

Vrijwilligers, de nieuwe hulpverlening

Naam: Tessa van Merrienboer

PCN/ Studentnummer: 345105/ 2823772, 4V05G

Vak: GGZ-agoog Afstudeeronderzoek, 89V4G-AFOZ

Docent: Annemiek Welten

Inleverdatum: 23-8-2019

Fontys Hogeschool Sociale Studies



Samenvatting

In dit onderzoek komt aan bod hoe de zorg verandert en hoe de samenleving dient mee te veranderen. De zorg wordt onbereikbaar voor de burger terwijl de vraag naar zorg groter wordt. Er wordt bezuinigd op de zorg waardoor de kwaliteit en kwantiteit zoals die voorheen werd aangeboden niet kan worden aangehouden. Zorg zal niet meer vanzelfsprekend zijn voor elke burger in Nederland. Vanuit de overheid wordt meer verwacht van de burger zelf om zorg te nemen over zijn/ haar naasten. Het onderzoek speelt zich af in Eindhoven op de dagopvang van instelling X. De bezoekers zijn voornamelijk dak- en thuislozen. Het onderzoek zal focus hebben bij het ondersteuning bieden van deze doelgroep bij praktische hulpvragen. In dit onderzoek wordt gekeken hoe sociaal agogen vrijwilligers ondersteuning kunnen bieden om bezoekers op de dagopvang ondersteuning te bieden bij praktische hulpvragen.

Voorwoord

Dit is het afstudeerscriptie van Tessa van Merrienboer van de studie Social Worker aan de Fontys Hogescholen. Dit afstudeerscript is gebaseerd op mijn 1,5 jaar durende stageperiode bij een organisatie waar ik een probleem constateerde waar ik onderzoek naar wilde doen. Het onderzoek is leerzaam geweest naar het onderwerp toe en voor mijn eigen professionele ontwikkeling. Dit script is voor iedereen die geïnteresseerd is in de zorg en hoe deze verandert en hoe deze zich dient aan te passen aan de opgelegde eisen vanuit de overheid en de gemeentes.

Bedankt aan de onderzoeksbegeleider die mij feedback en adviezen heeft gegeven het halve jaar dat ik met dit script bezig ben geweest.

Veel plezier met lezen van het onderzoek,

Tessa van Merrienboer, 2019

Inhoud

Samenvatting.....	2
Voorwoord	2
Inleiding.....	4
H1: Context en probleemschets.....	6
1.1 Probleemanalyse	6
Macroniveau.....	6
Mesoniveau	9
Microniveau.....	10
1.2 Probleemstelling.....	12
1.3 Doelstelling.....	12
1.4 Vraagstelling	13
1.5 Begripsafbakening	13
H2: Theoretisch kader	15
HS3: Methodologie.....	18
3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef.....	18
3.2 Dataverzamelmethode	20
3.3 Meetinstrument	21
3.4 Data-analyse	21
3.5 Kwaliteit van onderzoek	22
HS4: Resultaten	23
Deelvragen	23
HS5: Conclusie en aanbevelingen.....	27
Conclusie	27
Aanbevelingen.....	31
HS6: Discussie.....	33
6.1 Betekenis en betrouwbaarheid	33
6.2 Sterkte- zwakteanalyse	35
Literatuurlijst	37
Bijlagen	40
Topiclijst	40
Codeboom	40

Inleiding

Het AD doet de volgende uitspraak: 'De zorg in Eindhoven van sociaal naar heel a-sociaal' (AD, 2018). Niet alleen het AD valt de situatie op die zich voordoet in Eindhoven. 'Politie heeft het te druk met vergrotende overlast van daklozen met psychiatrische stoornissen of een verslaving op straat.' (van der Kooi, 2018) 'Burgemeester trok aan de bel voor meer geld voor agenten om de overlast te beperken. Door bezuinigingsmaatregelen dreigt dit volgens zorgaanbieders en politieke partijen te verergeren.' (van der Valk, 2018).

Dit onderzoek speelt zich af op een dagopvang in Eindhoven van instelling X. Het onderzoek is gericht op hoe bezoekers van de dagopvang laagdrempelig praktische hulp kunnen krijgen doordat sociaal agogen de vrijwilligers hierbij ondersteunen. De sociaal agogen van de instelling krijgen steeds meer werkdruk doordat er meer bezoekers langskomen. Om de werkdruk van sociaal agogen te kunnen verlagen zullen vrijwilligers ondersteuning moeten krijgen om praktische hulpvragen te kunnen oppakken met de bezoekers. Het gaat om praktische hulpvragen waarbij geen hulptrajecten dienen te worden aangegaan. Praktische hulpvragen betreft woning, werk en financiën, bijvoorbeeld een CV opstellen, het inschrijven bij een woningbouwvereniging.

De bezoekers waarover het gaat zijn dak- en thuisloze mensen. Deze mensen hebben vaak een psychiatrische achtergrond met verslavingen, beperkingen of stoornissen. Enkele vrijwilligers van de opvang hebben een soortgelijke achtergrond als de bezoekers. Het is van belang wanneer de vrijwilligers betrokken worden bij het uitvoeren van ondersteuning aan de bezoekers dat zij hier goed in begeleid worden. Het gaat om de begeleiding vanuit de sociaal agogen naar de vrijwilliger toe zodat de werkdruk verdeelt wordt en betere zorg kan worden geleverd aan de bezoekers. In dit onderzoek wordt kritisch gekeken naar welke valkuilen er zijn maar ook welke kwaliteiten vrijwilligers hebben. Aan de hand daarvan kan gekeken worden naar welke begeleiding vrijwilligers verlangen of nodig hebben vanuit de sociaal agogen.

Opmaak van het verslag:

Hoofdstuk 1. Hierin wordt een probleemschets gemaakt van de situatie waar onderzoek naar gedaan zal worden. Vanuit daar wordt een probleemanalyse gemaakt. Daar vanuit word een probleemstelling beschreven waaruit doelstellingen wordt gemaakt. Om het probleem te kunnen oplossen worden er een hoofdvraag en drie deelvragen beschreven. Om het verslag makkelijk leesbaar te maken zijn een aantal termen nog uitgelegd in dit hoofdstuk.

Hoofdstuk 2. Dit hoofdstuk bestaat uit bestaande theorieën die als theoretische onderbouwing van het vraagstuk zijn.

Hoofdstuk 3. In de methodologie wordt beschreven hoe het onderzoek tot stand is gekomen en hoe deze is uitgevoerd. De keuzes betrekking tot interviews en respondenten worden daar uitgelegd.

Hoofdstuk 4. De resultaten worden gestructureerd uitgelegd in dit hoofdstuk. Aan de hand van de interviews komen er resultaten op de deelvragen.

Hoofdstuk 5. Na de resultaten kan er een conclusie worden getrokken. De conclusie die naar aanleiding van dit onderzoek zijn op de hoofd- en deelvragen. Met deze conclusies wordt gekeken naar oplossingen. Daarvoor worden aanbevelingen beschreven voor instelling X.

Hoofdstuk 6. Dit hoofdstuk dient om kritisch te kijken naar het onderzoek. Wat had er beter gekund en wat maakt dit onderzoek betrouwbaar?

H1: Context en probleemschets

1.1 Probleemanalyse

Bij de probleemanalyse wordt beschreven welk probleem zich voordoet op macro-, meso- en microniveau. Bij het volgende onderzoek worden de niveaus als volgt ingevuld: Macroniveau is het hoogste niveau dat wat door de overheid aan wet- regelgeving wordt voorgesteld. Mesoniveau zal zich invullen als instellingsniveau. Microniveau gaan de bezoekers en vrijwilligers invullen bij het onderzoek. Vervolgens worden de hulpvragen en deelvragen die voortkomen uit de context beschreven.

Macroniveau

In de afgelopen vier jaar is in Nederland een verdubbeling van de hoeveelheid daklozen geconstateerd. In 2017 bedroeg het aantal daklozen, zover men er zicht op heeft, 70.000 mensen (Trimbos instituut, z.d.). Gezien er een stijging is van het aantal daklozen zal er meer zorg moeten worden verleend. Echter zijn er een aantal factoren waardoor de zorg niet kan inspelen op de groei, laat staan om preventief te werk te gaan.

Een van die factoren is de invoering van de privacywet. De 'privacywet' werd op 25 mei 2018 van kracht. Dit hield in dat de privacy regels door alle Europese landen gelijkgetrokken werden. De privacywet is een term uit de volksmond voor Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets zeggen over een persoon, zoals naam- en adresgegevens, e-mailadressen, foto's etc. Het is verboden om deze zonder toestemming te verzamelen, bewaren, gebruiken of uit te wisselen. De betrokkene(n) zal(zullen) toestemming moeten geven om zijn/ haar gegevens te laten gebruiken (Justitia, z.d.). Wanneer iemand deze toestemming niet geeft kun je geen informatie van diegene uitwisselen wanneer dit nodig is. In het geval van het onderzoek gaat het om gegevens van bezoekers waarvan het wenselijk is ze met andere instanties uit te wisselen om regelzaken op orde te krijgen. Hier zou een traject voor aangegaan moeten worden volgens de werkwijze die zich momenteel voordoet. Dit zorgt er voor dat de laagdrempeligheid van instelling X verdwijnt. De instelling kan voor alle keren dat persoonsgegevens gedeeld dienen te worden een toestemmingsverklaring opstellen voor de bezoeker. Het is echter discutabel of de bezoekers psychisch stabiel genoeg of vaak taalvaardig bekwaam genoeg zijn om te begrijpen waar zij voor tekenen.

De overheid maakt het ingewikkeld om legaal als organisatie de bezoekers laagdrempelig te ondersteunen bij praktische regelzaken. Voor bezoekers zijn praktische regelzaken vaak al te lastig om zelf op te lossen. Wanneer zij eindelijk de nodige hulp vragen kan deze momenteel niet geboden worden op een laagdrempelige manier. Hier zullen zorgplannen voor moeten worden opgesteld en toestemmingsformulieren. Deze stap blijkt voor vele bezoekers te lang te duren waardoor zij afzien van de hulp die zij vragen. Een andere factor is de bezuinigingen die opgelegd worden. Doordat er bezuinigd wordt op de zorg zal de burger meer moeten gaan betalen voor zijn zorg. Hierdoor zal zorg kopen niet voor iedereen vanzelfsprekend zijn. Bij de overheid worden keuzes gemaakt waardoor het verlenen van hulp of het aanvragen van hulp steeds minder toegankelijk wordt. De prijzen worden hoger en de wachtlijsten worden langer omdat er minder zorg verleend kan worden vanwege een financieel plafond.

Een andere factor is de verandering naar een participatiesamenleving. Sinds de verzorgingsstaat veranderd is naar een participatiesamenleving wordt er meer verwacht vanuit informele zorg. In een participatiesamenleving wordt verwacht dat ieder individu zijn verantwoordelijkheid neemt voor zijn/ haar eigen leven en dat van de omgeving (Movisie, 2017). Dankzij bezuinigingen die worden doorgevoerd zal er meer informele zorg ingezet moeten worden. Informele zorg is zorg die wordt geleverd door naasten en/ of vrijwilligers. Minder professionals kunnen zorg leveren met dezelfde kwaliteit of kwantiteit als voorheen. Door deze veranderingen wordt de inzet van professionele zorg moeizamer. Er wordt meer gebruik gemaakt van informele zorg en inzet van vrijwilligers verwacht.

De gemeente haalt het grootste deel van het budget om de zorg te kunnen financieren vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De WMO-wet zorgt er voor dat gemeentes ondersteuning kunnen organiseren betreffende zelfredzaamheid, participatie, opvang en beschermd wonen voor burgers (Rijksoverheid, z.d.). De gemeente Eindhoven heeft aangekondigd dat het financieel plafond betreffende zorg met 30% zal verlaagd worden voor 2020, dit geldt voor alle zorginstellingen in Eindhoven. (Sp Eindhoven, 2018). Dit houdt in dat er een limiet wordt gesteld op de hoeveelheid geld die uitgegeven kan worden aan het verlenen van zorg. Aangezien er nu 30% minder geld vrijkomt om te investeren in zorg, kan er 30% minder zorg worden verleend. Wanneer iemand zorg aanvraagt in Eindhoven wordt er een intake gehouden op verschillende leefgebieden. Hieruit wordt besloten in welke mate iemand hulp nodig heeft en welke hulpaanbieder deze kan verlenen. Wanneer er een overeenkomst wordt gesloten tussen de zorgaanbieder en de cliënt wordt er een zorgindicatie opgesteld. De zorgindicatie geeft aan hoelang de zorg gegeven zal moeten worden, door wie de zorg verleend wordt, in welke intensiteit deze gegeven wordt en er worden eventuele andere zorgvragen in vermeld.

Het verlaagd financiële plafond kan betekenen dat trajecten worden verkort, of dat er minder mensen geholpen kunnen worden. Als de keuze wordt gemaakt om minder mensen tegelijkertijd te helpen, zullen de wachtlijsten voor de zorg langer worden. Wanneer de keuze wordt gemaakt om trajecten in te korten, wordt de kwaliteit van de zorg aangetast. Door deze bezuinigingen kan er minder zorg, kortere duur of hoeveelheid, worden geleverd. "Dit betekent dat we straks 'nee' moeten verkopen. Mensen die juist kwetsbaar zijn in de samenleving. Mensen die een slechte jeugd hebben gehad, psychische problemen of verslaving, of een combinatie van deze drie. Die kunnen toch niet het kind van de rekening worden" (Studio040, 2018). Door deze bezuinigingen zal er gekeken moeten gaan worden naar andere oplossingen om deze mensen hulp te kunnen aanbieden.

