

‘Hallo, is daar iemand?’

Een onderzoek naar effectieve communicatie tussen bewoners en
begeleiders van het Sociaal Pension Goes/Middelburg

Onderzoeksverslag



UNIVERSITY
.....
OF APPLIED SCIENCES

Emergis 
maatschappelijke opvang

Auteur: J.A. Ista

Begeleidend docent: D. Al

1^e Beoordelaar: C. Meirink

Opdrachtgever: E. van den Ende

Instelling: Emergis, Sociaal Pension

Datum: 7 mei 2018

Versie: 1.0

‘Hallo, is daar iemand?’

Een onderzoek naar effectieve communicatie tussen bewoners en
begeleiders van het Sociaal Pension Goes/Middelburg

Auteur: J.A. Ista

Studentnummer: 68523

Begeleidend docent: D. Al

1^e Beoordelaar: C. Meirink

Opdrachtgever: E. van den Ende

Instelling: Emergis, Sociaal Pension

Datum: 7 mei 2018

Plaats van uitgave: Middelburg

Opleiding: Social Work

Samenvatting

In het Sociaal Pension Goes/Middelburg wonen mensen die te maken hebben met complexe multiproblematiek, zij wonen zelfstandig en volgen een begeleidingstraject. In dit traject zijn er regelmatig contactmoment met de begeleiders, maar soms kan dit contact moeizaam verlopen en verliezen begeleiders het contact met een bewoner. De communicatie is dan niet meer effectief en de praktijkervaring leert dat dit nadelige effect kan hebben op het traject van een bewoner.

Naar aanleiding van deze probleemstelling is de volgende onderzoeksvraag tot stand gekomen: *‘Welke aspecten van communicatie kunnen de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension Goes/Middelburg inzetten om effectief met elkaar te kunnen communiceren met als doel het begeleidingstraject zo optimaal mogelijk te laten verlopen?’*

Deze vraag is beantwoord door het uitvoeren van een kwalitatieve survey, waarbij interviews zijn afgenomen met bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension.

De conclusie van het onderzoek is dat de communicatie redelijk effectief verloopt tussen de bewoners en begeleiders. Verschillende aspecten van communicatie worden al goed ingezet die bevorderend werken op de effectiviteit van de communicatie. Toch zou de communicatie nog persoonlijker gemaakt mogen worden om nog beter aan te kunnen sluiten bij de bewoners.

De belangrijkste aanbeveling is om de communicatievaardigheden van de bewoners te versterken. Wat gedaan kan worden door middel van het inzetten van e-health, waarbij gebruik kan worden gemaakt van de generieke module ‘Sociale vaardigheden’.

Abstract

People who have to deal with complex multi-problems are living at the Sociaal Pension Goes/Middelburg, they live independently and follow a trajectory to improve their quality of life. In this trajectory there are regular contact moments with the social worker, but sometimes this contact can be difficult and social workers lose contact with a resident. The communication is no longer effective and the practical experience shows this can have an adverse effect on the trajectory of the resident.

In the light of this problem, the following research question has been developed: *‘What aspects of communication can be used by the resident and social workers of the Sociaal Pension Goes/Middelburg to communicate effectively with each other, in order to optimize the trajectory?’* This question was answered by conducting a qualitative survey, in which residents and social workers of the Sociaal Pension were interviewed.

This research finds that the communication between residents and social worker is reasonably effective. Different aspects of communication are being put to good use, which encourage the effectiveness of the communication. Nevertheless, the communication could be more personal in order to connect to the residents.

The most important recommendation of the research is to strengthen the communication skills of the residents. This can be done through the use of e-health, by utilizing the generic module ‘Social skills’.

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksverslag 'Hallo, is daar iemand?' een onderzoek naar de effectieve communicatie tussen bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension Goes/Middelburg. Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Social Work en is onderdeel van het de course POS (Praktijkgericht Onderzoek SW), gevolgd aan de HZ University of Applied Sciences te Vlissingen. Van september 2017 tot en met mei 2018 heb ik mij bezig gehouden met het onderzoek en het schrijven van het onderzoeksverslag. Dit in opdracht van Emergis Sociaal Pension Goes/Middelburg.

Het doen van het onderzoek was een intensief maar interessant proces om te mogen doorlopen. Dit onderzoek had er niet kunnen zijn zonder de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension die hebben meegewerkt aan dit onderzoek, mijn dank daarvoor.

Mijn stagebegeleider, E. van den Ende, en mijn begeleiders vanuit de opleiding, D. Al en C. Meirink, hebben gedurende het onderzoek altijd voor mij klaar gestaan om al mijn vragen te beantwoorden en om met mij af te stemmen of ik op de juiste weg zat. Ik ben jullie dankbaar voor de tijd die jullie voor mij hebben vrijgemaakt om mij te helpen in mijn onderzoek. Ook S. Caris, medestudent en vriendin, wil ik bedanken voor het vele sparren over het onderzoek en haar motiverende woorden.

Tenslotte wil ik de belangrijkste personen in mijn leven bedanken, mijn familie en mijn naasten, voor het begrip, de steun en de motivatie die zij mij hebben gegeven om dit laatste jaar te kunnen voltooien. In het bijzonder mijn zoon, die eindeloos veel geduld heeft opgebracht in het proces.

Judith Ista
Middelburg, 7 mei 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	1
2. Theoretisch kader	3
2.1 Emergis, Sociaal Pension.....	3
2.1.1 <i>Sociaal Pension Goes/Middelburg</i>	3
2.1.2 <i>Complexe multiproblematiek</i>	3
2.2 Communicatie	3
2.2.1 <i>Effectieve communicatie</i>	3
2.2.2 <i>Bevorderende factoren</i>	4
2.2.3 <i>Belemmerende factoren</i>	5
2.3 Communicatievaardigheden en methodieken	5
2.3.1 <i>Communicatievaardigheden</i>	6
2.3.2 <i>Methodiek</i>	6
2.4 Communicatiemiddelen.....	7
2.4.1 <i>Communicatiemedia</i>	7
2.4.2 <i>Sociale technologie</i>	8
2.5 Uitgangspunten (voor het onderzoek).....	8
3. Methode.....	11
3.1 Onderzoekstrategie.....	11
3.2 Dataverzamelmethode	11
3.3 Onderzoekspopulatie, -eenheden en respondenten.....	12
3.4 Steekproef.....	12
3.5 Onderzoeksinstrument en data-analyse.....	12
3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid.....	13
3.7 Tijdpad	15
4. Resultaten	16
4.1 Verloop veldwerk.....	16
4.2 Resultaten veldwerk	16
4.2.1 <i>Effectieve communicatie en invloed op het begeleidingstraject</i>	16
4.2.2 <i>Bevorderende factoren</i>	17
4.2.3 <i>Belemmerende factoren</i>	18
4.2.4 <i>Communicatievaardigheden en methodiek</i>	19
4.2.5 <i>Vormgeving huidige communicatie en communicatiemedia</i>	20

