

Tussen wal en schip

Bachelor rapport Humanitas Twente 2016

Sven Kloppenborg en Nander Knobben
308903 & 341128 | SAXION AMM

VOORWOORD

Voor u ligt het onderzoek “Tussen wal en schip”. Deze scriptie is geschreven door Sven Kloppenborg en Nander Knobben in het kader van de opleiding sociaal pedagogische hulpverlening.

Vanaf september 2016 tot en met maart 2017 hebben wij onderzocht en beschreven waar de hiaten liggen in het huidige informele zorgaanbod van Humanitas Twente en wat Humanitas Twente hiermee kan doen.

Het onderzoek is geschreven in opdracht van Humanitas Twente. Wij willen onze begeleiders Inge de Vries en Hans Kok vanuit Humanitas dan ook hartelijk bedanken voor hun medewerking en ondersteuning tijdens het onderzoeksproces. Ook willen wij alle coördinatoren van Humanitas Twente bedanken voor de tijd die ze hebben gemaakt voor de interviews en het turven voor de inhoudsanalyse. Tot slot willen wij onze begeleiders Esther Mol en Melissa Laurens vanuit het Saxion bedanken voor hun constante feedback en input tijdens het onderzoek.

Wij wensen u veel leesplezier toe!

Sven Kloppenborg en Nander Knobben

Hengelo, 21 maart 2017

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
Hoofdstuk 1: Samenvatting	6
Introductie	6
Methode	6
Onderzoeksvraag	6
Resultaten/Conclusie/Aanbevelingen	6
Hoofdstuk 2: Aanleiding	8
Hoofdstuk 3: Doelstelling	9
3.1 Doelstelling korte termijn	9
3.2 Doelstelling lange termijn	9
3.3 Vraagstelling	9
3.3.1 Hoofdvraag	9
3.3.2 Theoretische deelvragen	9
3.3.3 Praktische deelvragen	9
Hoofdstuk 4: Theoretische kader	10
4.1 Informele zorg	10
4.2 Theoretische Deelvraag 1: Wat is de rol van informele zorgorganisaties in de verschuiving van formele naar informele zorg?	10
4.2.1 Wat is de rol van organisaties zoals Humanitas Twente in de verschuiving van formele naar informele zorg?	10
4.2.2 Wat voor organisatie is Humanitas Twente?	10
4.2.3 Wat zijn de verwachtingen nu van het informele zorgaanbod?	11
4.2.5 Mantelzorg of informele zorg	12
4.2.6 Vergelijking informele welzijnsorganisaties	13
4.2.6 Conclusie	17

4.3 Theoretische deelvraag 2: Wat is het huidige informele zorgaanbod binnen Humanitas Twente?	17
4.3.1 Activiteiten Humanitas	18
4.3.1.1 Humanitas BOR	18
4.3.1.2 Humanitas Tandem	18
4.3.1.3 Humanitas Match	18
4.3.1.4 Thuis Administratie	18
4.3.1.5 Gezinsondersteuning	19
4.3.1.7 Mammacafé Twente	19
4.3.2 Conclusie	19
Hoofdstuk 5: Methode van Onderzoek	20
5.1 Type onderzoek	20
5.2 Populatie en steekproef	20
5.3 Dataverzameling	21
5.4 Betrouwbaarheid	21
5.5 Interne- en Externe Validiteit	22
5.6 Ethische overwegingen	23
5.7 Methoden triangulatie	23
Hoofdstuk 6: Inhoudsanalyse	24
6.1 Niet gehonoreerde aanvragen	24
6.2 Doorverwezen/afgewezen	25
6.2 Conclusie	26
Hoofdstuk 7: Resultaten	27
7.1 Kenmerken van de respondenten	27
7.2 Afwijzingsgronden op basis van de inhoudsanalyse	27
7.2.1 Het IQ	27
7.2.2 Leeftijd	28
7.2.3 Niet houden aan afspraken	28
7.2.4 Professionele hulpverlening	28

7.2.5 Buiten spreidingsgebied	29
7.2.6 Actief binnen crimineel circuit	29
7.2.7 Taalvaardigheid	29
7.2.8 Drugsproblematiek	30
7.2.9 Chronisch zieken	30
7.3 Overige afwijzingsgronden volgens respondenten	30
7.3.1 De wachtlijst	30
7.3.2 Chronisch zieken en langdurige zorg	31
7.3.3 Praktische Problemen	31
7.3.4 Psychische problemen	31
7.3.5 Schulden	32
7.3.6 Zelfredzaamheid	32
7.4 ‘Wat is de samenhang tussen deze niet-gehonoreerde hulpvragen?’	33
7.4.1 Langdurige ondersteuning	33
7.4.2 veiligheid vrijwilligers	33
7.5 Wat zou Humanitas Twente of indien van toepassing andere welzijnsorganisaties met deze hulpvragen kunnen doen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?	34
7.5.1 Doorverwijzen	34
7.5.3 Kansen binnen Humanitas Twente	34
7.5.4 Kansen buiten Humanitas Twente	35
Hoofdstuk 8: Conclusies & Aanbevelingen	37
8.1 conclusie praktische deelvraag 1: Wat zijn de kenmerken van de niet- gehonoreerde hulpvragen?	37
8.2 conclusie praktische deelvraag 2: Wat is de samenhang tussen deze niet-gehonoreerde hulpvragen?	38
8.3 conclusie praktische deelvraag 3: Wat maakt dat deze hulpvragen niet worden aangenomen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?	38
8.4 conclusie praktische deelvraag 4: Wat zou Humanitas Twente of indien van toepassing andere welzijnsorganisaties met deze hulpvragen kunnen doen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?	39
8.5 Conclusie Hoofdvraag	41
8.6 Aanbevelingen	43

Hoofdstuk 9: Sterktes en Zwaktes	46
9.1 Sterktes en zwaktes	46
9.2 Inhoudsanalyse	46
9.3 Contact met opdrachtgevers	46
9.4 Interviews	47
9.5 Respondenten aantal	47
Hoofdstuk 10: De discussie	48
Literatuurlijst	49
Bijlage I: Inhoudsanalyse	51
Bijlage II: labelschema	0
Bijlage III: Interviewvragen	0
Bijlage IV: Evaluatieformulier opdrachtgever	9
Beoordeling Inge de Vries (Regiocoördinator Humanitas Twente)	9
Bijlage V: Overeenkomst onderzoeksopdracht	12
Bijlage VI: beoordelingsformulier Bachelorrapport AMM	14

HOOFDSTUK 1: SAMENVATTING

Tussen wal en schip

Nander Knobben & Sven Kloppenborg

Saxion, Enschede

INTRODUCTIE

Door de WMO, de bezuinigingen op de professionele zorg en de gedeeltelijke verschuiving van de hulpverlening naar de informele zorg zou het kunnen dat doelgroepen tussen wal en schip vallen binnen het huidige zorgaanbod. Zij krijgen geen professionele hulp, maar ook bij informele hulpverleningsorganisaties als Humanitas Twente wordt deze groep afgewezen voor ondersteuning, doordat het aanbod van Humanitas Twente niet bij de hulpvraag past.

METHODE

De kenmerken van de niet-gehonoreerde aanvragen werden door middel van een kwalitatieve inhoudsanalyse in kaart gebracht. Het doel is om de mate waarin de kenmerken voorkwamen in kaart te brengen. Het is dus een samenvattende inhoudsanalyse gericht op het identificeren van aspecten van de te analyseren data. Het doel was om te begrijpen wat het gebruik van deze kernbegrippen betekenen in de context van het onderzoek (Hsieh & Shannon, 2005).

Om te inventariseren hoe medewerkers van Humanitas denken over een manier van anticiperen (zoals in de hoofdvraag werd genoemd) werd dit op een kwalitatieve wijze in kaart gebracht. Door middel van interviews, een labelschema en een data-analyse.

ONDERZOEKSVRAAG

Aan de hand van de aanleiding en de vraag vanuit de praktijk is er de onderzoeksvraag ontstaan: *‘welke hulpvragen worden in het huidige informele hulpverleningsaanbod van Humanitas Twente niet voorzien en op welke manier kan Humanitas Twente op deze hulpvragen anticiperen?’*. De daarbij aansluitende doelstelling is dat er op korte termijn wordt geïnventariseerd welke hulpvragen niet worden geaccepteerd en wat de aard is van deze hulpvraag en haar eigenschappen. Op de langere termijn zou Humanitas beter kunnen laten aansluiten op de vraag van de burger. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende twee theoretische deelvragen opgesteld: *‘Wat is de rol van informele zorg organisaties in de verschuiving van formele naar informele zorg?’* en *‘Wat is het huidige informele zorgaanbod binnen Humanitas Twente?’*. Naast theoretische deelvragen zijn er de volgende praktische deelvragen opgesteld: *‘Wat zijn de kenmerken van de niet-gehonoreerde hulpvragen?’*, *‘Wat is de samenhang tussen deze niet-gehonoreerde hulpvragen?’*, *‘Wat maakt dat deze hulpvragen niet worden aangenomen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?’*, *‘Wat zou Humanitas Twente of indien van toepassing andere welzijnsorganisaties met deze hulpvragen kunnen doen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?’*.

Humanitas Twente heeft als doel om met de inzet van (getrainde) vrijwilligers mensen in de regio met een hulpvraag ondersteuning te bieden. Om op deze manier de zelfredzaamheid van de deelnemers te vergroten en bij te dragen aan een humane samenleving (Humanitas, 2016). Door het vergroten van de burgerparticipatie in de vorm van vrijwillige inzet hoopt Humanitas Twente haar doel ‘het vergroten van zelfredzaamheid bij de deelnemers’ te bereiken.

RESULTATEN/CONCLUSIE/AANBEVELINGEN

Met behulp van het theoretisch kader, de inhoudsanalyse en de resultaten zijn de deelvragen en hoofdvraag beantwoord. Daarbij zijn passende conclusies en aanbevelingen gevormd.

Humanitas Twente merkt net als bij Humanitas Nederland een groei in het aantal aanmeldingen voor zorg dat verleend wordt door de vrijwilligers van Humanitas (Humanitas ,2016). Humanitas Twente wil nu graag weten of het om specifieke doelgroepen gaat en zo ja welke dit dan zijn. Zodat Humanitas Twente zelf als organisatie kan kijken of ze op deze doelgroep kunnen anticiperen.

Welke hulpvragen worden in het huidige informele hulpverleningsaanbod van Humanitas Twente niet voorzien en op welke manier kan Humanitas Twente op deze hulpvragen anticiperen?':

- Wanneer er is geen zicht op zelfredzaamheid bij de deelnemer binnen de duur van een traject van Humanitas Twente.
- De deelnemer heeft geen vraag gericht op activatie. Denk hierbij aan het voorlezen van een boek, een kop koffie komen drinken of een taxirit naar de huisarts.
- De veiligheid van de vrijwilliger kan niet gegarandeerd worden tijdens de koppeling.
- De vraag van de deelnemer past niet bij de rol van de vrijwilliger.
- De gemeenten bepalen welke organisaties financiering krijgen.

Aanbevelingen:

- Niet gehonoreerde aanvragen centraal registreren.
- Vasthouden aan de eis van zicht op zelfredzaamheid of activatie binnen een kortdurend traject
- Centraal platform met daarop alle vrijwillige hulporganisaties per gemeente. Zodat verwijzers en mensen zelf kunnen kijken waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag
- Een interne procedure opzetten voor de behandeling van aanvragen vanuit gemeenten waarbij de activiteit van Humanitas Twente niet actief binnen is.

HOOFDSTUK 2: AANLEIDING

Volgens de landelijke vereniging voor mantelzorg en zorgvrijwilligers (Mezzo, 2014) zullen gemeenten en zorgaanbieders een toenemend beroep doen op zorgvrijwilligers. Deze verandering komt voort uit het feit dat het huidige zorgsysteem in Nederland onbetaalbaar dreigt te worden (Putters & de Klerk, 2013). In een poging de kosten van de professionele zorg te verlagen neemt de druk op de informele zorg toe (Putters & de Klerk, 2013).

Nederland besteedt een gemiddeld percentage van zijn BNP aan zorg, terwijl het percentage ouderen in Nederland juist relatief laag is. In Nederland zijn er meer 50-plussers die professionele zorg ontvangen terwijl zij thuis wonen, dan in andere Europese landen. In Oost- en Zuid-Europa wordt meer gebruik gemaakt van informele zorg (Debbie Verbeek-Oudijk, 2014). Het is dus niet vreemd dat Nederland nu moet bezuinigen en zelf meer aanstuurt op het vergroten van participatie in de samenleving.

Het huidige kabinet vindt het belangrijk dat de zorg in de nabijheid van de cliënt zelf wordt georganiseerd. Door de veranderingen in zorg en de intrede van de WMO vindt er binnen de hulpverlening een gedeeltelijke verschuiving plaats van de professionele betaalde naar de informele hulpverlening, waar Humanitas Twente ook onder valt. In de WMO draait het om het versterken van het systeem van de cliënt en meer gebruik te maken van bijvoorbeeld informele zorg door naasten (Movisie, 2016).

Dat er meer aanspraak wordt gemaakt op de informele zorg is terug te zien in het aantal mensen dat in het afgelopen jaar gebruik heeft gemaakt van informele zorg in Nederland. Dit heeft onder andere betrekking op de cijfers van Humanitas Nederland. In 2015 waren er op landelijke basis 60.506 deelnemers aangemeld bij Humanitas. Dit is een groei van 5% ten opzichte van 2014. Het aantal vrijwilligers nam sterk toe met maar liefst 22%, stijgend naar 22.000 inclusief bestuursleden (Humanitas, 2016)

Door de WMO, de bezuinigingen op de professionele zorg en de gedeeltelijke verschuiving van de hulpverlening naar de informele zorg zou het kunnen dat bepaalde doelgroepen tussen wal en schip vallen. Dat zij geen professionele zorg krijgen maar ook bij informele hulpverleningsorganisaties als Humanitas Twente worden afgewezen omdat de hulpvraag niet passend is bij het zorgaanbod van Humanitas Twente.

Bij Humanitas Twente merken ze net als bij Humanitas Nederland een groei in het aantal aanmeldingen voor zorg verleend door de vrijwilligers van Humanitas (Humanitas, 2016). Humanitas Twente ondersteunt met behulp van vrijwilligers verschillende doelgroepen in Twente. Niet alle aanvragen van mensen worden aangenomen. De niet-aangenomen aanvragen passen niet bij het huidige aanbod van Humanitas Twente. Humanitas Twente wil nu graag weten of het om specifieke doelgroepen gaat en zo ja welke dit dan zijn. Zodat Humanitas Twente zelf als organisatie kan kijken of ze op deze doelgroep kunnen anticiperen.

HOOFDSTUK 3: DOELSTELLING

3.1 DOELSTELLING KORTE TERMIJN

Het inventariseren van de hulpvragen waarin (nog) niet voorzien wordt binnen Humanitas Twente en hoe Humanitas Twente op deze hulpvragen kan anticiperen.

3.2 DOELSTELLING LANGE TERMIJN

Het aanbod van Humanitas beter te laten aansluiten op de vraag van burger.

3.3 VRAAGSTELLING

3.3.1 HOOFDVRAAG

- Welke hulpvragen worden in het huidige informele hulpverleningsaanbod van Humanitas Twente niet voorzien en op welke manier kan Humanitas Twente op deze hulpvragen anticiperen?

3.3.2 THEORETISCHE DEELVRAGEN

- is de rol van informele zorg organisaties in de verschuiving van formele naar informele zorg?
- is het huidige informele zorgaanbod binnen Humanitas Twente?

3.3.3 PRAKTISCHE DEELVRAGEN

- Wat zijn de kenmerken van de niet-gehonoreerde hulpvragen?
- Wat is de samenhang tussen deze niet-gehonoreerde hulpvragen?
- Wat maakt dat deze hulpvragen niet worden aangenomen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?
- Wat zou Humanitas Twente of indien van toepassing andere welzijnsorganisaties met deze hulpvragen kunnen doen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?

HOOFDSTUK 4: THEORETISCHE KADER

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de in hoofdstuk twee opgestelde theoretische deelvragen.

4.1 INFORMELE ZORG

Informele zorg wordt vaak gerelateerd aan mantelzorg. De Boer & de Klerk (2013) gebruiken het woord informele zorg voor zowel mantelzorg als vrijwilligerswerk. Informele zorg is het tegenbeeld van formele zorg, zoals professionele hulpverlening.

Door de (nieuwe) wet WMO worden burgers aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid en op de zorg voor elkaar. Hier valt mantelzorg onder maar ook vrijwilligerswerk, ook wel vrijwillige inzet genoemd en andere vormen van informele zorg. Het helpen van je medemens is één van de kernbegrippen van de WMO. Andere kernbegrippen zijn: participatie, zelfredzaamheid, sociale samenhang, en wederkerigheid (Rijksoverheid, 2016).

‘Vrijwilligers spelen voornamelijk een belangrijke rol in de welzijnszorg voor cliënten. Gekoppeld aan vrijwilligersactiviteiten (bijvoorbeeld op stap gaan met een cliënt). Het kan zijn dat vrijwilligers zorghandelingen moeten verrichten. Een goede afstemming is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat vrijwilligers goed op de hoogte zijn van zorgtaken die ze wel of niet kunnen/mogen doen. De wensen van de cliënt en de persoonlijke grenzen van de vrijwilliger zijn hierbij ook belangrijk’ (Samenspel tussen formele en informele zorg, 2016)

4.2 THEORETISCHE DEELVRAAG 1: WAT IS DE ROL VAN INFORMELE ZORGORGANISATIES IN DE VERSCHUIVING VAN FORMELE NAAR INFORMELE ZORG?

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in samenwerking met de Nederlandse gemeenten is door Movisie in 2015 het beleidsplan geschreven ‘vrijwillige inzet is de basis’.

Hierin staat beschreven dat de komende jaren meer door de overheid ingezet gaat worden op het laten groeien van participatie en hiermee ook de groep vrijwilligers. Daarnaast wordt het belang van vrijwilligersorganisaties onderstreept en wil het ministerie voor de gemeente in Nederland een bemiddelende en verbindende rol gaan spelen tussen deze organisaties voor een optimaal resultaat. Door goed in beeld te brengen welke soorten organisaties binnen de gemeente opereren, kunnen gemeenten nauwkeuriger doorverwijzen en komen cliënten sneller op een plek waar ze geholpen worden (WMO, 2015).

4.2.1 WAT IS DE ROL VAN ORGANISATIES ZOALS HUMANITAS TWENTE IN DE VERSCHUIVING VAN FORMELE NAAR INFORMELE ZORG?

Deze Theoretische deelvraag zal beantwoord worden aan de hand van een literatuuronderzoek. Deelvraag één heeft als doel om in kaart te brengen wat de huidige rol van Informele zorg organisaties zoals Humanitas in de huidige maatschappij is. Er zullen verschillende bronnen worden gebruikt, zoals Movisie, de rijksoverheid en de jaarverslagen van Humanitas Twente. Aan de hand van de informatie die voortkomt uit het literatuuronderzoek wordt verwacht antwoord te kunnen geven op de deelvraag. Zo kan een inschatting worden gemaakt van de positie van Humanitas Twente in het actuele informele zorgaanbod.

4.2.2 WAT VOOR ORGANISATIE IS HUMANITAS TWENTE?

Om antwoord te geven op de vraag: Wat is de rol van organisaties als Humanitas Twente in de verschuiving van formele naar informele zorg? Is het belangrijk om eerst te specificeren wat voor soort organisatie Humanitas Twente is. Humanitas Twente is een hulpverleningsorganisatie die werkt met getrainde vrijwilligers, begeleid door beroepskrachten. Door middel van verschillende activiteiten zoals, Thuisadministratie, Begeleide Omgangsregeling of Gezinsondersteuning. Humanitas Twente had in 2015, 650 getrainde vrijwilligers en deze vrijwilligers ondersteunen gemiddeld 4 uur per week 1800 mensen uit de regio (Humanitas Twente 2016).

De missie van Humanitas Twente is als volgt:

‘Humanitas Twente wil een bijdrage leveren aan een sterke en humane samenleving door een betrokken en proactieve organisatie te zijn. We geloven dat ieder individu sterker is dan hij/zij denkt. Is dat even niet het geval, dan ondersteunen we diegene, zodat hij/zij vroeg of laat zelf weer verder kan.’ (Humanitas Twente, 2016)

Humanitas wil individuen ondersteunen die op het moment niet op hun sterkst zijn en die behoefte hebben aan extra ondersteuning. Dit doen zij dus door het samenbrengen van getrainde vrijwilligers en mensen uit de regio Twente met een hulpvraag.

Het doel van Humanitas Twente is om de mensen met een hulpvraag weer in hun kracht te zetten en op korte termijn ervoor te zorgen dat de persoon weer zelfstandig verder kan. Humanitas Twente biedt dus geen professionele of langdurige zorg en biedt geen hulp bij zaken als bijvoorbeeld geestelijke problemen maar richt zich juist op mensen in de buurt die met extra ondersteuning weer in hun kracht gezet kunnen worden om vervolgens zelfstandig hun leven weer op te pakken. Humanitas gelooft namelijk dat ieder individu sterker is dan hij/zij denkt (Humanitas Twente, 2016).

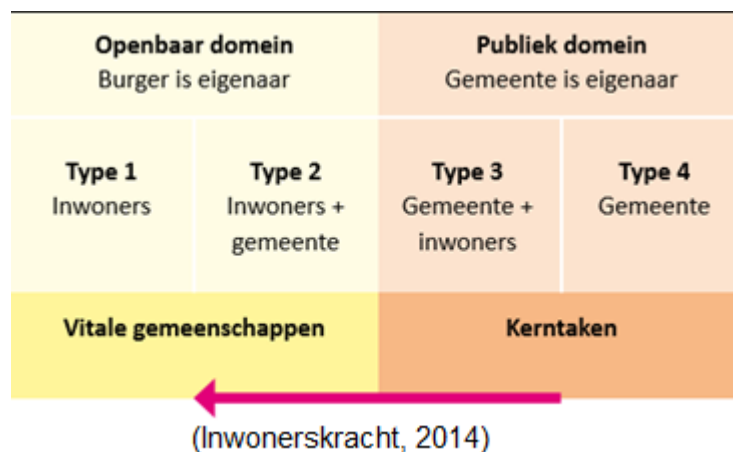
Mocht Humanitas Twente aanvragen krijgen van mensen die wel langdurige of professionele zorg behoeven dan worden deze afgewezen voor begeleiding door Humanitas vrijwilligers. Deze mensen worden dan doorverwezen naar andere instanties of verzocht om verder te kijken. Deze doelgroep(en) worden verder onderzocht in de praktische deelvragen van het onderzoek.

4.2.3 WAT ZIJN DE VERWACHTINGEN NU VAN HET INFORMELE ZORGAANBOD?

Door de nieuwe WMO wet die in 2015 is ingevoerd ligt de verantwoordelijkheid van het ondersteunen van mensen die niet zelfredzaam zijn nu bij de plaatselijke gemeente. Het doel van de gemeente is om de mensen zo lang mogelijk thuis te (kunnen) laten wonen (rijksoverheid, 2016). Nederland geeft op het moment een gemiddeld percentage van het BNP uit aan zorg in vergelijking met andere landen binnen de EU. Terwijl er in het buitenland veel meer hulpbehoevende worden ondersteund voor dezelfde hoeveelheid geld (Debbie Verbeek-Oudijk, 2014). Volgens het onderzoek van Debbie Verbeek-Oudijk (2014) waarin de zorgaanpak van 16 Europese landen met elkaar wordt vergeleken, is er in andere Europese landen een groter informeel zorgaanbod dan in Nederland en wordt meer gebruik gemaakt van mantelzorgers. Nederland heeft met intrede van de WMO in 2015 koers veranderd. De belangrijkste punten van de WMO staan in het document ‘vrijwillige inzet is de basis (2015)’ Dit document geeft een goed beeld van wat de overheid verwacht van zijn burgers maar ook van vrijwilligersorganisaties. Het document is geschreven door Movisie in samenwerking met tientallen gemeente, kennisinstituten en vrijwilligersorganisaties. Het document is geschreven in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, welzijn en sport. Met als doel om de belangrijkste kernwaarden van het WMO-beleid helder te formuleren. In dit document staat onder andere dat de gemeente verplicht is lokale vrijwilligers, mantelzorg en professionele zorgorganisaties te betrekken bij het vormen van het beleidsplan waarin staat hoe om te gaan met vrijwilligerszorg en mantelzorg binnen de gemeente (WMO, 2015).