Sinds 1994 zijn gemeenten verantwoordelijk over het aanbod maatschappelijke opvang voor hun burgers (Trimbos, z.d.). De eisen waaraan een dagopvang moet voldoen worden dus bepaald door de gemeenten waarin deze worden opgezet. De gemeente waar dit onderzoek plaatsvindt heeft verschillende opvangcentra. In het onderzoek gaat het voornamelijk over dak- en thuislozen opvangcentra. De meeste opvangcentra betreffende maatschappelijk opvang gaan gepaard met een traject. De opvang waar dit onderzoek plaats vindt heeft geen trajecten voor de bezoekers die langskomen. Dak- en thuislozen kunnen door de week overdag terecht bij vijf verschillende opvangcentra zonder verplicht traject. Deze opvangcentra wisselen elkaar af met openingstijden zodat dak- en thuislozen op zo veel mogelijke momenten contact en onderdak/ primaire levensbehoeften kunnen zoeken. Bij deze opvangcentra wordt van de gemeente verwacht dat de opvangcentra (soms tegen betaling) wat te drinken kunnen bieden, een (warme) maaltijd en moment voor sociale contacten. Deze opvangcentra zijn er om onder andere zorg mijdende burgers op een laagdrempelige manier in beeld te houden.

Bij de opvangcentra komt de straatdokter langs. Vanaf maart 2019 dient iedereen van zorg te worden voorzien, ook wanneer diegene onverzekerd is. Het gaat vaak om verwarde mensen die onverzekerd zijn. Het is moeilijk om hun gegevens op te halen en na te gaan of ze verzekerd zijn of verzekeringsplichtig (Rijksoverheid, 2019). Veel van de daklozen bezoekers zijn verward. Zij zijn vaak hun identiteitskaart kwijt of weten de eigen gegevens niet meer uit hun hoofd. Dit maakt het lastig om na te gaan of iemand verzekerd is omdat je niet kan controleren in het systeem of alle gegevens die de bezoekers opgeven juist zijn.

Tevens zijn deze opvangcentra een laagdrempelige opvang waar bezoekers langskomen om sociale contacten op te doen. Wanneer je dakloos raakt, raak je tevens je sociale netwerk kwijt. Veel recente daklozen weren het contact af met lotgenoten in angst dat ze op straat zullen blijven wanneer ze in het circuit gesocialiseerd raken. Het contact afweren kan leiden tot eenzaamheid wat kan leiden tot psychische problemen (van Doorn, 2014). Bij dagopvangcentra kan men sociale contacten leggen met de vrijwilligers, sociaal agogen en lotgenoten.

Mesoniveau

Naar verwachting van verschillende zorginstellingen zal er meer overlast komen wat leidt tot duurdere processen met politie. Volgens Plantinga (2013) kun je “70% van de kosten omtrent zorg besparen door te focussen op preventie”. Overlast gevende groepen kosten ieder jaar de samenleving miljoenen euro's (WODC, 2016). Overlast is een discutabel begrip want volgens het WODC (2018) kan “overlast ook inhouden dat er te veel verkeer is, geen parkeergelegenheden, te veel geluid of vuil op straat”.

De probleemstelling bij dit onderzoek speelt zich af op een dagopvang van instelling X in Eindhoven. Bij deze dagopvang wordt aan de primaire behoeftes tegemoet gekomen. De dagopvang is met name een vindplaats voor kwetsbare, zorg mijdende mensen, ook wel dak- en thuislozen genoemd, waar zij contact kunnen leggen op een laagdrempelige manier met medebezoekers, vrijwilligers en sociaal agogen. Bij de dagopvang kunnen zij praktische diensten verwachten zoals het verkrijgen van eten en te drinken, gebruik maken van computers en telefoon, gebruik maken van het sanitair of tweedehands kleding. Tevens lopen er sociale agogen rond die hen kunnen informeren, adviseren en doorverwijzen naar hulpverleners of artsen. Dit alles bij elkaar vermindert overlast en criminaliteit, vermeld instelling X. Binnen instelling X wordt veel gebruik gemaakt van vrijwilligers die samen met de professionals een team vormen dat klaar staat voor de meest kwetsbaren (Leger des Heils, 2016).

Volgens onderzoek komen er gemiddeld 60 bezoekers per dag langs. Zij komen voor een van de diensten die er worden aangeboden. Er zijn een aantal andere bezoekers die enkel langskomen voor de hulpverlening en de contacten die er te halen zijn, anderen voor de primaire behoeftes. Naast deze bezoekers worden er met regelmaat verwarde mensen die van straat zijn opgepikt gebracht door de politie. Deze verwarde mensen liggen vaak op straat en kunnen bij instelling X zichzelf oprispen en aansterken. Wanneer er een nieuwe cliënt wordt geïntroduceerd bij de dagopvang worden de regels en diensten besproken waar gebruik van kan worden gemaakt. Als men recent dakloos is, blijkt dit concept erg verwarrend. De persoon identificeert zichzelf nog met de sociale rollen die hij/zij voorheen aanhield. Voor de omgeving wordt hij/zij gezien als een dakloze. Recente daklozen ervaren een conflict in zichzelf tussen binnen- en buitenperspectief, wat leidt tot een identiteitsconflict/ rollenconflict (van Doorn, 2014). Het is van belang dat de dagopvang hierop inspeelt zodat de persoon in zijn eigen waarde wordt gelaten en niet op voorhand wordt veroordeeld.

Vanuit de gemeente worden er meer taken bij de dagopvang neergelegd. De sociaal agogen van de dagopvang geven aan niet aan de taken toe te komen. De agogen geven aan dat er te veel bezoekers zijn met hulpvragen waardoor hun tijd in beslag wordt genomen. Eveneens merken de sociaal agogen dat het bezoekersaantal aan het stijgen is waardoor er meer hulpvragen bij hen terecht komen. Door bezuinigingen kan de organisatie geen extra professionals inzetten om de toenemende werkdruk af te nemen van de huidige sociaal agogen.

Microniveau

De bezoekers waarover gesproken zal worden in dit onderzoek bestaan zowel uit de daklozen die recht hebben op de Nederlandse voorzieningen (80% van de totale hoeveelheid daklozen) als uit die die geen recht hebben op zorgvoorzieningen. Van de bezoekers is 9% vrouw, 91% man en is de gemiddelde leeftijd 45 jaar. De meerderheid van de bezoekers is niet opgegroeid in de omgeving van Eindhoven. Niet alle bezoekers zijn dakloos, namelijk 41% heeft zelfstandig een woning, waarvan de meerderheid met begeleiding. 28% van de daklozen maakt gebruik van de nachtopvang en 31% slaapt buiten of elders. Slechts 8% heeft een baan, 28% heeft geen inkomen en de overigen hebben een inkomen via een uitkering. Van alle bezoekers heeft 60% een verslaving samenhangend met een psychische stoornis, waarvan de persoonlijkheidsstoornis het meest voorkomt. De meerderheid geeft aan nog contact te hebben met zijn/ haar familie maar zegt hier geen steun van te krijgen betreffende hulpvragen (Everdingen, 2016).

Meer en meer mensen komen op straat te leven (Trimbos, z.d.). Een logische reactie op meer daklozen is meer zorg leveren om mensen aan onderdak te helpen. In plaats daarvan heeft Eindhoven een financieel plafond gezet waardoor 30% minder zorg kan worden geleverd dan momenteel wordt geleverd. Zeker 43% van de daklozen die zichzelf aanmelden voor maatschappelijke opvang of tijdelijk onderdak wordt geweigerd (Planije, Muusse, de Lange & Kroon, 2018). 'We zullen nooit mensen op straat zetten. Maar hoe kan ik met een kwart minder geld nog zorgen voor goede begeleiding?' zegt Directeur Wisseborn van instelling X (Van der kooi, 2018). Er is een vergroting van het aantal hulpvragers maar door de financiële bezuinigingen wordt het hulpaanbod verkleind. Dit samen creëert de huidige situatie: meer verwarde mensen die op straat komen te staan. Het gaat om mensen met verschillende achtergronden met zowel psychiatrische problemen, verslaving, asielzoekers, schuldhebbers, mensen in een scheiding van jong tot oud maken deel uit van de groep hulpbehoevenden. Als deze mensen niet de zorg kunnen krijgen zal het aantal langdurige daklozen gaan stijgen. Zorg kost geld: per zorgaanbieder heb je verschillende zorgindicaties die verleent kunnen worden. Elke indicatie heeft een ander kostenplaatje en zorgintensiteit.

Er is een dagopvang in Eindhoven waar daklozen zonder kosten kunnen verblijven in de ochtend. De dagopvang zorgt voor koffie, thee, brood ontbijt, warme middagmaaltijd, sanitair en een kleine kledingwinkel. Hier kunnen daklozen zonder kosten gebruik van maken. Vaak worden daklozen hierheen gebracht wanneer ze verward op straat zijn aangetroffen door politie. Ze kunnen zichzelf oprispen en aansterken met voedsel en warmte. De dagopvang gaat zelf geen trajecten aan met de bezoekers. Dit houdt in dat zij geen zorg aanbieden. Toch wordt er met regelmaat verwacht van omliggende organisaties dat de dagopvang fungeert als sociaal netwerk voor de bezoeker. Vele bezoekers hebben zelf geen sociaal netwerk waarop zij kunnen terug vallen. Door de transitie in de zorg naar ambulante zorg wordt er verwacht dat het sociale netwerk van een cliënt zich meer bekommerd om de cliënt, over zijn/ haar situatie. Voor vele bezoekers is de dagopvang hun sociale netwerk.

De sociaal agogen van de dagopvang kunnen deze zorg niet op zich nemen als neven taak voor alle bezoekers. De dagopvang heeft twee sociaal agogen in dienst en heeft per dag gemiddeld 65 bezoekers die langskomen. Naast de sociaal agogen blijft de dagopvang draaiend door de inzet van vrijwilligers. De vrijwilligers hebben momenteel enkel praktische taken bijvoorbeeld het zetten van de koffie, thee en de maaltijden verzorgen.

Uit de praktijk blijkt dat bezoekers hulpvragen hebben die opgepakt zouden kunnen worden door hun sociale netwerk. Zoals eerder gemeld heeft de meerderheid van de doelgroep geen systeem waar zij op kunnen terugvallen. Dit betekent dat zij de vragen neerleggen bij instelling X. Deze vragen zijn uiteenlopend op alle leefgebieden. Het afgelopen jaar is geturfd op welke leefgebieden de meeste vragen gesteld worden waaruit kwam dat de meeste bezoekers vragen hebben op vlak van financiën, werk en wonen. Er is minder vraag vanuit de bezoekers met betrekking tot psychische hulp of lichamelijke klachten (Leger des Heils, 2018). Als men geen sociaal systeem heeft waar hij/zij op terug kan vallen is het eerste laagdrempelige traject te verkrijgen in Eindhoven via WijEindhoven. WijEindhoven biedt ondersteuning bij praktische zaken die zich thuis voordoen (WijEindhoven, 2019). WijEindhoven komt op afspraak een gesprek met de cliënt voeren wanneer deze zich aanmeldt voor hulp. Het merendeel van de bezoekers heeft een verslaving of psychische stoornis waardoor zij niet even gemakkelijk hun afspraken nakomen. Eveneens heeft de meerderheid van de bezoekers geen woning waar zij deze gesprekken kunnen voeren. Uit de praktijk blijkt dat ambulante begeleiding bij daklozen niet werkt zoals deze momenteel is vormgegeven, dit geeft een sociaal agoog van instelling X aan. Het is daarom nodig om onderzoek te doen hoe deze doelgroep op een laagdrempelige manier ondersteuning kan krijgen.

De sociaal agogen van de dagopvang hebben verantwoordelijkheid over de sfeer en veiligheid bij de dagopvang en zorg naar de bezoekers toe. Gelukkig hoeft de sociaal agoog dit niet alleen te doen. Er zijn dagelijks gemiddeld 6 vrijwilligers die hen ondersteunen bij het draaiende houden van de dagopvang. Dit betekent dat er 7-8 mensen iedere dag samen werken om gemiddeld 60 bezoekers tevreden te stellen. De hoofdtaak van de dagopvang is, zoals eerder beschreven, het voorzien van primaire behoeften. Uit de praktijk blijkt dat het niet enkel bij deze hulp blijft, de sociaal agogen van instelling X geven dit ook aan. Steeds meer bezoekers vragen om ondersteuning bij praktische hupvragen, vragen naar doorverwijzingen of adviezen betreffende het aanvragen van hulp. De hulp die steeds vaker gevraagd wordt zijn het inschrijven bij de woningbouw voor een woning, een cv maken om te kunnen solliciteren, het aanvragen van een uitkering, het bellen van advocaten of bewindvoerders of waar zij zorg voor lichamelijke klachten kunnen vinden. Dit zijn enkele voorbeelden die verstaan worden onder 'praktische hulpvragen'. Deze informatie heeft de dagopvang zelf vergaard door deze vragen een half jaar lang bij te houden in een bestand. Officieel is het verzamelen van de gegevens geen taak van de dagopvang. Echter blijkt dat de bezoekers geen raad weten waar ze elders hulp kunnen vragen. Deze hulp wordt vaak toch aangeboden vanuit de sociaal agogen om de bezoeker op weg te helpen. Dit vergt veel tijd waardoor de sociaal agoog minder tijd heeft voor andere taken. De vrijwilligers worden momenteel hier niet bij betrokken geven zowel de vrijwilligers als sociaal agogen aan. De vrijwilliger die

bij de dagopvang werkt is uiteenlopend betreffende hun eigen achtergrond. Er zijn vrijwilligers die wel of niet graag met de bezoekers in gesprek gaan. Enkele vrijwilligers houden bijvoorbeeld van koken en buigen zich alleen over die taak. Andere vrijwilligers hebben meer affiniteit met de bezoekers en gaan hiermee in gesprek. Er zijn enkele vrijwilligers die met pensioen zijn en graag vrijwilligerswerk willen doen. Andere vrijwilligers zijn afgekeurd om te werken, of zitten zelf in een hulptraject. Vrijwel alle vrijwilligers komen omdat ze zich nuttig voelen tijdens het werken en het werk leuk vinden om te doen. Het werk dat ze verrichten wordt beloond met een klein bedrag. De vrijwilligers die zelf een traject hebben lopen komen vaak uit dezelfde omstandigheden als de bezoekers. Regelmatig mogen bezoekers vrijwilligers worden wanneer zij een stabiele woonsituatie hebben.