4.2.6 Sociale technologie	21
5. Discussie.....	23
5.1 Effectieve communicatie en invloed op het begeleidingstraject	23
5.2 Bevorderende factoren.....	24
5.3 Belemmerende factoren.....	25
5.4 Communicatievaardigheden en methodiek	26
5.5 Vormgeving huidige communicatie en communicatiemedia	27
5.6 Sociale technologie	28
6. Conclusies en aanbevelingen.....	29
6.1 Conclusie.....	29
6.1.1 Deelvraag 1	29
6.1.2 Deelvraag 2	29
6.1.3 Deelvraag 3	29
6.1.4 Deelvraag 4	30
6.1.5 Deelvraag 5	30
6.1.6 Centrale vraag:.....	31
6.2 Aanbevelingen	32
6.2.2 Informatievoorziening onderzoeken	32
6.2.3 Verbetering memobord.....	33
6.2.4 WhatsApp gebruik mogelijk maken	33
6.2.5 E-health inzetten in communicatievaardigheden	33
7. Evaluatie.....	34
7.1 Onderzoeksproces	34
7.2 Onderzoeksresultaat.....	34
7.3 Onderzoeksgedrag	35
Bronnenlijst.....	36
Bijlage 1: Feedbackverslag opdrachtgever	38
Bijlage 2: Transcriptie.....	39

1. Inleiding

Het Sociaal Pension Goes/Middelburg, hierna te noemen Sociaal Pension, is onderdeel van de GGZ-instelling Emergis en van de Maatschappelijke Opvang Zeeland. In het Sociaal Pension wonen bewoners die te maken hebben met complexe multiproblematiek. Dit houdt in dat zij op diverse leefgebieden problemen ervaren die in meer of mindere mate structureel zijn en onderling met elkaar in verbinding staan (Dam & Hul 2009; Doorn, et al., 2013). De bewoners hebben ieder de beschikking over een zelfstandige woning en volgen een begeleidingstraject bij het Sociaal Pension (Emergis, 2014).

Communicatie in het begeleidingstraject is belangrijk, want door communicatie kunnen er contacten gelegd worden, relaties aangegaan worden, behoeftes en wensen duidelijk gemaakt worden en emoties gedeeld worden (Oskam & Scheres, 2017). Er zijn regelmatig contactmomenten tussen de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension, zoals wekelijkse voortgangsgesprekken, evaluatiemomenten, georganiseerde activiteiten en bewonersvergaderingen. Echter kan het aangaan en onderhouden van contact met mensen met multiproblematiek een moeizaam verloop hebben (Doorn, et al., 2013), wat de begeleiders in de praktijk soms ervaren. Bewoners komen dan niet opdagen bij de contactmomenten, begeleiders proberen dan op diverse manier contact te leggen om de communicatie terug op gang te krijgen. Zij proberen telefonisch contact, het sturen van een e-mail en post of gaan langs bij de woning van de bewoner waar zij geen contact mee krijgen. De praktijkervaring is dat sommige bewoners hun telefoon niet opnemen, hun mail niet lezen en hun brievenbus of deur niet openen, waardoor er geen zicht meer is op de hoe het met de bewoner gaat en waar deze zich mee bezig houdt. Op dat moment is de communicatie met de bewoners niet meer effectief en de praktijkervaring leert dat dit nadelige effecten heeft op het begeleidingstraject van de bewoner.

Communicatie is effectief op het moment dat het doel wordt behaald die de zender voor ogen had en de verzonden boodschap wordt geïnterpreteerd zoals deze bedoeld is (Remmerswaal, 2013). Dit proberen de begeleiders van het Sociaal Pension te doen door diverse communicatiemediën in te zetten zoals face-to-face gesprekken, e-mail, telefoon en een memobord. Toch behalen zij hier niet altijd hun doel mee, namelijk het behouden en onderhouden van het contact met bewoners.

Er zijn diverse factoren die belemmerend kunnen werken in de communicatie tussen de bewoners en begeleiders. Vanuit de ervaringen van de begeleiders van het Sociaal Pension komen er verschillende oorzaken naar voren. Bewoners kunnen schaamte ervaren om de telefoon aan te nemen of de deur open te doen vanwege middelengebruik, ook kan er angst zijn om de brievenbus of de mail te openen vanwege schuldeisers. Mail kan ook ongeopend worden omdat bewoners dagelijks overladen worden met tientallen mails en dit niet kunnen overzien. Tevens zijn er volgens de begeleider van het Sociaal Pension bewoners die pertinent hun telefoon niet opnemen als zij zien dat ze door Emergis gebeld worden, ongeacht vanaf welke locatie er gebeld wordt. Als laatste denken de begeleiders dat niet alle bewoners over de benodigde middelen beschikken om zelf contact te leggen, zoals beltegoed, een computer, een smartphone of een internetverbinding. Vanuit de theorie blijkt de, door de begeleiders genoemde, schaamte een belemmerende factor te zijn in de communicatie. Andere, nog niet door hen benoemde, belemmerende factoren zijn onvoldoende motivatie, weerstand voor de geboden hulpverlening of tegenover de professional (Veldman, 2015) en soms ontbreken de vaardigheden om contact aan te kunnen blijven gaan (Doorn, et al., 2013).

Het doel van dit onderzoek is om na te gaan welke mogelijkheden er zijn om in contact te treden en te blijven met de bewoners van het Sociaal Pension. Het tracht te ontdekken op welke manieren het contact zo effectief mogelijk kan verlopen. Dit om er voor te zorgen dat het begeleidingstraject van de bewoners zo optimaal mogelijk verlopen, waarbij zij bij blijven in de doelen die zij willen behalen

en zij op tijd uit kunnen stromen met alle behaalde doelen en de capaciteit om volledig zelfstandig te kunnen gaan wonen.

De centrale vraagstelling binnen dit onderzoek luidt als volgt:

‘Welke aspecten van communicatie kunnen de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension Goes/Middelburg inzetten om effectief met elkaar te kunnen communiceren met als doel het begeleidingstraject zo optimaal mogelijk te laten verlopen?’

Om antwoord te krijgen op de centrale vraag zijn de volgende vijf deelvragen opgesteld:

1. Wanneer spreken de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension van effectieve communicatie?
2. Welke invloed heeft de communicatie op het begeleidingstraject van de bewoners van het Sociaal Pension volgens de bewoners en begeleiders?
3. Hoe wordt de communicatie tussen de bewoners en begeleiders op dit moment vorm gegeven?
4. Welke ervaringen hebben de bewoners en begeleiders met de huidige vormen van communicatie in het onderhouden van hun contact?
5. Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren in de communicatie tussen de bewoners en begeleiders?

Dit onderzoek is relevant voor het Sociaal Pension, waar het onderzoek uitgevoerd zal worden. De resultaten van dit onderzoek kunnen tevens van belang zijn voor de Sociale Pensions in Hulst en Oostburg, daar zij ook te maken hebben met bovenstaande beschreven problematiek. Verder kan het onderzoek relevant zijn voor andere afdelingen binnen Emergis en andere GGZ-instellingen in Nederland die te maken hebben met problemen in de communicatie tussen professionals en cliënten. Bovenal is het onderzoek interessant voor professionals in het algemeen. Door dit onderzoek krijgen zij een blik op de manieren die er zijn om te communiceren met hun cliënten en geeft het inzicht in de mogelijkheden, behoeften en wensen van cliënten die er zijn met betrekking tot communicatie.

