inlogcode van de zorginstelling, waarna die persoon mensen kan toevoegen.

Hoofdstuk 3 *Methodologie*

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat hoe de onderzoeker te werk is gegaan. Hoe de betrokkenen geselecteerd zijn en welke methode is gebruikt. Verder wordt uitgelegd waarom de gekozen methode betrouwbaar en valide is. Aan het einde van dit hoofdstuk is aangegeven hoe de informatie van het onderzoek verwerkt is om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag.

3.2 Onderzoekspopulatie en steekproef

In dit onderzoek is gekeken naar respondenten met bepaalde kenmerken. Dit betekent dat de onderzoeker streefde naar een gerichte steekproef (Baarda et al., 2013). Allereerst zijn de respondenten geselecteerd op hun connectie met orthopedagogisch centrum X, namelijk als professional of als ouder. Aangezien het aantal professionals en ouders per groep minimaal is en de anonimiteit gewaarborgd wordt, zijn deze groepen niet vernoemd in de resultaten. Wel is gekeken naar andere factoren die ervoor zorgen dat de communicatie kan verschillen.

In totaal zijn er acht professionals betrokken bij het onderzoek. Deze hebben de volgende functies: een manager, een ondersteunend begeleider, twee groepsbegeleiders en vier coördinerend begeleiders. Per functie verschillen de werkdruk, het aantal taken en de communicatie-ervaringen en -voorkeuren. De professionals zijn geselecteerd op de groep cliënten waarmee zij werken. Er is minimaal één professional geselecteerd van groep A, één professional van groep B en één professional van groep C. Informatie over deze groepen staat in bijlage 1.

Naast de professionals zijn er zes ouders betrokken bij het onderzoek. Om en zo breed mogelijk beeld te krijgen, zijn de ouders zijn op dezelfde manier geselecteerd als de professionals, namelijk minimaal één per groep van hun kind. Van deze ouders zijn er drie met maximaal twee jaar ervaring en drie met minimaal tien jaar ervaring met orthopedagogisch centrum X. De ouders met meer ervaring hebben meer vergelijkingsmateriaal als het gaat om het communiceren met de professionals. Zij zullen daardoor wellicht andere communicatie-ervaringen en -voorkeuren hebben dan de ouders met minder vergelijkingsmateriaal.

Benadering

Via e-mail is aan de professionals gevraagd is of zij mee wilden werken. Zij ontvingen een informatiebrief over het onderzoek, met daarbij het privacy- en geheimhoudingscontract.

Vanaf dat moment werd het onderzoek afhankelijk van de beschikbaarheid van de professionals. Er is daarom geen bewuste selectie gemaakt op basis van leeftijd, werkervaring en geslacht. Waardoor het onderzoek helaas geen volledig gerichte steekproef meer was (Baarda et al., 2013). Dit leidde er uiteindelijk toe dat alle deelnemende professionals van het vrouwelijk geslacht waren. Als men kijkt naar de cijfers van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (2014) is dit ook representatief voor de hulpverleners in de gehandicaptenzorg. In 2014 was tweeëntachtig procent van de professionals in het werkveld vrouwelijk.

Vanwege de richtlijnen van zorginstelling Y zijn de ouders benaderd via een protocol. De onderzoeker mocht, volgens het protocol, de ouders niet direct benaderen. Er is een informatiebrief opgesteld en gegeven aan de professionals, zie bijlage 3. Deze brief is daarna in het heen- en weerschrift van de kinderen gestopt. Ouders konden hierop reageren. Vanaf dat moment was het onderzoek ook afhankelijk van de beschikbaarheid van de ouders. Hierdoor is de groep ouders klein en zijn allen van het vrouwelijk geslacht. Wanneer ouders aangaven dat zij mee wilden werken aan het onderzoek, werden er interviews gepland.

Het onderzoek vond binnen de werkuren van de professionals plaats, op momenten dat zij geen bezigheden met de cliënten hadden. De interviews met ouders vonden plaats buiten de werkuren, in de woning van de ouders of op de locatie van orthopedagogisch centrum X.

3.3 Dataverzamelmethode

In dit onderzoek is uitgegaan van het perspectief van de respondenten. Hiervoor is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek (Migchelbrink, 2014). Boeije (2014) geeft aan dat kwalitatief onderzoek als doel heeft te beschrijven en te begrijpen wat zich afspeelt, terwijl kwantitatief onderzoek informatie wil meten op basis van theorie die van tevoren is verzameld.

In dit onderzoek is beschreven hoe de communicatie tussen de professionals en ouders op dit moment ervaren wordt. Hiervoor is vooraf informatie verzameld over opvoeding, betrokkenheid, communicatie, communicatievormen en communicatieve vaardigheden, waarna er interviews hebben plaatsgevonden met de respondenten.

Er is gekozen voor interviews, omdat de respondenten het niveau hadden om zelf aan te geven hoe zij een situatie ervaren. Hierbij is er gekozen voor een semigestructureerde vorm (Baarda et al., 2013). Waarin de belangrijkste vragen vastlagen. Hierdoor zijn onderwerpen als behoeften met betrekking tot communicatievormen en communicatieve vaardigheden besproken en is de respondenten de ruimte gegeven om hun verhaal te vertellen. Deze interviews hebben zoveel mogelijk plaatsgevonden in een ruimte waar enkel de onderzoeker en de respondent aanwezig waren. Dit was echter niet in alle gevallen mogelijk.

Het onderzoek is gericht op een gewenste situatie in de toekomst. Volgens Migchelbrink (2014) zou het onderzoek daarom een behoefteonderzoek zijn. Er is gekeken hoe professionals zoveel mogelijk kunnen aansluiten bij de communicatievoorkeuren van andere professionals en de ouders. Daarom is eerst gekeken hoe de huidige situatie is: wat men mist en wat men wenst voor de toekomst.

De behoeften van de respondenten waren uiteraard subjectief. Tijdens de interviews is hiermee rekening gehouden, door na elk interview te reflecteren en zodoende tot zaken te komen om rekening mee te houden in volgende interviews.

Een voorbeeld hiervan is dat de onderzoeker antwoorden wilde controleren, door onderwerpen op verschillende manieren te bespreken. Hierop gaf een respondent aan dat dit haar het gevoel gaf dat haar antwoord onvolledig was en ze geneigd was op zoek te gaan naar een antwoord dat de onderzoeker wilde horen. Hiermee is in volgende interviews rekening gehouden, door dubbele vragen zoveel mogelijk te vermijden.

Ethische verantwoording

Alle respondenten zijn voorafgaand aan de interviews mondeling, per e-mail en per brief op de hoogte gesteld van het onderzoek en van de rol van de onderzoeker. De onderzoeker heeft hierbij het doel van het onderzoek en het onderzoeksproces kort toegelicht. De introductiebrief en het privacy- en geheimhoudingscontract zijn te vinden in bijlage 3 en 4.

Anonimiteit

Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, zijn er in het onderzoek geen namen vernoemd. Ook wordt niet genoemd op welke groep de professionals werken, of in welke groep het kind van de betreffende ouder zit. Verder worden er geen namen genoemd. De anonimiteit wordt genoemd in het privacy- en geheimhoudingscontract, in bijlage 6.

3.4 Meetinstrument

Bij interne validiteit gaat het om de kwaliteit van je gegevens (Baarda et al., 2013). Als meetinstrument is gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview, zie bijlage 5. De betrouwbaarheid hiervan hangt samen met het voorkomen van toevallige fouten (Baarda et al., 2013). Om toevallige fouten met te voorkomen, is een topiclijst gemaakt. Hierdoor lagen de belangrijkste interviewvragen om tot de beantwoording van de hoofd- en deelvragen te komen, vast. Om dezelfde reden vonden de interviews niet in groepen plaats. Doordat de belangrijkste vragen vastlagen, werden deze te allen tijde beantwoord en hield de onderzoeker de hoofdlijnen in het oog. De ouders en professionals hielden de ruimte om deze vragen zelf in te vullen, zodat de antwoorden dicht bij de ervaringen en voorkeuren van de professionals bleven.

De interviews werden ingeleid met vragen over de ervaringen en voorkeuren met betrekking tot het handelen richting het kind. Dit zorgde ervoor dat de respondenten niet overvallen werden met de vragen over communicatie-ervaringen en -voorkeuren. Daarnaast is het begrip handelen besproken, omdat men immers communiceert over het handelen ten aanzien van het kind.

Om het meetinstrument te maken, is informatie verzameld over het opvoeden van een kind in het algemeen en over het opvoeden van een kind met een beperking in het bijzonder. Zodoende kon de onderzoeker zich inleven in de ouders en een beeld vormen over de samenwerking met betrekking tot de opvoeding en het opgroeien van een kind.

Om meer informatie te krijgen over de samenwerking, is informatie verzameld over betrokkenheid bij het opvoeden en opgroeien van het kind waarover het gaat. Wanneer het begrip communicatie te breed leek voor de respondenten, kon met behulp van de informatie over opvoeden, samenwerking en betrokkenheid doorgevraagd worden naar bepaalde aspecten van de samenwerking.

Tijdens de interviews is het procesmodel gebruikt om alle mogelijke factoren van de communicatie-ervaringen en -voorkeuren in kaart te brengen. Daarnaast zijn de verschillende communicatievormen meegenomen in het meetinstrument, om de factor kanaal van het procesmodel concreter te maken. Om de communicatie-ervaringen en -voorkeuren met betrekking tot gedragingen in de interactie te herleiden, is er gebruik gemaakt van de Roos van Leary.

3.4 Data-analyse

De interviews zijn, na de opnames, getranscribeerd en gecodeerd. Deze codering heeft plaatsgevonden via de onderstaande stappen van Boeije (2014) en de soorten codering van Baarda et al. (2013).

De informatie is eerst geselecteerd op relevantie. Alles wat geen antwoord gaf op de hoofd- en deelvraag, was niet relevant. Bijvoorbeeld hoe de beperking van een kind is ontstaan. Om de relevante informatie te verwerken, is de informatie opgesplitst in fragmenten. De fragmenten die bij elkaar hoorden, zijn bij elkaar gezet en kregen een gerichte code, zoals 'gemoedstoestand'. De gegeven codes zijn onder elkaar gezet. Dit wordt open coderen genoemd (Boeije, 2014). Daarna zijn de codes geordend en gereduceerd. Hierbij is er gekeken of de codes klopten qua inhoud en zijn codes eventueel aangepast en/of toegevoegd.

Als alle beschrijvende codes klopten, zijn ze onderverdeeld in categorieën, zoals 'communicatiemiddelen'. Sommige categorieën bleken samen onder een andere categorie te vallen, zoals de huidige categorie 'communicatie'. Dit wordt axiaal coderen genoemd (Boeije, 2014). Hierna is nogmaals gekeken of het eigen referentiekader van de onderzoeker een rol speelde bij het formuleren en indelen van de beschrijvende en structurerende codes.

Uiteindelijk is er bij elke code een beschrijving of patrooncode gegeven van de inhoud van de fragmenten. Dit wordt selectief coderen genoemd (Boeije, 2014). De codes staan weergegeven in bijlage 6.

Naar aanleiding van de codeboom werden fragmenten bij elkaar gezet om een duidelijk beeld per deelvraag te krijgen. Deze fragmenten werden vervolgens beschreven in het hoofdstuk Resultaten. Deze resultaten worden ondersteund door middel van citaten uit de interviews en een link met verschillende theorieën.

Hoofdstuk 4 *Resultaten*

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is per deelvraag de resultaten van het praktijkonderzoek beschreven. De groep respondenten bestond uit veertien personen, waarvan acht professionals en zes ouders. De groep professionals bestaat uit één manager, één ondersteunend begeleider, twee groepsbegeleiders en vier coördinerend begeleiders. Hoe zij hun functie omschrijven, is te vinden in bijlage 7. De groep ouders bestaat uit drie moeders die maximaal twee jaar ervaring hebben en drie moeders die minimaal tien jaar ervaring hebben met het orthopedagogisch centrum.

Gebleken is dat de professionals in verschillende functies anders communiceren met ouders. Verder bleek dat ouders die minimaal tien jaar samenwerken met het orthopedagogisch centrum, anders tegen de communicatie aankijken dan ouders die maximaal twee jaar samenwerken met het orthopedagogisch centrum. De resultaten worden daarom weergegeven aan de hand van de functie van de professionals en het aantal jaren dat de ouders samenwerken met het orthopedagogisch centrum.

4.2 Deelvraag 1

Hoe wordt de huidige communicatie ervaren door de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y?

Om de communicatievoorkeuren van ouders te achterhalen, zijn eerst de huidige manieren van communiceren in beeld gebracht. Dit leverde informatie op over de impact van het krijgen van een kind met een ontwikkelingsachterstand of beperking en over de samenwerking tussen ouders onderling en tussen ouders en professionals. Door een koppeling te maken met de betrokkenheid van de professionals bij de opvoeding en het opgroeien van het kind, is extra informatie aan het licht gekomen die ook in deze paragraaf wordt toegelicht.

Voor voldoende voorkennis over dit onderwerp is gebruik gemaakt van het boek van Sprang (2011) en het boek van Oomkes en Garner (2011). En de informatie van Knispel (2008), Hoeken et al. (2011), Owen (2001) en Herenius en Kraaijpoel (2007). Zij brachten de communicatievormen en -vaardigheden helder in beeld. Het boek van Oomkes en Garner (2011) is tevens gebruikt om inzicht in communicatieve vaardigheden te krijgen. Het procesmodel is gebruikt om de huidige communicatie in het algemeen in beeld te brengen. Om de huidige communicatie met betrekking tot gedragingen in beeld te brengen, is gebruik gemaakt van het boek van Remmerswaal (2013). Tenslotte is de informatie uit het theoretisch kader over samenwerking en betrokkenheid gebruikt om de samenwerking in beeld te brengen.

Een achtergrondkenmerk dat van invloed is op de ervaring van de huidige communicatie, is de ervaring van de ouders met het orthopedagogisch centrum. Zo hebben ouders die minimaal tien jaar ervaring hebben met het orthopedagogisch centrum, meer vergelijkingsmateriaal dan ouders met maximaal twee jaar ervaring.

De impact

In het theoretisch kader gaf Sprang (2011) aan dat het krijgen van een kind met een ontwikkelingsachterstand of beperking verschillende gevoelens teweegbrengt. Uit interviews met ouders kwam ook de impact ervan naar voren. Er waren ouders met schuldgevoelens, verdriet of die hun toekomstbeeld in duigen zagen vallen. Sommigen wilden hun leven aanpassen aan het kind. Anderen gaven aan in een wereld te zijn gekomen die zij niet kenden. Zo zei één ouder: 'Je denkt dan: wat nu?' (O5).

Handelen

De professionals werken ontwikkelingsgericht met het kind. Enkele ouders zien ook vorderingen in die ontwikkeling en zijn tevreden over de professionals. Een aantal ouders heeft specifieke behoeften, die enkel van toepassing zijn op hun eigen kind. Bijvoorbeeld: af en toe iets strenger zijn, dagelijks naar buiten gaan of de concentratie van het kind verbeteren. Maar ook het kind voldoende aandacht geven of hun kind liever in een rustiger groep willen.