Gezien de verzorgingsstaat veranderd is naar een participatiesamenleving wordt er meer verwacht vanuit de informele zorg. Dit zorgt er voor dat er meer wordt verwacht vanuit de vrijwilligers die de informele zorg zijn voor vele bezoekers. De verantwoordelijkheden worden groter voor vrijwilligers door de bezuinigingen en daarmee wordt de werkdruk verhoogd (Elich, 2013). Om te voorkomen dat de werkdruk leidt tot vertrek van vrijwilligers is het van belang om vrijwilligers te begeleiden. Er moet worden geïnvesteerd in het contact tussen vrijwilliger en sociaal agoog. Er zal onderzoek per individu gedaan moeten worden naar de rol die de vrijwilliger wil aannemen. Wanneer dit duidelijk is kan er werk aangepast worden voor de vrijwilliger waar diegene zich in kan vinden. Dit biedt mogelijkheden voor de vrijwilliger om zichzelf te ontplooiën.

De voorwaarden voor vrijwilligerswerk is dat het in algemeen belang wordt uitgevoerd, zonder persoonlijke winst te maken en enkel wanneer het de arbeidsmarkt geen betaalde banen kost. Dit initiatief moet volledig vanuit iemand zelf komen (Rijksoverheid, z.d.).

1.2 Probleemstelling

Op dit moment is onduidelijk voor de sociaal agogen van de dagopvang van instelling X op welke wijze de sociaal agoog de vrijwilligers kan ondersteunen zodat de vrijwilligers bijdrage leveren aan het ondersteunen bij praktische hulpvragen van de bezoekers. Doordat deze kennis ontbreekt worden de vrijwilligers niet betrokken bij deze taken.

1.3 Doelstelling

Aan de hand van dit onderzoek wordt kennis verzameld op welke wijze sociaal agogen de vrijwilligers kunnen ondersteunen bij praktische hulpvragen van bezoekers op de dagopvang van instelling X. Met deze kennis worden in dit onderzoeksrapport aanbevelingen geschreven aan de sociaal agogen van instelling X. Hiermee kunnen zij werkwijzen ontwikkelen om de praktische hulpvragen van de bezoekers te kunnen behandelen met ondersteuning van vrijwilligers.

1.4 Vraagstelling

Op welke wijze kunnen sociaal agogen vrijwilligers ondersteunen op de dagopvang van instelling X om bezoekers bij praktische hulpvragen te ondersteunen?

Deelvragen

1. Hoe worden vrijwilligers momenteel vanuit de sociaal agogen betrokken bij het ondersteunen van bezoekers bij praktische hulpvragen?
2. Welke voor- en nadelen doen zich voor wanneer vrijwilligers worden ingezet bij het ondersteunen van bezoekers bij praktische hulpvragen?
3. Welke ondersteuning hebben de vrijwilligers nodig vanuit de professionele sociaal agoog om de bezoekers te kunnen ondersteunen bij praktische hulpvragen?

1.5 Begripsafbakening

Dagopvang: Bij dagopvang van instelling X worden de primaire basisbehoefte aangeboden aan de bezoekers. Naast deze primaire behoeftes wordt er een luisterend oor geboden en kans om sociale contacten op te bouwen. Bezoekers kunnen met hulpvragen terecht bij de aanwezige sociaal agoog om eventueel een brug te leggen naar andere hulpverlening wanneer nodig (Eindhoven steunwijzer, z.d.).

Vrijwilligers: Vrijwilligerswerk is onbetaald en onverplicht werk verrichten voor de samenleving (Rijksoverheid, z.d.) Bij de dagopvang van instelling X heeft een meerderheid van de vrijwilligers een vergelijkbare achtergrond met de doelgroep waar zij mee werken. Dankzij deze ervaring zijn zij een positief voorbeeld voor veel van de bezoekers. De vrijwilligers komen met vaste regelmaat langs en bouwen een band op met de bezoekers. De meerderheid van de vrijwilligers heeft een uitkering en helpt bij instelling X voor een kleine bijdrage (Leger des Heils, z.d.).

Bezoekers: De bezoekers van de dagopvang van instelling X bestaan voornamelijk uit dak- en thuislozen. Onder de term dakloosheid wordt het ontbreken van een stabiele woonsituatie verstaan. Wanneer men geen vast inschrijfadres heeft. De term thuisloos verwijst naar het ontbreken van emotioneel thuis voelen in het verblijf. Dit houdt in dat je een huis hebt maar je er niet thuis voelt. Dit heeft effect op het aangaan van sociale contacten waardoor men eenzaam kan worden, bijvoorbeeld (van Doorn, 2014).

Sociaal agogen: Sociaal agogen zijn afgestudeerde agogen die professie hebben in het begeleiden van mensen die hulp vragen, met als doel de kwaliteit van leven van cliënten te bevorderen (van der Meij & Luttik, 2018). Een agoog is iemand die cliënten begeleid naar het kwalitatief invullen van het leven, zoals de cliënt dat wenst. In geval van dagopvang van instelling X kan hulp bestaan uit doorverwijzen, ondersteunen, informeren. De sociaal agogen van de dagopvang leggen korte lijntjes met andere instanties om de juiste zorg zo snel mogelijk aan te kunnen bieden wanneer een bezoeker hiernaar vraagt.

Praktische hulpvragen: Onder praktische hulpvragen worden in dit onderzoek de volgende leefgebieden verstaan volgens het ZRM-model: financiën, dagbesteding, huisvesting, lichamelijke gezondheid, activiteiten dagelijks leven, sociaal netwerk en maatschappelijk participatie (Movisie, 2018).

ZRM-model: Zelfredzaamheid-model. Aan de hand van dit model wordt gekeken hoe redzaam een persoon is. Zo worden er verschillende leefgebieden beschreven. Tijdens een intake worden deze leefgebieden bevraagd waaruit blijkt op welke leefgebieden een cliënt hulp nodig heeft (Movisie, 2018).

WMO: Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De WMO-wet zorgt er voor dat gemeentes ondersteuning kunnen organiseren betreffende zelfredzaamheid, participatie, opvang en beschermd wonen voor burgers (Rijksoverheid, z.d.).

H2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden huidige bekende theorieën belicht zodat er een onderbouwd antwoord op de onderzoeksvragen kan worden gegeven.

Als bezoekers een hulpvraag hebben kunnen zij aan de sociaal agoog op de dagopvang van instelling X hun vraag stellen. Vaak zijn deze vragen praktisch van aard, maar ze kunnen ook leiden tot een traject bij een andere zorginstelling. Bij praktische hulpvragen zijn er mogelijkheden om bij verschillende opvangcentra gebruik te maken van de telefoon, computers of expertise van een sociaal agoog. Wanneer de hulpvraag psychisch van aard is kan de sociaal agoog van de opvang contact leggen met het regieteam. De lijnen zijn kort met ketenpartners om zo snel mogelijk een juiste oplossing te vinden voor de bezoeker (WijEindhoven, 2019).

De bezoekers hebben vaak een hulpverlenings-verleden. In dat verleden is vaak het vertrouwen geschaad ten opzichte van de hulpverlening. Het is van belang zo goed mogelijk te communiceren tussen de sociaal agoog/ vrijwilliger en de bezoeker om misverstanden te voorkomen. Eens in de twee weken wordt er een overleg gehouden tussen deze partners om zorgmijders te bespreken die hulpvragen of die een gevaar dreigen te worden voor zichzelf of een ander. In dit overleg wordt er gekeken wat er gedaan kan worden voor deze persoon en/of hoe er met deze persoon gecommuniceerd dient te worden om verwarring te voorkomen (Eindhoven, z.d.). Om een vertrouwensband met een bezoeker op te bouwen dient er eerlijke open communicatie te worden gehouden. Wanneer vrijwilligers praktische hulpvragen van bezoekers gaan ondersteunen is het dus van belang dat vrijwilligers worden gestuurd in de communicatie.

De verhouding tussen informele en professionele zorg zal veranderen. Voor de dagopvang betekent dat de verstandhouding zal veranderen tussen de sociaal agoog en de vrijwilliger. Wanneer de vrijwilliger inhoudelijkere taken krijgt met betrekking tot de bezoeker zal er een ander soort samenwerking ontstaan. De sociaal agoog zal de zwakke en sterke punten moeten ondersteunen van de vrijwilliger. Naast de samenwerking tussen sociaal agoog en vrijwilliger, zal de samenwerking tussen vrijwilligers eveneens veranderen. Het is van belang dat de sociaal agoog eventuele conflicten en competitie vermijdt en de veiligheid in de groep aanwezig blijft (Brinkman, 2013). Wanneer er duidelijkheid is over de normen en waarden in een team kan dit voor een conflict loze samenwerking zorgen (Alblas & Vos, 2013). Het is van belang dat er een duidelijke taakverdeling wordt gemaakt met daarbij afspraken. Er zal van tevoren een besluitvorming moeten zijn gemaakt tussen de sociaal agogen en teamleiders (Brinkman, 2013). Als de afspraken niet duidelijk zijn in het team kan er rolonduidelijkheid ontstaan. Rolonduidelijkheid kan er voor zorgen dat een teamlid zijn/ haar taak niet uitvoert naar behoren (Alblas & Vos, 2013).

Bij elke rol die iemand aanneemt hoort een status. Een status geeft aan hoeveel zeggenschap, dominantie en prestatie iemand heeft. De status wordt al snel bepaald in een groep en is dan blijvend. Wanneer er een nieuw teamlid of nieuwe taak komt zal er statusverschuiving plaatsvinden. Een specifiek statuskenmerk is status krijgen aan de hand van de kennis die degene heeft over het onderwerp (Alblas & Vos, 2013). Wanneer er een nieuwe taak zich aandient zal er statusverschuiving zijn wat tot conflicten onderling kan zorgen.

Vrijwilligers zijn in dienst omdat zij intrinsieke motivatie hebben. Ondanks dat zij gemotiveerd zijn om vrijwillig te komen werken zal er als sociaal agoog geïnvesteerd moeten worden in de vrijwilliger. Het is van belang om de vrijwilliger tevreden te houden om deze in het team te houden.

Motiverende gespreksvoering is een methode om motivatie bij personen te versterken of te activeren om zichzelf tot verandering te zetten. Motiverende gespreksvoering kan intrinsieke motivatie niet versterken. Echter kan motiverende gespreksvoering wel de geïdentificeerde motivatie bevorderen. Geïdentificeerde motivatie is motivatie die ontstaat omdat je door bepaald gedrag resultaten kan behalen, die voor jezelf van belang zijn (van der Veen & Goijarts, 2012). Zoals eerder beschreven zijn enkele vrijwilligers afkomstig uit de doelgroep. Dit houdt in dat zij eerder dakloos zijn geweest. Een bezoeker kan intrinsieke motivatie hebben om vrijwilliger te worden. Door motiverende gespreksvoering kan de sociaal agoog er voor zorgen dat de bezoeker zijn gedrag zal aanpassen. De bezoeker past zijn gedrag aan om een vrijwilliger te kunnen worden en zijn intrinsieke motivatie tot uiting te laten komen. Deze houding is een groepsgerichte houding omdat deze er voor zorgt dat de sfeer die aanwezig is zo blijft (Alblas & Vos, 2013).

In dit onderzoek wordt gekeken of de vrijwilliger met ondersteuning van de agoog, ondersteuning kan bieden aan de bezoeker op de dagopvang met praktische hulpvragen. De vrijwilliger zal een nieuwe rol krijgen waardoor er gedragsverandering zal zijn. Gedragsverandering gaat niet in één keer, maar is een proces. Het model van Prochaska en DiClemente geeft aan welke stadia de vrijwilligers door gaan om de veranderingen door te zetten (van der Veen & Goijarts, 2012).

Voorbeschouwing: Vrijwilligers weten momenteel niet dat zij kunnen veranderen om de sociaal agogen te ondersteunen.

Overpeinzing: Bewustwording waar begeleiding nodig is om tot verandering te komen, maar nog geen actie.

Vorbereiding en beslissing: Een plan van aanpak maken om de kans tot slagen te vergroten.

Actieve verandering: Vrijwilligers gaan ondersteuning bieden aan bezoekers onder begeleiding van sociaal agogen. Ze lopen gaande weg tegen uitdagingen aan welke ze onder begeleiding van de sociaal agogen kunnen aangaan.

Volhouden: De vrijwilliger kan bezoekers ondersteuning bieden bij praktische hulpvragen. Wanneer de vrijwilliger vastloopt en 'terugvalt' kan er altijd ondersteuning vanuit de sociaal agoog komen.

Volgens de humanistische psychologie is elk mens op zoek naar zelfontplooiing (Brinkman, 2013). Echter wanneer er verandering optreedt zonder dat hier vanuit zichzelf motivatie voor is kan er 'dreiging' ontstaan voor de identiteit. De huidige vrijwilligers hebben een eigen rol in het team aangenomen. Wanneer deze verandert zal er een nieuwer rolverdeling komen. Sommige mensen kunnen zich identificeren met de rol die zij hebben. Als deze rol verandert wordt hun identiteit gevoelsmatig aangetast. Dit kan er voor zorgen dat er weerstand ontstaat bij vrijwilligers. Het is van belang dat de sociaal agogen zicht hebben op de afweermechanismen van de vrijwilligers en hier het gesprek over aan gaan (Brinkman, 2013).