Hoofdstuk twee bevat het theoretisch kader, waarbij de kernbegrippen van het onderzoek beschreven worden. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een koppeling tussen de kernbegrippen en de topics voor het onderzoek. Hoofdstuk drie bevat de methode van het onderzoek, hierin wordt een beschrijving gegeven van de manier waarop het onderzoek uitgevoerd werd, welke instrumenten hiervoor werden gebruikt, op welke manier de gegevens geanalyseerd zijn. In hoofdstuk vier zijn de resultaten van het onderzoek terug te vinden, deze zijn per topic beschreven. Hoofdstuk vijf bevat een analyse op de resultaten, waarin de resultaten vergeleken worden met de gevonden theorie. In hoofdstuk zes is een conclusie beschreven door middel van het beantwoorden van de deelvragen en de centrale vraag, tevens bevat het de aanbevelingen. In hoofdstuk zeven wordt een evaluatie gedaan op het verloop en de geldigheid van het onderzoek. In bijlage één wordt de feedback van de opdrachtgever op het onderzoek weergegeven. Bijlage twee bevat een uitgewerkt transcript van één van de respondenten.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt eerst uitleg gegeven over het Sociaal Pension en de cliënten die er wonen. Vervolgens worden de kernbegrippen van het onderzoek geoperationaliseerd en wordt er een basis gelegd voor het veldonderzoek.

2.1 Emergis, Sociaal Pension

2.1.1 Sociaal Pension Goes/Middelburg

Het Sociaal Pension is onderdeel van de GGZ-instelling Emergis en van de Maatschappelijke Opvang Zeeland. Het Sociaal Pension heeft vier locaties verspreid door Zeeland; Hulst, Oostburg, Goes en Middelburg. Het Sociaal Pension Goes en Middelburg hebben ieder hun eigen locatie met woningen, maar de begeleiders vormen samen één team. Dit maakt dat er wordt gesproken over Sociaal Pension Goes/Middelburg.

Het Sociaal Pension is een tijdelijke tussenstop voor mensen die problemen ervaren op psychisch, lichamelijk en/of sociaal gebied. Veelal kampen zij met complexe multiproblematiek, waardoor er stagnatie is ontstaan in diverse gebieden van hun leven. Het Sociaal Pension biedt deze mensen een zelfstandige woonruimte aan om rust en veiligheid in hun leven terug te vinden. Tevens wordt er ondersteuning geboden in het verbeteren van de leefsituatie van de bewoners, dit gebeurt onder andere door middel van praktische hulp maar ook door het vergroten van vaardigheden, zelfredzaamheid en de eigen kracht (Emergis, 2014).

2.1.2 Complexe multiproblematiek

De bewoners van het Sociaal Pension hebben veelal te maken met complexe multiproblematiek. Dit wil zeggen dat de bewoners kampen met diverse problematiek op verschillende leefgebieden, zoals in huisvesting, relaties, financieel, dagbesteding, zelfzorg, gezondheid en in het psychisch functioneren (Dam & Hul, 2009). Deze problemen zijn in meer of mindere mate structureel (Doorn, et al., 2013) en zijn onderling met elkaar verbonden, waardoor de complexiteit ontstaat. Deze verbondenheid kan er toe leiden dat cliënten aan de onderkant van de samenleving leven, geen toekomstperspectief zien, weinig zelfvertrouwen hebben, moeilijk hun eigen hulpvraag onder woorden kunnen brengen en dat hulpverleningstrajecten vaak weinig effect hebben (Dam & Hul, 2009). De vaardigheden die de cliënten hebben zetten zij vaak in om te overleven, waardoor zij deze vaardigheden niet meer aan kunnen boren voor andere zaken zoals het aangaan en onderhouden van contacten (Doorn, et al., 2013).

2.2 Communicatie

Communicatie kent vele definities en er is weinig consensus over welke definitie het beste is om te gebruiken (Remmerswaal, 2013). In dit onderzoek is communicatie het bewuste of onbewuste proces waarbij de zender een boodschap overbrengt aan de ontvanger (Oskam & Scheres, 2017) door middel van het uitwisselen van symbolen en betekenissen. Het doel van communiceren is veelal informatieoverdracht, maar kan ook als doel hebben anderen te beïnvloeden (Remmerswaal, 2013). Het is een proces waar een mens zich niet aan kan onttrekken, niet communiceren is immers niet mogelijk. Door communicatie kan een mens contact leggen met anderen, relaties aangaan, behoeftes en wensen duidelijk maken en emoties delen (Oskam & Scheres, 2017). Het aangaan en onderhouden van contact heeft vaak een moeizaam verloop bij mensen met multiproblematiek (Doorn, et al., 2013), toch wordt door de cliënten wel veel waarde gehecht aan een goede communicatie met de professionals waar zij mee in aanraking komen (Veldman, 2015).

2.2.1 Effectieve communicatie

In dit onderzoek staat effectieve communicatie centraal. Effectieve communicatie is communicatie waarbij het beoogde doel behaald wordt en een verzonden boodschap zo wordt geïnterpreteerd als

deze bedoeld is. Dit is een lastig proces waarin het niet alleen om verbale maar ook om non-verbale communicatie gaat. Onbedoelde communicatie kan daarin aangezien worden voor bedoelde communicatie, immers alles wat een mens doet kan door anderen opgevangen worden als communicatie (Remmerswaal, 2013). Daarbij wordt de interpretatie van een boodschap gedaan vanuit iemands eigen referentiekader. Dit referentiekader is gevormd door de opvoeding en de omgeving, waardoor wenselijk gedrag, normen en waarden aangeleerd worden en minder wenselijk gedrag afgeleerd wordt (Pinto, 2000). Ieders referentiekader is anders en de ontvanger kan hierdoor een boodschap anders interpreteren dan deze bedoeld is door de zender, wat de communicatie minder effectief maakt. Andere aspecten die communicatie minder effectief maken zijn onduidelijkheid bij de zender over wat hij wil communiceren, verschil in woordgebruik van beide partijen of het optreden van ruis in het overbrengen van een boodschap. 'Ruis is elk element dat stoort in het communicatieproces (Remmerswaal, 2013, p. 165)'.

Om de effectiviteit van communicatie zoveel mogelijk te waarborgen heeft Pinto (2000) een aantal voorwaarden opgesteld waar communicatie aan dient te voldoen. Deze voorwaarden zijn onderverdeeld in vier aspecten, namelijk technische, cognitieve, interpretatieve en affectieve voorwaarden. Bij de technische voorwaarden is het van belang dat de zender en ontvanger elkaars taal verstaan en elkaar moeten kunnen horen en zien indien dit nodig is. Daarbij moeten eventueel gebruikte technische apparatuur goed werken. De cognitieve voorwaarden houden in dat de zender en ontvanger met elkaar dienen te communiceren op vergelijkbaar niveau en het onderwerp van gesprek moet bij beiden voldoende bekend zijn om er over te kunnen communiceren. De interpretatieve voorwaarde is dat de zender en ontvanger dezelfde interpretatie geven aan de woorden die zij gebruiken. Zo kunnen bijvoorbeeld Nederlandse spreekwoorden en gezegdes verwarring opleveren bij mensen die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn. De affectieve voorwaarde is de meeste lastige voorwaarde om aan te voldoen. Deze houdt in dat de gebruikte taal, gebaren en handelingen bij de zender en ontvanger dezelfde emoties dienen op te roepen. Wat bijvoorbeeld voor de één een aardig gebaar is kan voor de ander een belediging zijn (Pinto, 2000). Kortom, er zijn veel aspecten waar rekening mee gehouden dient te worden om communicatie effectief te laten verlopen.

