

Wijkrestaurant Zuidend

**Een ontwerpgericht onderzoek naar het functioneren van de
werkervaringsplek binnen wijkrestaurant Zuidend.**



Lisanne Wiekema & Miriam Kieneker
Eindopdracht Bachelor Social Work
Academie voor sociale studies, Hanzehogeschool Groningen

Wijkrestaurant Zuidend

Een ontwerpgericht onderzoek naar het functioneren van de werkervaringsplek binnen wijkrestaurant Zuidend.

Datum: 10 januari 2023

Lisanne Wiekema - 400870
Eindopdracht Bachelor Social Work, voltijd, GGz-Agoog

Miriam Kieneker - 383446
Eindopdracht Bachelor Social Work, voltijd, GGz-Agoog

Academie voor Sociale Studie, Hanzehogeschool Groningen
Eindopdracht Osiris-cursuscode: SSVB22EO

Opdrachtgevende organisatie: Lentis
Opdrachtgever/begeleider: Mienke Meijer & Angelique de Maa

Begeleidende docent: Marijke Loerts

Aantal woorden: 6292

Voorwoord

Wij, Lianne en Miriam, hebben van september 2022 tot januari 2023 met veel nieuwsgierigheid, enthousiasme en plezier aan onze eindopdracht gewerkt. Wij hopen dat jullie ons eindverslag met veel plezier zullen lezen.

In september 2019 zijn wij begonnen aan de voltijd opleiding Social Work aan de Hanzehogeschool in Groningen. Wij kwamen in het eerste jaar bij elkaar in de klas. In dit jaar trokken wij veel met elkaar op en werkte wij vaak samen in projectgroepen. Deze samenwerking beviel van beide kanten goed. In jaar twee en drie zaten wij wederom bij elkaar in de klas, hadden wij veel contact en werkten wij vaak samen aan schoolprojecten. Met Miriam haar humor en scherpe blik en Lianne's vermogen om structuur aan te brengen en haar creativiteit, vulden wij elkaar goed aan in de samenwerking. Het was voor beide voor de hand liggend om de eindopdracht samen uit te voeren.

Lianne heeft in 2021/2022 stage gelopen bij Lentis op afdeling de Brink. Lianne is aan het eind van haar stage in gesprek gegaan met één van de onderzoekers van het terrein. Hierbij kwam naar voren dat er twee projecten liepen waar verder onderzoek naar gedaan kon worden. Een daarvan was het wijkrestaurant Zuidend. Zuidend is opgezet als restaurant waar cliënten van het terrein kunnen eten. Daarnaast is Zuidend ook opgezet als werkervaringsplek voor de cliënten van het terrein. De werkervaringsplek kwam nog niet goed tot zijn recht. Hier hebben wij onderzoek naar gedaan.

Aan de hand van gesprekken die gevoerd zijn met verschillende betrokkenen, kwamen er verschillende thema's naar voren. Wij hebben ervoor gekozen om ons te richten op de begeleiding van de deelnemers die op dit moment werkzaam zijn bij Zuidend. Wij hebben hiervoor gekozen, omdat wij het belangrijk vinden om de cliënt als uitgangspunt te nemen. Als sociaal werker streef je ernaar dat mensen zich kunnen ontwikkelen naar eigen aard, mogelijkheden en behoeften (BPSW, 2021).

Via deze weg willen wij graag iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan ons onderzoek. In het bijzonder willen wij onze begeleiders Mienke Meijer en Angelique de Maa bedanken voor het meedenken. Ook willen wij onze begeleidend docent vanuit school, Marijke Loerts, bedanken voor haar ondersteuning en feedback.

Managementsamenvatting

Wij hebben onderzoek gedaan binnen wijkrestaurant Zuidend. Het restaurant bevindt zich op het Lentis terrein in Zuidlaren. De bewoners op het terrein kunnen hier in de middag of in de avond een warme maaltijd nuttigen. Daarnaast biedt het restaurant werkervaringsplekken aan voor de bewoners van het Lentis terrein. In het restaurant werken horecamedewerkers. Denk hierbij aan een kok en een gastheer/gastvrouw. De horecamedewerkers zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van de deelnemers. Vanuit de gesprekken met de opdrachtgevers kwam naar voren dat de werkervaringsplek nog niet loopt zoals gehoopt.

Allereerst hebben wij ons verdiept in hoe het wijkrestaurant nu functioneert en waar de hulpvraag ligt. Hierbij is een vorig onderzoek naar het restaurant meegenomen. In dit onderzoek kwam naar voren dat de horecamedewerkers van Zuidend handvatten missen in de begeleiding van de deelnemers. De horecamedewerkers hebben hier destijds een tweedaagse harrie-cursus voor gevolgd. Om de hulpvraag verder te verkennen, hebben wij gesprekken gevoerd met relevante betrokkenen. In deze gesprekken kwamen verschillende hulpvragen naar voren. Deze hulpvragen kunnen in drie thema's opgedeeld worden. Namelijk welke doelgroep is passend voor Zuidend, de invulling van de werkervaringsplek en de begeleiding richting de deelnemers.

Wij hebben ervoor gekozen om ons te focussen op één thema. Namelijk op de begeleiding richting de doelgroep. Door te kiezen voor dit thema behouden de deelnemers van Zuidend hun werkplek en wordt de participatie van de deelnemers bevorderd. Door in te zetten op de begeleiding wordt er gewerkt aan verschillende kernwaarden van het sociaal werk. Zoals de kernwaarde betrokkenheid en de bereidheid om mensen bij te staan. Hier staat in dat het van belang is om betrokken te zijn bij het welzijn en de ontwikkeling van de deelnemers in relatie met de sociale omgeving. De professional zoekt samen met de deelnemers naar de invulling van een zinvolle daginvulling. Daarnaast wordt er samen gekeken naar de behoeften en doelen van de deelnemer (BPSW, 2021).

Na het kiezen van het thema is er verder onderzoek gedaan met behulp van een praktijk- en literatuuronderzoek. Met behulp van een brainstormsessie is er gekeken naar mogelijke invullingen van het product en waar deze aan moet voldoen. Hieruit kwam naar voren dat de begeleiding aan moet sluiten bij de werkwijze van Lentis. Dit is de ART-gedachte en de Individuele Rehabilitatie Benadering. Ook was het van belang dat het product praktisch kan worden ingezet en aansluit bij zowel de horecamedewerkers als de deelnemers.

Om een praktische oplossing aan te kunnen bieden is er gekozen om een werkkaart en een instructiekaart te ontwikkelen. Op de werkkaart wordt een vaardigheid stap voor stap uitgelegd door middel van foto's en tekst. De werkkaart is ontwikkeld als hulpmiddel voor de deelnemer tijdens het uitvoeren van een vaardigheid. Door het ontwikkelen van dit hulpmiddel kunnen de deelnemers stapsgewijs oefenen met het uitvoeren van een vaardigheid.

De instructiekaart is ontwikkeld als handvat voor de horecamedewerkers. Op deze kaart wordt de gevraagde houding van de medewerker, aan de hand van de IRB-methodiek, uitgelicht. Ook wordt er aan de hand van de 'Show, Tell, Ask, Do' stappen toegelicht hoe een nieuwe vaardigheid uitgelegd kan worden aan de deelnemers.

Om het product zo goed mogelijk te laten integreren, maar ook om restaurant Zuidend verder te ontwikkelen stellen wij de volgende aanbevelingen voor:

Het ontworpen product kan na een evaluatie in de praktijk verder ontwikkeld worden door meer vaardigheden in het restaurant uit te werken.

Ook zou er een keuze gemaakt moeten worden wat de invulling van Zuidend is. Er heersen

vragen over wat het doel is van Zuidend, het aanbieden van werkervaringsplekken voor deelnemers of de cliënten die komen eten.

Daarnaast bevelen wij aan om een doelgroepenonderzoek te houden. De huidige doelgroep heeft meer begeleiding nodig dan geboden kan worden op een werkervaringsplek. Door het in kaart brengen van de benodigde competenties, vaardigheden en wensen kan er gekeken worden welke doelgroep aansluit bij Zuidend.

Tot slot raden wij aan om eerst bovenstaande te onderzoeken voordat er eventuele samenwerking met andere partijen worden aangegaan.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Beschrijving product	8
1.1 Het product	8
1.1.2 Instructiekaart	8
1.1.3 Werkkaart	8
1.2 Gebruikers van het product	9
1.3 Bijdrage product	9
Hoofdstuk 2. Aanleiding en doelstelling van het advies	10
2.1 Context	10
2.2 Probleemanalyse	11
2.3 Vooronderzoek	12
2.4 Bijdrage product	12
Hoofdstuk 3. Aanpak en inhoud	13
3.1 Discover fase	13
3.1.1 Inleiding	13
3.1.2 Gebruikte methoden	13
3.2 Define fase	14
3.2.1 Inleiding	14
3.2.2 Gebruikte methoden	14
3.3 Develop fase	15
3.3.2 Gebruikte methoden	15
3.4 Deliver fase	17
3.4.1 Inleiding	17
3.4.2 Gebruikte methoden	17
Hoofdstuk 4. Aanbevelingen	19
4.1 Toepassing product	19
4.1.1 Toepassing product in bredere context	19
4.2 Implementatie van het product	19
4.3 Kansen van het product	19
4.4 Evalueren en vervolgonderzoek	20
4.5 Aanbevelingen	20
Literatuurlijst	21
Bijlage	23
Bijlage 1: Onderzoek Zuidend	23
Bijlage 2: Onderzoek herstelgericht werken	24
Bijlage 3: Double diamond model	25

Bijlage 4: Contextual interviewing.....	26
Bijlage 5: Affinity map	32
Bijlage 6: Decision matrix	33
Bijlage 7: Probleemboom	35
Bijlage 8: Doelboom	36
Bijlage 9: Brainwriting gesprek.....	37
Bijlage 10: Literatuuronderzoek	39
Bijlage 11: Prototype	42
Bijlage 12: Instructiekaart versie 1	43
Bijlage 13: Instructiekaart versie 2	44
Bijlage 14: Werkkaart	45

Hoofdstuk 1. Beschrijving product

Wij hebben onderzoek gedaan bij wijkrestaurant Zuidend. Zuidend bevindt zich op het Lentis terrein in Zuidlaren. Veel bewoners van het Lentis terrein komen dagelijks een warme maaltijd in het restaurant eten. In het restaurant werken horecamedewerkers en is er ruimte voor werkervaringsplekken. Wij hebben onderzocht hoe de werkervaringsplekken worden vormgegeven, wat er goed gaat, maar ook waar tegenaan gelopen wordt. Zo werd duidelijk dat de horecamedewerkers handvatten misten in het begeleiden van de deelnemers. Aan de hand van dit onderzoek is er een product ontwikkeld. Het doel van dit product is om handvatten te bieden voor het begeleiden van de deelnemers en om de deelnemers handvatten te geven bij het uitvoeren van de vaardigheden in het restaurant. In dit hoofdstuk wordt beschreven in hoeverre het product af is, hoe het product gebruikt wordt en welke kansen het product biedt.

1.1 Het product

Het product bestaat uit twee onderdelen, een instructiekaart voor de horecamedewerkers en een werkkaart voor de deelnemers.

1.1.2 Instructiekaart

De instructiekaart is weergegeven in bijlage 13. Op de instructiekaart staat vermeld hoe je een instructie kan geven aan de hand van de 'Show, Tell, Ask, Do' methode. Deze methode wordt gebruikt in de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) en is afkomstig van de sociale leertheorie (Korevaar & Dröes, 2016). Als eerst worden er instructies gegeven. Er wordt hierbij stap voor stap uitgelegd waar de vaardigheid uit bestaat. Na de uitleg wordt de vaardigheid gedemonstreerd en wordt er verteld wat je doet en waarom je dit doet. Vervolgens krijgen de deelnemers de gelegenheid om de vaardigheid zelf uit te voeren en hier feedback op te krijgen. Tot slot stimuleer je de deelnemer, om met behulp van de werkkaart, zelfstandig te werken.

Op de instructiekaart wordt de houding van de medewerker omschreven. Deze houding is vormgegeven met behulp van literatuur over de ART gedachte (actief herstellen in de triade) en de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB). De IRB is gebaseerd op de aanname dat mensen met ernstige psychiatrische problemen wensen en doelen hebben over hun rolfunctioneren. De IRB gaat er van uit dat mensen deze wensen en doelen kunnen waarmaken door gebruik te maken van hun sterke kanten, gerichte vaardigheidsontwikkeling en door gerichte aanpassingen in de omgeving (Korevaar & Dröes, 2016). De methodieken omschrijven een houding die van belang is in het begeleiden van deelnemers. Het product kan ingezet worden wanneer de horecamedewerker de deelnemer instructie geeft tijdens het aanleren van een vaardigheid.