Er zijn ook algemene handelingen die de ouders momenteel missen. Bijvoorbeeld: dat de kinderen meer geprikkeld worden of extra activiteiten, zoals zwemmen. Eén ouder gaf aan: 'Voorheen waren die er [professionals die mee gingen zwemmen] gewoon. Het is zonde als dat soort activiteiten door omstandigheden als een te geringe bezetting terugloopt' (O3).

Tenslotte gaven de ouders aan dat er duidelijkere afspraken over de samenwerking tussen verschillende professionals moeten komen ten aanzien van het werken met de kinderen en dat de professionals hierover beter moeten communiceren.

Samenwerking en eigen kracht

Het krijgen van een kind met een ontwikkelingsachterstand of beperking brengt gevoelens en vragen met zich mee. Op het orthopedagogisch centrum kwamen de ouders in contact met professionals en andere ouders, die hen konden ondersteunen in de opvoeding.

Er werd aangegeven dat de professionals meedenken, handvatten bieden en vertrouwen geven. De samenwerking met andere ouders wordt door meerdere ouders als positief ervaren. Ouders hebben ook houvast aan elkaar. Eén ouder vertelde dat ze behoefte heeft aan meer contactmomenten met andere ouders om een saamhorigheidsgevoel te creëren.

Eén andere ouder bedacht hoe dit zou kunnen: met digitale communicatiemiddelen als Facebook en WhatsApp. Volgens haar zouden ouders daarmee praktische dingen met elkaar kunnen delen, zoals informatie over leuke evenementen voor de kinderen.

De huidige communicatie volgens ouders met maximaal twee jaar ervaring

De ouders met maximaal twee jaar ervaring blijven voornamelijk op de hoogte door mondelinge gesprekken tijdens het halen en brengen van hun kind en één tot drie keer per week door het heen- en weerschrift. Het gaat dan om het globale verloop van de dagen en de gezondheid, de gemoedstoestand en de ontwikkeling van het kind. Verder is er in het begin van het jaar een informatieavond over het dagprogramma en de communicatie van de desbetreffende groep. Ook vindt eens per jaar een ondersteuningsplangesprek plaats met de professionals over de ontwikkeling van het kind.

Er is contact via e-mail. Bijvoorbeeld over de verwachtingen van de ouders. Of over veranderingen op de groep, vragen, herinneringen, afspraken, foto's en andere bijzonderheden. En tot slot is er nog de telefoon, waarmee bijzonderheden uitgewisseld kunnen worden. Eén ouder vatte de communicatie als volgt samen:

Je hebt een heen- en weerschriftje, waar ik 's morgens in kan schrijven dat [naam cliënt] misschien niet lekker in zijn vel zit. Dan weten ze dat ik al ontdekt had dat hij verkouden is. En er gaan vaak mails over en weer. Zo van: heb je hier nog aan gedacht? (...) Of: o ja, we hebben informatieavond. Per e-mail dus en per schriftje. En heel soms wordt er ook nog gebeld (O1).

Communicatie-ervaringen

Alle ouders met maximaal twee jaar ervaring met orthopedagogisch centrum X gaven aan dat zij tevreden zijn over de communicatie, doordat zij voldoende op de hoogte zijn van het handelen van de professionals. Ook zijn deze ouders tevreden omdat de professionals open en eerlijk zijn en extra gesprekken mogelijk zijn. Eén ouder gaf aan: 'Ik kan altijd terecht als ik problemen of vragen heb' (O6).

Een andere ouder liet weten dat de communicatie tussen de therapeutische peutergroep en de groep van haar kind vaak niet zo goed is. Als zij haar kind 's morgens naar de therapeutische peutergroep brengt, geeft ze bijvoorbeeld mondeling of via het heen- en weerschrift iets door. Maar aan het einde van de dag blijkt dat dan niet doorgegeven aan de groep waar ze haar kind 's middags ophaalt.

De huidige communicatie volgens ouders met minimaal tien jaar ervaring

De ouders met minimaal tien jaar ervaring met orthopedagogisch centrum X hebben in het begin van het jaar een informatieavond over het dagprogramma. Dan wordt tevens de planning van de individuele behandelingen van de kinderen besproken. Eveneens één keer per jaar is er een ondersteuningsplangesprek.

Voor bijzonderheden wordt gebeld of gemaild. Er wordt ook gemaild voor afspraken en vragen, of om foto's en videobeelden te delen. Eén ouder gaf aan dat ze af en toe naar alle betrokkenen een update mailt. Hierin beschrijft ze de gezondheid van haar kind en aandachtspunten, afspraken en bijzonderheden. Deze ouder gaf ook aan dat ze vier keer per jaar een videobespreking heeft met alle betrokkenen over de communicatie van haar kind.

Mondelinge gesprekken komen bij deze groep ouders sporadisch voor. Wanneer deze wel plaatsvinden, wordt globaal besproken wat er gebeurt in het leven van het kind. Omdat deze gesprekken sporadisch plaatsvinden, wordt iedere dag gecommuniceerd via het heen- en weerschrift. Hierin worden het globale verloop van de dag en de gezondheid van het kind besproken. Eventuele vragen en bijzonderheden staan ook in het heen- en weerschrift.

Communicatie-ervaringen

De ouders met minimaal tien jaar ervaring met orthopedagogisch centrum X hadden wisselende meningen over de huidige communicatie. Eén ouder noemde tevreden dat ze serieus genomen wordt en dat ze zich prettig voelt bij de begeleiding op de groep. Daarentegen vindt ze het minder fijn dat er tussendoor niet altijd tijd is voor een gesprek, bijvoorbeeld over ziekenhuisbezoek. En ze mist informele contactmomenten met de professionals, zoals samen zwemmen met het kind. Volgens haar kunnen de professionals hun werk ook beter afstemmen. Zowel met elkaar als met collega-professionals van de weekendopvang. Ze zegt dat door de gebrekkige afstemming verschillende situaties zijn voorgevallen.

In het heen- en weerschrift mist diezelfde ouder vaak informatie over de gemoedstoestand van haar kind. Het is volgens haar vaak vooral een globale beschrijving van de dag. Ze krijgt hierin bijval van een andere ouder, die daarnaast aangeeft dat ze vaak informatie mist over gebeurtenissen aan het einde van de dag. Die worden dan niet meer bijgeschreven. Deze ouder gaf verder nog aan dat ze één gesprek per jaar over de ontwikkeling van haar kind te weinig vindt. Een derde ouder gaf aan dat ze het juist prettig vindt om te lezen over het globale verloop van de dag, omdat ze daardoor voor haar gevoel op de hoogte blijft.

Totaalbeeld van de huidige communicatie

Om de ervaringen in de huidige communicatie helemaal in beeld te brengen, is de ouders gevraagd naar de gedragingen en communicatieve vaardigheden van de professionals. Hiervoor is het boek van Oomkes en Garner (2011) en de Roos van Leary gebruikt.

De meerderheid van de ouders gaf aan het fijn te vinden dat de professionals meewerkend en helpend zijn. De helft van de ouders gaf aan dat wanneer de ouders leidend zijn, de professionals zich helpend of afhankelijk opstellen. Andersom gebeurt dit ook. De ouders vinden het tevens prettig dat de professionals luisteren, informeren en dat er een open communicatie plaatsvindt.

Waarover en hoe vaak er gecommuniceerd wordt, verschilt tussen de oudergroepen. Beide groepen ouders gaven aan te communiceren met de professionals door middel van mondelinge gesprekken, telefonisch contact, e-mail en het heen- en weerschrift. Zij ervaren dit als prettig. Desondanks hadden enkele ouders aandachts- en kritiekpuntjes, zoals beschreven in bovenstaande paragrafen. Uit het onderzoek van Onstenk en Tanck (2006) bleek dat samenwerking en communicatie met ouders niet veel aandacht krijgen binnen scholen. De antwoorden van de ouders bevestigden dit gedeeltelijk.

Sommige ouders hebben behoefte aan meer aandacht voor samenwerking en meer communicatie, voornamelijk mondelinge gesprekken. Dit kunnen zowel geplande gesprekken zijn als gesprekken tussendoor, op informele momenten. Tevens geven sommige ouders aan dat zij informatie missen in de huidige communicatie. Eén ouder gaf aan het jammer te vinden dat steeds minder ouders betrokken zijn bij het organiseren van activiteiten. Dit zorgde volgens haar voor saamhorigheid. Actief ouderschap (z.d.) bevestigt dat deze betrokkenheid zorgt voor een goede samenwerking, die volgens Gemmeke en Van Dijk (2010) weer zorgt voor een gedeelde verantwoordelijkheid.

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling en Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (2009) bevestigen dat samenwerking momenteel voornamelijk plaatsvindt tussen de ouder en de professional. Maar sommige ouders, zo blijkt uit dit onderzoek, zijn bereid zelf initiatief te nemen tot contact en samenwerking tussen ouders onderling.

De organisatie heeft diezelfde ouder eens gevraagd om mee te werken met een innovatie in het organisatiebeleid. Ze gaf aan dat ze enthousiast was en graag meewerkte. Maar ze heeft daarna nooit meer iets gehoord. Onderzoek van Onstenk en Tanck (2006) bevestigt ook dat ouders onvoldoende betrokken worden bij het schoolbeleid of innovaties.

4.3 Deelvraag 2

Hoe wordt de huidige communicatie ervaren door de professionals van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y?

Evenals bij de ouders, is de huidige communicatie in beeld gebracht om uiteindelijk de behoeften met betrekking tot de communicatievoorkeuren te achterhalen.

Om de huidige communicatie-ervaringen in beeld te brengen, is de koppeling gelegd met het handelen met betrekking tot het kind. Hier is extra informatie uitgekomen die ook in deze paragraaf toegelicht is. Verder is er informatie bekend geworden over de samenwerking tussen en betrokkenheid van de professionals en ouders. Om de huidige communicatie in beeld te brengen, is tijdens de interviews gebruik gemaakt van het procesmodel. Het boek van Oomkes en Garner (2011) is gebruikt om de communicatieve vaardigheden en communicatievormen in beeld te brengen.

Om de communicatievormen volledig duidelijk te krijgen, is ook gebruik gemaakt van de informatie van Knispel (2008), Hoeken et al. (2011), Owen (2001) en Herenius en Kraaijpel (2007). De Roos van Leary is gebruikt om gedragingen in de communicatie duidelijk te krijgen. Tenslotte is de informatie uit het theoretisch kader over samenwerking en betrokkenheid gebruikt om de samenwerking in beeld te brengen.

Een achtergrondkenmerk dat van invloed is op hoe de huidige communicatie ervaren wordt, is de functie van de professionals. Zo is de manager tevreden wanneer zij de ouders af en toe spreekt, omdat zij op afstand aanwezig hoort te zijn. Zij heeft andere ervaringen dan de coördinerend begeleiders, die het aanspreekpunt zijn voor de ouders.

Samenwerking en betrokkenheid

In het theoretisch kader spreken Gemmeke en Van Dijk (2010) over de pedagogische civil society, waarin alle betrokkenen samenwerken aan de opvoeding en het opgroeien van het kind. Hoeffgen en Ter Burg (2013) zeggen dat ouders op een andere manier betrokken zijn bij hun kind dan professionals. Tijdens de interviews bevestigden verschillende professionals dit. De professionals gaven ook aan de samenwerking met de ouders prettig te vinden. Eén professional gaf dit op de volgende manier aan: 'Ik vind fijn als je 't gevoel hebt dat je samen met ouders kan werken aan de ontwikkeling van 't kind. Dat je de ouders kan steunen. Dat de ouders zich op hun gemak voelen en zich gehoord voelen' (SP4).

Handelen

Samenwerking draait niet alleen om communicatie, maar ook om communiceren met betrekking tot het handelen aansluitend bij de ontwikkeling van het kind (Epstein & Jansorn, 2004). Eén professional liet weten dat het in de samenwerking met ouders belangrijk is dat je op één lijn probeert te zitten:

Een ouder vertelde: 'goh, ik ben thuis ook bijna pedagogisch medewerker, met al die picto's en zo. Ik wil eigenlijk gewoon moeder zijn'. Dat moeten we dus goed in de gaten houden. Je kunt niet van ouders verwachten dat ze altijd precies hetzelfde doen als jij. Je moet wel op één lijn proberen te zitten (SP7).

Professionals en ouders zijn het er met elkaar over eens dat de professionals moeten zorgen voor een prettige gemoedstoestand van het kind. Verder dat het kind zich veilig voelt, dat het kind zich kan ontwikkelen en dat het goed verzorgd wordt.

De professionals hebben echter het idee dat zij niet alles uit het kind kunnen halen wat erin zit. Zo gaven zij aan dat het prettig zou zijn om meer aandacht te besteden aan het stimuleren van de ontwikkeling van het kind. Zij willen meer spelen met de kinderen, één op één trainingen geven, individueel of in kleine groepjes met de kinderen werken en werken aan de communicatie van de kinderen. Ook willen ze graag meer voorbereidingstijd voor het klaarmaken van ontwikkelingsmaterialen.

Ter bevordering van de samenwerking gaven ze de ouders graag meer tijd om hun verhaal te vertellen of zouden ze graag videobeelden en foto's maken. Zo geeft één professional het volgende aan: 'Je merkt dat je gewoon steeds vaker minder tijd hebt voor het individuele. Dat mis ik wel heel erg. Vooral op 't groepje dat ik nu heb. Er zouden kindjes heel goed gebaad zijn met wat meer begeleiding' (SP4).

Om de behoeften van de professionals met betrekking tot het handelen te realiseren, zijn volgens de professionals meer passend ontwikkelingsmateriaal, meer handen en meer tijd nodig.

De huidige communicatie volgens de manager

Wanneer de manager communiceert met ouders is dit om vragen te beantwoorden en duidelijkheid te bieden, wanneer ouders er niet uitkomen met hun coördinerend begeleider. Deze communicatie vindt plaats via mondelinge gesprekken, telefonisch contact en tijdens informatieavonden.

De manager informeert de ouders ook over veranderingen in de organisatie die invloed hebben op de ouders en hun kind. Dit gebeurt dan via brief, e-mail of informatieavond. De manager vindt de huidige communicatie goed verlopen. Volgens haar moet de communicatie zo laag mogelijk in de organisatie liggen. Ze verwacht dat de begeleiders de vragen van ouders kunnen beantwoorden. Over het algemeen is dit zo.

De huidige communicatie volgens de coördinerend begeleiders

Om de huidige communicatie meer in beeld te brengen, is gevraagd naar de huidige communicatievormen, de frequentie van de communicatie en naar de inhoud van de communicatie met ouders.