Of de gemeente zich veel of weinig bezighoudt met lokale vrijwilligersorganisaties verschilt per gemeente. In de WMO 2015 staat beschreven dat gemeente zelf in gesprek moeten gaan met plaatselijke organisaties om te kijken waar behoeften aan is en wat binnen hun eigen gemeente het beste werkt. De gemeente blijft wel verantwoordelijk voor het plaatselijk beleid maar wil de lokale participatie zoveel mogelijk bevorderen door te handelen in samenspraak met lokale organisaties op het gebied van professionele, mantel en vrijwilligerszorg (WMO, 2015)

Volgens Movisie wachten mensen ook niet altijd meer op de overheid of het bedrijfsleven maar starten burgers steeds vaker zelf initiatieven, ook op het gebied van zorg. Het is de taak van de gemeente om zo optimaal mogelijk gebruik te maken van deze initiatieven en deze waar nodig te stimuleren en te sturen (Inwonerskracht, 2014). Volgens de werkgroep 'Inwonerskracht' van Movisie vinden veel gemeente het nog lastig om los te laten, ruimte te bieden en te vertrouwen op de lokale initiatieven. Het is daarom volgens de werkgroep Inwonerskracht belangrijk dat de gemeenten het gesprek aangaat en een bemiddelende rol blijft spelen in het proces. Het is belangrijk dat organisaties als Humanitas Twente initiatieven blijven nemen en in gesprek blijft met de gemeente. Op deze manier weet de gemeente beter wat er lokaal speelt en kunnen zij inspelen op lokale behoeftes.



Figuur 1: verschuiving verantwoordelijkheid (Inwonerskracht, 2014)

In de illustratie hierboven is te zien dat we van het publiek domein naar het openbaar domein gaan. In de tabel is duidelijk te zien hoe de taken en verantwoordelijkheden verschuiven. De verantwoordelijkheid van de overheid en gemeente verschuift naar de inwoners van de gemeenschap met ondersteuning van de gemeente. De bedoeling hiervan is participatie te bevorderen.

4.2.5 MANTELZORG OF INFORMELE ZORG

Bij Humanitas Twente wordt gewerkt met professionele vrijwilligers. De vrijwilligers worden getraind en begeleid door beroepskrachten. Deze vrijwilligers hebben een professionele afstand tot de cliënt en zijn in tegenstelling tot mantelzorgers vaak geen familielid of kennis van de persoon die hulp heeft. Mantelzorgers ervaren vaak veel druk doordat mantelzorg vaak gepaard gaat met een eigen gezin, een baan en de verplichtingen als mantelzorger. In 2008 waren er 450.000 zwaar overbelaste mantelzorgers. (Oka Storm, 2013)

Een aanzienlijk deel van de vrijwillige hulpverleners bij Humanitas zijn mensen die in de afgelopen jaren met pensioen zijn gegaan (Humanitas, 2016). Dit geldt vooral voor afdelingen als Begeleide Omgangsregeling en

Thuisadministratie. Deze oudere willen nog wel nuttig zijn en iets doen voor de samenleving. De ouderen van nu leven langer en zijn gezonder (Bevolkingspiramide, 2016).

4.2.6 VERGELIJKING INFORMELE WELZIJSORGANISATIES

Humanitas Twente heeft een regionaal spreidingsgebied waarin vooral individuele ondersteuning wordt geboden. In dit onderdeel van hoofdstuk vier worden informele welzijnsorganisaties binnen Twente vergeleken. Naast de vergelijking met informele welzijnsorganisaties binnen Twente wordt er een vergelijking gemaakt met een landelijke welzijnsorganisatie in Duitsland.

Aspecten organisaties:

Humanitas Twente	Scoop Welzijn Almelo	Stichting Informele Zorg Twente	Caritas Duitsland
Humanitas Twente wil een bijdrage leveren aan een sterke en humane samenleving.	Netwerkgorganisatie.	Het versterken van de rol en positie van 'kwetsbare mensen' op indirecte wijze door mantelzorgers te ondersteunen en vrijwilligers in te zetten	Daadwerkelijke hulp bieden aan mensen die deze nodig hebben.
Betrokkenheid en vraaggericht werken.	Het makelen van vraag en aanbod tussen vrijwilligers en individuele hulpvragen én tussen vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties staat centraal.	Toekomstvisie op basis van huidige ontwikkelingen	Caritas ziet zichzelf als verdediger en partner van de minder bedeelden.
Gelijkwaardigheid.	De makelaarsfunctie is een geïntegreerde makelaarsfunctie die gericht is op zowel (potentiële) vrijwilligers als op maatschappelijke stages.	Samenwerken met andere (maatschappelijke) organisaties.	Het beschermen van ieder persoon en zijn/haar waardigheid.
Behoud van regie over eigen leven.	Houd zich bezig met alle facetten van het vrijwilligerswerk en die tevens als vraagbaak dient voor vrijwilligers en hun organisaties.	Als organisatie ondersteunt SIZ Twente burgers, die niet in staat zijn hun eigen kracht te ontdekken of in te zetten.	Caritas maakt de maatschappij bewust van sociale behoeftes en promoot solidariteit op basis van Christelijke normen en waarden.
Verantwoordelijkheid voor jezelf en voor een ander.	Een plek waar organisaties terecht kunnen voor ondersteuningsvragen. Deze		Caritas heeft een theologische fundatie.

	plek is zowel fysiek als digitaal goed toegankelijk voor alle Almeloërs.		
Duurzaamheid is van groot belang. De grenzen van vrijwilligerswerk zijn goed te bewaken, vrijwilligers goed te begeleiden om uiteindelijk deelnemers goed te kunnen blijven ondersteunen. Humanitas vrijwilligers ondersteunen mensen bij relatief zware problematiek, maar zijn geen hulpverleners.	Uitgaan van de ‘moderne vrijwilliger’ die vaak meer gericht is op tijdelijk inzet van hun talenten i.p.v. langjarige verplichtingen.		Caritas neemt gedeeltelijke verantwoordelijkheid in het vormen van sociale infrastructuur die aansluiten op de sociale behoefte.
Samenwerken met andere (maatschappelijke) organisaties.	Samenwerken met andere (maatschappelijke) organisaties.		
De kracht / talenten van mensen mobiliseren.	De kracht / talenten van mensen mobiliseren.		
	Voor wat hoort wat principe toepassen: iedereen kan iets en doet mee.		
Bron: (Humanitas Twente, 2016, p.1)	Bron: (Scoop Welzijn, 2016, p. 32)	Bron: (Stichting Informele Zorg Twente, 2016), (Stichting Informele Zorg Twente, 2016)	Bron: (Caritas, 2016)

Figuur 2: aspecten organisaties

‘Scoop welzijn is dé vrijwilligers organisatie voor welzijn in Almelo en omgeving. Scoop vindt het van groot belang dat ieder mens de mogelijkheid moet krijgen om zich persoonlijk te ontwikkelen. Zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid zijn daarbij het uitgangspunt’ (Scoop Welzijn, 2016). Scoop biedt ondersteuning voor personen in verschillende levensfasen. Van peuters tot aan senioren. Personen kunnen bij Scoop terecht voor advies, informatie, contacten en/of vrijwilligerswerk. Scoop is actief met 54 medewerkers en 322 vrijwilligers (Scoop Welzijn, 2016).

Waar Humanitas Twente het heeft over ondersteuning en het vergroten van de eigen regie bij deelnemers, lijkt het bij Scoop vooral te gaan om samenbrengen en netwerken. Dit maakt dat Scoop zich een netwerkorganisatie noemt. In de uitvoer van beide organisaties zijn verschillen te zien. Humanitas Twente biedt vooral individuele ondersteuning. Scoop biedt ook groepsactiviteiten aan op bepaalde locaties. Groepsactiviteiten zijn binnen bepaalde onderdelen van Humanitas Twente wel aan de orde, maar deze zijn niet vrij toegankelijk en zijn als toevoeging op het ondersteuningstraject. De groepsactiviteiten bij Humanitas zijn niet een op zichzelf staande activiteit. Deelnemers die meedoen aan een groepsactiviteit binnen Humanitas Twente nemen ook deel aan een individueel traject binnen Humanitas Twente.



Figuur 3: spreidingsgebied Scoop Welzijn (Scoop, 2016)

Scoop richt zich op Almelo en omstreken. Humanitas is een landelijke organisatie die verdeeld is in districten. Humanitas Twente en haar activiteiten zijn hier een onderdeel van. Humanitas Twente is ook actief in Almelo en omstreken. Humanitas Twente valt onder district oost. District oost omvat de provincies Overijssel en Gelderland. Scoop kan hierdoor op lokaal-/microniveau mogelijk gericht te werk gaan, doordat hun visie gericht is op een kleiner spreidingsgebied. Met 26 locaties is Scoop actief binnen Almelo. Humanitas Twente heeft geen kantoor in Almelo. Het kantoor voor Humanitas Twente ligt gevestigd in Hengelo, daarnaast is er een kantoor in Enschede. De coördinatoren van Humanitas Twente doen de intakes vooral bij de deelnemers thuis. De vrijwilligers gaan ook 'op pad' met de deelnemers of komen op bezoek bij de deelnemer voor de ondersteuning.

'Stichting Informele Zorg Twente biedt van oudsher ondersteuning aan mantelzorgers en vrijwilligers. Door veranderingen in het sociale domein (o.a. transitie) heeft SIZ Twente haar focus verbreed. Wij versterken de rol en positie van 'kwetsbare mensen' op indirecte wijze door mantelzorgers te ondersteunen en vrijwilligers in te zetten. Daarnaast versterken wij ook rechtstreeks de kwetsbare burger, bijvoorbeeld met onze vrijwillige vervoersdienst. Juist dit soort initiatieven zijn wij verder aan het ontwikkelen, want volgens ons gaat het niet alleen om de mantelzorger als onderdeel van de groep kwetsbare mensen, maar juist om het versterken van de eigen kracht en regie van eenieder. Als organisatie ondersteunen wij burgers, die niet in staat zijn hun eigen kracht te ontdekken of in te zetten. Daarbij maken we onder andere gebruik van de kracht van mantelzorgers en vrijwilligers'(Stichting Informele Zorg Twente, 2016).

In het Jaarverslag van SIZ Twente (2016) wordt er beschreven wat de koers is van SIZ Twente ten opzichte van de toekomst. SIZ richt zich op de volgende punten:

- Ondersteuning voor specifieke doelgroepen zoals zwaarbelaste mantelzorgers, jonge mantelzorgers en mantelzorgers GGZ.
- Educatie voor mantelzorgers, zorgvrijwilligers en professionals.
- Projecten, onderzoek en innovaties.
- Nieuwe vormen van inzet van zorgvrijwilligers vanuit bijvoorbeeld een stagebureau.
- Ontwikkeling van nieuwe vormen van respijtzorg, waaraan in toenemende mate veel behoefte is.

(Stichting Informele Zorg Twente, 2016, p.4)

SIZ Twente heeft 674 ingeschreven vrijwilligers en 5926 ingeschreven mantelzorgers. Stichting Informele Zorg Twente heeft Mantelzorgsteunpunten in de regio Twente. Deze steunpunten zijn gevestigd in de gemeenten: Almelo, Hengelo, Borne, Hof van Twente, Dinkelland, Oldenzaal, Enschede, Tubbergen en Haaksbergen (Stichting Informele Zorg Twente, 2016). SIZ Twente richt zich op specifieke doelgroepen. De activiteiten binnen Humanitas zijn ingekaderd in een zestal thema's: eenzaamheid, opvoeden, opgroeien, detentie, Thuisadministratie en verlies (Humanitas, 2016).

Caritas haar hoofddoel is om daadwerkelijk hulp te bieden aan mensen die deze hulp nodig hebben. Caritas heeft landelijk meer dan 25000 locaties waar personen terecht kunnen voor professionele hulp en ondersteuning. Mensen leren hier om te gaan met hun problemen en deze te overwinnen (Caritas, 2016).

Driekwart van de professionals binnen Caritas werkt met personen in de sectoren zorg, sociaal werk, rehabilitatie en

trainingen. Negen procent van de medewerkers bezet een managementfunctie en 14 procent van de medewerkers bezet een overige niet zorg gerelateerde functie zoals administratief werk of bijvoorbeeld werk als conciërge (Caritas, 2016). Deze aantallen zijn landelijk genomen. Landelijk ondersteunt Humanitas jaarlijks meer dan 60.000 personen. Humanitas heeft ongeveer 300 professionals in dienst. Humanitas ondersteunt met meer dan 700 landelijke activiteiten deelnemers in de buurt (Humanitas, 2016).

Het inkomen van Caritas is als volgt opgebouwd:

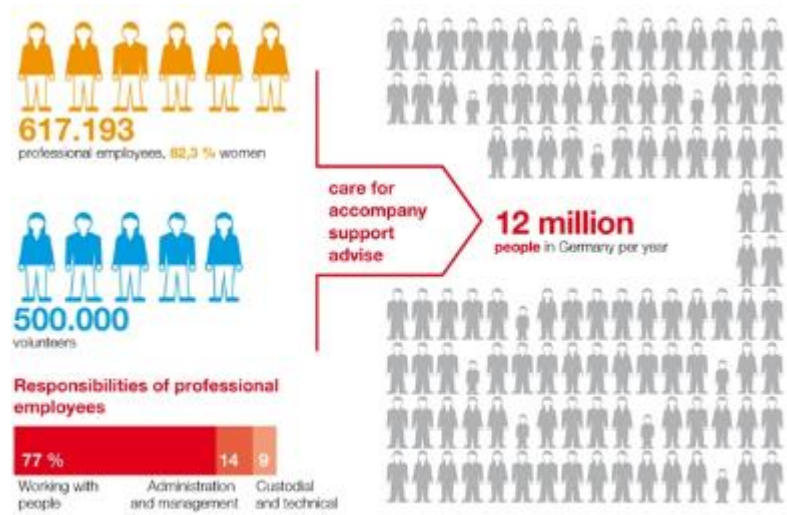
- Het Vaticaan subsidieert Caritas met 10 miljoen euro.
- De overheid van Duitsland subsidieert Caritas met 67.3 miljoen euro.
- De Europese Unie subsidieert Caritas met 2 miljoen euro.
- Andere gelden komen binnen door middel van loterijen en goede doelen, zoals: GlückSpirale en Aktion Mensch.

(Caritas, 2016)

De vereniging Humanitas haar inkomen is als volgt opgebouwd:

- Subsidie van lokale, provinciale en de nationale overheid.
- Donaties vanuit Loterijen, zoals: de Vriendenloterij en de Nationale Postcode Loterij
- Donaties vanuit private foundations, leden en overige donoren.

(Humanitas, 2016)



Figuur 4: algemene statistieken Caritas 2014 (Caritas, 2016)

Van de uitgaven die Humanitas doet wordt 90 procent besteed aan de activiteiten. De totale uitgaven in 2015 bevatte 22,5 miljoen euro. De economische waarde van de hulp die de vrijwilligers van Humanitas bieden bedraagt 70 miljoen euro (Humanitas, 2016).

4.2.6 CONCLUSIE

De gemeenten bepalen zelf of ze zich veel of weinig bezighouden met lokale vrijwilligersorganisaties. In de WMO 2015 staat beschreven dat gemeente zelf in gesprek moeten gaan met plaatselijke organisaties om te kijken waar behoeften aan is en wat binnen hun eigen gemeente het beste werkt. De gemeente blijft zelf verantwoordelijk voor het plaatselijk beleid maar wil de lokale participatie zoveel mogelijk bevorderen door te handelen in samenspraak met lokale organisaties op het gebied van professionele, mantel en vrijwilligerszorg (WMO, 2015)

Humanitas Twente heeft als doel om met de inzet van (getrainde) vrijwilligers mensen in de regio met een hulpvraag ondersteuning te bieden. Om op deze manier de zelfredzaamheid van de deelnemers te vergroten en bij te dragen aan een humane samenleving (Humanitas, 2016). Door het vergroten van de burgerparticipatie in de vorm van vrijwillige inzet hoopt Humanitas Twente haar doel 'het vergroten van zelfredzaamheid bij de deelnemers' te bereiken.

Door de (nieuwe) WMO van 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de zorg van de lokale gemeenschap. Om zoveel mogelijk lokale participatie te creëren en alles in goede banen te leiden wordt er nauw samengewerkt met lokale professionele, mantel en vrijwilligersorganisaties (Movisie, 2016).

De gemeente draagt wel verantwoordelijkheid maar speelt zo veel mogelijk een bemiddelende rol bij zaken als vrijwilligerszorg en mantelzorg en grijpt in of stuurt bij waar nodig.

In omringende landen wordt meer gebruik gemaakt van mantelzorgers dan in Nederland en liggen de zorgkosten per inwoners procentueel gezien ook lager. De tevredenheid over deze vorm van zorg is echter niet persé hoger (Alice de Boer, 2013).

Het is financieel onmogelijk om alle hulpbehoevende professionele/formele zorg te verlenen in Nederland. Het inzetten van mantel en informele zorg is dus noodzakelijk. Van de 3.4 miljoen mantelzorgers in Nederland waren er 450.000 in 2008 zwaar overbelast (Oka Storm, 2013) Dit komt mede doordat mensen, mantelzorg vaak combineren met werk, een eigen gezin en de (langdurige) verplichting als mantelzorger (Oka Storm, 2013). Informele zorg waarbij er meer afstand is tussen de cliënt en vrijwillige hulpverlener zou een oplossing kunnen zijn voor de stijgende zorgkosten. De potentiële groep vrijwilligers groeit de komende jaren aanzienlijk. Deze vrijwilligers kunnen dan getraind en begeleid worden door beroepskrachten.

4.3 THEORETISCHE DEELVRAAG 2: WAT IS HET HUIDIGE INFORMELE ZORGAANBOD BINNEN HUMANITAS TWENTE?

Humanitas Twente is een onderdeel van de landelijke vereniging Humanitas. Humanitas Twente biedt verschillende activiteiten aan op het gebied van informele zorg. De vrijwilligers van Humanitas Twente worden intern opgeleid en bieden ondersteuning aan mensen uit de buurt.

Sinds de intrede van de WMO in 2015 ligt de verantwoordelijkheid om mensen te ondersteunen die niet zelfredzaam zijn bij de gemeente. Net als de inkoop van zorg (Vcp, 2011). Zo koopt de afdeling Sociale zaken individuele trajecten in die gericht zijn op betaald werk. De organisaties die het WMO-beleid uitvoeren worden

gesubsidieerd door de afdeling Welzijn of Maatschappelijke ontwikkeling. De afdeling Wijkzaken en Onderwijs voert een beleid gericht op het bevorderen van participatie. Het komt vaak voor dat het beleid van de verschillende afdelingen gericht zijn op het ondersteunen van dezelfde groep burgers (Movisie, 2016).

Humanitas Twente heeft in het jaar 2015, 1800 mensen ondersteuning geboden. Dit deden zij met 650 vrijwilligers en hun beroepskrachten (Humanitas, 2016).

Humanitas Twente heeft verschillende vrijwilligersactiviteiten. Zoals eerder in dit hoofdstuk werd benoemd deelt Humanitas haar activiteiten in door middel van zes thema's: eenzaamheid, opvoeden, opgroeien, detentie, Thuisadministratie en verlies (Humanitas, 2016). Hieronder volgen de verschillende activiteiten met een toelichting van de doelgroep en ondersteuning die geboden wordt.

4.3.1 ACTIVITEITEN HUMANITAS

Aan de hand van zes thema's worden de activiteiten ingedeeld. Binnen ieder thema biedt Humanitas activiteiten aan. De thema's die Humanitas aanbiedt zijn: eenzaamheid, opgroeien, opvoeden, detentie, Thuisadministratie en verlies (Humanitas, 2016).

4.3.1.1 HUMANITAS BOR

BOR is een activiteit voor gescheiden ouders en hun kinderen die ondersteuning kunnen gebruiken bij het opzetten van afspraken met betrekking tot de omgang. Hierbij kun je denken aan een veilige en neutrale plek bij Humanitas om af te spreken (Humanitas, 2016). In 2015 zijn er 106 koppelingen gestart en 21 consulten gedaan (Humanitas, 2016).

4.3.1.2 HUMANITAS TANDEM

Humanitas Tandem is er voor mensen die hun sociaal netwerk willen uitbreiden. De vrijwilliger ondersteunt de persoon als een 'maatje', zodat deze persoon zelfvertrouwen op kan bouwen om zelf weer contacten te leggen. In 2015 zijn er 283 koppelingen gestart. Wat een belangrijk punt is voor dit onderzoek is dat er in 2015 108 personen zijn afgewezen voor het Tandem Project of doorverwezen naar een ander project of organisatie (Humanitas, 2016). Binnen Humanitas Tandem lopen ook nog activiteiten, zoals: Humanitas persoonlijke ondersteuning voor allochtone mannen en vrouwen (Humanitas PO). Tandem heeft tevens een project gericht op ex-gedetineerden.

4.3.1.3 HUMANITAS MATCH

Humanitas Match bestaat uit 203 vrijwilligers die jongeren tussen de 12 en de 25 jaar ondersteuning bieden. Met name bij hulpvragen die betrekking hebben op zelfvertrouwen en een eigen plek vinden in de samenleving (Humanitas, 2016). In 2015 zijn er 231 jongeren gekoppeld aan een vrijwilliger. Er zijn in het jaar 2015 acht jongeren doorverwezen naar een andere vorm van hulpverlening of instantie (Humanitas, 2016).

4.3.1.4 THUIS ADMINISTRATIE

Humanitas Thuisadministratie ondersteunt mensen bij het op orde brengen van hun financiën en administratie. Met 82 vrijwilligers in 2015 hebben zij 182 mensen ondersteuning kunnen bieden en zijn er nog 125 koppelingen lopend (Humanitas, 2016).

4.3.1.5 GEZINSONDERSTEUNING

Binnen het kader gezinsondersteuning van Humanitas vallen binnen Twente meerdere activiteiten. Namelijk Wel Thuis en Home-Start.

Wel Thuis is een activiteit voor gezinnen waarbij er hulpverlening in het gezin aanwezig is. De vrijwilliger biedt ondersteuning bij opvoedkundige zaken. De ondersteuning wordt geboden aan het gezin en is onafhankelijk (Humanitas, 2016). In 2015 zijn er 19 gezinnen gekoppeld en zijn er tien gezinnen doorverwezen (Humanitas, 2016).

De activiteit Home-Start biedt opvoedondersteuning bij gezinnen met tenminste één kind van zes jaar of jonger (Humanitas, 2016). In 2015 zijn er 77 gezinnen gekoppeld en 56 gekoppelde gezinnen worden nog ondersteunt waarbij de koppeling is gestart in 2014. In het jaar 2015 zijn er 26 gezinnen afgewezen of doorverwezen (Humanitas, 2016).

4.3.1.7 MAMMACAFÉ TWENTE

Het Mamma-café Twente is een ontmoetingsplek. Hier kunnen zwangere vrouwen en nieuwe ouders met baby's tot twaalf maanden hun ervaringen delen. Het is een ontmoetingsplek, dus de bezoekers beginnen niet aan een traject.