1.1.3 Werkkaart

Er is een werkkaart ontwikkeld voor de deelnemers, hierop staan de stappen vermeld van een vaardigheid. De werkkaart is geen vervanging van de instructie, maar kan worden ingezet als extra hulpmiddel. Wij hebben een werkkaart ontwikkeld voor de spoelkeuken (bijlage 14). De deelnemers kunnen na de instructie stapsgewijs aan de vaardigheid werken. De deelnemers kunnen op deze manier werken aan hun zelfredzaamheid. De werkkaart is opgedeeld in drie onderdelen, met het idee dat dit meer overzicht geeft. Doordat het uit drie onderdelen bestaat kan er geoefend worden per onderdeel, voordat de deelnemer de vaardigheid in zijn geheel uitvoert. De werkkaarten zijn gemaakt met foto's uit de beroepspraktijk. Tijdens de laatste stap van het proces van de 'Show, Tell, Ask, Do' kan de werkkaart ingezet worden.

1.2 Gebruikers van het product

De instructiekaart is ontwikkeld voor de horecamedewerkers van het restaurant. In gesprekken en uit het vorige onderzoek, is gebleken dat de horecamedewerkers handvatten missen in de begeleiding van de deelnemers. De horecamedewerkers hebben geen zorg gerelateerde achtergrond en geven aan deze expertise te missen. De horecamedewerkers hebben eerder een harrie-cursus gevolgd, waarbij informatie werd gegeven over de doelgroep. Ook is er gekeken naar de competenties van Harrie (Ik ben Harrie, z.d.). Door middel van het product hebben de horecamedewerkers een tastbaar hulpmiddel voor het begeleiden van de deelnemers.

De werkkaart is ontwikkeld voor de deelnemers. De werkkaart kan ondersteuning bieden in het uitvoeren van de vaardigheden in het restaurant. De deelnemer kan, na de instructie van de horecamedewerker, stapsgewijs de vaardigheid uitvoeren.

1.3 Bijdrage product

Met dit product wordt er een bijdrage geleverd aan het herstel en de participatie van de cliënt. Het product richt zich op het bieden van passende begeleiding voor de cliënt, tijdens het aanleren van vaardigheden. Ook draagt het product bij aan het versterken van het doel van Zuidend. Zuidend streeft er naar dat deelnemers zich kunnen ontwikkelen en meedoen in het restaurant. Op deze manier levert Zuidend een bijdrage aan de participatie van de cliënt. Door de horecamedewerkers handvatten te bieden wordt er een bijdrage geleverd aan hoe de cliënten zich kunnen ontplooien naar hun eigen aard, mogelijkheden en behoeften (BPSW,2021). De deelnemers kunnen zich ontplooien doordat zij begeleiding ontvangen die aansluit bij hun behoeften. De bijdrage van het product sluit aan op de missie en visie van Lentis, namelijk het verbeteren van het welzijn en de gezondheid van de cliënten. Een onderdeel hiervan is het vergroten van de maatschappelijke participatie. Dit gaat samen met het versterken van eigen regie en het vergroten van het persoonlijk functioneren (Lentis, 2022).

Hoofdstuk 2. Aanleiding en doelstelling van het advies

In dit hoofdstuk wordt er een context- en probleemanalyse geschetst. Dit mondt uit in de doelstelling.

2.1 Context

Participatie gaat over meedoen in de samenleving via arbeid of dagbesteding, onderwijs, onderlinge hulp, vrijwilligerswerk, in sociale netwerken en verenigingen. Iedereen moet kunnen meedoen. Meedoen geeft een dag- en weekstructuur en zorgt voor ontmoeting. Voor mensen met een lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking is dit minder vanzelfsprekend dan voor mensen zonder beperking. De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) richt zich op deze participatie. De WMO heeft als doel om mensen zo optimaal mogelijk deel te laten nemen aan de samenleving, bijvoorbeeld via dagbesteding of vrijwilligerswerk (Movisie, 2017). De Participatiewet is ook gericht op participeren. Sinds 1 januari 2015 geldt de Participatiewet. Dit in het kader van de drie decentralisaties: WMO 2015, Jeugdwet en de Participatiewet. De Participatiewet vervangt het voorgaande stelsel van Wet werk en bijstand (WWB), Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong). De Participatiewet is er voor eenieder die kan werken, maar het op de arbeidsmarkt zonder steuntje in de rug niet redden. De participatiewet moet ervoor zorgen dat meer mensen, met en zonder beperking, kunnen werken bij een gewone werkgever. Werkgevers hebben afgesproken dat er tot 2026 jaar 125.000 extra banen komen voor mensen met een arbeidsbeperking. Dit zijn 100.000 banen bij bedrijven en 25.000 banen bij de overheid (Participatiewet, 2019).

Ons onderzoek gaat over de (arbeids)participatie bij cliënten die woonachtig zijn op het voormalig Dennenoord terrein, nu het Lentis terrein. Lentis biedt geestelijke gezondheidszorg, forensische gezondheidszorg en ouderenzorg in de provincies Groningen, Drenthe en Friesland. Lentis verleent hulp aan kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen. Lentis is ontstaan in 1895 en bestaat uit verschillende zorggroepen en diensten. De vier zorggroepen zijn Lentis, Dignis, Jonx en Forint (Over Lentis, 2021). Ons onderzoek vindt plaats binnen zorggroep Lentis.

De missie en visie van Lentis is het verbeteren van het welzijn en de gezondheid van de cliënten. Een onderdeel hiervan is het vergroten van de maatschappelijke participatie. Dit gaat gepaard met het versterken van eigen regie en het vergroten van het persoonlijk functioneren (Lentis, 2022). Vanuit Lentis wordt er gewerkt met de ART gedachte. ART staat voor Actief herstellen in de triade. Dit model is ontwikkeld om herstel mogelijk te maken bij mensen met een psychiatrische aandoening, die langdurige zorg nodig hebben. Het langdurig verblijf in beschermde of klinische woonomgevingen leidt in de meeste gevallen tot hospitalisatie, stigmatisering en verlies van identiteits- en omgevingsbesef. Het vergroten van de betrokkenheid bij het dagelijks leven, het verminderen van dwang en drang, het bieden van een hoopgevend perspectief, zijn belangrijke uitgangspunten. En dat alles in dynamiek van de triade van de cliënt, zijn naasten en zijn hulpverleners (van Mierlo, van der Meer, Voskes, Berkvens, Stavenuiter & Weeghel, z.d).

Op het Lentis terrein is een grote herbestemming klus geweest in 2018. Het terrein kampt met leegstand en dat kost te veel geld. Het nieuwe idee is dat cliënten beter in hun eigen omgeving behandeld kunnen worden, dit zorgt voor leegstand op het terrein. Daarnaast is er flink bezuinigd op de GGz-budgetten, hierdoor kunnen cliënten minder gebruik maken van huisvesting op het terrein. Tijdens deze klus zijn een aantal gebouwen gesloopt, waaronder de schakel. Voorheen was de Schakel de dienst keuken en het restaurant van het Lentis terrein (Benak, 2018). Door de sloop van de Schakel is wijkrestaurant Zuidend opgericht in 2021. Hier kunnen cliënten, medewerkers van Lentis, maar ook bezoekers van buitenaf genieten van lekker eten en een prettige sfeer.

In het wijkrestaurant werken horecamedewerkers, daarnaast is er ruimte voor werkervaringsplekken. Een werkervaringsplek is een plek waar mensen werkervaring op kunnen doen. Het is een optie voor mensen die een re-integratietraject doorlopen, maar ook met een UWV- uitkering die na een langere tijd weer de arbeidsmarkt betreden (People in place, z.d.). Dit zorgt voor participatie van cliënten en een inclusieve werkomgeving. Een inclusieve werkomgeving is een werkplek waar alle werknemers tot hun recht komen, ongeacht hun leeftijd, levensfase, geslacht, beperkingen of verschil van herkomst. Verschillen worden gewaardeerd en er wordt gebruik gemaakt van de diverse talenten (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2022).

2.2 Probleemanalyse

In de businesscase van het wijkrestaurant werd ingezet op twee deelnemers per dagdeel. Dit zou in totaal uitkomen op zes deelnemers per dag. Op dit moment zijn er vier deelnemers gespreid over de week aanwezig. De ziektebeelden van de deelnemers lopen uit één. Bijvoorbeeld: schizofrenie, autisme, verstandelijk beperkt, bipolaire stoornis en angststoornissen.

De deelnemers van Zuidend komen van verschillende afdelingen op het terrein. Het oorspronkelijke doel was dat cliënten van het Lentis terrein hier konden werken om ervaring op te doen en certificaten te halen. Dit is een eerste stap naar betaald werk. Echter zijn er weinig cliënten op het terrein, die hiervoor geschikt zijn. De deelnemers hebben intensievere begeleiding nodig dan verwacht en hier is niet voldoende tijd voor. Daarnaast zijn de werknemers hier niet voor geschoold. De werknemers ervaren veel druk doordat er maaltijden geproduceerd moeten worden, maar ook omdat de deelnemers begeleidt moeten worden. Het idee van een werkervaringsplek en de competenties die hierbij nodig zijn, lijken niet aan te sluiten bij de doelgroep van het Lentis terrein. Ook wordt de ondersteuning van agogen in de begeleiding naar cliënten gemist door de werknemers van het restaurant.

De deelnemers krijgen een taak in het restaurant. De medewerker van het restaurant geeft deze taak aan de deelnemer. Deze taak is afhankelijk van de werkzaamheden die op dat moment beschikbaar zijn. Hierbij wordt niet altijd rekening gehouden met de mogelijkheden en wensen van de cliënt. Zo komt het regelmatig voor dat de taak vraagt om zelfstandigheid terwijl de deelnemer behoefte heeft aan één-op-één begeleiding. Daarnaast heerst de vraag of Zuidend als voornaamste doel heeft om deelnemers te begeleiden of het produceren van maaltijden. Deze vraag heerst rondom de teamleiders, maar ook op de werkvloer.

In ons moreel beraad is dit vraagstuk besproken. Wanneer er gefocust wordt op de begeleiding zal dit ten koste gaan van de productie. Dit betekent dat er minder geld binnenkomt maar ook dat de cliënten die elke dag komen eten geen maaltijd krijgen of hier langer op moeten wachten. Wanneer de productie het voornamelijkste doel is, is er geen tijd om deelnemers te begeleiden. Hierdoor is er geen zicht op het herstelproces van de cliënt en zijn doelen.

Sarita Sanches schrijft in haar proefschrift 'Working toward social participation. Helping individuals with severe mental illnesses reach their goals related to work, education and meaningful daily activities through psychiatric rehabilitation' over de begeleiding bij maatschappelijke participatie van mensen met ernstige psychische problemen. Hierbij komt naar voren dat gerichte begeleiding bij doelen op het gebied van arbeid en dagbesteding vanuit de ggz bij 43 procent van de cliënten succesvol is. Dit was succesvol voor zowel de begeleiding waarbij individuele rehabilitatiebenadering (IRB) werd ingezet maar ook waarin begeleiding geboden werd bij participatiedoelen maar zonder specifieke methode (Sanches, 2021). Deze bron geeft het belang van gerichte begeleiding, op het gebied van arbeid en dagbesteding, aan.

2.3 Vooronderzoek

Vanuit een andere werkgroep is in 2021 onderzoek gedaan naar de locatie (bijlage 1). Dit is een onderzoek geweest naar de motivatie van de horecamedewerkers om samen te werken met cliënten in de toekomstige nieuwe inclusieve werkomgeving. Voorheen werkten er geen deelnemers in het restaurant. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de horecamedewerkers willen bijdragen aan het herstel van de cliënt. Dit komt mede door het volgen van de Harrie training. Harrie staat voor: Hulpvaardigheid, Alert, Rustig, Instruerend en Eerlijk. In deze training krijgt de deelnemer informatie over theorieën, praktijkvoorbeelden en tools om deelnemers te helpen bij de begeleiding (Ik ben Harrie, z.d).

Uit resultaten van het onderzoek bleek dat de horecamedewerkers nog in het duister tasten wanneer het gaat om de invulling van de nieuwe werkwijze. Dit gaat over de invulling van bijvoorbeeld de benaderingswijze naar de deelnemers toe, het contact tussen de horecamedewerkers en de deelnemers, hoe de taken verdeeld worden en de intensiteit van de begeleiding naast het produceren van maaltijden. Er is weinig zicht op hoe het aangepakt moet worden, hierin geven de horecamedewerkers aan behoefte te hebben aan duidelijkheid.