Zoals eerder genoemd, is er ieder jaar een ondersteuningsplangesprek met de ouders over de ontwikkeling en bejegening van hun kind. Tevens is in het begin van het jaar een informatieavond en aan het einde van het jaar een eindejaarsafsluiting. De ouders mogen op aanvraag een dagje mee te kijken. Eén coördinerend begeleider gaf aan dat zij de ouders sporadisch spreekt. De anderen spreken de ouders minimaal eens per week. Dan wordt het globale verloop van de dag besproken. Verder de ontwikkeling van het kind, afspraken en bijzonderheden. Eventuele vragen worden beantwoord en er worden handelingen afgestemd. Wanneer sprake is van schooladvies of moeilijk verstaanbaar gedrag, wordt er een extra gesprek ingepland. Eén coördinerend begeleider zei het volgende:

Sommige kinderen zijn natuurlijk weinig dagdelen bij ons en hebben misschien daarnaast nog een reguliere plek op een peuterspeelzaal of basisschool. Dan vind ik [één keer per jaar een ondersteuningsplangesprek] voldoende. Maar bij kinderen waarmee toch wel meer aan de hand is, bijvoorbeeld qua gedrag, is het wel prettig om dat vaker te doen. Dan trek ik aan de bel. Zo van: ik vind het nu echt niet goed gaan. Dat komt dan vaak ook wel van thuis. Dan schakelen we ook wel eens de orthopedagoog in. En komt er een extra gesprek (SP7).

Naast de mondelinge communicatie schrijven de coördinerend begeleiders in het heen- en weerschrift. De één doet dit iedere dag, voor de ander varieert dit van eens tot twee maal per week. Bij vragen en bijzonderheden maken coördinerend begeleiders gebruik van telefonisch contact en e-mail. Bij telefonisch contact bespreken zij ook het gedrag en de ontwikkeling van het kind. In de e-mails worden naast vragen en bijzonderheden het gedrag en de ontwikkeling van het kind besproken, met eventuele foto's en videobeelden.

Eén coördinerend begeleider gaf aan met één ouder gebruik te maken van videobesprekingen, om de communicatie van het kind te bekijken. Ook WhatsAppt zij soms met de ouders.

Communicatie-ervaringen

De coördinerend begeleiders hadden wisselende meningen, maar waren in meerderheid tevreden over de huidige communicatie, omdat er sprake is van goed contact, door middel van open communicatie met wederzijds vertrouwen. Volgens één coördinerend begeleider komt dit mede door de korte lijntjes: de mondelinge communicatie bij het ophalen en brengen van de kinderen.

Minder tevreden zijn de coördinerend begeleiders over de tijdsdruk. De meerderheid gaf aan dat er te weinig gesprekken plaatsvinden met ouders. Eén van hen zegt: 'Ik vind het ook weinig voor een jong kind maar om één keer per jaar echt rond de tafel te zitten' (SP4). Eén andere coördinerend begeleider zegt:

Maar het is een schoolvoorbereidende groep. Gaat een kind naar een peuterspeelzaal, ook een stukje schoolvoorbereiding, dan heb je [als ouder] ook bij het halen en brengen geen tien minuten om met de juf te bespreken hoe de ontwikkeling verloopt (SP3).

De helft van de coördinerend begeleiders gaf verder aan dat het prettig is om meer zicht te krijgen op de thuissituatie van het kind. Eén van deze coördinerend begeleiders gaf aan dat informele contactmomenten, zoals zwemmen met het kind en de ouders, hieraan bij kunnen dragen.

Volgens de helft van de coördinerend begeleiders is het lastig om te communiceren met ouders die weinig of geen Nederlands of Engels spreken. Zij communiceren momenteel met handen en voeten met die ouders, met videobeelden van het kind of via een tolk. Eén coördinerend begeleider vertelde bijvoorbeeld dat ze mailt met de ouders, waarna de ouders de e-mail vertalen via het internet. De coördinerend begeleiders zouden hier graag meer mogelijkheden voor willen.

Eén coördinerend begeleider gaf aan dat het storend te vinden dat haar groep telefonisch onbereikbaar is.

De huidige communicatie volgens de ondersteunend- en groepsbegeleiders

De ondersteunend- en groepsbegeleiders zijn ook gevraagd naar de communicatievormen en de inhoud en frequentie van de communicatie met de ouders. Zij bevestigden dat er in het begin van het jaar een informatieavond is, waarop het basisklimaat en de afspraken rondom communiceren worden uitgelegd. Zij bevestigden tevens dat er aan het einde van het jaar een eindejaarsafsluiting is en ouders op aanvraag een dagje kunnen meekijken.

Zij communiceren voornamelijk via heen- en weerschrift met de ouders. De één dagelijks, de ander één a twee maal per week. Bij bijzonderheden hebben zij contact met de ouders via de e-mail en telefoon.

Communicatie-ervaringen

De ondersteunend- en groepsbegeleiders zijn over het algemeen tevreden over de huidige communicatie. Men vindt het prettig dat niet alle communicatie via e-mail verloopt. En de begeleiders zien graag de videobeelden van de thuissituatie van het kind, om hiervan een beeld te krijgen.

Anderzijds gaven de begeleiders aan dat zij de ouders vaker zouden willen spreken. Er zouden volgens hun graag vaker persoonlijke gesprekken gepland worden met de coördinerend begeleiders, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen, zoals in het reguliere onderwijs.

Eén begeleider lijkt het prettig als de ouders af en toe binnen zouden komen voor koffie. Om meer informatie te krijgen over de thuissituatie, en het behouden van goed contact.

Professionals over de communicatieve vaardigheden van de ouders

De professionals is ook gevraagd naar de gedragingen en communicatieve vaardigheden van de ouders. Als hulpmiddel zijn de Roos van Leary en het boek van Oomkes en Garner (2011) gebruikt. De professionals zijn over het algemeen tevreden over de huidige communicatie, op wat kleine, eerder beschreven ontevredenheden na. Ze vinden het prettig als ouders meewerkend en helpend zijn. De helft gaf aan de open en respectvolle communicatie fijn te vinden. De meeste ouders luisteren volgens de professionals goed en informeren, stellen vragen, zijn betrokken en begripvol. Al hebben sommigen het idee dat ook weer niet alle ouders echt luisteren.

Onstenk en Tanck (2006) laten weten dat leerkrachten vinden dat ouders vaak agressief gedrag vertonen. Echter maar één professional van orthopedagogisch centrum X sprak over agressief gedrag van ouders. De professionals bevestigen wel de informatie van Bot, Meeuwesen en Harmsen (2011) en de informatie van Kijlstra, Wieringen en Schulpen (2001), die stellen dat de professionals in de zorg moeite hebben te communiceren met multiculturele hulpvragers.

4.4 Deelvraag 3

Wat zijn de communicatievoorkeuren van de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y?

Om te weten hoe professionals tegemoet kunnen komen aan de communicatievoorkeuren van ouders, moet je die voorkeuren kennen. Om ze in beeld te brengen, is eerder informatie verzameld over de huidige communicatie.

Om informatie over de communicatievoorkeuren van ouders te verzamelen is, wanneer het ging om gedragingen in de communicatie, gebruik gemaakt van de Roos van Leary. Het boek van Oomkes en Garner (2011) is gebruikt voor de communicatieve vaardigheden en communicatievormen. Voor verdere informatie over communicatievormen is gebruik gemaakt van informatie van Knispel (2008), Hoeken et al. (2011), Owen (2001) en Herenius en Kraaijpoel (2007).

Uit de interviews bleek dat de ervaring van de ouders met het orthopedagogisch centrum invloed heeft op de communicatievoorkeuren. De ouders met minimaal tien jaar ervaring met het orthopedagogisch centrum, communiceren anders met de professionals dan ouders met maximaal twee jaar ervaring. De resultaten van deze deelvraag worden daarom aan de hand van het aantal jaren ervaring met het orthopedagogisch centrum weergegeven.

Communicatievoorkeuren van ouders met maximaal twee jaar ervaring

De ouders met maximaal twee jaar ervaring geven aan graag op de hoogte te blijven door middel van de mondelinge gesprekken bij het ophalen en brengen, omdat dit gemakkelijk is. Je kan snel iets doorgeven en hebt meteen een reactie terug. Het gaat dan veelal om het globale verloop van de dag en de ontwikkeling en de gemoedstoestand van het kind. Zij willen dan ook graag eventuele vragen kunnen stellen.

Deze ouders willen geplande gesprekken om, al dan niet op verzoek van de professionals, eventuele problemen te bespreken. In het heen- en weerschrift willen ze graag wekelijks lezen over het globale verloop van de dag. Wel gaf de meerderheid van de ouders aan open te staan voor de vervanging van het heen- en weerschrift door de e-mail, omdat zij elke dag hun e-mail controleren. De meerderheid wil verder e-mail inzetten bij bijzonderheden, veranderingen op de groep, afspraken, herinneringen, foto's en videobeelden.

Eén ouder gaf echter duidelijk aan enkel e-mail te willen gebruiken wanneer het gaat om foto's. Over afspraken, bijzonderheden en veranderingen op de groep hoort ze het liefst mondeling bij het halen en brengen, of via het heen- en weerschrift. Zij wil niet dat het heen- en weerschrift vervangen wordt door de e-mail, omdat ze makkelijker dingen terugvindt op schrift en zij niet dagelijks haar mail controleert. Ze is bang dat een mail niet aankomt of niet meteen gelezen wordt. Ze heeft dan ook liever telefonisch contact.

De meerderheid van deze ouders vindt het telefonisch contact, het ondersteuningsplangesprek en de jaarlijkse informatieavond op dit moment goed verlopen en houdt dit graag zoals het is.

Als aanvulling zou men graag kunnen WhatsAppen met de begeleiders, omdat dit makkelijk is voor het stellen van korte vragen, het doorgeven van kleinigheden en het delen van beelden. Je hebt vaak snel een reactie. Eén ouder gaf wel aan dat je daarbij de vrije tijd van de begeleiders in acht moet nemen.

Communicatievoorkeuren van ouders met minimaal tien jaar ervaring

Deze ouders gaven andere voorkeuren aan dan de ouders met maximaal twee jaar ervaring. Zo zouden zij het fijn vinden dagelijks in het rapportagesysteem te kunnen zien wat het kind specifiek gedaan heeft, zoals met wie of wat het kind speelde en hoe de kinderen op elkaar reageerden. Hierbij meenden zij dat het heen- en weerschrift dan wellicht overbodig wordt. Deze ouders lezen hierin ook de gezondheid, de gemoedstoestand en de rest van de ontwikkeling van het kind graag terug.

Aangezien deze ouders de professionals sporadisch mondeling spreken, willen zij elk kwartaal mondelinge gesprekken. Over algemene zaken, afspraken rondom de ontwikkeling van het kind, bijzonderheden en mogelijke handvatten. Een ouder ervaart de korte gesprekken momenteel als volgt: 'Je hebt geen tijd om uitvoering me [de professionals] te spreken. Het gaat van: o het was goed, ik [ouder] schrijf het wel in het boekje. Dat vind ik eigenlijk heel jammer' (O3).

De ouders willen ook meer informatie in het heen- en weerschrift over de ontwikkeling en gemoedstoestand van hun kind, in plaats van slechts over de structuur van de dag en de gezondheid. Dit zou echter ook dagelijks per e-mail mogen, aangezien dat efficiënter is voor zowel de ouder als de professional. Per e-mail zouden ze verder dan nog afspraken, vragen, bijzonderheden, foto's en videobeelden kunnen delen.

Deze videobeelden zouden volgens enkele ouders eens per week gestuurd kunnen worden, zodat ze een beeld hebben van de dag, de gemoedstoestand en de gehele context waarin het kind zich bevindt. Eén ouder opperde hiervoor het gebruik van Facebook. Een andere gaf daarentegen aan juist geen Facebook te willen gebruiken.

Deze ouders willen graag telefonisch contact bij bijzonderheden, of WhatsApp gebruiken wanneer je snel een reactie nodig hebt, of om herinnerd te worden aan de e-mail. Verder zouden zij meer informele momenten willen, zoals zwemmen met de kinderen en koffiedrinken om contact te hebben met de professionals en andere ouders.

Totaalbeeld van de communicatievoorkeuren

Over het algemeen hebben de ouders een voorkeur voor open communicatie. Hierin stelt zowel de ouder als de professional zich helpend en meewerkend op. De meningen verschillen over wie er leidend moet zijn: de ouder of de professional. Al zijn alle ouders het eens dat zowel de ouder als de professional zich afwisselend leidend op moeten stellen. De ouders geven aan dat zij het fijn vinden als de professionals een luisterend oor bieden en vragen beantwoorden wanneer nodig.

Qua communicatievormen zijn de ouders het eens dat het prettig is om de professionals regelmatig mondeling te spreken. Dit kan bij het ophalen en brengen van het kind, of tijdens een gesprek elk kwartaal. De meerderheid geeft aan het prettig te vinden om te kunnen WhatsAppen. Dit om videobeelden uit te wisselen, om op de hoogte te zijn van veranderingen op een groep, om dringende vragen te stellen of bijzonderheden door te geven.

Tevens geeft de meerderheid van de ouders aan dat zij of open staan of het prettig zouden vinden wanneer het heen- en weerschrift vervangen wordt door de e-mail. Zij ontvangen graag videobeelden van hun kind. De helft van deze meerderheid gewoon omdat het leuk is. De andere helft om de volledige context van hun kind op een dag te kunnen zien. Telefonisch contact ervaren zij als prettig, omdat het vaak persoonlijker is dan per e-mail.

Uit de informatie van Jansen en Van de Streek (2012) blijkt dat familieleden en verwanten van een verstandelijk beperkt familielid op de hoogte willen zijn van de situatie van de cliënt. Dit komt ook naar voren uit dit onderzoek. Volgens Jansen en Van de Streek (2012) willen zij dit zowel mondeling als schriftelijk in de vorm van een telefoontje, e-mail of het bekijken van een rapportage. Ook dit komt overeen met de informatie uit dit onderzoek. De ouders willen de professionals mondeling blijven spreken. Daarnaast vinden zij het prettig om te communiceren via telefonisch contact, de e-mail of het bekijken van een rapportage in het rapportagesysteem. Wat Jansen en Van de Streek (2012) echter niet benoemd hebben is de behoefte aan videobeelden en informele contactmomenten.

4.5 Deelvraag 4

Wat zijn de communicatievoorkeuren van de professionals van orthopedagogisch centrum X, onderdeel van traditionele zorginstelling Y?

Nu de communicatievoorkeuren van de ouders bekend zijn, worden de communicatievoorkeuren van de professionals in beeld gebracht. Hierdoor wordt duidelijk of de communicatievoorkeuren van de ouders overeenkomen met die van de professionals. Zo wordt duidelijk of de communicatie-ervaringen van de professionals overeenkomen met hun voorkeuren en waar ouders en professionals elkaar kunnen vinden. Voor goede zorg is namelijk belangrijk dat dit zoveel mogelijk overeenkomt (Jager, De Winter, Metselaar, Knorth en Reijneveld, 2014b).

