
9.2 Bachelorrapport - E-maatjes Humanitas Twente Match

Gerrie Broeders

AMM

Saxion, Enschede

9.2 Bachelorrapport - E-maatjes Humanitas Twente Match

Gerrie Broeders
355026

Docent: Phil Birkenhäger
Toetsnr: T.AMM.375555

Academie Mens en Maatschappij
Saxion Enschede
Enschede, 25 mei 2017

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van het onderzoek dat geschreven is in het kader van mijn afstudeeronderzoek voor de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan Saxion in Enschede. Het onderwerp van het onderzoek heeft betrekking op een pilotproject dat van start gaat bij Humanitas Twente Match: de inzet van communicatie via internet tussen deelnemende jongere en de vrijwillige coach. Het is uitgevoerd in opdracht van het bestuur van Humanitas Twente.

Jongeren lijken vergroeid met hun smartphone en met het internet. Het lijkt daarom zinnig om daarop aan te haken, mee te gaan met de tijd, en ook in de dienstverlening van Match communicatie via internet op te nemen. Dit onderzoek hoopt een bijdrage te leveren aan een zorgvuldige en succesvolle implementatie ervan, ten bate van de deelnemende jongeren, de vrijwillige coaches en Humanitas Twente Match.

Gerrie Broeders

Enschede, 25 mei 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	4
Samenvatting.....	6
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Projectkader	8
2.3 Doelstelling	8
2.4 Onderzoeksvraag	9
2. Theoretisch kader.....	10
2.1 Begripsafbakening	10
2.2 Internetgebruik in Nederland.....	10
2.3 Online hulpverlening	11
2.4 Wetten, regels, protocollen en ethiek	11
2.5 Gebruiksvriendelijkheid en veiligheid	12
2.6 Communicatie.....	12
2.7 Specifieke kenmerken online communicatie	13
2.8 Online communicatie en vrijwilligers	14
2.9 Conclusie theoretische deelvragen.....	14
3. Methode van onderzoek.....	16
3.1 Onderzoeksmethode.....	16
3.2 Onderzoekstype.....	16
3.3 Populatie en steekproef	17
3.4 Betrouwbaarheid	17
3.5 Validiteit	17
3.6 Ethische overwegingen	18
4. Resultaten	19
4.1 Kenmerken respondenten.....	19
4.1 Beschrijving resultaten	19

5 Conclusie en aanbevelingen	28
5.1 Conclusie deelvragen	28
5.2 Conclusie hoofdvraag	30
5.3 Sterkte- en zwakteanalyse	31
5.4 Aanbevelingen	32
5.5 Discussie	34
Literatuurlijst	36
Bijlagen	38
Bijlage I: Vragenlijst	39
Bijlage II: Voorbeeld labelschema	43
Bijlage III: Evaluatieformulier opdrachtgever	46
Bijlage IV: Overeenkomst onderzoeksopdracht	47

Samenvatting

Humanitas Twente Match neemt deel aan een pilot ‘E-maatjes’ die door het Landelijk Bureau van vrijwilligersorganisatie Humanitas wordt uitgevoerd. Met dit behoeftenonderzoek wordt achterhaald wat behoeften, mogelijkheden, beperkingen en wensen zijn van deelnemers, vrijwilligers en coördinatoren vrijwilligerswerk bij Humanitas Twente Match met betrekking tot de inzet van online communicatie. Er is literatuuronderzoek gedaan, er zijn drie coördinatoren vrijwilligerswerk geïnterviewd en er is een online enquête uitgezet, welke is ingevuld door 37 vrijwilligers en 8 deelnemers.

Uit de resultaten blijkt dat vrijwilligers en deelnemers momenteel online communicatie inzetten via WhatsApp, veelal op de smartphone, gemiddeld eens per week. Zij gebruiken het meestal voor praktische aangelegenheden. In mindere mate wordt ook over casuïstiek gesproken. De bevroegde vrijwilligers en deelnemers hebben niet veel behoefte om dit in de toekomst anders te doen. Coördinatoren zien wel andere mogelijkheden, maar komen, naast dat ze met dezelfde antwoorden komen, elk met andere ideeën. Tevens is de mogelijkheid genoemd om online contact te onderhouden zonder elkaar in levenden lijve te ontmoeten. Hierbij zeggen de meeste deelnemers en vrijwilligers dit niet te willen, terwijl twee coördinatoren dit in bepaalde situaties wel mogelijk willen maken.

Conclusies uit dit onderzoek zijn dat deelnemers en vrijwilligers in grote lijnen tevreden zijn over de manier waarop zij momenteel online communiceren, ze hebben weinig behoefte aan uitbreiding ervan. Wel wordt het beschermen van de privacy, een technisch veilige applicatie en het afbakenen van de vrijwilligerstaak van belang geacht. Vooral coördinatoren zien nieuwe mogelijkheden bij de inzet van online communicatie: onder meer het kunnen inzetten van online communicatie bij nieuwe doelgroepen zoals jongeren met een stoornis in het autistische spectrum en jongeren in een besloten *setting*, en het inzetten van online communicatie voor en na een face-to-facecontactperiode. Uit de literatuur is gebleken dat er meerdere manieren, met elke eigen kenmerken zijn, om online te communiceren. Momenteel worden slechts die manieren gebruikt waarmee men vertrouwd is, terwijl er wellicht andere manieren goed inzetbaar of zelfs meer geëigend zouden zijn.

De aanbevelingen die worden gedaan betreffen het voorlichten en scholen van de coördinatoren over online communicatie en het inpassen ervan in de Match-methodiek, het voorlichten van vrijwilligers, het aanbieden van veilige en gebruiksvriendelijke software, het werven en selecteren van nieuwe groepen vrijwilligers en deelnemers en het doen van verder onderzoek. In de discussieparagraaf wordt ingegaan op coaching, e-coaching en de verschillen en overeenkomsten van coaching met de taak van de vrijwilliger bij Match. Hierbij wordt aangehaald wat de doelstelling is van Match: het ondersteunen van de jongere, versterken van het zelfvertrouwen. Momenteel gebeurt dit door middel van ontmoetingen waarbij activiteiten worden ondernomen. Online communicatie kan in bepaalde situaties ook een middel zijn, maar dan dient ook de focus van de coördinatoren hierop gericht te zijn.

1. Inleiding

Bij de vrijwilligersorganisatie Humanitas start in 2017 een pilotproject met als doel een of meerdere vormen van elektronische communicatie te gaan invoeren. Door het Landelijk Bureau (LB) van de vereniging is inmiddels gekozen voor een web-platform waarbinnen de communicatie zou moeten gaan plaatsvinden en zijn diverse andere randvoorwaarden bepaald. Vervolgens zijn diverse activiteiten binnen diverse afdelingen benaderd om de pilot mede vorm te geven. Humanitas Twente Match is er daar een van.

1.1 Aanleiding

De vereniging Humanitas is een landelijk opererende vrijwilligersorganisatie. De aangesloten vrijwilligers helpen mensen die het even alleen niet redden om op eigen kracht iets aan hun situatie te veranderen. In 2016 hebben ongeveer 22.000 vrijwilligers ruim 60.000 mensen ondersteund (Humanitas, 2017). Er werken ongeveer driehonderd beroepskrachten bij Humanitas. In het land zijn 85 afdelingen actief in 5 districten, waarbinnen diverse activiteiten georganiseerd worden. Niet alle activiteiten worden in alle afdelingen uitgevoerd, dat is per district en per afdeling sterk wisselend.

De landelijke projectgroep van Humanitas 'Online ondersteuning' wil een vorm vinden om online ondersteuning te integreren in de dienstverlening van Humanitas om op deze manier aansluiting te vinden bij de hedendaagse wijzen van communiceren en om de dienstverlening te verbreden en te verbeteren (Humanitas, 2015). Zij heeft inmiddels een online platform geselecteerd wat ingezet gaat worden bij toekomstige activiteiten op dit gebied door Humanitas. Humanitas Twente Match is een van de activiteiten van Humanitas die door de landelijke projectgroep is benaderd om de pilot mee te ontwikkelen en uit te voeren.

Bij de activiteit 'Humanitas Match' wordt een vrijwillige coach voor de periode van maximaal een jaar gekoppeld aan een jongere die ondersteuning nodig heeft. De leeftijd van de doelgroep ligt tussen de 12 en 25 jaar en de vragen die deze jongeren hebben zijn heel divers, ze kunnen liggen op het vlak van school, werk of vrije tijd, het kunnen nieuwkomers zijn, jonge moeders of ze hebben een link (gehad) met jeugdzorg. De coach biedt aandacht, vriendschap en steun bij lastige situaties. Het doel is een bijdrage te leveren aan het versterken van het zelfvertrouwen van de jongere, het vergroten van het netwerk en het maken van keuzes (Humanitas, z.j. b). In Twente zijn in 2016 196 jongeren gekoppeld aan een vrijwilliger en zijn er 124 nieuwe vrijwilligers getraind. Bij Humanitas Twente Match werken zeven coördinatoren vrijwilligerswerk, zij zijn beroepskrachten.

De basis van een maatjescontact bij Humanitas Twente Match zijn face-to-face-ontmoetingen. Er wordt in aanvulling hierop al enige jaren gewerkt met de dienstverlening op afstand: telefoon, e-mail en WhatsApp worden ingezet in de communicatie tussen deelnemers, vrijwilligers en de

beroepskrachten. Deze extra communicatie is meestal praktisch van aard, bijvoorbeeld het maken of verzetten van afspraken. Bij deze communicatie worden de ‘Richtlijnen voor online communicatie’ (2015) van Humanitas in acht genomen.

Humanitas heeft al ervaring met het inzetten van communicatie via internet: in 2006 werd door Humanitas *chat* als proef ingezet als communicatiemiddel tussen (anoniem blijvende) deelnemers en vrijwilligers. Twee jaar later kreeg dit vervolg in het vanaf toen steeds verder groeiende en succesvolle chatproject ‘Het luisterend oog’ (Humanitas, z.j. c). In de regio Twente is rond 2014 een pilotproject gestart, waarin hybride ondersteuning werd aangeboden: vrijwilligers en deelnemers konden naast het face-to-facecontact ook contact onderhouden via chat (Humanitas b, z.j.).

In een intern beleidsstuk van Humanitas Twente Match uit december 2015 is genoemd dat een jongere en een vrijwilliger zouden moeten kunnen communiceren via internet. In dit document genoemde redenen voor online communicatie zijn het ontbreken van veiligheid voor de vrijwilliger, de lage drempel van internetcommunicatie voor de jongere, wachtlijsten of nazorg. Ook is beschreven dat er een speciale applicatie nodig is om een vrijwilliger en een deelnemer digitaal aan elkaar te kunnen koppelen, waardoor zij onderling kunnen chatten en berichten kunnen uitwisselen. Dit zou moeten gebeuren in een ‘veilige’ omgeving en de gesprekken moeten kunnen gemonitord en bewaakt door een coördinator.

Er is door de projectgroep van het Landelijk Bureau van Humanitas inmiddels een online platform geselecteerd waarbinnen de communicatie moet gaan plaatsvinden: jouwomgeving.nl. Binnen dit platform kan op diverse manieren online worden gecommuniceerd.

1.2 Projectkader

Het onderzoek richt zich op de inzet van online communicatie bij Humanitas Twente Match, als onderdeel van het pilotproject ‘E-maatjes’ van Humanitas. Het betreft een inventariserend onderzoek (Migchelbrink, 2006), onderzocht wordt wat de behoeften van deelnemers, vrijwilligers en coördinatoren vrijwilligerswerk van Humanitas Twente Match zijn met betrekking tot online communicatie om dit tot een succes te maken.

2.3 Doelstelling

2.3.1 Kortetermijndoelstellingen

Inventariseren van behoeften, mogelijkheden, beperkingen en wensen van de stakeholders met betrekking tot de inzet van online communicatie tussen deelnemers en vrijwilligers van Humanitas Twente Match, als onderdeel van de pilot ‘E-maatjes’ bij Humanitas Twente Match.

2.3.2 Langetermijndoelstellingen

Het vergroten van de tevredenheid over de dienstverlening door de stakeholders, het aanboren van nieuwe groepen deelnemers en vrijwilligers en het kunnen aanbieden van meer maatwerk in de dienstverlening waardoor contacten veelvuldiger (indien gewenst) en intensiever kunnen worden. Daarnaast is een doelstelling met de pilot 'E-maatjes' een gedegen basis te leggen voor de integratie van online communicatiemiddelen in de werkwijze, waarna deze uitbreiding van de dienstverlening in eerste instantie door Humanitas Twente Match en daarna ook door andere activiteiten binnen Humanitas succesvol kan worden geïmplementeerd.

2.4 Onderzoeksvraag

2.4.1 Hoofdvraag

Wat zijn de behoeften, mogelijkheden, beperkingen en wensen van de stakeholders met betrekking tot de inzet van online communicatie tussen deelnemers en vrijwilligers van Humanitas Twente Match?