4.3.2 CONCLUSIE

Humanitas Twente heeft in het jaar 2015, 1800 mensen ondersteuning geboden. Dit deden zij met 650 vrijwilligers en hun beroepskrachten (Humanitas, 2016). Er zijn in 2015 tenminste 173 personen afgewezen of doorverwezen naar een andere instantie of activiteit binnen Humanitas Twente. Humanitas biedt ondersteuning op het gebied van: eenzaamheid, opgroeien, opvoeden, detentie, Thuisadministratie en verlies. De activiteiten die Humanitas Twente aanbiedt zijn hierop gebaseerd. De activiteiten van Humanitas Twente zijn afgebakend op leeftijd, trajectduur en thema.

HOOFDSTUK 5: METHODE VAN ONDERZOEK

In het vorige hoofdstuk werd ingegaan op het theoretische kader. In dit hoofdstuk wordt de gekozen methode van onderzoek toegelicht en verantwoord. Er wordt toegelicht waarom deze vorm van onderzoek het beste aansluit bij het onderzoeksdoel. In paragraaf 5.1 wordt het type onderzoek onderbouwd. In paragraaf 5.2 wordt de gekozen steekproef onderbouwd en de populatie in kaart gebracht. In paragraaf 5.3 wordt de manier van dataverzameling toegelicht en onderbouwd. In paragraaf 5.4 worden de maatregelen genoemd die zijn genomen om het onderzoek zo betrouwbaar en valideerbaar mogelijk te laten verlopen. In paragraaf 5.5 wordt de validiteit van het onderzoek verder onderbouwd en wordt gekeken naar potentiële risico's die de validiteit in gevaar zouden kunnen brengen. Paragraaf 5.6 gaat over ethische overwegingen waarin te lezen is dat tijdens het onderzoek er bewust is omgegaan met gevoelige informatie en hoe dit eruit zag. In de laatste paragraaf, 5.7 wordt de keuze voor meerdere onderzoeksvormen onderbouwd en uitgelegd waarom dit juist belangrijk is voor een betrouwbaar onderzoek.

5.1 TYPE ONDERZOEK

Dit onderzoek is gedaan in twee fases. In de eerste fase werd een kwalitatieve inhoudsanalyse gedaan. Hierbij werd onderzocht welke redenen er waren om bepaalde aanvragen niet te honoreren. In de tweede fase van dit onderzoek werd onderzocht hoe Humanitas Twente hierop kan anticiperen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente zelf (zoals omschreven in de doel- en vraagstelling).

'A summative content analysis involves counting and comparisons, usually of keywords or content, followed by the interpretation of the underlying context. The authors delineate analytic procedures specific to each approach and techniques addressing trustworthiness with hypothetical examples' (Hsieh & Shannon, 2005, p.1).

De kenmerken van de niet-gehonoreerde aanvragen werden door middel van een kwalitatieve inhoudsanalyse in kaart gebracht. Het doel is om de mate waarin de kenmerken voorkwamen in kaart te brengen. Het is dus een samenvattende inhoudsanalyse gericht op het identificeren van aspecten van de te analyseren data. Het doel was om te begrijpen wat het gebruik van deze kernbegrippen betekenen in de context van het onderzoek (Hsieh & Shannon, 2005).

Om te inventariseren hoe medewerkers van Humanitas denken over een manier van anticiperen (zoals in de hoofdvraag werd genoemd) werd dit op een kwalitatieve wijze in kaart gebracht. Door middel van acht interviews. In onderdeel 5.2 'Populatie en steekproef' wordt ingegaan op wat maakt dat er gekozen is voor deze omvang. *'Interviewen houdt in dat je iemand voorbereide vragen stelt met als doel specifieke informatie te krijgen van de betrokkene'* (Mertens, 2010, p. 79). Het doel van het interviewen was om informatie te verkrijgen met betrekking tot de niet gehonoreerde aanvragen. Om er zo achter te komen hoe Humanitas Twente kan anticiperen op de niet gehonoreerde aanvragen volgens haar eigen medewerkers.

5.2 POPULATIE EN STEEKPROEF

De hoofdvraag verwijst naar de hulpvragen waarin Humanitas Twente (nog) niet kan voorzien. Uit een inventarisatie die onder de coördinatoren van Humanitas Twente is gehouden is gebleken dat de populatie een omvang zou hebben van 51 personen. Voor de inhoudsanalyse is gebruik gemaakt van een steekproef. Van september 2016 tot en met december 2016 zijn de niet gehonoreerde aanvragen die binnen zijn gekomen bij Humanitas Twente geturfd door de medewerkers van Humanitas Twente. De medewerkers beschreven ook wat de reden van afwijzing was. Er is gekozen voor deze steekproef omdat de informatie uit de jaarverslagen volgens Humanitas Twente zelf niet voldoende betrouwbaar was wegens het niet altijd zorgvuldig bijhouden

van data. Tevens ontbrak de reden van afwijzing en een eventuele doorverwijzing in het jaarverslag van Humanitas Twente. Tijdens het onderzoek zijn alle 51 respondenten meegenomen en werden alle kenmerken van de niet gehonoreerde aanvragen in kaart gebracht.

Je kunt niet elk persoon binnen een onderzoeksveld interviewen of observeren en daarom zul je een steekproef moeten trekken (Mertens, 2010). *‘In onderzoeksvelden met veel betrokkenen kun je niet alle personen of onderzoekseenheden persoonlijk interviewen of observeren en moet je met een steekproef werken’* (Mertens, 2010, p. 75). Dit wordt gedaan om de representativiteit van de steekproef te behouden (Mertens, 2010). Elk project binnen Humanitas Twente heeft een team aan coördinatoren en een teamleider. Deze coördinatoren coördineren de vrijwilligers en verwerken de aanmeldingen. Er zijn namelijk zes activiteiten met ieder een teamleider. Vanuit ieder project zijn coördinatoren geïnterviewd en er zijn twee non-responses voortgekomen uit de uitnodiging. Dit maakt dat het totaal uitgevoerde interviews acht is. Er is voor dit aantal interviews gekozen in verband met de verwerkingstijd per interview en de respondenten per activiteit. acht interviews zijn een haalbaar aantal interviews om af te nemen binnen een week.

5.3 DATAVERZAMELING

De data met voor dit onderzoek is op twee manieren verzameld. De 51 niet gehonoreerde aanvragen zijn geïnterviewd en de kenmerken gecategoriseerd. De inhoudsanalyse zorgt ervoor dat kernbegrippen en kenmerken binnen deze aanvragen geïdentificeerd worden. De data die uit de kwalitatieve inhoudsanalyse voortkwam werd gelabeld in bepaalde categorieën om zodoende de data te kunnen verwerken in een data-analyse. Deze data analyse is gemaakt en verwerkt in Excel. Zo werd er een inventarisatie gemaakt en kon er met dit product gekeken worden naar de tweede fase van dit onderzoek (zoals genoemd in onderdeel 5.1 van dit hoofdstuk).

Ten tweede zijn er interviews gehouden. Deze interviews zijn digitaal opgenomen door middel van een Samsung Galaxy S5. Ter controle en veiligheid zijn er door middel van een tweede opname apparaat extra opnames gemaakt, zodat mogelijke technische problemen zo ver mogelijk uitgesloten werden. Dit apparaat was een Samsung Galaxy s6. Deze middelen hebben een goede opnamekwaliteit en het beste qua connectiviteit. De audio bestanden zijn direct doorgestuurd naar een veilige omgeving. Hierbij zijn stappen genomen om de privacy van de geïnterviewden te waarborgen. Verwijdering van de telefoon na verzending is hier een voorbeeld van. Van elk interview is een verbatim gemaakt en zijn de antwoorden gelabeld, zodat er resultaten gevormd konden worden en conclusies getrokken konden worden.

5.4 BETROUWBAARHEID

De betrouwbaarheid van een onderzoek valt of staat met een zorgvuldige en nauwkeurige uitvoering van het onderzoek (Verhoeven, 2013). Een onderzoek dat niet betrouwbaar is door bijvoorbeeld subjectiviteit of het gebruik van niet betrouwbare meetinstrumenten, heeft dan ook geen waarde (Verhoeven, 2013).

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te garanderen, zijn de volgende maatregelen genomen:

Één van de onderzoekers heeft vorig jaar stage gelopen bij Humanitas Match maar doet dit nu niet meer. Er is dus sprake van een professionele afstand tussen de onderzoekers en de organisatie.

Het is een onafhankelijk onderzoek omdat de onderzoekers niet gebaat zijn bij een specifieke uitkomst of conclusie van het onderzoek. Er wordt professioneel contact gehouden met de organisatie via telefoon, mail en elke veertien dagen een voortgangsbijeenkomst met de opdrachtgever.

Door alle verzamelde data van Humanitas Twente en het onderzoek op te slaan in Excel zijn de in het onderzoek gedane bevindingen te allen tijde controleerbaar aan de hand de data en gegevens. Op deze manier kunnen alle bevindingen onderbouwd worden en wordt mogelijke subjectiviteit zoveel mogelijk uitgesloten.

De interviews die gehouden zijn, werden afgenomen aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst. Voor de semigestructureerde vragenlijst zijn de interviewvragen van tevoren opgesteld. Dit is gedaan om subjectiviteit zoveel mogelijk te beperken en om te voorkomen dat de persoon die interviewt (onbewust) een advies of waardeoordeel geeft aan de geïnterviewde, dit zou zorgen voor een onbetrouwbaar interview volgens Migchelbrink (2008).

De vragen van de semigestructureerde vragenlijst zijn voor de interviews gecontroleerd tijdens een consult op het Saxion met de onderzoek vakdocent. Soms wilde de ondervraagde verder ingaan op een vraag van de vragenlijst of iets toelichten. Als dit het geval was vroegen door en is dit als notitie toegevoegd. De interviews zijn tevens uitgeschreven. Deze informatie is opgenomen in het kwalitatieve deel van het onderzoek.

Alle afgenomen interviews zijn opgenomen met behulp van de geluidsrecorder van een mobiele telefoon. Deze geluidsfragmenten zijn anoniem verwerkt en opgeslagen als data voor het onderzoek. De geluidsfragmenten zijn te allen tijde in te zien. Dit is ten behoeve van het de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

- Er is naar gestreefd om de interviews zo identiek mogelijk af te nemen. Hiervoor zijn vooraf de volgende richtlijnen opgesteld:
- Alle interviews vinden plaats in dezelfde ruimte bij Humanitas Twente in Hengelo.
- De interviews vinden plaats in een stille ruimte om afleiding of ruis tijdens de communicatie te voorkomen.
- Alle interviews vinden plaats in dezelfde week. Dit is gedaan om de communicatie tussen geïnterviewden over de vragenlijst en de invloed door anderen in hun antwoorden te minimaliseren.
- De geïnterviewden krijgen de datum en tijd te horen van het interview maar informatie over de inhoud blijft beperkt, zo worden de geïnterviewden vooraf niet op de hoogte gesteld van de vragen.
- Het aanhouden van de semigestructureerde vragenlijst met eventuele verdieping of toelichting van de geïnterviewde tijdens het gesprek.

Alle bovenstaande factoren zijn belangrijk voor de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

5.5 INTERNE- EN EXTERNE VALIDITEIT

Binnen de validiteit van een onderzoek wordt er gekeken in hoeverre de vragen die gesteld worden meten wat er gemeten moet worden (de Graauw, n.b.). Validiteit valt te verdelen in twee onderdelen, namelijk: Statistische validiteit waarbij het gaat om een vraagstelling en of de verbanden tussen de variabelen juist zijn. Daarnaast bestaat de causale interpretatie-validiteit. Of de verbanden die gevonden zijn causaal interpreteerbaar zijn (van der Zee, 2016). *Externe validiteit is de mate waarin de onderzoeksresultaten generaliseerbaar zijn naar andere situaties dan die in het onderzoek' (van der Zee, 2016).*

Binnen dit onderzoek zal het gaan over de niet gehonoreerde aanvragen binnen Humanitas Twente en hoe Humanitas Twente hierop wil anticiperen. De deelvragen zullen deze hoofdvraag beantwoorden. Om zeker te zijn dat dit onderzoek meet wat er gemeten moet worden, zal er tijdens dit onderzoek voortdurend een terugkoppeling worden gedaan naar de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek en wordt er structureel een terugkoppeling gedaan naar de opdrachtgever. Zolang dit verband en de terugkoppeling helder is wordt er gemeten wat er gemeten moet worden.

Het onderzoek is tot in de basis generaliseerbaar. In ieder geval binnen Humanitas. Stel een andere regio van Humanitas zou een soortgelijk onderzoek willen laten doen, dan zou dit kunnen. Dit komt doordat de verbanden uit de kwantitatieve fase de input zal verzorgen voor de interviews in de kwantitatieve fase die met als hoofdpunt hoe de medewerkers van Humanitas Twente voor zich zien te kunnen anticiperen op de (nog) niet gehonoreerde aanvragen.

Om het onderzoek valide te houden is representativiteit van de steekproef belangrijk. Om de representativiteit in een steekproef te bewaken dient de steekproef een afspiegeling te zijn van de totale populatie. Wanneer je steekproef een goede weergave is van de daadwerkelijke doelgroep, wordt de kans groter dat je respons representatief is (Fresco, 2016).

Bij de fase waarin er naar de kenmerken van de niet gehonoreerde aanvragen gekeken wordt, wordt er geen steekproef getrokken. Dit is omdat het om de totale groep gaat waar de onderzoekers metingen van willen hebben. Doordat hier geen steekproef getrokken is zorgt het ervoor dat er geen systematische fouten ontstaan ten opzichte van de opgenomen populatie.

De steekproef bij de kwalitatieve fase is een juiste afspiegeling, omdat er uit alle activiteiten van Humanitas Twente twee coördinatoren zijn gekozen. Deze personen representeren de desbetreffende activiteiten. Deze personen zijn op de hoogte van de gang van zaken wat betreft aanmeldingen binnen hun activiteit van Humanitas Twente of verwerken aanmeldingen binnen Humanitas Twente.

5.6 ETHISCHE OVERWEGINGEN

Tijdens dit onderzoek zijn de onderzoekers zich ervan bewust een onderzoek te schrijven voor de beroepsgroep en aan de hand van de door de beroepsgroep verzamelde data over de deelnemers. Het is tijdens het onderzoek van groot belang om je te kunnen verantwoorden als onderzoeker (Migchelbrink, 2008). Om dit te kunnen doen zijn de volgende richtlijnen opgesteld.

- Alle informatie die verzameld wordt van cliënten en professionals zal anoniem of onder een pseudoniem worden verwerkt. Op deze manier wordt de privacy gewaarborgd en wordt ervoor gezorgd dat er zorgvuldig wordt omgegaan met intellectuele eigendomsrechten van data, resultaten en innovaties (hogescholen, 2010).
- Alle geïnterviewden werken op vrijwillige basis mee aan het interview.
- De interviews mogen geen (directe) negatieve consequenties hebben voor de geïnterviewden.
- Goed contact met de opdrachtgever maar toch een professionele afstand om de objectiviteit van het onderzoek te waarborgen.

5.7 METHODEN TRIANGULATIE

Tijdens het onderzoek zijn een aantal methoden voor het verzamelen van informatie gecombineerd. De combinatie van verschillende onderzoeksmethoden wordt aangeraden. Dit wordt triangulatie genoemd. Triangulatie betekent in letterlijke zin: driehoeksmeting. Dit wordt gedaan om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen (Mertens, 2010). Je kunt ook spreken van onderzoekstriangulatie als er meerdere onderzoekers onafhankelijk betrokken zijn bij je onderzoek. Bij dit onderzoek wordt er echter gesproken van methodische triangulatie omdat er gebruik wordt gemaakt van verschillende methoden van dataverzameling voor het onderzoek. (Baarda, 2013). Dit onderzoek heeft in eerste instantie de afgewezen aanvragen geanalyseerd door middel van een inhoudsanalyse. Vervolgens is de inhoud van deze afwijzingen bevraagd door middel van interviews. De betrouwbaarheid van de inhoudsanalyse werd tijdens de interviews getoetst door controlevragen. beide onderdelen zijn onderbouwd vanuit het theoretische kader. Dit maakt dat de data

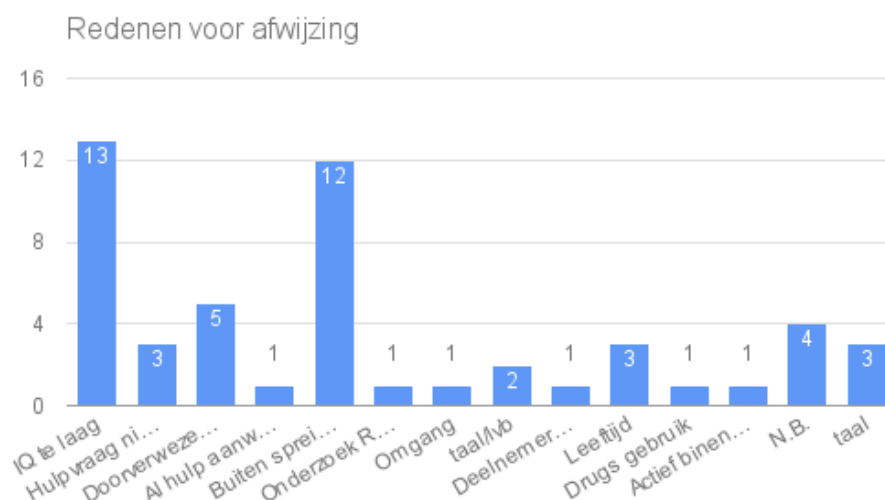
op verschillende manieren is verzameld en de betrouwbaarheid van de inhoud getoetst is door de gebruikte methoden.

HOOFDSTUK 6: INHOUDSANALYSE

In hoofdstuk 6 wordt er gekeken naar welke hulpvragen er zijn afgewezen in de periode van 01-09-2016 tot 31-12-2016. De inhoudsanalyse heeft betrekking op de deelvragen: 'Wat zijn de kenmerken van de niet-gehonoreerde aanvragen' en 'Wat is de samenhang tussen de niet gehonoreerde aanvragen'. De inhoudsanalyse dient ter verdieping van de interviews en vooral als een vooronderzoek.

6.1 NIET GEHONOREERDE AANVRAGEN

De periode waarin er gemeten werd hoeveel aanvragen er niet gehonoreerd werden binnen Humanitas Twente bestond uit een totaal van drie maanden. Van september tot en met december 2016. In deze periode zijn er 51 ($N=51$) aanvragen binnen Humanitas Twente niet gehonoreerd. Doordat dit een oriëntatie is op hoe het zit met de afgewezen/doorverwezen aanvragen binnen Humanitas Twente zijn de bevindingen die gedaan worden niet leidend voor de resultaten van dit onderzoek. De resultaten zijn namelijk slechts verzameld over een periode van drie maanden. De resultaten van de inhoudsanalyse geven richtlijnen en zorgen voor verdieping voor de interviews. De resultaten zijn gebaseerd op de informatie die is verstrekt door de coördinatoren van Humanitas Twente.



Figuur 5: redenen voor afwijzing

Wanneer er gekeken wordt naar figuur 5: redenen van afwijzing, dan zijn er twee categorieën duidelijk zichtbaar. Dat wil zeggen dat er twee redenen het vaakst worden gegeven omtrent een afwijzing van een ondersteuningsvraag. De grootste categorie is: 'IQ te laag'. In totaal komt deze categorie 14 keer voor. Wat opvalt binnen deze categorie is dat alle niet gehonoreerde aanvragen binnen Match onder deze categorie vallen. De op één na grootste categorie is: 'buiten spreidingsgebied van activiteit'. Deze komt in totaal 12 keer voor, waarvan 12 keer binnen de activiteit Thuisadministratie. Dit is 40% van het totaal niet aangenomen ondersteuningsvragen.

In de tabel in bijlage I: 'Inhoudsanalyse' wordt weergegeven hoe vaak een reden van afwijzing bij welke activiteit voorkomt en hoeveel procent deze reden van afwijzing voorkomt ten opzichte van andere redenen binnen de activiteit.

De overige elf reden van afwijzing komen minimaal één keer voor en maximaal vier keer binnen de activiteiten van Humanitas Twente. De categorie 'onderzoek RVDK - geen professionele hulpverlening' en de categorie 'omgang' komen specifiek voor bij de activiteit Wel Thuis voor, als reden van afwijzing. Met de afkorting 'RVDK' wordt: 'De Raad van de Kinderbescherming' bedoeld. De categorieën 'drugsgebruik' en 'actief binnen crimineel circuit' komen specifiek voor bij de activiteit Thuisadministratie als reden voor afwijzing. De overige tien categorieën komen niet specifiek binnen één activiteit voor.

6.2 DOORVERWEZEN/AFGEWEZEN

In de tabel 'Doorverwezen afgewezen' die weergegeven wordt in bijlage I.

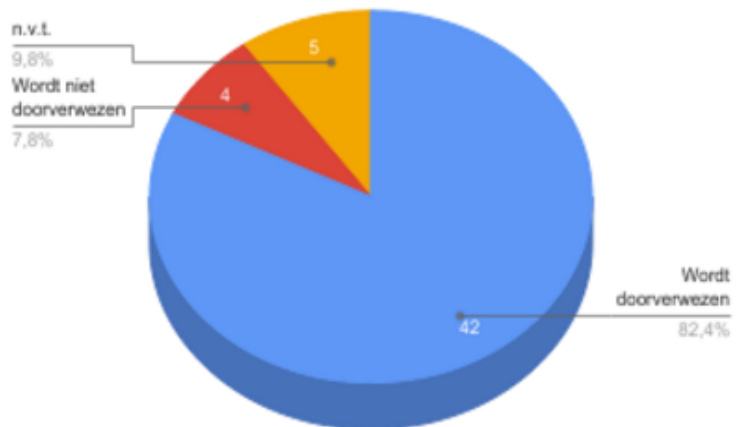
Bijlage 1: In de inhoudsanalyse wordt weergegeven dat van de 51 afgewezen aanvragen vier niet zijn doorverwezen. Bij vijf was doorverwijzen niet van toepassing. Figuur 6: doorverwezen/afgewezen geeft deze getallen weer in onder andere percentages.

82.4% van de niet gehonoreerde aanvragen wordt doorverwezen. Waarbij 9.8% er om

Bepaalde redenen geen doorverwijzing van toepassing is. Doorverwijzing zal niet van toepassing zijn wanneer er bijvoorbeeld nog een onderzoek van de raad van de kindbescherming loopt. 7,8% is niet doorverwezen naar een andere instantie. Figuur 7: doorverwijzingen naar (sectoren), geeft weer waarnaar is doorverwezen binnen de hulpverlening.