2.2.2 Bevorderende factoren

In communicatie zijn er diverse factoren die de communicatie tussen cliënten en professionals kunnen bevorderen. Uit het onderzoek van Street Jr., Makoul, Arora & Epstein (2009) komt naar voren dat communicatie kan bijdragen aan de verbetering van de psychosociale gezondheid en het emotionele welzijn van een cliënt. Factoren die hier aan bijdragen zijn de volgende: het is van belang dat de cliënt bekend is met de professional, zich waardig voelt bij de professional, het idee heeft goede zorg of ondersteuning te krijgen, zich gesteund en begrepen voelt en vertrouwen heeft in de professional. Deze aspecten bevorderen een beter voortzetten van de zorg, tevredenheid over genomen beslissingen en therapietrouw.

Volgens Veldman (2015) is aansluiten bij de cliënt de belangrijkste bevorderende factor in communicatie. Dit aansluiten dient de professional te doen bij het niveau, de beleavingswereld en het taalgebruik van de cliënt. Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) benoemen dit in hun onderzoek ook als bevorderende factor in de communicatie met cliënten die kampen met multiproblematiek. De professional dient in te zien dat iedere cliënt anders is en daarmee iedere cliënt op zijn of haar eigen manier benaderd dient te worden. Dit vraagt om een individuele en flexibele benadering van de professional. Een aantal competenties die de professional mee dient te nemen om de communicatie te bevorderen zijn een open houding, eerlijkheid, begrip, empathie en goed luisteren. Het opbouwen van een vertrouwensband is nodig om communicatie tussen cliënten en professionals te bevorderen, hierin is het van belang dat een professional zich aan de gemaakte afspraken houdt en dat er gezamenlijke besluitvorming plaats vindt in bijvoorbeeld het opstellen van

de behandeldoelen (Veldman, 2015). Berg – le Clercq, Zoon & Kalsbeek (2012) onderschrijven het belang van het opbouwen van een vertrouwensband. Zij benoemen dat het extra belangrijk is om veel tijd te steken in het opbouwen van deze band bij cliënten die kampen met multiproblematiek. Dit vanwege een vaak lange hulpverleningsgeschiedenis die cliënten met multiproblematiek hebben en die kunnen bijdragen aan wantrouwen jegens de hulpverlening. Bij het opbouwen van de vertrouwensband is het van belang dat de professional zich aan de afspraken houdt, gezamenlijke besluitvorming hanteert, betrokkenheid toont en transparant en duidelijk is in zijn communicatie en handelen. De professional dient duidelijkheid te geven op welke manier het hulpverleningstraject verloopt, op welke manier hij en handelt en waarom hij op een bepaalde manier handelt. Deze transparantie maakt dat er een samenwerkingsrelatie kan ontstaan tussen professional en cliënt.

Een ander aspect wat van belang is in de communicatie bij cliënten met multiproblematiek is dat de focus niet alleen gericht wordt op de problemen die er spelen, maar dat de professional ook bespreekbaar maakt wat er goed gaat en kijkt naar de krachten die een cliënt heeft. Samen met de cliënt kan de professional zoeken naar de krachten die er zijn bij de cliënt en die helpend zijn in het oplossen van zijn problemen (Berg - le Clercq, Zoon, & Kalsbeek, 2012).

2.2.3 Belemmerende factoren

Er zijn diverse factoren die belemmerend werken in het aangaan en onderhouden van contact met cliënten die kampen met multiproblematiek. Zo zijn de signalen die deze cliënten afgeven aan de professionals vaak weinig concreet en logisch. Dit heeft te maken met de loyaliteit, maar ook is het soms onduidelijk voor hen bij wie zij voor wat terecht kunnen (Dam & Hul, 2009). Een schuld- en schaamtegevoel bij cliënten kunnen er voor zorgen dat zij een contact verbreken (Doorn, et al., 2013).

Uit het onderzoek van Veldman (2015) en Jager, et al. (2016) komt naar voren dat communicatie bemoeilijkt kan worden indien de communicatievoorkeuren van een cliënt niet overeenkomen met de communicatie-ervaringen. Hierdoor kan een cliënt minder therapietrouw worden, kan het negatieve effecten hebben op het zelfvertrouwen van de cliënt, kan het vertrouwen in de professional afnemen en zal de verbetering van de problemen moeizamer verlopen. Wanneer cliënten niet genoeg gemotiveerd zijn, weerstand hebben tegen de hulpverlening of de professional, zien zij het belang van de hulpverlening niet goed in. Dit heeft een nadelig effect op de communicatie. Vaak komt dit voor bij cliënten die onder druk van anderen hulpverlening ontvangen. Andere belemmerende factoren die bij cliënten meespelen zijn de problematiek, het intelligentieniveau, het hulpverleningsverleden, angst (Veldman, 2015) en het ontbreken van de vaardigheden om contact aan te blijven gaan (Doorn, et al., 2013).

Er zijn niet alleen belemmerende factoren bij cliënten, maar ook bij de professionals. Zo wordt communicatie moeilijk op het moment dat de professional niet aansluit bij de cliënt. Dit kan komen doordat de professional meer zijn eigen weg volgt dan die van de cliënt of doordat een professional te snel de doelen wil behalen. Maar ook kan het zijn dat het de professional niet lukt om aan te sluiten bij de belevingswereld, het niveau, het taalgebruik, de communicatiestijl, de hulpvraag of de verwachtingen van de cliënt. Uit het onderzoek van Veldman (2015) blijkt dat professionals ervaren dat werkdruk, tijdsdruk en tijdgebrek er voor zorgen dat zij minder goed communiceren met cliënten. Hierdoor bereiden zij de gesprekken niet altijd goed voor of luisteren zij slecht tijdens een gesprek. Ook is gebleken dat professionals niet altijd de juiste kennis, ervaring of vaardigheden bezitten in gespreksvoering om de communicatie goed te laten verlopen.

2.3 Communicatievaardigheden en methodieken

In communicatie zijn er vele verschillende vormen en iedere communicatievorm heeft zijn eigen specifieke aspecten. In dit onderzoek is het niet haalbaar om alle aspecten van communicatie te

belichten, daarom zal het zich richten op die aspecten die van belang zijn om communicatie effectief te kunnen laten verlopen. Er wordt hierin onderscheidt gemaakt tussen communicatievaardigheden en methodieken.

2.3.1 Communicatievaardigheden

Communicatievaardigheden zijn belangrijk om effectieve communicatie tot stand te brengen. Zoals te lezen is in paragraaf 2.2.1 is communicatie een lastig proces van verbale en non-verbale communicatie (Remmerswaal, 2013). Verbale communicatie is de communicatie die met woorden wordt geuit. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk zijn. Non-verbale communicatie ligt iets minder eenvoudig, dit gaat om de communicatie die geuit wordt zonder gebruik te maken van woorden (Veenman, 2009).

Verschillende onderzoekers veronderstellen dat 70 procent van de communicatie non-verbaal is (Voogd, 2006) en is daarmee dan ook een belangrijke communicatievaardigheid.