2.3.2 Deelvragen

Theoretische deelvragen

- Wat is er bekend over online communicatie door vrijwilligers?
- Welke omgevingsfactoren spelen mee bij de inzet van online communicatie?
- Welke wetten, regels en richtlijnen zijn er met betrekking tot de inzet van online communicatie?

Praktische deelvragen

- Welk soort online communicatiemiddelen zouden de betreffende vrijwilligers, deelnemers en coördinatoren bij Humanitas Twente Match willen gebruiken?
- Welke online communicatiemiddelen worden er nu al gebruikt door de betreffende vrijwilligers en deelnemers?
- Voor welke communicatiedoelen zou online communicatiemiddelen ingezet kunnen worden?
- Welke voor- en nadelen worden verwacht of ervaren door de betreffende coördinator, vrijwilliger of deelnemer bij het inzetten van online communicatie tussen vrijwilliger en deelnemer?
- Welke extra mogelijkheden zou online communicatie toevoegen aan de huidige face-to-facecommunicatie bij Humanitas Match?

2. Theoretisch kader

In dit theoretisch kader wordt aan de hand van de theoretische deelvragen een bronnenonderzoek verricht. Hierdoor wordt inzicht verkregen in de theoretische aspecten die uiteindelijk een rol spelen bij het beantwoorden van de hoofdvraag.

De inzet van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) in het sociale werkveld is niet nieuw. Vanaf de jaren 90 van de vorige eeuw ontwikkelden maatschappelijke instellingen hun eigen websites met, in het begin, voornamelijk informatie en advies. Dit werd in de loop van de jaren uitgebreid met mogelijkheden van communicatie en hulpverlening via chat en e-mail. Inmiddels verlenen vele instellingen hulp op afstand, werken hierin samen en overlappen elkaar in hun hulp- en dienstverlening (Schalken, 2013).

2.1 Begripsafbakening

In de inleiding en in de hoofd- en deelvragen worden begrippen aangehaald, waarvan hier wordt uitgelegd wat er in het kader van dit onderzoek mee wordt bedoeld.

- **Online communicatie:** communiceren met gebruikmaking van informatie- en communicatietechnologieën (ICT), aangevuld met communicatie via telefoon.
- **Face-to-facecommunicatie:** communicatie tussen vrijwilliger en deelnemer, zij treffen elkaar in levenden lijve.
- **Vrijwilliger:** Een vrijwilliger van Humanitas Twente Match, ook wel ‘maatje’, ‘buddy’ of ‘coach’ genoemd.
- **Deelnemer:** een jongere tussen de 12 en 25 jaar die ondersteund wordt door een vrijwilliger van Humanitas Twente Match.
- **Coördinator vrijwilligerswerk:** de Humanitas-beroepskracht, die verantwoordelijk is voor onder andere werving en selectie van deelnemers en vrijwilligers, de vrijwilligers begeleidt en instrueert, een match maakt tussen vrijwilliger en deelnemer en toeziet op het verloop van de koppeling tussen beiden.

2.2 Internetgebruik in Nederland

Nederland hoort tot de Europese koplopers op het gebied van internet- en computergebruik. Zeven van de tien inwoners ouder dan 12 jaar beschikt over minimaal basisvaardigheden. Op het gebied van de communicatie geldt dat van de jongeren tussen de 12 en 25 jaar 71 procent over meer dan basisvaardigheden beschikt (Akkermans, 2016). In 2015 had in dezelfde leeftijdscategorie 99 procent toegang tot internet (CBS, 2016a). Acht procent van de Nederlanders had in 2015 nog nooit internet gebruikt, dit zijn vooral 75-plussers (CBS, 2016a).

Gesteld kan worden dat op het gebied van communicatie via internet de vaardigheden afnemen naar mate de gebruikers ouder worden: de leeftijdsgroep 45-65 jaar heeft minder vaardigheden en de 65-plussers hebben verreweg de minste vaardigheden (Akkermans, 2016). Er zijn geen wezenlijke verschillen tussen vaardigheden op dit gebied tussen autochtonen en allochtonen en tussen mannen en vrouwen. Op andere computervaardigheden zoals het gebruik van de computer en software zijn deze er wel. Het opleidingsniveau speelt wel een rol: hoe hoger opgeleid, hoe vaardiger de gebruiker is (Akkermans, 2016).

De tablet en vooral de smartphone verdringen bij het internetten de desktopcomputer (CBS, 2016b). In 2015 gebruikte 67 procent van de Nederlanders boven de 12 jaar de smartphone om mobiel te internetten, bij de groep in de leeftijd van 12 tot 25 jaar was dit zelfs 87 procent (CBS, 2016b).

2.3 Online hulpverlening

De start van online hulpverlening in Nederland is terug te voeren tot in de jaren negentig van de vorige eeuw: toen begonnen steeds meer maatschappelijke instellingen met hun eigen website, waarop in eerste instantie alleen contactgegevens stonden, maar later ook meer voorlichting over ziektebeelden en hoe hiermee om te gaan. In 1997 kwam de eerste chatmogelijkheid met vrijwilligers, opgezet door de Telefonische Hulpdienst Utrecht. In 2000 startte Korrelatie met het aanbieden van psychosociale hulp via e-mail, en in 2003 startte de chat van de Kindertelefoon. Dit was de eerste grootschalige online voorziening voor kinderen en jongeren (Schalken, 2013). Tegenwoordig valt te zien dat steeds meer behandelingen vertaald worden naar internet, dat de scheidslijn tussen zelfhulp, informele en professionele hulp vervaagt en dat *blended* hulpverlening (een combinatie van online en face-to-face hulp) een grote vlucht neemt (Schalken, 2013).

2.4 Wetten, regels, protocollen en ethiek

Het gebruiken van internet brengt risico's met zich mee. De Nederlandse overheid is voor een open en vrij gebruik van het internet en kiest daarom voor een beperkte rol en treedt alleen op als het echt nodig is, bijvoorbeeld in het geval van bewaking van de privacy van burgers en in het geval van datalekken (Rijksoverheid, z.j.).

In de Nederlandse 'Beroepscode voor de maatschappelijk werker' (2010) is niets opgenomen over communicatie over internet met cliënten of derden, de opslag van digitale gegevens, privacyaspecten of andere (ethische) onderwerpen die met het werken met digitale middelen te maken hebben. Diverse andere buitenlandse beroepsverenigingen, waaronder de NASWDC (de organisatie van Sociaal Werkers in de Verenigde Staten) (NASW, 2008) benoemen het gebruik van digitale middelen door sociaal werkers wel in hun beroepscode.

Humanitas heeft in 2015 een klein inventariserend onderzoek gedaan naar de inzet van online communicatie in de vrijwillige dienstverlening van Humanitas (Herzberg, 2015). Hieruit bleek dat door

deelnemers en vrijwilligers onderling veelvuldig gebruik wordt gemaakt van WhatsApp, e-mail en telefoon. Dit wordt door Humanitas niet wenselijk geacht omwille van ethische redenen: de bescherming van privacy en taakafbakening van de vrijwilliger. Desondanks gebeurt het toch. Een van de aanbevelingen van het onderzoek was het opstellen van richtlijnen. Dit resulteerde in een intern document 'Richtlijnen voor online communicatie' (Humanitas, 2015).

2.5 Gebruiksvriendelijkheid en veiligheid

Om zo optimaal mogelijk gebruik te kunnen maken van software dient deze aan een aantal regels te voldoen. Producenten van software (of het nu applicaties of websites zijn) kunnen met het oog op deze *usability*-spelregels hun software ontwikkelen. De voornaamste stelregel is dat ontwikkeling moet plaatsvinden met de eindgebruiker in een centrale positie. Factoren waarmee rekening dient te worden gehouden zijn een intuïtief ontwerp, gebruiksgemak, een efficiënte werking en toegankelijkheid voor gehandicapten (U.S. Department of Health & Human Services, z.j.).

In een artikel op webcommunity Frankwatching (2016) betoogt Arnoud Blankenstein dat gebruiksvriendelijkheid en gebruiksgemak niet vergeten mogen worden bij het ontwikkelen van sites en apps in de E-healthsector. In de sector wordt gewerkt met gevoelige data en bijzondere doelgroepen. Ook hij noemt het hanteren van standaarden (webrichtlijnen, iOS- en Android-richtlijnen) bij de ontwikkeling van (web)software van groot belang, zeker als doelgroepen minder goed kunnen zien of op een andere manier beperkt zijn in het bedienen van smartphone, tablet of laptop. Verder schrijft hij ook over het gebruiken van heldere en eenvoudige taal. Internet- en computerveiligheid is volgens hem een belangrijk onderwerp, maar dit mag niet ten koste gaan van de gebruiksvriendelijkheid. Een voorbeeld: de authenticatie van de gebruiker is weliswaar belangrijk, maar moet geen hoge drempel opwerpen voor het gebruik.

Apps en websites moeten 'veilig' zijn, dat wil zeggen dat ze geen datalekken mogen bevatten, derden mogen geen misbruik maken van gegevens, er moet een goede authenticatiemethode zijn enzovoort (Veilig internetten, z.j.). Even zo belangrijk is het verantwoord gebruik van apparaten, apps en websites. Gebruikers moeten bewust worden gemaakt van hun kwetsbaarheid als ze zich op het internet begeven. Het eigen handelen (of dat van ouders) speelt een belangrijke rol als het gaat om een veilig gebruik van apparaten en software (Veilig internetten, z.j.).

2.6 Communicatie

Communicatie is meer dan het uitwisselen van uitingen. Communicatie kan verbaal (talig) zijn of non-verbaal (niet-talig). De meeste vormen van communicatie omvatten zowel verbale als non-verbale elementen (Steehouder, Jansen, Van Gulik, Mulder, Van der Pool & Zeijl, 2016). Communicatie geschiedt altijd met een doel: wie communiceert, wil daar iets mee bereiken. Als het goed is, is een van de doelstellingen van zowel de zender als de ontvanger een onderling en wederzijds begrip. De deelnemers aan communicatie hebben elkaar nodig om verder te komen in wat zij zelf willen

bereiken. De inhoud en vorm van de communicatie worden dan ook bepaald door de doelen van zowel de zender als de ontvanger (Steehouder et al., 2016). In elke communicatieuiting zijn vier aspecten besloten: het referentiële aspect (het onderwerp van de uiting en wat daarover gezegd wordt), het appellerende aspect (wat wil de zender bereiken), het expressieve aspect (het beeld dat de uiting geeft van de zender, zijn normen en waarden) en het relationele aspect (hoe kijkt de zender tegen de ontvanger aan en tegen hun onderlinge relatie). De directe en indirecte communicatiedoelen horen bij het appellerende aspect: welk appel wordt er gedaan op de ontvanger? Communicatiedoelen zijn informatief, instructief, persuasief, motiverend of affectief. Meestal is er één hoofdcommunicatiedoel en dienen eventuele andere communicatiedoelen om dat te ondersteunen. Achterliggende doelen bepalen in hoge mate wat de communicatiedoelen en daarmee de vorm en de inhoud van de uiting zullen zijn (Steehouder et al., 2016).

2.7 Specifieke kenmerken online communicatie

Er zijn verschillende typen online ondersteuning, met elk hun eigen kenmerken. Voor alle typen geldt dat de communicatie op afstand geschiedt.

- Het meest op de face-to-face (f2f) situatie gelijkend is **videocommunicatie** (bijvoorbeeld Skype). De gesprekspartners communiceren gelijktijdig (synchroon), zien en horen elkaar, maar echt oogcontact is er niet en non-verbale communicatie is lastiger.
- **Telefonische communicatie** (via telefoon of computer) is ook synchroon en verbaal, maar oogcontact en lichaamstaal ontbreken.
- Ook synchroon is **chat** (bijvoorbeeld WhatsApp). De communicatievorm is geschreven en men ziet en hoort elkaar niet.
- Met **communicatie via mail** (berichten via klassieke e-mail of via een website) is sprake van asynchrone geschreven communicatie. De gesprekspartners zien en horen elkaar niet en zijn niet gelijktijdig aanwezig in het gesprek. Dit wijkt het meeste af van de f2f-communicatie.

(Ribbers & Waringa, 2012).

Voor- en nadelen van online communicatie

Bij online communicatie valt een groot deel van de non-verbale communicatie weg. Lichaamstaal ontbreekt vaak, bij geschreven teksten kunnen geen intonatieverschillen, stiltes of aarzelingen waargenomen worden, het zou minder persoonlijk zijn en belangrijke informatie gaat verloren (Ribbers & Waringa, 2012). Daarbij moeten de gesprekspartners beschikken over de vaardigheden om met de apparatuur en programmatuur overweg te kunnen en is er het risico van technische storingen (Schalken, 2013).