Om informatie te verzamelen over de communicatieve vaardigheden en communicatievormen is gebruik gemaakt van het boek van Oomkes en Garner (2011). Voor meer informatie over communicatievormen is gebruik gemaakt van informatie van Hoeken et al. (2011), Knispel (2008) en Herenius en Kraaijpoel (2007). Daarnaast is gebruik gemaakt van de Roos van Leary voor gedragingen in de communicatie.

Omdat de functie van de professionals invloed heeft op de communicatievoorkeuren, zijn de resultaten van deze deelvraag weergegeven per functiecategorie.

Communicatievoorkeuren van de manager

De manager geeft de voorkeur aan mondelinge communicatie, omdat ze dan zowel de verbale als de non-verbale communicatie ervaart. Dan ziet ze hoe mensen reageren en kan ze daarop doorvragen.

Communicatievoorkeuren van de coördinerend begeleiders

De coördinerend begeleiders gaven aan dat zij willen communiceren met de ouders door elke dag te rapporteren op ontwikkelingsdoelen. Via het rapportagesysteem zijn de ouders snel op de hoogte van de ontwikkeling van hun kind, zonder dat de begeleiders extra werk moeten verrichten. Hiervoor moeten de ouders het rapportagesysteem inkunnen en moet het rapportagesysteem eenduidig zijn en afgestemd op de doelgroep. Dat is op dit moment nog niet zo. Eén professional gaf bijvoorbeeld aan:

Ik ga boodschappen doen in de winkel. Vind ik dat leuk? Kan ik dat goed? Ik kan daar niks mee. Dat is zo niet afgestemd op onze doelgroep. Ik zou het fijn vinden als ze een systeem hebben waarin dat gewoon ook verwerkt is (SP1).

De coördinerend begeleiders zouden het prettig vinden om thuis in het rapportagesysteem te kunnen. Verder willen zij elk jaar een ondersteuningsplangesprek over de ontwikkeling en bejegening van het kind.

Zij willen graag elke drie à vier maanden met de ouders een gesprek om elkaar te leren kennen en te spreken over schooladvies en moeilijk verstaanbaar gedrag. Tevens blijven zij de ouders graag mondeling spreken zoals het nu gaat: sporadisch of minimaal eens per week, om het globale verloop van de dag en de ontwikkeling van het kind bespreken. Tenslotte willen zij handelingen afstemmen en bijzonderheden, vragen en afspraken bespreken.

In het heen- en weerschrift zien de coördinerend begeleiders graag zowel ouders als professionals schrijven. De frequentie staat gelijk aan de huidige frequentie van elke coördinerend begeleider, variërend van dagelijks tot twee maal per week. Met behulp van het heen- en weerschrift kunnen beide partijen tevens met het kind communiceren over recente gebeurtenissen. Hierin willen zij de ontwikkeling, de gemoedstoestand en het globale verloop van de dag, praktische dingen, bijzonderheden en vragen bespreken.

E-mail willen de coördinerend begeleiders gebruiken voor communicatie over de ontwikkeling en het gedrag van het kind. En verder voor vragen, bijzonderheden, foto's en videobeelden. Het heen- en weerschrift zouden zij ook graag per e-mail doen, omdat dit efficiënter is. Eén van hen geeft aan:

Het schriftje is heel leuk voor ouders, maar gezien alle bezuinigen en ontwikkelingen is het niet perse meer noodzakelijk. Dan vind ik de tijd beter te besteden aan de kinderen. En als de kinderen naar huis zijn, de belangrijkste communicatie naar de ouders per mail te doen (SP3).

Hierop gaf één van de vier coördinerend begeleiders aan dit via groepsmail te willen, zodat andere begeleiders mee kunnen lezen.

De coördinerend begeleiders gaven aan dat zij de telefoon willen gebruiken voor bijzonderheden. Eén van hen zei ouders ook te willen bellen, wanneer ze hen nauwelijks ziet. WhatsApp wil men gebruiken om foto's te sturen. Eén andere coördinerend begeleider liet weten dat het prettig is wanneer er een draagbare telefoon met bereik en wifi komt op de groep.

Verder gaven de coördinerend begeleiders aan dat het fijn zou zijn om elke zes weken een videobespreking te hebben, over de ontwikkeling van het kind en om inzicht te krijgen in de thuissituatie. Zij willen ook meer informele contactmomenten. Denk daarbij aan elke week zwemmen en eens per jaar een huisbezoek. Tot slot zijn zij het allen eens dat Facebook voor privégebruik is en niet gebruikt moet worden voor werk.

Communicatievoorkeuren van de ondersteunende en groepsbegeleiders

Naast de coördinerend begeleiders gaven de ondersteunend- en groepsbegeleiders hun communicatievoorkeuren aan. Eén van hen zegt het fijn om elke anderhalve maand aanwezig te zijn bij een gesprek over moeilijk verstaanbaar gedrag en de ontwikkeling van het kind. Zij deelt graag haar ervaringen met collega's en de ouders.

De begeleiders willen elke dag communiceren met het heen- en weerschrift over de gemoedstoestand van het kind. Ze vinden dit namelijk persoonlijker dan per e-mail. Via e-mail of groepsmail willen zij de thuissituatie, vragen en bijzonderheden bespreken. Eén groepsbegeleider gaf aan dat dit prettig is, omdat ze het idee heeft bij het ophalen en brengen van het kind de ouders vaak af te moeten kappen. Door e-mail in te zetten, kunnen ouders alsnog vragen stellen en begeleiders rustig antwoorden zonder bang te zijn dat een collega daardoor alleen met zes of zeven kinderen staat.

Telefonisch contact willen zij enkel inzetten bij bijzonderheden, zoals communicatie over gezondheid en vervoer. Eén begeleider gaf aan liever te communiceren via telefoon dan de e-mail, omdat ze zich dan beter kan verwoorden. Een andere begeleider zei dat het prettig zou zijn om elke twee maanden een informeel moment te hebben met ouders, zoals zwemmen of koffiedrinken. Dit om contacten te onderhouden en ervaringen van thuis te horen.

De begeleiders zijn tegen Facebook, omdat dit volgens hen privé is. Daarnaast vinden ze WhatsApp enkel toelaatbaar wanneer het gaat om een nummer van het werk. Zij willen werk en privé gescheiden houden.

Totaalbeeld van de communicatievoorkeuren

Over het algemeen willen de professionals communiceren met ouders waarin beide partijen zich helpend en meewerkend opstellen. Daarbij wensen zij een afwisseling van leidend gedrag tussen de ouders en professionals. Daarnaast geven zij aan een open en respectvolle communicatie te willen met ouders. In deze communicatie luistert men naar elkaar, laat men elkaar uitpraten en wordt er begrip getoond voor elkaars situatie.

De professionals zijn het eens dat het fijn is om de ouders mondeling te spreken. Voor de ondersteunende, coördinerende en groepsbegeleiders is het prettig wanneer dit regelmatig gebeurt. De helft van de professionals geeft aan het prettig te vinden wanneer het heen- en weerschrift wordt vervangen door de e-mail. Terwijl andere professionals juist aangeven het heen- en weerschrift te willen behouden. Tot slot vindt de helft van de professionals het prettig om videobeelden te bespreken en/of door te sturen naar ouders en andersom.

Volgens Royers en De Jong (2012) gebruiken professionals voornamelijk de telefoon bij bijzonderheden. Uit de resultaten blijkt dit ook het geval bij de professionals van orthopedagogisch centrum X. Wanneer informatie minder dringend is, wordt dit volgens Royers en de Jong (2012) gecommuniceerd via de e-mail of een rapportagesysteem. In het geval van orthopedagogisch centrum X wordt dit voornamelijk via de e-mail gedaan, omdat de ouders nog niet in het rapportagesysteem kunnen.

Communicatievoorkeuren: ouders vs. professionals

Nu duidelijk is wat de verschillende communicatievoorkeuren zijn, kan worden gekeken naar de verschillen tussen die van de ouders en professionals.

Zowel de ouders als professionals willen regelmatig mondeling communiceren om elkaar op de hoogte te houden. Onder regelmatig wordt bedoeld minimaal elk kwartaal een gepland gesprek en/of elke week mondeling bij het ophalen en brengen. Zowel ouders als professionals vinden mondeling communiceren prettig. Ouders en professionals zijn het tevens met elkaar eens dat videobeelden een prettige manier zijn van communiceren.

Wat betreft e-mail zijn veel over het algemeen eens dat het een mogelijkheid is om het heen- en weerschrift te vervangen door de e-mail. Maar een aantal ouders en professionals is hier om eerder genoemde redenen tegen.

Hoofdstuk 5 *Conclusie en aanbevelingen*

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek beschreven. Naar aanleiding van die bevindingen is de hoofdvraag beantwoord. Tot slot worden er aanbevelingen gedaan voor de professionals en voor verdere onderzoeken.

5.2 Conclusie van de deelvragen

Om negatieve gevolgen als probleemgedrag in de opvoeding en het opgroeien van het kind te voorkomen, hebben ouders steun nodig. Deze steun komt op dit moment voornamelijk van professionals (RMO & RVZ, 2009). Met deze steun kan het probleemgedrag van het kind verminderd worden (Asscher & Paulussen-Hoogeboom, 2005). Tevens kan hierdoor het gezin beter gaan functioneren en komt deze steun de ontwikkeling van het kind ten goede (RMO, 2008). Deze samenwerking met professionals kan, volgens Epstein en Jansorn (2004), bevorderd worden door te communiceren. Jager, De winter, Metselaar, Knort en Reijneveld (2014a) laten echter weten dat de communicatievoorkeuren per persoon verschillen. Uit dit onderzoek bleek dat dit inderdaad het geval was.

De meeste ouders waren het qua communicatievoorkeuren met elkaar eens. Zo hebben alle ouders de voorkeur aan een open communicatie waarbij zowel de ouders als de professionals zich meewerkend en helpend opstellen. Daarnaast waren zij het allen eens dat het prettig is om regelmatig mondeling te communiceren met de professionals. Naast het mondeling communiceren, zouden zij het prettig vinden om videobeelden te ontvangen.

Maar er zijn ook verschillen, zoals Jager et al. (2014a) al aangaven. Zo geven de meeste ouders aan een voorkeur te hebben of open te staan voor het vervangen van het heen- en weerschrift door de e-mail, omdat dit efficiënter is voor de professionals of zichzelf. Echter gaf één ouder ook aan dat ze dit juist niet wil. Hetzelfde geldt voor Facebook. Eén ouder stelde voor om Facebook te gebruiken als communicatiemiddel, terwijl een andere ouder aangaf dit niet te willen gebruiken.

Versillen de communicatievoorkeuren van de professionals ook per persoon? Alle professionals gaven aan dat zij de ouders graag mondeling spreken. Echter gaf enkel de helft van de professionals aan het heen- en weerschrift te willen vervangen door de e-mail, in verband met de efficiëntie. Terwijl er ook professionals waren die dit niet wilden, omdat ze het heen- en weerschrift persoonlijker vinden en het ook een communicatiemiddel is voor het kind. Onder de professionals zijn er dus eveneens verschillende communicatievoorkeuren.

Jager, De Winter, Metselaar, Knorth en Reijneveld (2014b) laten weten dat een verschil tussen communicatievoorkeuren en communicatie-ervaringen een negatieve invloed heeft op de zorguitkomsten. Om dit te voorkomen, kunnen professionals aansluiten bij de communicatievoorkeuren van de ouders, om het verschil tussen de communicatievoorkeuren en communicatie-ervaringen zo klein mogelijk te maken. Maar is er een verschil tussen de communicatievoorkeuren van de ouders en hun communicatie-ervaringen?

De ouders gaven onder andere aan dat zij open communicatie, waarbij de professionals zich helpend en meewerkend opstelden, als prettig ervaren. De communicatie ervaren zij op dit moment ook als zodanig. Wanneer het gaat om de communicatievormen, komen de communicatievoorkeuren en communicatie-ervaringen van ouders met minimaal twee jaar ervaring met orthopedagogisch centrum X, redelijk overeen. Het enige wat zij tevens prettig zouden vinden naast de huidige communicatie is af en toe een video over de e-mail.

Bij de communicatievoorkeuren en communicatie-ervaringen van ouders met maximaal tien jaar ervaring met orthopedagogisch centrum X, zijn er meer verschillen. De meerderheid heeft bijvoorbeeld een voorkeur om de professionals regelmatig mondeling te spreken. Dit missen zij in de huidige communicatie. Verder heeft de meerderheid van de ouders behoefte aan meer diepgang in het heen- en weerschrift. Zij zouden naast het globale verloop van de dag en de gezondheid van hun kind ook graag andere dingen lezen. Wat zij tevens graag willen lezen, is de gemoedstoestand van hun kind en de context waarin het kind zich bevond. Zij gaven aan dat dit eventueel opgelost kan worden door videobeelden of door meer te schrijven. Eén ouder gaf aan dat zij het efficiënter voor zichzelf en voor de professionals vindt, wanneer het heen- en weerschrift vervangen wordt door de e-mail. De andere ouders, met maximaal tien jaar ervaring met orthopedagogisch centrum X, geven aan hiervoor open te staan. Echter van de zes ouders die deelnamen aan het onderzoek, gaf één ouder aan dat zij dit absoluut niet wil. Sommige ouders geven ook aan behoefte te hebben aan WhatsApp communicatie. Voor het stellen van vragen, om op de hoogte te blijven van andere ouders en voor het doorsturen van videobeelden.

Tot slot kwam er uit de interviews met de ouders naar voren dat zij het prettig zouden vinden als de professionals onderling hun handelen beter afstemmen op elkaar. Het gaat hierbij om de professionals van het orthopedagogisch centrum onderling, maar ook in combinatie met de therapeutische peutergroep en de weekendopvang.

Er zijn dus beslist verschillen in de communicatievoorkeuren en communicatie-ervaringen van de ouders. Maar geldt dit ook voor de professionals? De professionals geven aan een voorkeur te hebben voor een open en respectvolle communicatie, waarin beide partijen zich helpend en meewerkend opstellen. Uit de interviews blijkt dat zij dit ook als zodanig ervaren. Wanneer het gaat om communicatievormen, geeft de meerderheid aan de ouders graag regelmatig mondeling te spreken. Op dit moment gebeurt dit echter volgens de meerderheid niet voldoende.

Er is behoefte aan meer contactmomenten met de ouders. Dit kan in de vorm van informele momenten, videobesprekingen of andere geplande gesprekken. Bij de ene professional is dit om inzicht te krijgen in de thuissituatie en het goede contact te behouden. Terwijl het bij de andere professional is, omdat er veel gebeurt in de ontwikkeling van het kind. Verder geeft de helft van de professionals de voorkeur aan de e-mail in plaats van het heen- en weerschrift, omdat dit efficiënter is voor de professionals. Anderzijds geeft een aantal professionals ook aan dit juist niet te willen, omdat het heen- en weerschrift persoonlijker is dan de e-mail. Zij geven eveneens aan dat het heen- en weerschrift tevens dient als communicatiemiddel voor het kind.