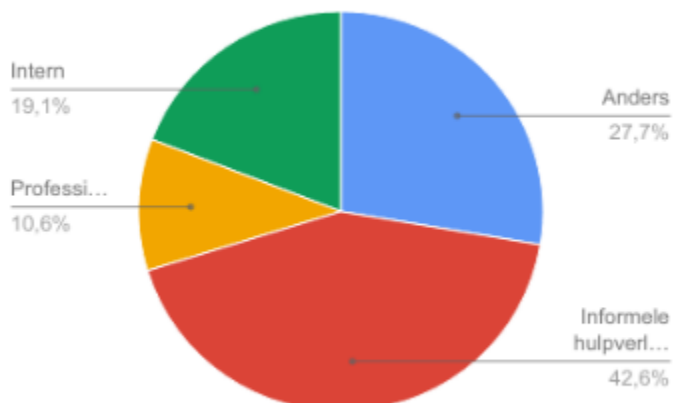
Van het totaal aantal afwijzingen dat wordt doorverwezen wordt 42.6% doorverwezen naar een andere instantie binnen de informele hulpverlening. 10,6% Wordt doorverwezen naar de professionele hulpverlening. 27,7% is doorverwezen naar instanties die niet binnen de andere kaders vallen of buiten de reguliere hulpverlening zijn terecht gekomen. Dit is bijvoorbeeld de groep die is doorverwezen naar andere instanties binnen gemeenten waarvan niet bekend is of dit hulpverleningsinstanties zijn of niet. 19,1% van de doorverwezen aanvragen zijn intern doorverwezen naar een activiteit binnen Humanitas Twente. Figuur 7: doorverwijzingen naar sectoren, is gebaseerd op tabel 'Doorverwezen

Doorverwezen/afgewezen



Figuur 6: doorverwezen/afgewezen

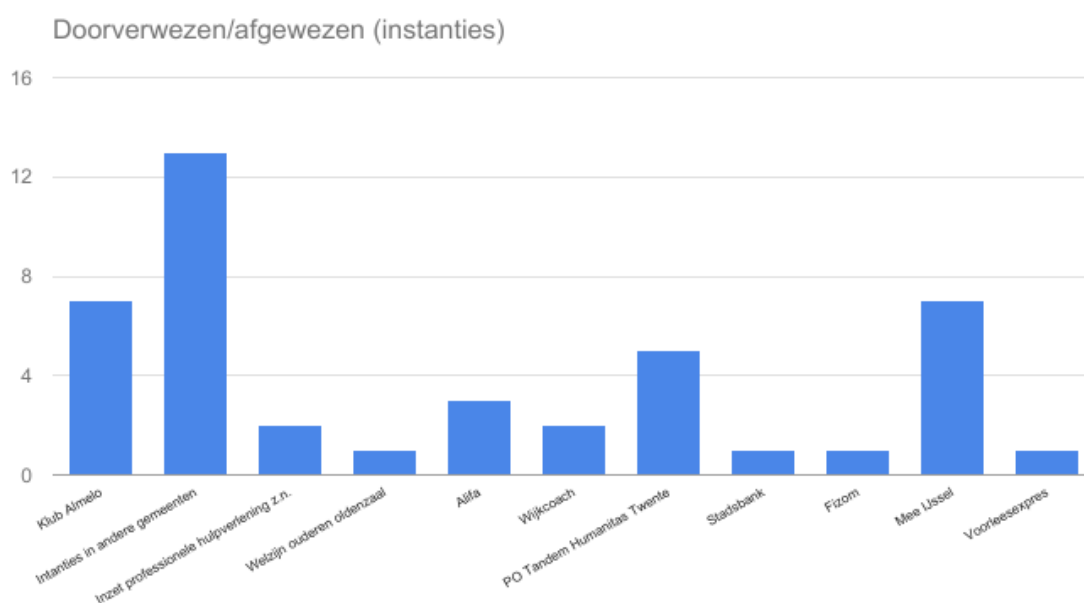
Doorverwijzingen naar (sectoren)



Figuur 7: doorverwijzingen naar (sectoren)

naar (sector)' weergegeven in bijlage I: inhoudsanalyse.

Het staafdiagram in figuur 8: doorverwezen/afgewezen (instanties) geeft aan waarnaar is doorverwezen en hoe vaak. Figuur 8 is gebaseerd op tabel 'Doorverwezen naar (instanties)' weergegeven in bijlage I: inhoudsanalyse. Dit zijn instanties binnen de informele zorg, professionele hulpverlening en dergelijke. Er is een grote groep aanvragen die valt onder 'instanties in andere gemeenten'. Dit zijn doorverwijzingen binnen gemeenten die niet passend zijn voor Humanitas Twente door de ondersteuningsvragen.



Figuur 8: doorverwezen/Afgewezen (instanties)

6.2 CONCLUSIE

De bevindingen vanuit de inhoudsanalyse zijn niet leidend voor de resultaten van dit onderzoek. De resultaten dienen voor diepgang tijdens de interviews. De resultaten zijn namelijk maar van een periode van slechts drie maanden. Er zijn twee specifieke redenen die er bovenuit komen ten opzichte van de overige redenen van afwijzing. De reden 'IQ te laag' komt veertien keer voor en de categorie 'buiten spreidingsgebied' komt twaalf keer voor. De daarop volgende vaakst voorkomende categorie is 'doorverwezen professionele hulpverlening'. Deze kwam vijf keer voor. 82.4% van de afgewezen aanvragen wordt doorverwezen. Ongeveer één tiende van de afgewezen aanvragen wordt niet doorverwezen. Er wordt het meest doorverwezen naar andere instanties binnen gemeenten.

HOOFDSTUK 7: RESULTATEN

In hoofdstuk 7 zullen de resultaten van de praktische deelvragen worden beschreven. In paragraaf 7.1 worden de kenmerken van de respondenten beschreven. In paragraaf 7.2, 7.3 en 7.4 worden de volgende praktische deelvragen uitgewerkt: ‘Wat zijn de kenmerken van de niet- gehonoreerde hulpvragen?’, ‘Wat maakt dat deze hulpvragen niet worden aangenomen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?’ en ‘Wat is de samenhang tussen deze niet-gehonoreerde hulpvragen?’. De praktische deelvraag die in 7.5 wordt uitgewerkt is: ‘Wat zou Humanitas Twente of indien van toepassing andere welzijnsorganisaties met deze hulpvragen kunnen doen, volgens de medewerkers van Humanitas Twente?’. De citaten van de respondenten zijn terug te vinden in bijlage II: labelschema.

7.1 KENMERKEN VAN DE RESPONDENTEN

De interviews werden gehouden onder de medewerkers van Humanitas Twente. Deze medewerkers zijn direct verantwoordelijk voor het aannemen of afwijzen van hulpvragen die aan worden gedragen bij Humanitas Twente. De groep respondenten zijn allemaal coördinatoren binnen Humanitas Twente.

Van de respondenten waren er zeven van de acht personen vrouw (87,5%) en één van de acht respondenten van het mannelijk geslacht (12,5%). In totaal heeft de groep een werkervaring van minstens twintig jaar. Van iedere activiteit is er tenminste één coördinator geïnterviewd; Opvoedondersteuning (2), Tandem (2), Match (1), Begeleide Omgangsregeling (1), Thuisadministratie (2). In totaal waren er acht respondenten, doordat één van de respondenten een dubbele functie heeft binnen Humanitas Twente (N=8).

Er is geen sprake van een non-respons, doordat er een open uitnodiging vanuit Humanitas Twente werd verstuurd om deel te nemen aan dit onderzoek. Coördinatoren waren vrij om te reageren op deze uitnodiging met een maximum van twee deelnemers per activiteit.

7.2 AFWIJZINGSGRONDEN OP BASIS VAN DE INHOUDSANALYSE

Vanuit de inhoudsanalyse zijn er bepaalde doelgroepen of gronden om een hulpvraag af te wijzen naar voren gekomen. Deze zijn in de interviews opgenomen en de resultaten hiervan zijn in de interviews en resultaten verwerkt.

7.2.1 HET IQ

Uit de inhoudsanalyse kwam naar voren dat bij Humanitas Match twaalf mensen zijn afgewezen omdat hun IQ een problematische factor is. Bij Wel Thuis waren er twee mensen op deze grond afgewezen. Tijdens de interviews kwam naar voren dat afwijzingen op basis van IQ bij bijna alle activiteiten van Humanitas Twente voorkomt. Behalve bij het project Begeleide omgangsregeling, hier komt het niet voor. In de interviews kwam echter naar voren dat niet het IQ van een persoon de reden is voor een afwijzing. R4.09: ‘Ze worden niet afgewezen omdat hun IQ te laag is maar ze worden afgewezen omdat ze niet instaat zijn om geactiveerd te worden’. Waar de aanvraag volgens de respondenten op wordt afgewogen is: zicht op zelfredzaamheid, activatiemogelijkheden, inzicht in eigen vermogen en de leerbaarheid. Een lage leerbaarheid kan wel samen gaan met een laag IQ. volgens de respondenten zijn de afwijzingen omtrent IQ/lage leerbaarheid niet beleidsmatig vastgelegd. Per persoon wordt gekeken of de persoon de capaciteiten heeft om zichzelf te ontwikkelen en aan zijn doel te werken. Bij twijfel over aanname van de deelnemer en zijn hulpvraag wordt er binnen het team van de activiteit overlegd over de desbetreffende casus. Wel zijn er afspraken gemaakt binnen de teams en worden aanmeldingen besproken binnen het team in de meeste teams. R2.11: ‘In principe

doen we alles in overleg. Één keer in de week hebben we een overleg op kantoor. Dat is ook ongeveer de enige keer in de week dat we elkaar zien. Daar bespreken we alle nieuwe intakes’.

De activiteiten van Humanitas Twente nemen geen IQ testen af maar krijgen wel vaak informatie over de persoon van de verwijzers. In het beleid van de activiteiten staan geen harde eisen met betrekking tot het IQ. Wel wordt op basis van de verstrekte informatie over de deelnemer en een intakegesprek een inschatting gemaakt van de (activerings) kansen en leerbaarheid van de deelnemer.

7.2.2 LEEFTIJD

Bepaalde activiteiten hebben een duidelijkere afbakening van leeftijd. Maar ook hier wordt er per individu naar de hulpvraag gekeken. R4.23: *‘Ja en nee, De leeftijd is geen grond om iemand niet te ondersteunen. Van belang is of iemand te activeren is. Dat is met een hogere leeftijd wel moeilijker. Het komt met een hogere leeftijd wel vaker voor dat mensen worden afgewezen’*. Zolang er vanuit de projectkaders geen afbakening is wordt er niet gekeken naar de leeftijd, maar naar de passendheid van de vraag ten opzichte van de projectkaders.

Volgens de medewerkers van Humanitas Twente is er wel beleid voor aanvragen omtrent leeftijd. R7.26: *‘Ja kijk schriftelijk, op die factsheets staat precies welke activiteit wat doet. en daarop zie je ook dat wij voor die leeftijdscategorie zijn en Match voor die categorie. Dus ja op die manier is het wel vastgelegd’*. De leeftijdsgrenzen zijn terug te vinden in de factsheets van Humanitas Twente. Drie van de acht respondenten geven aan dat de leeftijd geen harde eis is voor een afwijzing en dat van de leeftijdsgrens kan worden afgeweken.

7.2.3 NIET HOUDEN AAN AFSPRAKEN

Zes van de acht respondenten heeft om deze reden aanvragen afgewezen. Bij één van de acht is deze vraag niet aan bod gekomen. Één van de acht respondenten heeft dit nooit meegemaakt. R1.45: *‘Ja dat komt voor, je moet je realiseren dat je met vrijwilligers werkt. Vrijwilligers zetten wel hun eigen vrije tijd in en worden er niet voor betaald en op het moment. Die hopen er ook een bepaalde voldoening uit te halen’*. Humanitas Twente werkt niet binnen een gedwongen kader.

In de methodiek van bepaalde activiteiten van Humanitas Twente staat beschreven dat een deelnemer gemotiveerd moet zijn. Anders wordt de koppeling gestopt of niet gestart. twee van de acht activiteiten laten de deelnemers een deelnemer contract ondertekenen met afspraken. Als deze afspraken niet worden nagekomen moet de coördinator zelf de beslissing maken in samenspraak met de vrijwilliger wanneer de grens bereikt is. R5.48: *‘Nee. Echt maatwerk. Ligt heel erg aan het gezin. Hebben wel laatst een keer gehad dat de vrijwilliger net was gestart en dat ze een beetje woorden hadden gehad en dat de vrijwilliger erachter kwam dat de vrijwilliger helemaal niet gemotiveerd was. Nouja dan stoppen we het ook gewoon gelijk. Dat is wel gewoon. Diegene moet wel gemotiveerd zijn. Dus als een vrijwilliger drie keer voor een dichte deur staat en je merkt dat er iemand achter zit die niet gemotiveerd is, ja dat is dan wel een reden om te stoppen’*.

7.2.4 PROFESSIONELE HULPVERLENING

R3.17: *‘Ja, als ik kijk naar onze deelnemers, ik denk dat 95% van onze deelnemers professionele hulp krijgt naast Humanitas’*. Bij alle activiteiten komt het voor dat mensen worden afgewezen, doordat de hulpvraag niet past binnen de informele hulpverlening. Volgens de respondenten past informele hulpverlening naast professionele hulpverlening. Volgens de respondenten past informele hulpverlening ook in het na traject van professionele hulpverlening. Wat opgemerkt wordt door de respondenten is dat hulpvragen worden afgewezen of doorverwezen wanneer deze niet passen bij de taak van de vrijwilliger. Het zijn namelijk geen professionele hulpverleners. R6.17: *‘Vaak is er al wel hulpverlening bij naast. Soms zeg je ook wel dat je kunt*

starten maar dan moet de hulpverlening erbij ook meedraaien, maar je hebt weleens dat je denk hier zit gewoon teveel. Dan kan je geen vrijwilliger op gaan zetten. Te belastend'.

Binnen de activiteiten van Humanitas Twente werkt elke activiteit met hun eigen methodiek. In die methodiek staat wat er nodig is voor het tot stand komen van een koppeling. Denk hierbij aan thema's als zelfredzaamheid en motivatie. R8.16: *'Als er bewindvoering nodig is, ja het criteria zelfredzaamheid als we denken dat het niet gaat lukken met hulp van een vrijwilliger dan moet je kijken naar andere instanties. En soms zegt een vrijwilliger of deelnemer ik wil niks. Dat kan ook. Dat die de kont in de krib gooit. Of het verstandig is is een tweede'.*

7.2.5 BUITEN SPREIDINGSGBIED

Bij ieder project komt het wel eens of regelmatig voor dat personen zich aanmelden bij een project van Humanitas Twente uit een gemeente waarin het passende project niet actief is. De respondenten gaven aan dat Humanitas Twente niet concurreert met andere partijen en dat de keuze voor financiering bij de gemeente ligt. R8.21: *'Ja dat komt voor. Daar is een andere partij. Schuldhulpmaatjes. De gemeente heeft ervoor gekozen om met die partij in zee te gaan'.* Dit maakt dat de activiteiten van Humanitas Twente niet overal actief zijn binnen de regio Twente. Voor ieder project geldt een individuele regeling met de gemeente.

Per project zijn er specifiek gemeenten waaruit wel aanvragen komen, maar waarbij het desbetreffende project niet actief is. Dit is vooral gebaseerd op de vraag vanuit de gemeente en het al bestaande aanbod binnen de gemeente. R1.19: *'Nou Borculo, Randgemeente, de kleinere dorpjes vaak. Kijk in Hengelo werd het eerder ook niet gedaan maar die doen dat nou sinds een tijdje wel ook omdat de vraag er was. Daar zat eerder scala nu niet meer dus hebben wij dat overgenomen'.*

7.2.6 ACTIEF BINNEN CRIMINEEL CIRCUIT

Bijna alle respondenten gaven aan dat dit voorkomt binnen hun project, maar dat dit niet problematisch hoeft te zijn. R3.28: *'Mensen die crimineel actief zijn? dat zou kunnen, maar dan is de motivatie om het niet te doen meer de veiligheid van de vrijwilliger. Dat is ook met het justitie project. Daar kijk ik ook of het vertrouwd is om daar een vrijwilliger naar toe te sturen. Er zijn namelijk ook activiteiten gericht op gedetineerden'.* Het is volgens de respondenten in eerste instantie geen uitsluitingsgrond. Het moet passen binnen de activiteit en de veiligheid van de vrijwilligers is van belang. Deze moet gewaarborgd worden.

Twee activiteiten laten de deelnemers een contract ondertekenen voor deelname aan de activiteit de andere respondenten geven aan dat er geen beleid is omtrent deelnemers die crimineel actief zijn maar dat per situatie wordt gekeken of het veilig is voor de vrijwilligers, deelnemer en de omgeving. R2.32: *'Als de deelnemers de dienstverlening met de vrijwilliger aangaan ondertekenen ze een contract en daar staat in dat in het geval van fraude of criminele activiteiten de dienstverlening wordt stopgezet'.*

7.2.7 TAALVAARDIGHEID

Onder de respondenten werd verschillend op gebrekkige taalvaardigheid gereageerd. Het komt voor, maar bij bepaalde activiteiten ook niet. Tandem PO is een project voor allochtone vrouwen en mannen die ondersteuning zoeken. Per aanvraag wordt er gezocht naar een passende oplossing. Wanneer er geen vorm van basiscommunicatie mogelijk is dan is er een reden om vanwege de taalvaardigheid af te wijzen. Volgens de meeste respondenten wordt er gezocht naar een oplossing op maat. R1.33: *'In ieder geval een soort van basis communicatie nodig om te communiceren en om tot doelen te komen'.*

De activiteiten van Humanitas Twente hebben geen vaststaand beleid met eisen die ze stellen aan de taalvaardigheid. Er wordt per situatie gekeken wat de meest passende oplossing is en of ondersteuning haalbaar is. R5.37: *'Nee. Dus dat ligt heel erg aan je eigen inschatting en aan wat voor vrijwilligersbestand je hebt. De één gaat misschien ook heel snel werven op een vrijwilliger die anderstalig is. En andersom, misschien dan doorverwijzen naar PO'.* Persoonlijke ondersteuning van allochtone vrouw en man. Tevens loopt bij

Humanitas Tandem het PO-project. Dit is een persoonlijk ondersteuningsproject voor allochtone mannen en vrouwen (in hun eigen taal).

7.2.8 DRUGSPROBLEMATIEK

Humanitas Twente biedt regelmatig ondersteuning naast professionele hulpverlening. Dat maakt 'afwijzing door drugsproblematiek' een 'vaag gebied'. De drugsproblematiek zelf is niet altijd een reden om iemand af te wijzen. Er wordt gekeken naar het functioneren en de situatie van de persoon. Wanneer iemand tijdens de afspraken niet nuchter kan zijn, dan wordt de drugsproblematiek problematisch voor een koppeling. Bijvoorbeeld in verband met de veiligheid van de vrijwilliger. R2.14: *'Ik heb 1 keer meegemaakt in losser dat iemand verslaafd was aan heroïne. Die hebben we ook niet aangenomen. Die had niet zo heel veel moeilijke vragen maar daar ga je een vrijwilliger niet inzetten in verband met de veiligheid'.*

In het beleid van Humanitas Twente staat dat je niet onder invloed mag zijn in het bijzijn van de vrijwilliger. Dit is een regel waar iedereen zich aan houdt om de veiligheid van de vrijwilligers te waarborgen. Ze moeten wel toegeven dat softdrugs gebruik voor of na het contact met de vrijwilliger soms lastig te controleren is, maar in het bijzijn van de vrijwilligers is drugsgebruik uitgesloten. R4.42: *'Nee, bij de intake staat bijvoorbeeld op, is een van de vragen bijvoorbeeld gebruik je alcohol of drugs of medicatie die je stemming beïnvloeden. Als het antwoord ja is dan vragen we wel even door. Als de vrijwilliger komt dan mag je niet onder invloed zijn'.*

7.2.9 CHRONISCH ZIEKEN

Tijdens de interviews kwam naar voren dat bij activiteit Tandem meerdere aanvragen binnen komen van mensen met chronische problemen zoals bijvoorbeeld borderline. Deze doelgroep krijgt altijd een contra indicatie voor begeleiding door de activiteiten van Humanitas Twente. Er is namelijk meestal geen sprake van een activerend karakter als de hulpvraag betrekking heeft op een chronische ziekte. Deze mensen hebben langdurige zorg en begeleiding nodig. De activiteiten van Humanitas Twente zijn van relatief korte duur en hebben een activerend karakter.

7.3 OVERIGE AFWIJZINGSGRONDEN VOLGENS RESPONDENTEN

Naast de redenen die al naar voren waren gekomen uit de inhoudsanalyse kwamen er tijdens de interviews nog verschillende extra afwijzingsgronden aan het licht voor ondersteuning door Humanitas Twente. Deze redenen voor afwijzing zijn hieronder gespecificeerd.

7.3.1 DE WACHTLIJST

Tijdens de interviews kwam naar voren dat er soms geen koppeling tot stand komt omdat de wachttijd te lang duurt en dat de potentiële deelnemer in de tussentijd al een ander vorm van hulp heeft gevonden of de hulp niet langer nodig heeft. Deze reden van afwijzing kwam niet naar voren in de inhoudsanalyse en kwam pas ter sprake tijdens de interviews. Dat deze reden van afwijzing soms voorkomt blijkt uit onder andere uit de volgende quote uit het interview: R1.50: *'Of dat er al iets anders is geregeld toen de persoon op de wachtlijst stond'.*

De gemiddelde wachttijd van Humanitas Twente verschilt sterk per activiteit maar ook per deelnemer. Bijna alle coördinatoren geven aan dat het per persoon verschilt. Voor de ene persoon is het makkelijker om een geschikte vrijwilliger te vinden als voor een andere deelnemer. Het vinden van een geschikte vrijwilliger voor een deelnemer kan langer duren. Volgens de coördinatoren liggen één van de volgende redenen daaraan vaak ten grondslag: Het vinden van een vrijwilliger die dezelfde taal spreekt, de deelnemer woont in een lastig bereikbaar gebied voor de vrijwilligers en soms is de vraag naar vrijwilligers groter dan het aanbod. De

gemiddelde wachttijd voor de koppeling met een vrijwilliger varieert tussen de twee weken en drie maanden bij Humanitas Twente.

7.3.2 CHRONISCH ZIEKEN EN LANGDURIGE ZORG

Tijdens de interviews kwam meerdere keren naar voren dat er verschillende hulpverleningsinstanties in de afgelopen jaren gestopt zijn met het verlenen van zorg. Zoals bijvoorbeeld Stichting MEE. Stichting MEE bood ondersteuning aan jongeren met een licht verstandelijke beperking. Maar ook andere organisaties met vrijwilligers die bij mensen thuis op bezoek kwamen voor een kopje koffie of een praatje zijn gestopt. Deze vorm van zorg wordt ook wel “vriendschappelijk huisbezoek genoemd”. Deze organisaties zijn niet gericht op het activeren en in de kracht zetten van de deelnemers zoals Humanitas Twente, maar richten zich meer op gezelschap of langduriger contact met de deelnemers. Uit de interviews kwam naar voren dat de groep mensen die opzoek is naar iemand voor een praatje of gezelschap groeit (vooral bij Tandem). Dit blijkt onder andere uit de volgende quote R7.50: *‘Chronisch zieken krijgen we ook steeds meer aanvragen van maar die kunnen we niet ondersteunen omdat er geen sprake van een activerend karakter is’*. of R7.04: *‘Als iemand niet te activeren is. Mensen met chronische klachten’*. Voor Humanitas Twente moet een deelnemer te activeren zijn in ongeveer een jaar tijd. Als dit niet mogelijk is dan past de deelnemer niet binnen het huidige beleid van Humanitas Twente.

7.3.3 PRAKTISCHE PROBLEMEN

Uit de interviews kwam naar voren dat er een groep mensen bij Humanitas Twente aan die bel trekt voor (kleine) praktische problemen. Dit bleek onder andere uit de volgende quotes: R7.50: *‘Nou er was één moeder en die wilde heel graag dat er iemand kwam voorlezen’*. of R5.50: *‘Soms is het een praktisch probleem van ja hoe kom ik van a naar b’*. Humanitas Twente werkt met vrijwilligers die intern zijn opgeleid op verschillende gebieden van hulpverlening. Bij een vraag voor het voorlezen van een kind is er geen sprake van een activerend karakter. Deze hulpvraag is niet passend bij de vrijwilligers van Humanitas en hun training. Vaak zijn voor deze hulpvragen dan ook meer passende diensten te vinden zoals in dit geval bijvoorbeeld de Voorlees Express in Hengelo.