Daarentegen heeft het ook vele voordelen: de onafhankelijkheid van plaats en tijd maken dat de gesprekspartners sneller geneigd zijn contact te onderhouden, deze contacten kunnen dan ook frequenter en korter zijn. Mailcommunicatie kan plaatsvinden op het moment dat het de

gesprekspartner zelf uitkomt, het is flexibel. Geschreven communicatie kan naderhand nog eens teruggelezen worden. Het schrijven zelf kan heilzaam werken, het dwingt de schrijver tot structureren van de gedachten, tot reflectie. Bij mailcommunicatie is er de mogelijkheid om langer na te denken over een reactie (Ribbers & Waringa, 2012).

Andere belangrijke voordelen: de gesprekspartners opereren vanuit hun eigen veilige en vertrouwde omgeving. Reizen is niet nodig, eventuele handicaps hoeven een contact niet in de weg te staan en het is mogelijk om anoniem te communiceren. Schaamte en vooroordelen kunnen verminderen, waardoor de drempel lager wordt om een contact aan te gaan en openheid te betrachten tijdens de contacten (Schalken, 2013).

Blended communicatie

Online- en f2f-communicatie zijn wezenlijk verschillend. Als beide vormen worden ingezet tijdens een traject wordt gesproken van *blended* communicatie. Vaak is dan sprake van het beste van twee werelden (Claeys, 2011) die hierboven al beschreven zijn. Niet alle vormen van online communicatie zijn voor iedereen geschikt, maar maatwerk is mogelijk (Claeys, 2011).

2.8 Online communicatie en vrijwilligers

Tijdens het bronnenonderzoek zijn geen gegevens gevonden over online communicatie door vrijwilligers in het welzijnswerk, behalve over hen die via de telefoon, chat en email hun vrijwilligerswerk anoniem verrichten. Binnen het welzijnswerk in Nederland worden al geruime tijd vrijwilligers ingezet die online communiceren met hulpvragers. Voorbeelden zijn Het Luisterend Oog (Humanitas c, z.j.) en Sensor (Sensor, z.j.). Bij deze activiteiten wordt de anonimiteit van de vrijwilliger gewaarborgd.

2.9 Conclusie theoretische deelvragen

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de theoretische deelvragen in de volgorde waarin ze zijn opgesteld.

Wat is er bekend over online communicatie door vrijwilligers?

Een eerste conclusie die getrokken wordt is dat door vrijwilligers al langer gebruik wordt gemaakt van online communicatiemiddelen, maar dat dit slechts gebeurt als de vrijwilliger op anonieme basis zijn of haar werk kan doen. Over vrijwilligers die niet-anoniem het vrijwilligerswerk verrichten middels online communicatie zijn geen gegevens bekend. Voorts wordt geconcludeerd dat bij alle communicatie geldt dat dit altijd geschiedt met een doel: wie communiceert, wil daarmee iets bereiken. Een van de doelstellingen is, als het goed is, een onderling goedvinden en wederzijds begrip.

Daarnaast gelden in het algemeen voor online communicatie specifieke voor- en nadelen. Nadelen zijn dat de non-verbale communicatie meestal grotendeels wegvalt, het zou onpersoonlijker zijn, het is afhankelijk van hoe goed iemand met apparatuur en software overweg kan gaan en het is gevoelig voor storingen. Als voordelen gelden de tijd- en plaatsafhankelijkheid, flexibiliteit, het kan teruggelezen worden bij geschreven communicatie, het is laagdrempelig en er vindt tijdens het schrijven al een vorm van reflectie plaats.

Welke omgevingsfactoren spelen mee bij de inzet van online communicatie?

Nederland behoort tot de Europese koplopers wat betreft internet- en computergebruik. Ook geldt dat hoe ouder de mensen zijn, hoe minder vaardig zij zijn op het gebied van online communicatie. Vanaf de leeftijd van 45 jaar nemen de vaardigheden op dit vlak gemiddeld af. Er is bij online communicatie geen significant verschil tussen mannen en vrouwen of autochtonen en allochtonen. Opleidingsniveau speelt wel een rol: hoe hoger opgeleid men is, hoe vaardiger.

De deelnemers van Match zijn jongeren tussen de twaalf en vijftientig jaar. Te verwachten valt dat zij vaardig zijn in het gebruik van online communicatiemiddelen en dat zij er veel gebruik van maken. Ditzelfde geldt voor de vrijwilligers, de meeste vrijwilligers van Match zijn betrekkelijk jong.

Welke wetten, regels en richtlijnen zijn er met betrekking tot de inzet van online communicatie?

Het gebruik van internet brengt risico's met zich mee. Dit geldt ook als gecommuniceerd wordt via internet. De Nederlandse overheid treedt alleen als het echt nodig is, bijvoorbeeld bij privacybewaking en datalekken. In de beroepscode van de maatschappelijk werker (2010) is over digitale communicatie niet specifiek iets vermeld.

Er zijn ook richtlijnen en standaarden opgesteld die het optimaal gebruik van (internet)applicaties moeten bevorderen. Deze hebben betrekking op de veiligheid, gebruiksvriendelijkheid, taalgebruik. Deze gelden altijd al, maar verdienen extra aandacht als de software wordt gebruikt door doelgroepen die beperkt zijn in het bedienen van apparaten en software.

Humanitas raadt omwille van privacyaspecten en taakafbakening van de vrijwilliger het gebruik van WhatsApp, e-mail en telefoon door vrijwilliger en deelnemer onderling af. Omdat communicatie met deze middelen desondanks toch gebeurt, heeft Humanitas een document met richtlijnen voor online communicatie opgesteld.

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt beschreven met welke methode het onderzoek zal worden verricht, wat de onderzoekstypes zijn, wat de populatie van het onderzoek is en op basis waarvan de steekproeven worden getrokken. Tevens wordt ingegaan op de kwaliteit van het onderzoek: hoe de validiteit en de betrouwbaarheid ervan zo veel mogelijk wordt nagestreefd.

3.1 Onderzoeksmethode

Het betreft een kwalitatief onderzoek van beschrijvende aard (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005): met het uit te voeren onderzoek zal worden geïnventariseerd wat de behoeften, mogelijkheden, beperkingen en wensen van de stakeholders zijn met betrekking tot de inzet van online communicatie. Door deze inventarisering wordt inzicht verkregen in de huidige situatie. Tevens gaat onderzocht worden waar behoeften liggen van de stakeholders. Dit is een van de eigenschappen van een behoefteonderzoek. Essentieel is hierbij om te bepalen wat het verschil is tussen de huidige situatie en de gewenste situatie (Migchelbrink, 2013).

3.2 Onderzoekstype

Het onderzoek wordt verricht door het voeren van een serie halfgestructureerde interviews in combinatie met een online enquête. Een en ander wordt aangevuld met literatuuronderzoek. Met het literatuur- of bronnenonderzoek wordt vastgesteld welke kennis er al bestaat over de vraagstelling (Migchelbrink, 2013).

Voor het bevragen van de deelpopulatie ‘coördinatoren vrijwilligerswerk’ is gekozen voor het voeren van halfgestructureerde interviews als dataverzamelmethode. Deze deelpopulatie kent een beperkte omvang ($n=7$). In halfgestructureerde interviews kunnen aan de hand van een vragenlijst alle onderwerpen ter sprake komen en is er desondanks ruimte is voor eigen inbreng van de respondent (Verhoeven, 2011).

De deelpopulaties van vrijwilligers en van deelnemers zijn beide ongeveer 150 personen groot. Om tot een representatieve weergave van meningen, opinies en kennis bij deze groepen te komen is gekozen voor een surveyonderzoek middels een online enquête. Alle leden van deze deelpopulaties worden via e-mail verzocht de enquête in te vullen. In de enquêtes zijn zowel gesloten als open vragen opgenomen en de resultaten worden kwalitatief geanalyseerd (Verhoeven, 2011). De vragen in de halfgestructureerde interviews van de coördinatoren zijn nagenoeg gelijk aan die in de online enquêtes. Er is in de enquêtes de mogelijkheid geboden om ook beweegredenen te vermelden, maar logischerwijs ontbreekt de mogelijkheid tot doorvragen door de interviewer. Desondanks is de voorkeur gegeven aan deze vorm van bevragen boven het interviewen, omdat resultaten uit

interviews niet representatief zouden zijn voor deze deelpopulaties vanwege het beperkte aantal interviews dat kan worden afgenomen (Verhoeven, 2011).

3.3 Populatie en steekproef

De populatie van het onderzoek bestaat uit de vrijwilligers, de deelnemers en de coördinatoren vrijwilligerswerk van Humanitas Twente Match. In 2016 was de omvang van de deelpopulatie deelnemers 177 personen, de vrijwilligers 166 personen en de coördinatoren vrijwilligerswerk 7 personen, in totaal 350 personen (Humanitas Twente Match, 2017). Het is niet doenlijk om de gehele populatie bij het onderzoek te betrekken als er interviews worden afgenomen (Verhoeven, 2011), de populatie is daarvoor te groot, het zou te veel tijd in beslag nemen.

De coördinatoren vrijwilligerswerk worden geïnterviewd. Hierbij is sprake van een gerichte selectie: gepoogd wordt een representatieve dwarsdoorsnede van de professionals op gebied van leeftijd, geslacht en functie te benaderen voor de interviews. Voor de deelpopulaties deelnemers en vrijwilligers geldt dat zij allen worden uitgenodigd een online enquête in te vullen.

3.4 Betrouwbaarheid

Teneinde een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid van het onderzoek na te streven en te voorkomen dat er toevallige fouten (Verhoeven, 2011) worden gemaakt wordt een aantal maatregelen getroffen. Zo worden subjectieve aspecten zoveel mogelijk vermeden door de vragen zo neutraal mogelijk op te stellen. De interviews worden afgenomen met standaard-vragenlijsten en opgenomen op geluidsapparatuur (de opnames worden na presentatie van de onderzoeksresultaten vernietigd) en elk interview wordt getranscribeerd. De transcripties zijn ter inzage. De verwerking van de data geschiedt aan de hand van een labelschema. Alle onderzoeksresultaten worden geanonimiseerd verwerkt.

Daarnaast wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd door het toepassen van *peer feedback*: in een vaste groep medestudenten is het onderzoeksproces voortdurend tegen het licht gehouden en onderdelen ervan, zoals het coderen van de getranscribeerde interviews, zijn tijdens interviewsessies besproken.

3.5 Validiteit

Met de validiteit of geldigheid wordt bedoeld dat het onderzoek vrij is van systematische fouten (Verhoeven, 2011). Gepoogd is om met selecte steekproeven en door de inzet van een online enquête als onderzoeksmiddel een representatief beeld te geven van de onderzoekspopulatie. Ook door gebruik te maken van vragenlijsten die ingaan op de praktische deelvragen wordt interne validiteit nagestreefd. De vragenlijsten zijn bovendien voor de deelpopulaties nagenoeg gelijk.

Triangulatie betekent dat verschillende dataverzamelingmethoden worden ingezet om tot een antwoord op de vraagstelling te komen. Door triangulatie wordt de validiteit van het onderzoek verhoogd. (Verhoeven, 2011).

Doordat twee deelgroepen binnen de populatie specifieke kenmerken hebben is het niet vanzelfsprekend dat generaliseerbaarheid naar andere situaties (met name naar andere activiteiten binnen Humanitas Twente) aan de orde is. De externe validiteit van het onderzoek is hierom niet hoog. Wel is sprake van generaliseerbaarheid van de uitkomsten naar andere Match-activiteiten van Humanitas in Nederland, omdat de Match-methodiek daar ook wordt gehanteerd en ervan uitgegaan kan worden, dat de populatie vergelijkbaar is.

3.6 Ethische overwegingen

Tijdens het onderzoek wordt het welzijn van de respondenten niet geschaad, zij hebben zelf ook het recht te beslissen of zij wel of niet aan het onderzoek deelnemen. De privacy van de respondenten wordt gerespecteerd en resultaten worden geanonimiseerd verwerkt (Migchelbrink, 2013).

Persoonlijke gegevens zijn, voor zover bekend bij de onderzoeker, direct verwijderd bij de transcriptie. Er is toestemming verkregen van de opdrachtgever om het onderzoek te verrichten (Migchelbrink, 2013).

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden allereerst de kenmerken van de respondenten genoemd. Daarna worden de antwoorden gegeven op de deelvragen, in de volgorde waarin zij ook zijn opgesteld. Hierbij worden eerst de antwoorden van de vrijwilligers, daarna die van de deelnemers en tenslotte die van de coördinatoren weergegeven. Bij de deelvraag over de verwachte voor- en nadelen van digitale communicatie is ook en deel opgenomen over de randvoorwaarden waaraan digitale communicatie volgens de respondenten dient te voldoen.

4.1 Kenmerken respondenten

De vrijwilligers en de deelnemers zijn bevraagd middels een online enquête. De link naar de enquête is naar hen verstuurd via e-mail. Bij de vrijwilligers was de omvang van de populatie 153 personen, aan deze gehele deelpopulatie is de link naar de enquête verstuurd. De enquête is in zijn geheel ingevuld door 37 personen, dat is een respons van 24%.