2.4 Bijdrage product

Door middel van deze opdracht willen wij een bijdrage leveren aan het herstel en de participatie van de cliënt. Het sociaal werk is een op de praktijk gebaseerd beroep die sociale veranderingen en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert (Global Definition of Social Work, 2014). Vanuit de kernwaarden van professionals in het sociaal werk is het van belang om gericht te zijn op de zelfbeschikking van de cliënt, te kijken naar specifieke kwaliteiten, ambities van het individu en het bevorderen van participatie (BPSW, 2021)

De werkzaamheden en de gevraagde zelfstandigheid sluiten nu niet aan bij de doelgroep. Hierdoor komt de doelgroep niet volledig tot zijn recht. Het advies wat wordt ontwikkeld zal zich richten op passende begeleiding voor de deelnemers. Wij hebben hiervoor gekozen, omdat het van belang is de cliënt als uitgangspunt te nemen. Als sociaal werker streef je ernaar dat mensen zich kunnen ontplooien naar hun eigen aard, mogelijkheden en behoeften (BPSW, 2021). Dit sluit ook aan bij het doel van Zuidend en de visie van Lentis. Door de begeleiding aan te laten sluiten bij de doelgroep en de behoefte van de deelnemer, wordt er meer maatwerk geboden. Door het bieden van maatwerk worden de kwaliteiten van de deelnemer benut. Dit zal uiteindelijk leiden tot een betere invulling van zijn rol als medewerker in het restaurant. De deelnemer werkt hierbij aan zijn herstel en zijn maatschappelijke participatie.

Hoofdstuk 3. Aanpak en inhoud

In dit hoofdstuk komen de resultaten en gebruikte methoden aan bod. Per onderzoeksfase worden de stappen beschreven die zijn ondernomen in het onderzoek. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het boek 'Ontwerpen voor zorg en welzijn'. Het onderzoek is opgebouwd volgens het double diamond model (bijlage 3).

3.1 Discover fase

3.1.1 Inleiding

In de discover fase gaat het vooral om onderzoeken. In dit onderzoek wordt het perspectief van de doelgroep en zijn context goed in kaart gebracht. Hierbij is er informatie verzameld vanuit de praktijk, om daar vervolgens patronen en inzichten uit te halen (Van 't Veer et al., 2021). Wij hebben informatie verzameld met behulp van verschillende methodieken. Wij hebben interviews afgenomen met betrokkenen en een observatie gehouden in wijkrestaurant Zuidend.

3.1.2 Gebruikte methoden

3.1.2.1 *contextual interviewing*

Een contextual interview is een interview dat wordt gehouden in de relevante context. Het is een manier om mensen te vragen naar een mening of ervaring (Van 't Veer et al, 2021). Het eerste interview is afgenomen met de teamleider van A&R (activering en rehabilitatie), de GGz-agoog en de opleidingsfunctionaris. De aanleiding voor dit gesprek was kennismaken, informatie over Zuidend verzamelen en de verwachtingen naar elkaar uitspreken. Hieruit kwamen verschillende onderwerpen en vragen naar voren die zijn meegenomen in het vervolg van het onderzoek. Zo is er onduidelijkheid over wat de focus van het restaurant is. Er is door het restaurant ingezet op werkervaringsplekken, maar in het gesprek werd duidelijk dat dit niet tot zijn recht komt doordat er veel druk ligt op de productie van het restaurant. De doelgroep van het Lentis terrein is uiteenlopend, hierdoor kwam de vraag naar voren of de doelgroep wel geschikt is voor de invulling van de werkervaringsplekken. Als vervolg hierop kwam de vraag waar een geschikte doelgroep aan voldoet voor het restaurant. Tot slot kwam in het gesprek naar boven dat het onduidelijk is wat voor begeleiding nodig is om de cliënten, die werkzaam zijn bij Zuidend, te begeleiden.

Naar aanleiding van dit gesprek hebben wij contact opgenomen met de teamleider Facilitair. Uit dit gesprek werd duidelijk hoe Zuidend is ontstaan en hoe de businesscase is opgesteld. Er werd een duidelijk beeld geschetst hoe Zuidend in de praktijk functioneert. De belangrijkste informatie wat wij meenemen in ons verdere onderzoek is de vraag welke begeleiding aansluit bij de behoefte van de cliënt, de fase van herstel van de cliënt en de wens om deelnemers ook van buiten het terrein een werkervaringsplek aan te kunnen bieden.

Na dit gesprek is ervoor gekozen om een interview te houden met de eerstverantwoordelijke van de horeca en de kok. Zij werken in de praktijk met de deelnemers. De vraag heerst of de deelnemers afkomstig van het Lentis terrein beschikken over de juiste vaardigheden. Uit ervaring blijkt dat de deelnemers over te weinig zelfstandigheid beschikken en ontbreken er soms ook motorische vaardigheden. De doelgroep vraagt om één-op-één begeleiding en expertise. De tijd voor de één-op-één begeleiding en de expertise blijkt te ontbreken.

Tot slot is er nog een gesprek geweest met een deelnemer om zijn ervaring ook mee te nemen in het onderzoek. De deelnemer gaf aan tevreden te zijn over de werkzaamheden en het vooral erg gezellig vond.

In bijlage 4 zijn de gehouden interviews verder uitgewerkt. Door de afgenomen interviews is er meer duidelijkheid gekomen over het ontstaan van Zuidend, de werkwijze in de keuken,

de ervaringen over het werken met de deelnemers maar ook de vragen die de verschillende medewerkers hebben. Hierop is besloten om dit zelf in de praktijk te beleven, door in het restaurant een observatie te houden. Dit is gedaan door middel van de Fly on the wall methode.

3.1.2.2 *Fly on the wall*

Fly on the wall is een observatietechniek waarbij de onderzoeker informatie verzamelt door alleen toe te kijken en te luisteren (Van 't Veer et al., 2021). Tijdens de observatie was een deelnemer broccoli aan het snijden. Tijdens het snijden van de broccoli bleef de begeleider naast de deelnemer staan. Hierbij deed de deelnemer meerdere malen een beroep op de begeleiding. De deelnemer vroeg meerdere keren aan de begeleider of hij de broccoli goed gesneden had en wat de volgende stap was. De begeleider stuurde aan door uit te leggen dat de deelnemer de gebruikte spullen kon opruimen. Een belangrijk inzicht wat hierbij naar voren kwam is de hoeveelheid begeleiding die een deelnemer vraagt tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden.

Naar aanleiding van de gehouden interviews en de observatie was er voldoende informatie verzameld om naar de define fase te gaan.

3.2 Define fase

3.2.1 Inleiding

Tijdens de define fase wordt het beeld van de praktijksituatie steeds completer. Dit ontstaat vanuit verschillende perspectieven en door het verzamelen van informatie met verschillende methoden (Van 't Veer et al., 2021). Wij hebben onze observaties, inzichten en antwoorden overzichtelijk gemaakt in een affinity map. Vervolgens zijn deze bevindingen gescoord aan de hand van verschillende criteria met de decision matrix. Hier is een concreet probleem naar voren gekomen. Aan de hand van dit concrete probleem hebben wij een probleem- en doelboom opgesteld.

3.2.2 Gebruikte methoden

3.2.2.1 *Affinity mapping*

Affinity mapping is een werkvorm om observaties, antwoorden, ideeën en inzichten te clusteren tot een overzichtelijke groep van thema's (Van 't Veer et al., 2021). Hierbij hebben wij de resultaten van de afgenomen interviews kernachtig op post-its getypt en vervolgens gegroepeerd (bijlage 5). Door een affinity map te maken, werd het duidelijk dat er drie thema's naar voren kwamen in de afgenomen interviews. Namelijk welke doelgroep sluit aan bij Zuidend, de invulling van de werkervaringsplek en de begeleiding richting de deelnemers. Omdat er voor het onderzoek een bepaalde tijd beschikbaar is, moest er thema uitgekozen worden. De decision matrix heeft ons geholpen bij het maken van een keuze.

3.2.2.2 *Decision matrix*

De decision matrix (bijlage 6) is gebruikt om verschillende opties te wegen aan de hand van meerdere criteria. Hierdoor konden wij een weloverwogen keuze maken over de richting van het onderzoek. De volgende opties zijn aan de hand van de decision matrix gescoord:

- De keuze om de werkwijze van Zuidend onveranderd te laten en om op zoek te gaan naar een doelgroep die beter aansluit bij de verwachtingen en vaardigheden van een werkervaringsplek.
- De doelgroep te behouden maar in te zetten op de begeleiding door middel van bijvoorbeeld methodisch werken.
- Het concept van Zuidend aanpassen. De werkervaringsplek zou veranderen naar bijvoorbeeld een leerbedrijf. Hierbij is de doelgroep onveranderd, maar ligt de focus op het aanleren van vaardigheden in plaats van volledig meedraaien in de keuken en uitstromen naar een betaalde baan.

De opties zijn gescoord in hoeverre er wordt aangesloten bij de doelgroep, de optie bijdraagt aan methodische werkwijze en in hoeverre de optie innovatief is. Na het maken van de decision matrix heeft er een gesprek plaatsgevonden met de teamleider en de GGz-agoog. In dit gesprek hebben wij onze bevindingen en de verschillende keuzes gedeeld. Ook hebben wij hierin onze voorkeur en visie uitgesproken. Onze voorkeur heeft de doelgroep onveranderlijk laten en inzetten op de begeleiding. Hierdoor behouden de deelnemers van Zuidend hun werkplek en wordt de participatie van de deelnemers bevorderd, zoals in hoofdstuk twee is benoemd. Dit is ook de optie waarin de kernwaarden van het sociaal werk het meest worden bevorderd. Door in te zetten op de begeleiding kan er gewerkt worden aan het samen zoeken naar een zinvolle daginvulling en samen beslissingen nemen over de doelen en werkwijzen. Dit sluit aan bij de kernwaarde betrokkenheid en de bereidheid om mensen bij te staan (BPSW, 2021). In het gesprek kwam naar voren dat de teamleider en GGz-agoog zich kunnen vinden in dit idee. Deze bevindingen zijn meegenomen naar de volgende fase.

3.2.2.3 Probleem- en doelboom

Met behulp van de affinity map en de decision matrix, is er een probleemboom opgesteld (bijlage 7). Er zijn meerdere hulpvragen binnen het onderzoek, hierom is er gekozen om als laatste stap een probleem- en doelboom op te stellen. De decision matrix heeft bijgedragen in het maken van de keuze waar ons onderzoek zich verder op zal richten. Namelijk de doelgroep onveranderlijk laten maar in zetten op de begeleiding van de deelnemers. Een probleemboom helpt om de oorzaken en gevolgen van een probleem te achterhalen en de juiste oplossing te formuleren (Doelboom-Probleemboom, z.d.). Als eerst is er gestart met het formuleren van het centraal probleem. Het centraal probleem luidt als volgt: het concept van Zuidend sluit niet aan bij de doelgroep van het Lentis terrein. Vervolgens is er gekeken naar de oorzaken van het probleem. De oorzaken die worden benoemd zijn terug te vinden in de afgenomen interviews (bijlage 4).

Na het maken van de probleemboom volgt de transformatie van de probleemboom in een doelboom (bijlage 8). Het is ons duidelijk geworden wat de centrale doelstelling is, wat er moet veranderen om dat doel te bereiken en welke positieve gevolgen het bereiken van dat doel kan hebben. Het centrale doel luidt als volgt: de begeleiding van Zuidend laten aansluiten bij de behoefte van de doelgroep. Als het doel wordt bereikt levert dit op dat de deelnemers met passende begeleiding vaardigheden kunnen aanleren die passen bij de mogelijkheden en de wensen van de deelnemer. Ook staat er in de doelboom vermeld dat het ontwikkelen van een werkkaart een bevorderende factor is. Dit is meegenomen in ons verdere onderzoek.

De volgende ontwerpeisen zijn voortgekomen uit define fase: het product draagt bij aan het bieden van passende begeleiding voor de huidige doelgroep en het product bevordert de participatie van de deelnemers.

3.3 Develop fase

3.3.1 Inleiding

In de discover- en define fase is er naar voren gekomen dat het een complex vraagstuk is met meerdere hulpvragen. Met behulp van affinity mapping, de decision matrix, de probleem- en doelboom en in overleg met de opdrachtgever, is ervoor gekozen om het ontwerp te richten op de begeleiding van de deelnemers. De focus ligt in de develop fase op het ontwikkelen van een innovatieve oplossing voor het vraagstuk van Zuidend (Van 't Veer et al., 2021). Om tot deze innovatieve oplossing te komen is er een brainstormsessie gehouden met relevante betrokkenen.

3.3.2 Gebruikte methoden

3.3.2.1 Brainstormen

De eerste stap in het onderzoek naar een oplossing is gedaan door middel van twee

brainstormsessies. De eerste brainstormsessie is gehouden met de teamleider A&R en de teamleider in opleiding. Tijdens deze sessie is er gekeken naar mogelijke ideeën voor het product. Bij het bedenken van het mogelijke product zijn de vorige onderzoeken meegenomen (bijlage 2). De teamleider heeft in dit gesprek aangegeven dat het product aan kan sluiten op de fasen van herstel en om de begeleiding van de deelnemers in het restaurant hierop aan te laten sluiten. Ook moet het product tastbaar zijn en aansluiten bij de ART werkwijze van Lentis zoals beschreven in hoofdstuk twee.