Maatschappelijke opvang heeft als kerntaak daklozen te voorzien van tijdelijk verblijf met daaraan gekoppeld zorg of begeleiding wanneer dit nodig is. In veel gevallen (58%) worden daklozen geweigerd voor hulp vanwege regiobinding. Bij 42% van die gevallen wordt regiobinding genoemd omdat ze te weinig slaapplekken hebben (Trimbos, 2018.) In artikel 2.1.2. van de WMO-wet wordt beschreven dat de gemeente verantwoordelijk is voor het bieden en organiseren van maatwerkvoorzieningen. Maatwerkvoorziening is nodig voor personen die 'niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving' (Overheid.nl, 2019). Het gaat om personen die op eigen kracht en de kracht vanuit hun sociale netwerk niet voldoende in staat zijn om een stabiele thuissituatie te verkrijgen en/of zorg voor psychische problemen, die vaak gepaard gaat met risicovorming.

Bij de gemeentes hebben ze niet genoeg hulp voor hun eigen burgers, laat staan die van andere gemeentes. Volgens de wet mag je als burger met Nederlandse rechten niet worden afgewezen door het ontbreken van een regiobinding. Als iemand zich bij een andere gemeente dient te melden, wordt er een warme overdracht verwacht tussen de gemeentes (Trimbos, 2018). Gemeente A dient bij aanmelding van een burger na regiocheck een warme overdracht te regelen naar Gemeente B. Dit houdt in dat Gemeente B op de hoogte gesteld dient te worden om deze burger te helpen en de burger uit te leggen dat er daar zorg voor hem/haar is. Wanneer dit niet wordt gedaan, wordt aan de kerntaak van de WMO niet voldaan. Als dit wel wordt gedaan kan de burger hulp zoeken bij de gemeente die zorg dient te verlenen. Mocht een burger dit niet doen dan kan deze blijven 'rondzwerven' bij andere gemeentes zonder daar hulp te kunnen verkrijgen.

HS3: Methodologie

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd welke keuzes er zijn gemaakt met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek. Welke methoden er worden gebruikt, wie er wordt onderzocht, waar rekening mee is gehouden. Deze uitleg is van belang om de validiteit van het onderzoek te waarborgen.

3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef

De populatie waar onderzoek naar gedaan wordt zal bestaan uit de vrijwilligers en sociaal agogen. In dit onderzoek wordt onderzocht hoe vrijwilligers bij dagopvang van instelling X een bijdrage kunnen leveren bij praktische hulpvragen van de bezoekers. De vrijwilligers worden geïnterviewd om te onderzoeken wat zij nodig hebben qua ondersteuning om deze bijdrage te kunnen leveren. Naast de vrijwilligers worden sociaal agogen geïnterviewd.

De sociaal agogen worden geïnterviewd om te onderzoeken wat zij qua ondersteuning kunnen bieden of wat zij eventueel van anderen nodig hebben om ondersteuning te kunnen bieden. Zo wordt de mening van de sociaal agogen gevraagd naar de haalbaarheid van het inzetten van vrijwilligers bij praktische hulpvragen aan de hand van hun inzichten en kennis.

Voor zowel de vrijwilligers als sociaal agogen zijn het geslacht of leeftijd niet van invloed op het onderzoek. Op de dagopvang van instelling X zijn twee sociaal agogen in dienst. Naast deze twee agogen worden er nog vier sociaal agogen bevraagd die te maken hebben met de instelling maar hier zelf niet onder contract staan. Het gaat om sociaal agogen vanuit ketenpartners. Deze sociaal agogen komen met regelmaat langs de dagopvang waardoor zij de gang van zaken kennen. In totaal worden er zes agogen uitgenodigd voor een interview.

De dagopvang heeft ongeveer 20 vrijwilligers in dienst. Niet elke vrijwilliger heeft interesse om hulp aan te bieden bij praktische hulpvragen van bezoekers. Alle vrijwilligers worden benaderd met de vraag of zij interesse hebben om bezoekers te ondersteunen bij praktische hulpvragen. Zij die interesse hebben zullen worden uitgenodigd voor het interview. Het zijn vijf vrijwilligers die aangeven interesse te hebben om bezoekers te ondersteunen bij praktische hulpvragen, zij zullen geïnterviewd worden.

Het interviewen van bezoekers die de begeleiding gaan krijgen wordt niet uitgevoerd. Bezoekers zijn niet op vaste dagen aanwezig en komen vaak afspraken niet na. Hierdoor kunnen enkel mensen worden geïnterviewd die aanwezig zijn op enig moment. Zij geven geen representatief beeld van alle bezoekers die langskomen. Er komen ± 200 bezoekers per jaar met ieder hun eigen problematieken. Het is onmogelijk om in het tijdsbestek van een half jaar alle bezoekers te interviewen of een concreet beeld te krijgen van het soort bezoeker dat langskomt en welke hulp zij nodig hebben. Dit is een van de redenen waarom de keuze gemaakt is bezoekers niet te interviewen. Een andere reden is dat de bezoekers niet kunnen aangeven welke begeleiding de vrijwilligers zouden moeten krijgen van de agogen om goede begeleiding te kunnen geven aan de bezoekers.

De sociaal agogen zijn persoonlijk benaderd om een afspraak te maken om het interview af te nemen. De vrijwilligers zijn op de dagen dat zij aan het werk zijn benaderd voor het interview. Bij de dagopvang is onduidelijk hoeveel bezoekers er per dag aanwezig zijn en daarmee hoeveel tijd de vrijwilligers hebben om een interview te geven. Hoe drukker het is hoe minder tijd vrijwilligers hebben om een interview te kunnen geven. In het eerste uur worden de voorbereidingen van die dag gedaan. De vrijwilligers hebben dan nog tijd om een interview te kunnen geven. Daarom worden de vrijwilligers het eerste uur van de dienst geïnterviewd om hectiek te voorkomen op de werkvloer. Dit is vooraf overlegd met de sociaal agoog in dienst.

De sociaal agogen en de vrijwilligers krijgen dezelfde vragen tijdens de interviews. De sociaal agogen hebben kennis over zijn/ haar vak en hebben inzicht in wat de vrijwilligers aankunnen qua werkdruk doordat zij al een tijd samenwerken. Zij hebben zicht op de hoeveel begeleiding die vrijwilligers nodig hebben bij het ondersteunen van bezoekers met praktische hulpvragen en wat zij kunnen bieden vanuit de organisatie. Sociaal agogen hebben overzicht over de bezoekers die praktische hulpvragen nodig hebben. De vrijwilligers worden eveneens benaderd met een open interview om te informeren naar wat zij nodig hebben en waar zijzelf valkuilen zien of toegevoegde waarde hebben.

In het kader van het onderzoek zijn 6 sociaal agogen en 5 vrijwilligers geïnterviewd. Alle vrijwilligers die deel willen nemen worden uitgenodigd. De sociaal agogen worden uitgekozen aan de hand van betrokkenheid met de bezoekers betreffende hulpverlening en praktische hulpvragen.

Ethische verantwoording

Er wordt toestemming gevraagd aan de geïnterviewde of de informatie die besproken gaat worden gebruikt mag worden voor het onderzoek. De geïnterviewde wordt ingelicht over de doelen van het onderzoek. Er wordt verteld dat het gesprek opgenomen zal worden met een voicerecorder. Er wordt verteld waarvoor de informatie wordt gebruikt en hoelang deze bewaard blijft. Daarnaast wordt duidelijk verteld dat het interview volledig anoniem is. De respondent doet vrijwillig mee aan het interview. Het interview mag natuurlijk geen nadelige gevolgen hebben voor de respondent. Alle informatie die gedeeld wordt tijdens de interviews zal anoniem verwerkt worden in het verslag en wordt niet besproken met andere deelnemers. De transcripten van de interviews en de voicerecorder opnames zullen niet openbaar gemaakt worden om de anonimiteit te waarborgen. In de transcripten en het onderzoek zullen geen namen van de respondenten worden genoemd maar wordt verwezen door bijvoorbeeld: Agoog a. of Vrijwilliger Z. De data zal worden bewaard tot het onderzoek is afgerond en wordt vernietigd zes maanden na de interviews.

Deze informatie wordt verteld aan de respondent alvorens het interview gehouden wordt. Na deze uitleg zal er toestemming worden gegeven door de respondent voor deelname aan het onderzoek. De respondent dient geïnformeerd te zijn over de doelen van het interview, de waarborging van zijn/ haar privacy en waarvoor de informatie zal worden ingezet (Boeije, 2014). De respondenten geven mondelinge toestemming die terug te vinden is op de opnames en in het transcript.

Betreffende de inhoud van de interview zijn er een aantal onderwerpen die gevoelig kunnen liggen bij de respondenten. Om die reden zijn er keuzes gemaakt voor en tijdens de interviews. Zoals eerder vermeld zijn er vrijwilligers met soortgelijke achtergrond als dat bezoekers hebben. In het interview wordt niet naar de vrijwilliger zijn/ haar verleden gevraagd. De vragen zullen puur gaan over de begeleiding vanuit sociaal agogen naar vrijwilligers toe. Wanneer een vrijwilliger zelf over zijn/ haar verleden begint zal er gevraagd worden hoe dit ingezet kan worden of hoe voorkomen kan worden dat het een valkuil is. Eveneens zullen duidelijke grenzen gesteld worden tijdens het gesprek om bij het onderwerp te blijven. Naast het interview puur informatief te houden zorgt het er voor dat de respondent niet overstuur raakt of met onnodige nare emoties naar huis gaat of tijdens het interview bloot legt (Boeije, 2014). De interviews worden in een aparte ruimte gehouden waar anderen het gesprek niet kunnen horen. Gezien de interviews met vrijwilligers en sociaal agogen worden gehouden hoeft er geen rekening met veiligheid te worden gehouden.

3.2 Dataverzamelmethode

Bij dit onderzoek wordt informatie verzameld aan de hand van een kwalitatief onderzoek. Een kwalitatief onderzoek is een open methode waarbij de diepte in het interview wordt opgezocht. Hierbij wordt gevraagd naar meningen, ervaringen en bedenkingen rondom de onderzoeksvraag (Fontys Hogeschool Sociale Studies, 2017).

Doordat er onderzoek gedaan wordt naar de mogelijkheden en valkuilen van het inzetten van vrijwilligers bij het ondersteunen van bezoekers met praktische hulpvragen is de keuze gemaakt om een kwalitatief onderzoek te doen. Zo kunnen de respondenten aan de hand van open vragen een open antwoord geven. Doordat de respondent open antwoorden geeft kan er worden doorgevraagd op de informatie. Met doorvragen kan de diepte in worden gegaan. De vragen zullen gaan over de ervaringen van de respondent en mogelijkheden waardoor het onderzoek valide wordt. De data van een kwalitatief onderzoek wordt onder andere door interviews verzameld om zo sociale verschijnselen te begrijpen. Daarvoor wordt gevraagd naar de ervaringen, opvattingen en interpretaties van de respondenten (Boeije, 2014). Er is een topiclijst opgesteld voor het interview wat de richtlijn is om de informatie in te winnen. Deze topiclijst kadert het onderwerp in, dit maakt het een semigestructureerd onderzoek.

De keuze is gemaakt om steekwoorden te gebruiken als leidraad voor het interview. Deze keuze is gemaakt om het gesprek zo open mogelijk te houden. De geïnterviewden worden bevraagd naar de hoofd- en deelvragen en eventuele andere belangrijke onderwerpen. De topiclijst is te vinden in de bijlage van dit onderzoek.

In dit onderzoek is gekozen voor elf respondenten waardoor het interviewen volgens een semigestructureerd vorm geschikt is (Verhoeven, 2018). Er is ruimte om de interviews voor te bereiden, uit te voeren en te analyseren nadat ze verwerkt zijn. Er kan naar verschillende perspectieven van het onderwerp worden gekeken doordat er ruimte is om eigen antwoorden te geven. Zo zullen de vrijwilligers een andere kijk hebben op het onderwerp dan de sociaal agogen hebben. Zo zijn er ook vrijwilligers met andere achtergronden en culturen die invloed kunnen hebben op de uitslag. Het is van belang deze te betrekken bij het proces om een breed onderbouwde conclusie te kunnen trekken.

3.3 Meetinstrument

De gekozen methode in dit onderzoek is kwalitatief onderzoek voor de sociaal agogen en vrijwilligers. Er wordt gekozen om open interviews aan de hand van de topiclijst te doen met beide populaties om de diepte van het onderwerp te kunnen opzoeken. De interviews bestaan uit open vragen om zo door te vragen naar de mening, inzichten en belevingen van de agogen en de vrijwilligers.

Om de interviews te kunnen houden is voorkennis vergaard. Deze voorkennis is te vinden in het theoretisch kader. Deze kennis is nodig om diepgang te creëren in de vragen die gesteld worden. Zo worden er geen vragen gesteld naar theorieën die achteraf achterhaald blijken. De gezochte informatie in het theoretische kader sluit aan bij hedendaagse problemen met de theorieën die van toepassing zijn op het onderzoek.

De interviews worden gehouden aan de hand van de topiclijst waardoor de vragen niet voorgekauwd zijn voor de interviews. De topiclijst geeft een houvast aan de interviewer zodat die niet van het onderwerp afwijkt. De vragen zijn niet vastgesteld zodat er ruimte is om dieper in te gaan op bepaalde thema's die aan bod komen betreffende het onderwerp. Om diepgang te creëren is het van belang dat er geluisterd wordt naar de respondent. Met regelmaat moeten samenvattende vragen gesteld worden om te controleren of de respondent en interviewer elkaar begrijpen (Baarde, 2013). Daarnaast is het van belang open vragen te stellen om de ruimte te geven aan de respondent om hen hun eigen antwoord te kunnen geven.

Om het interview goed te laten verlopen is het van belang dat de respondenten het interview als logisch en natuurlijk ervaren. Dit wordt gedaan door het onderzoek te introduceren en daarna te vervolgen met algemene gemakkelijke vragen. De volgorde van de vragen heeft invloed op het interview. De topiclijst dient een volgorde aan te houden waardoor het interview logisch verloopt. Als laatste wordt de respondent bedankt voor deelnemen aan het interview.