7.3.4 PSYCHISCHE PROBLEMEN

Soms komt het voor dat de psychische problemen bij een potentiële deelnemer van dusdanige aard zijn dat er geen koppeling met een vrijwilliger kan plaatsvinden. Tijdens de interviews kwam naar voren dat de hulpvraag dan te groot is en het onverantwoordelijk zou zijn om zonder hulpverlening een koppeling te starten. Volgens de respondenten is er een groei in het aantal aanmeldingen van mensen met psychische klachten door de bezuinigingen in de gezondheidszorg. Wel gaven de respondenten aan dat een Humanitas vrijwilliger iemand kan ondersteunen met psychische problemen als er professionele hulpverlening in beeld is. Hiervoor is gekozen omdat de vrijwilligers van Humanitas Twente wel ondersteunen maar geen verantwoordelijkheid kunnen dragen bij mensen met (zware) psychische klachten. In de interviews werd daarnaast nog duidelijk vermeld dat een psychische ziekte als Borderline of andere onvoorspelbaar gedrag automatisch een contra indicatie is. Hiervoor is gekozen om de veiligheid van de vrijwilliger te waarborgen. Quotes uit de interviews om deze resultaten te onderbouwen zijn R2.50: *‘Mensen met psychische problemen. Die komen we steeds vaker tegen. Maar dat komt natuurlijk ook omdat de psychische hulpverlening steeds verder wordt afgebouwd’*, R2.14: *‘In andere momenten zijn mensen psychisch te zwaar voor onze vrijwilligers om mee te dealen’*, R4.50: *‘Nee, ja er was één iemand die had ook andere hulp en zorg nodig vonden wij en die heeft ze geweigerd’*, R7.04: *‘Bepaalde stoornissen. Borderline bijvoorbeeld is bij ons echt een contra indicatie. We hebben het weleens geprobeerd want niet iedereen met borderline is hetzelfde. Maar het blijkt gewoon niet te*

werken’, R5.03: ‘Bij Home-Start is het als er te veel problematiek is. Maarja nu heb je Wel Thuis, dan zie je dat waar het dan te zwaar is voor Home-Start kan doorstromen naar Wel Thuis, maar bij Wel Thuis is het wel zo dat er een regiehouder moet zijn vanuit de hulpverlening. En wat ook bij Home-Start zo is, is dat omdat je de moeder wilt activeren, moet er een soort leerbaarheid zijn’.

7.3.5 SCHULDEN

Bij de afdeling Thuisadministratie komen aanvragen binnen van mensen met financiële problemen of mensen die hun administratie niet op orde hebben. Soms zijn deze financiële problemen van dusdanige omvang dat bewindvoering of een andere vorm van schuld hulpverlening nodig is. Er wordt dus doorverwezen naar schuldhulpverlening als de schuldenlast te hoog of als de schulden moeilijk tot niet in kaart zijn te brengen. Ouderen mensen met schulden of problemen met de financiële administratie worden meestal naar andere hulpverleningsinstanties doorverwezen wegens gebrek aan zicht op zelfredzaamheid van de deelnemer en afspraken binnen de gemeente.

Quotes uit de interviews om deze resultaten te onderbouwen zijn: R2.14: *‘In sommige gevallen heb je een hele grote schuldenlast met allerlei schulden waar je niks mee kan’*, R3.14: *‘Mensen in de schuldsanering. Dat soort dingen. Dat wat puur door een professional gedaan wordt’*, R8.04:(ouderen met schulden) *‘We houden een grens aan van de AOW gerechtigde leeftijd. In Enschede wordt de grens die daarboven komt ondervangen door Alifa. Dan is er wel een stichting welzijn ouderen die wel ouderen wil helpen maar niet als er schulden zijn. Dan krijg je soms dat als de schulden eenmaal zijn geregeld. Dat je het dan weer overdraagt. Dus de leeftijd kan soms een grens zijn’.*

7.3.6 ZELFREDZAAMHEID

Geen zicht op zelfredzaamheid is een terugkerend thema tijdens de interviews. Het kwam naar voren als graadmeter bij de afwijzingsgronden uit de inhoudsanalyse. Zowel bij eisen omtrent IQ als bij de taalvaardigheid. In de interviews werd ook meerdere keren gezegd dat Humanitas Twente zich richt op het activeren van deelnemers en het liefst ziet dat de deelnemers binnen een jaar weer zelfredzaam zijn. Dit doen ze niet alleen om hun taken af te bakenen maar ook voor de vrijwilligers. De vrijwilligers moeten ook voldoening halen uit de koppeling anders loop je het risico dat ze stoppen. Het belang van zicht op zelfredzaamheid bij de deelnemer is minstens zo belangrijk voor de deelnemer als voor de vrijwilliger die hem/haar begeleid. Daarnaast gaat het gebrek aan zelfredzaamheid vaak gepaard met een zwaardere hulpvraag. Deze hulpvraag overstijgt de vrijwilligers van Humanitas Twente die getraind zijn om hun deelnemers in een korte periode te activeren.

Quotes uit de interviews om deze resultaten te onderbouwen zijn: R2.3: *‘Als er geen zicht is op zelfredzaamheid of hier te grote twijfel over dan verwijzen we meestal door’.*

R3.03: *‘Dat iemand niet doelgericht kan werken. Geen doelen kan stellen of niet aan een doel kan werken. Dat is eigenlijk de voornaamste reden waarom mensen niet bij ons terecht kunnen’.*

R4.03: *‘Als iemand niet de vermogens heeft te om zijn netwerk uit te breiden zonder blijvende steun van een vrijwilliger. Gebreken door ouderdom en waardoor hij niet meer buitenshuis kan. Niet meer de behoefte heeft om veel mensen te ontmoeten of om daar iets aan te doen. Het vermogen heeft door psychiatrische aandoeningen of door verstandelijke beperkingen. Geen passende vraag’.*

R6.04: *‘Of een jongeren een jaar kan overzien. Of de gestelde doelen reëel zijn. Of hij dat ook echt kan. Of dat hij leerbaar is. Weetje we hebben wel heel erg gemerkt dat nu MEE is wegge gevallen dat veel meer jongeren bij ons komen met een heel laag IQ. Wat bouw je dan op in een jaar. Is het reëel om vriendschappen te sluiten en*

doelen te behalen of is iemand meer nodig voor de langere termijn. Dus dat is de meest voorkomende reden om het niet aan te gaan. En ja die jongeren moet zelf willen’.

R6.50: *‘Weetje we hebben wel heel erg gemerkt dat nu MEE is weggevallen dat veel meer jongeren bij ons komen met een heel laag IQ’.*

R2.50: *‘Je merkt ook dat organisaties zoals stichting MEE dat daar ontzettende hiaten zijn ontstaan. In sommige gevallen. Zouden we eigenlijk moeten afwijzen, maar omdat er niks anders is nemen we ze toch aan en zetten we daar een hele stevige vrijwilliger op. Maar dat is niet altijd haalbaar’.*

7.4 ‘WAT IS DE SAMENHANG TUSSEN DEZE NIET-GEHONOREERDE HULPVVRAGEN?’

In deze paragraaf zijn verschillende overeenkomsten beschreven tussen de niet-gehonoreerde aanvragen en de reden waarom deze overeenkomsten problematisch zijn voor ondersteuning door Humanitas Twente.

7.4.1 LANGDURIGE ONDERSTEUNING

Mensen met chronische klachten, psychische problemen, een laag leerbaar vermogen, een laag IQ of ouderen hebben allemaal één ding gemeen. Ze hebben (meestal) langer zorg nodig dan een jaar. De activiteiten van Humanitas Twente hebben een activerend karakter wat in de meeste gevallen maximaal een jaar duurt. Het doel is om de zelfredzaamheid in deze periode te vergroten. R3.02: *‘Mensen moeten geactiveerd kunnen worden en willen worden. Leerbaar zijn en aan doelen kunnen werken’.* Mensen met chronische klachten zijn niet binnen een jaar genezen en ouderen die graag willen dat iemand bij ze langs komt om koffie te drinken, willen graag het jaar erop ook nog iemand die bij ze langs komt voor een praatje. Iemand die moeilijk kan leren of niet kan lezen kan vandaag zijn administratie niet op orde krijgen, maar de kans dat hij dat volgend jaar wel (alleen) kan is ook heel klein. Het samenhangende karakter van deze doelgroepen is dan ook dat er bij de meeste mensen met deze problematiek langer zorg nodig is dan een jaar. In sommige gevallen, zoals bijvoorbeeld mensen met psychische problemen zal dit gaan om professionele hulpverlening langer dan een jaar maar zoals bijvoorbeeld het vriendschappelijk huisbezoek bij ouderen zou ook goed door vrijwilligers gedaan kunnen worden. De samenhang is dus niet het type zorg dat geboden wordt maar het langdurige karakter van de zorg.

7.4.2 VEILIGHEID VRIJWILLIGERS

In het beleid van alle activiteiten staat het belang van de veiligheid van de vrijwilligers duidelijk beschreven. Als de veiligheid van de vrijwilligers niet gegarandeerd kan worden tijdens de bezoeken aan de deelnemer dan kan er geen koppeling plaatsvinden. Alle activiteiten van Humanitas Twente vinden een veilige omgeving voor de vrijwilligers een vereiste voor het tot stand laten komen van een koppeling. Het komt soms voor dat de veiligheid van de vrijwilliger niet gegarandeerd kan worden volgens de respondenten. R1.03: *‘De motivatie en vraag moeten passend zijn. Niet te zware problematiek. Een jaar moet te overzien zijn en de persoon moet leerbaar zijn. Veiligheid voor de vrijwilliger staat voorop’.* Thema’s waarbij de veiligheid van de vrijwilligers in twijfel is getrokken en waarom om die reden geen koppeling heeft plaatsgevonden zijn: Drugsgebruik van deelnemers, psychische stoornissen (zoals borderline), zware problematiek en criminele actieve mensen.

7.5 WAT ZOU HUMANITAS TWENTE OF INDIEN VAN TOEPASSING ANDERE WELZIJSORGANISATIES MET DEZE HULPVRAGEN KUNNEN DOEN, VOLGENS DE MEDEWERKERS VAN HUMANITAS TWENTE?

De respondenten werden gevraagd wat hun eigen manier van doorverwijzen is en of er een bepaald beleid is vanuit de activiteiten waarbinnen zij werkzaam zijn of vanuit Humanitas Twente. In de interviews is de visie ten opzichte van het huidige aanbod van Humanitas van de respondenten aan bod gekomen en waar zij vinden dat de eventuele kansen binnen en/of buiten Humanitas Twente liggen.

7.5.1 DOORVERWIJZEN

De respondenten werden gevraagd of ze zich verantwoordelijk voelen voor het doorverwijzen van mensen die ze afwijzen voor ondersteuning binnen Humanitas Twente. Op deze vraag reageerden de respondenten unaniem dat ze zich hier verantwoordelijk voor voelen en dat ze hier waarde aan hechten. Toch wordt ook aangegeven dat er niet altijd tot een oplossing gekomen kan worden vanuit de visie van de coördinator. R8.60: *'je probeert altijd wel zo goed mogelijk iets te vinden waar die persoon niet van de wal in de sloot komt. Anderzijds kom je ook situaties tegen waar je uiteindelijk toch niet doorheen kunt komen. Dat mensen toch niet willen of niet doen. Dat je daar op een gegeven moment zegt van dan gaan wij het ook niet meer doen'.*

Veel van de aanvragen komen vanuit de professionele hulpverlening. Wanneer de aanvraag niet past binnen Humanitas Twente wordt dit teruggekoppeld aan de professionele hulpinstantie. R4.52: *'Meestal is de persoon al aangemeld door een andere instantie en dan koppelen we dat terug'.* De respondenten werd gevraagd of ze controleren of de hulpvrager succesvol aan andere hulp is gekomen. Dit wordt in de meeste gevallen niet gedaan. R6.59: *'Nee tenminste, dat ligt eraan. Vaak als de aanvraag komt en je verwijst mensen door of via hun eigen hulpverlening die zich hier al heeft aangemeld dan ligt dat stuk daar. Je geeft de mensen advies'.* Er wordt vertrouwd op de professionele instantie dat zij de zaak oppakken en verder zoeken naar een ander passende oplossing.

De methode van doorverwijzen berust op de besluitvorming van de coördinatoren. Wel zijn er protocollen rondom bepaalde zorgsignalen. Een vaststaand beleid omtrent het doorverwijzen of terugkoppelen van hulpvragen is volgens de respondenten niet aanwezig.

De tijd die besteed wordt aan het doorverwijzen is niet altijd declareerbaar. R1.61: *'Nou als het om een belletje van 10 minuten gaat dan noteren we dat niet. Maar als er echt meerdere afspraken ofwel telefonisch of dat we echt zijn geweest dan schrijven we die als consult'.* Voor dit systeem van declareren is er over het algemeen wel begrip. R2.62: *'Ja weet je je moet ergens grenzen stellen. Ik kan me ook wel voorstellen dat ze het zo doen'.*

7.5.3 KANSEN BINNEN HUMANITAS TWENTE

De respondenten werd gevraagd wat ze vonden van het actuele zorgaanbod. Over het algemeen vinden de respondenten het aanbod 'mooi' en 'redelijk compleet'. R3.63: *'Wel redelijk compleet denk ik, nja van jong tot oud hebben we wel mogelijkheden om iemand te ondersteunen'.* Humanitas Twente is daarnaast constant in ontwikkeling. Signalen die Humanitas Twente in het werkveld ziet worden opgepakt en uitgewerkt. Volgens de respondenten is de doelgroep jongeren met financiële problemen een doelgroep waarbij nog kansen liggen, maar op dit gebied vinden er al ontwikkelingen plaats. R2.64: *'Ja de mooiste kans daar zijn ze al mee bezig. Dat is die jongeren financiën. Dat is wel echt een punt. Dat jongeren tegenwoordig veel minder goed leren hoe ze met geld om moeten gaan'.* Ook is het volgens de respondenten belangrijk om te kijken naar interne processen binnen Humanitas Twente. R7.64: *'Ik zou zeggen op het moment laten we niet groter worden. Wij zijn op het*

moment al best groot en daarbinnen zouden we best nog het een en ander kunnen doen aan de kwaliteit. Dus mijn voorstel zou zijn laten we vooral wat we doen goed blijven doen en daar soms nog even kritisch naar kijken in plaats van groter en groter te worden'. Toch zijn er volgens de respondenten punten waarop Humanitas Twente kan groeien of waarbij er kansen liggen voor Humanitas Twente.

Een hechtere contact met verwijzers. Binnen Humanitas Twente wordt er veel samengewerkt met de wijkteams en consulenten en deze samenwerking kan beter. Één van de respondenten kaartte aan dat deze contacten hechter zouden mogen worden, vanwege de recent verkregen positie van de informele hulpverlening binnen de maatschappij. R4.64: *'In hechtere contacten met verwijzers. Omdat in het kader van de WMO nogal wat is verschoven in welzijnsland en al die wijkteams en al die nieuwe taken hebben gekregen. Vrijwilligerswerk en mantelzorg een zwaardere positie heeft gekregen en ik denkt dat clubs die in staat zijn gebleken om die vrijwilligers fatsoenlijk te begeleiden en te scholen en dat ook kunnen laten zien. Dat die de toekomst hebben. Het is een proces, het is nu vrij rumoerig en het stof van de reorganisaties is nog niet neergedaald'.*

De grenzen tussen activiteiten. De grenzen tussen activiteiten zouden intern gezien meer losgelaten moeten worden wanneer er een aanmelding binnen komt. Dit wordt volgens één van de respondenten al meer gedaan, maar volgens deze respondent mag de focus meer op de aard van de aanvraag liggen. In plaats van het behalen van het jaarlijkse koppelingen doel. R5.64: *'Meer intern de grenzen tussen de activiteiten. Dat je ook goed kijkt al naar de vraag. Dat gebeurt nu al wel veel meer, maar eerder moest je zo veel koppelingen behalen en dan was je alleen maar bezig om die koppelingen te behalen. Terwijl je veel meer moet kijken naar wat is de vraag dan eigenlijk, want dan kan het zijn dat ik ook een koppeling oppak binnen gezinsondersteuning terwijl het Tandem is. Ik vind het veel belangrijker dat het wordt opgepakt en ook bij het juiste project terecht komt'.*

Groepsactiviteiten. R6.64: *'Een tijd terug zijn we bij Match meer gaan inzetten op de groepsactiviteiten ontwikkelen en ik denk dat als je dat Humanitas breed bekijkt. Er zijn nogal wat mensen in een sociaal isolement zitten. Daar kun je best nog wel wat meer mee doen. Bij Match pakt het goed uit en vinden ze het heel erg leuk'.* Het inzetten van groepsactiviteiten zou versterking kunnen bieden op verschillende vlakken bij verschillende activiteiten van Humanitas Twente.

Groep met een te lage leerbaarheid voor ondersteuning door Humanitas Twente. Dat de doelgroep met een lage leerbaarheid een herhaaldelijke kwestie is, is inmiddels duidelijk. Bij het ondersteunen van deze doelgroep spelen een aantal kwesties waardoor de vraag is of het wel binnen Humanitas Twente past. De ondersteuning zal niet altijd kortdurend zijn. Om te kijken of deze doelgroep specifiek past bij Humanitas betreffend langdurige ondersteuning zou verder onderzocht moeten worden. R1.64: *'Groep met een te laag IQ voor Humanitas. Je zou er aan kunnen denken dat wij als Humanitas dat signaal misschien wel moeten oppakken. Past het dan binnen Humanitas? Moet je hier iets apart voor verzinnen of kan het onder een huidig project vallen? Past het niet binnen Humanitas dan is het wel iets waar een gemeente iets mee zou moeten doen. Het is nou een zwervende groep en dat is wel pijnlijk. Kijk we zijn nu kortdurend en dan zou ik zeggen ik weet niet of dat passend is die groep. Maar als je gaat onderzoeken of Humanitas kansen heeft in de langer durende trajecten dan zou dat onderzocht moeten worden of dat mogelijk is of dat iets is wat Humanitas wil en of dat passend is en of we daar wat in kunnen betekenen?'.*

7.5.4 KANSEN BUITEN HUMANITAS TWENTE

Naast dat er aan de respondenten werd gevraagd of zij kansen binnen de organisatie zagen, werd er ook gevraagd of de respondenten kansen binnen de regio zagen.

Groep met een te lage leerbaarheid voor Humanitas Twente. Of het nou een kans is voor Humanitas Twente zelf, of dat de regio hier een rol in moet gaan spelen is een vraag die voor deze doelgroep beantwoord moet worden. R1.65: *'Groep met een te laag IQ voor Humanitas Ja dat komt regelmatig voor die vraag. we merken is dat dit een toenemende groep is die vraag heeft naar ons project en waarbij wij op dit moment niet echt passende ondersteuning voor hebben. Wat we daarmee wel doen is dat we dat signaal ook doorgeven aan de gemeente van goh luister dit is een groep die valt er tussen'*.

Vriendschappelijk huisbezoek. R3.65: *'Een project voor een soort vriendschappelijk huisbezoek zou in heel veel gemeente veel behoefte aan zijn. Die mensen willen vaak niet weer een netwerk opbouwen ze willen vaak één iemand die langskomt voor een praatje. Nouja goed het nadeel is dat als je in Enschede kijkt, dan is daar helemaal niets voor. Dus het is een hele grote groep mensen die daardoor niet kunt bedienen. Waarvoor we daar dus tegen moeten zeggen: wij zijn niet de organisatie, maar helaas is er ook geen organisatie die dat op dit moment wel doet'*. De mensen die dit willen hebben niet een ondersteuningsvraag om geactiveerd te worden.

Omgang met uitwonend kind. Dit zijn omgangen die niet zelfstandig gedaan kunnen worden, maar waarbij er geen sprake van een dergelijke urgentie dat er een hulpverlener bij moet zijn. Dit kunnen praktische zaken zijn, maar ook vragen over wat iemand kan doen tijdens de omgang met het kind. De vrijwilligers van Wel Thuis worden niet op dit soort hulpvragen getraind en Begeleide Omgangsregeling (BOR) is er voor gescheiden ouders. Er is overlap tussen de vraag van deze hulpvragers, maar ook weer niet. R5.65: *'Je zit heel erg met die tijdelijkheid. Het is wel een kracht van Humanitas om daar aan vast te houden, maar bij Wel Thuis kan het ook wel dat het langdurig trajecten zijn, maar daar zit dan ook nog wel een eind aan, als je dan met die omgang straks casuïstiek gaat oppakken mogelijk tot 18 jaar. Ik vraag me af of dat wel zo passend is. Ik vind het juist wel heel mooi dat Humanitas heel erg richt op de zelfredzaamheid en op de activering.'*

HOOFDSTUK 8: CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

In hoofdstuk acht worden er conclusies gekoppeld aan alle praktische deelvragen en de hoofdvraag: 'Welke hulpvragen worden in het huidige informele hulpverleningsaanbod van Humanitas Twente niet voorzien en op welke manier kan Humanitas Twente op deze hulpvragen anticiperen?'. Tot slot volgt aan de hand van de conclusies meerdere aanbevelingen. Met behulp van het theoretisch kader en de resultaten van het onderzoek zijn er per deelvraag conclusies geformuleerd.

8.1 CONCLUSIE PRAKTISCHE DEELVRAAG 1: WAT ZIJN DE KENMERKEN VAN DE NIET-GEHONOREERDE HULPVRAGEN?

Iedere aanvraag wordt persoonlijk behandeld. Het is niet dat de problematiek leidend is voor een afwijzing binnen de activiteiten van Humanitas Twente. Dingen die van belang zijn: De motivatie van de deelnemer, de leerbaarheid van de deelnemer, de veiligheid van de vrijwilliger, de veiligheid van de deelnemer, de grenzen van de vrijwilliger en er wordt een mate van zelfredzaamheid van de deelnemer verwacht of zicht hierop. Het is ook van belang dat de hulpvraag van de deelnemer gericht is op activatie.

Het IQ: Het is niet altijd dat het IQ zelf het probleem is. Het is dat de potentiële deelnemer geen kortdurend traject (van een jaar) kan overzien of korte termijn doelen kan stellen. Ook kan het zijn dat de hulpvrager niet zelfredzaam is of niet daarin te activeren is.

Niet houden aan afspraken: Humanitas werkt niet binnen een gedwongen kader. Binnen Humanitas wordt er gewerkt met vrijwilligers en op een vrijwillige basis. De motivatie van de deelnemer is van cruciaal belang om deel te kunnen nemen aan het traject.

Professionele Hulpverlening benodigd: De informele hulpverlening die Humanitas Twente biedt is niet afdoende voor de hulpvraag of de veiligheid van de vrijwilliger kan niet gegarandeerd worden. Het komt voor dat Humanitas Twente mensen met professionele hulp begeleidt maar dat de problematiek te groot is om hier alleen een vrijwilliger op te zetten. Humanitas ondersteunt de cliënt dan naast de professionele hulpverlening.

Buiten spreidingsgebied van de activiteit: De activiteit krijgt in sommige gemeenten geen financiering om mensen te helpen. Dit kan zijn omdat de gemeente samenwerkt met een andere organisatie voor deze doelgroep. Het kan ook zijn dat er simpelweg geen subsidie wordt verstrekt binnen de gemeente. Het spreidingsgebied verschilt per activiteit en gemeente.

Actief binnen criminele circuit: De persoon is actief binnen een crimineel circuit en de veiligheid van de vrijwilliger kan niet worden gegarandeerd. Er wordt gekeken naar de motivatie van de persoon en per situatie wordt een beoordeling gemaakt. Hoe erg is het wat deze persoon heeft gedaan en is dat al bekend bij instanties? Humanitas Twente heeft meldingsplicht bij het waarnemen van criminele activiteiten. Mocht er iets opvallen dan wordt dit meestal teruggekoppeld naar de verwijzer.