Sommige professionals geven aan open te staan voor WhatsApp, voor het doorsturen van videobeelden of foto's. Wanneer hiervan gebruik wordt gemaakt, dan wel met een telefoonnummer van het werk. Tot slot geven de professionals aan dat zij graag meer handvatten willen in het communiceren met de ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten. In de huidige communicatie wordt dit namelijk als een gemis ervaren.

5.3 Conclusie van de hoofdvraag

Hoe kunnen professionals van orthopedagogisch centrum X, voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand of beperking, aansluiten bij de communicatievoorkeuren van de professionals en de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X?

Uit het onderzoek blijkt dat zowel onder de ouders als onder de professionals de communicatievoorkeuren verschillen van de communicatie-ervaringen. Uit de bron van Jager et al. (2014b) blijkt dat dit negatieve gevolgen heeft voor de zorg en daarmee het kind. Tenslotte kan communicatie, over de ontwikkeling van het kind, de samenwerking en betrokkenheid van de ouders en professionals vergroten (Epstein & Jansorn, 2004). Wanneer er echter niet wordt samengewerkt, ervaren ouders geen steun, wat kan leiden tot probleemgedrag bij het kind (Asscher & Paulussen-Hoogeboom, 2005).

Om het verschil tussen de communicatie-ervaringen en de communicatievoorkeuren zoveel mogelijk te verkleinen, moeten de professionals aansluiten bij de communicatievoorkeuren van zichzelf en de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X. Wanneer dit gebeurt, zullen de samenwerking en betrokkenheid van de ouders en professionals bevorderd worden. Wat volgens de Raad van Maatschappelijke Ontwikkeling (2008) uiteindelijk de ontwikkeling van het kind ten goede komt.

Hoe kunnen de professionals aansluiten bij de communicatievoorkeuren? Aan veel communicatievoorkeuren wordt op dit moment al uitvoering gegeven. Echter zijn er op dit gebied wel wat verbeterpunten. Zo ligt de voorkeur van de ouders en de professionals bij het hebben van regelmatig mondeling contact. Dit kan elke week of elk kwartaal. Daarnaast heeft men de voorkeur om informele momenten in te plannen, zoals zwemmen. Tevens wordt er gesproken over videobesprekingen bij moeilijk verstaanbaar gedrag en dertig-minutengesprekken voor het stellen van eventuele vragen en het afstemmen op elkaar.

Uit het onderzoek is ook gebleken dat de vervanging van het heen- en weerschrift door de e-mail, over het algemeen, als positief wordt ervaren. Dit zou efficiënter zijn voor beide partijen. De ouders geven aan dat zij dan graag lezen over het globale verloop van de dag, de gemoedstoestand van hun kind en in welke context hun kind zich bevond.

Daarnaast bleek WhatsApp als een efficiënt communicatiemiddel ervaren te worden. Uit het onderzoek bleek dat videobeelden ook als efficiënt, leuk en praktisch ervaren worden. De professionals geven aan door videobeelden inzicht te krijgen in de thuissituatie. De professionals geven verder aan meer handvatten te willen voor het communiceren met ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten.

Informatie die tevens nog naar voren kwam is dat één ouder aangaf dat de professionals van orthopedagogisch centrum X onderling beter kunnen communiceren. Dit gold volgens haar ook voor het communiceren tussen de professionals van orthopedagogisch centrum X met de weekendopvang. Volgens een andere ouder gold dit ook voor het communiceren tussen de professionals van orthopedagogisch centrum X met de therapeutische peutergroep.

5.4 Aanbevelingen

Tijdens dit onderzoek zijn verschillende aandachtspunten naar voren gekomen. Wanneer de professionals van orthopedagogisch centrum X aandacht besteden aan deze punten, zullen zij het verschil in de communicatie-ervaringen en communicatievoorkeuren verkleinen. Dit bevordert de samenwerking en betrokkenheid van de professionals en ouders en daarmee de ontwikkeling van het kind (RMO, 2008).

De aanbevelingen die gegeven zijn, zijn uiteindelijk gepresenteerd aan een aantal professionals. Naar aanleiding van hun reactie op de bruikbaarheid van de aanbevelingen zijn de aanbevelingen eventueel aangepast.

Aanbevelingen voor zorginstelling Y

Wanneer er verschil is tussen de communicatie-ervaringen en communicatievoorkeuren, is dit niet goed voor de zorguitkomsten (Jager, De Winter, Metselaar, Knorth en Reijneveld, 2014b). De professionals kunnen hier gedeeltelijk op inspelen. Echter zijn er aandachtspunten waar zij geen controle over hebben. Daarom zijn er aanbevelingen gedaan voor zorginstelling Y als actor.

- Informele momenten en geplande mondelinge gesprekken

Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de communicatievoorkeuren van de professionals en de ouders, zijn vrijwilligers nodig. Door vrijwilligers in te zetten, hebben professionals en ouders de mogelijkheid om meer te communiceren. De professionals en ouders hebben dan de mogelijkheid om videobesprekingen te houden bij moeilijk verstaanbaar gedrag of dertig-minutengesprekken te houden voor het stellen van eventuele vragen en het afstemmen op elkaar. Het inzetten van vrijwilligers zorgt ook voor de mogelijkheid tot meer informele contactmomenten, zoals zwemmen op locatie.

- WhatsApp

Uit het onderzoek bleek dat WhatsApp als prettig ervaren te worden. De professionals geven aan hiervoor open te staan wanneer het gaat om een telefoonnummer van het werk en het is voor het verzenden van foto's en videobeelden. Hiervoor zou de organisatie een mobiele groepstelefoon aan moeten schaffen, in plaats van een vaste lijn.

Aanbevelingen voor de professionals van orthopedagogisch centrum X

- Geplande mondelinge gesprekken

Zowel de ouders als professionals geven aan de voorkeur te hebben om vaker bij elkaar te komen voor een gesprek over eventuele vragen en het afstemmen rondom de ontwikkeling van het kind. Tijdens de presentatie bleek dat de professionals aangaven dat zij hier geen tijd voor hebben binnen hun contracturen. Wellicht kunnen zij vrijwilligers proberen te werven. Zo kan één van de twee begeleiders van de groep verlaten, op een rustig moment. Deze tijd kan gebruikt worden voor een 'dertig-minutengesprek' voor het stellen van eventuele vragen en het afstemmen op elkaar.

- Informele contactmomenten

Daarnaast geeft een aantal ouders en professionals aan behoefte te hebben aan meer informele contactmomenten. Een voorbeeld hiervan is zwemmen, wat mogelijk is op orthopedagogisch centrum X. Zij geven echter aan dat hier de bezetting hiervoor niet beschikbaar is. De professionals kunnen kijken naar mogelijkheden om de bezetting op de groep met momenten uit te breiden. Bijvoorbeeld door het inschakelen van vrijwilligers.

- Heen- en weerschrift versus e-mail

Een aantal professionals en een aantal ouders gaf aan dat zij het efficiënter vinden dan wel dat zij open staan voor het vervangen van het heen- en weerschrift door de e-mail. Echter denken niet alle professionals en ouders hier zo over. De hoofdreden om het wel te doen, is omdat het efficiënter zou zijn. Deze tijd zou men dan in iets anders kunnen steken, zoals een mondeling gesprek. Wanneer de professionals een enquête uitdelen aan zowel ouders als professionals, kan deze overweging getoetst worden bij alle ouders en professionals. Hierin kan men aangeven of men open staat voor het vervangen van het heen- en weerschrift door e-mail en de reden hierachter. Als dit alles bekend is, kunnen de professionals een vergadering organiseren over het doorvoeren van deze verandering. Dit zouden zij eventueel samen met de ouders af kunnen wegen tijdens deze vergadering.

- Videobeelden

De ouders gaven aan dat zij het leuk vinden om videobeelden te ontvangen van het kind. Dit vinden zij onder andere belangrijk, zodat zij de gemoedstoestand en de context waarin het kind zich bevindt kunnen zien. Deze zouden de professionals bijvoorbeeld elke maand kunnen sturen. Wanneer het gaat om ouders die weinig of geen Nederlands en Engelse taal bezitten, zou dit elke week kunnen.

- Ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten

Voor de ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten, kunnen de professionals op verschillende manier communiceren. Zo kunnen de professionals communiceren via videobeelden om aan te duiden hoe het gaat met het kind. Daarnaast kunnen zij gebruik maken van de e-mail. Deze e-mails kunnen zowel de ouders als de professionals vertalen door middel van een internetsite, zoals eTranslator. Een communicatiemodel dat de professionals verder in kunnen zetten bij het communiceren, is het TOPOI model (Hoffman, 2003). Dit is een model waarin zij reflecteren op verschillende vlakken van de communicatie, namelijk:

- * Taal: Welke woorden heb je gekozen? Kun je de zin anders oppakken?
- * Ordening: Waarom zeg of vraag je dit?
- * Personen: Hoe zie je de ander?
- * Organisatie: Hoe kijkt de organisatie tegen deze situatie aan?
- * Inzet: Wat zijn de bedoelingen van beide partijen?

Aanbevelingen voor de ouders van orthopedagogisch centrum X

- Geplande mondelinge gesprekken

Zowel de ouders als professionals geven aan de voorkeur te hebben om vaker een gepland gesprek te hebben voor eventuele vragen en het afstemmen rondom de ontwikkeling van het kind. Wanneer er een vrijwilliger op de groep is, creëert dit een mogelijkheid voor de professionals om even de groep te verlaten voor een gesprek.

- Informele contactmomenten

Beide partijen gaven aan de voorkeur te hebben voor meer informele contactmomenten. Zo zouden ouders vaker binnen kunnen lopen voor het drinken van een kopje koffie. Daarnaast zouden de ouders met hun kind mee kunnen gaan met zwemmen bij orthopedagogisch centrum X. Hiervoor zijn echter vrijwilligers nodig die op dat moment iets doen met de andere kinderen. Ouders kunnen de professionals helpen met het werven van vrijwilligers.

- Heen- en weerschrift versus e-mail

Niet alle professionals en ouders zijn het eens over het vervangen van het heen- en weerschrift door de e-mail. De vervanging van het heen- en weerschrift zou tijd schelen. Meenemend dat er tijd tekort is voor mondelinge gesprekken, zouden de professionals hierin een afweging moeten maken. Om hierbij te helpen kunnen ouders een enquête beantwoorden en eventueel deelnemen aan een vergadering om de knoop door te hakken.

- Videobeelden

De professionals gaven aan dat zij het prettig vinden om videobeelden te ontvangen om inzicht te krijgen in de thuissituatie. De ouders zouden deze bijvoorbeeld elke maand kunnen maken om de professionals op de hoogte te houden.

- Ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten

Om het communiceren met de professionals makkelijker te maken, kunnen de ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten, een tolk inschakelen. Deze tolk zou hen dan kunnen ondersteunen bij mondelinge gesprekken. Dit kan een vrijwilliger, familielid, buurtbewoner of een professional zijn. Daarnaast kunnen de ouders een internetsite gebruiken, zoals eTranslator, om e-mails te vertalen.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Sommige onderwerpen pasten niet binnen dit onderzoek, maar zijn tijdens het onderzoek wel naar voren gekomen.

- Samenwerking en eigen kracht van ouders

Tijdens dit onderzoek hebben enkele ouders gesproken over het meer willen samenwerken met andere ouders. Echter hoe ervaren de andere ouders de huidige situatie? Wat zijn hun communicatievoorkeuren? Waarover willen zij communiceren?

- Samenwerking van orthopedagogisch centrum X met de therapeutische peutergroep

In dit onderzoek kwam naar voren dat de samenwerking met de therapeutische peutergroep beter kan. Tijdens het onderzoek is echter niet gesproken met professionals van de therapeutische peutergroep. Tevens is met de professionals niet gesproken over de samenwerking met de therapeutische peutergroep. Hoe wordt de huidige situatie ervaren door de professionals? Wat zijn de communicatievoorkeuren van beide groepen professionals? Wat zijn de aandachtspunten voor hun samenwerking?

- Samenwerking van orthopedagogisch centrum X met de weekendopvang

In dit onderzoek is naar voren gekomen dat de samenwerking met de weekendopvang beter kan. Tijdens dit onderzoek is echter niet gesproken met professionals van de weekendopvang. Daarnaast is met de professionals niet gesproken over de samenwerking met de weekendopvang. Hoe wordt de huidige situatie ervaren door de professionals? Wat zijn de communicatievoorkeuren van beide groepen professionals? Wat zijn de aandachtspunten voor hun samenwerking?

- Communiceren met ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten

Tijdens dit onderzoek gaven professionals aan moeite te hebben met het communiceren met ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten. In dit onderzoek is deze groep ouders echter niet meegenomen. Hoe kijken die ouders aan tegen de huidige situatie? Wat zijn hun communicatievoorkeuren?

Hoofdstuk 6 *Discussie*

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de betekenis, bruikbaarheid, betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek ter discussie gesteld.

6.2 Betekenis en bruikbaarheid

De resultaten en conclusies van dit onderzoek zullen internationaal, nationaal en regionaal geen invloed uitoefenen, omdat het onderzoek gericht is op een specifieke doelgroep en niet op een bepaalde regio. Het onderzoek is namelijk gericht op orthopedagogisch centrum X, van traditionele zorginstelling Y. Daarnaast zijn de respondenten enkel van het vrouwelijk geslacht en is een aantal van veertien te weinig om conclusies te trekken voor een hele regio. Dit betekent tevens dat de resultaten en conclusies geen invloed uit zullen oefenen op nationaal en internationaal niveau. Door het onderzoek op een specifieke doelgroep te richten, zijn de resultaten en conclusies wel van toepassing op de professionals en ouders van orthopedagogisch centrum X.

Uit dit onderzoek bleek dat er verschillen zijn tussen de communicatie-ervaringen en de communicatievoorkeuren van zowel de professionals als de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X. Uit de conclusies werden voldoende communicatievoorkeuren duidelijk om aanbevelingen te doen en de betrokkenheid van en samenwerking tussen de ouders en professionals te bevorderen.

In dit onderzoek zijn aanbevelingen gedaan voor traditionele zorginstelling Y, de professionals van orthopedagogisch centrum X en de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X. De aanbevelingen voor de professionals zijn geverifieerd bij de professionals. Hieruit bleek dat de aanbevelingen toepasbaar waren in de praktijk en gedeeltelijk bruikbaar. Zo hebben niet alle professionals moeite met het communiceren met ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten. Voor hen is dan bijvoorbeeld de aanbeveling op dat onderwerp niet van toepassing en niet bruikbaar. Daarnaast gaven de professionals aan dat sommige aanbevelingen niet realiseerbaar waren vanwege de bezuinigingen. Deze aanbevelingen zijn daarom aangepast.

De aanbevelingen voor de ouders zijn niet geverifieerd. Dit geldt ook voor de aanbevelingen voor de zorginstelling. Daarom is het mogelijk dat niet alle aanbevelingen toepasbaar en bruikbaar zijn in de praktijk. Dit zou betekenen dat de bruikbaarheid van het onderzoek minder is dan verwacht.