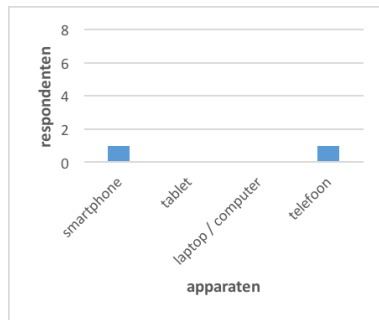
Bij de deelnemers is de omvang van de populatie 147 personen, waarvan 57 personen over een emailadres beschikten en naar wie de link naar de enquête verstuurd is. Van deze groep van 57 bleken twaalf personen een ongeldig emailadres te hebben, zij hebben de link naar de enquête niet ontvangen. De omvang van de steekproef was dus uiteindelijk 45 personen. Van deze groep hebben acht personen de enquête in zijn geheel ingevuld, dit is een respons van 18%.

De coördinatoren vrijwilligerswerk zijn bevraagd middels interviews. De selectie van deze respondenten vond plaats op basis van leeftijd en het al dan niet hebben van een migratieachtergrond. Deze gehele deelpopulatie bestaat uit vrouwen en bestaat uit zeven personen, waarvan er drie geïnterviewd zijn.

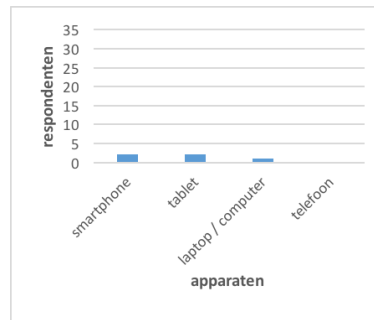
4.1 Beschrijving resultaten

Welk soort online communicatiemiddelen zouden de betreffende vrijwilligers, deelnemers en coördinatoren bij Humanitas Twente Match willen gebruiken?

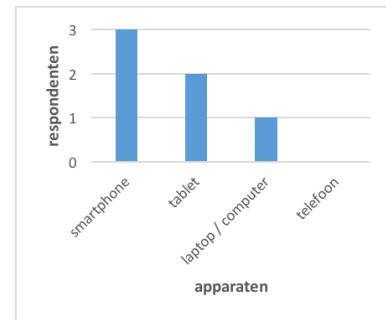
Van de deelnemers geven er vier aan dat zij niet weten of ze in de toekomst digitale communicatiemiddelen zouden willen inzetten bij het contact met hun vrijwilliger. Eén persoon zegt dit wel te willen en één persoon zegt dit niet te willen. Genoemde middelen bij diegenen die wel digitale communicatie willen inzetten zijn WhatsApp, e-mail en bellen (telkens n=1). De frequentie waarmee zij dit zouden willen doen is voor vijf respondenten ongeveer eens per week. Ook genoemd worden een paar keer per week, een paar keer per maand of minder dan eens per maand (telkens n=1).



Figuur 1: Apparaten die deelnemers in de toekomst willen inzetten

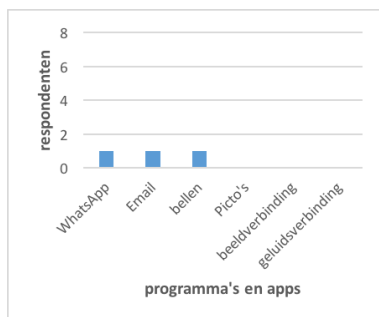


Figuur 2: Apparaten die vrijwilligers in de toekomst willen inzetten

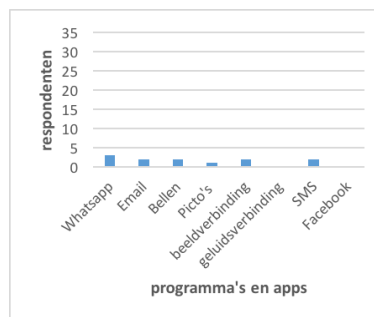


Figuur 3: Apparaten die vrijwilligers en deelnemers volgens coördinatoren in de toekomst willen inzetten

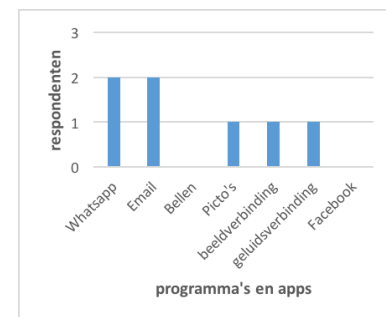
Onder de respondenten uit de groep vrijwilligers geven 22 personen aan geen uitbreiding van online contact te wensen. Drie personen zeggen dit wel te wensen en tien personen weten het niet. Redenen om geen uitbreiding van online contact te wensen zijn dat de huidige manieren en vorm voldoen (n=15), het bewaken van de eigen privacy (n=2), of men wil alleen face-to-facecontacten met de deelnemer (n=2). Als onlinecommunicatie-apparaten noemen vrijwilligers die wel uitbreiding van het online contact willen de smartphone (n=2), tablet (n=2) en pc of laptop (n=1), met als vorm WhatsApp (n=3), e-mail (n=3), bellen, sms of communicatie via een beeldverbinding (telkens n=2). Een persoon geeft aan graag pictogrammen te willen gebruiken in de online communicatie. De gewenste contactfrequentie is voor achttien respondenten eens per week. Zes respondenten geven aan meerdere malen per week contact te willen hebben, zeven respondenten wil dit enkele malen per maand en één respondent minder dan een maal per maand.



Figuur 4: Programma's en apps die deelnemers in de toekomst willen inzetten



Figuur 5: Programma's en apps die vrijwilligers in de toekomst willen inzetten



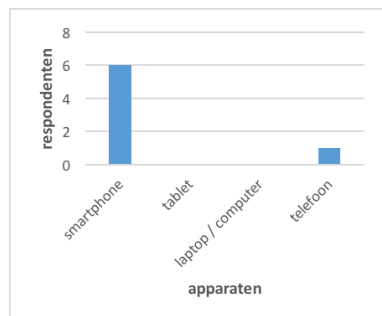
Figuur 6: Programma's die vrijwilligers en deelnemers volgens coördinatoren in de toekomst willen inzetten

De coördinatoren vrijwilligerswerk melden alle drie dat zij de mogelijkheden voor online contact willen uitbreiden. Ook geldt voor hen allen dat zij hiervoor de smartphone willen kunnen inzetten, alsmede de tablet (n=2) en in mindere mate een laptop of computer (n=1). De vorm waarin twee van de coördinatoren vrijwilligerswerk dit graag zouden zien is WhatsApp en e-mail (n=2). Beeld- en geluidsverbindingen worden beide door één respondent genoemd. Ook noemt één respondent de wenselijkheid om pictogrammen in te kunnen zetten voor mensen die geschreven taal minder machtig zijn. Door alle drie de respondenten wordt de frequentie van online contact gezien als

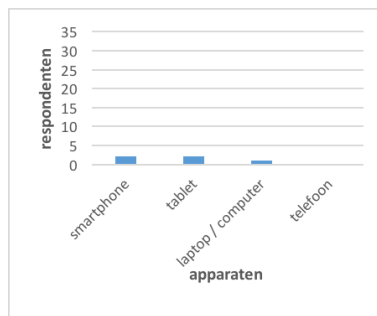
afhankelijk van de situatie, twee zeggen dat dit zeker niet dagelijks zou moeten gebeuren. Genoemd worden enkele malen per week of eens per week (allebei n=1). Als voorkeur voor contactmomenten geven alle drie de respondenten aan dat dit op een vast moment het beste zou zijn, hoewel twee respondenten vertellen dat ook dit afhankelijk is van de situatie.

Welke online communicatiemiddelen worden er nu al gebruikt door de betreffende vrijwilligers en deelnemers?

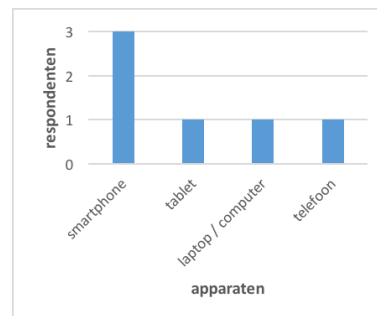
Voor de deelpopulatie vrijwilligers geldt dat zij voor hun contacten met de deelnemers veelal de smartphone gebruiken (n=31). Zes personen maken ook gebruik van de laptop en vijf van de tablet. In mindere mate (n=3) wordt ook een telefoon zonder internet en een desktopcomputer gebruikt. De software die hierbij gebruikt wordt is voor 32 personen WhatsApp. Er wordt door 19 mensen getelefoneerd, en ook e-mail en sms worden gebruikt (beide n=7). Facebook wordt in het kader van de Match-contacten niet gebruikt door de responderende vrijwilligers. In het dagelijkse leven (dus buiten de Match-contacten) wordt door deze deelpopulatie gebruik gemaakt van WhatsApp en email (beide n=35), telefonie (n=30) en Facebook (n=26). Ook toepassingen als Instagram (n=12), videobellen met beeld (n=15) en een geluidsverbinding zonder beeld (n=10), sms en Snapchat (n=1) worden genoemd. Als contactfrequentie wordt ongeveer eens per week genoemd (n=21), een paar keer per maand (n=6), meerdere malen per week (n=2), eens per maand of minder dan eens per maand (beide n=1). Vier personen melden nooit online contact te hebben.



Figuur 7: Apparaten die deelnemers momenteel inzetten



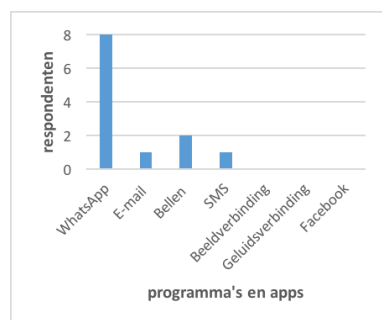
Figuur 8: Apparaten die vrijwilligers momenteel inzetten



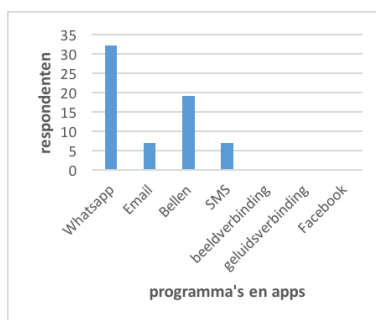
Figuur 9: Apparaten die vrijwilligers en deelnemers volgens coördinatoren momenteel inzetten

De responderende deelnemers noemen voornamelijk de smartphone als communicatiemiddel (n=6), één persoon noemt de telefoon zonder internet. Tablet of computer worden door hen niet gebruikt in de communicatie met hun vrijwilliger. Als gebruikte software wordt door alle acht respondenten WhatsApp genoemd. Twee personen gebruiken e-mail, telefoneren en sms worden beide door één respondent genoemd. Zij zetten Facebook niet in tijdens de communicatie met hun vrijwilliger. In het dagelijkse leven gebruiken zij voornamelijk de smartphone (n=6), in mindere mate de tablet (n=2), laptop en telefoon (allebei n=1). De software die zij gebruiken is voor allen WhatsApp, Facebook (n=6) en Instagram (n=4). In mindere mate worden telefoneren, e-mail, videobellen met en een

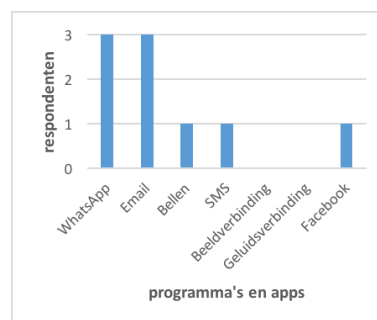
geluidsverbinding zonder beeld genoemd (telkens n=2). Zes personen hebben ongeveer eens per week online contact met hun vrijwilliger. Een paar keer per maand en minder dan eens per maand worden ook genoemd (allebei n=1).



Figuur 10: Programma's en apps die deelnemers momenteel inzetten



Figuur 11: Programma's en apps die vrijwilligers momenteel inzetten



Figuur 12: Programma's en apps die vrijwilligers en deelnemers volgens coördinatoren momenteel inzetten

De coördinatoren noemen dat binnen de koppeling de smartphone wordt ingezet (n=3), in mindere mate door de vrijwilliger ook tablet, telefoon zonder internet en een laptop of computer. Alle respondenten geven aan dat hiervoor WhatsApp wordt gebruikt en in mindere mate e-mail. Telefonie, sms en Facebook worden ook ingezet (n=1). Alle respondenten hanteren zowel smartphone, laptop/computer, tablet als telefoon in hun dagelijkse leven. Zij allen gebruiken telefonie, e-mail, Facebook en WhatsApp. Videobellen (n=2) en Instagram (n=1) worden ook genoemd. De respondenten melden allen dat zij denken dat dit online contact tussen deelnemer en vrijwilliger meerdere malen per week plaatsvindt.