Taalvaardigheid: Er zijn activiteiten gespecialiseerd in het ondersteunen van allochtone mensen. Er wordt iemand gezocht die dezelfde taal spreekt als de deelnemer. Dit lukt niet altijd. Soms komt er dan geen koppeling tot stand. Niet alle activiteiten ondersteunen mensen die helemaal geen Nederlands praten. Deze activiteiten verwachten wel een vorm van basiscommunicatie om mee te kunnen werken.

Drugsproblematiek: Tijdens de bijeenkomsten mogen de deelnemers niet onder invloed zijn. Kan de deelnemer zich hier niet aan houden dan is er geen koppeling mogelijk. Deze regel is opgesteld om de veiligheid van de vrijwilligers zoveel mogelijk te waarborgen.

Chronisch Zieken: Als er geen hulpvraag is met een activerend karakter, dan is het geen passende hulpvraag voor de activiteiten van Humanitas Twente. Naast vereiste activatie mogelijkheden is er vaak geen sprake van een kortdurend traject. Een chronische ziekte is niet in een jaar genezen. Er is dan langer zorg nodig als een jaar.

Psychische problemen: Door de bezuinigingen in de psychische zorg krijgt Humanitas meer aanvragen van mensen met zwaardere psychische problemen. Hier zijn de vrijwilligers niet voor opgeleid en getraind. Humanitas Twente wijst mensen met psychische problemen niet af, maar stelt dan wel de eis dat er professionele hulp bij betrokken moet zijn. Humanitas Twente heeft een ondersteunend karakter en draagt bij aan activering en het in de kracht zetten van de deelnemers. Humanitas Twente biedt geen behandeling aan.

Praktische problemen: Wanneer er aanvragen binnenkomen zonder activerend karakter. Dit kunnen huis-, tuin- en keuken zaken zijn zoals: het voorlezen van een kind of het fungeren als taxi naar bijvoorbeeld de bieb of dokter. Humanitas Twente werkt met getrainde vrijwilligers en zet de vrijwilligers ook in op de gebieden waarvoor ze getraind zijn, denk hierbij aan thuisadministratie, begeleiding omgangsregeling enz. Voor deze praktische vragen zijn vaak in de gemeente projecten te vinden die beter passend zijn.

8.2 CONCLUSIE PRAKTISCHE DEELVRAAG 2: WAT IS DE SAMENHANG TUSSEN DEZE NIET-GEHONOREERDE HULPVRAGEN?

Bij deze deelvraag is er gekeken naar de gemeenschappelijke eigenschappen van de afgewezen aanvragen. Er wordt ook gekeken naar de specifieke redenen van afwijzing van de niet gehonoreerde hulpvragen en wat de eventueel achterliggende reden is waarom de coördinatoren van Humanitas Twente hierop afwijzen.

Langdurige ondersteuning: Mensen die zijn afgewezen binnen Humanitas Twente op basis van hun klachten en hulpvraag (chronische klachten, psychische problemen, een laag leerbaar vermogen of laag IQ of oudere mensen, etc.) hebben meestal één gemene deler. Ze hebben (meestal) langer zorg nodig dan een jaar. De activiteiten van Humanitas Twente hebben een activerend karakter. Het doel van Humanitas Twente is om de zelfredzaamheid te vergroten binnen een bepaald tijdspad. Het tijdspad wat meestal rond een jaar ligt, is voor deze mensen niet afdoende om heractiveerd te worden of om de zelfredzaamheid te vergroten.

Veiligheid: In de beleidsstukken van de activiteiten van Humanitas Twente wordt het belang en de waarborging van de veiligheid van de vrijwilligers beschreven. Om een koppeling tussen een deelnemer en een vrijwilliger tot stand te laten komen moet de veiligheid van beide partijen gewaarborgd kunnen worden. Bij niet alle aanvragen voor ondersteuning kan de veiligheid goed gegarandeerd worden. Dit kan komen door problematiek van de deelnemer. Denk hierbij aan drugsproblematiek, psychische klachten en andere problematiek waarbij een veilige omgeving voor de vrijwilliger niet gegarandeerd kan worden.

8.3 CONCLUSIE PRAKTISCHE DEELVRAAG 3: WAT MAAKT DAT DEZE HULPVRAGEN NIET WORDEN AANGENOMEN, VOLGENS DE MEDEWERKERS VAN HUMANITAS TWENTE?

Volgens de medewerkers van Humanitas Twente worden de niet aangenomen hulpvragen afgewezen om de volgende redenen: *Het IQ, niet houden aan afspraken, professionele hulpverlening benodigd, buiten spreidingsgebied van de activiteit, actief binnen criminele circuit, taalvaardigheid, drugsproblematiek, chronisch Zieken, psychische problemen, praktische problemen.* Voor de volledige beschrijving van de redenen van afwijzing zie paragraaf 8.1. De samenhang tussen deze afgewezen hulpvragen is dat de meeste mensen die afgewezen worden voor ondersteuning langdurige zorg nodig hebben (langer dan een jaar) of dat de veiligheid van de vrijwilliger niet gegarandeerd kan worden.

Tijdens de interviews met de coördinatoren van Humanitas Twente kwam naar voren dat de huidige organisatiestructuur en cultuur niet is ingesteld op het verlenen van zorg met een langdurig karakter. Meerdere coördinatoren gaven aan dat de ondersteuningsperiode van ongeveer jaar niet alleen tot stand is gekomen om de deelnemer weer in snel in de kracht te zetten maar ook voor het behoud en welzijn van de vrijwilligers.

Vrijwilligers krijgen ook succeservaringen van een geslaagde koppeling. Veel vrijwilligers willen graag mensen helpen en samen ergens aan werken. Maar wat als deze vrijwilligers nu chronische zieke mensen zouden moeten gaan ondersteunen of mensen met een laag IQ? Bij deze doelgroep is er geen zicht op activering of het terugzetten in hun kracht. Waar haalt de vrijwilliger dan zijn/haar voldoening uit?

De coördinatoren van Humanitas zijn van mening dat dit om een ander soort vrijwilliger vraagt dan de huidige vrijwilligers van Humanitas Twente. Bij een activiteit als Match bijvoorbeeld, laten studenten zich koppelen aan een deelnemer als maatje/vrijwilliger. Ze ondersteunen dan een jaar lang verschillende deelnemers en kunnen dit gebruiken als stage voor hun opleiding. Deze studenten blijven meestal een jaar betrokken bij de organisatie als vrijwilliger. Als Humanitas Twente de koppeling duur zou verlengen en langer zou maken als een jaar dan is het project minder geschikt voor de stage van studenten of krijg je te maken met een wisseling van vrijwilliger. Dit zou weer nadelig kunnen zijn omdat er dan opnieuw een vertrouwensband gecreëerd moet worden.

De coördinatoren gaven aan dat in het land verschillende pilotprojecten lopen binnen Humanitas Nederland met ondersteuning van een langduriger karakter dan de gebruikelijke duur van ongeveer een jaar. Onder de coördinatoren waren de meningen verdeeld of dit een positieve ontwikkeling is. Enkele coördinator gaven aan tevreden te zijn met de huidige activiteiten van Humanitas en de koppelingsduur hiervan. Ze vinden dat de kracht van Humanitas Twente juist is om mensen weer snel in hun kracht te zetten en in een jaar tijd weer zo zelfredzaam mogelijk te maken. Ze vinden dat Humanitas Twente genoeg doelgroepen ondersteunt en dat ze de bestaande processen verder moeten blijven verbeteren. Er is nog ruimte voor groei binnen de bestaande kaders van Humanitas Twente volgens deze coördinatoren.

De doelgroepen die nu tussen wal en schip vallen moet wel een oplossing voor komen maar de medewerkers van Humanitas Twente twifelen er sterk aan of dit een taak is voor de eigen organisatie. Ze richten zich liever op het verbeteren van de huidige corebusiness van Humanitas Twente.

Er zijn ook coördinatoren die wel graag langdurige zorg zouden willen zien binnen Humanitas Twente. De coördinatoren zijn het er wel over eens dat dit niet voor elke activiteit even passend zou zijn. Neem het voorbeeld van de studenten die maximaal een jaar ondersteunen bij Humanitas Match en Tandem. Er zou dus goed gekeken moeten worden naar welke activiteiten hier geschikt voor zouden zijn en ook welke vrijwilligers dit zouden willen doen. Het vraagt namelijk ook een grote toewijding van de vrijwilligers.

De aanvragen die nu worden afgewezen omdat de veiligheid van de vrijwilliger niet gegarandeerd kan worden zijn de coördinatoren het unaniem over eens. Ze vinden situaties die onveilig kunnen zijn voor vrijwilligers duidelijk een taak voor de professionele hulpverlening. Over doelgroepen zoals mensen met psychische problemen en drugsproblematiek waarvan het gedrag onvoorspelbaar kan zijn, zijn de coördinatoren het eens. Ze zien daarvoor geen plek binnen het huidige en toekomstige zorgaanbod van Humanitas Twente. Deze doelgroep blijft een taak voor de professionele hulpverlening.

8.4 CONCLUSIE PRAKTISCHE DEELVRAAG 4: WAT ZOU HUMANITAS TWENTE OF INDIEN VAN TOEPASSING ANDERE WELZIJSORGANISATIES MET DEZE HULPVragen KUNNEN DOEN, VOLGENS DE MEDEWERKERS VAN HUMANITAS TWENTE?

Tijdens de interviews hebben de respondenten de volgende kansen voor Humanitas Twente en de regio benoemd:

Kansen binnen Humanitas Twente	Kansen buiten Humanitas Twente
Groep met een lage leerbaarheid	Groep met een lage leerbaarheid
Hechtere contact met verwijzers	Omgang met uitwonend kind
De grenzen tussen activiteiten	Vriendschappelijk huisbezoek
Groepsactiviteiten	

Figuur 9: kansen binnen en buiten Humanitas Twente

Groep met een te lage leerbaarheid voor Humanitas Twente: Uit de inhoudsanalyse en de interviews is gebleken dat er hulpvragen binnen komen bij de activiteiten van Humanitas Twente waarvan de aanvrager een te lage leerbaarheid heeft om deel te kunnen nemen aan de activiteiten van Humanitas Twente. Dit heeft te maken met het realiseren van doelen ten opzichte van de duur van het traject en de zelfredzaamheid van de hulpvrager. Volgens de respondenten zou onderzocht moeten worden of er behoefte en mogelijkheden zijn om deze groep binnen de informele hulpverlening ondersteuning te bieden. Of dat er naar externe mogelijkheden gekeken moet worden buiten Humanitas Twente voor een passende oplossing voor de ondersteuning van deze doelgroep.

Hechtere Contact met verwijzers: Door de recente ontwikkelingen in de hulpverlening en de positie die de informele hulpverlening heeft verkregen, is het belangrijk om nauw samen te werken met de professionele hulpverlening en de samenwerking te verbeteren. Dit is van belang om de kwaliteit van de informele ondersteuning die Humanitas Twente biedt te waarborgen.

Grenzen tussen activiteiten: Volgens de respondenten mag de focus meer op de aanvraag voor ondersteuning liggen. Waar de aanvraag nu nog vaak binnen de activiteit wordt gehouden. Door onderling de samenwerking te verbeteren tussen activiteiten, zodat de hulpvraag bij het daarbij passende activiteit terecht komt.

Groepsactiviteiten: Het opzetten van groepsactiviteiten is succesvol als het een toevoeging op het traject van een activiteit is. De kracht van de groepsactiviteiten zou kunnen aansluiten bij andere activiteiten van Humanitas Twente. Of hier behoefte aan is en op welke wijze deze geïmplementeerd zouden kunnen worden, dat zou besproken en/of onderzocht moeten worden.

Omgang met uitwonend kind: Bij deze zaken kan het gaan om praktische redenen voor ondersteuning, maar ook bij vragen ten opzichte van wat te doen tijdens de omgang. Er zijn geen vrijwilligers specifiek getraind voor deze vorm van ondersteuning en als er gekeken wordt naar de waarden van Humanitas, dan valt dit er buiten. Het betreft namelijk langdurige ondersteuning, waarbij er weinig gekeken wordt naar zelfredzaamheid.

Vriendschappelijk huisbezoek: uit de interviews is gebleken dat er bepaalde aanvragen van praktische aard worden afgewezen. Bij deze aanvragen is er geen sprake van activering van de hulpbehoevende. Doordat er geen activering in de ondersteuningsvraag zit past het niet bij Humanitas Twente. Helaas is er ook geen vervangende oplossing volgens de respondenten. Dit is een signaal die de gemeente zou moeten oppakken mocht Humanitas hier geen rol in kunnen spelen.

8.5 CONCLUSIE HOOFDVRAAG

De afgelopen jaren zijn er verschillende welzijnsorganisaties gestopt met het leveren van zorg aan bepaalde doelgroepen in hetzelfde werkgebied als Humanitas Twente. Zo is stichting MEE gestopt met het ondersteunen van jongeren met een licht verstandelijke beperking en zijn er grote vrijwilligersorganisaties gestopt die vriendschappelijke huisbezoeken coördineren bij ouderen of mensen met een chronische ziekte. Het is een feit dat deze mensen op het moment niet de hulp krijgen die ze zelf graag zouden willen en dat ze een beroep doen op de ondersteuning van Humanitas Twente.

Er zijn dus meerdere doelgroepen die tussen wal en schip vallen. Deze doelgroepen hebben verschillende overeenkomsten. Zoals beschreven in de conclusies van de praktische deelvragen. De grootste overeenkomsten zijn.

1. Er is geen zicht op zelfredzaamheid bij de deelnemer binnen de duur van een traject van Humanitas Twente.

2. De deelnemer heeft geen vraag gericht op activatie. Denk hierbij aan het voorlezen van een boek, een kop koffie komen drinken of een taxirit naar de huisarts.
3. De veiligheid van de vrijwilliger kan niet gegarandeerd worden tijdens de koppeling.
4. De vraag van de deelnemer past niet bij de rol van de vrijwilliger.
5. De gemeenten bepalen welke organisaties financiering krijgen.

Als we als voorbeeld nemen 'geen zicht op zelfredzaamheid bij de deelnemer'(1). Dan zie je dat deze overeenkomst terugkomt bij de afwijzing van meerdere doelgroepen.' Humanitas Twente zet getrainde vrijwilligers in om ondersteuning te kunnen bieden aan mensen met een hulpvraag. Op deze manier wil Humanitas de zelfredzaamheid van deze mensen te vergroten. Zo draagt Humanitas aan een humane samenleving (Humanitas, 2016). Het vergroten van de zelfredzaamheid door burgerparticipatie in de vorm van vrijwillige inzet, zoals beschreven in 4.2.6: 'conclusie praktische deelvraag 1.

In de nieuwe wet WMO (2015) wordt beschreven dat de gemeente wel verantwoordelijkheid draagt maar zoveel mogelijk een bemiddelende rol speelt bij zaken als vrijwilliger en mantelzorg. De gemeente wil pas ingrijpen of bijsturen als dit echt nodig is en de organisaties zoveel mogelijk vrij laten. Op de manier willen ze de kosten laag houden.

Nu vrijwillige zorg organisaties zoals stichting MEE en Vriendschappelijk Huisbezoek zijn weggevallen heeft de gemeente de taak om zijn verantwoordelijkheid te nemen naar de doelgroep die zonder goede ondersteuning achterblijft. Dit onderzoek in opdracht van Humanitas Twente brengt duidelijk in kaart welke doelgroepen tussen wal en schip vallen en wat de behoeftes van de doelgroep zijn. In 2015 werd 10% van alle aanvragen bij Humanitas Twente afgewezen, omdat de hulpvraag niet passend is. Het gaat hier dus om een relatief grote groep mensen die niet (direct) de hulp krijgt die ze nodig hebben. Humanitas Twente zou haar aanbod kunnen aanpassen om ook deze doelgroepen zo veel mogelijk te ondersteunen. Maar hiervoor zijn verschillende veranderingen noodzakelijk zoals, extra personeel, extra vrijwilligers, extra opleiding van vrijwilligers om inzicht te geven in de (nieuwe) doelgroepen. Al deze veranderingen brengen extra kosten met zich mee. De organisatie wordt groter en gaat zich breder oriënteren. Dit kan ook nadelig zijn. In de interviews werd verschillende keren aangehaald dat er nog genoeg mogelijkheden voor verbetering zijn in het huidige zorgaanbod van Humanitas Twente. Niet alle personeelsleden zien een verbreding van de doelgroep en de organisatie zitten. Om de doelgroepen die nu tussen wal en schip vallen (bijv. geen zicht op zelfredzaamheid) te ondersteunen zal Humanitas Twente haar kernwaardes moeten aanpassen. Veel medewerkers van Humanitas vinden juist dat deze kernwaardes zoals 'kort activerend contact' de kracht zijn van Humanitas Twente als organisatie.

Ze geven daarnaast ook aan dat juist het activerende karakter (2) van de hulpvraag en het werken aan doelen ook de uitdaging vormen voor de vrijwilligers en het behoud van vrijwilligers. Iemand die één keer per week koffie komt drinken is een de regel een ander soort vrijwilliger als iemand die bij je komt en je mee neemt naar een sportvereniging om nieuwe mensen te ontmoeten.

De veiligheid van de vrijwilliger kan niet gegarandeerd worden tijdens de koppeling (3). Deze grond van afwijzing is niet de meest voorkomende reden maar toch komt het een paar keer per jaar voor. Humanitas Twente vindt de veiligheid van de vrijwilliger één van de belangrijkste punten voor het tot stand laten komen van een koppeling. Als het niet mogelijk is om de veiligheid van de vrijwilliger te garanderen dan kan er geen koppeling tot stand komen. Als er om veiligheidsredenen geen koppeling tot stand kan komen neemt dat niet weg dat de persoon waarvoor ondersteuning werd aangevraagd een hulpvraag heeft. Hij/zij ontvangt hier op dit moment geen ondersteuning, maar is nog wel hulpbehoevend. In deze gevallen is het belangrijk om te kijken waarom de veiligheid van de vrijwilliger niet gegarandeerd kan worden. Heeft de persoon bijvoorbeeld psychische klachten en is die daardoor onvoorspelbaar? Of heeft de persoon een verleden met fysiek geweld

tegen anderen. Afhankelijk van wie de verwijzer is zou gekeken moeten worden naar de behoeftes van de aanvrager en hoe hierin voorzien kan worden zonder de veiligheid van vrijwilligers in het gedrang te brengen. De gemeente is ook verantwoordelijk voor deze groep en moet hierin ook verantwoordelijkheid nemen. Ze moeten echter wel weten dat deze persoon bestaat dus het afgeven van een signaal is belangrijk.

De vraag van de deelnemer past niet bij de rol van de vrijwilliger (4). Humanitas krijgt regelmatig aanvragen binnen van mensen die graag ondersteuning willen bij iets waarvoor de vrijwilligers van Humanitas Twente niet zijn opgeleid. Humanitas Tandem richt zich bijvoorbeeld op het ondersteunen van mensen die eenzaam zijn en het uitbreiden van hun netwerk. Het komt wel eens voor dat ze bijvoorbeeld een aanvraag krijgen bij het PO project (voor eenzame allochtonen). Van een allochtone vrouw of man die graag wil dat er iemand meegaat naar de huisarts om te vertalen, of omdat ze zelf geen vervoer hebben naar de huisarts. Voor dit soort diensten zijn de Humanitas vrijwilligers dus niet opgeleid. Deze mensen zitten wel met een vraag en willen graag geholpen worden maar de activiteiten van Humanitas Twente zijn niet passend in de huidige vorm. Vaak zijn voor deze vragen ook passender alternatieven in de buurt volgens de medewerkers van Humanitas Twente maar is de persoon niet op de hoogte van de mogelijkheden. De rol en het kunnen van een vrijwilliger is flexibel en uitgebreid, maar er komen ook hulpvragen voor waarbij de problematiek van de hulpvrager te zwaar is voor een vrijwilliger. Een vrijwilliger is geen beroepskracht en heeft in de meeste gevallen niet de geschikte opleiding om met de problematiek van de hulpvrager om te kunnen gaan. Er wordt op maat gezocht naar een geschikte vrijwilliger, maar Ook hier draagt de gemeente verantwoordelijkheid bij het informeren van de burgers.

Humanitas Twente ondersteunt mensen op de volgende gebieden: Eenzaamheid, opgroeien, opvoeden, detentie, Thuisadministratie en verlies. Op deze gebieden zijn de vrijwilligers getraind. Als er dus hulpvragen binnenkomen met een andere grondslag worden deze nu afgewezen. Als Humanitas Twente deze mensen wel zou gaan helpen zou dit dus betekenen dat er een extra activiteit moet worden toegevoegd aan het aanbod van Humanitas Twente omdat de huidige activiteiten een ander doel nastreven. Praktische hulpvragen zoals 'ritjes naar de huisarts' of 'vertalen' passen in geen van de huidige activiteiten van Humanitas Twente. Hiervoor is dus een extra activiteit nodig of een andere hulpverleningsorganisatie die inspeelt op deze doelgroep.

De gemeenten bepalen welke organisaties financiering krijgen (5) In de WMO 2015 staat beschreven dat gemeente zelf in gesprek moeten gaan met plaatselijke organisaties om te na te gaan wat het beste past binnen hun eigen gemeente. Zoals beschreven wordt in 4.2.6: 'conclusie theoretische deelvraag 1' is de gemeente zelf verantwoordelijk voor het plaatselijk beleid maar wil de lokale participatie zoveel mogelijk bevorderen door samen te werken met lokale organisaties op het gebied van professionele, mantel en vrijwilligerszorg (WMO, 2015). Om de lokale participatie te stimuleren en in goede banen te leiden wordt er nauw samengewerkt met lokale professionele, mantel en vrijwilligersorganisaties (Movisie, 2016). Uit de resultaten van dit onderzoek is echter gebleken dat de samenwerking met de gemeente en andere professionals nog verbeterd kan worden. 'Het stof is nog niet gedaald' om zeggend het verloop van deze reorganisatie te benoemen. Humanitas Twente krijgt aanvragen binnen vanuit gemeente waarin zij met bepaalde activiteiten niet actief zijn. Dit maakt dat Humanitas Twente op basis hiervan niet de aanvraag kunnen aannemen. Vanwege de subsidiëring of doordat er een soortgelijk aanbod is, maar dat toch Humanitas Twente is benaderd.

8.6 AANBEVELINGEN

Aan de hand van de gemaakte conclusies en de conclusie op de hoofdvraag in hoofdstuk acht zijn de volgende aanbevelingen opgesteld waarmee Humanitas Twente en de regio mogelijk op deze hulpvragen kunnen anticiperen.

- **Aanbeveling 1: Niet gehonoreerde aanvragen centraal registreren.**

De niet gehonoreerde hulpvragen werden wel geregistreerd maar in de interviews en gesprekken met de medewerkers van Humanitas Twente kwam duidelijk naar voren dat dit niet altijd even nauwkeurig gebeurt. De aanbeveling is om dit wel nauwkeurig en centraal te gaan registreren op een plek waar iedereen kan zien wie wat heeft geregistreerd. Als een activiteit dan bijvoorbeeld een week vergeet om niet gehonoreerde aanvragen te registreren is dit inzichtelijk voor andere activiteiten en kunnen ze elkaar helpen herinneren. Het goed registreren van niet gehonoreerde aanvragen is van cruciaal belang voor zowel Humanitas Twente als de gemeente. Ter implementatie zou dit register het volgende moeten bevatten: Leeftijd, geslacht, hulpvraag, gemeente, verwijzer, grond van afwijzing en vanuit welke activiteit deze hulpvraag is afgewezen. Uit deze informatie komen de behoeftes van de burgers naar voren en krijg je een goed zicht op de eventuele veranderingen van hulpvragen. Als Humanitas Twente ervoor kiest om een bepaalde doelgroep niet te ondersteunen omdat deze doelgroep niet past bij haar zorgaanbod. Dan kan er wel een signaal gegeven worden aan de gemeente dat deze doelgroep bestaat en kan de gemeente zijn verantwoordelijkheid nemen en zoeken naar een passende oplossing voor de doelgroep. Door de bekendheid van Humanitas Twente hebben ze ook een signalerende functie gekregen.