6.3 Sterkte- en zwakteanalyse

Tijdens het onderzoek zijn verschillende methodologische keuzes gemaakt. Er zijn keuzes gemaakt met betrekking tot de steekproef, de dataverzamelmethode, het meetinstrument en de data-analyse. Zo is in eerste instantie gekozen voor een gerichte steekproef met de keuze voor de ouders en professionals van orthopedagogisch centrum X. Dit zorgde ervoor dat het onderzoek duidelijk afgekaderd was. De resultaten van dit onderzoek waren hierdoor echter niet generaliseerbaar voor andere locaties. Daarnaast is gekeken naar de connectie van de respondenten met het orthopedagogisch centrum, zoals hun functie en de groepen waarop zij werken of waarop hun kind verblijft. Na deze selectie was het onderzoek afhankelijk van professionals en ouders die hun verhaal wilden vertellen. Daarom is er geen rekening gehouden met de leeftijd en werkervaring en het geslacht. De steekproef was daardoor minder gericht dan in eerste instantie de bedoeling was. Daarnaast is de groep ouders die weinig of geen Nederlandse en Engelse taal bezitten niet meegenomen. Tevens waren hierdoor alle respondenten vrouwelijk. Maar wat betekent het geslacht voor dit onderzoek?

Tannen (1992) laat weten dat vrouwen spraakzamer zijn in een privé-situatie dan in het openbaar, in tegenstelling tot mannen. Doordat de interviews een op een plaatsvonden, of bij ouders thuis, komt dit overeen met een privé-situatie. Hierdoor is het geslacht van de respondenten een sterktepunt. Wanneer het gaat om de professionals is dit tevens een sterktepunt, omdat dit volgens de cijfers van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (2014) representatief is voor de hulpverleners in de gehandicaptenzorg. Daarnaast laat Cameron (2007) weten dat uit verschillende onderzoeken blijkt, dat wanneer mannen en vrouwen dezelfde activiteiten ondernemen en dezelfde status hebben, er geen verschillen zijn in de manier van communiceren.

Voor het benaderen van de respondenten is gebruik gemaakt van een informatiebrief. Deze brief is per e-mail verstuurd naar de professionals. De ouders hebben deze brief via de professionals ontvangen in een heen- en weerschrift. De onderzoeker mocht de ouders namelijk niet persoonlijk benaderen. Daarnaast hebben zowel de respondenten als de onderzoeker, voorafgaand aan het interview, een privacy- en geheimhoudingscontract ondertekend. Hiermee gaven zij toestemming om deel te nemen aan het interview en werd hun anonimiteit gewaarborgd.

Om data te verzamelen over de communicatievoorkeuren, is gekeken naar het perspectief van de respondent. Daarom is er gekozen voor een kwalitatief onderzoek (Migchelbrink, 2014). Er is gekozen voor een semigestructureerd interview, omdat de respondenten het niveau hadden om zelf aan te geven hoe zij een situatie ervaren. Echter door de keuze voor een interview, konden de interpretaties van de onderzoeker de gegevens beïnvloeden. Doordat het interviews semigestructureerd waren, lagen de belangrijkste onderwerpen vast (Baarda et al., 2013). Hierdoor kwamen de onderwerpen aan bod die nodig waren om de deelvragen en hoofdvraag te beantwoorden. Om deze onderwerpen te kunnen bespreken tijdens de interviews, is van tevoren informatie verzameld in het theoretisch kader. Hierin staat voorkennis over communicatievormen en communicatieve vaardigheden. Er staan ook modellen in als handvatten voor het bespreken van communicatie. Daarnaast wordt in het theoretisch kader informatie beschreven over het opvoeden van een kind met een beperking en betrokkenheid van ouders, zodat de onderzoeker zich voor kon bereiden op emoties van ouders die een rol spelen in de communicatie.

Ondanks dat de onderzoeker voorbereid was op eventuele emoties van ouders, bleef de onderzoeker nauwkeurig te werk gaan. Zo was de onderzoeker zich ervan bewust dat zowel haar eigen stemming als die van de respondent invloed kon hebben op haar waarnemingen en interpretaties. Hierdoor is er tijdens de interviews gebruik gemaakt van interviewtechnieken, zoals samenvatten. Waarmee getest kon worden of de informatie goed gehoord of begrepen was.

De kwaliteit van de gegevens is, volgens Baarda et al. (2013) ook gewaarborgd doordat de onderzoeker ongeveer één tot anderhalf jaar heeft doorgebracht in de onderzoekssituatie. Hierdoor zouden de professional de onderzoeker meer als collega zien en daardoor minder terughoudend, eerlijker en meer open zijn. Naast interviewtechnieken maakte de onderzoeker gebruik van reflecties na de interviews, waarin is bekeken wat er goed ging, wat er beter kon en met welke toevallige factoren rekening gehouden moest worden bij de volgende interviews.

De omgeving kan ook een rol spelen in de informatie die gegeven of ontvangen is. Daarom is er gekozen om de interviews zoveel mogelijk plaats te laten vinden in een ruimte waar enkel de onderzoeker en respondent aanwezig waren. Helaas was dit niet altijd mogelijk. Hierdoor kan het zijn dat de informatie van de respondent niet volledig was of de onderzoeker afgeleid werd en daardoor niet doorvroeg.

De interpretaties van de onderzoeker konden de gegevens van de interviews beïnvloeden. Om dit en andere toevallige fouten te voorkomen zijn de interviews opgenomen en getranscribeerd. Naar aanleiding van de transcripten zijn de data geanalyseerd en in een codeboek gezet. Dit maakte het voor de onderzoeker gemakkelijk om de resultaten weer te geven en conclusies en aanbevelingen te formuleren. Deze informatie is geverifieerd in de praktijk, waarna de aanbevelingen zijn bijgesteld. Tevens heeft de onderzoeker, tijdens het onderzoeksproces, regelmatig feedback gevraagd aan medeonderzoekers. Boeije (2014) noemt dit onderzoekstriangulatie.

Literatuurlijst

- Actief ouderschap. (z.d.). Actief ouderschap: De vijf partnerschappen. Opgevraagd op 14 maart 2016 van <http://www.actiefouderschap.nl/actief-ouderschap/model-5-partnerschappen/>
- Asscher, J. & Paulussen-Hoogeboom, M. (2005). Leerkrachten en ouders samen in opvoeding?: Onderzoek naar communicatie tussen ouders en school. *Maatwerk*, 1 (26), 16-24. doi: 10.1007/BF03060934
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Goede, M. de, Velden, T. van der & Peters, V. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff.
- Becker, A. (2012). *Inleiding in de pedagogiek*. Assen: Van Gorcum.
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma.
- Bolle, F., Francke, A., Kruif, A. de & Veer, A. de (2005). Verpleegkundigen en verzorgenden over kwaliteit van zorg: Werkdruk en opleidingsgraad grootste belemmeringen. *Tijdschrift voor Verpleegkundigen*, 2005 (7/8), 40-43. Opgevraagd van <http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/artikel-TvZ-juli-2005.pdf>
- Bot, H., Meeuwesen, L. & Harmsen, H. (2001). *Tolken onmisbaar* [Utrecht University]. *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*, 9 (66), 609-612.
- Bremmer, D. (2008). Tot wanneer zijn ouders aansprakelijk voor hun kinderen? Opgevraagd op 17 maart 2016 van <http://www.geldenrecht.nl/artikel/2008-06-30/tot-wanneer-zijn-ouders-aansprakelijk-voor-hun-kinderen>
- Bulsink, D., Klein, M. van der & Gaag, R. van der (2012). Pedagogische civil society voor beginners: Hoe professionals en vrijwilligers goed kunnen samenwerken rond jeugd en gezin. Opgevraagd op 14 maart 2016 van http://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/Pedagogische-civil-society-voor-beginners_2801_web.pdf
- Cameron, D. (2007). *The myth of mars and venus: do men and women really speak different languages*. New York: Oxford University Press.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). Jeugdhulp 1^e kwartaal 2015. Opgevraagd op 14 maart 2016 van <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/61F34607-D946-4D7E-8BFB-EBB7B707F701/0/Jeugdhulp1ekwartaal2015.pdf>
- Centrum voor Inzicht. (z.d.). Wat is inzicht? Opgevraagd op 17 maart 2016 van <http://www.centrumvoorzicht.nl/wat-inzicht/>
- College van Burgemeester en Wethouders. (2014). Memo inzake vorming en aansturing Basisteam Jeugd en Gezin – Boekel. Opgevraagd op 5 februari 2016 van http://www.boekel.nl/bestuur-organisatie/mededelingen-aan-raad_41367/item/2014-26-memo-inzake-vorming-en-aansturing-basisteam-jeugd-en-gezin_32096.html
- Companje, K. (2013). Hervorming van langdurige zorg: van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving. *Spectrum* 2013, 91 (8), 453-454. doi: 10.1007/s12508-013-0145-x
- Dichterbij. (z.d.a). Dichterbij: We dagen ieder mens uit! Opgevraagd op 15 februari 2016 van www.dichterbij.nl

- Dichterbij. (z.d.b). Dichterbij: Locaties en organisatieonderdelen. Opgevraagd op 17 februari 2016 van <http://www.dichterbij.nl/organisatie/locaties-en-organisatieonderdelen.htm>
- Dijk, M. van & Prinsen, B. (2008). Opvoedingsondersteuning in het Centrum voor Jeugd en Gezin. Opgevraagd op 3 juni 2016 van <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/OpvoedingsondersteuninginhetCJG1.pdf>
- Dohmen, D. (2012). *De 'e' van e-Health: Juiste energie voor optimale implementatie van moderne technologie in de zorg thuis* (Mastherthesis University of Twente). Opgevraagd van <http://doc.utwente.nl/83998/>
- Egten, C. van, Zeijl, E., Hoog, S. de, Nankoe, C. & Petronia, E. (2008). *Opvoeding en opvoedingsondersteuning: Gezinnen van de toekomst*. Den Haag: E-Quality.
- Epstein, J. & Jansorn, N. (2004). School, Family, and Community Partnerships Link the Plan. *Education Digest*, 69 (6), 19-23. Opgevraagd van <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=12233064&S=R&D=aph&EbcoContent=dGJyMNLr40Sep7M4y9fwOLCmr06eprZSs6y4SreWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnr023rrVNuePfgeyx44Dt6fIA>
- Gebarencentrum. (z.d.). Organisatie: Doelstelling. Opgevraagd op 19 maart 2016 van <https://www.gebarencentrum.nl/organisatie/doelstelling/>
- Gemmeke, M. & Dijk, M. van (2010). Producten en diensten: De kracht van de pedagogische civil society. Opgevraagd op 14 maart 2016 van <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/DekrachtvandedepedagogischecivilsocietyNJi2010>
- Habraken, A. (2010). Bronvermelding volgens de richtlijnen van de APA: Handleiding. Opgevraagd op 27 februari 2016 van <http://www.fontysmediatheek.nl/w/images/b/b9/Apa.pdf>
- HAN. (z.d.). APA: Bronnenlijst. Opgevraagd op 27 februari 2016 van <http://specials.han.nl/themasites/studiecentra/verwerken-en-delen/bronnen-vermelden/apa-normen/>
- Herenius, L. & Kraaijpoel, Y. (2007). Betere communicatie tussen zorgverleners en familieleden: Nieuwe mogelijkheden via CC-Net. *Denkbeeld*, 2007 (19), 164-167. doi: 10.1007/BF03059422
- Hoeffgen, M. & Burg, M. ter (2013). Samenwerking tussen ouders en school. *Ouderschapskennis*, 16 (3), 236-243. Opgevraagd van <http://www.leren-creeren.nl/2013%20Hoeffgen%20M%20en%20ter%20Burg%20M%20Samenwerking%20tussen%20ouders%20en%20school%20tijdschrift%20Ouderschapskennis%20klein.pdf>
- Hoeken, H., Geest, T. van der, Goot, M. van der, Hornikx, J., Jongenelen, M. & Kruikemeier, S. (2011). De rol van de begrijpelijke taal in een digitale context: Ontwikkelingen op de domeinen Leven Lang Leren, complexe financiële producent, bestuur en politiek, en gezondheid. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33 (3), 266-286. doi: 10.5117/TVT2011.3.DE_R410
- Hoffman, E. (2003). Het TOPOI-model: Een systeemtheoretische benadering voor interculturele communicatie. *Onderwijs en gezondheidszorg*, 27 (3), 176-181. doi: 10.1007/BF03071309
- Hove, G. van & Belie, E. de (red.). (2005). *Ouderschap onder druk: Ouders en hun kind met een verstandelijke beperking*. Antwerpen: Garant.

- Interstroom. (z.d.). Software: Intra- en extranet. Opgevraagd op 18 februari 2016 van <http://www.interstroom.nl/software/intra—en-extranet>
- Jager, M., Winter, A.F. de, Metselaar, J., Knorth, E.J. & Reijneveld, S.A. (2014a). Priorities in the communication needs of adolescents with psychosocial problems and their parents. *Health Expectations*, 6 (18), 2811-2824. doi: 10.1111/hex.12259
- Jager, M., Winter, A.F. de, Metselaar, J., Knorth, E.J. & Reijneveld, S.A. (2014b). Discrepancies between adolescents' attributed relevance and experiences regarding communication are associated with poorer client participation and learning processes in psychosocial care. *Patient education and counseling*, 97 (3), 332-338. doi: 10.1016/j.pec.2014.08.020
- Jansen, A. & Streek, G. van de (2012). *Familieparticipatie* [HBO Kennisbank]. Geraadpleegd op 5 februari 2016 op <http://gh.surfsharekit.nl:8080/get/smpid:14650/DS1>
- Kerstholt, J. & Paradies, G. (2014). Wat doen burgers in de participatiesamenleving? *Openbaar bestuur*, 2014 (4), 8-11. Opgevraagd van <http://doc.utwente.nl/93569/>
- Kessenaar, B. (2009). De professional als onderzoeker van eigen werk. In G. Smid & E. Rouwette (red.), *Ruimte maken voor onderzoekende professionaliteit: Onderzoekend handelen, handelend onderzoeken* (p. 219-230). Assen: Van Gorcum.
- Kijlstra, M.A., Wieringen, J.C.M. van & Schulpen, T.W.J. (2001). Cultuur en communicatie. *Tijdschrift voor kindergeneeskunde*, 5 (69), 46-50. doi: 10.1007/BF03061328
- Knispel, K. (2008). *Zakelijke communicatie: Schriftelijk*. Amsterdam: Pearson Benelux B.V.
- Mackenzie Owen, J.S. (2001). Kennismanagement. In G.M. van Trier (red.), *Handboek informatiewetenschap: Deel 1* 560 (p. 1-27). Alphen aan de Rijn: Kluwer. Geraadpleegd op <http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/1143/KM-Handboek.pdf?sequence=2>
- Mighelbrink, F. (2014). *Handboek praktijkgericht onderzoek: Zorg, welzijn, wonen en werken*. Amsterdam: SWP.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (z.d.). Werkdruk. Opgevraagd op 15 maart 2016 van <http://www.arboportaal.nl/onderwerpen/werkdruk>
- Noorderpoort. (2016). Sociaal Agogisch Werk/ Welzijn. Opgevraagd op 17 maart 2016 van <http://www.noorderpoort.nl/Scholen/gezondheidszorg%20en%20welzijn/Opleidingsrichtingen/Paginas/SociaalAgogischWerk.aspx>
- Oomkes, F. & Garner, A., (2011). *Communiceren: Contact maken, houden en verdiepen*. Den Haag: Boom Lemma.
- Onstenk, J. & Tanck, P. (2006). Leerkrachten en ouders samen in opvoeding?: Onderzoek naar communicatie tussen ouders en school. *Maatwerk*, 4 (7), 173-174. doi: 10.1007/BF03070705
- Ontwikkelingsachterstand. (z.d.). Ontwikkelingsachterstand: Informatie. Opgevraagd op 17 maart 2016 van <http://www.ontwikkelingsachterstand.nl/ontwikkelingsachterstand/informatie/>
- Opstellen, I.W. (2014). Jeugdwet: Geldend van 14-06-2016 t/m heden. Opgevraagd op 2 juli 2016 van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/2016-06-14#Hoofdstuk2>
- Poelmans, P. & Severijnen, O., (2013). *De APA-richtlijnen: Over literatuurverwijzing en onderzoeksrapportage*. Bussum: Coutinho.

- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO). (2008). RMO: Versterken van de village: Preadvies over gezinnen en hun sociale omgeving. In Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) & Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) (red.), *Versterking voor gezinnen* (p. 11-28). Geraadpleegd op 2 juli 2016 op https://www.raadrvs.nl/uploads/docs/Versterking_voor_gezinnen.pdf
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) & Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ). (2009). Investeren rondom kinderen. Geraadpleegd op 2 juli 2016 op <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/InvesterenrondomKinderenRVZ2009.pdf>
- Remmerswaal, J. (2013). *Handboek groepsdynamica: Een inleiding op theorie en praktijk*. Amsterdam: Boom Nelissen.
- Richtlijnen Jeugdhulp. (z.d.). Juridische termen en rechtsfiguren. Opgevraagd op 17 maart 2016 van <http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl/over-ons/juridische-termen-en-rechtsfiguren/>
- Rijksoverheid. (2015). Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Opgevraagd op 2 juli 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/wmo-2015>
- Rijksoverheid. (z.d.). Patiëntenrecht en cliëntenrecht. Opgevraagd op 5 februari 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/patientenrecht-en-clientenrecht/vraag-en-antwoord/welke-afspraken-tussen-client-en-zorgaanbieder-staan-in-een-zorgplan>
- Robben, S., Heinen, M., Makai, P., Olde Rikkert, M., Perry, M., Schers, H. & Melis, R. (2013). Het verminderen van fragmentatie in de zorg voor kwetsbare ouderen: de succesvolle ontwikkeling en implementatie van het Zorg en WelzijnsInfoPortaal. *Gerontol Geriatr* 2013 (44), 59-69. doi: 10.1007/s12439-013-0014-8
- ROC Nederland. (z.d.). Sector sociale dienstverlening. Opgevraagd op 17 maart 2016 van <http://www.roc.nl/default.php?fr=sector&subs=opl§orid=112>
- Royers, T. & Jong, Y. de (2012). Familieparticipatie: digitale communicatie met de familie. *Denkbeeld*, 24 (2), 12-14. doi: 10.1007/s12428-012-0020-6
- Sprang, A. van (2011). *Orthopedagogiek: Een eerste oriëntatie*. Den Haag: Boom Lemma.
- Starremans, S. (2015). Geen manager meer nodig. *Jeugd en Co*, 9, 10-14. doi: 10.1007/s12449-015-0069-0
- Tamminga, B. (2007, 29 mei). *Communicatie via de digitale snelweg* [HBO Kennisbank]. Geraadpleegd op 4 februari 2016 op <http://hu.surfsharekit.nl:8080/get/smpid:35659/DS1>
- Tannen, D. (1992). You don't understand: Women and men in conversation. *Language in Society*, 21, 319-324. doi:10.1017/S0047404500015372
- Timmers-Huigens, D. (2011). *Observeren en rapporteren in de zorg- en hulpverlening*. Deventer: Van Tricht.
- Veldman, M. (2015). *Communicatie tussen professionals en hun cliënten in de zorg voor jeugd: Professionalperspectieven en professionalkenmerken* (Masterthesis Rijksuniversiteit Groningen). Opgevraagd van [http://www.c4youth.nl/fileadmin/user_upload/Veldman%20M.%20\(2015\)%20Masterthesis.pdf](http://www.c4youth.nl/fileadmin/user_upload/Veldman%20M.%20(2015)%20Masterthesis.pdf)
- Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. (2014). Over ons: Feiten en Cijfers. Opgevraagd op 2 april 2016 van <http://www.vgn.nl/overdevgn/feitenencijfers>

- Vliet, L. van & Kesselring, M. (2009). CJG kan sociaal netwerk van gezinnen versterken. *Jeugd en Co Kennis*, 2 (3), 37-44. doi: 10.1007/BF03087505
- Voor de jeugd. (2015). Jeugd met een beperking [Brochure]. Opgevraagd op 14 maart 2016 van <https://www.voordejeugd.nl/stelselwijziging/jeugdhulp/soorten-jeugdhulp/jeugd-met-een-beperking>
- Vilans. (2012). Vrijwilliger: Aansluiten bij wat cliënt wil [Brochure]. Opgevraagd op 17 maart 2016 van [http://vilans6.vilans.nl/docs/producten/Kaarten%20v3.3%20\(Vrijwilliger\).pdf](http://vilans6.vilans.nl/docs/producten/Kaarten%20v3.3%20(Vrijwilliger).pdf)
- Wouda, J. & Wiel, H. van de (1992). Communicatievaardigheden: een diagnose en een advies. *Bulletin Medisch Onderwijs*. 11 (4), 116-118. Opgevraagd van http://www.nvmo.nl/resources/js/tinymce/plugins/imagemanager/files/189._Wouda__Wiel_1992_BMO_-189.pdf
- Zorginstituut Nederland. (z.d.). Persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging. Opgevraagd op 17 maart 2016 van <https://www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas/persoonlijke+verzorging+begeleiding+en+verpleging>

Bijlage 1 *Afkortingenlijst*

Tabel 1.1

Afkortingenlijst

Afkorting	Betekenis
ADHD	Attention Deficit Hyperactivity Disorder
B	Boven
CBS	Centraal Bureau van de Statistiek
CJG	Centrum Jeugd en Gezin
Gemeente G	Een gemeente in de regio van orthopedagogisch centrum X.
Groep A	Een groep van cliënten boven de zes jaar met een ernstig meervoudige beperking, onderdeel van orthopedagogisch centrum X.
Groep B	Een groep van cliënten van één tot en met acht jaar die zich richten op spelend leren, onderdeel van orthopedagogisch centrum X.
Groep C	Een groep van cliënten van drie tot zeven jaar die zich richten op schoolvoorbereidend leren, onderdeel van orthopedagogisch centrum X.
N	Naast
O	Onder
O1	Ouder 1
O3	Ouder 3
O4	Ouder 4
O5	Ouder 5
Orthopedagogisch centrum X	Orthopedagogisch centrum voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand of beperking, onderdeel van zorginstelling Y.
PDA	Personal Digital Assistants is een persoonlijk digitale assistent waar het gedrag van leerlingen op wordt bijgehouden.
RMO	Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling
RVZ	Raad voor de Volksgezondheid en Zorg
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
SP1	Sociaal professional 1
SP3	Sociaal professional 3
SP4	Sociaal professional 4
SP6	Sociaal professional 6

SP7	Sociaal professional 7
T	Tegenover
WGBO	Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
z.d.	zonder datum
Zorginstelling Y	Traditionele zorginstelling voor kinderen en volwassenen met een verstandelijke handicap in Limburg, het zuidoosten van Noord-Brabant en het zuidoosten van Gelderland.
ZWIP	Zorg en WelzijnsInfoPortaal

Opmerking. De informatie is samengesteld naar aanleiding van de afkortingen die vernoemd zijn in het onderzoek.

^aAfkorting: De afkorting die vernoemd staat in het onderzoek. ^bBetekenis: De betekenis van de afkorting.

Bijlage 2 *Pedagogische civil society*

Om de collectieve verantwoordelijkheid van het opvoeden en opgroeien van een kind in beeld te brengen, hebben Bulsink, Van der Klein en Van der Gaag (2012) een ordening gemaakt. Zo zijn bijvoorbeeld de familie, onderwijsinstellingen en de kinderopvang verantwoordelijk voor de zorg voor een positief opvoed- en opgroei-klimaat. Voor preventie van problemen is het maatschappelijk werk, welzijnswerk, het Centrum Jeugd en Gezin (CJG), brede scholen en andere vormen van opvoedondersteuning verantwoordelijk wanneer het gaat om het opvoeden en opgroeien van een kind. Wanneer er problemen aangepakt moeten worden, wordt er bijvoorbeeld samengewerkt met het CJG of Bureau Jeugdzorg.



Figuur 2.1. Interventiepiramide rond gezin, jeugd, ouder/opvoeder. Uit [Overgenomen uit] Pedagogische civil society voor beginners (p. 8), door M. van der Klein, D. Bulsink en R. van der Gaag, 2012, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Bijlage 3 *Introductiebrief*

Geachte Heer of Mevrouw,

Mijn naam is Iris van den Hoven, een vierdejaarsstudente Sociale Studies bij Fontys Hogescholen te Eindhoven. Ik ben een onderzoek gestart over communicatie tussen de professionals en ouders. Hiervoor heb ik respondenten nodig. De vraag die beantwoordt dient te worden met het onderzoek is: 'Hoe kunnen professionals van orthopedagogisch centrum X, voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand of beperking, aansluiten bij de communicatievoorkeuren van de professionals en de ouders van cliënten van orthopedagogisch centrum X?'

Voor het onderzoek wil ik met u een interview afnemen over dit onderwerp. Het interview zal gaan over de communicatie tussen de professionals en ouders. In overeenstemming met u wordt de locatie, datum en tijd afgesproken. Met uw toestemming wordt het interview opgenomen, zodat er geen verkeerde interpretaties gemaakt kunnen worden bij het verwerken van de gegeven informatie. Daarvoor wordt er een privacy- en geheimhoudingscontract ingevuld. Na ondertekening van het contract geeft u toestemming om mee te werken aan het onderzoek. Het contract zal vooraf aan het interview door alle betrokken partijen ondertekend worden. Dit contract zit bijgevoegd in de bijlage van deze brief.

Op basis van het waarborgen van de anonimiteit worden er in het onderzoek geen namen vernoemd. Er wordt ook niet benoemd op welke groep de professionals werken. Om de anonimiteit van de ouders te waarborgen zal de groep waarop hun kind verblijft tevens anoniem blijven. Daarnaast zullen de namen van des betreffende professionals en ouders anoniem blijven. Voor het interview hoeft u niets mee te nemen.

Ik hoop zo snel mogelijk van u te horen of u wilt deelnemen aan het interview of niet. Hierna kunnen we een afspraak plannen. Als er vooraf nog vragen zijn over het interview of onderzoek dan kunt u mij bereiken via de onderstaande gegevens.

Met vriendelijke groet,

Iris van den Hoven
Student bij Sociale Studies
Fontys Hogescholen te Eindhoven
Mail: iris.hoven@hotmail.com
Nummer: 0611819177

Toestemmingsformulier interview

Hierbij geef ik toestemming voor deelname aan een interview. Hiervan wordt een verslag gemaakt ten behoeve van een toets. Deze gegevens zullen te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden. De namen worden geanonimiseerd.

Locatie: _____, **2016**

Dhr. / Mevr.

Student:

Naam:

Handtekening:

Bijlage 5 *Instrument voor dataverzameling*

Tabel 5.1

Instrument voor dataverzameling

Kernbegrip ^a	Deelaspecten ^b	Hoe waarnemen? ^c	Vragen ^d
Opvoeding en leren	Handelingen	Interviewvragen	Professionals - Welke handelingen verwacht u dat de ouders verwachten van u met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - In hoeverre bent u op de hoogte van het handelen van de ouders met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe bent u op de hoogte van het handelen van de ouders met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe wilt u op de hoogte zijn van het handelen van de ouders met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe handelen de ouders met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe wilt u dat de ouders handelen met betrekking tot het opvoeden en het opgroeien van het kind? Ouders - Welke handelingen verwacht u dat de professionals verricht met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind?

	- In hoeverre bent u op de hoogte van het handelen van de professionals met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe bent u op de hoogte van het handelen van de professionals met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe wilt u op de hoogte zijn van het handelen van de professionals met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe handelen de professionals met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe wilt u dat de professionals handelen met betrekking tot het opvoeden en het opgroeien van het kind?
Opvoeding en leren	Professionals & Ouders - Hoe wordt er gecommuniceerd met u over het handelen van de professionals met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Hoe wilt u dat er gecommuniceerd wordt over het handelen van de professionals met betrekking tot het opvoeden en het opgroeien van het kind?
Communicatie	Professionals - Hoe verwacht u dat de ouders communiceren met u met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind? - Op welke manier communiceert u met de ouders?

- Waar bent u tevreden over in de communicatie met de ouders?

- Wat wilt u anders zien in de communicatie met de ouders?

Ouders

- Hoe verwacht u dat de professionals communiceren met u met betrekking tot het opvoeden en opgroeien van het kind?

- Op welke manier communiceert u met de professionals?

- Waar bent u tevreden over in de communicatie met de professionals?

- Wat wilt u anders zien in de communicatie met de professionals?

Mondelinge communicatie

Communicatie- middelen

Interviewvragen

Professionals

- Via welke niet-digitale communicatiemiddelen verloopt de huidige communicatie met de ouders?

- In hoeverre hebt u behoefte aan de huidige niet-digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de ouders?

- In hoeverre hebt u behoefte aan extra niet-digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de ouders?

- In hoeverre hebt u behoefte aan minder niet-digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de ouders?

Ouders

- Via welke niet-digitale communicatiemiddelen verloopt de huidige communicatie met de professionals?

-
- In hoeverre hebt u behoefte aan de huidige niet-digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de professionals?
 - In hoeverre hebt u behoefte aan extra niet-digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de professionals?
 - In hoeverre hebt u behoefte aan minder niet-digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de professionals?