Met non-verbale communicatie zenden we een bepaald signaal uit naar anderen, dit doen we met stemgebruik, lichaamshouding, bewegingen, handgebaren en gezichtsuitdrukkingen. Deze signalen worden overgedragen door middel van lichaamstaal, fysiek voorkomen, aanrakingsgedrag, stemtaal, persoonlijke ruimte, omgeving, tijd en geur. De signalen die we uitzenden kunnen we bewust laten zien, maar kunnen ook onbewust verlopen (Veenman, 2009). Dit kan er toe leiden dat verbale en non-verbale communicatie niet overstemmen. Indien dit het geval is wordt er over het algemeen meer waarde gehecht aan de non-verbale communicatie. Dit komt doordat de opvatting bestaat dat non-verbale communicatie meer onbewust gebeurt en daarmee meer inzicht geeft in de achterliggende en onbewuste bedoeling van de zender (Voogd, 2006).

Non-verbale communicatie heeft verschillende functies. Zo kan het door middel van gebaren de verbale communicatie vervangen, het kan de verbale communicatie herhalen of beklemtonen, het kan de interactie tussen mensen reguleren en het geeft belangrijke informatie over de relatie tussen de zender en ontvanger. Maar de belangrijkste functie van non-verbale communicatie is dat het emotionele betekenis geeft aan de woorden die uitgesproken worden (Voogd, 2006). Daarmee is het een belangrijk onderdeel van de affectieve voorwaarden die Pinto (2000) stelt in paragraaf 2.2.1, waarin benoemd wordt dat gebruikte taal, gebaren en handelingen bij de zender dezelfde emoties op dient te roepen als bij de ontvanger.

2.3.2 Methodiek

In paragraaf 2.2.2 zijn een aantal bevorderende factoren benoemd die bij kunnen dragen aan de effectiviteit van de communicatie tussen professionals en cliënten met multiproblematiek. Veldman (2015) en Berg –Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) benoemen dat het van belang is om op verschillende gebieden aan te sluiten bij de cliënt, waarbij de professional de cliënt individueel en flexibel dient te benaderen. Tevens is het belangrijk dat de focus in de hulpverlening niet alleen gericht wordt op de problemen die er zijn, maar dat er ook gekeken wordt naar de krachten die een cliënt heeft. Deze krachten kunnen vervolgens ingezet worden in het oplossen van de problemen van de cliënt. Er zijn twee methodieken die hier op aansluiten, namelijk de cliëntgerichte communicatie en Krachtwerk.

Cliëntgerichte communicatie

Zoals uit het onderzoek van Veldman (2015) naar voren komt dient de professional in te zien dat iedere cliënt op zijn eigen manier benaderd dient te worden. Niet iedere cliënt heeft dezelfde communicatievoorkeuren en de professional kan hier op in springen door cliëntgerichte communicatie in te zetten. In cliëntgerichte communicatie herkent de professional de behoeftes van de cliënt en past hier zijn communicatiestijl op aan. Cliëntgerichte communicatie levert tevredenheid, betere effecten van de behandeling en therapietrouw op (Staveren, 2013).

In cliëntgerichte communicatie staan drie functies centraal. De affectieve waarde van de communicatie, informatievoorziening en gezamenlijke besluitvorming (Jager, et al., 2016). Uit het onderzoek van Veldman (2015) is gebleken dat de affectieve waarde de meest belangrijke functie is in de communicatie tussen cliënten en professionals. Om aan de affectieve waarde te kunnen voldoen is het van belang dat de professional een bepaalde grondhouding heeft, namelijk die van echtheid, acceptatie, respect en empathie. Daarnaast is het belangrijk dat de professional flexibel is, zodat hij kan wisselen tussen de uiteenlopende communicatievoorkeuren die cliënten hebben (Staveren, 2013).

Krachtwerk

Krachtwerk is de methodiek waar binnen het Sociaal Pension mee gewerkt wordt. Het is een methodiek die ingezet kan worden bij mensen die zich in een maatschappelijke achterstandsituatie bevinden, zoals bij mensen met multiproblematiek vaak het geval is. Het algemene doel van Krachtwerk is om de kwaliteit van het dagelijks leven van een cliënt te bevorderen. Dit wordt gedaan door de krachten en de groeimogelijkheden van een cliënt centraal te stellen en zijn competenties te versterken. Aan de hand van tien leefgebieden worden de krachten geïnventariseerd, doelen en acties opgesteld en wordt er continu gereflecteerd op het verloop van het proces (Wolf, 2016).

Wolf (2016) stelt dat de effectiviteit van Krachtwerk bepaald wordt door de kwaliteit van de communicatie. In de communicatie binnen Krachtwerk zijn verschillende aspecten van belang. Zo is het belangrijk dat een professional niet alleen de cliënt stuurt, maar zich ook aan laat sturen door de cliënt. Op die manier ontstaat er wederkerigheid, energie en verbondenheid tussen de cliënt en de professional. De communicatie dient glashelder te zijn voor de cliënt en verbale en non-verbale communicatie dienen geen misverstanden op te roepen. Ook dient de communicatie betrokken en rechtstreeks te zijn.

2.4 Communicatiemiddelen

2.4.1 Communicatiemedia

Er zijn veel verschillende concrete en tastbare middelen die ingezet kunnen worden in het communiceren, dit zijn de zogenaamde communicatiemedia. In het gebruik en de keuze van de te gebruiken media zijn er vier factoren die van belang zijn, namelijk feedbackmogelijkheden, gebruik van meerdere codesystemen, taalvariaties en focus op de mens.

De kwaliteit van communicatie wordt verhoogd als er directe feedback mogelijk is. Wat wil zeggen dat er vragen gesteld kunnen worden in het geval van onduidelijkheden en eventuele fouten direct gecorrigeerd kunnen worden. Als er gebruik wordt gemaakt van verschillende communicatievormen (codesystemen) kunnen ingewikkeldere boodschappen makkelijker overgebracht worden. Zo kunnen verbale boodschappen bijvoorbeeld ondersteund worden door non-verbale communicatie. Meer ingewikkeldere boodschappen kunnen ook beter overgebracht worden indien er complexere talen ingezet kunnen worden. En als laatste kan een boodschap meer compleet worden overgebracht op het moment dat persoonlijke gevoelens en emoties onderdeel zijn van de communicatie (Veenman, 2009).

Face-to-face gesprekken zijn volgens Veenman (2009) de beste manier om te communiceren. Het bevat namelijk de feedbackmogelijkheden, het gebruik van meerdere codesystemen en de focus op de mens. Het communicatieproces kan door al deze aspecten persoonlijk worden afgestemd. Bij telefoongesprekken is directe feedback mogelijk, maar het is beperkt in het gebruik van codesystemen. Er kan alleen verbaal worden gecommuniceerd, non-verbale communicatie is niet waarneembaar. Wel is het mogelijk om persoonlijke gevoelens en emoties mee te nemen. E-mail en geschreven correspondentie heeft beperkte mogelijkheden. Er is geen directe feedback mogelijk waardoor onduidelijkheden niet opgehelderd kunnen worden en misverstanden en

onbegrip kan ontstaan. Tekstberichten, zoals sms of Whatsapp, hebben een beperkt taalgebruik waardoor emoties en gevoelens niet goed duidelijk gemaakt kunnen worden. Deze media is meer geschikt voor het overbrengen van korte en snelle boodschappen (Veenman, 2009). Sociale technologie als media biedt steeds meer mogelijkheden in de communicatie. Hier wordt uitgebreider op ingegaan in paragraaf 2.3.4.