3.4 Data-analyse

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag zijn er deelvragen gesteld. De antwoorden op deze deelvragen leiden samen tot een conclusie op de hoofdvraag. Om de deelvragen te beantwoorden zijn er interviews gehouden met sociaal agogen en vrijwilligers van instelling X. Deze interviews worden getranscribeerd aan de hand van de geluidsopnames die zijn gemaakt tijdens de interviews zodat er een analyse gedaan kan worden. Het transcript wordt gecodeerd wat zorgt voor een codeboom. Het coderen van het transcript wordt in verschillende fases gedaan.

De exploratiefase is de fase waarin de tekst wordt opgedeeld in deelfragmenten die een code krijgen. Dit is open coderen. In de tweede fase wordt er axiaal gecodeerd. De open codes die ontstaan zijn in de exploratiefase worden gebundeld in categorieën zodat de open codes worden gestructureerd. Als laatste worden de axiale codes geordend aan de hand van de hoofd- en deelvragen van het onderzoek. Dit samen vormt de codeboom.

Zo wordt de kern van de interviews overzichtelijk weergegeven (Boeije, 2014). In de codeboom (in de bijlage) kunnen patronen worden ontdekt in de antwoorden die zijn gegeven op de interviewvragen (Barda, 2013). Iedere populatiegroep zal een aparte codeboom krijgen zodat er eventueel een

vergelijking kan worden gemaakt tussen de verwachtingen van de uitkomsten van het onderzoek van de verschillende populaties.

3.5 Kwaliteit van onderzoek

Een onderzoek is betrouwbaar wanneer er zo min mogelijk aan het toeval wordt overgelaten (Barda, 2013). Dit onderzoek wordt door één onderzoeker uitgevoerd. Als het gaat om de topiclijst en codeboom worden deze door dezelfde persoon opgezet en geïnterpreteerd waardoor de betrouwbaarheid van het onderzoek toeneemt. Volgens Boeije (2014) is de validiteit groot wanneer de kans op interpretatie klein is. De interviews waar de codeboom uitkomt worden door dezelfde persoon afgenomen en gecodeerd. De interviews worden gecodeerd uit een transcript dat uit de opnames van de interviews komt.

Dit zijn veel stappen waar interpretatie van anderen tot een ander eindresultaat kan leiden. Doordat dit door één onderzoeker is gedaan wordt de kans op misinterpretatie verkleind. Omdat alle interviews zijn opgenomen kan de informatie precies zoals verteld is worden opgenomen in het verslag (Evers, 2015). Zo kan de informatie die de respondenten delen tot een conclusie leiden zonder dat die wordt vervormd. De betrouwbaarheid neemt door al deze stappen toe wanneer deze zorgvuldig worden uitgevoerd (Barda, 2013). Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten zijn zowel vrijwilligers als sociaal agogen betrokken bij het onderzoek.

Betrouwbaarheid is een deel van de validiteit van het onderzoek. Validiteit gaat om hoe de resultaten uit het onderzoek tot zijn recht komen in de werkelijkheid (Maso & Smaling, 2004). De respondenten doen vrijwillig mee aan het onderzoek en zijn intrinsiek gemotiveerd om deel te nemen aan de interviews. Dit zorgt er voor dat de respondenten eerlijk antwoord durven te geven waardoor de validiteit van het onderzoek toeneemt (Barda, 2013). De interviews werden in een aparte ruimte gehouden zodat de respondenten de interviewer kon antwoorden zonder rekening te houden met anderen. Er was niemand anders in de kamer dan de onderzoeker en respondent. Dit zorgt er voor dat de respondent niet kan worden beïnvloed door anderen. Hierdoor wordt de validiteit vergroot. Het gebruik maken van semigestructureerde interviews zorgde er voor dat de respondent kon antwoorden op de manier zoals hij/zij de vraag interpreteert. Zo worden naar de belevingen en ervaringen van de respondenten gevraagd maar wordt toch gekaderd om bij het onderwerp van het onderzoek te blijven.

HS4: Resultaten

In het resultatenhoofdstuk worden aan de hand van de interviews de resultaten beschreven op de deelvragen. De deelvragen samen beantwoorden de hoofdvraag.

Deelvragen

1. Hoe worden vrijwilligers momenteel vanuit de sociaal agogen betrokken bij het ondersteunen van bezoekers bij praktische hulpvragen?

Agogen

Twee van zes de bevroagde agogen werken een langere tijd op de dagopvang. De rest van de agogen is niet langer dan twee jaar in dienst of heeft te maken met de diensten van de dagopvang. Deze twee agogen konden vertellen hoe eerst met de vrijwilligers werd omgegaan. Zij gaven aan dat vrijwilligers voorheen meer verantwoordelijkheden hadden bij bepaalde taken. De vrijwilligers mochten toen zelf de dagopvang openen of sluiten, hadden toegang tot het geld en waren meer betrokken bij de bezoekers en hun hulpverleningstraject. Vanuit de organisatie is besloten dat deze verantwoordelijke taken niet meer door vrijwilligers mochten uitgevoerd worden. Hierdoor is een aantal vrijwilligers vertrokken omdat ze zich niet vertrouwd meer voelden. Sinds deze keuze worden vrijwilligers niet meer betrokken bij deze taken. Vrijwilligers krijgen praktische klussen tijdens de inloop waardoor het soort vrijwilliger is veranderd. Vier agogen geven aan dat het onduidelijk is wat de verwachtingen voor de vrijwilligers momenteel is.

Vrijwilligers

Eén vrijwilliger houdt zich bezig met huisvesting van daklozen. Eén stagiair houdt zich bezig met inschrijvingen bij de gemeente, helpen aanvragen van uitkeringen en werk zoeken. Deze vrijwilliger en stagiair geven beide aan dat zij ondersteuning krijgen wanneer zij hier zelf om vragen. Vrijwilliger x: *'Als ik niks hoor van ze dat ik het niet goed doe, zal het wel goed zijn.'* De stagiair en vrijwilliger geven aan dat zij zelf op zoek gaan naar oplossingen.

Andere vrijwilligers geven aan dat zij niet goed weten wat ze wel en niet mogen doen op dit gebied. Vrijwilliger Z: *'Ik denk regelmatig capabel genoeg te zijn om een keuze te maken hierin, maar ik weet niet tot hoever ze dat van me verwachten.'* Vier van de vijf vrijwilligers geeft aan niet te weten in hoeverre zij wel of niet actie mogen ondernemen om een bezoeker te ondersteunen. Deze onduidelijkheid maakt dat zij vaker iets los laten of dat ze de bezoeker doorverwijzen naar de aanwezige agoog.

"Waar is 'de agoog'?", wordt vaker als vraag aan me gesteld dan of ik misschien met hen samen kan bellen', geeft vrijwilliger Z aan. Ze geeft aan dat ze niet beter weet dan ze door te sturen naar de agoog. Samen met de bezoeker te zoeken naar een oplossing wordt niet gedaan.

Deze situatie geeft weer dat er geen duidelijk afspraken zijn gemaakt. Wanneer er geen duidelijke taakverdeling is, is er geen duidelijke rolverdeling. Dit kan leiden tot een rolconflict. Dit kan er voor zorgen dat de persoon met het conflict bevriest en zijn/ haar taak niet naar behoren uitvoert (Alblas & Vos, 2013). In de aangehaalde uitspraken van de vrijwilligers is dat ook terug te vinden.

2. Welke voor- en nadelen zijn er wanneer vrijwilligers worden ingezet bij het ondersteunen van bezoekers bij praktische hulpvragen?

Agogen

Voordelen:

Vier op de zes agogen geven aan het een voordeel te vinden voornamelijk omdat het hun werk kan ontlasten. Zo kan er meer tijd worden besteed aan andere taken waar zij nu niet aan toe komen. Eén agoog geeft aan dat de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger zwaarder wordt en dit de vrijwilligers kansen kan bieden om zichzelf te ontwikkelen. Anderen geven aan dat je de vrijwilliger meer in eigen kracht kunt zetten bij het ondersteunen van de vrijwilliger bij de praktische hulpvragen van de bezoekers. Een agoog geeft aan het fijn te vinden dat er taakverschuiving plaatsvindt. Zo kan de agoog meer tijd nemen voor hulpverlening en de dagopvang draaiend te houden.

Nadelen:

Twee van de zes agogen geven aan dat ze het zien als een extra verantwoordelijkheid. Ze denken dat de vrijwilligers ondersteunen en hierin 'opleiden' meer tijd kost dan de situatie laten zoals het nu is. Ze geven aan dat ze de kwaliteit moeten waarborgen over de uitvoering van de taken door de vrijwilligers. Eveneens geven ze aan dat ze de kennis niet hebben om de vrijwilligers te kunnen ondersteunen op een juiste manier.

Drie van de zes agogen geven aan dat het verstandig is om een ander soort vrijwilligers te werven voor deze taak. Dit omdat niet alle aanwezige vrijwilligers de zwaardere taken op zich willen nemen en anderen niet te begeleiden zijn hierin. *'Veel vrijwilligers hebben dezelfde achtergrond als de bezoekers waardoor de inschattingsvermogen van de vrijwilliger te betwijfelen valt mbt dit soort zaken.'*, geeft een agoog aan. Gezien de achtergrond van een aantal vrijwilligers hebben zij zelf nog een hulpverleningstraject lopen.

'Als een vrijwilliger deze taak kan uitvoeren bij ons, kan deze dat ook op professioneel niveau.' zegt een andere agoog. Deze stelt de kritische vraag wanneer deze taak voor de omgeving is om uit te voeren en wanneer voor een professional.

Twee van de zes agogen geven aan dat in het verleden deze taakverdeling leidde tot wrijving tussen vrijwilligers onderling. Vrijwilligers zouden elkaar onjuist benaderen over hun uitvoerende taak wat wrijving opleverde. Ook de rol van de vrijwilliger ten opzichte van de bezoeker verandert. *'De inloop is juist laagdrempelig omdat iedereen welkom is en vriendelijk benaderd wordt door vrijwilligers.'* Deze taak kan er toe leiden dat vrijwilligers zich een andere houding aannemen om afstand te creëren van de bezoekers.

Door de verandering kan er statusverschuiving plaatsvinden waardoor er onderling conflicten kunnen ontstaan. Dit kan door juiste begeleiding van de sociaal agogen worden ondervangen. De sociaal agoog heeft de meeste kennis over de ondersteuning bij praktische hulpvragen waardoor deze de hoogste status blijft houden. Wanneer er duidelijkheid is in rolverdeling en status is er minder kans op conflicten (Alblas & Vos, 2013).

Vrijwilligers

Voordelen:

Drie van de vijf vrijwilligers geven aan dat zij uit eigen ervaring op het gebied van praktische zaken dingen regelen die spelen wanneer je van straat komt. Zij hebben het zelf moeten regelen en op de 'harde manier' geleerd welk pad je moet bewandelen om je zaken te regelen. Een andere vrijwilliger geeft aan op haar vorige werkplek deze zaken geleerd te hebben en dus informatie heeft over waar je moet zijn. Deze vrijwilligers geven aan dat zij met die beginkennis zelfstandig genoeg zijn om daar op voort te borduren met bezoekers. *'Alle hulpvragen zijn immer net wat anders, informatie over elke situatie van de bezoeker kun je toch niet voorgekauwd krijgen. Als je met een bezoeker samen op een gelijkwaardig niveau op zoek gaat naar de oplossing, blijf je en menselijk te zijn en bouw je een band met ze op'*, zegt een vrijwilliger. Dit zorgt voor meer waardering vanuit de bezoekers. Een andere vrijwilliger geeft aan het voornamelijk voor de bezoeker fijn is. *'Voor de bezoekers fijner omdat ze meer ruimte hebben om vragen te kunnen stellen.'*, geeft een vrijwilliger aan nadat hij aangeeft dat de agogen 'altijd druk bezig zijn'.

Nadelen

De vrijwilligers spraken voornamelijk over de valkuilen die ze zich kunnen bedenken bij een ander, maar niet zo zeer bij zichzelf. Vier van de vrijwilligers geven aan dat de eigen ervaring een nadeel kan zijn. Ze kunnen zich voorstellen dat het negatieve herinneringen kan oprakelen. Ze geven echter aan dat het niet voor hen geldt. Eén vrijwilliger zegt dat hij in het verleden bevriend is geworden met twee bezoekers. In het begin vond hij dit wel lastig, maar nu na 8 jaar niet meer.

Drie van de vijf vrijwilligers geven aan dat er rekening mee gehouden moet worden dat mensen de hulpvragen van bezoekers eventueel mee naar huis nemen. *'Als ik tegen iemand zeg dat hij iets moet doen, en hij doet dat dan niet, dan blijf ik dit niet tegen hem zeggen.'*, geeft vrijwilliger x aan. Hiermee werd bedoeld dat de vrijwilliger zich thuis gaat zitten ergeren aan het feit dat een bezoeker toch iets deed wat de vrijwilliger had afgeraden. Het is van belang dat vrijwilligers goed begeleid worden in het ondersteunen van bezoekers. Zo vinden alle vrijwilligers dat er communicatie moet zijn onderling tussen de agogen en de vrijwilligers. Zo kun je overvraging, frustraties en dubbel werk voorkomen.

Één vrijwilliger die al lang werkt bij de dagopvang geeft het volgende aan: 'Wanneer weet je of wel of niet een cursus gegeven wordt en of het zinvol is? Sommige mensen blijven hier maar twee weken'. Het kan dus lastig zijn dat je investeert in iemand die na enige tijd weer vertrekt.

Vrijwilligers hebben een intrinsieke motivatie om ergens vrijwillig te werk te gaan. Dit houdt in dat wanneer een vrijwilliger vertrekt deze intrinsieke motivatie is veranderd. Intrinsieke motivatie kun je niet vergroten, maar wel versterken door het vergroten van geïdentificeerde motivatie (van der Veen & Goijarts, 2012).