Voor welke communicatiedoelen zou online communicatiemiddelen ingezet kunnen worden?

Momenteel wordt door respondenten onder de groep vrijwilligers de communicatie buiten de face-to-facecontacten voornamelijk ingezet voor praktische aangelegenheden: het plannen of verzetten van afspraken of het de deelnemer herinneren aan een gemaakte afspraak (n=22). Zes respondenten melden dat zij op deze wijze uitgebreider casuïstiek bespreken met hun deelnemer (n=6). Het voorbereiden van ontmoetingen en kort informeren hoe het gaat met de deelnemer worden ook genoemd (beide n=5). Voor deze groep respondenten geldt dat zij in de toekomst online communicatie wil inzetten voor praktische zaken (n=9), kleine hulpvragen of kort bespreken voortgang (n=5). Drie personen zeggen dat het afhankelijk is van de situatie of en waarvoor ze online communicatie willen inzetten en twee personen zeggen dat zij online communicatie voor alle communicatiedoelen willen inzetten die ook tijdens de face-to-facecontacten aan bod komen.

Vrijwilliger: 'Praktische zaken, doe ik nu ook al. Even contact maken en belangstelling tonen.'

In de deelpopulatie deelnemers wordt online communicatie door vier personen gebruikt om een ontmoeting voor te bereiden. Twee personen bespreken casuïstiek. Praktische zaken, zoals afspraken afzeggen en een korte bespreking hoe het gaat worden ook genoemd (beide n=1). Wat toekomstig gebruik betreft geldt dat er twee personen zijn die casuïstiek willen bespreken via deze weg en twee personen willen online communicatie inzetten voor alles wat ze nu ook face to face bespreken.

De coördinatoren geven allen aan dat de online communicatie momenteel vooral dient voor praktische zaken zoals het plannen van afspraken. Volgens twee van de respondenten wordt casuïstiek besproken en ook volgens twee wordt korte gesprekjes gevoerd. In de toekomst zien alle respondenten in deze deelpopulatie gebeuren dat alles wat ook face to face besproken wordt ook via online middelen zou kunnen worden besproken. Daarnaast worden genoemd de praktische zaken (n=2), helpen met plannen en het geven van tips (telkens n=1).

Welke voor- en nadelen worden verwacht of ervaren door de betreffende coördinator, vrijwilliger of deelnemer bij het inzetten van online communicatie tussen vrijwilliger en deelnemer?

Onder de respondenten van de groep vrijwilligers noemen twintig personen de snelheid van het online communiceren als voordeel. Andere voordelen: online communicatie wordt door zes personen als laagdrempeliger en minder confronterend genoemd, het is tijd- en locatieonafhankelijk, er is mogelijkheid tot langer nadenken alvorens te reageren (beide n=2) en het sluit aan bij de dagelijkse leefwereld van de jongere (n=1). Tien personen vinden het ook leuk om online te communiceren met hun deelnemer.

Vrijwilliger: 'Snel, en degene kan zelf kiezen of en wanneer ze terug wil antwoorden, dus je hoeft minder rekening te houden met wanneer je het contact plant of wanneer je iets wilt sturen. Je kunt wat langer nadenken over iets voordat je reageert. Het kan gemakkelijker zijn om persoonlijke dingen te vertellen omdat iemand je toch niet ziet, je emoties niet ziet.'

Als nadelen worden genoemd dat online berichten soms anders overkomen als dat ze bedoeld zijn (n=10). Het zou lastiger vast te stellen zijn of de gesprekspartner de boodschap goed begrepen heeft (n=10). Andere nadelen: het ontbreken van lichaamstaal (n=5), het zou moeilijker te begrenzen zijn (n=5), het bewaken van de privacy van de vrijwilliger zou lastiger zijn (n=4), het zou onpersoonlijker zijn (n=3). Door één respondent worden genoemd dat er risico is voor een te hechte relatie en dat het lastiger is voor emotionele of lange gesprekken. Twee personen noemen dat niet iedereen overal beschikt over een internetverbinding, waardoor onbedoeld het contact met de ander uitgesteld wordt. Eén respondent noemt de online veiligheidsrisico's als nadeel, en twintig personen vinden het gewoonweg niet leuk om online met hun deelnemer te communiceren.

Vrijwilliger: '...omdat ik als coach het persoonlijke contact belangrijk vindt. Dan zie, hoor en voel je het meeste.'

Binnen de respondenten onder de groep deelnemers noemen zes personen als voordeel dat ze verwachten dat vragen sneller beantwoord worden. Het zou gemakkelijk zijn om snel afspraken te maken (n=3), laagdrempelig (n=2) en het zou aansluiten bij de dagelijkse leefwereld van deze groep respondenten (n=2). Als andere voordelen worden genoemd dat berichten terug te lezen zijn, de onafhankelijkheid in tijd en plaats, en dat de waarde van het contact zou erdoor verbeteren. Zes respondenten in deze groep verwachten het leuk te vinden als er online contact zou zijn met de vrijwilliger. Als nadelen gelden voorts dat er niet altijd wifi is (n=1) en dat soms berichten anders overkomen als dat ze bedoeld zijn (n=1). Vier respondenten melden dat ze geen nadelen zien of verwachten bij online communicatie met hun vrijwilliger, een persoon weet het niet, en een persoon vindt het niet leuk om online contacten te hebben met de vrijwilliger. Een respondent noemt als nadeel dat de vrijwilliger online steeds kan doorvragen, ook als de deelnemer er geen zin in heeft.

Alle drie de coördinatoren die geïnterviewd zijn noemen de laagdrempeligheid en de mogelijkheid sneller vragen te beantwoorden als voordeel. Twee respondenten denken dat de waarde van het contact zal verbeteren. Als andere voordelen worden door deze respondenten genoemd dat het waardevol zou zijn voor nieuwe doelgroepen, bijvoorbeeld voor jongeren met een stoornis in het autistische spectrum of voor jongeren in een besloten setting (telkens n=1). Het zou een opstapje zijn voor een face-to-facecontact, aanvullend kunnen zijn in aanloop- en afbouwfase van de face-to-facekoppeling, en het is locatie- en tijdafhankelijk waardoor het ook minder vaak nodig zou zijn om een afspraak helemaal af te blazen. Online contact is anoniemer, en schrijven is voor sommigen prettiger dan praten bij moeilijke onderwerpen. Daarnaast sluit online communicatie aan bij de dagelijkse leefwereld van de doelgroep (telkens n=1).

Coördinator: 'Ik merk toch wel dat de jongeren het toch heel erg prettig vinden, misschien niet direct, maar wel na een tijdje vinden ze het toch wel heel erg prettig om uit de bestaande situatie samen met iemand activiteiten te ondernemen die die misschien nog nooit gedaan heeft.'

Nadelen die genoemd worden door de responderende coördinatoren zijn dat er bij online communicatie geen activiteiten ondernomen worden, men gaat niet naar buiten (n=3). Zij noemen ook allemaal het punt dat de doelgroep al zo vaak met de smartphone in de weer is, nog meer digitale communicatie zou een smartphoneverslaving in de hand werken (n=3). Communicatie zou moeilijker af te bakenen zijn, anoniemer, en non-verbale communicatie ontbreekt (telkens n=2). Tevens worden genoemd dat het risico van overbevraging van de vrijwilliger bestaat, het lastiger zou zijn in emotionele situaties, en dat het moeilijker is voor diegenen die schriftelijk minder vaardig zijn (n=1). Ook wordt door één respondent genoemd dat zij verwacht dat voor dit vrijwilligerswerk nieuwe en andere vrijwilligers geworven en getraind moeten worden.

Randvoorwaarden

Onder de populatie vrijwilligers melden dertien personen het privacyaspect belangrijk te vinden. Het moet een technisch veilige omgeving zijn (n=7), het gebruiksgemak moet groot zijn (n=7) en er moet een goede training en begeleiding worden aangeboden (n=2). Voorts worden genoemd het kunnen beschikken over emoticons, een opslagfunctie en er moeten goede afspraken worden gemaakt over begrenzen van de communicatie (telkens n=1).

De enige randvoorwaarde die in de deelpopulatie deelnemers wordt genoemd is de privacybescherming (n=2).

Deelnemer: 'Eigenlijk is het goed zoals het is.'

De respondenten uit de populatie coördinatoren melden dat er een technisch veilige manier van communiceren moet worden aangeboden (n=3), dat er een verplichte specifieke training voor vrijwilligers moet worden aangeboden (n=3). Twee respondenten willen hiervoor 'eigen' software inzetten die niet publiekelijk toegankelijk is en ook noemen twee respondenten het privacyaspect. Respondenten uit de deelpopulatie coördinatoren kwamen met diverse voordelen en nadelen. Een aantal werd door meerdere coördinatoren genoemd, maar ook een aantal slechts door een of twee van hen.

Welke extra mogelijkheden zou online communicatie toevoegen aan de huidige face-to-facecommunicatie bij Humanitas Match?

Meelezen

Aan de respondenten in alle deelpopulaties is gevraagd wat zij ervan zouden vinden als de coördinator mee zou kunnen lezen bij schriftelijke communicatie. Van de vrijwilligers willen achttien respondenten niet dat dit gebeurt, elf personen zien hier geen probleem in en vier personen zeggen dat dit van de situatie en de koppeling afhangt.

Vrijwilliger: 'Voelt minder persoonlijk en bijna alsof je wordt gecontroleerd. Bij sommige communicatie kan het handig zijn maar zou wat mij betreft niet voor elke mailwisseling noodzakelijk zijn.'

Onder de bevroegde deelnemers zeggen drie personen dit niet te willen, één persoon wil dit wel, drie personen laten het afhangen van de situatie of zij dit wenselijk zien en één persoon weet het niet. Alle drie de geïnterviewde coördinatoren vinden dat meelezen in principe zou moeten kunnen.

Meerdere koppelingen tegelijkertijd door vrijwilliger

De vrijwilligers is gevraagd of zij meerdere deelnemers tegelijkertijd zouden willen ondersteunen middels online communicatiemiddelen. Een persoon antwoordt hier negatief op, elf personen verwachten dit wel te willen. Alle bevroegde coördinatoren verwachten dat vrijwilligers meerdere deelnemers zouden willen ondersteunen.

Alleen online contact

Alle respondenten is gevraagd of zij het wenselijk achten om online contacten binnen een koppeling te onderhouden, zonder dat de vrijwilliger en deelnemer elkaar ontmoet hebben of zullen ontmoeten. Zevenentwintig respondenten uit de groep vrijwilligers zegt dit niet te willen, zeven personen willen dit wel. Als reden om dit niet te willen worden genoemd dat er dan geen goed beeld van de deelnemer is (n=3), het zou onpersoonlijk zijn, de vrijwilliger wil de deelnemer kunnen zien, de vrijwilliger geeft de voorkeur aan face-to-facecontacten of de vrijwilliger zegt dat bij alleen digitale communicatie geen gezamenlijke activiteiten kunnen worden ondernomen (telkens n=2).

Vrijwilliger: 'WhatsApp is toch gevaarlijk qua interpretatie. En het is toch fijner als je iemand hebt gezien en gesproken voordat je diegene kunt helpen?'

Eén vrijwilliger meldt dat hij of zij bang is 24/7 beschikbaar te moeten zijn. Redenen om wel alleen online contacten met een deelnemer te willen zijn de laagdrempeligheid, het 24/7 beschikbaar zijn, de mogelijkheid snel te kunnen reageren en het minder aanwezig zijn van vooroordelen (telkens n=1).

Bij de responderende deelnemers geven zes personen aan dat zij geen online contacten willen zonder dat er ook face-to-face-ontmoetingen zijn. Eén persoon zegt dit wel te willen.

Deelnemer: 'Ik moet iemand zien om te kunnen oordelen of ze echt het beste met je voor hebben.'

Genoemde redenen om dit niet te willen zijn dat de voorkeur wordt gegeven aan contacten in levenden lijve (n=3) en dat op deze wijze geen goed beeld verkregen zou worden van de vrijwilliger (n=3). Redenen om dit juist wel te willen worden niet genoemd.

In de groep coördinatoren wensen twee respondenten wel dat deze mogelijkheid zou moeten kunnen bestaan, één coördinator acht dit onwenselijk, behalve in heel specifieke situaties. Als reden noemt zij dat het face-to-facecontact en de activiteiten die hieruit voortvloeien de kern zijn van Humanitas Match.

Voor of na face-to-facetraject

Twee respondenten uit de groep coördinatoren noemen de mogelijkheid om voor of na de periode van een face-to-facetraject een online 'periode' in te zetten. Dit kan dan gebeuren als bij aanvang de stap naar gelijk face-to-face-ontmoetingen te groot blijkt te zijn en als methode om het traject af te bouwen en toch nog een vinger aan de pols te kunnen houden.