2.4.2 Sociale technologie

De inzet van technologie gaat een steeds grotere rol spelen in de ondersteuning van cliënten en professionals in de zorg en welzijnssector. De technologische hulpmiddelen die ingezet worden binnen het sociaal domein worden in één begrip 'sociale technologie' genoemd (Zorg+Welzijn, 2017). Deze sociale technologie heeft als doel de hulpverlening te versterken, het zelforganiserende vermogen van cliënten en professionals te vergroten en om de uitwisseling van kennis en ervaring te stimuleren. Er wordt binnen de geestelijke gezondheidszorg steeds vaker e-health ingezet en communicatie verloopt steeds meer via moderne media, zoals e-mail, social media, chat of speciale internetapplicaties waar gebruik van gemaakt kan worden met een smartphone (Peters & Frietman, 2011). Uit het onderzoek van Allouch & Boonstra (2017) en Ganasegeran, Reneganathan, Rashid & Abdo Radman Al-Dubai (2017) is naar voren gekomen dat binnen de sociale technologie WhatsApp de meest gebruikte en gunstige applicatie is binnen de sociale technologie.

Het gebruik van WhatsApp vergroot de efficiëntie en effectiviteit van het professionele handelen (Ganasegeran, et al., 2017). Het wordt in de communicatie tussen cliënten en professionals ervaren als makkelijk inpasbaar en bruikbaar. Het vergroot de bereikbaarheid van cliënten en professionals, waarin er kortere lijnen zijn met elkaar die snel en gemakkelijk tot stand komen (Allouch & Boonstra, 2017). Sommige professionals zijn er van overtuigd dat het inzetten van WhatsApp bij kunnen dragen aan een meer menselijke relatie met cliënten en het maakt hen toegankelijker voor cliënten. Er zijn professionals die vinden dat zij de al lang bestaande stelling 'start waar de cliënt is' moeten volgen en om die reden gebruik maken van WhatsApp (Reamer, 2013).

In het gebruik van sociale technologie, zoals WhatsApp, zijn er ook belemmerende factoren, waaronder ethische kwesties die aan de orde komen. Zo ontstaat er een veranderende bereikbaarheid van cliënten en professionals en is er meer continue beschikbaarheid waardoor de grens tussen werk en privé gemakkelijker overschreden kan worden (Allouch & Boonstra, 2017). Hierdoor kan een cliënt onrealistische verwachtingen hebben van de professional in de snelheid waarmee hij of zij reageert op een e-mail of tekstbericht, wat gevolgen kan hebben voor de professionele relatie (Reamer, 2013). Tevens zijn het voor cliënten middelen die vaak makkelijk ingezet worden om afspraken af te zeggen of te verplaatsen en om hun gal te spuwen over anderen (Allouch & Boonstra, 2017). Daarbij kan het ook negatieve effecten hebben op de relatie tussen cliënt en professional en op de kwaliteit van zorg. In het communiceren met behulp van sociale technologie zit er een gemis van context in de boodschap en is er een gemis van non-verbale gedragingen die bij deze communicatie horen. Hierdoor kunnen berichten verkeerd geïnterpreteerd worden of onduidelijkheden bevatten (Boom & Geertsema, 2015), waardoor er miscommunicatie op kan treden (Allouch & Boonstra, 2017). Daarbij brengt sociale technologie vaak een informele sfeer met zich mee, waardoor het gevoelig kan zijn voor grensoverschrijdend gedrag van de professional. Als laatste is het bijna niet mogelijk om veiligheid en privacy te garanderen in het gebruik van sociale technologie, met betrekking tot de informatiedeling. Het is daarom van belang om extra waakzaam te zijn bij het gebruik van sociale technologie. Het beste is om een beleid op te stellen indien er gebruik van wordt gemaakt voor zowel cliënten als professionals (Reamer, 2013).

2.5 Uitgangspunten (voor het onderzoek)

Communicatie is een begrip waar geen duidelijke definitie over bestaat. Vanuit de literatuur is er tot een definitie gekomen zoals communicatie in dit onderzoek werd bedoeld. Communicatie is effectief

op het moment dat het doel die voor ogen was behaald is (Remmerswaal, 2013). De definitie is eenduidig ingezet in het onderzoek en heeft bijgedragen aan het onderzoeken wat bewoners en begeleiders verstaan onder effectieve communicatie. Er zijn diverse oorzaken bekend waarom communicatie ineffectief kan verlopen. Zo kan een boodschap verkeerd geïnterpreteerd worden, heeft de zender niet duidelijk wat hij wil communiceren, zit er verschil in woordgebruik of treedt er ruis op. De oorzaak waardoor communicatie binnen het Sociaal Pension ineffectief is had hier mogelijk mee samen kunnen hangen.

Diverse factoren kunnen de communicatie tussen bewoners en begeleiders bevorderen. Voor professionals is het belangrijk om aan te sluiten bij de cliënt (Veldman, 2015), wat voornamelijk bij cliënten die kampen met multiproblematiek erg belangrijk is. Tevens is het opbouwen van een vertrouwensband belangrijk en moet er niet alleen naar de problemen maar ook naar de krachten van cliënten gekeken worden (Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek, 2012). Cliënten dienen zich op hun beurt waardig, gesteund en begrepen te voelen en moeten vertrouwen hebben in de professional (Street Jr., Makoul, Arora & Epstein, 2009).

Ook zijn er uit de literatuur diverse belemmerende factoren naar voren gekomen. Als cliënten onvoldoende motivatie en weerstand tegen de hulpverlening hebben zien zij het belang van de hulpverlening niet goed in. Ook wordt communicatie bemoeilijkt als de communicatievoorkeuren van cliënten niet overeen komen met de ervaringen die zij hebben met de communicatie. Voor professionals zijn het niet aansluiten bij cliënten en werkdruk belemmerende factoren (Veldman, 2015). Deze factoren zijn gebruikt in het onderzoek als basis om te achterhalen welke bevorderingen en belemmeringen de bewoners en begeleiders ervaren. Er waren teveel bevorderende en belemmerende factoren om deze allemaal mee te nemen in het veldonderzoek, daarom is er een keuze gemaakt in welke factoren getoetst werden. Tevens was het belangrijk om ruimte te geven in het onderzoek naar zelf ingebrachte factoren.

Er zijn veel verschillende vormen van communicatie met ieder hun eigen aspecten. Het is niet haalbaar geweest om alle communicatie aspecten te belichten in dit onderzoek, daarom is er een onderscheid gemaakt tussen communicatievaardigheden en methodieken. In communicatievaardigheden is er een onderscheid gemaakt tussen verbale en non-verbale communicatie. Verbale communicatie is de communicatie die met woorden geuit worden. Non-verbale communicatie is de communicatie die geuit wordt zonder gebruik te maken van woorden (Veenman, 2009). Voogd (2006) stelt dat 70 procent van de communicatie non-verbaal is en daarmee een belangrijke communicatievaardigheid is. De non-verbale signalen die we uitzenden kunnen bewust en onbewust verlopen (Veenman, 2009), indien dit onbewust is kan het er toe leiden dat de verbale en non-verbale communicatie niet overeenstemmen (Voogd, 2006). Dit stuk theorie is achteraf toegevoegd, omdat het vanuit onderzoek naar voren kwam dat vooral non-verbale communicatie belangrijk is in effectieve communicatie. Tevens gaf dit stuk theorie aanleiding om de respondenten te vragen naar hoe zij hun communicatievaardigheden inschatten.