3. Welke ondersteuning hebben de vrijwilligers nodig vanuit de professionele sociaal agoog om de bezoekers te kunnen ondersteunen bij praktische hulpvragen?

Agogen

Alle zes agogen geven aan dat ze zelf niet heel veel ondersteuning nodig hebben vanuit de organisatie. Eén agoog geeft aan dat er iemand speciaal om de vrijwilligers te begeleiden aangenomen moet worden. Andere agogen geven aan dat ze hulpmiddelen voor de vrijwilligers moeten regelen. *‘Als dit een taak wordt, moeten de vrijwilligers wel de middelen hebben om die taak te kunnen uitvoeren.’* Met spullen wordt er gedacht aan een beschikbare computer, een vrije telefoon en gespreksruimte voor de vrijwilligers en bezoekers voor dit soort vragen. Eén agoog zegt: *‘Ik kan me voorstellen dat je advocaat bellen in een volle zaal met bezoekers niet echt ideaal is, iedereen luistert mee en jij verstaat de man of vrouw zelf niet’*. Verder geven de agogen aan dat het van belang is zelf onderling goed hun taken te verdelen en afspraken na te komen.

Vrijwilligers

De vrijwilligers geven aan meer nodig te hebben dan enkel hulpmiddelen. Het vaakst komt naar voren dat er meer gecommuniceerd moet worden tussen vrijwilliger en agoog. De vrijwilligers verlangen naar structuur en duidelijkheid. Vier vrijwilligers geven aan dat ze een taakverdeling willen met daarbij de verwachtingen vanuit de agogen. Daarbij worden terugkoppelmomenten genoemd. *‘Ik zou wel een keer willen dat iemand met me meeliep zodat ik weet of ik het goed doe. Of in ieder geval er feedback op kan krijgen wat ik dan wel of niet goed doe’*, geeft vrijwilliger Z aan. Vier van de vijf vrijwilligers geven aan dat ze meer kennis willen krijgen vanuit de agogen. De invulling van kennis is echter verschillend. Twee vrijwilligers vinden een lijst met nummer en adressen van instanties prima. *‘Zodra ik weet waar ik mijn vraag kan neerleggen, kan ik dit samen met de bezoeker doen’*, geeft een vrijwilliger aan. Vier vrijwilligers zeggen baat te hebben bij trainingen. Trainingen omtrent agressie, drugsherkenning, de daklozenroute, instanties in Eindhoven of training in omgang met de bezoekers. *‘Ik denk dat de feitelijke taken niet zo moeilijk hoeven te zijn, maar wel hoe je hier mee om gaat met de bezoekers.’*, dit geeft een vrijwilliger aan zonder eigen ervaring. Meerdere vrijwilligers geven aan dat ze deze taak op zich willen nemen maar vinden het ook belangrijk is dat er nieuwe vrijwilligers worden aangenomen.

HS5: Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de conclusie is uit de deelvragen. De eindconclusie geeft het antwoord op de hoofdvraag. Aan de hand van de conclusie uit de interviews en het theoretische hoofdstuk zullen er aanbevelingen gedaan worden.

Conclusie

Momenteel worden de vrijwilligers amper betrokken bij de praktische hulpvragen van de bezoekers. De vrijwilligers geven aan daar wel meer in betrokken te willen worden. Echter geven ze aan dat ze niet weten wat daarin van ze wordt verwacht en of dit gewenst is. De vrijwilligers geven meer voordelen aan dan nadelen wanneer zij zouden helpen met de praktische ondersteuning van de bezoekers. De vrijwilligers zeggen er meer waardering door te krijgen en graag de agogen in taken te willen ontlasten. Als nadelen wordt naar de kant gekeken van vrijwilligers met soortgelijke achtergrond als de bezoekers. Het is van belang om contact te blijven onderhouden met de vrijwilligers, om emotionele problemen, overvraging en frustraties te voorkomen.

De agogen geven ongeveer hetzelfde aan als de vrijwilligers. Zij zien valkuilen in de achtergronden van enkele vrijwilligers. Echter zien ze ook baat bij de ontlasting van hun taak. Een enkele agoog vraagt zich af of de ondersteuning van vrijwilligers niet juist meer tijd zal kosten dan het behandelen van de bezoekers-hulpvragen. Over het algemeen zijn beide partijen het eens over de haalbaarheid van de ondersteuning van de agogen door vrijwilligers bij praktische hulpvragen van de bezoekers.

1. Hoe worden vrijwilligers momenteel vanuit de sociaal agogen betrokken bij het ondersteunen van bezoekers bij praktische hulpvragen?

Momenteel worden vrijwilligers amper betrokken bij deze taak. Een enkele vrijwilliger handelt uit eigen initiatief maar zonder ondersteuning of richtlijnen hiervoor. Deze vrijwilliger geeft aan dat hij zijn eigen weg heeft gevonden in het begeleiden van mensen maar geen bevestiging krijgt of het op een juiste manier wordt gedaan. Gezien hij de enige is die uit zichzelf deze taak uitvoert worden bezoekers naar hem doorverwezen voor praktische hulpvragen maar is deze taak hem nooit echt opgelegd of uitgelegd. Hij en andere vrijwilligers geven aan hierbij hulp en ondersteuning te willen krijgen. Momenteel is het onduidelijk wat er precies wordt verstaan onder praktische hulpvragen. Het is onduidelijk waar vrijwilligers met deze vragen terecht kunnen. Conclusie op deze vraag is dat vrijwilligers voornamelijk kaders verlangen over wat er van hen verwacht wordt.

Sociaal agogen geven aan dat zij de vrijwilligers niet betrekken bij het ondersteunen van bezoekers met praktische hupvragen. Zij geven aan dat bezoekers voornamelijk naar hen komen en zij de bezoekers dan helpen. De agogen staan er niet bij stil om de bezoeker door te verwijzen naar een vrijwilliger.

2. Welke voor- en nadelen doen zich voor wanneer vrijwilligers worden ingezet bij het ondersteunen van bezoekers bij praktische hulpvragen?

Voordelen: Vrijwilligers geven als voordelen aan dat ze de sociaal agogen taken kunnen ontnemen waardoor zij zich op andere taken kunnen focussen. Wanneer vrijwilligers de praktische hulpvragen overnemen hebben de sociaal agogen meer tijd om aan de bezoekers individueel te besteden betreffende hulpvragen. De vrijwilligers geven aan dat ze meer verantwoordelijkheden willen en daar meer voldoening uit zouden halen. Zij geven aan waardering te kunnen krijgen van de bezoekers en een betere band met ze te kunnen opbouwen. Ook geven de vrijwilligers aan dat de bezoekers meer ruimte hebben om hun vragen te kunnen stellen wanneer er meerdere mensen beschikbaar zijn. De sociaal agogen zijn het eens met de vrijwilligers. De agogen geven aan door vrijwilligers meer verantwoordelijkheden te geven zichzelf meer tijd krijgen voor andere taken. De agogen kunnen de tijd beter verspreiden over minder taken. Ook zal het contact tussen vrijwilligers en sociaal agogen verbeteren wanneer zij anders gaan samenwerken.

Nadelen: Enkele vrijwilligers hebben een soortgelijke achtergrond als bezoekers. Dit kan een nadeel zijn als een vrijwilliger zich te veel inleeft in een bezoeker en dit eventueel mee naar huis neemt. De kans dat vrijwilligers verhalen van bezoekers mee naar huis nemen is aanwezig doordat er momenteel geen dagbespreking is aan het einde van de dienst. De vrijwilligers komen van verschillende achtergronden en hebben andere leercapaciteiten. Het is van belang dat er rekening wordt gehouden met het leervermogen van een vrijwilliger om overvraging te voorkomen.

Ditzelfde geldt voor verantwoordelijkheidsgevoel. Niet alle vrijwilligers willen meer verantwoordelijkheden gaan dragen. Het is van belang dit goed in de gaten te houden om er voor te zorgen dat vrijwilligers niet stoppen.

Enkele sociaal agogen geven aan dat er geïnvesteerd moet worden in de vrijwilligers. Zij geven aan dat de investering het niet waard is omdat de vrijwilligers kunnen stoppen wanneer zij willen. Een andere agoog geeft aan dat het beslissen wanneer deze taak aan de vrijwilligers over kan worden gelaten of wanneer deze voor een professional is een dunne lijn is.

3. *Welke ondersteuning hebben de vrijwilligers nodig vanuit de professionele sociaal agogen om de bezoekers te kunnen ondersteunen bij praktische hulpvragen?*

Wat vaker naar voren komt uit de interviews is dat vrijwilligers aangeven niet te weten waar te beginnen bij het helpen van bezoekers met praktische hulpvragen. Er wordt door zowel vrijwilligers als agogen aangegeven dat het makkelijk is om een lijst met nummers en adressen te hebben. Als er een nieuwe vrijwilliger het team komt versterken dan kan diegene de lijst als houvast gebruiken. Op die lijst komen nummers te staan van de instanties waar de meeste praktische hulpvragen over komen. Iedere bezoeker heeft een unieke vraag op zijn/ haar eigen situatie. De lijst is enkel een leidraad om samen met de bezoeker naar het passende antwoord te zoeken. Agogen en vrijwilligers zijn het eens dat dit een beginstap kan zijn zodat vrijwilligers de bezoekers met praktische hulpvragen kunnen ondersteunen.

Naast de lijst met nummers en adressen vragen verschillende vrijwilligers naar een cursus over of begeleiding bij gespreksvoering. Enkele vrijwilligers vinden het van belang een cursus te krijgen over agressie of het herkennen en handelen na drugsgebruik.

De sociaal agogen zijn het er over eens dat vrijwilligers opnieuw 'opgevoed' moeten worden betreffende de omgang met de bezoekers wanneer zij deze taak krijgen. Beide partijen zien toegevoegde waarde bij gespreksvaardigheden.

Uit de interviews blijkt dat communicatie belangrijk wordt gevonden door zowel de sociaal agogen als de vrijwilligers. Beiden vinden het van belang om goed te communiceren over de verwachtingen naar elkaar. Voor de vrijwilligers is het momenteel onduidelijk wat van hen wordt verwacht op het gebied van ondersteuning bij praktische hulpvragen van bezoekers. Vier van de vijf vrijwilligers geven aan daardoor geen actie te ondernemen ondanks dat ze dat zelf wel zouden willen. Vrijwilligers willen duidelijkere afspraken, taken en uitgesproken verwachtingen. Eveneens willen de vrijwilligers begeleiding om zeker te zijn dat ze de taak juist uitvoeren. Een vast terugkoppelmoment aan het einde van de dag en feedbackmomenten worden genoemd door de vrijwilligers als vereiste.

De sociaal agogen sluiten hier grotendeels bij aan. De sociaal agogen vinden dat er vaste momenten georganiseerd moeten worden. Dit om te controleren of de taken juist worden uitgevoerd en om na te vragen hoe de vrijwilligers dit hebben ervaren. Er wordt aangegeven door de sociaal agogen dat het hun taak is te vragen naar de beleving van vrijwilligers om overvraging te voorkomen.

Eindconclusie hoofdvraag:

Op welke wijze kunnen sociaal agogen vrijwilligers ondersteunen op de dagopvang van instelling X om bezoekers bij praktische hulpvragen te ondersteunen?

Aan de hand van het resultatenhoofdstuk kan geconcludeerd worden dat de sociaal agogen op communicatief gebied en kennis ondersteuning dienen te bieden aan de vrijwilligers. De vrijwilligers geven aan dat zij ondersteuning verlangen op communicatief gebied van de sociaal agogen om zeker te zijn dat zij de taak goed uitvoeren. De sociaal agogen kunnen deze ondersteuning bieden door de eerste paar praktische hulpvragen van bezoekers samen te behandelen met de vrijwilligers. Zo kunnen de vrijwilligers feedback krijgen op de omgang met bezoekers. Ook kunnen de sociaal agogen gesprekstechnieken bespreken, dan wel of niet in cursusvorm, zodat de vrijwilligers op een juiste manier bezoekers kunnen begeleiden en misverstanden kunnen voorkomen. Naast ondersteuning op communicatief vlak verwachten de vrijwilligers ondersteuning bij de gang van zaken voor praktische hulpvragen. De vrijwilligers vragen naar een bestand met nummers en adressen van praktische hulpverleningsinstanties rondom Eindhoven, bijvoorbeeld uitleg over de daklozenroute.

Betreffende de onderlinge communicatie verlangen vrijwilligers feedback en terugkoppelingsmomenten op het einde van de dag. Zo kan er gesproken worden over wat er is gedaan, of dit juist is gedaan en eventuele vragen worden gesteld. Dit zijn de momenten dat ze kunnen aangeven wanneer ze overvraagd worden of ergens persoonlijk tegenaan lopen.

Aanbevelingen

De probleemeigenaar in dit onderzoek is de dagopvang van instelling X in Eindhoven. De aanbevelingen die geschreven worden zijn bedoeld voor deze dagopvang en de sociaal agogen en vrijwilligers die nu daar in dienst zijn. De aanbevelingen zijn bedoeld om de ondersteuning vanuit de sociaal agogen naar de vrijwilligers toe te bevorderen. Wanneer deze ondersteuning er is kunnen vrijwilligers de bezoekers ondersteuning bieden bij praktische hulpvragen.