Om te onderzoeken welke oplossingen er zijn buiten de organisatie, is er een interview gehouden met de eigenaresse van Brownies&downies. Dit gesprek heeft ons inzicht gegeven in de werkwijze van Brownies&downies. Er kwam naar voren dat er wordt gewerkt met werkplannen en evaluatiegesprekken. Ook hebben wij inzicht gekregen in de organisatiestructuur. Er is dagelijks een kok aanwezig en minimaal één agogisch begeleider. Als deze agogisch begeleider niet aanwezig is, gaat het restaurant niet open (bijlage 9). Dit gesprek heeft ons doen inzien hoe belangrijk de begeleiding is. Dit wordt meegenomen in de aanbevelingen.

Aan de hand van deze brainstormsessies is er door middel van literatuur onderzocht wat voor begeleiding en vaardigheden passend zijn bij de verschillende fasen van herstel, waarin de deelnemer zich bevindt.

3.3.2.2 Literatuuronderzoek

Om ons te oriënteren op de verschillende manieren van het begeleiden van de deelnemers, is er een literatuuronderzoek gehouden. Deze methodieken sluiten aan bij ons product en gaan over herstelgericht werken. Er is voor gekozen om ons breed te oriënteren op de verschillende methodieken, om een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden. De volgende methodieken zijn onderzocht; de individuele rehabilitatie benadering (IRB), het Wellness Recovery Action Plan (WRAP), Individuele Plaatsing en Steun (IPS) en De Participatieladder.

De IRB is een bewezen effectieve herstel ondersteunende aanpak voor cliënten met een psychische beperking. De IRB ondersteunt en stimuleert de cliënt om toekomstwensen op te stellen en deze te realiseren (Korevaar & Dröes, 2016). WRAP is een methodiek om het eigen herstel vorm te geven. Het geeft organisaties houvast om aan te kunnen sluiten bij het persoonlijk herstelproces van de deelnemers (Kenniscentrum Phrenos, z.d). Bij IPS wordt er ingezet op de voorkeuren, sterke punten, ervaringen en behoefte van de deelnemer (IPS-kenniscentrum phrenos, 2020). De participatieladder wordt gebruikt bij de bepaling op welk niveau van de ladder de deelnemer zit. Ook wordt het groeipotentieel meegenomen. De reden om dit vast te leggen is om inzicht te krijgen wat de groeimogelijkheden zijn. (Regioplan, 2008). In bijlage 10 is een uitgebreider onderzoek te vinden over deze methoden.

Wij hebben gekozen om de IRB-methode te gebruiken bij het ontwikkelen van ons product. De medewerkers op het Lentis terrein hebben recent een cursus afgerond van de IRB-training. Daarnaast sluit dit het beste aan bij de ART gedachte. De methodiek beschrijft een houding die van belang is tijdens het begeleiden van deelnemers. Denk hierbij aan present zijn, een gelijkwaardige houding en een persoonlijke benadering. Deze houding en benadering is een herstel ondersteunende factor. Uit onderzoek blijkt dat hulpverleners die herstel ondersteunend werken en aandachtig aanwezig zijn voor de cliënten, in vele verhalen van herstellenden naar voren komen als bevorderende factor. Deze persoon werd omschreven als 'iemand die er voor mij was' of 'iemand die in mij bleef geloven' (Boevink & Dröes, 2005).

Ontwerpeisen die zijn voortgekomen uit de brainstormsessies: het product is tastbaar, het product biedt handvatten voor de horecamedewerkers om de deelnemers te begeleiden, het

product is gericht op de herstelfase van de cliënt en het product sluit aan bij de ART gedachte.

Met deze informatie zijn wij begonnen aan ons prototype.

3.3.2.3 Lo-fi prototyping

Aan de hand van de input van de brainstormsessies, de opgestelde ontwerpeisen en de literatuur, is er een lo-fi prototype gemaakt. Aan de hand van dit lo-fi prototype is feedback gevraagd aan de verschillende gebruikers van het uiteindelijke product, hierdoor denken zij mee aan het uiteindelijke onderwerp. Het eerste prototype is gemaakt aan de hand van het eerder gedane onderzoek over de fasen van herstel. In dit prototype werd ingegaan op de houding van de begeleiding, het handelen van de begeleiding en optionele vaardigheden per fase (bijlage 11). Na een feedbackronde kwam naar voren dat het product in deze vorm niet de gewenste uitkomst zou geven. Het product zou te weinig handvatten bieden aan de horecamedewerkers en zou op deze manier niet werkbaar zijn. Tijdens dit feedbackmoment is er specifiek gekeken waar het product aan moet voldoen. Hieruit kwamen de volgende ontwerpeisen naar voren: het product moet praktischer ontwikkeld worden zodat de werknemers in het restaurant er ook mee kunnen werken. Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat zij niet beschikken over een zorg-gerelateerde achtergrond. Om deze reden is ervoor gekozen om het ontwerp 'het product is gericht op de herstelfase van de cliënt' los te laten en een praktische handvat te ontwikkelen voor de horecamedewerkers en de deelnemers.

Er is in samenspraak gekozen om ook een werkkaart te ontwikkelen voor de deelnemers. De werkkaart moet aansluiten bij de deelnemers, denk hierbij aan korte zinnen en voorbeelden met behulp van plaatjes. Met deze feedback en ideeën gingen wij de deliver fase in om ons uiteindelijke product te ontwikkelen.

De volgende ontwerpeisen zijn voortgekomen aan de hand van het lo-fi prototype: Het product moet praktisch zijn, het product moet aansluiten bij de horecamedewerkers zonder zorg-gerelateerde achtergrond. De werkkaart sluit aan bij de deelnemers. Om het product aan te laten sluiten wordt er gebruik gemaakt van korte zinnen en plaatjes.

3.4 Deliver fase

3.4.1 Inleiding

Met de deliver fase zijn we aangekomen bij de laatste fase van het Double Diamond-model. Uit de vorige fase is er naar voren gekomen dat het prototype niet voor de gewenste uitkomst zou zorgen. Na de feedback ronde is ervoor gekozen om het product praktischer te ontwikkelen. De deliver fase kenmerkt zich als convergerende fase. Dit betekent dat er wordt gekeken naar welke ontwerp verder ontwikkeld kan worden tot een interventie (Van 't Veer, et al, 2021).

3.4.2 Gebruikte methoden

Er is er een instructiekaart ontwikkeld waarbij de werknemers handvatten krijgen voor het begeleiden van de deelnemers (bijlage 12). Deze instructiekaart is ontwikkeld met behulp van de IRB-methode en 'Show Tell Ask Do' zoals in bijlage 10 beschreven is. De houding van de begeleiding is ook opgesteld aan de hand van de IRB-methode. Als begeleider is het van belang om deelnemers persoonlijk- en individueel te benaderen. Ook moet je kijken naar ontwikkelingsmogelijkheden en ben je gericht op de autonomie van de cliënt (Korevaar & Dröes, 2016).

Ook hebben wij een werkkaart ontwikkeld voor de deelnemers, waarop instructies staan vermeld van een vaardigheid/handeling. Wij hebben een werkkaart ontwikkeld voor de spoelkeuken (bijlage 14). Samen met een deelnemer van Zuidend is gekeken naar welke handelingen uitgevoerd worden in de spoelkeuken. Vervolgens hebben wij hier samen foto's van gemaakt.

Door het opstellen van de werkkaart kan er gewerkt worden aan de participatie van de deelnemers. De participatie wordt bevorderd doordat de deelnemers een handvat aangereikt krijgen om een vaardigheid stapsgewijs uit te voeren. De deelnemer kan meedraaien in het restaurant en terugvallen op de werkkaart. Doordat de deelnemer een beroep kan doen op de werkkaarten is hij/zij minder afhankelijk van de horecamedewerkers. De zelfredzaamheid van de deelnemer wordt hierdoor bevorderd.

De werkkaart is opgesteld uit drie onderdelen, met het idee dat dit meer overzicht geeft. Wanneer een vaardigheid in zijn geheel te groot is, kan er eerst geoefend worden met één onderdeel. Wanneer dit goed gaat, kan een tweede onderdeel toegevoegd worden. Het product is gepresenteerd aan de teamleider van A&R, teamleider i.o, teamleider Facilitair en de GGz-agoog. De evaluatie en de verbeterpunten aan de hand van deze presentatie zijn te vinden in het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 4. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk gaan wij het hebben over de toepassing van ons product. Daarna wordt er ingegaan op de implementatie van het product. Hierbij wordt er benoemd hoe wij ons product op de agenda gaan zetten. Ook worden de kansen en het vervolgonderzoek van ons product beschreven. Tot slot geven wij een aantal aanbevelingen voor Zuidend.

4.1 Toepassing product

Het doel is dat het product toegepast wordt in restaurant Zuidend. Het product wordt in de praktijk gebruikt door de deelnemers en de horecamedewerkers.

4.1.1 Toepassing product in bredere context

Het product is specifiek ontwikkelt voor locatie Zuidend. Maar een deel van het product zou ook ingezet kunnen worden op andere afdelingen van Lentis. De instructiekaart en dan voornamelijk het gedeelte over de 'Show Tell Ask Do' methode kan ingezet worden op dagbestedingslocaties van Lentis. Hierin wordt uitgelegd op welke wijze je een instructie kan geven. Ook zou de werkkaart ingezet kunnen worden op andere dagbestedingslocaties. Hierbij zou een vaardigheid/handeling die van toepassing is op de betreffende locatie worden uitgewerkt.

4.2 Implementatie van het product

Voor de implementatie van het product is ervoor gekozen om het product in twee rondes te presenteren. Allereerst is er een moment ingepland met de teamleider A&R, teamleider i.o, teamleider facilitair, opleidingsfunctionaris en de GGZ-agoog . Tijdens deze presentatie hebben wij het product laten zien en toegelicht. Tegelijkertijd is er ruimte gecreëerd voor een laatste feedback ronde. De tweede presentatieronde vindt plaats nadat de gegeven feedback is verwerkt. Wij zullen de horecamedewerkers uitnodigen om onze eindpresentatie bij te wonen. Tijdens deze presentatie laten wij ons eindproduct zien en lichten wij deze verder toe. Ook wordt er ruimte gegeven voor het stellen van vragen. Tijdens deze presentatie willen wij samen met de horecamedewerkers onderzoeken hoe het product duurzaam ingezet kan worden. Denk hierbij aan waar de werkkaarten worden neergelegd of opgehangen.

4.3 Kansen van het product

Het concept van het product is af. Er is één werkkaart ontwikkelt over de spoelkeuken. Het product zou verder uitgewerkt kunnen worden wanneer de verschillende vaardigheden in het restaurant duidelijk zijn. Aan de hand van de verschillende vaardigheden kunnen er meerdere werkkaarten ontwikkeld worden. Dit kan in samenwerking met de deelnemers gedaan worden. Een horecamedewerker en een deelnemer kunnen samen onderzoeken wat de verschillende stappen van een vaardigheid zijn. Op deze manier wordt er gewerkt aan de samenwerking en sluit de werkkaart aan bij de deelnemers. Deze werkkaarten worden verzameld in een map.

De werkkaarten kunnen elkaar aanvullen. Op de werkkaart van de spoelkeuken wordt er bijvoorbeeld een verwijzing gemaakt naar de werkkaart van een schone werkplek. De deelnemer kan vervolgens gebruik maken van deze werkkaart.

Ook kunnen de werkkaarten ingezet worden tijdens de rondleiding die toekomstige deelnemers krijgen. De werkkaarten worden laten zien aan de deelnemer. De deelnemer krijgt een beeld van de verschillende vaardigheden waar aan gewerkt wordt in het restaurant.

Ook is er een instructiekaart ontwikkelt. Deze instructiekaart biedt de horecamedewerkers handvatten voor het geven van instructies op methodische wijze.

4.4 Evalueren en vervolgonderzoek

Het uiteindelijke product, zoals in bijlage 13 en bijlage 14 te zien is, is nog niet getest in de praktijk. Om de werkbaarheid van het product te meten is het van belang dat het product na een maand geëvalueerd wordt door de deelnemers in samenspraak met de horecamedewerkers. Hierbij moet gekeken worden of de werkkaart volledig is en of het de deelnemers ondersteunt bij het uitvoeren van de vaardigheid. Daarnaast kan er gekeken worden of de horecamedewerkers de instructiekaart als helpend ervaren tijdens het begeleiden van de deelnemers. Tijdens het evalueren van de instructiekaart kan er ook gekeken worden of de horecamedewerkers nog verdere ondersteuning in de begeleiding naar de deelnemers wensen.

4.5 Aanbevelingen

Tijdens ons onderzoek kwamen er verschillende thema's naar voren. Wij hebben ervoor gekozen om ons te focussen op één thema, namelijk de begeleiding van de bestaande doelgroep. In de begeleiding hebben wij een begin gemaakt, maar er zou in de toekomst verder onderzocht kunnen worden in hoeverre de werkkaarten handvatten bieden en wat hier eventueel nog mist. In gesprek met de eigenaresse van Brownies en Downies werd duidelijk dat het werken met agogen en methodisch werken door middel van werkplannen daar als belangrijk en helpend wordt ervaren. Er wordt aangegeven door verschillende betrokkenen dat de begeleiding van Zuidend expertise mist. Een onderzoek naar de mogelijkheden van het vergroten van de expertise op de werkvloer zou hierin helpend kunnen zijn.