Er zijn twee methodieken in dit onderzoek meegenomen, namelijk cliëntgerichte communicatie en Krachtwerk. Cliëntgerichte communicatie gaat over aansluiten bij de cliënt in zijn communicatievoorkeuren (Staveren, 2013). Dit is een bevorderende factor in de communicatie tussen bewoners en begeleiders (Veldman, 2015). Krachtwerk is de methodiek waar binnen het Sociaal Pension al mee gewerkt wordt en die zich richt op de krachten en groeimogelijkheden van cliënten (Wolf, 2016). Zoals volgens Berg –Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) belangrijk is om ook oog voor te hebben bij cliënten die kampen met multiproblematiek. In dit onderzoek is nagegaan in hoeverre beide methodieken ingezet worden in het dagelijks handelen van de begeleiders.

Sociale technologie was het laatste aspect in dit onderzoek. Vanuit de literatuur komt naar voren dat sociale technologie steeds meer onmisbaar wordt in het werkveld (Zorg+Welzijn, 2017). Aan het

gebruik hiervan zitten voor- en nadelen en ethische aspecten die overwogen dienen te worden. Zo hebben professionals een grotere bereikbaarheid, maar wordt er mogelijk ook van ze verwacht dat ze sneller reageren (Allouch & Boonstra, 2017). Daarbij kan er met gebruik van sociale technologie niet altijd veiligheid en privacy worden gewaarborgd met betrekking tot de gegevensdeling. Indien sociale technologie ingezet wordt is het belangrijk om hier een beleid voor op te stellen voor zowel cliënten als professionals (Reamer, 2013). Dit is meegenomen in het onderzoek om na te gaan in hoeverre bewoners en begeleiders open staan voor het gebruik van sociale technologie.

Kernbegrippen	Topics	Sub topics
Communicatie	Effectieve communicatie	Technische voorwaarden
		Cognitieve voorwaarden
		Interpretatieve voorwaarden
		Affectieve voorwaarden
	Bevorderende factoren Cliënt	Vertrouwen in professional
		Waardig en begrepen voelen
		Goede ondersteuning
		Gezamenlijke besluitvorming
	Bevorderende factoren Professional	Aansluiten bij cliënt
		Vertrouwensband opbouwen
		Afspraken nakomen
		Tonen betrokkenheid en respect
		Transparantie en duidelijkheid
		Individuele, flexibele benadering
		Actief contact onderhouden
		Flexibel in contactmomenten
	Belemmerende factoren Client	Communicatievoorkeur
		Communicatie-ervaringen
		Motivatie
		Weerstand hulpverlening
		Hulpverleningsverleden
		Angst
		Ontbrekende communicatieve vaardigheden
	Belemmerende factoren Professional	Niet aansluiten bij cliënt
		Werkdruk / Tijdsdruk
		Slechte voorbereiding gesprekken
	Invloed begeleidingstraject	
Vaardigheden en methodiek	Communicatievaardigheden	Verbale communicatie
		Non-verbale communicatie
		Inhoudelijk aspect
		Betrekkelijk aspect
	Methodiek	Clientgerichte communicatie
		Krachtwerk
Communicatiemiddelen	Vormgeving huidige communicatie	
	Communicatiemedia	Face-to-face gesprekken
		Telefoongesprekken
		E-mail / Post
		Memobord
	Sociale technologie	Positieve aspecten
		Negatieve aspecten

3. Methode

In dit hoofdstuk wordt de toegepaste methode van het onderzoek beschreven en nader toegelicht. Er wordt uitleg gegeven over de onderzoeksstrategie, dataverzamelmethode en data-analyse. Verder worden de onderzoekpopulatie, onderzoekseenheid en de respondenten beschreven. En als laatste wordt er beschreven hoe het onderzoek zo betrouwbaar, valide en bruikbaar mogelijk gemaakt werd.

3.1 Onderzoekstrategie

De onderzoekstrategie die is gebruikt is kwalitatief onderzoek, wat inhoudt dat het onderzoek in het veld uitgevoerd is. Hierbij is er onderzoek gedaan onder personen naar hun beleving, ervaring en betekenisverlening van de gestelde probleemstelling. Het verkrijgen van nieuwe inzichten was hierin een belangrijk aspect. Dit onderzoek heeft zich gericht op diverse aspecten van de communicatie tussen de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension. Hierin zijn de ervaringen en belevingen van zowel de bewoners als begeleiders van groot belang geweest om tot nieuwe inzichten te komen en goede aanbevelingen te kunnen geven aan het Sociaal Pension met betrekking tot effectieve communicatie.

Door de open vraagstelling van de onderzoeksvraag is er een open en flexibele houding mogelijk geweest in het onderzoek. Hierbij is er ruimte geweest om aanpassingen door te voeren aan de omstandigheden van het onderzoek, de respondenten zijn hierin deels leidend geweest.

Er is een kwalitatieve survey uitgevoerd, wat inhoudt dat het onderzoek gericht is geweest op de beschrijving en verscheidenheid van belevingen en ervaringen van een kleine selectie respondenten uit de onderzoekspopulatie (Baarda, 2014).

Het onderzoek was deductief, wat wil zeggen dat het een theorie toetsend onderzoek was. Vanuit de literatuur, in het theoretisch kader, zijn er verwachtingen naar voren gekomen die betrekking hadden op de effectiviteit van de communicatie tussen bewoners en begeleiders. Deze verwachtingen zijn in de interviews met de respondenten getoetst en is er bekeken in welke mate deze geldig zijn voor de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension. Er werd in dit onderzoek dus vanuit de algemene theorie naar het bijzondere gewerkt (Verhoeven, 2016).

3.2 Dataverzamelmethode

Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van mondelinge dataverzameling, dit is gedaan door middel van het afnemen van interviews onder bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension. Een interview is een vraaggesprek tussen twee of meerdere mensen, waarbij de ene persoon de vragen stelt en de ander de vragen beantwoordt. In dit onderzoek hebben er tweegesprekken plaats gevonden, waarbij er één persoon per keer is geïnterviewd (Verhoeven, 2016). Door het inzetten van interviews is het mogelijk geweest bewoners en begeleiders te ondervragen naar hun ervaringen en belevingen in de communicatie met elkaar. Voordelen aan het afnemen van interviews zijn geweest dat het respondentvriendelijk was, er controle plaats heeft kunnen vinden op de beantwoording van de vragen en dat de respons groot was. Ook was het mogelijk om lastigere onderwerpen bespreekbaar te maken, zoals bijvoorbeeld bepaalde gevoelens als belemmering van communicatie. Daarbij heeft het inzetten van interviews de mogelijkheid geboden om door te vragen op gegeven antwoorden (Baarda, 2014). Het interview was half-gestructureerd, wat inhoudt dat er gebruik is gemaakt van een topiclijst en per topic één of twee startvragen (Verhoeven, 2016), welke een leidraad hebben geboden voor het interview. Op deze manier zijn alle onderwerpen aan bod gekomen die belangrijk waren voor het onderzoek.