- **Aanbeveling 2: Vervolgonderzoek richting de behoefte en mogelijkheden van de langdurende ondersteuning door Humanitas Twente**

Humanitas Twente kan geen ondersteuning bieden aan mensen waarbij er binnen een ongeveer een jaar geen zicht is op activatie of vergroting van de zelfredzaamheid. De kernwaarden van Humanitas Twente zijn gericht op het creëren van zelfredzaamheid in een relatief korte periode. Mocht Humanitas Twente wel iets willen betekenen voor mensen die niet (binnen een jaar) zelfredzaam gaan worden dan zal dit betekenen dat Humanitas een organisatorische verandering moet doorstaan. Zo zullen de missie en visie en de kernwaarden van de organisatie moeten worden veranderd. De aanbeveling zou voor nu zijn om vast te houden aan het huidige ondersteuningsaanbod en dit te optimaliseren. Dit onderzoek richtte zich op de inventarisering van de niet gehonoreerde aanvragen en haar kenmerken. Er wordt aanbevolen om een vervolgonderzoek te doen richting de behoefte en mogelijkheden van de langdurende ondersteuning door Humanitas Twente. Wanneer dit onderzoek is uitgevoerd kan er echt een keus worden gemaakt of Humanitas de juiste organisatie is om ook deze personen te ondersteunen die langer ondersteuning behoeven.

- **Aanbeveling 3: Centraal platform met daarop alle vrijwillige hulporganisaties per gemeente. Zodat verwijzers en mensen zelf kunnen kijken waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag (initiatief gemeente).**

Aanbevolen wordt om een centraal platform te creëren binnen elke gemeente waarop iedere informele en professionele organisatie vermeldt staat. Dit platform zou voor de organisaties vrij toegankelijk moeten en beschikbaar moeten zijn. Ook het bijhouden van dit platform is van belang. Bij wijs van spreken zou een wijkcoach of een persoonlijk begeleider via dit platform de juiste ondersteuning moeten kunnen vinden voor diegene die ondersteuning heeft. Een duidelijke missie/visie en randvoorwaarden van iedere organisatie en haar activiteiten is belangrijk om een heldere en directe communicatie te kunnen krijgen. Dit zou werken in de vorm van een centrale kaart waarop te zien valt wat, waar wordt aangeboden. Samenwerking onder de organisaties is van belang. Implementatie zou kunnen in de vorm van een zorgkaart gericht op de informele zorg en professionele zorgaanbod binnen de gemeenten. In een utopie zou de verwijzer in principe de vraag

van de hulpbehoevende in kunnen typen en zo te zien krijgen welke organisaties hierbij ondersteuning kunnen leveren.

- **Aanbeveling 4: Een interne procedure opzetten voor de behandeling van aanvragen vanuit gemeenten waarbij de activiteit van Humanitas Twente niet actief binnen is.**

Aanvragen die worden gedaan bij een activiteit van Humanitas Twente waarbij de desbetreffende activiteit niet werkzaam is in de woonplaats/gemeente van de aanvrager worden niet uniform behandeld. De ene coördinator verzoekt de hulpvrager naar de gemeente te gaan met zijn of haar verzoek, de andere zoekt een passend alternatief. Achteraf wordt dit gemeld bij de regiocoördinator om mee te nemen in de gesprekken met gemeenten. Deze laatste stap is ook niet structureel toegepast. Wat aan de hand van dit onderzoek wordt aangeraden is om een procedure te hanteren voor het behandelen van aanvragen die worden afgewezen vanwege de bovengenoemde omstandigheden.

Voor de hulpvrager is het belangrijk dat er aan de hand van de urgentie van de hulpvraag er een passend alternatief gevonden kan worden. Voor Humanitas Twente is belangrijk dat de regiocoördinator snel inzichtelijk heeft waar deze aanvragen vandaan komen, wat de hulpvraag is, de leeftijd van de aanvrager en onder welk thema deze hulpvragen vallen (de thema's van Humanitas, zoals benoemd in 4.3.1 Activiteiten Humanitas). Zo kan de regiocoördinator met een duidelijk overzicht naar de desbetreffende gemeente toe om een dialoog te openen onderbouwd met statistieken.

HOOFDSTUK 9: STERKTES EN ZWAKTES

In hoofdstuk negen 'Sterktes en zwaktes' worden de sterktes en zwaktes van dit onderzoek beschreven en beargumenteerd.

9.1 STERKTES EN ZWAKTES

Sterktes	Zwaktes
Inhoudsanalyse	Beschikbare informatie na respons van turflijst
Contact met opdrachtgevers	Semigestructureerd interview
Lengte en diepgang interviews	Respondenten aantal

Figuur 10: sterktes en zwaktes van het onderzoek

9.2 INHOUDSANALYSE

De inhoudsanalyse kwam tot stand na het verspreiden van een turflijst onder het personeel. Deze lijst is te vinden onder bijlage één. In deze turflijst is door de medewerkers van Humanitas Twente precies bijgehouden welke aanvragen werden afgewezen en om welke reden deze mensen werden afgewezen voor begeleiding door Humanitas Twente. Op deze turflijst stonden echter soms beknopte beschrijvingen met de reden voor afwijzing. Enkele voorbeelden zijn "IQ te laag", "hulpvraag niet passend" of "omgang". Doordat de reden van afwijzing dus niet altijd even duidelijke beschreven werd, was het een uitdaging om dit goed in de inhoudsanalyse te verwerken. Wel zorgde de beknopt beschreven redenen van afwijzing voor extra vragen. Dit resulteerde in meer input en diepgang tijdens de interviews.

Ondanks dat de redenen voor afwijzing beknopt beschreven waren, is de verzamelde data is wel betrouwbaar omdat alle coördinatoren van Humanitas Twente drie maanden lang hebben bijgehouden hoeveel mensen ze afwezen en waarom ze deze mensen afwezen.

Om in de toekomst te voorkomen dat een turflijst te beknopte antwoorden krijgt zouden we in vervolg de verwachtingen van de turflijst beter kunnen communiceren of de turflijst verder kunnen uitwerken met enkele gerichte vragen specificerende vragen zoals "waarom de persoon is afgewezen" om op deze manier meer diepgang in de turflijst te creëren en tot meer waardevolle data te komen voor de inhoudsanalyse.

9.3 CONTACT MET OPDRACHTGEVERS

Tijdens de beginfase en middenfase van het onderzoek kwamen de opdrachtgevers en de onderzoekers elke 14 dagen bij elkaar voor een (korte) voortgangsbespreking. Tijdens de gesprekken werden de vorderingen van het onderzoek besproken maar konden de onderzoekers ook aangegeven wat ze verder nog nodig hadden voor het verloop van het onderzoek. Zo konden de onderzoekers enkele keren gebruik maken van het interne netwerk van de opdrachtgevers om snel de juiste coördinatoren te bereiken voor interviews of voor het krijgen

van een reactie op de turflijst. Ook tijdens de eindfase van het onderzoek waren de opdrachtgevers nog erg betrokken en zochten ze regelmatig contact met de onderzoekers om de voortgang te peilen.

9.4 INTERVIEWS

De lengte en diepgang van de interviews waren zowel een krachtig punt van het interview als een zwakte. In de onderzoeksplanning is zestien uur gerekend voor invoeren van de interview data. Omdat de interviews gemiddeld een uur duurden en er niet op gerekend was dat het minimaal één dag zou kosten om één interview uit te typen, liep het onderzoek vertraging op. Achteraf gezien hadden enkele vragen van de semigestructureerde vragenlijst niet gevraagd hoeven te worden tijdens de interviews en had hier kritischer naar gekeken kunnen worden.

Doordat deze vragen wel gesteld zijn kwamen er wel extra informatie aan het licht wat niet relevant was voor het onderzoek maar wel waardevolle informatie was voor Humanitas Twente als organisatie anzig. Zo waren niet alle medewerkers evenredig op de hoogte van het beleid omtrent procedures en interne communicatie.

In een volgend onderzoek zouden de vragen verder gespecificeerd kunnen worden of opengelaten in de vorm van een kortere vragenlijst waarbij alleen de belangrijkste punten van het onderzoek worden aangehaald. De verwachting is dat de vragenlijst beter was geweest als er meer tijd was genomen voor het voorbereiden van de interviewvragen en dat we in deze fase van het onderzoek niet zo druk hadden moeten maken omdat de deadline van de onderzoeksperiode in zicht kwam.

9.5 RESPONDENTEN AANTAL

De data voor de inhoudsanalyse is verzameld door alle activiteiten van Humanitas. Alle personeelsleden van Humanitas Twente die dus gesprekken voeren met potentiële deelnemers hebben meegewerkt aan de turflijst voor de inhoudsanalyse. Het turven werd dus niet alleen gedaan door de coördinatoren maar ook door de receptie en andere medewerkers die als aanspreekpunt voor Humanitas Twente fungeren. De interviews daarentegen werden afgenomen bij twee coördinatoren per activiteit. Dit kwam neer op een totaal respondenten aantal van acht mensen bij de interviews. Dit hadden meer respondenten kunnen zijn echter door een lange kerstvakantie van ruim twee en half week en het feit dat iedereen binnen de organisatie in die weken onbereikbaar was, was het moeilijk om nog wat te plannen. Na deze kerstvakantie was het niet voor iedereen mogelijk om nog een gaatje te vinden in zijn/haar agenda mede door de extra drukte die deze periode bracht. Om meer respondenten te krijgen hadden de interview data eerder bekend moeten zijn. Dit was echter ook weer lastig omdat we eerst de data uit de inhoudsanalyse verwerkt moesten hebben die van september tot december 2016. Het was dus een onfortuinlijke samenloop van omstandigheden die meerdere keren besproken is met de opdrachtgevers van Humanitas Twente en de begeleiding vanuit het Saxion.

Is vraaggericht werken op ten duur het loslaten van je missie en visie?

‘De essentie van vraaggericht werken is om – samen met de burger(s) – op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag. Daarom dient ook de houding van de organisaties die hulp aanbieden te veranderen. Van professionals wordt een open houding gevraagd. Zij moeten anders gaan luisteren naar hun cliënten, hun deelnemers, de wijk. Een verstandhouding waarin de burgers zich begrepen en serieus genomen voelen is een goede basis om samen naar mogelijkheden en alternatieven te zoeken’ (Ministerie van Volksgezondheid Sport en Welzijn, 2010, p. 17).

De visie van het ministerie van volksgezondheid is duidelijk beschreven. **Om de zorg beter af te stemmen op de vraag van de burger willen ze de houding van zorgaanbieders en professionals hier op aan laten sluiten.** Hiervoor hebben ze een plan opgesteld waarin ze zorgorganisaties verzoeken om meer vraaggericht te laten werken. Vraaggericht werken is een methodiek die de behoefte en wensen van cliënten als centraal punt neemt (Van Haren, 2013) Cliënt en professionals gaan daarbij met elkaar in gesprek over de meest geschikte vorm van zorg.

Vraaggericht werken vraagt een dynamisch en flexibele houding van organisaties. **Wat doe je als de vraag van burgers in je werkgebied veranderd?** Hou je dan vast aan de huidige missie en visie of anticipeer je op de nieuwe vragen vanuit de maatschappij en pas je je missie en visie hierop aan. Is het een hulpvraag die ‘extra’ is ontstaan ten opzicht van bestaande hulpvragen, door bijvoorbeeld het faillissement of het stoppen van een andere organisatie in hetzelfde werkgebied. Hoe bewaak je als organisatie dan je grenzen wanneer je vraaggericht werkt?

Vraaggericht werken stelt de cliënten en de hulpvraag centraal. Goede communicatie tussen hulpverlener en de ontvanger is hierbij cruciaal (Van Haren, 2013). De cliënt en de hulpvraag staat centraal, niet de organisatie. Werk je volledig vraaggericht, dan is er binnen de organisatie geen afbakening. **In het geval van Humanitas Twente zou er dan geen traject afbakening zijn van een jaar voor ondersteuning. Er wordt immers vraaggericht gewerkt. Als de deelnemer langer zorg nodig heeft moet je hiervoor open staan.** In dit soort gevallen zullen deelnemers mogelijk een langer of korter traject nodig hebben.

Een vraaggerichte beroepshouding kenmerkt zich door een positieve interesse in de behoeften van cliënten en de bereidheid om service te verlenen (Van Haren, 2013). **Van belang is dat je als organisatie in een behoefte voorziet, de behoefte van de burger.** Zonder deze behoefte besta je als welzijnsorganisatie niet. Als er vanuit gegaan wordt dat de cliënt weet wat goed voor hem/haar is, dan zorgt vraaggericht werken ervoor dat de kwaliteit van zorg voor het individu verbeterd. Er wordt vanuit gegaan dat vraaggericht werken veel tijd kost omdat er altijd gezocht moet worden naar de vraag achter de vraag. Omdat de vraag achter de vraag altijd een subjectief oordeel is van de hulpverlener die sturing aan het proces geeft. Het bestwil-principe zit ingebakken bij hulpverleners en agogen. Vraaggericht werken begint dus bij de vraag of wat wij doen gaat om ons bestwil of om dat van de cliënt (Lohuis, 2000)

Conclusie

Het is belangrijk om als organisatie dichtbij jezelf te blijven. Vraaggericht werken heeft als valkuil dat je de missie en visie van de organisatie uit het oog verliest. Dit kun je voorkomen door de missie doelen te formuleren vanuit de visie van de organisatie. Op deze manier blijf je als organisatie trouw aan de vooropgestelde normen en waarden. Het beste is dus om vraaggericht te werken binnen de grenzen van de eigen organisatie. Dat betekent niet ‘u vraagt, wij draaien’, en ook niet ‘ik weet wat goed voor u is’ maar een

zorgvuldige afweging van behoeften van de cliënt en de mogelijkheden van de zorgprofessional en de organisatie binnen haar eigen grenzen (Van Haren, 2013).

LITERATUURLIJST

- van der Horst, A. F. v. (2011, 1 1). *Trends in gezondheid en zorg*. Opgehaald van centraal plan bureau: <https://issuu.com/centraalplanbureau/docs/cpb-policy-brief-2011-11-trends-in-?e=3688411/4764100>
- de Boer, A. M. d. (2013, 1 1). *Informele zorg in Nederland*. Opgehaald van Sociaal en Cultureel Planbureau: [https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2013/Informele_zorg_in_Nederland](https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2013/Informele_zorg_in_Nederland_Bevolkingspyramide)
- Bevolkingspyramide*. (2016, 11 29). Opgehaald van Centraal bureau voor de statistieken: <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/bevolkingspiramide>
- de Boer & de Klerk. (2013). *Informele zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag. Sociaal en Cultureel Planbureau
- Caritas. (2016). *Finances*. Opgehaald van Caritas: <http://www.caritas-germany.org/germancaritasassociation/finances/finances>
- Caritas. (2016). *Our goals*. Opgehaald van Caritas: <http://www.caritas-germany.org/germancaritasassociation/ourgoals/>
- Caritas. (2016). *Service and staff*. Opgehaald van Caritas: <http://www.caritas-germany.org/aboutus/servicesandstaff/>
- Caritas. (2016). *Social work*. Opgehaald van Caritas: <http://www.caritas-germany.org/aboutus/socialwork/>
- Debbie Verbeek-Oudijk, I. W. (2014, June). *Who cares in Europe*. Opgehaald van scp.nl: https://www.scp.nl/english/Publications/Publications_by_year/Publications_2014/Who_cares_in_Europe
- Het Financieel Dagblad*. (2016, 11 29). Opgehaald van FD.nl: <https://fd.nl/economie-politiek/1164001/zo-duur-is-de-zorg-in-nederland-niet>
- Home-start Twente*. Opgehaald van Humanitas.nl: https://www.humanitas.nl/siteassets/locaties/twente/twente-breed/jaarverslag2015_homestart-twente_9-3-16_lr.pdf
- Humanitas. (2016). *About Humanitas*. Opgehaald van Humanitas.nl: <https://www.humanitas.nl/over-ons/about-humanitas/>
- Humanitas. (2016). *District Oost*. Opgehaald van Humanitas.nl: <https://www.humanitas.nl/districten/district-oost/>
- Humanitas. (2016). *Feiten en cijfers*. Opgehaald van Humanitas.nl: <https://www.humanitas.nl/over-ons/feiten-en-cijfers/>
- Humanitas. (2016) *Jaarverslag Humanitas 2015*. Opgehaald van Humanitas.nl: [http://www.humanitasjaarverslag2015.nl/Humanitas \(2016\) Jaarverslag 2015](http://www.humanitasjaarverslag2015.nl/Humanitas%20(2016)%20Jaarverslag%202015)
- Humanitas. (2016) *Twente - Wat doen we?*. Opgehaald van Humanitas.nl: <https://www.humanitas.nl/afdeling/twente/activiteiten/>
- Humanitas Twente. (2016). *jaarverslagen-humanitas-twente*. Opgehaald van Humanitas.nl: <https://www.humanitas.nl/afdeling/twente/over-ons/jaarverslagen-humanitas-twente/>
- Inwonerskracht, W. (2014, 1 1). *Inwonerskracht en de rol van de lokale overheid*. Opgehaald van Movisie: <https://www.movisie.nl/publicaties/inwonerskracht-rol-lokale-overheid>
- Movisie. (2016). *Samenspel tussen formele en informele zorg*. Opgehaald van movisie.nl: [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Prestatieveld4/Samenspel%20tussen%20for](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Prestatieveld4/Samenspel%20tussen%20formele%20en%20informele%20zorg.pdf)
- Oka Storm, R. S. (2013, 1 1). *Ontspoorde Mantelzorg*. Opgehaald van Movisie: [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Factsheet%20ontspoorde%20mantelzorg%20\[MOV-695455-1.1\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Factsheet%20ontspoorde%20mantelzorg%20[MOV-695455-1.1].pdf)
- OECD/EU (2016), *Health at a Glance: Europe 2016 – State of Health in the EU Cycle*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264265592-en>
- René Bekkers, T. S. (2008, 1 1). *And who is your neighbor?: Explaining the effect of religion on charitable giving and volunteering*. Opgehaald van Onderzoeksdatabase Rijksuniversiteit Groningen: [http://www.rug.nl/research/portal/publications/and-who-is-your-neighbor\(2c2600f3-f835-45b7-bca3-d0bf96777278\).html](http://www.rug.nl/research/portal/publications/and-who-is-your-neighbor(2c2600f3-f835-45b7-bca3-d0bf96777278).html)

Rijksoverheid. (2016, 21 9) Wet maatschappelijk ondersteuning. Opgehaald van rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/wmo-2015>

Scoop Welzijn. (2016). *Contact*. Opgehaald van Scoop Welzijn.nl: <http://www.scoopwelzijn.nl/contact>

Scoop Welzijn. (2015). *Scoop jaarverslag 2014*. Opgehaald van Scoop Welzijn: http://www.scoopwelzijn.nl/files/Jaarverslag+_Jaarrekening_Scoop_2014.pdf

Scoop Welzijn. (2016). *Over Scoop*. Opgehaald van Scoop Welzijn: <http://www.scoopwelzijn.nl/over-scoop>

Stichting Informele Zorg. (2016). *Over SIZ Twente*. Opgehaald van SIZtwente: <http://www.siztwente.nl/over-siz-twente>

Stichting Informele Zorg. (2016). *Jaarverslag 2015*. Opgehaald van SIZtwente: <http://www.siztwente.nl/publicaties>

wmo, I. (2015). *Vrijwillige inzet is de basis*. Opgehaald van invoering wmo: [http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Vrijwillige%20inzet%20is%20de%20bas s.pdf](http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Vrijwillige%20inzet%20is%20de%20bas%20s.pdf)

de Boer & de Klerk. (2013). *Informele zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag. Sociaal en Cultureel Planbureau.

Haren, E. v. (2013, november 1). *vraaggericht werken*. Opgehaald van zorgvoorbeter.nl: http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/Onderwijs/Vraaggericht_werken_nov_2013.pdf

Lohuis, G., Schilperoort, R. en Schout, G. (2000). *Van bemoei- naar groeizorg*. Methodieken voor de OGGz. Groningen: Wolters-Noordhoff

BIJLAGE I: INHOUDSANALYSE

Reden van Afwijzing

Reden van afwijzing	Aanwezig binnen Activiteit	Aantal (N=51)	Percentage
IQ te laag	- Match - Wel Thuis	- 12 - 2	- 100% - 33.3%
Buiten spreidingsgebied van activiteit	- Thuisadministratie	- 12	- 40%
Hulpvraag niet aansluitend op activiteit	- Home-Start - Thuis Administratie	- 1 - 2	- 33.3% - 7.7%
Doorverwezen professionele hulpverlening	- Home-Start - Thuis Administratie	- 1 - 4	- 33.3% - 13.3%
Al hulp aanwezig	- Thuisadministratie	- 1	- 3.3% -
Onderzoek RVK lopend - geen professionele hulp	- Wel Thuis	- 2	- 33.3% -
Omgang	- Wel Thuis	- 2	- 33.3%
Taal	- Thuis Administratie	- 3	- 10%
Taal/lvb	- Thuis Administratie	- 2	- 7.7%
Deelnemer hield het niet aan de afspraken	- Thuis Administratie	- 1	- 3.3%
Leeftijd	- Thuis Administratie	- 3	- 10%

Drugs gebruik	- Thuis administratie	- 1	- 3.3%
Actief binnen crimineel circuit	- Thuis administratie	- 1	- 3.3%
Niet bekend	- BOR	- 4	- 100%

Doorverwezen/afgewezen

Doorverwezen	Aantal (N=51)
Ja	42
Nee	4
N.v.t.	5

Doorverwezen naar (instanties)

Doorverwezen naar	Aantal (N=51)
Klub Almelo	7
Instanties in andere gemeenten	13
Inzet professionele hulpverlening z.n.	2
Welzijn ouderen oldenzaal	1
Alifa	3

Wijkcoach	2
PO Tandem Humanitas Twente	5
Stadsbank	1
Fizom	1
Mee IJssel	7
Voorleesexpres	1
N.v.t.	8

Doorverwezen naar (sector)

Sector	Aantal (N=47)
Anders	13
Informele hulpverlening:	20
Professionele Hulpverlening	5
Intern	9

BIJLAGE II: LABELSCHEMA

Dit is een kleine greep van citaten en de bijhorende categorisering om een beeld te geven hoe er gelabeld is ten behoeve van het onderzoek. Het complete labelschema met bijhorende audio bestanden is anoniem verwerkt en op aanvraag beschikbaar voor eventuele kwaliteitscontrole van het onderzoek.

Afronding	aanvulling	Aanvulling Interview	R1.73: X
Afwijzingen	professionele hulpverlening	activiteit naast professionele hulpverlening	R8.17: Ja heel vaak. Jongeren met een wajong, best vaak. R7.06: Het gaat altijd om een activerend proces. Maar ieder stapje is al winst. Stel dat moeder aangeeft. Mijn leven is een 3 en het wordt het een 4 dan is dat al heel veel winst. En moeder bepaald zelf wanneer het voldoende is. Of de vrijwilliger kan wel denken van dit is pas een voldoende. Maar als het kind zich kan ontwikkelen en het is een veilig klimaat en alle partijen zijn er tevreden mee dan is het gewoon goed.
Traject	succesvol traject	afroning	
Doorverwijzen/afwijzen	Beleid	afwijs beleid	R1.58: Niet in het algemeen naar waar je doorverwijst wel is er een protocol van als er zorgsignalen zijn dat daar wat mee moet gebeuren. dat wel.
		afwijs beleid	R6.58:x
		afwijs beleid	R8.58:x
Afwijzingen	Actief binnen crimineel circuit	Beleid	R1.32: X
Geschiktheid	deelname	Bepaling geschiktheid van deelname	R3.02: Mensen moeten geactiveerd kunnen worden en willen worden. Leerbaar zijn en aan doelen kunnen werken.
Doorverwijzen/afwijzen	declaratie	Besteede tijd	R1.61: Nou als het om een belletje van 10 minuten gaat dan noteren we dat niet. Maar als er echt meerdere afspraken ofwel telefonisch of dat we echt zijn geweest dan schrijven we die als consult.