Ook zou er een keuze gemaakt moeten worden wat het concept van Zuidend is. Het doel van Zuidend wordt door betrokkenen als onduidelijk ervaren. Er heersen vragen over wat de focus is, de cliënten die komen eten of het begeleiden van de deelnemers. Wij bevelen aan om hierin een keuze te maken, zodat dit doel door de betrokkenen nageleefd kan worden. Zuidend is een werkervaringsplek, echter lijkt het op deze manier en met de huidige doelgroep niet uit de verf te komen. De gekozen doelgroep heeft meer begeleiding nodig dan geboden kan worden op een werkervaringsplek. Wij bevelen aan om te onderzoeken of een andere invulling, zoals een dagbestedingsplek of leerbedrijf, beter aansluit bij de gekozen doelgroep.

Ook kwam er in ons onderzoek naar voren dat het restaurant wil samenwerken met Autisten Team Noord Nederland. Wij raden aan om eerst het bovenstaande te onderzoeken en op basis van deze uitkomsten een keuze te maken over een eventuele passende samenwerking.

Literatuurlijst

Active Recovery Triad. (2017). Het model. Geraadpleegd op 1 november 2022, van <http://art-psy.nl/hetmodel/>

Benak, M. (2018, 26 november). *Grote herbestemmingsklus voor Lentis op Drenthe in Zuidlaren*. RTV Drenthe. Geraadpleegd op 21 oktober 2022, van <https://www.rtvdrenthe.nl/nieuws/141287/grote-herbestemmingsklus-voor-lentis-op-drenthe-in-zuidlaren>

Boevink, W. & Dröes, J. (2005). *Herstelwerk van mensen met een psychische beperking en wat kunnen hulpverleners doen om hen te ondersteunen? Psychopraxis*, 7, 11–16. <https://doi.org/10.1007/bf03072191>

BPSW. (2021, oktober). Kernwaarden van professionals in het sociaal werk. Geraadpleegd op 1 december 2022, van <https://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>

Doelboom-Probleemboom. (z.d.). Geraadpleegd op 13 oktober 2022, van <https://beleidsplanning.socius.be/doelboom-probleemboom/>

Double Diamond Model. (2022). Eurib. <https://www.eurib.net/double-diamond-model/>

Global Definition of Social Work. (2014). Geraadpleegd op 10 november 2022, van <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Handreiking implementatie WRAP. Geraadpleegd op 29 november 2022, van [wellness-recovery-action-plan.pdf](#) Kenniscentrum Phrenos. (z.d.).

Wellness Recovery Action Plan (WRAP). Geraadpleegd op 29 maart 2022, van <https://kenniscentrumphrenos.nl/kennisproduct/wellness-recovery-action-plan-wrap/>

Ik ben Harrie. (z.d). IkbenHarrie.nl. Geraadpleegd op 20 oktober 2022, van <https://www.ikbenharrie.nl/>

IPS Kenniscentrum Phrenos. (z.d.). Wat is IPS?. Geraadpleegd op 29 november 2022, van <https://www.werkenmetips.nl/wat-is-ips/> Kenniscentrum Phrenos. (2020).

Korevaar, L. & Dröes, J. (2016). *Handboek rehabilitatie voor zorg en welzijn: ondersteuning van maatschappelijke participatie en herstel* (3de editie). Coutinho.

Lentis (2022, 4 april). *Over Lentis*. Werken bij Lentis. Geraadpleegd op 29 september 2022, van <https://www.werkenbijlentis.nl/over-lentis/>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2022, 12 april). *Diversiteit en inclusie bij de Rijksoverheid*. Overheidspersoneel | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 13 oktober 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidspersoneel/diversiteit-overheidspersoneel>

Over Lentis. (2021, 1 juli). Lentis GGZ Groningen - Specialistische en basis GGZ Geraadpleegd op 13 oktober 2022 van <https://www.lentis.nl/over-lentis/>

Participatie (2017). Movisie. Geraadpleegd op 21 oktober 2022, van https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-06/participatie_2017.pdf

Participatiewet. (2019, 28 augustus). Divosa. Geraadpleegd op 21 oktober 2022, van <https://www.divosa.nl/onderwerpen/participatiewet>

Regioplan. (2008). De participatieladder. Geraadpleegd op 29 november 2022, van <https://www.regioplan.nl/wp-content/uploads/data/file/rapporten-1700-1799/1776-Ontwikkeling-participatieladder.pdf>

Sanches, S. (2021). *Working towards social participation : Helping individuals with severe mental illnesses reach their goals related to work, education and meaningful daily activities through psychiatric rehabilitation*.
https://www.globalacademicpress.com/ebooks/sarita_sanches/

Trimbos Instituut. (2018). Achterblijvende arbeidsparticipatie onder mensen met psychische problemen. Geraadpleegd op 29 maart 2022, van AF1650-5-LMA 2018-Deelonderzoek-5-Achterblijvende-arbeidsparticipatie-onder-mensen-met-psychische-problemen.pdf

van Mierlo, T., van der Meer, L., Voskes, Y., Berkvens, B., Stavenuiter, B., & Weeghel, J. (z.d). *De kunst van ART*. Uitgeverij de Tijdstroom.

Wat is en hoe werkt een werkervaringsplek? (z.d.). People in Place. Geraadpleegd op 2 november 2022, van <https://www.peopleinplace.nl/werkervaringsplaats/>

Zorgvoorbeter. (z.d). Methodisch werken met zorgleefplan. Geraadpleegd op 30 november 2022, van https://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/Onderwijs/lesmateriaal/Methodisch_werken_met_zorgleefplan.pdf

Bijlage 1: Onderzoek Zuidend

LEEN UNIEKZONDER RAARDE NEUWHEID: KRACHT, HOOG, LAFALLES, BEKROEGT OM SAMEN TE WERKEN
MET CLÏËNTEN IN DE TOEKOMSTIGE NEUWE-INCLUSIVE WERKONCELIANG.

[illegible]

VRAAGSTUK
 In de periode van maart 2020 tot eind 2021 schied de markt afgezwegen met als doel om de volgende centrale vragen te beantwoorden:

In welke mate zijn de financieel-markten gereserveerd voor een verspreid en versnelde herstel en in welke mate is de vraag naar een versnelde herstel van de economie?

Deze vragen behoren tot de kern van de onderzoeksvraag, welke de kern van de analyse van de huidige financiële markten is. Het is de bedoeling om de vraag te beantwoorden in welke mate de economie in 2021 en 2022 zal herstellen en in welke mate de economie in 2021 en 2022 zal herstellen.

PLAN VAN AANPAK

Op zoek naar een oplossing? Ga dan het beste uit
verschillende voorstellen binnen een gezamenlijk
proces. Het proces wordt geleid door een
aanpakleider (aanpak COO).

```
graph TD; doelen((doelen)) --- aanpak((aanpak)); aanpakwijze((aanpakwijze)) --- aanpak; aanpakorganisatie((aanpakorganisatie)) --- aanpak; aanpakbudget((aanpakbudget)) --- aanpak; aanpakorganisatie -.- aanpakbudget;
```

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

INTERVENTIE 1 - LENTISNET

ONLINE (MINI) CURSUSSEN Opgelost worden online cursussen aangeboden, gericht op het verbeteren van de kennis van de deelnemers op het gebied van online leer.	"DE PEN" De eerste twee pen's van het mediatrainingsgesprek. Tijdens dit gesprek om de deelnemers te helpen om te leren omgaan met de ervaringen op locatie in Zuidwijk.
VERSCHILLENDE POLLS	ONLINE BIBLIOTHEEK Op het net zijn er verschillende artikelen te vinden die gericht zijn op het verbeteren van de kennis van de deelnemers op het gebied van online leer.

INTERVENTIE 2 - GENERALE REPETITIE

STAP 1: LOCATIE BEKENDMAKEN

OP ROOSTER VAN DINGEN

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren?
 Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren?
 Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren?

Wanneer kan u het best een vergadering of een andere activiteit organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

Wat zijn de activiteiten die u wilt organiseren? Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren. Het is belangrijk om te weten wanneer u het best een vergadering of een andere activiteit kan organiseren.

LITERATURE

James, L. 1989. "The Impact of a Green Building: Organizational Behavior and Human-Computer Interactions." *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics* 19(1): 103-110.

Reed, R. A. 2002. *Green in the Age of the Information Economy: Political and Cultural Contexts*. New York: Routledge.

Stephenson, J. B., Kishimoto, S., & The Urban Change International. 2010. *Urbanization and Sustainability*. London: Earthscan.



CONCLUSIE

Interactie tussen de verschillende kennisbronnen is essentieel voor een succesvolle realisatie van de innovatie. Het is belangrijk om de kennisbronnen te organiseren op een manier die de samenwerking bevordert. De kennisbronnen moeten worden geïntegreerd in de innovatieproces.

Interactie tussen de verschillende kennisbronnen is essentieel voor een succesvolle realisatie van de innovatie. Het is belangrijk om de kennisbronnen te organiseren op een manier die de samenwerking bevordert. De kennisbronnen moeten worden geïntegreerd in de innovatieproces.

Interactie tussen de verschillende kennisbronnen is essentieel voor een succesvolle realisatie van de innovatie. Het is belangrijk om de kennisbronnen te organiseren op een manier die de samenwerking bevordert. De kennisbronnen moeten worden geïntegreerd in de innovatieproces.

Interactie tussen de verschillende kennisbronnen is essentieel voor een succesvolle realisatie van de innovatie. Het is belangrijk om de kennisbronnen te organiseren op een manier die de samenwerking bevordert. De kennisbronnen moeten worden geïntegreerd in de innovatieproces.

Interactie tussen de verschillende kennisbronnen is essentieel voor een succesvolle realisatie van de innovatie. Het is belangrijk om de kennisbronnen te organiseren op een manier die de samenwerking bevordert. De kennisbronnen moeten worden geïntegreerd in de innovatieproces.

VRAGENFORMULIER

Op het net zal u een formulier krijgen waarmee de eerste aanmelding van uw organisatie mogelijk is. Zelf te maken voor de aflevering op het forum.

SUCCESVERHALEN

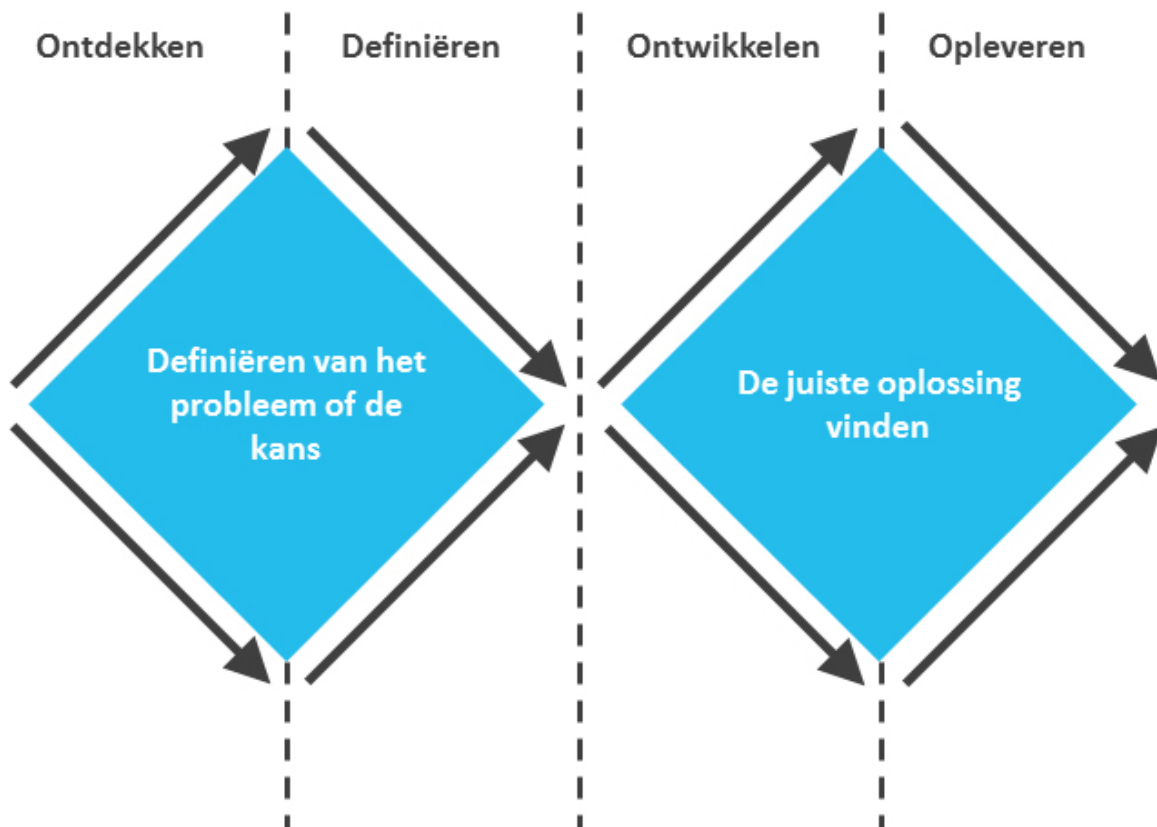
Op het net zullen verschillende verhalen die uw organisatie de afgelopen maanden met 2018 heeft voortgebracht, zullen worden.