Specifieke doelgroepen

Online communicatie biedt volgens een respondent uit de populatie coördinatoren mogelijkheden om een vrijwilliger aan te kunnen bieden aan mensen in specifieke doelgroepen die nu niet bereikt worden. Als voorbeeld worden jongeren genoemd met een stoornis in het autistische spectrum voor wie face-to-facecommunicatie te spannend is. Een ander voorbeeld zijn de jongeren in een besloten leefomgeving voor wie fysieke ontmoetingen niet mogelijk of toegestaan zijn.

Coördinator: 'Ik merk dat als de jongeren worden aangemeld dat soms het f2f-contact gelijk too much is, dus als je kan beginnen met chatten, op die manier communicatie zonder daadwerkelijk elkaar te zien, dat dat laagdrempeliger is, en dat je daardoor jongeren wel een positieve ervaring kan geven waardoor als ze klaar zijn of zich goed genoeg voelen daadwerkelijk een f2f-coach kunnen krijgen, maar goed voor sommige jongeren, met name de jongeren binnen het autistische spectrum, zo hebben we nog wel een aantal jongeren, zou dit een grote meerwaarde zijn want dat f2f zien ze helemaal niet zitten.'

Middels online communicatie is het ook mogelijk op alternatieve wijzen te communiceren: via beeldverbindingen, of met pictogrammen voor hen die de (Nederlandse) geschreven taal niet of minder goed machtig zijn, meldt deze respondent.

5 Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusies weergegeven die voortkomen uit de antwoorden op de deelvragen. Vervolgens wordt de hoofdvraag beantwoord, wordt er een sterkte- en zwakteanalyse met betrekking tot dit onderzoek geformuleerd en daarna worden de aanbevelingen vermeld. Afgesloten wordt met een discussieparagraaf.

5.1 Conclusie deelvragen

De conclusie die getrokken kan worden bij deelvraag over welke **soort online communicatiemiddelen** de betrokkenen **in de toekomst** zouden willen gebruiken, is dat een groot deel van de respondenten in de populaties vrijwilligers, deelnemers en coördinatoren hetzelfde wil gebruiken als dat ze nu al doen. Het meest wordt genoemd WhatsApp, in mindere mate e-mail, op de smartphone. Sporadisch worden ook andere middelen genoemd: beeldbellen of het gebruik van pictogrammen. De frequentie waarop ze dit zien gebeuren is gelijk aan de huidige: ongeveer eens per week.

De **communicatiemiddelen die momenteel gebruikt worden** door vrijwilligers en deelnemers onderling zijn veelal WhatsApp, in mindere mate telefonie, en nog minder e-mail en sms, meestal een keer per week of minder. De smartphone wordt het meest ingezet door alle respondenten, vrijwilligers gebruiken ook wel de tablet of pc. In het dagelijkse leven wordt gebruik gemaakt van nog wel meer apps zoals Facebook en Instagram, deze andere apps worden niet ingezet in de Match-contacten. De contactfrequentie is voor de meesten ongeveer eens per week. De coördinatoren denken dat vrijwilliger en deelnemer onderling meerdere malen per week online contact hebben.

Uit de beantwoording van de deelvraag over de **communicatiedoelen** door zowel vrijwilligers, deelnemers als coördinatoren kan geconcludeerd worden dat online communicatie voornamelijk ingezet wordt voor praktische zaken: het regelen van afspraken en dergelijke. Dit willen zij in de toekomst ook zo houden. Daarnaast wil een kleiner deel onder deze groepen respondenten online communiceren om kort de voortgang te bespreken en een ongeveer even zo groot deel wil uitgebreider casuïstiek bespreken op deze wijze. Door deelnemers én door coördinatoren wordt genoemd dat online communicatie *kan* worden ingezet om alles te bespreken wat ook tijdens de face-to-face-ontmoetingen besproken wordt, maar momenteel gebeurt dit slechts beperkt.

Conclusies die getrokken kunnen worden naar aanleiding van de deelvraag over de **voordelen van online communicatie** is dat voor de respondenten uit alle deelpopulaties de snelheid en onafhankelijkheid van tijd en plaats als grootste voordeel geldt. Op deze manier is het eenvoudiger iets af te spreken, om snel even iets te vragen en ook snel antwoord te krijgen. Ook hoeven afspraken

minder snel afgezegd te worden maar kunnen in de vorm van een online contact alsnog doorgang vinden. De drempel wordt ook als lager gezien als die van face-to-facecontact en het wordt als positief gezien dat er langer tijd is om na te denken alvorens te reageren. Vooral deelnemers vinden het leuk om online te communiceren. Coördinatoren weten meer voordelen te benoemen, zoals de waarde die online communicatie heeft voor 'nieuwe' doelgroepen, de door sommigen als prettig ervaren anonimiteit, de mogelijke inzet van pictogrammen en dat schrijven in sommige situaties en bij sommige personen beter werkt dan spreken en de aansluiting bij de dagelijkse leefwereld van de jongeren. Tevens zien coördinatoren mogelijkheden om online communicatie in te zetten in de start- en eindfase van een regulier Match-traject.

Conclusies betreffende de **nadelen van online communicatie** weten vooral vrijwilligers en coördinatoren te benoemen. Voor respondenten uit deze groepen geldt dat zij denken dat het vrijwilligerswerk moeilijker af te bakenen is en dat zij de ontbrekende lichaamstaal bij online communicatie als negatief ervaren. Vrijwilligers en deelnemers denken ook dat het moeilijker is om elkaar te begrijpen, dat boodschappen anders kunnen overkomen als dat ze bedoeld zijn. De anonimiteit, die hiervoor als voordeel is genoemd, wordt ook als nadeel aangehaald. Coördinatoren weten nog nadelen te benoemen die door de andere respondenten niet zijn gemeld. Jongeren zijn al zo vaak in de weer met hun smartphone, nog meer online contact zou smartphoneverslaving in de hand werken. Bij online communicatie worden er geen extra activiteiten ondernomen, men gaat niet naar buiten, terwijl dit juist de kern van Humanitas Match is volgens hen. Het is ook lastiger voor hen die schriftelijk minder vaardig zijn.

Het bewaken van de privacy wordt door zowel vrijwilligers, deelnemers als coördinatoren als belangrijke **randvoorwaarde** genoemd. Geconcludeerd kan voorts worden dat coördinatoren en vrijwilligers wensen dat online communicatie via een technisch veilige en gebruiksvriendelijke omgeving, coördinatoren willen hiervoor 'eigen' software inzetten. Training en begeleiding op het vlak van online communicatie wordt door de deelpopulaties vrijwilligers en coördinatoren als noodzakelijk gezien.

De conclusies die getrokken worden betreffende de **extra mogelijkheden** die online communicatie door vrijwilliger en deelnemer met zich meebrengt zijn divers. Opvallend is dat deelnemers en vrijwilligers er niet de voorkeur aan geven dat coördinatoren meelesen als er schriftelijk gecommuniceerd wordt, terwijl de coördinatoren deze mogelijkheid wel willen hebben. Vrijwilligers en coördinatoren verwachten dat zij meerdere deelnemers tegelijkertijd zouden willen ondersteunen.

Alleen online contact hebben binnen een Match-koppeling zonder elkaar ook face to face te zien zou slechts een kleine minderheid van de vrijwilligers en deelnemers willen. De voorkeur wordt gegeven aan (een combinatie met) ontmoetingen in levenden lijve. De coördinatoren zien het wel als extra mogelijkheid, maar dan vooral voor specifieke situaties en doelgroepen die nu niet bereikt worden. Coördinatoren zien ook mogelijkheden om online communicatie voor en na een face-to-facetraject in te zetten.

5.2 Conclusie hoofdvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: ‘Wat zijn de behoeften, mogelijkheden, beperkingen en wensen van de stakeholders met betrekking tot de inzet van online communicatie tussen deelnemers en vrijwilligers van Humanitas Twente Match?’ In deze paragraaf wordt hierop antwoord gegeven.

Deelnemers en vrijwilligers hebben te kennen gegeven in grote lijnen tevreden te zijn met de online communicatie zoals die zich tussen hen momenteel voordoet, en weinig behoefte te hebben aan uitbreiding ervan. Dit geldt voor zowel het gebruik van middelen voor online communicatie als voor communicatiefrequentie en -doelen. Momenteel wordt voornamelijk gebruik gemaakt van WhatsApp, in mindere mate e-mail en telefonie, via de smartphone. Hieruit valt af te leiden dat online communicatie via chat, telefonische communicatie en communicatie via mail momenteel in de toekomst bij de huidige groepen respondenten de voorkeur genieten.

Het beschermen van privacy en het afbakenen van de taak als vrijwilliger worden als randvoorwaarde zien. Het gebruik van ‘eigen’ software, alsmede scholing en begeleiding bij online communicatie door coördinatoren zijn tevens voorwaarden om online communicatie veilig en succesvol in te kunnen zetten. Het door de coördinatoren gewenste ‘mee kunnen lezen’ bij geschreven communicatie wordt door vrijwilligers en deelnemers niet omarmd.

In de literatuur is geen informatie gevonden over online communicatie door niet-anonieme vrijwilligers, terwijl vrijwilliger en deelnemer in dit onderzoek aangeven het belangrijk te vinden elkaar te kennen. In de literatuur en door respondenten in dit onderzoek is bevestigd dat het onpersoonlijke karakter en het verminderd of helemaal niet aanwezig zijn van non-verbale communicatie nadelige factoren zijn, terwijl dezelfde anonimiteit, laagdrempeligheid en tijd- en plaatsafhankelijkheid als voordeel kunnen gelden.

Hoewel het contact in levenden lijve en het samen ondernemen van activiteiten door coördinatoren gezien wordt als de kern van Humanitas Match, zien vooral de respondenten uit deze deelpopulatie nieuwe mogelijkheden bij het inzetten van online communicatie. Zij noemen het aanboren van nieuwe doelgroepen, inzet van online communicatie vóór en na een regulier Match-traject, de inzet van een vrijwilliger voor meerdere deelnemers tegelijkertijd en de mogelijkheid om alleen online contact aan te bieden zonder dat vrijwilliger en deelnemer elkaar in levenden lijve ontmoeten. Deze mogelijkheden werden niet door alle respondenten uit de deelpopulatie coördinatoren genoemd, gebleken is dat de respondenten op uiteenlopende wijzen tegen de inzet van online communicatie bij Humanitas Match aankijken.

Uit de literatuur bleek voorts dat er meer manieren zijn om online te communiceren dan dat er nu worden gebruikt door deelnemers en vrijwilligers. Deze manieren hebben elk eigen kenmerken waardoor ze in specifieke situaties bewust kunnen worden ingezet. Het ligt echter voor de hand om voornamelijk van datgene gebruik te maken waarmee men bekend en vertrouwd is, terwijl er in bepaalde situaties en bij bepaalde mensen wellicht andere manieren goed inzetbaar of zelfs meer

geëigend zouden zijn. Voorlichting speelt hier een rol, maar gezien dat de respondenten uit de deelpopulaties vrijwilligers en deelnemers in dit onderzoek niet heel erg geneigd waren om online communicatie meer in te zetten als dat ze nu al doen, zou bij de werving en selectie van zowel deelnemers als vrijwilligers al rekening kunnen worden gehouden met online communicatie als mogelijkheid. Dit kan specifieke groepen vrijwilligers en deelnemers aantrekken.

5.3 Sterkte- en zwakteanalyse

In deze paragraaf worden de sterktes en zwaktes van dit onderzoek benoemd en toegelicht.

Sterktes	Zwaktes
• Triangulatie • Ervaren respondenten bij deelpopulatie coördinatoren • Interviews en enquêtes met standaard-vragenlijsten • Peer feedback en intervisie	• Omvang van steekproef onder coördinatoren • Benaderingswijze deelpopulatie deelnemers via e-mail, beperkte respons • Vragenlijst deelnemers bood veel ruimte • Taalgebruik in vragenlijst deelnemers

Sterktes

Triangulatie

In dit onderzoek zijn verschillende deelpopulaties bevraagd over hetzelfde onderwerp (bronnentriangulatie) met verschillende dataverzamelingstechnieken (methodetriangulatie), namelijk interviews bij de coördinatoren en online enquêtes bij de deelnemers en vrijwilligers.

Ervaren respondenten bij deelpopulatie coördinatoren

De respondenten in deze deelpopulatie beschikten allemaal over ruime ervaring bij Humanitas Match en zijn vertrouwd met de door Match toegepaste methodiek en met de groepen vrijwilligers en deelnemers die zij begeleiden.

Interviews en enquêtes met standaard-vragenlijsten

Door het werken met standaard-vragenlijsten kwamen alle onderwerpen aan bod, terwijl door de halfgestructureerde opzet ruimte was voor interpretatie en invulling door de respondenten. In de enquêtes is met nagenoeg dezelfde vragenlijst gewerkt als tijdens de interviews en ook daar bestond de mogelijkheid om antwoorden toe te lichten.