Supervisie

De eerste aanbeveling vanuit dit onderzoek is om supervisie toe te passen in het team, bestaande uit de sociaal agogen en de vrijwilligers. Supervisie is een methodiek om de deelnemers beter zijn/ haar werk uit te laten voeren (Siegers, 2002). Supervisie is gericht op de samenhang tussen levenslijn, leerlijn en werklijn. Zo kan de deelnemer zich bewust worden van eigen belemmeringen en hoe hij/ zij daar mee om kan gaan (Rietveld & van Rooijen, 2010). Het doel van supervisie is om opgedane kennis te linken om dit gezamenlijk in te kunnen zetten (Regouin, 2005). Dit is een aanbeveling om het gesprek van vrijwilligers met soortgelijke achtergronden van de bezoekers open te leggen met de sociaal agogen. Dit is ook goed om het team meer inzichten te geven over elkaars krachten, zodat er krachtgericht te werk kan worden gegaan.

Teambuilding

Teambuilding geeft aandacht aan onderlinge relaties tussen teamleden. Er wordt gekeken naar de rollen die elke vrijwilliger zich aanmeet en hoe hij/zij eventueel botst of aanvult bij anderen. Dit is een aanbeveling naar aanleiding van de interviews. Er werd door zowel enkele vrijwilligers als de sociaal agogen aangegeven dat vrijwilligers kunnen botsen met bezoekers, onderling of met agogen. Deze botsingen kunnen door de nieuwe taak- en rolverdeling opspelen. Tijdens teambuilding kan er gesproken worden over conflicten die onderling ontstaan. Zo kunnen de conflicten op een constructieve manier worden opgelost, omdat deze hier veilig kunnen worden aangekaart (Alblas & Vos, 2013).

Gesprekstechnieken

Wat uit de resultaten blijkt is dat vrijwilligers vragen om uitleg over gesprekstechnieken. Gesprekstechnieken die aanbevolen worden zijn motiverende gespreksvoering. Motiverende gespreksvoering zorgt er voor dat de vrijwilligers beeld krijgen van wat de motivatie is van de bezoeker om in actie te komen. Met motiverende gespreksvoering controleer je de zelfbekwaamheid van een bezoeker, zodat de vrijwilliger kan inschatten hoeveel ondersteuning een bezoeker nodig heeft. Bij motiverende gespreksvoering gaat het om de motivatie in te schatten. Daarbij komen alle afweermechanismen kijken die de bezoekers kunnen uiten. Zo leren de vrijwilligers er mee om gaan hoe iemand te motiveren en hoe om te gaan met afweermechanismen van bezoekers (Van der Veen & Goijarts, 2012).

Een andere gesprekstechniek die aanbevolen wordt is oplossingsgericht werken. Bij oplossingsgericht werken controleer je de zelfbekwaamheid van de bezoeker. Aan de hand daarvan kun je de ondersteuningsintensiteit bepalen (De Vries & Prüst, 2017). Tevens wordt er een concreet doel geformuleerd waar aan gewerkt gaat worden, zo kader je hulpvragen in.

Omgang met agressie

Door één vrijwilliger werd aangegeven dat hij meer wilde leren over hoe om te gaan met agressie, dan wel lichamelijk of verbaal. Een aanbeveling is om agogen samen met de vrijwilligers uit te zoeken wat een goed agressie-plan is. Deze uitspraak werd gedaan omdat diegene niet wist wat hij moest doen als er agressie speelde. Het is van belang dat de vrijwilligers zich veilig voelen op hun werkplek. Het is daarom belangrijk om als team een plan te maken 'wat te doen bij agressie', met een agressietraining als vervolg er op. Bij de organisatie zelf zijn er zelfverdedigings-cursussen en 'omgang met agressie' cursussen. Naast dat de vrijwilligers zich veilig op hun werkplek voelen is een cursus 'omgaan met agressie' goed om de sfeer in de groep te kunnen bewaren. Zo kun je voorkomen dat andere zich met conflicten gaan bemoeien of de veiligheid van anderen in gevaar komt (Westerveld, 2007).

Vervolgonderzoek

Een laatste aanbeveling is om vervolgonderzoek te doen. In het volgende hoofdstuk (Hoofdstuk6: Discussie) zal de sterkte- zwakteanalyse gemaakt worden. Daarin zal beter beschreven worden wat dit onderzoek meer validiteit had gegeven, een vervolgonderzoek zou hier rekening mee kunnen houden. Ten behoeve van een vervolgonderzoek kunnen de bezoekers worden geïnterviewd. In dit onderzoek is deze populatie niet geïnterviewd zoals onderbouwd is in hoofdstuk 3, Methodologie. De populatie was op het tijdsbestek waarin dit onderzoek gedaan werd te breed om daar een goed beeld van te krijgen. Er zou uitgebreider onderzoek kunnen worden gedaan naar wat de bezoekers verwachten van de ondersteuning om daar specifiekere aanbevelingen op te kunnen geven. Eventueel kan onderzocht worden of vrijwilligers ter ondersteuning voor de bezoekers mee kunnen gaan naar afspraken.

Een laatste aanbeveling is om in een vervolg onderzoek ketenpartners te betrekken. In Hoofdstuk 2, Theoretisch kader, wordt beschreven dat er meerdere opvangcentra in Eindhoven te maken hebben met zelfde soort bezoekers. Er zou onderzoek gedaan kunnen worden hoe deze opvangcentra samen kunnen werken om ondersteuning te bieden aan bezoekers betreffende praktische hulpvragen. Dit is feedback die kwam naar aanleiding van de presentatie van resultaten aan de probleemeigenaar.

HS6: Discussie

In hoofdstuk 6 wordt besproken wat er goed en minder goed aan het onderzoek is. Wat zorgt er voor dat het verslag valide is en wat had er beter gekund.

6.1 Betekenis en betrouwbaarheid

Om de betekenis van het onderzoek uit te leggen gaat het om de maatschappelijke relevantie. Het onderzoek is relevant omdat het probleem nu speelt. In de hele zorg zijn er veranderingen gaande. Wetten veranderen waar de zorg zich op moet aanpassen. De WMO verandert, de privacy wetgeving, de bezuinigen in de gemeente Eindhoven. Dit zijn op macro- en mesoniveau veranderingen die er voor zorgen dat de dagopvang zich moet aanpassen. In de praktijk blijkt dat de doelgroep zich steeds verandert. Steeds meer verwarde mensen komen op straat zonder hulp. Zij worden bij de dagopvang gebracht door lotgenoten of de politie. Het CBS geeft aan dat in 2015 er zo'n 31.000 daklozen waren in Nederland en in 2017 is dit gestegen naar 70.000 daklozen (Trimbos, z.d.). De stijging van daklozen zorgt er voor dat op de dagopvang de bezoekersaantallen stijgen. Ook in Eindhoven. Dit zorgt voor extra werk in de opvangcentra van Eindhoven. De sociaal agogen van de dagopvang geven aan het steeds drukker te krijgen met helpen van bezoekers waardoor andere taken vaker blijven liggen.

Een van de conclusies van het onderzoek is dat vrijwilligers bereid zijn om de sociaal agogen te ondersteunen in de taak om bezoekers te ondersteunen bij praktische hulpvragen. De vrijwilligers geven daarbij aan ondersteuning te verwachten van de sociaal agogen zodat zij deze taak kunnen gaan uitvoeren. Als vrijwilligers taken oppakken zorgt dat er voor dat sociaal agogen meer tijd hebben om andere taken op te pakken, taken die nu blijven liggen. Sociaal agogen krijgen meer tijd om naar zorg gerelateerde hulpvragen te luisteren van bezoekers doordat zij zich niet meer hoeven te bekommeren over de praktische hulpvragen van bezoekers. Dit kan er voor zorgen dat bezoekers sneller worden doorverwezen naar hulpinstanties.

De betrouwbaarheid van het onderzoek vindt zijn oorsprong in de gebruikte relevante theorieën in hoofdstuk 2 en de interviews. De interviews zijn gedaan met een voldoende aantal personen waardoor de steekproef betrouwbare gegevens levert. De interviews zijn opgenomen waardoor de informatie terug beluisterd kan worden voor analyse. De vrijwilligers en sociaal agogen die geïnterviewd zijn, zijn een langere tijd in dienst bij de dagopvang en hebben ervaring in het werken met de doelgroep. Dit maakt dat de populatie weet welke doelgroep er langskomt en wat eventuele valkuilen zijn. Voorafgaand aan de interviews is gevraagd welke vrijwilligers interesse hebben om deel te nemen aan het onderzoek. Doordat de geïnterviewde vrijwilligers open stonden voor het onderzoek was er intrinsieke motivatie. De intrinsieke motivatie zorgt ervoor dat de populatie niet gestimuleerd hoeft te worden om over het onderwerp na te denken en bereid was open te communiceren.

De betrouwbaarheid van een onderzoek wordt vergroot door gebruik te maken van verschillende methoden en databronnen (Boeije, 2014). Zo wordt er gebruik gemaakt van de kennis van de populatie. De populatie vrijwilligers geeft een eigen kijk op de situatie, die verschilt van de kijk van de sociaal agogen. Deze twee groepen hebben andere inzichten die verwerkt worden in het onderzoek.

Een andere informatiebron is de literatuur. De literatuur vanuit internetbronnen is niet ouder dan 10 jaar waardoor de theorieën die besproken worden toepassing hebben op de huidige tijd en geschreven zijn door onderzoekers. Er is aanvullende literatuur afkomstig uit boeken geschreven door auteurs die onderzoek hebben gedaan naar de onderwerpen waarover wij ons buigen.

Validiteit is op te splitsen in interne en externe validiteit. Externe validiteit houdt in dat de onderzoeksresultaten ook in andere situaties toepasbaar zijn. Het kunnen generaliseren van het onderzoek maakt het extern.

Interne validiteit houdt in dat een onderzoek aan de hand van uitgekozen onderzoeksmethodes een juiste conclusie kan worden getrokken (Van der Zee, 2016). De resultaten kunnen echter niet generaal gemaakt worden. De onderbouwing van deze keuzes staat beschreven in Hoofdstuk 3 Methodologie.

De interne validiteit is voor dit onderzoek voldoende. De drie gestelde deelvragen zorgen voor een antwoord op de hoofdvraag. De diepgang in de open interviews zorgt voor een breed beeld over de omvang van het onderzoek.

6.2 Sterkte- zwakteanalyse

De sterke-zwakte punten van het verslag worden beschreven naar aanleiding van de feedback gekregen na de gegeven presentatie bij instelling X.

Zwaktepunten

- Het onderzoek wordt gehouden bij de dagopvang van instelling X in Eindhoven. In het eerste hoofdstuk wordt uitgelegd hoe op macro-, meso- en microniveau het probleem zich voordoet. Tijdens het interview wordt er voornamelijk gevraagd naar meso- en microniveau. Het onderzoek had er baat bij gehad om op macroniveau uit te zoeken welke invloeden zich uiten op de dagopvang.
- De interviews zijn gedaan met de huidige vrijwilligers en betreffen de huidige praktische hulpvragen van de bezoekers. Dit zijn factoren die kunnen fluctueren. Er komen geregeld nieuwe vrijwilligers, nieuwe praktische hulpvragen en verschillende bezoekers. Het onderzoek zou meer valide zijn wanneer de doelgroep, het team en de problematieken een stabielere factor waren.
- De interviews zijn gedaan tijdens de openingstijden van de dagopvang. Tijdens de openingstijden van de dagopvang komen verschillende bezoekers, hulpverleners en buurtbewoners langs. Het aantal bezoekers op een dag is gemiddeld 65 personen rond de middagmaaltijd. Deze hoeveelheid bezoekers zorgt voor geluid op de achtergrond van de interviews. Dit kan een ruisfactor zijn die invloed kan hebben gehad op het interview en de antwoorden doordat het afleiding is.
- De interviews met de vrijwilligers waren minder lang van duur dan de interviews met de sociaal agogen. De vrijwilligers hebben een kortere spanningsboog dan de sociaal agogen waardoor de diepgang minder werd gezocht. Zoals eerder vermeld heeft een aantal vrijwilligers een vergelijkbaar verleden als sommigen bezoekers. Deze groep vrijwilligers heeft een andere kijk op de bezoekers waardoor vragen anders geïnterpreteerd is kunnen worden. Tijdens de interviews is hier op doorgevraagd om te controleren of de interviewer het goed begreep. Er zal echter altijd interpretatiespeling zijn.
- Er is een bewuste keuze gemaakt, zoals te lezen valt in hoofdstuk 3, om bezoekers niet te interviewen. Dit onderzoek is echter gestart opdat de ondersteuning naar bezoekers vergroot kan worden. In een vervolgonderzoek wordt de validiteit vergroot wanneer de bezoekers worden betrokken in het onderzoek. In dit onderzoek komt niet aan bod wat de bezoekers verwachten van zowel de vrijwilligers als de sociaal agogen.

Sterktepunten

- De populatie die geïnterviewd is wist waar het interview over ging en was intrinsiek gemotiveerd om te deel te nemen aan het onderzoek. Alvorens de interviews te houden werd het doel van het onderzoek wederom uitgelegd om zo duidelijk mogelijk te communiceren over de doelstellingen van het onderzoek. Aan het begin van het interview werd verteld dat het interview volledig anoniem blijft. De garantie dat niemand van het team iemands mening krijgt te horen zorgt er voor dat iemand minder zijn mening zal achterhouden. Door de anonimiteit hoeft niemand zijn mening voor zich te houden.
- De populatie is al langere tijd werkzaam met deze doelgroep waardoor zij kennis hebben over de doelgroep. Zij kunnen de valkuilen van zowel doelgroep, vrijwilligers als sociaal agogen aan bod laten komen.
- Er is een open interview gehouden waardoor er diepgang ontstaat over het onderwerp. Deze diepgang zorgde voor verschillende inzichten in de populatie. Met open vragen kan de geïnterviewde zelf zijn/ haar inzichten delen die in hen opkomt en kan er doorgevraagd worden wanneer iets onduidelijk is. Zo ontstaat er diepgang over de inzichten en onderbouwing over het onderwerp.
- De interviews zijn opgenomen met een voicerecorder waardoor de gegeven informatie beluisterd kan worden tijdens het analyseren van de resultaten. De interviews kunnen niet anders worden geïnterpreteerd omdat je de gesproken tekst nauwkeurig kunt terugluisteren.
- In het onderzoek is onderbouwd waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt tijdens het onderzoek. Ze zijn gemaakt om tot juiste conclusies te kunnen komen. Ook wordt van bepaalde keuzes uitgelegd hoe zij het onderzoek minder betrouwbaar zouden kunnen maken..
- De deelvragen geven samen het antwoord op de hoofdvraag. Door de hoofdvraag op te splitsen kan er meer diepgang gecreëerd worden. Per deelvraag wordt een ander deel van de hoofdvraag beantwoord waardoor de deelvragen samen een conclusie vormen voor de hoofdvraag.
- Er is wetenschappelijke literatuur over methoden en huidige theorieën gebruikt in het onderzoek wat de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. De literatuur is niet verouderd en toepasbaar op de huidige situatie.