Doorverwijzen/afwijzen	declaratie	Besteede tijd	R8.61: Wij hebben een prijs. Vorig jaar is de discussie geweest. In het verleden is blijkbaar gedacht dat het TH Traject een minder intensief traject zou zijn dan bijvoorbeeld Match of Tandem. Dus die krijgen per koppeling meer betaald dan wij. Volgens mij krijgen wij iets van 900-1000 tenopzichte van 1500-2000 bij de gemeentes
Zorgaanbod	vakkennis	bijscholing	R1.69: Ik hou Social media in de gaten, het nieuws, kranten. Dat soort dingetjes. Heel vaak. Humanitas is daarin wel bekend.
Afwijzingen	professionele hulpverlening	Defenitie	R2.13: Nou ik denk we het vaakst verwijzen naar beschermingsbewind
Doorverwijzen/afwijzen	controle	doorverwijs controle	R2.59: Ja ik doet dat vaak persoonlijk zelfs dat ik gewoon bel ofzo. Of dat ik een mail stuur naar bepaalde personen. Omdat te overleggen zegmaar. We gaan ook niet zomaar iemand doorverwijzen om te checken of dat wel kan. Ook wat de wachtijden zijn.
Doorverwijzen/afwijzen	controle	doorverwijs controle	R3.59: Proberen we altijd wel te doen. Is niet altijd haalbaar. Vaak in het geval als de man naar de wijkcoach gaat, dan is het ook daar, dus dan kun je dat ook loslaten. Vaak wel wanneer je naar een andere vrijwilligersorganisatie, dan moet je soms er wel even achteraan van goh is het ook wel echt opgepakt?
Vindbaarheid	Contact	Eerste Contact	R1.07: Verschillende manieren. In principe kunnen ze zichzelf aanmelden maar dit niet heel vaak binnen deze doelgroep. Ze worden aangemeld door familie. Ze worden aangemeld door scholen. Schoolmaatschappelijk werkers. wijkcoaches. Hulpverlening. Eigenlijk verschillende wegen. Van alle kanten kunnen ze zich aanmelden.
Afwijzingen	Buiten Spreidingsgebied	Gemeenten	R1.19: Nou Borculo, Randgemeente, de kleinere dorpjes vaak. Kijk in Hengelo werd het eerder ook niet gedaan maar die doen dat nou sinds een tijdje wel ook omdat de vraag er was. Daar zat eerder scala nu niet meer dus hebben wij dat overgenomen. Euhm nee ik zou dat na moeten kijken. Ik durf dat niet zo uit mijn hoofd te zeggen waar precies.
Afwijzingen	Buiten Spreidingsgebied	Gemeenten	R2.19: X
Afwijzingen	Buiten Spreidingsgebied	Gemeenten	R3.19: Ja, op dit moment Dinkelland, best veel aanmeldingen. Vroeger wel door gefinancierd, nu niet meer. Daar krijgen we best veel aanvragen van, dus daar zijn we nu ook momenteel mee bezig om daar toch weer een voet tussen de deur te krijgen. Verder eigenlijk niet. Soms twenterand. Daar

zitten we ook niet, maar daar komen ook niet veel aanvragen vandaan.

R5.34: hoeverre je die dan ook kan activeren op meerdere gebieden, want dat is dan nog wel een belangrijke voorwaarde en aan de andere kant, als wij een vrijwilliger hebben die de taal ook kan, dan kun je dat al makkelijker oplossen.

Afwijzingen

Taalvaardigheid

Kaders

BIJLAGE III: INTERVIEWVRAGEN

Introductie.

Recorder gaat nu aan.

Welke functie heb je?

Hoelang werkt u hier al?

Welke activiteiten begeleid uw?

Wat zijn uw verantwoordelijkheden binnen uw functie?

RICHTLIJNEN PROJECT

Welke doelgroep(en) ondersteunt u binnen uw activiteit?

Wat bepaald de geschiktheid om deel te kunnen nemen aan deze activiteit?

Wanneer spreekt u van een succesvol doorlopen behandeltraject/activiteit? (wat is het einddoel?)

Wat zou een reden kunnen zijn om iemand niet deel te laten nemen aan de activiteit?

Wat maakt dit een belemmerende factor voor deelname aan de activiteit die u begeleidt?

Kan een deelnemer aan uw activiteit ook deelnemen aan andere activiteiten van Humanitas Twente en gebeurt dit ook wel eens in de praktijk?

Ja → vragen naar voorbeelden van combinaties die (ooit) gemaakt zijn.

VOORNAAMSTE AFWIJZING VOLGENS INTERVIEW

Wat zijn volgens u binnen uw activiteit veel voorkomende redenen voor het afwijzen van een hulpvraag?

Wat maakt volgens u dat deze vragen voor ondersteuning afgewezen worden?

Welke afspraken zijn er gemaakt over deze veel voorkomende redenen van afwijzing binnen het beleid van Humanitas?

Wat voor afspraken zijn hierover met de medewerkers van Humanitas Twente onderling gemaakt?

Zijn er nog afspraken of regels over het afwijzen van ondersteuning aanvragen die nog niet besproken zijn?

Zou je deze afspraken (beleid of onderling) kunnen toelichten en als hier schriftelijke documentatie van is deze aan ons kunnen overhandigen/toesturen.

INHOUDSANALYSE

Uit de inhoudsanalyse is gebleken dat aanvragen waaruit blijkt dat de personen een 'te laag IQ' hebben niet worden aangenomen.

Komt voor binnen uw activiteit?

Zo, ja:

Wanneer spreek je van een 'Te laag IQ'?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Uit de inhoudsanalyse is gebleken dat aanvragen waaruit blijkt dat er aanvragen naar de professionele hulpverlening worden doorverwezen' hebben niet worden aangenomen.

Komt deze situatie voor binnen uw activiteit?

Zo ja: Wanneer spreek je van een doorverwijzing naar professionele hulporganisatie?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Uit de inhoudsanalyse is gebleken dat personen soms niet worden ondersteund binnen een activiteit door hun Leeftijd.

Komt deze situatie voor binnen uw activiteit?

Zo ja: Wanneer is de leeftijd problematisch voor ondersteuning door uw activiteit? (kaders).

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Uit de inhoudsanalyse is gebleken dat aanvragen waaruit blijkt dat de personen buiten het spreidingsgebied

vallen niet worden aangenomen.

Heeft u te maken met mensen die buiten het spreidingsgebied vallen van uw activiteit?

Zo, ja:

Wanneer spreek je van 'buiten het spreidingsgebied'?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Uit welke gemeente komen deze aanvragen?

Wat maakt dat je activiteit niet binnen dit gebied actief is?

Zou je binnen dit gebied actief willen worden?

Zo ja: waarom is de activiteit nog niet actief binnen dit gebied?

Wat zou er (nog) moeten gebeuren volgens jou?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Uit de inhoudsanalyse is gebleken dat personen soms niet worden ondersteund binnen een activiteit omdat ze actief zijn binnen een crimineel circuit.

Komt deze situatie voor binnen uw activiteit?.

Zo ja: Wanneer is de activiteit binnen een crimineel circuit problematisch voor ondersteuning door uw activiteit? (kaders).

Hoe weet u of iemand actief is binnen een crimineel circuit?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Uit de inhoudsanalyse is gebleken dat personen soms niet worden ondersteund binnen een activiteit omdat ze de taal niet voldoende beheersen.

Komt deze situatie voor binnen uw activiteit?.

Zo ja: Wanneer is de taalvaardigheid te beperkt voor ondersteuning door uw activiteit? (kaders).

Hoe toetst u de taalvaardigheid van de persoon die ondersteuning aanvraagt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Uit de inhoudsanalyse is gebleken dat personen soms niet worden ondersteund binnen een activiteit omdat er sprake is van drugsproblematiek.

Komt deze situatie voor binnen uw activiteit?.

Zo ja: Wanneer is drugsproblematiek een beperking voor ondersteuning door uw activiteit? (kaders).

Hoe toetst u of iemand drugsproblematiek heeft?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Uit de inhoudsanalyse is gebleken dat personen soms niet worden ondersteund binnen een activiteit omdat mensen zich niet aan afspraken houden.

Komt deze situatie voor binnen uw activiteit?.

Zo ja: Wanneer is het niet nakomen van afspraken een beperking voor ondersteuning door uw activiteit? (kaders).

Hoe gaat u om met mensen die hun afspraken niet nakomen?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Heeft u in het afgelopen jaar nog mensen afgewezen om andere redenen dan die we niet besproken hebben?

Zo ja: Welke hulpvraag hadden deze mensen?

Waarom werden deze mensen afgewezen?

Waarom was een beperking voor deelname aan de activiteit?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Wat maakt dat deze groep personen niet kan worden ondersteund binnen de activiteit?

DOORVERWIJZEN

Wat doet u als iemand niet geschikt is voor uw activiteit?

Kun je een voorbeeld geven?

Verwijst u iemand door?

...in geval nee;→ door naar *NIET DOORVERWIJZEN*

WEL DOORVERWIJZEN:

Hoe verloopt het doorverwijzen?

Naar wie of wat verwijst je door?

Kunt u ons in (in stappen) vertellen hoe het doorloopp proces gaat.

Is dit beleidsmatig vastgesteld?

In het geval van ja: Waar is dit terug te vinden?

Welke afspraken zijn hier in het team onderling over gemaakt?

Controleren jullie of de doorverwezen persoon hulp/ondersteuning krijgt van de instantie waar naar is doorverwezen?

Zo ja: Hoe doen jullie dit?

In het geval van nee: Waarom niet, vind je dat dit anders moet en wat vind je hiervan?

NIET DOORVERWIJZEN:

Wat maakt dat u niet doorverwijst?

Wat vindt u hier persoonlijk van?

Voelt u zich verantwoordelijkheid voor het doorverwijzen van een persoon die niet binnen uw activiteit geplaatst kan worden en wat doet dit met u?

Is de tijd die u besteed aan doorverwijzen declareerbaar?

Zo ja: Wat is de vergoeding hiervoor?

Is er een verschil in vergoeding tussen een succesvolle doorverwijzing (behandeling/ondersteuning volgt) of een doorverwijzing waar de persoon uiteindelijk geen ondersteuning/behandeling ontvangt?

Zo nee: Wat vindt u hiervan?

ZORGAANBOD

Heeft u het gevoel dat u op de hoogte bent van het actuele zorgaanbod in de regio?

Kunt u voorbeelden geven van belangrijke zorgorganisaties binnen de regio?

Werken deze organisaties samen met Humanitas Twente?

Kent u zelf persoonlijk mensen binnen deze instelling?

Waarom zijn deze organisaties belangrijk (voor Humanitas twente)?

Hoe blijft u op de hoogte van het zorgaanbod?

Heeft u het gevoel dat uw teamgenoten op de hoogte zijn van het zorgaanbod in de regio?

Hoe blijft uw team op de hoogte van het zorgaanbod?

Wordt er vanuit Humanitas Twente aandacht besteed aan de kennis van het zorgaanbod binnen het team?
(Denk hierbij aan bijscholing, informatieavonden, netwerkbijeenkomsten.)

Heeft u nog iets toe te voegen of heeft u het gevoel dat we nog iets onbesproken hebben gelaten in ons gesprek?

Mogen we u dan hartelijk danken voor uw deelname aan het interview. We zullen uw via de mail op de hoogte houden over de resultaten van het onderzoek.

We willen u nogmaals meegeven dat alle informatie die u verstrekt heeft anoniem wordt verwerkt en dat we uw privacy respecteren, ook tijdens het verwerken in het onderzoek.

BIJLAGE IV: EVALUATIEFORMULIER OPDRACHTGEVER

BEOORDELING INGE DE VRIES (REGIOCOÖRDINATOR HUMANITAS TWENTE)

Datum	Beoordelaar				Feedback
Beoordelingsvoorwaarden					
- De voorbereiding van de presentatie is besproken en gezien door de interviewbegeleider (bewijs is per mail of op schrift aan te tonen door de student).					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Student weet door zijn presentatievaardigheden een professionele presentatie neer te zetten waar de inhoud van het onderzoek inzichtelijk wordt gemaakt.	Student laat geen presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek niet inzichtelijk is gemaakt	Student laat geen presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek niet inzichtelijk is gemaakt	Student laat presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek inzichtelijk is gemaakt. De presentatie bevat een begin, midden en eindstuk.	Daarnaast zijn de presentatievaardigheden adequaat ingezet en toegesplitst op de toehoorder	Daarnaast is het verhaal van de student door zijn presentatievaardigheden levendig en professioneel. Toehoorder wordt gedurende de hele presentatie gebod en geactiveerd met betrekking tot de inhoud.
2. Bijdragen aan verspreiding van kennis (prenten, publiceren) eigen maken	Student beheerst kennis rondom de thematiek van het onderzoek niet.	Student beheerst kennis rondom de thematiek van het onderzoek, maar kritische, objectieve blik en helikopterview ontbreekt.	Student geeft er blijk van dat deze zich de kennis rondom de thematiek heeft eigen gemaakt.	Student geeft daarnaast een kritische blik op de kennis rondom het onderzoeksthema en de verspreiding daarvan.	Student heeft daarnaast een helikopterview ten aanzien van het onderwerp en gaat hierover met aanwezige toehoorders in gesprek/discussie.
3. Beroepsmatige trends analyseren en er op inspelen. Recente nationale en internationale ontwikkelingen vertalen naar consequenties voor het eigen handelen en voor de beroepsgroep.	Student maakt geen vertaalslag van de gevonden ontwikkelingen naar het onderzoek	Student bespreekt ontwikkelingen maar maakt onvoldoende vertaling naar het onderzoek	Student bespreekt ontwikkelingen en weet deze te vertalen als aanleiding voor het onderzoek	Student vertaalt daarnaast de ontwikkelingen in relatie tot beroepsmatig handelen	Student bespreekt en bediscussieert daarnaast de ontwikkelingen in relatie tot (internationale) maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen relevant voor het eigen onderzoek
4. Op professionele wijze onderzoeksrapportages verwoorden	Student bespreekt methode van onderzoek niet	Student licht methode van onderzoek onvoldoende toe en/of beargumenteert onvoldoende.	Student bespreekt methode van onderzoek.	Student beargumenteert daarnaast de keuze die gemaakt zijn binnen het onderzoek ten aanzien van de methodologie.	De student laat zijn rol als onderzoeker aan de toehoorder zien en maakt daarbij kritische noten ten aanzien van de methodologie en weet dit op waarde te schatten.

Criteria	0	3	6	8	10		
5. Andere professionals en buitenstaanders informeren over de eigen onderzoeksbevindingen.	Student bespreekt de eigen onderzoeksresultaten niet of nauwelijks	Student geeft de resultaten uit het eigen onderzoek onduidelijk weer.	Student maakt de eigen onderzoeksresultaten op overzichtelijke wijze duidelijk aan de toehoorder.	Student interpreteert daarnaast de onderzoeksresultaten in het licht van het beroep en sluit aan bij de toehoorders.	Student bediscussieert met de toehoorder daarnaast de onderzoeksresultaten en legt verbanden tussen theorie en praktijk.		
6. Een visie formuleren op de eigen bijdrage aan de versterking van het beroep. Vanuit de uitgangspunten van het beroep en de beroepscode een kritisch standpunt kunnen innemen tegenover ontwikkelingen in het beroep en in de samenleving.	Student geeft geen conclusie van het gedane onderzoek weer.	Student geeft nauwelijks conclusies en aanbevelingen weer en/of deze zijn niet navolgbaar uit de resultaten.	Student geeft conclusies en aanbevelingen weer en er wordt een basale koppeling gemaakt naar het beroep.	Student geeft daarnaast een duidelijk visie op de conclusies en aanbevelingen en bespreekt kritisch de consequenties voor de opdrachtgever.	De student beargumenteert zijn professionele visie ten aanzien van de conclusies en aanbevelingen, bediscussieert deze met de toehoorder. Ook neemt de student een standpunt in ten aanzien van de consequenties voor het beroep en de samenleving.		
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)							
Cijfer							

Feedback op totaalproduct

Ik ben heel blij met de uitkomsten en de vormgeving van het onderzoek. De inhoudelijke analyse en de interviews vullen elkaar goed aan. De uitkomsten onderbouwen voor een deel een gevoel en maken het concreter. Ik ben ook blij met de aanbeveling.

Cesuur bepalen eindcijfer:

- Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.
- Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald.
- Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60

48

Goed gedaan en heel bruikbaar!
Bedankt Inge de Vries
20.4.2017 J. de Vries

niet zelf te doen maar binnen onze werke blijven.

Beoordelingsformulier T.AMM.31309 Presentatie uitkomsten onderzoek

Naam student: Hans Kok
 Studentnummer: _____
 Datum: _____
 Beoordelaar: _____

De voorbereiding van de presentatie is besproken en gezien door de interviewbegeleider (bewijs is per mail of op schrift aan te tonen door de student).

Criterium	0	3	6	8	10
1. Student weet door zijn presentatievaardigheden een professionele presentatie neer te zetten waar de inhoud van het onderzoek inzichtelijk wordt gemaakt.	Student laat geen presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek niet inzichtelijk is gemaakt	Student laat geen presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek niet inzichtelijk is gemaakt	Student laat presentatievaardigheden zien waardoor de inhoud van het onderzoek inzichtelijk is gemaakt. De presentatie bevat een begin, midden en eindstuk.	Daarnaast zijn de presentatievaardigheden adequaat ingezet en toegespit op de toehoorder	Daarnaast is het verhaal van de student door zijn presentatievaardigheden levendig en professioneel. De toehoorder wordt gedurende de hele presentatie geboeid en geactiveerd met betrekking tot de inhoud.
2. Bijdragen aan verspreiding van kennis (prezenteren, publiceren) eigen maken	Student beheerst kennis rondom de thematiek van het onderzoek niet.	Student beheerst kennis rondom thematiek van het onderzoek, maar kritische, objectieve blik en helikopterview ontbreekt.	Student geeft er blijk van dat deze zich de kennis rondom de thematiek heeft eigen gemaakt.	Student geeft daarnaast een kritische blik op de kennis rondom het onderzoeksthema en de verspreiding daarvan.	Student heeft daarnaast een helikopterview ten aanzien van het onderwerp en gaat hierover met aanwezige toehoorders in gesprek/discussie.
3. Beroepsmatige trends analyseren en er op inspelen. Recente nationale en internationale ontwikkelingen vertalen naar consequenties voor het eigen handelen en voor de beroepsgroep.	Student maakt geen vertaalslag van de gevonden ontwikkelingen naar het onderzoek	Student bespreekt ontwikkelingen maar maakt onvoldoende vertaling naar het onderzoek	Student bespreekt ontwikkelingen en weet deze te vertalen als aanleiding voor het onderzoek	Student vertaalt daarnaast de ontwikkelingen in relatie tot beroepsmatig handelen	Student bespreekt en bediscussieert daarnaast met de toehoorder ontwikkelingen in relatie tot (internationale) maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen relevant voor het eigen onderzoek
4. Op professionele wijze onderzoeksrapportages verwoorden	Student bespreekt methode van onderzoek niet	Student licht methode van onderzoek onvoldoende toe en/of beargumenteert onvoldoende.	Student bespreekt methode van onderzoek.	Student beargumenteert daarnaast de keuzes die gemaakt zijn binnen het onderzoek ten aanzien van de methodologie.	De student laat zijn rol als onderzoeker aan de toehoorder zien en maakt daarbij kritische noten ten aanzien van de methodologie en weet dit op waarde te schatten.

Criteria	0	3	6	9	10
5. Andere professionals en buitenstaanders informeren over de eigen onderzoeksbevindingen.	Student bespreekt de eigen onderzoeksresultaten niet of nauwelijks	Student geeft de resultaten uit het eigen onderzoek onduidelijk weer.	Student maakt de eigen onderzoeksresultaten op overzichtelijke wijze duidelijk aan de toehoorder.	Student interpreteert daarnaast de onderzoeksresultaten in het licht van het beroep en sluit aan bij de toehoorders.	Student bediscussieert met de toehoorder daarnaast de onderzoeksresultaten en legt verbanden tussen theorie en praktijk.
6. Een visie formuleren op de eigen bijdrage aan de versterking van het beroep. Vanuit de uitgangspunten van het beroep en de beroepscade een kritisch standpunt kunnen innemen tegenover ontwikkelingen in het beroep en in de samenleving.	Student geeft geen conclusie van het gedane onderzoek weer.	Student geeft nauwelijks conclusies en aanbevelingen weer en/of deze zijn niet navolgbaar uit de resultaten.	Student geeft conclusies en aanbevelingen weer en er wordt een basale koppeling gemaakt naar het beroep.	Student geeft daarnaast een duidelijk visie op de conclusies en aanbevelingen en bespreekt kritisch de consequenties voor de opdrachtgever.	De student beargumenteert zijn professionele visie ten aanzien van de conclusies en aanbevelingen, bediscussieert deze met de toehoorder. Ook neemt de student een standpunt in ten aanzien van de consequenties voor het beroep en de samenleving.
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)					58
Cijfer					
Feedback op totaalproduct					

Cesuur bepalen eindcijfer:

- Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. *Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.*
- Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten **minimaal 34 punten** worden behaald.
- Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60	0-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60
Punten										

BIJLAGE V: OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

Model overeenkomst onderzoeksopdracht



TELEFONISCH ONDERZOEK

Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS	
Naam	Sven Kloppenborg - NINDELL KNOBBEN
Adres	Deurningenstraat 136-2 - RUNDERSVOORSWEG 4A
Postcode/woonplaats	7522 LG - 4600 ND
Telefoonnummer	0683799784 - 0626302169
Mobiel	-
Email	Sven.Kloppenborg@gmail.com - NINDELL, KNOBBEN@GM
Opleiding	Sociaal Pedagogische Hulpverlening
(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)	
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Humanitas Twente
Eindverantwoordelijke onderzoek	Hans Kou
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Jonge de Vries (wo)
Adres	Oude Bornseweg 85
Postcode/woonplaats	7556 GW Hengelo
Telefoonnummer	074 - 2567455
Email	hanskou@humanitastwente.nl
De organisatie geeft wel/ met toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondschets	Zie Bijlage: Onderzoekplan Humanitas Twente
Doelstelling/vraagstelling	
Projectomschrijving	
Werkwijze	
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	

Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd) Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	oktober - februari 2017 2016.
Beoogde tussenproducten	
Producten ter beschikking	
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij");
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding
- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling
- Handtekening Student(en)

Datum en Plaats
Evt. Bijlagen

18-10-2016, Eindhoven

Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport

Naam student	
Studentnummer	
Datum	
1 ^e Beoordelaar	
2 ^{de} Beoordelaar	
Beoordelingsvoorwaarden	Feedback
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)	
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.	
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".	
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".	
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en	

overgangszinnen wordt verhelderd.							
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)							
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.							
Criteria		0	3	6	8	10	
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.		

Criteria	0	3	6	8	10
----------	---	---	---	---	----

2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i>, er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.

resultaten is correct.				en valide.	
5.De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10
----------	---	---	---	---	----

6. De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.					
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)										
Cijfer										
Feedback op totaalproduct										
Cesuur bepalen eindcijfer: - Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1. - Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald. - Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Max. 60 Punten	0-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60	