HET CREËREN VAN EEN ONLINE, TOEGAAKELIJKE OMGEVING

Bijlage 2: Onderzoek herstelgericht werken



Bijlage 3: Double diamond model



(Double Diamond Model, 2022)

Er is gebruik gemaakt van het Double Diamond-model (Design Council, 2007). Het model bestaat uit twee diamanten. In de eerste diamant staan de Discover- en Define fase centraal. De taak die hierbij hoort is om ervoor te zorgen dat hij/zij weet dat hij/zij iets ontwerpt dat gericht is op de essentie van het probleem, en dus de behoefte van de doelgroep. De volgende diamant staan in het teken van de Develop- en Deliver fase. Dit houdt in dat om vanuit het vastgestelde ontwerpvragestuk vorm en inhoud te geven aan een passende oplossing (Van 't veer et al, 2021).

De kernvragen per fase zijn:

1. Discover fase: is er een probleem?
2. Define fase: wat is het probleem?
3. Develop fase: hoe kom je van de huidige situatie naar de gewenste situatie?
4. Deliver fase: hoe kan het product worden ingezet?

Bijlage 4: Contextual interviewing

Als eerste stap is er een inhoudelijke richtlijn richting van het interview bepaald.

Kennismaking, informatie verzamelen over restaurant Zuidend en verwachtingen naar elkaar uitspreken is de inhoudelijke richtlijn. In de volgende stap zijn er geschikte deelnemers geselecteerd. Dit is gedaan op basis van 'maximum input'. Met maximum input kijk je welke mensen de rijkste en compleetste informatie over het onderwerp geven (Hormess et al., 2018).

Dit zijn de werknemers van Zuidend, de deelnemers en relevante betrokkenen. In ons onderzoek hebben wij een interview gehouden met de teamleider facilitair van Zuidend. Er is gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview. Tijdens het gesprek zijn er open, niet-sturende vragen gesteld. Tijdens het interview zijn er notities gemaakt met een korte samenvatting, bevindingen en de belangrijke citaten. Wij nemen uit dit gesprek mee dat in de ervaring blijkt dat er weinig commitment is vanuit de deelnemers. Ook ligt de werkdruk in de keuken is erg hoog doordat er maaltijden geproduceerd moeten worden. Door de hoge werkdruk is er weinig tijd om deelnemers te begeleiden. 's Middags is deze druk iets lager, waardoor er wat meer tijd en ruimte is om cliënten te begeleiden. Er wordt aangegeven dat een samenwerking tussen de afdeling van de cliënt en het restaurant gemist wordt, en dat de opkomst van deelnemers te vrijblijvend lijkt. De teamleider zou graag ook willen werken met deelnemers van buiten het Lentis terrein, en is hierover in gesprek met Autisme Team Noord Nederland.

Vervolgens is er een interview gehouden met de eerstverantwoordelijke in de horeca en de kok van het restaurant. Als voorbereiding op het interview zijn er verschillende vragen bedacht en de doelstelling van het interview. De belangrijkste uitkomsten zijn dat er wordt aangegeven dat het idee van Zuidend erg goed is, maar de uitwerking hiervan nog niet tot zijn recht komt. Dit lijkt te komen doordat de doelgroep niet aan kan sluiten bij de taken van het restaurant. De medewerkers van het restaurant verwachten een bepaalde mate van zelfstandigheid in verband met het willen zijn van een werkervaringsplek. Door de intensieve begeleiding die nodig is, gaat het restaurant meer richting een dagbestedingsplek. Echter is hier geen personeel voor.

Ook is er gesproken met een deelnemer op de werkvloer. De deelnemer gaf aan de gezelligheid het leukst te vinden aan zijn werk en vertelt dat hij verschillende taken heeft. Dit verschilt per week.

Gesprek met teamleider Lentis, gedifferentieerd agoog, opleidingsfunctionaris.

Aanleiding van het gesprek	Kennismaking en informatie verzamelen over restaurant Zuidend, verwachtingen naar elkaar uitspreken.
Belangrijke punten:	Personeel van het restaurant heeft een training gehad. De vraag is of deze cursus voldoende is om deelnemers goed te kunnen begeleiden.

	Er is onduidelijkheid over wat de focus van het restaurant is. Er is ingezet op werkervaringsplekken, echter lijkt dit niet tot zijn recht te komen doordat er veel druk ligt op de productie.
	De doelgroep van Lentis is erg breed, welke doelgroep geschikt is voor Zuidend is onduidelijk.
	Wat voor begeleiding hebben de cliënten nodig.
Vervolgstappen:	Meer informatie over het restaurant verkrijgen door gesprek met teamleider van restaurant Zuidend.
	Opvragen eerder gedaan onderzoek naar inclusie op Zuidend.

Interview 2

Interview met teamleider facilitair van Restaurant Zuidend.

Voorbeeldvragen:

Topic.	Voorbeeldvragen.
Oorsprong.	Wat is de oorsprong van Zuidend?
	Hoe ging het voorheen in de schakel?
	Hoe kwam het idee van Zuidend tot stand?
Situatieschets.	Hoe gaat de uitwerking van de werkervaringsplek?
	Hoeveel deelnemers maken gebruik van de werkervaringsplekken?

	Wat gaat er goed?
	Wat kan er verbeterd worden?
	Wat is er al geprobeerd om dit te verbeteren?
	Wat voor respons geven deelnemers en medewerkers?
	Kan je ons meenemen in een werkdag/workweek?
Vragen voor deelnemers:	Hoe vind je het werken bij Zuidend?
	Hoe ziet een dag eruit voor jou?
	Wat gaat er goed?
	Wat kan er beter?

Aanleiding gesprek:	Informatie verzamelen over Zuidend.
Belangrijke punten:	Geschiedenis van de Schakel naar restaurant Zuidend.
	In de ervaring blijkt dat er weinig commitment is vanuit cliënten/deelnemers. Het opkomen dagen lijkt te vrijblijvend.
	Het keukenpersoneel heeft de Harrie-training gevolgd. Dit was een training van twee dagdelen waarbij gekeken werd naar hoe je mensen met een rugzakje instrueert.

	De werkdruk in de keuken is erg hoog. Er moeten producten geproduceerd worden, en door de hoge werkdruk is er weinig tijd om cliënten te begeleiden. 's Middags is deze druk iets lager, waardoor er wat meer tijd is om cliënten te begeleiden.
	Het keukenpersoneel geeft aan geen agogen te zijn, waardoor de begeleiding naar cliënten als lastig kan worden ervaren. Er wordt aangegeven dat een samenwerking tussen de afdeling van de deelnemer in het restaurant gemist wordt.
	De vraag wordt gesteld wat er over de cliënt bekend moet zijn om goede begeleiding te kunnen geven.
	Er zijn plannen om met certificaten te gaan werken zodat de deelnemers door kunnen groeien, ook buiten het restaurant.
	De teamleider zou graag ook willen werken met deelnemers van buiten het Lentis terrein, is hierover in gesprek met Autisme Team Noord Nederland.
Vervolgstappen:	Gesprek met eerste verantwoordelijke horeca, kok en deelnemer om praktijk informatie te verkrijgen, gesprek inplannen ATN

Gesprek met eerste verantwoordelijke horeca en kok.

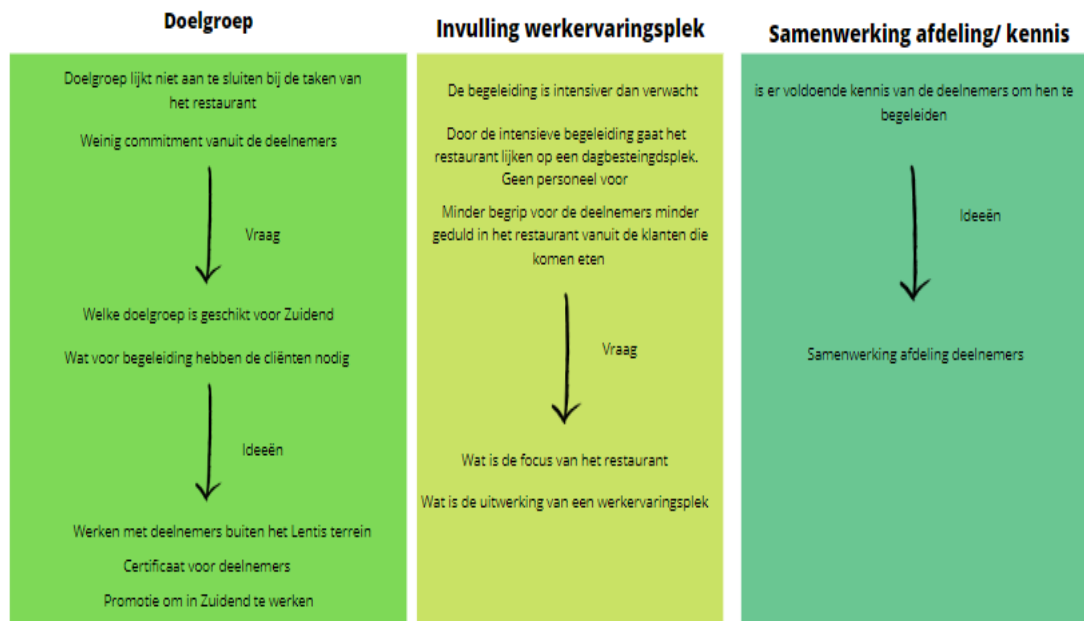
Aanleiding gesprek	Inzicht in de praktijk krijgen
Belangrijke punten:	Er wordt aangegeven dat het idee van Zuidend erg goed is, maar de uitwerking hiervan nog niet tot zijn recht komt.

	Er wordt genoemd dat er andere bedrijven als voorbeeld worden gezien, echter serveren deze geen cliënten. Hierdoor is er al minder begrip voor de deelnemers en minder geduld in het restaurant.
	De medewerkers missen vaak de commitment van de cliënten. Het werken in het restaurant wordt snel afgezegd.
	De doelgroep lijkt niet aan te kunnen sluiten bij de vaardigheden van het restaurant. De medewerkers van het restaurant verwachten een bepaalde mate van zelfstandigheid ivm werkervaringsplek.
	In de middag komen deelnemers beter tot hun recht, echter hebben deze wel één-op-één begeleiding nodig en is de groei moeizaam.
	De vraag heerst of de vacatures die opgesteld zijn goed opgesteld zijn, ook heerst de vraag of er genoeg promo is geweest voor het vinden van geschikte deelnemers.
	De begeleiding die geboden moet worden is intensiever dan voor ogen was.
	Door de intensieve begeleiding die nodig is, gaat het restaurant meer richting een dagbestedingsplek. Echter is hier geen personeel voor.
Vervolgstappen:	Oude vacatures opzoeken
	In gesprek met opdrachtgever over de bevindingen

Interview met deelnemer

Aanleiding gesprek:	Input van deelnemer
Belangrijkste punten	Deelnemer vertelde dat hij de gezelligheid in het restaurant het leukste vond aan het werk.