Peer feedback en intervisie

In intervisiesessies met studiegenoten en de begeleidende docent zijn de diverse onderwerpen en methoden in dit onderzoek meerdere malen tegen het licht gehouden, hetgeen de kwaliteit van het onderzoek verhoogt.

Zwaktes

Omvang van steekproef onder coördinatoren

De deelpopulatie coördinatoren bestaat uit zeven personen, waarvan er drie zijn geïnterviewd. Gezien de diversiteit van de antwoorden van de respondenten en de toch betrekkelijk beperkte omvang van deze deelpopulatie zou het de voorkeur hebben genoten alle zeven coördinatoren te interviewen. Dit was echter in het tijdsbestek van dit onderzoek niet haalbaar.

Benaderingswijze deelpopulatie deelnemers via e-mail, beperkte respons

Vanwege de omvang van de deelpopulatie vrijwilligers en deelnemers is ervoor gekozen hen allen te verzoeken een online enquête in te vullen. Dit verzoek is hen via e-mail verstuurd. Slechts ongeveer een derde van de deelpopulatie deelnemers bleek over een emailadres te beschikken, wat de steekproef in omvang sterk beperkte en er tegelijkertijd een selecte steekproef van maakte: het beschikken over een emailadres werd onbedoeld het selectiecriterium. Niet bekend is welke consequenties dit selectiecriterium met zich meebracht.

Vragenlijst deelnemers bood veel ruimte

In alle deelpopulaties is gebruik gemaakt van nagenoeg dezelfde vragenlijsten met, ook in de enquête, veel verzoeken om eerder gegeven antwoorden toe te lichten. Met name de respondenten in de populatie deelnemers hebben dit slechts sporadisch gedaan, waardoor geen goed beeld is ontstaan van de beweegredenen van deze respondenten.

Taalgebruik in enquête deelnemers

Wellicht is hier en daar het taalgebruik in de enquête voor de deelnemers te ingewikkeld geweest. Zo werd door een jongere aangegeven dat hij geen smartphone gebruikte, maar wel een telefoon met internet.

5.4 Aanbevelingen

Op de conclusies zijn een vijftal aanbevelingen gebaseerd, die hieronder zijn weergegeven.

1 Voorlichting en scholing coördinatoren, vaststellen werkwijze en opnemen in methodiek

Het verdient aanbeveling om instructie te geven aan coördinatoren over specifieke aspecten van online communicatie, wanneer deze in te zetten, door wie, en een discussie te voeren over de manier waarop door Humanitas Twente Match invulling wordt gegeven aan de inzet van online communicatie. Als online communicatie wordt gefaciliteerd en ingezet zou dit een plaats moeten krijgen in de beschrijving en uitvoering van de methodiek.

2 Voorlichting, scholing en begeleiding vrijwilligers

Ook de vrijwilligers dienen geschoold te worden over specifieke kenmerken van online communicatie, de voordelen, de nadelen, de risico's en hoe het vrijwilligerswerk te begrenzen. Humanitas Match moet de kaders aangeven waarbinnen online communicatie plaatsvindt (waaronder het eventuele meelesen door coördinatoren), en duidelijk de rol van de coördinator, vrijwilliger en deelnemer bepalen.

3 Aanbieden van veilige, privacybestendige en gebruiksvriendelijke software

Om de online veiligheid en privacy te waarborgen van de deelnemers en de vrijwilligers verdient het de voorkeur geen gebruik te maken van WhatsApp en e-mail, maar hiervoor speciale software te gebruiken die voldoet aan de diverse normen en eisen. Deze software dient gebruiksvriendelijk te zijn, verschillende soorten online communicatie te faciliteren en goed te werken op de diverse platforms die gebruikt worden: pc, tablet en vooral de smartphone. Ook bij het werken met deze software door vrijwilligers dient instructie en begeleiding plaats te vinden.

4 Werving en selectie nieuwe vrijwilligers en deelnemers

Als online communicatie een onderdeel wordt van de aangeboden dienstverlening dan strekt het tot aanbeveling dit onderwerp ter sprake te brengen bij de werving en selectie van deelnemers en vrijwilligers. Zo kunnen nieuwe groepen vrijwilligers en deelnemers worden gevonden en kan het al dan niet willen toepassen van online communicatie een rol spelen bij de matching tussen vrijwilliger en deelnemer.

5 Verder onderzoek

Het onderzoek heeft slechts een beperkt aantal respondenten in de deelpopulatie deelnemers opgeleverd, hierdoor is onvoldoende bekend geworden hoe deze groep over het onderwerp denkt. Tevens gaat op dat de respondenten summier waren in het toelichten van gegeven antwoorden. Het verdient aanbeveling hier in een ander onderzoek nader op in te gaan, waarbij geldt dat met interviews met leden van deze deelpopulatie waarschijnlijk veel meer informatie zal opleveren.

In dit onderzoek is de huidige populatie vrijwilligers en deelnemers bevraagd. Er is geen onderzoek gedaan naar hoe potentiële nieuwe doelgroepen over dit onderwerp denken. Een aanbeveling is daarom om extra onderzoek te doen naar mogelijk nieuwe doelgroepen deelnemers én vrijwilligers.

Een laatste aanbeveling voor verder onderzoek is het nagaan hoe de rol van specifiek de vrijwilliger ten aanzien van online communicatie kan worden ingevuld. Op het gebied van e-coaching en e-health is al aardig wat onderzoek gedaan maar dit onderzoek betreft meestal het gebruik ervan door beroepskrachten. Op welke manier is hier door een geschoolde vrijwilliger invulling in te geven?

5.5 Discussie

E-health neemt een hoge vlucht in het sterk gedigitaliseerde Nederland. Op dit macro-niveau is waar te nemen dat talloze instellingen in de gezondheids- en welzijnssector een of andere vorm aanbieden. Online werken met cliënten is voor veel professionals niet meer weg te denken uit de dagelijkse praktijk. De vormen variëren van digitale cliëntendossiers die ook voor de cliënten zelf inzichtelijk zijn, monitoring-op-afstand van thuiswonende mensen uit kwetsbare doelgroepen tot de stoppen-met-roken-app die Saxion in samenwerking met o.a. Tactus Verslavingszorg ontwikkelde (Saxion, 2016). Ook van coaching bestaat een e-vorm: e-coaching. Hier is enkele jaren geleden een methodiek voor ontwikkeld (Ribbers & Waringa, 2012).

De NOBCO, de Nederlandse orde van beroepscoaches, omschreef coaching in 2004 als 'een gestructureerd en doelgericht proces, waarbij de coach op interactieve wijze de gecoachte aanzet tot effectief gedrag door bewustwording en persoonlijke groei, het vergroten van zelfvertrouwen en het exploreren, ontwikkelen en toepassen van eigen mogelijkheden, waarbij coach en gecoachte ieder hun verantwoordelijkheid nemen voor het proces. Ribbers en Waringa, Nederlandse pioniers op het vlak van e-coaching, beschrijven e-coaching als volgt: 'E-coaching is een niet-hiërarchisch ontwikkelingspartnerschap waarbij het leer- en reflectieproces zowel analoog als digitaal plaatsvindt en waarbij er sprake is van fysieke afstand in de communicatie' (2012).

Als op meso-niveau bekeken wordt waar het bij Humanitas Match om gaat, dan is dat het inzetten van vrijwilligers om jongeren maximaal een jaar lang te ondersteunen bij het (her)vinden van hun plek in de maatschappij, het versterken van zelfvertrouwen en het maken van keuzes (Humanitas Twente Match, 2017). De vrijwilligers worden bij Match ook 'coaches' genoemd. De vrijwilligers worden wel getraind en begeleid door beroepskrachten, maar zijn zelf geen professional. Daar zit ook een deel van de kracht van Match in: de ondersteuning van een niet-professional wordt als laagdrempeliger en gelijkwaardiger beschouwd, de basis is een vriendschappelijk contact. Desondanks zijn er overeenkomsten met coaching zoals hierboven beschreven: het niet-hiërarchische, de focus op vergroten van zelfvertrouwen en persoonlijke groei.

Tel hierbij op dat, zoals een coördinator in een van de interviews zei, jongeren vergroeid lijken met hun telefoon, en je zou zeggen dat Match in combinatie met online ondersteuning een optelsom is van het type 'één en één is drie'. Uit dit onderzoek blijkt dat dit echter niet persé zo is, de huidige vrijwilligers en deelnemers zijn tevreden over hoe het nu loopt en staan niet te springen om online communicatie vaker en met andere doelen zetten dan dat ze nu al doen. De basis van een Match-contact tussen vrijwilliger en deelnemer bestaat momenteel uit meestal wekelijkse ontmoetingen tussen hen beiden, waarbij vaak gepoogd wordt de leefwereld van de jongere te vergroten. Dit gebeurt onder andere door het samen ondernemen van activiteiten. Een coördinator zei: 'Die activiteiten zijn niet het doel, wat ze vaak denken, maar het middel'. Op het moment dat het samen ondernemen van activiteiten zou wegvallen door het alleen maar communiceren via internet, valt dus niet het doel weg, maar een middel.

Terugkerend naar het doel van een traject van Match, onder andere het hervinden van de plek in de maatschappij en het versterken van zelfvertrouwen van de jongere, valt te zeggen dat er mogelijk meer wegen zijn die naar Rome leiden dan alleen het face-to-facecontact. Te bepalen welke manier op welk moment op micro-niveau het beste is voor welke jongere (en vrijwilliger!), is maatwerk. Die manier dient niet als terloops te worden gekozen maar bewust te worden ingezet, wat kennis vergt over de in te zetten manieren. Het is natuurlijk mogelijk om online communicatie te hanteren op de wijze zoals dat nu al gebeurt (idealiter met andere software in verband met de privacy), maar het zou eeuwig zonde zijn als het daarbij zou blijven, daarvoor is het een te krachtig middel en biedt het te veel potentie. Inzet van online communicatie vergt van de Match-coördinatoren flexibiliteit in denken, niet alleen over wanneer en wat, maar ook over waarom en hoe: wat is het uiteindelijke doel van Humanitas Match en hoe kunnen we dat dichterbij brengen.

Literatuurlijst

- Blankenstein, A. (2016). E-health: vergeet gebruiksvriendelijkheid & toegankelijkheid niet. Opgevraagd op 9-5-2017 van <https://www.frankwatching.com>.
- BPSW (2010). Beroepscode voor de maatschappelijk werker. Collectieve beroepsnormen voor het beroep maatschappelijk werker. Opgevraagd op 5-3-2017 van <http://www.mvmw.nl>.
- CBS (2016a). Acht procent van de Nederlanders nooit op internet. Opgevraagd op 5-3-2017 van <http://www.cbs.nl>.
- CBS (2016b). Vaker tablet dan desktop in huis. Opgevraagd op 5-3-2017 van <http://www.cbs.nl>.
- Claeys, H. (2011). Blended hulpverlening: best of both worlds [artikel]. Opgevraagd op 5-3-2017 van <http://www.online-hulpverlening.be>.
- Herzberg, E. (2015). Online communicatie in de vrijwillige dienstverlening van Humanitas. Opgevraagd 14-2-2017 van het intranet van Humanitas.
- Humanitas Twente (2015). Doorontwikkeling Humanitas Match Twente en verder: E-coaches Match. Intern beleidsstuk.
- Humanitas Twente Match (2017). Jaaroverzicht 2016 Twente [brochure]. Opgevraagd op 5-3-2017 van <http://www.humanitas.nl>.
- Humanitas (2017). Factsheet 2016 [brochure]. Opgevraagd op 14-2-2017 van <http://www.humanitas.nl>.
- Humanitas (2015). Richtlijn voor online communicatie. Opgevraagd op 14-2-2017 van het intranet van Humanitas.
- Humanitas (z.j. a). Organisatie. Opgevraagd op 14-2-2017 van <http://www.humanitas.nl>.
- Humanitas (z.j. b). Twente Match. Opgevraagd op 14-2-2017 van <http://www.humanitas.nl>.
- Humanitas (z.j. c). Het luisterend oog – Over ons. Opgevraagd op 5-3-2017 van <http://www.hetluisterendoog.nl>.
- Migchelbrink, F. (2013). *Handboek praktijkgericht onderzoek. Zorg, welzijn, wonen en werken*. Amsterdam: SWP.
- NASW (2008). Code of Ethics of the National Association of Social Workers. Opgevraagd op 5-3-2017 van <http://www.nasw.org>.
- Rijksoverheid (z.j.). Veilig gebruik internet. Opgevraagd op 7-3-2017 van <http://www.rijksoverheid.nl>.
- Saxion (2016). Saxion zoekt testers stoppen-met-roken app. Opgevraagd op 23-5-2017 van <https://www.saxion.nl>.
- Schalken, F., Blankers, M., Donker, T., Duinstra, U., Van Gemert, M., Van Hoogenhuyze, C. (2013). *Handboek online hulpverlening. Met internet Zorg en Welzijn verbeteren*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Sensor (z.j.). Sensor chat. Opgevraagd op 5-3-2017 van <http://www.sensor.nl>.