Digitale communicatie	Communicatiemiddelen	Interviewvragen	Professionals - Via welke digitale communicatiemiddelen verloopt de huidige communicatie met de ouders? - In hoeverre hebt u behoefte aan de huidige digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de ouders? - In hoeverre hebt u behoefte aan extra digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de ouders? - In hoeverre hebt u behoefte aan minder digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de ouders? Ouders - Via welke digitale communicatiemiddelen verloopt de huidige communicatie met de professionals? - In hoeverre hebt u behoefte aan de huidige digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de professionals?
-----------------------	----------------------	-----------------	--

			- In hoeverre hebt u behoefte aan extra digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de professionals? - In hoeverre hebt u behoefte aan minder digitale communicatiemiddelen in de communicatie met de professionals?
--	--	--	---

Communicatie

Gedragingen

Interviewvragen

Professionals

- Welke gedragingen vertoont u in de communicatie met de ouders?
- Welke gedragingen vertonen, volgens u, de ouders in communicatie met u?
- Welke gedragingen wilt u vertonen in communicatie met de ouders?
- Welke gedragingen wenst u van de ouders in communicatie met u?

Ouders

- Welke gedragingen vertoont u in de communicatie met de professionals?
- Welke gedragingen vertonen, volgens u, de professionals in communicatie met u?
- Welke gedragingen wilt u vertonen in communicatie met de professionals?
- Welke gedragingen wenst u van de professionals in communicatie met u?

Communicatie	Communicatie vaardigheden	Interviewvragen	Professionals - Welke communicatievaardigheden vertoont u in communicatie met de ouders? - Welke communicatievaardigheden vertonen, volgens u, de ouders in communicatie met u?
---------------------	---------------------------	-----------------	---

- Welke communicatievaardigheden wilt u vertonen in communicatie met de ouders?

- Welke communicatievaardigheden wenst u van de ouders in communicatie met u?

Ouders

- Welke communicatievaardigheden vertoont u in communicatie met de professionals?

- Welke communicatievaardigheden vertonen, volgens u, de professionals in communicatie met u?

- Welke communicatievaardigheden wilt u vertonen in communicatie met de professionals?

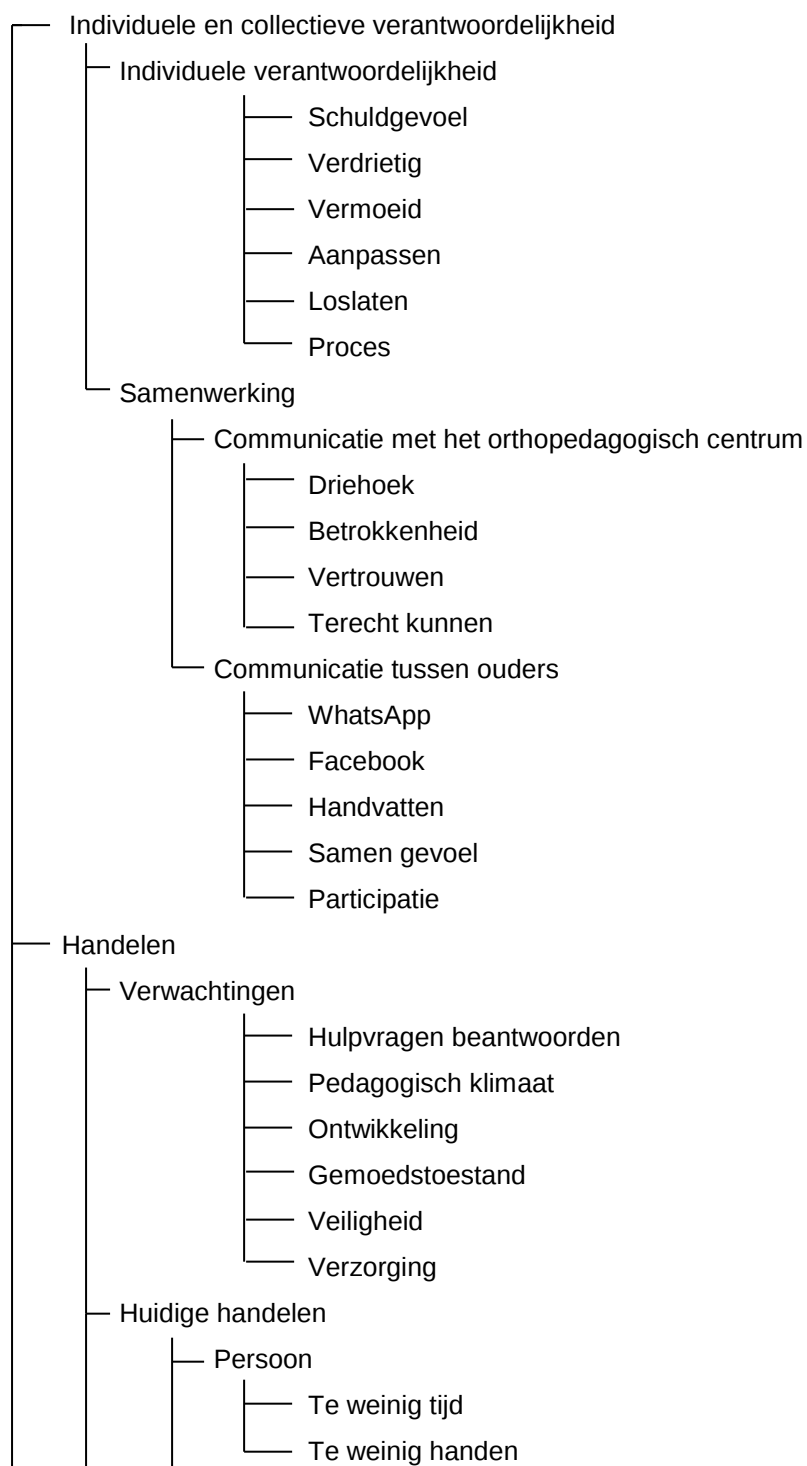
- Welke communicatievaardigheden wenst u van de professionals in communicatie met u?

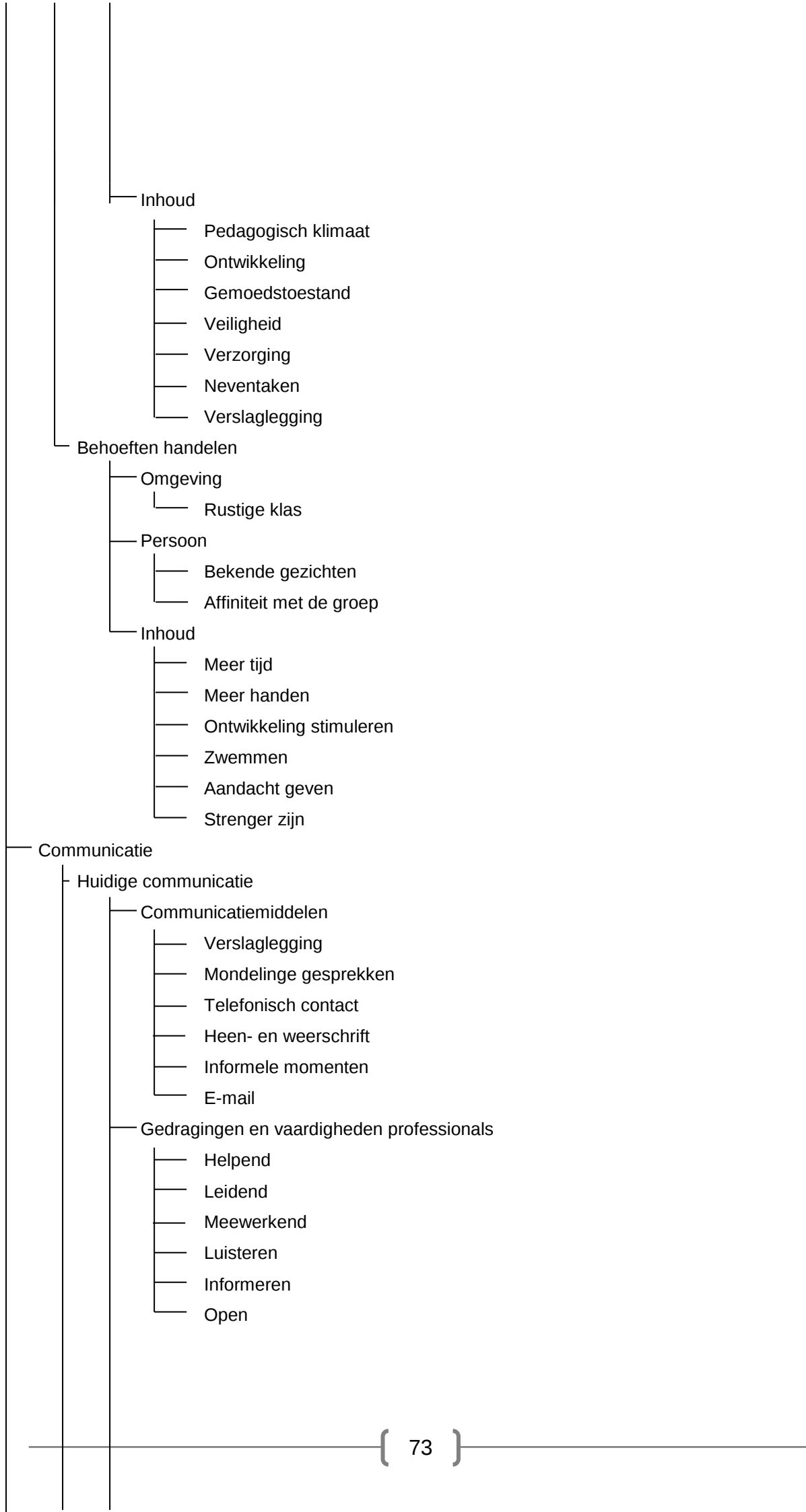
Opmerking. De informatie is samengesteld naar aanleiding van de hoofdvraag, deelvragen en het theoretisch kader.

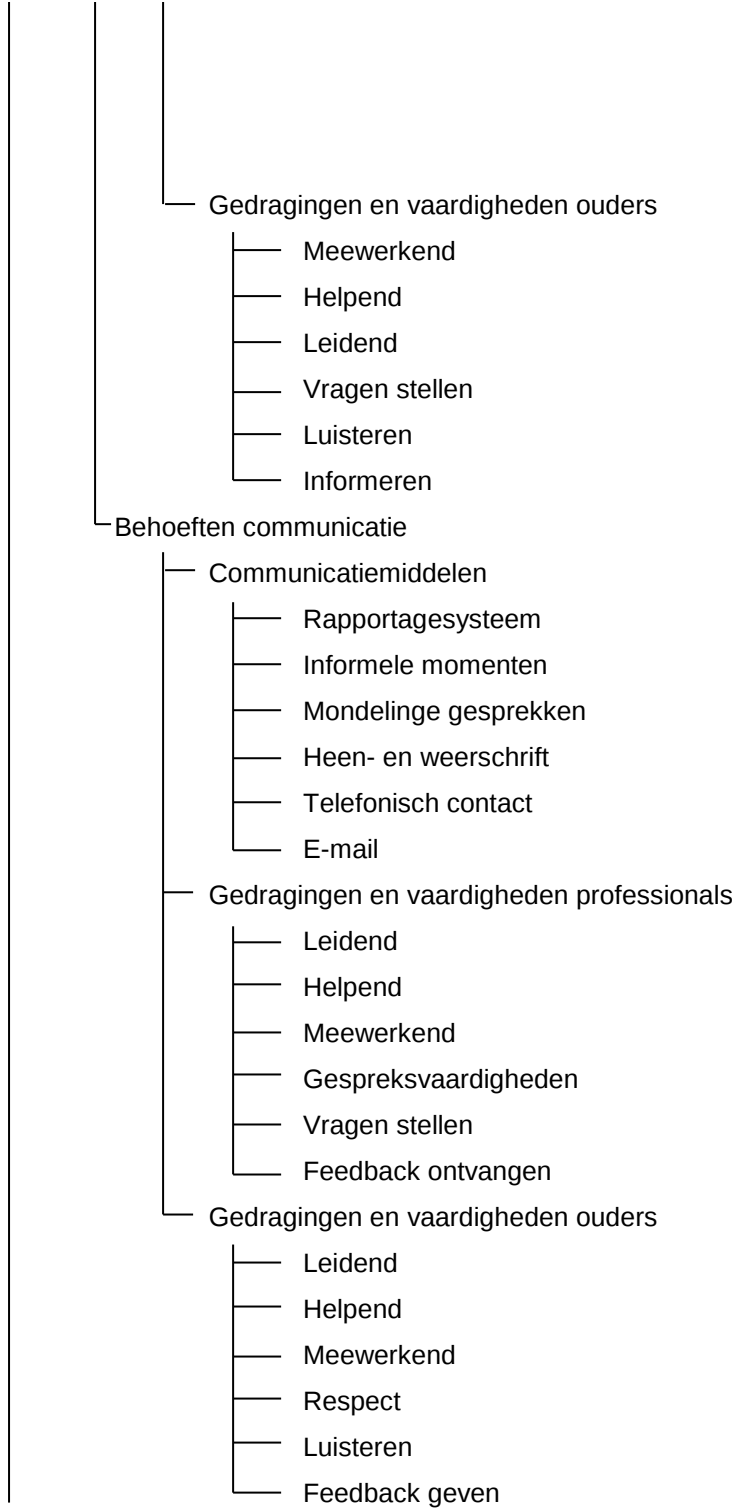
^aKernbegrip: Het kernbegrip waar de vragen over gaan. ^bDeelaspecten: De deelaspecten van het kernbegrip waar de vragen over gaan. ^cHoe waarnemen: De manier waarop de vragen wordt beantwoord. ^dVragen: De vragen die gesteld zijn om de hoofdvraag en deelvragen te beantwoorden.

Bijlage 6

Codeboom







Figuur 6.1 Codeboom van selectieve, axiale en open codering naar aanleiding van veertien semigestructureerde individuele mondelinge interviews.

Bijlage 7 *Functies*

Onderstaande functies zijn omschreven naar aanleiding van interviews met de professionals.

Manager

De manager zorgt dat de randvoorwaarden voor de medewerkers zodanig zijn dat zij hun werk voor de kinderen zo goed mogelijk kunnen doen. Onder deze randvoorwaarden vallen de hulpmiddelen om zo snel, effectief en efficiënt mogelijk te kunnen werken. De duidelijkheid voor de medewerkers over de regels waar zij zich aan moeten houden, vallen hier ook onder. Tot slot vallen de financiële kaders, zoals personele bezetting hier tevens onder.

Coördinerend begeleider

Als coördinerend begeleider ondersteun je de ouders bij hulpvragen en zorgvragen die zij om hun kind hebben. Dit houdt in dat je zowel de kinderen als de ouders begeleidt. Hierin houdt je het overzicht op de groep en stem je dit af met ouders. Hiervoor houdt je lijntjes open met therapeuten en de rest van het ondersteunende team. Vanuit de afstemming met de ouders stuur je het team aan. Daarnaast houdt een coördinerend begeleider zich bezig met verslaglegging van een ondersteuningsplan, waaronder het uitwerken van doelen.

Groepsbegeleider

Een groepsbegeleider werkt aan de ontwikkeling van het kind, met de nodige verzorging.

Ondersteunend begeleider

Wanneer er handen te kort zijn op een groep, ondersteunt zij de andere begeleiders in hun werkzaamheden.