Bijlage 5: Affinity map



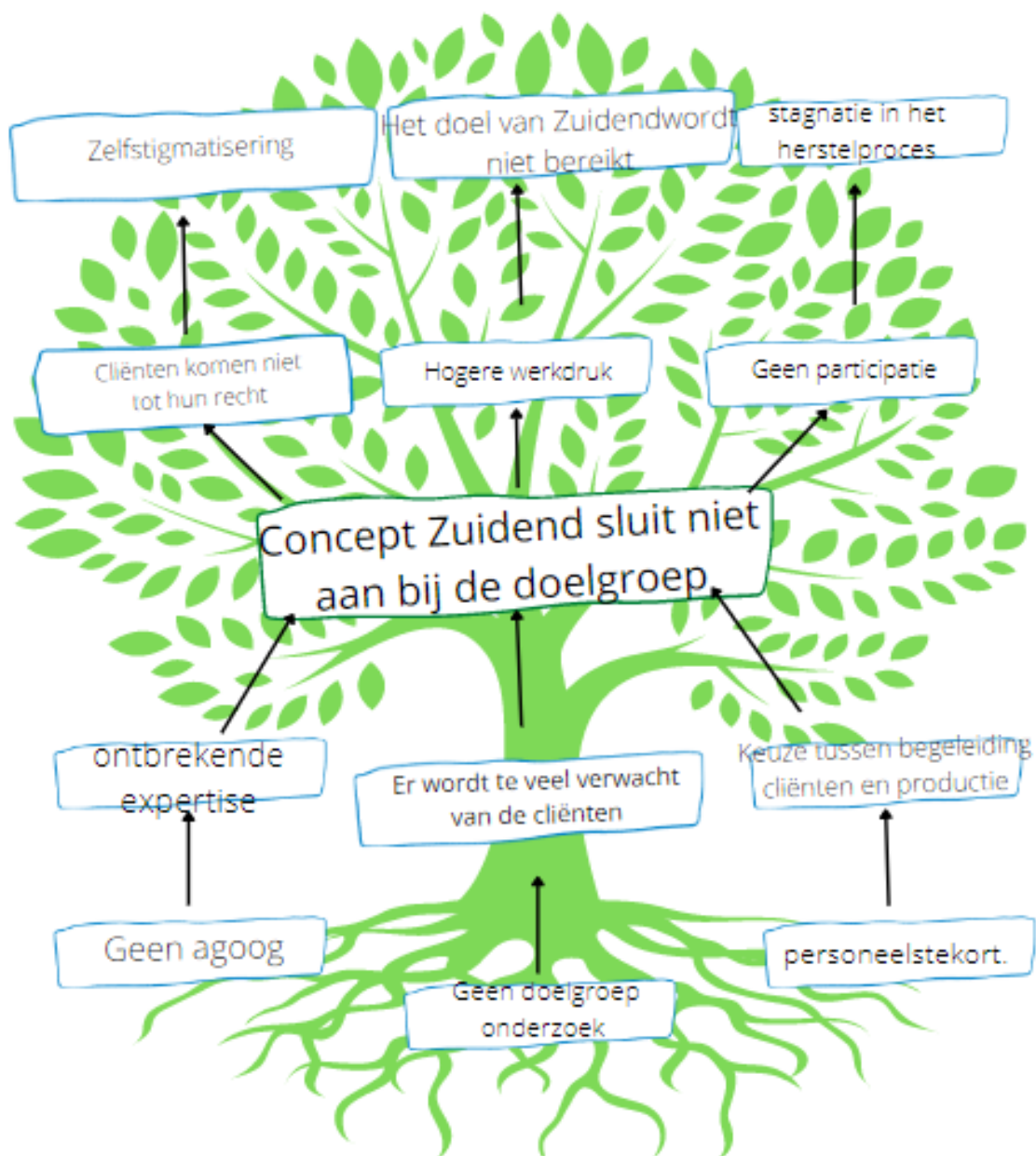
Wij hebben alle problemen, vragen en ideeën, die naar voren zijn gekomen tijdens de interviews opgeschreven. Vervolgens zijn de post-its gesorteerd naar een inhoudelijk cluster. De clusters zijn ontstaan door inhoudelijke overeenkomsten te vinden en door ontstane discussies. Daarna is er aangegeven hoe de clusters een relatie hebben met elkaar. Dit hebben wij gedaan door de blokken verschillende kleuren te geven en een titel erboven te zetten. De drie hoofdthema's zijn: doelgroep, invulling werkervaringsplek en samenwerking met de afdeling en de bijbehorende kennis. Boven aan het vak staat het probleem, vervolgens de vragen en tot slot de ideeën. Wij hebben de clusters geëvalueerd met de teamleider en onze begeleider. Hieruit is naar voren gekomen dat het vraagstuk goed is weergegeven in het schema.

Bijlage 6: Decision matrix

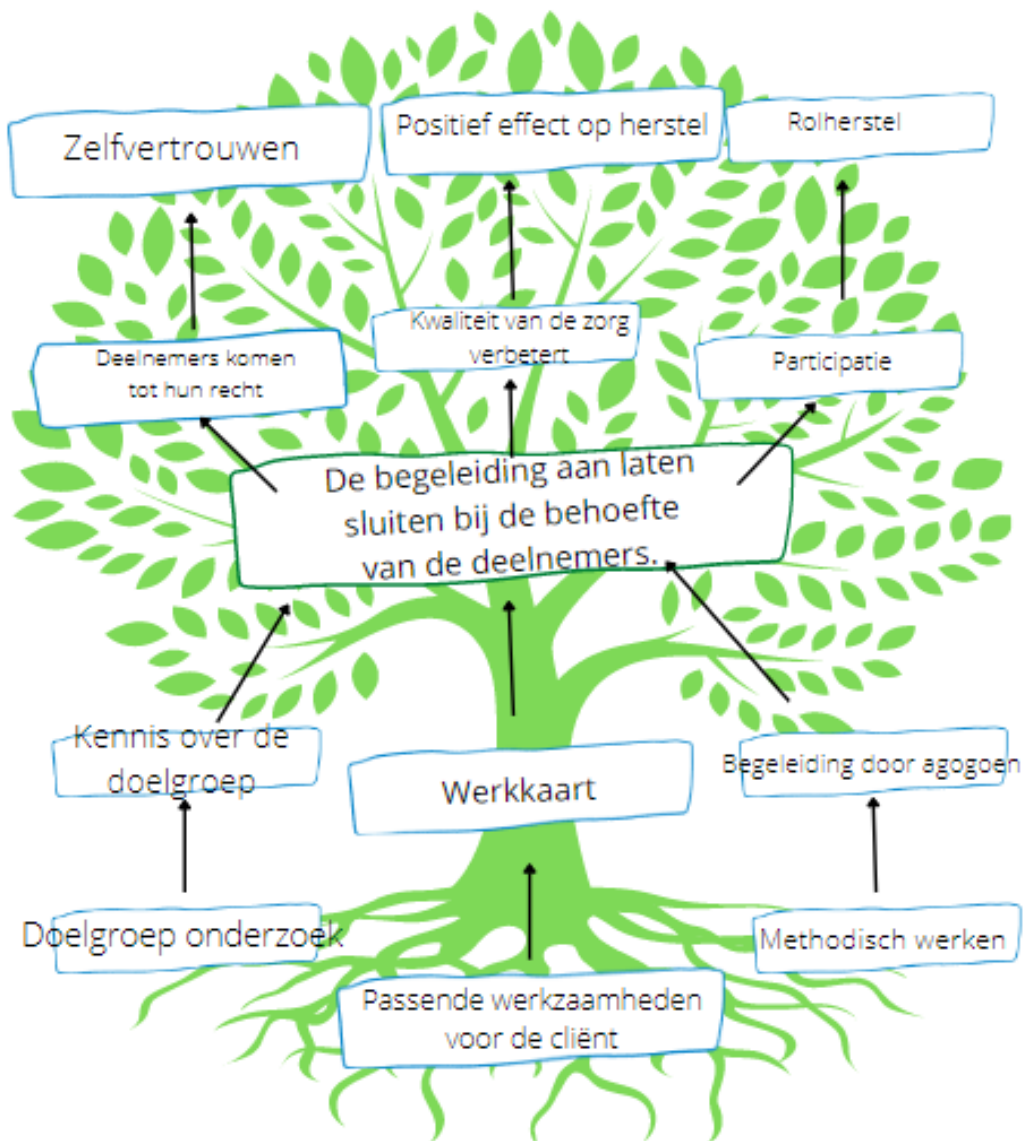
	Passend bij bestaande doelgroep	Bijdrage methodisch werken	Innovatief
Andere doelgroep Dezelfde werkwijze maar hierbij een andere doelgroep zoeken. Deze doelgroep zou meer geschikt zijn voor een werkervaringsplek.	* Het zoeken naar een andere doelgroep sluit niet goed aan bij de bestaande doelgroep aangezien de doelgroep dan vervangen zou worden.	* De doelgroep aanpassen zal niks bijdragen aan een methodische werkwijze.	* Het veranderen van de doelgroep is niet innovatief. Het lijkt meer een verschuiving te zijn van het probleem. Daarnaast heerst de vraag of dit wel een verschuiving is of dat het probleem hetzelfde blijft. Namelijk geen passende begeleiding.
Inzetten op begeleiding De doelgroep blijft hetzelfde, maar de begeleiding wordt opgeschaald met een agoog.	*** Door passende begeleiding komen de cliënten beter tot hun recht doordat hun hulpvraag sneller beantwoord kan worden en wordt de voortgang gemonitord.	**** Door in te zetten op bijvoorbeeld een agoog kan er methodisch gewerkt worden aan de opgestelde doelen van bijvoorbeeld een werkplan. Ook is er maatwerk en sluit de begeleiding aan bij de doelgroep.	** Het inzetten van een bijvoorbeeld een agoog kan leiden tot nieuwe inzichten.
Leerbedrijf i.p.v werkervaringsplek De doelgroep blijft hetzelfde maar de werkzaamheden veranderen. De focus wordt gelegd op het aanleren van vaardigheden i.p.v volledig meedraaien in de keuken en uitstromen naar betaald werk	*** Wanneer de werkzaamheden aansluiten bij het kunnen van de doelgroep zorgt dit voor meer interesse. De doelgroep doet succeservaringen op.	** Door het accent van het restaurant op een leerbedrijf te leggen i.p.v een werkervaringsplek, vraagt om een verandering in de werkwijze in de keuken. Er zal meer nadruk gelegd worden op vaardigheden aanleren.	** Door het doel te veranderen verschuift de focus van werkervaring op doen naar het leren van bepaalde handelingen. Dit lijkt beter aan te sluiten bij de huidige doelgroep.

Als eerste hebben wij nagedacht over de juiste personen om te betrekken in het maken van een goede beslissing. Er is gekozen om dit te doen met de teamleider. Aan de hand van de interviews en de affinity map hebben wij verschillende opties opgesteld. Namelijk een andere doelgroep, inzetten op begeleiding en het zijn van een leerbedrijf in plaats van een werkervaringsplek. Bij de opties is er een korte inhoudelijke toelichting geschreven om deze te verhelderen. Vervolgens is er bepaald waar het project aan moet voldoen. Hierbij is het van belang dat het product passend is voor de doelgroep, een bijdrage levert aan het methodisch werken en dat het innovatief is. Deze criteria zijn genoemd door relevante betrokkenen o.a de teamleider en de medewerkers van Zuidend. Deze criteria zijn ook ontwerpeisen. Wij hebben de opties en criteria gescoord met sterretjes en zijn deze kort toegelicht. De ingevulde decision matrix is meegenomen in gesprek met de teamleider en begeleider. Aan de hand van deze gesprekken is gekozen om in ons advies te focussen op het inzetten van de begeleiding. Hier is voor gekozen omdat deze optie het beste heeft gescoord en het best bijdraagt aan de kernwaarden van het sociaal werk.

Bijlage 7: Probleemboom



Bijlage 8: Doelboom



Bijlage 9: Brainwriting gesprek

Vragen brownies en downies

Topic	Vragen
Organisatie	Hoe ziet de organisatiestructuur eruit?
	Hoe ziet een werkdag eruit? (Voor personeel/cliënt)
	Hoe zal je de werkwijze omschrijven?
	Wat voor methodieken worden er toegepast?
Begeleiding cliënt	Wat zijn doelen van cliënten?
	Hoe ziet de begeleiding eruit?

Aanleiding gesprek:	Inspiratie opdoen product
Belangrijke punten	1 begeleider, 1 kok, 1 stagiair, 6 cliënten
	Cliënten rouleren elke dag met taken
	Elke cliënt werkt met een werkplan
	Er wordt per dag gerapporteerd en elk half jaar een evaluatie a.d.h.v. werkplan
	Bekostigd door PGB of onder aanneming
	Cliënten worden gezien als volwaardig personeel

Aanleiding gesprek:	Brainstorm product
Belangrijke punten	Kaarten aan de hand van herstelfasen
	Eerder onderzoek gebruiken: dagbesteding aan de hand van fasen
	Inzetten opleidingsfunctionaris en agoog in het toespitsen van het eindproduct

Prototyping

Gesprek met opleidingsfunctionaris

Aanleiding gesprek	Prototyping en literatuur
Belangrijke punten	Fase 1: inzetten op vaardigheden aanleren bij AT als voorbereiding op werken in de keuken.
	Concrete handelingen gebruiken in product.
	Zoektermen literatuur: begeleiding, psychiatrie, ART, IRB, herstelgericht, trajectbegeleiding, EPA, herstelgerichte dagbesteding.

Gesprek gedifferentieerd agoog + teamleider facilitair

Aanleiding gesprek	Meedenken en feedback op opzet product.
Belangrijke punten	Vaardigheden aanleren: snijtechniek, roertechniek, baktechniek, kooktechniek, kloptechniek. Middagen waar deze vaardigheden worden uitgelegd en geoefend.
	Takenpakket inzichtelijk maken + benodigde begeleiding.
	Aanbeveling schrijven over werken met werkkaarten.
Vervolgstap	Middag observeren in de keuken.