- Steehouder, M., Jansen, C., Van Gulik, L., Mulder, J., Van der Pool, E. & Zeijl, W. (2016). *Leren communiceren*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- U.S. Department of Health & Human Services (z.j.). What & Why of Usability. Opgevraagd op 9-5-2017 van <https://www.usability.gov>.
- Veilig Internetten (z.j.). Praktische uitleg en informatie om veilig te internetten. Opgevraagd op 9-5-2017 van <https://www.veiliginternetten.nl>.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Bijlagen

- Bijlage I: Vragenlijst
- Bijlage II: Voorbeeld labelschema
- Bijlage III: Evaluatieformulier opdrachtgever
- Bijlage IV: Overeenkomst onderzoeksopdracht

Bijlage I: Vragenlijst

Algemene vragen

1. Wat is je rol bij Humanitas Match Twente?
2. Hoe lang ben je al vrijwilliger/deelnemer/werkzaam bij Humanitas Match Twente?
3. Wat is je leeftijd?
4. Ben je man of vrouw?
5. Heb je een migratie-achtergrond?

Huidig gebruik

6. Welke **apps of programma's** gebruik je in het dagelijkse leven om te communiceren?
(Meerdere keuzes mogelijk: geen / bellen / e-mail / app / sms / via videobellen, skype, facetime met beeld / via geluidsverbinding, skype, facetime zonder beeld / facebook / instagram / anders:...)
7. Welke **apparaten** gebruik je in het dagelijkse leven om te communiceren?
(Meerdere keuzes mogelijk: geen / telefoon zonder internet / desktop computer / laptop / tablet / smartphone / anders, namelijk:...)
8. Welke **apps of programma's** gebruik je in het dagelijkse leven om te communiceren?
(Meerdere keuzes mogelijk: geen / bellen / e-mail / app / sms / via videobellen, skype, facetime met beeld / via geluidsverbinding, skype, facetime zonder beeld / facebook / instagram / anders:...)
9. Welke **apparaten** gebruik je om te communiceren met je deelnemer/vrijwilliger van Humanitas Twente Match?
Voor coördinatoren: Welke **apparaten** worden er door vrijwilliger en deelnemer gebruikt om te communiceren binnen een koppeling?
(Meerdere keuzes mogelijk: geen / telefoon zonder internet / desktop computer / laptop / tablet / smartphone / weet ik niet / anders, namelijk:...)
10. Welke **apps of programma's** gebruik je om te communiceren met je vrijwilliger/deelnemer van Humanitas Twente Match?
Voor coördinatoren: Welke **apps of programma's** voor communicatie worden er door vrijwilliger en deelnemer gebruikt binnen een koppeling?
(Meerdere keuzes mogelijk: geen / bellen / e-mail / app / sms / videobellen, skype, facetime met beeld / geluidsverbinding: skype of facetime zonder beeld / facebook / Instagram / weet ik niet / anders, namelijk:...)
11. **Hoe vaak** heb je momenteel contact met je deelnemer/vrijwilliger via telefoon of computer?
Voor coördinatoren: **Hoe vaak** denk jij dat vrijwilliger en deelnemer momenteel contact hebben via de telefoon of computer?

((bijna) elke dag / meerdere malen per week / ongeveer een keer per week / een paar keer per maand / ongeveer een keer per maand / minder dan een keer per maand / nooit)

12. Welke zaken of onderwerpen bespreek jij momenteel **buiten** de ontmoetingen met je vrijwilliger/deelnemer om (dus met telefoon, smartphone of computer)?

Voor coördinatoren: Welke zaken of onderwerpen worden er volgens jou momenteel besproken **buiten** de ontmoetingen tussen vrijwilliger/deelnemer om (dus met telefoon, smartphone of computer)?

Toekomstig gebruik

13. Zou je in de toekomst ook op andere manieren met je vrijwilliger/deelnemer willen communiceren als dat je nu al doet?

Voor coördinatoren: Zou je communicatie buiten het f2f-contact tussen vrijwilliger en deelnemer willen toestaan/stimuleren/uitbouwen/faciliteren....

(nee: zie vraag 14 / ja: zie vraag 15, 16 en 17)

14. Bij 'nee' op vraag 13:

Wat is de reden waarom je dit niet wilt?

15. Bij 'ja' op vraag 13:

Wat is de reden waarom je dit zou willen?

16. Bij 'ja' op vraag 13:

Welke **apparaten** zou je willen gebruiken om te communiceren met je deelnemer/vrijwilliger van Humanitas Twente Match?

Voor coördinatoren: Van welke **apparaten** zou je willen dat gebruikt kunnen gaan worden voor de communicatie tussen vrijwilliger en deelnemer binnen de koppeling?

(Meerdere keuzes mogelijk: telefoon zonder internet / desktop computer / laptop / tablet / smartphone / anders, namelijk...)

17. Bij 'ja' op vraag 13:

Welke **apps of programma's** zou je willen gebruiken om te communiceren met je vrijwilliger/deelnemer van Humanitas Twente Match?

Voor coördinatoren: Van welke **apps of programma's** zou je willen dat gebruikt kan gaan worden voor de communicatie tussen vrijwilliger en deelnemer binnen de koppeling?

(Meerdere keuzes mogelijk: geen / bellen / e-mail / app / sms / videobellen, skype, facetime met beeld / geluidsverbinding:, skype of facetime zonder beeld / facebook / instagram / weet ik niet / anders, namelijk:...)

18. Bij 'ja' op vraag 13:

Hoe vaak zou je contact willen hebben met je deelnemer/vrijwilliger via telefoon of computer?

Voor coördinatoren: **Hoe vaak** zou je willen dat binnen een koppeling contact is via telefoon of computer?

((bijna) elke dag / meerdere malen per week / ongeveer een keer per week / een paar keer per maand / ongeveer een keer per maand / minder dan een keer per maand / nooit / weet ik niet)

19. Bij 'ja' op vraag 13:

Zou je voor contact met de deelnemer/vrijwilliger via telefoon, smartphone of computer een **vast moment** willen afspreken of dit doen naargelang het uitkomt?

(vast moment / naargelang het uitkomt / beide / weet ik niet)

Ervaringen, wensen en verwachtingen

20. Welke zaken of onderwerpen zou je in de toekomst willen bespreken **buiten** de ontmoetingen met je vrijwilliger/deelnemer om (dus met telefoon of smartphone of computer)?

Voor coördinatoren: Welke zaken of onderwerpen vind jij geschikt om te bespreken **buiten** de ontmoetingen tussen vrijwilliger/deelnemer om (dus met telefoon of smartphone of computer)?

21. Welke **voordelen** ervaar of verwacht je je bij de communicatie via telefoon, smartphone of computer met je deelnemer/vrijwilliger/binnen de koppeling? Ofwel: wat is beter, prettiger, handiger enzovoort

22. Welke **nadelen** ervaar of verwacht je bij de communicatie via telefoon, smartphone of computer met je deelnemer/vrijwilliger/binnen de koppeling? Ofwel: wat is slechter, minder prettig, minder handig, riskant enzovoort

23. Wat ervaar of verwacht je als de grootste **verschillen** in de communicatie tijdens de ontmoetingen met je deelnemer/vrijwilliger en de communicatie via telefoon, smartphone of computer?

24. **In welke situaties** zou communicatie met je deelnemer/vrijwilliger/binnen de koppeling via telefoon, smartphone of computer lastig zijn? Vertel ook **waarom** je dit vindt.

25. **In welke situaties** zou communicatie met je deelnemer/vrijwilliger/binnen de koppeling via telefoon, smartphone of computer prettig of handig zijn? Vertel ook **waarom** je dit vindt.

26. Zou je ook contact willen hebben met een vrijwilliger/deelnemer zonder dat je elkaar ook **in levenden lijve** ontmoet of hebt ontmoet?

Voor coördinatoren: Zou je willen dat een vrijwilliger en deelnemer contact hebben zonder dat zij elkaar **in levenden lijve ontmoeten** of hebben ontmoet?

27. Bij nee op vraag 26:

Wat is de reden waarom je dat niet wilt?

28. Bij ja op vraag 26:

Wat zouden **voordelen** zijn als je alleen maar zou communiceren via telefoon, smartphone of computer en je de deelnemer/vrijwilliger nooit in levenden lijve hebt ontmoet? Ofwel: wat zou beter zijn, prettiger, handiger enzovoort.

29. Bij ja op vraag 26:

Wat zouden **nadelen** zijn als je alleen maar zou communiceren via telefoon, smartphone of computer en je de deelnemer/vrijwilliger nooit in levenden lijve hebt ontmoet? Ofwel: wat zou slechter zijn, minder prettig, minder handig, riskant enzovoort (...)

30. Bij de communicatie met mijn vrijwilliger/deelnemer via telefoon, smartphone of computer verwacht ik dat:

- Het contact leuker en waardevoller is
- Ik sneller en effectiever vragen kan stellen / beantwoord kan krijgen
- Ik intensiever of vaker contact zal hebben met mijn deelnemer/vrijwilliger
- Ik net zo gemakkelijk dingen zou delen als dat ik tijdens een ontmoeting zou doen
- Ik misschien wel meer deelnemers tegelijkertijd zou willen ondersteunen (niet voor deelnemers)
- Wil je vertellen waarom je dit vindt?

31. Wat zou je ervan vinden als de coördinator mee zou kunnen lezen als jij en je vrijwilliger schriftelijk zouden gaan communiceren (bijvoorbeeld via mail of app)?

32. Aan welke punten zou de communicatie via telefoon, smartphone of computer volgens jou moeten voldoen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan veiligheid, privacy, gebruiksgemak, training en ondersteuning door coördinator... enzovoort.

Bijlage II: Voorbeeld labelschema

Dit is een deel van een schema zoals het eruit zag na het axiaal coderen. In dit voorbeeld zijn de responses uit de enquête van de deelpopulatie vrijwilligers geturfd.

RESPONDENTDATA		
Rol bij Match	vrijwilliger	35
Ervaring bij Match	korter dan 2 maanden	3
	2 mnd / jaar	16
	langer dan een jaar	16
Leeftijd	jonger dan 20 jaar	4
	20-30 jaar	11
	30-50 jaar	9
	ouder dan 50 jaar	11
Geslacht	v	21
	m	14
Migratie-achtergrond	ja	1
	nee	34
HUIDIG GEBRUIK, INHOUD		
Huidige inhoud online contact	afspraken afzeggen verzetten, plannen	22
	kort hoe gaat het	5
	bespreken casus	6
	ontmoeting voorbereiden	5
TOEKOMSTIG GEBRUIK, VORM		
Wens tot uitbreiding online contact	ja	3
	nee	22
	weet ik niet	10

Reden geen uitbreiding online contact	huidige manieren/middelen voldoen	15
	privacy van vrijwilliger	3
	geen behoefte aan	3
	wil alleen f2f-contact	2
Reden online contact	verbeteren kwaliteit communicatie	1
	interesse in nieuwe ontwikkelingen	1
	via online contacten kun je snel schakelen	1
Toekomstig apparaten	smartphone	2
	telefoon	0
	pc / laptop	1
	tablet	2
Toekomstige apps (vorm)	Whatsapp	3
	Email	3
	Picto's	
	beeldverbinding	2
	geluidsverbinding	0
	bellen	2
	sms	2
	facebook	1
Toekomstige frequentie	enkele malen per week	6
	eens per week	18
	een paar keer per maand	7
	minder dan een keer per maand	2
	nooit	2
Toekomstig contactmoment	vast moment	0
	naargelang het uitkomt	2
	beide	0
	weet ik niet	1
TOEKOMSTIG GEBRUIK, BIJZONDERHEDEN		

Online contact zonder f2f	ja	7
	nee	27
Reden wel online contact zonder f2f	24/7 bereikbaar	1
	laagdrempelig voor deelnemer	1
	sneller reageren	1
	geen vooroordelen	1
Reden geen online contact zonder f2f	geen goed beeld van deelnemer	3
	voorkeur voor f2f	2
	te onpersoonlijk	2
	24/7 bereikbaar	1
	geen activiteiten	2
	wil deelnemer kunnen zien	2
Coordinator moet mee kunnen lezen	ja	8
	nee	18
	hangt van situatie af	4
Randvoorwaarden	emoticons	1
	gebruiksgemak	7
	privacy	13
	veilig	7
	training, begeleiding	2
	goede afspraken over begrenzingen	1
	opslagfunctie	1

Bijlage III: Evaluatieformulier opdrachtgever

Verwijderd

Bijlage IV: Overeenkomst onderzoeksopdracht

Verwijderd