Literatuurlijst

- Alblas, G. & Vos, W. (2013). *Inleiding groepsdynamica*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, D.B., Fisher, T., Goede, M. de & Peters, V. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Houten: Wolters-Noordhoff.
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Kalmijn, M. (2010). *Basisboek Enquêteeren. Handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van enquête*. Houten: Noordhoff Uitgevers.
- van Bochove, M., Tonkens, E. & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?* Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, https://kks.verdus.nl/upload/documents/Eindrapport_Kunnen_we_dat_niet_aan_vrijwilligers_overlaten.pdf
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Brinkman, J. (2013). *Voor de verandering: een praktische inleiding in de agogische theorie*. Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Van Doorn, L. (2014). *Leven op straat*. Bussum: Uitgeverij Countinho.
- Eindhoven (z.d.) *Inkomen zorg en onderwijs*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, <https://www.eindhoven.nl/inkomen-zorg-en-onderwijs/zorg/regieteam-voor-mensen-in-een-instabiele-situatie-enof-dak-en>
- Eindhoven Steunwijzer (z.d.). *Dagopvang voor dak- en thuislozen Dienstencentrum Eindhoven*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, <https://eindhoven.steunwijzer.nl/diensten/leger-desheils-limburg-brabant/dagopvang-voor-dak-en-thuislozen-dienstencentrum-eindhoven>
- Elich, J. (2014). *Participatiesamenleving? Bezuinigingen ondermijnen eigen kracht burgers*. Geraadpleegd op 9 maart 2016, van <http://www.mogroep.nl/actueel/nieuws/2522-participatiemaatschappij-bezuinigingen-ondermijnen-eigen-kracht-burgers>
- Van Everdingen, C. (2016). *Leger des Heils, Dienstencentrum Visserstraat: de uitkomsten van een beeldvormend onderzoek* (Onderzoek, Vezo). Leger des Heils: Eindhoven.
- Evers, J. (2015). *Kwalitatief interviewen*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Fontys Hogeschool Sociale Studies (2017). *Online enquête tools*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, https://elo.fontys.nl/Pages/ViewItem.aspx?cp=%2FCMS%2FStudie%2FMaterialen%20per%20opleiding%2F45%20Sociale%20Studies%2F_Lesmateriaal%2F2016-2017%2F2VT%2FP1-2%2067V2-PROZ1%20en%20P3-4%2067V2-PROZ2%2FS-1234-2VT-1617-67V2-PROZ1-67V2-PROZ2-Prakt.ger.oz
- Hutjes, J. & van Buuren, J. (1992). *De gevalsstudie; strategie van kwalitatief onderzoek*. Amsterdam/Heerlen: Boom/Open Universiteit.
- Justitia (z.d.) *Privacy*. Geraadpleegd op 22 februari 2019, van <https://www.justitia.nl/privacy/>
- Van der Kooi (2018). *Een derde minder geld voor begeleiding ex-daklozen Eindhoven*. Geraadpleegd op 23 ,maart 2019, van <https://www.bd.nl/eindhoven/een-derde-minder-geld-voor-begeleiding-ex-daklozen-eindhoven~a1305c34/>

- van der Kooi (2018). *Zorg in Eindhoven: van heel sociaal naar a-sociaal*. Geraadpleegd op 23 maart 2019, van <https://www.ad.nl/eindhoven/zorg-in-eindhoven-van-heel-sociaal-naar-a-sociaal~a57a6154/>
- Leger des Heils (2016). *Dienstencentrum Leger des Heils Eindhoven*. Geraadpleegd op 20 februari 2019, van <https://www.legerdesheils.nl/limburg-brabant/actueel/dienstencentrum-leger-des-heils-eindhoven-gesloten-tot-15-september>
- Leger des Heils (2018). *Tabel hulpvragen per leefgebied* (Onderzoek, Leger des Heils). Leger des Heils: Eindhoven.
- Leger des Heils (z.d.). *Vrijwilligers*. Geraadpleegd op 24 maart 2018 van, <https://www.legerdesheils.nl/midden-nederland/vrijwilligers>
- Maso, I., & Smaling, A. (2004). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Amsterdam: Boom uitgevers.
- Movisie (2017). *Participatiesamenleving anno 2017: volop kansen*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, <https://www.movisie.nl/artikel/participatiesamenleving-anno-2017-volop-kansen>
- Movisie (2018). *Zelfredzaamheid-matrix ZRM*. Geraadpleegd op 24 maart 2018 van, <https://www.movisie.nl/tool/zelfredzaamheid-matrix-zrm>
- Overheid.nl (2019). *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2019-04-02#Hoofdstuk2>
- Planije, M., Muusse, C., de Lange, A. & Kroon, H. (2018). *Praktijktest landelijk toegankelijkheid maatschappelijke opvang 2018*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Plantinga, M. (2013). *Movemens*. Geraadpleegd op 20 februari 2019, van, <https://www.movemens.nl/dynamic/media/1/documents/artikelen%20movemens/2013-04/2013-4-movemens-totaal-web.pdf>
- Poelmans, P. & Severijnen, O. (2013). *De APA-richtlijnen*. Bussum: Uitgeverij Coutinho
- Rietveld, L. & van Rooijen, K. (2011). *Wat werkt bij supervisie, intervisie en coaching?* Geraadpleegd op 2 juni 2019 van, http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/WatWerkt_supervisie.pdf
- Regouin, W. (2005). *Supervisie*. Assen: Koninklijke van Gorcum
- Rijksoverheid (2019). *Betere toegang tot medische zorg voor onverzekerden*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/03/13/betere-toegang-tot-medische-zorg-voor-onverzekerden>
- Rijksoverheid (z.d.). *Wat is vrijwilligerswerk*. Geraadpleegd op 24 maart 2019 van, <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk>
- Rijksoverheid (z.d.). *Zorg en ondersteuning thuis*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>
- Siegers, F. (2002). *Handboek supervisiekunde*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- SP Eindhoven (2018). *Gevolgen van nieuwe tarieven*. Geraadpleegd op 22 februari 2019, van, <https://eindhoven.sp.nl/nieuws/2018/10/gevolgen-van-nieuwe-tarieven>
- Studio040 (2018). *Boosheid over bezuiniging daklozenopvang maar politiek houdt voet bij stuk*. Geraadpleegd op 22 februari 2019 van, <https://www.studio040.nl/boosheid-over-bezuiniging-daklozenopvang-maar-politiek-houdt-voet-bij-stuk/content/item?1106558>
- Trimbos (2018). *Daklozen nog steeds geweerd door regiobinding*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, <https://www.trimbos.nl/actueel/nieuws/bericht/daklozen-nog-steeds-geweerd-door-regiobinding>

Trimbos (z.d.). *Maatschappelijk opvang*. Geraadpleegd op 23 maart 2019 van, <https://www.trimbos.nl/kennis/maatschappelijke-opvang/maatschappelijke-opvang-gemeenten>

Trimbos instituut (z.d.). *Maatschappelijke opvang: feiten en cijfers*. Geraadpleegd op 20 mei 2019 van, <https://www.trimbos.nl/kennis/maatschappelijke-opvang/maatschappelijke-opvang-feiten-en-cijfers>

van der Valk (2018). *Steeds meer verwarde mensen in Eindhoven, zorg staat onder druk*. Geraadpleegd op 23 maart 2019, van <https://www.omroepbrabant.nl/nieuws/2893760/Steeds-meer-verwarde-mensen-in-Eindhoven-zorg-staat-onder-druk-lk-dreig-weer-af-te-glijden>

Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.

De Vries, S & Prüst, H. (2017). *Oplossingsgericht werken in het sociaal werk*. Utrecht: Movisie

Westerveld, T. (2007). *Omgaan met agressie kun je leren*. Utrecht: Sdu Uitgevers

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (2016). *Kostbare vriendschappen*. Geraadpleegd op 20 februari 2019, van <https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/2635-kosten-jeugdgroepen.aspx>

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (2018). *Nationale Drug Monitor 2018*. Geraadpleegd op 20 februari 2019 van, https://www.wodc.nl/binaries/2982_Volledige%20tekst_tcm28-376806.pdf

WijEindhoven (2019). *Zorg*. Geraadpleegd op 20 februari 2019, van <https://wijeindhoven.nl/nl/wat/zorg>

Van der Zee, F. (2016). *Externe validiteit*. Geraadpleegd op 14 juni 2019 via, <http://hulpbijonderzoek.nl/online-woordenboek/externe-validiteit/>

Bijlagen

Topiclijst

Introductie onderwerp

Uitleg privacy en toestemming

Hoofdvraag: Op welke wijze kunnen sociaal agogen vrijwilligers ondersteunen op de dagopvang van instelling X om bezoekers bij praktische hulpvragen te ondersteunen?

Deelvragen:

- Verleden
- Heden
- Voordelen
- Nadelen
- Ondersteuning
- Kijk op haalbaarheid

Bedanken, nogmaals uitleggen wat er met de info wordt gedaan.

Codeboom

Momenteel betrokken

Ongestructureerd 7

- Verwachtingen onduidelijk 4

Huisregels 5

- Bellen en computers 5
- "Waar zijn de agogen?" 6
- Verhuurder 1

Communicatie

- Amper terugkoppeling 3
- Weinig feedbackmomenten 4
- Onduidelijkheid over verwachtingen 6

Verleden tijd

Verantwoordelijkheid voor vrijwilliger

- Opening en sluiting
- Hulpverlening

Bedrijfsmatig verantwoordelijkheid beperkt

- Overvraging vrijwilligers

Onderling ruzie tussen vrijwilligers

Groep vrijwilligers veranderd

Meer agogen in het verleden

Taakverdeling duidelijker

Voordelen

Agogen:

Ontlasting werk 4

- Meer tijd voor andere taken 4
- Taakverdeling duidelijk 2

Verantwoordelijkheid vrijwilliger omhoog 1

- Ontplooiing 2
- Eigen kracht inzetten 2

Taakverschuiving omhoog 2

Vast karakter voor bezoekers 1

Vrijwilligers:

Eigen ervaring inzetten 3

- Ervaring inzetten kennis vorige werkplekken 1
- Kennis inzetten uit eigen ervaring ex-daklozen 2

Zelfstandigheid 3

Meer waardering vanuit bezoekers 2

‘Voor de bezoekers fijner omdat ze meer ruimte hebben om vragen te kunnen stellen.’

Nadelen

Agogen:

Extra verantwoordelijkheid 2

- Tijd te kort voor aanwezige agogen 1
- Kwaliteit waarborgen 2
 - o Wantrouwen vanuit agogen 1
- Kennis ontbreekt hoe vrijwilligers aan te sturen 1
- Op vrijwilligers gaan werven voor deze taak 3
 - o Niet alle vrijwilligers even begeleidbaar 1
 - o Twijfel over inschattingsvermogen vrijwilligers 1
 - o Nakomen van afspraken 3

Overzicht snel kwijt 4

Rol vrijwilligers 3

- Relatie ten opzichte van bezoekers verandert 2
- Houding onderling bij vrijwilligers verandert 1
- Werkduur vrijwilligers onbekend

Professionele taak of niet? 2

Vrijwilligers:

Eigen ervaring 4

- Bezoekers kunnen vrienden zijn geworden 2
- Emotioneel mee naar huis nemen 3
 - o Eigen ervaring terug oprakelen 2
 - o Wanneer bezoeker besluit geen actie te ondernemen ondanks je advies 1
- Nadeel als je zelf nog hulpverleningstraject hebt lopen, betreft schulden bijv. 4

Hulpvragen 3

- Onderscheid praktische hulpvragen en hulpverlening maken lastig 1
- Heft in eigen handen nemen, toch hulpverlening toepassen 2

Communicatie4

- Overvraging voorkomen 3
- Geroddel onderling vrijwilligers 2

Aanwezigheid vrijwilliger 4

- Hoelang blijft iemand werken? 3
- Wanneer aanwezig? 4

Welke ondersteuning nodig

Agogen:

Hulpmiddelen voor vrijwilligers als pc/ telefoon/ gespreksruimte regelen 1

Extra agoog of begeleider speciaal voor vrijwilliger 1

Vrijwilligers:

Kennis 4

- Trainingen 4
 - o Agressie 2
 - o Drugsherkenning 1
 - o Daklozenroute 4
 - o Instanties Eindhoven 2
 - o Omgang bezoekers 3
- Lijstje met nummers en adressen van instanties 2

Communicatie 5

- Taakverdeling 5
- Vaste terugkoppelmomenten 4
 - o Rapportagemogelijkheden 3
 - o Meeloop momenten 2
 - o Dag evaluatie 5
- Structuur/ duidelijkheid 4
 - o Taakverdeling 3
 - o Verwachtingen 2

Andere vrijwilligers aannemen 4

Professional altijd mee afstemmen wanneer de lijn praktisch hulpvraag en hulpverlening dun wordt 2

Welke wijze

Lijst met standaard nummers om te bellen 6

Kennis delen via cursus 4

- Dakloze route 3
- Instanties Eindhoven 5

Vaste momenten voor terugkoppeling 9

Feedback momenten 7