Bijlage 10: Literatuuronderzoek

IRB

De Individuele Rehabilitatiebenadering (IRB) is ontwikkeld voor het werken met mensen met een psychiatrische beperking. Tegenwoordig wordt de IRB toegepast bij mensen met een beperking van allerlei aard en bij mensen in een achterstandssituatie. De missie van de IRB is om mensen met een psychiatrische beperking te helpen om beter te functioneren. Dit zodat ze met succes en tevredenheid kunnen wonen, werken leren en sociale contacten hebben in de omgeving van hun keuze met zo min mogelijk professionele hulp. De IRB is gebaseerd op de aanname dat mensen, met ernstige psychiatrische problemen, wensen en doelen hebben over hun rol functioneren. De benadering gaat er van uit dat mensen deze wensen en doelen kunnen waarmaken door gebruik te maken van hun sterke kanten, gerichte vaardigheidsontwikkeling en door gerichte aanpassingen in de omgeving. De visie van de IRB wordt gekenmerkt door een basisattitude van geloof in groeimogelijkheden van elke cliënt. Hoop is een onmisbaar element in het rehabilitatieproces.

Waarden van de IRB:

Persoonlijke benadering: de cliënt is een persoon met sterke kanten, niet een ziekte.

Functioneren: het is gericht op het dagelijks functioneren

Betrokkenheid: het is gericht op betrokkenheid van de cliënt bij alle aspecten van zijn rehabilitatieproces. De cliënt maakt hierin zelf zijn keuzes.

Individuele benadering: De behoeften en wensen van de cliënt staan centraal.

Omgevingsspecifiek: het is gericht op functioneren in de omgeving waarin de cliënt woont, werkt, leert of sociale contacten heeft.

Steun: er wordt steun geboden zolang dat nodig en gewenst is

Ontwikkelingsmogelijkheid: het is gericht op de ontwikkelingsmogelijkheden van de persoon

Autonomie: het is gericht op een zo zelfstandig mogelijk bestaan van de cliënt

Succes en tevredenheid: het is gericht op positieve resultaten volgens de cliënt (tevredenheid) en de omgeving (succes)

De IRB is sinds de jaren negentig een invloedrijk model geweest voor de Nederlandse arbeidsrehabilitatie projecten. De IRB legt de nadruk op de individuele ontwikkeling en persoonlijke doelen. Veel arbeidsrehabilitatie programma's werken met een mix van benaderingen. De activiteiten en fasen die in het algemeen in de IRB toegepast worden, worden ook door IRB-werkers toegepast die met arbeidsdoelen van cliënten werken.

De IRB kent vier fasen: verkennen, kiezen, verkrijgen en behouden.

In de fasen van verkennen is het onduidelijk of iemand echt wil veranderen of op welk doel hij verandering wenst. In de fase van kiezen gaat het om het stellen van een doel op een gebied, zoals bijvoorbeeld werk. Er wordt een concreet doel gesteld inclusief een termijn van realisatie. De fase van verkrijgen bestaat uit praktische handelingen die uitgevoerd moeten worden voor het gestelde doel. In de fase behouden gaat het erom vast te stellen welke vaardigheden en hulpbronnen voor de persoon onmisbaar zijn om bepaalde resultaten te behalen.

Dit kan zijn door een vaardigheidsles. Een vaardigheidsles richt zich op het trainen van een vaardigheid zodat die tot het handelingsplan van de cliënt gaat behoren. In het IRB-vaardigheidsles wordt gebruikgemaakt van de theorie van de gedragstherapie en van de leertheorie. Een principe is om gewenst gedrag te laten toenemen door dit te bekrachtigen en ongewenst af te laten nemen door dit te negeren of door dit niet te bekrachtigen. Gewenst gedrag kan bekrachtigd worden door te belonen. Dit kan zijn door het toevoegen van wat aangenaams of door het wegnemen van iets onaangenaams. Niet bekrachtigen of negeren gebeurt door er zo min mogelijk aandacht aan te besteden.

Naast de leertheorie in de algemene zin wordt er bij vaardigheidslessen veel gebruikgemaakt van de sociale leertheorie van Albert Bandura.

Bandura formuleert vijf leerstapen:

- Instructie: de vaardigheid wordt uitgelegd
- Modeling: leerling krijgt de kans om te zien hoe iemand anders een vaardigheid uitvoert
- Rollenspel: leerling krijgt de kans het gedrag te laten zien in een rollenspel, een nagebootste situatie
- Oefening: leerlingen krijgen de gelegenheid om de vaardigheid uit te voeren en krijgen hier feedback op
- Toepassen in de praktijk: leerling gebruikt de vaardigheid in een echte situatie

Modeling is de belangrijkste manier waarop mensen leren. Door naar anderen te kijken leren we dingen op een bepaalde manier te doen. Het is een bekend fenomeen dat mensen vooral leren van het afkijken van gedrag als zij zich hetzelfde voelen als de ander. Hierom is het van belang om de verschillen tussen jezelf en de cliënt niet te benadrukken. De IRB gebruikt de stappen van de sociale leertheorie, maar noemt dit zelf 'Tell Show Ask Do'.

Individual Placement and Support (IPS) verenigt inzichten uit de IRB en andere naderingen. De IPS kent de volgende principes:

Het doel van IPS is dat de cliënt regulier, betaald werk vindt. Dit gaat om een baan, waarop in principe iedereen in de samenleving kan solliciteren, met niet-gehandicapte collega's en waarmee een normaal salaris wordt verdiend.

- De voorkeuren van de cliënt staat. Er wordt samen met de trajectbegeleider gezocht naar een baan die zoveel mogelijk aansluit bij de kwaliteiten, interesses en werkervaringen van de cliënt.
- De trajectbegeleider maakt deel uit van een ggz-team zodat hij traject richting werk precies kan worden afgestemd op de ggz-behandeling.
- Elke cliënt die wil werken, kan IPS-begeleiding krijgen, ongeacht bijvoorbeeld het arbeidsverleden, middelengebruik of symptomen.
- De cliënt en zijn omgeving kunnen rekenen op steun van de trajectbegeleider (Korevaar & Dröes, 2016).

WRAP

Het Wellness Recovery Action Plan (WRAP) is een methode voor zelfonderzoek. Het geeft mensen een instrument in handen om het eigen herstel vorm te geven. Daarmee geeft WRAP houvast om aan te kunnen sluiten bij het persoonlijke proces van mensen en inhoud te geven aan herstel ondersteunende zorg. Belangrijke begrippen binnen deze methode zijn: hoop, persoonlijke verantwoordelijkheid, eigen ontwikkeling, opkomen voor jezelf en steun. WRAP bestaat uit zes actieplannen. Er wordt gekeken naar het dagelijks onderhoudsplan, triggers, vroege waarschuwingstekens, signalen van ontsporing, crisisplan en post-crisisplan (Kenniscentrum Phrenos, z.d).

Participatieladder

De participatieladder heeft in totaal zes niveaus en is verdeeld in twee delen. Een deel met vier treden voor mensen zonder arbeidscontract en een deel met twee treden voor iedereen met arbeidscontract met als hoogste treden regulier werk zonder ondersteuning. De laagste trede is geïsoleerd. Dit betekent dat je niet of nauwelijks contact hebt met anderen dan huisgenoten. De volgende trede is sociale contacten buiten de deur. Hierbij heb je minimaal één keer per week fysiek contact met mensen die geen huisgenoten zijn. Deelname aan georganiseerde activiteiten is de derde trede. Je neemt dan deel aan activiteiten in georganiseerd verband zoals verenigingen of opleidingen. De volgende trede is onbetaald werk. Betaald werk met ondersteuning is de op één na hoogste trede. Dit betekent dat je een

arbeidscontract hebt met een werkgever en daarbij ondersteuning ontvangt. De hoogste trede is betaald werk. Bij de bepaling van het niveau, wordt ook het groeipotentieel vastgelegd. Er wordt dan gekeken of het participatieniveau dat een persoon op dat moment heeft ook het maximaal haalbare is, of dat deze persoon meerdere niveaus zou kunnen stijgen (regioplan, 2008).

Bijlage 11: Prototype



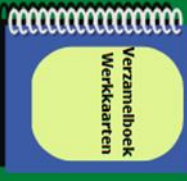
Bijlage 12: Instructiekaart versie 1

Houding begeleiding	Instructie geven
Present zijn (aandachtig aanwezig). Gelijkwaardige houding. Nieuwsgierige- en open houding. Activerende- en motiverende houding. Ontwikkel- en oplossingsgericht zijn. Persoonlijke benadering: de deelnemer is een persoon met sterke kanten, niet een ziekte. Individuele benadering: De behoeften en wensen van de deelnemer staan centraal. Ontwikkelingsmogelijkheid: je bent gericht op de ontwikkelingsmogelijkheden van de deelnemer. Autonomie: je bent gericht op een zo zelfstandig mogelijk bestaan van de deelnemer. Succes en tevredenheid: je bent gericht op positieve resultaten volgens de deelnemer (tevredenheid) en de omgeving (succes).	1. Instructie Bepaal wat er geleerd moet worden. Leg de vaardigheid stap voor stap uit. Houd de instructie kort en bondig. gebruik korte zinnen. Tip: laat de werkkaart hierbij zien. Tip: Knip een vaardigheid eventueel op in kleinere onderdelen. 2. Demonstreer Laat zien hoe jij de vaardigheid uitvoert. Vertel duidelijk wat je doet en waarom. Tip: vertel de deelnemer waar hij/zij op moet letten. 3. Oefenen De deelnemer krijgt de gelegenheid om de vaardigheid zelf uit te voeren en hier feedback op te krijgen. Ondersteun de deelnemer bij de eerste stappen. Geef de deelnemer ruimte voor vragen. Tip: blijf naast de deelnemer staan en kijk mee. 4. Zelf doen Stimuleer de deelnemer, om met behulp van de werkkaart, zelfstandig te werken. Wees beschikbaar voor ondersteuning en vragen.

Bijlage 13: Instructiekaart versie 2

Houding begeleiding	Instructie geven
Wees aanwezig op de werkvloer en zichtbaar voor de deelnemers. Je bent beschikbaar voor vragen. Vraag aan de deelnemer aan welke vaardigheid hij/zij wil werken. Neem de deelnemer mee in de werkzaamheden en voer deze, waar nodig, samen uit. De deelnemer is een persoon met kwaliteiten, geen ziekte. De behoeften en wensen van de deelnemer staan centraal. Vraag bijvoorbeeld wat de wensen van de deelnemer zijn en daag de deelnemer uit om aan deze wens te werken. Je bent gericht op positieve resultaten volgens de deelnemer (tevredenheid) en de omgeving (succes). Vraag bijvoorbeeld aan de deelnemer hoe tevreden hij/zij is over zijn werkzaamheden bij Zuidend en complimenteer de deelnemer bij successen. Je bent gericht op de ontwikkelingsmogelijkheden van de deelnemer. Door bijvoorbeeld te kijken naar wat de deelnemer wel kan doen, in plaats van wat hij/zij niet kan. Laat de deelnemer zo zelfstandig mogelijk werken, maar grijp in waar nodig is. Bijvoorbeeld: bij het overtreden van het hygiëne protocol.	1. Instructie Bepaal wat er geleerd moet worden. Leg de vaardigheid stap voor stap uit. Houd de instructie kort en bondig. gebruik korte zinnen. Tip: laat de werkkaart hierbij zien. Tip: Knip een vaardigheid eventueel op in kleinere onderdelen. 2. Demonstreer Laat zien hoe jij de vaardigheid uitvoert. Vertel duidelijk wat je doet en waarom. Tip: vertel de deelnemer waar hij/zij op moet letten. 3. Oefenen De deelnemer krijgt de gelegenheid om de vaardigheid zelf uit te voeren en hier feedback op te krijgen. Ondersteun de deelnemer bij de eerste stappen. Geef de deelnemer ruimte voor vragen. Tip: blijf naast de deelnemer staan en kijk mee. 4. Zelf doen Stimuleer de deelnemer, om met behulp van de werkkaart, zelfstandig te werken. Wees beschikbaar voor ondersteuning en vragen.

Bijlage 14: Werkkaart

Voorbereidingen	
 Stap 1: Verzamel vuile vaat van de tafels.	 Stap 2: Zet de vuile vaat op de kar.
 Stap 3: Breng de vuile vaat naar de spoelkeuken	 Stap 4: Gooi de etenresten in de zwarte bak
 Stap 5: gooi het overige afval in de vuilnisbak	 Stap 6: Spoel de vuile vaat af onder de kraan.
 Stap 7: Zet het krat in de afwasmachine.	 Stap 8: Doe de afwasmachine dicht.
 Stap 9: Zodra de afwasmachine klaar is, open je deze.	 Stap 10: Haal het krat uit de afwasmachine en controleer of alles schoon is.
 Stap 11: Pak een schone theedoek uit de kast.	 Stap 12: Droog de vaat met de theedoek.
 Stap 13: Zet de afgedroogde vaat op een kar. Leg het terug op de juiste plek	 Stap 14: Leg de kopjes, schoteltjes, melkkannetjes terug bij de bar
 Stap 15: droog het bestek af en leg het in de bestek bak	 Stap 15: Maak je werkplek schoon. Gebruik hiervoor werkkaart: Verzamelmboek Werkkaarten