3.3 Onderzoekspopulatie, -eenheden en respondenten

Onderzoekseenheden zijn personen, instanties of situaties waarop het onderzoek betrekking heeft (Baarda, 2014). In dit onderzoek waren de onderzoekseenheden personen die betrokken zijn bij het Sociaal Pension. De onderzoekspopulatie zijn alle eenheden waar uitspraken over gedaan zijn. In dit onderzoek was de onderzoekspopulatie bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension. De bewoners en begeleiders waren zowel mannelijke als vrouwelijke personen, in de leeftijd vanaf 18 jaar. De bewoners die hebben deelgenomen aan het onderzoek hadden ten tijden van het onderzoek allemaal een woning bij het Sociaal Pension in Goes of in Middelburg, zij hadden te maken met multiproblematiek en volgden een begeleidingstraject bij het Sociaal Pension. De begeleiders waren ten tijden van het onderzoek allemaal betrokken bij het begeleidingstraject van één of meerdere bewoners. Respondenten zijn de personen die deelnemen aan het onderzoek en toestemming hebben gegeven voor deze deelname (Verhoeven, 2016). De respondenten in dit onderzoek waren zes bewoners en zes begeleiders van het Sociaal Pension, welke voldeden aan bovenstaande criteria.

Het onderzoek was gericht op zowel bewoners als begeleider, omdat dit een vollediger beeld kon geven van hoe de communicatie tussen beide partijen verloopt. Hierdoor konden er aanbevelingen gedaan worden over hoe de communicatie voor beide partijen effectiever kan verlopen.

3.4 Steekproef

Een steekproef vindt plaats indien het niet mogelijk is om alle onderzoekseenheden te betrekken in het onderzoek. Binnen het Sociaal Pension waren er zes begeleiders die allen zijn geïnterviewd, er hoefde onder hen geen steekproef te worden genomen.

Onder de bewoners van het Sociaal Pension heeft er wel een steekproef plaatsgevonden, waarbij er zes van de 25 cliënten geïnterviewd zijn. Het steekproefkader, een lijst of bestand waar alle onderzoekseenheden in opgenomen zijn, is vanuit het computerprogramma Regas opgehaald. Regas is het computerprogramma wat binnen het Sociaal Pension gebruikt wordt en waar alle bewoners van het Sociaal Pension in terug te vinden zijn. Aan de hand van het steekproefkader is een selecte steekproef getrokken, wat inhoudt dat de respondenten van het onderzoek gekozen zijn en niet allemaal evenveel kans hebben gemaakt op deelname (Baarda, 2014). Deze selecte steekproef heeft plaats gevonden door middel van zelfselectie, wat betekent dat de onderzoekspopulatie die voldeed aan de voorwaarden, zoals gesteld onder paragraaf 3.3, uitgenodigd werden om deel te nemen aan het onderzoek. Vervolgens konden zij zichzelf opgeven om mee te doen aan het onderzoek. De grootste factor die meegespeeld heeft in de keuze tot zelfselectie is de steekproefbereidheid van de onderzoekspopulatie, wat inhoudt in welke mate de onderzoekspopulatie bereid was om mee te werken aan het onderzoek. Niet iedereen wilde meewerken, mede omdat er gevoelige onderwerpen aan bod gebracht werden tijdens het interview (Verhoeven, 2016).

3.5 Onderzoeksinstrument en data-analyse

Het registreren van de data is gedaan door middel van het gebruik van opnameapparatuur waarbij ieder interview volledig opgenomen is. Hiervoor was het belangrijk een mobiele telefoon en een oplader van deze telefoon mee te nemen in de interviews. Tevens zijn een uitdraai van de topiclijst en startvragen meegenomen om bij te houden of alle onderwerpen aan bod waren gekomen. Een pen en papier zijn gebruikt om aantekeningen te maken tijdens de interviews.

Aan de hand van de opnames zijn de interviews uitgewerkt in een transcript. Transcriberen is het uitschrijven van een gesproken opname om de data te kunnen analyseren (Swaen, 2013). Bij de analyse van de data was het belangrijk dat de onderzoeksvraag centraal bleef staan, daarom zijn de transcripten nagelopen op relevantie. Hierbij zijn stukken van interviews die niet van belang waren doorgestreept, deze zijn niet verwijderd daar zij later in het proces nog van belang hadden kunnen zijn. Vervolgens was er verdere datareductie nodig, welke plaats heeft gevonden door middel van

open coderen. Bij het open coderen is de data gereduceerd door middel van het labelen van interviewfragmenten (Baarda, 2014). Deze labels bestonden vaak uit één woord en hadden als functie de data samen te vatten. Nadat alle interviews open gecodeerd waren was het van belang om alle dubbele codes samen te voegen, waarbij zowel letterlijke dubbele codes als synoniemen zijn samengevoegd. Hier vloeide een lijst met codes uit voort die axiaal gecodeerd zijn, wat inhoudt dat er naar verbanden is gezocht tussen de gecodeerde begrippen. Dit is gedaan door middel van het maken van hoofd- en subgroepen waarmee een eerste ordening ontstond. Als laatste stap in het analyseren van de data werden de gecodeerde begrippen gestructureerd, ook wel selectief coderen genoemd. Er werd gezocht naar verbanden en er is bekeken waarom bepaalde begrippen en bepaalde volgordes zijn gevonden. Dit gehele proces van coderen was een inhoudsanalyse, wat betekent dat de interviews geanalyseerd zijn op de betekenis van woorden en de relatie hiertussen (Verhoeven, 2016).

3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid

Betrouwbaarheid

Een onderzoek is betrouwbaar indien het op later tijdstip herhaald wordt en daarmee dezelfde resultaten gegenereerd worden. Een onderzoek is minder betrouwbaar door toevallige fouten die op kunnen treden, om deze toevalligheden zoveel mogelijk uit te sluiten bestaan er betrouwbaarheidseisen (Verhoeven, 2016). De steekproefomvang is een belangrijke eis, hoe groter deze is hoe betrouwbaarder de uitkomsten zijn. In het geval van de begeleiders werd er geen gebruik gemaakt van een steekproef, hierdoor konden de uitspraken over de begeleiders vrij nauwkeurig gedaan worden. Onder de bewoners was er met zes respondenten een steekproefomvang van 24%. Scholl & Olivier (2014) beschrijven dat in de praktijk blijkt dat in kwalitatief onderzoek een steekproefgrootte van vier tot acht respondenten voldoende groot is. In dit aantal gesprekken zal er zo'n 80% van de informatie binnen komen en zal er verzadiging optreden, wat inhoudt dat er geen nieuwe informatie meer naar voren komt (Baarda, 2014). De zes respondenten onder de bewoners is hiermee een voldoende grote steekproefomvang geweest. Niet iedereen binnen het Sociaal Pension was bereid om deel te nemen aan het onderzoek, wel zijn alle cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek zodat iedere bewoner hier zelf een keuze in kon maken. Na zes interviews kwam er geen nieuwe informatie meer naar boven en werd verzadiging bereikt, het was dan ook niet nodig om extra interviews af te nemen.

Om het gebruikte instrument, de topiclijst en startvragen, zo betrouwbaar mogelijk te maken was het van belang dat de homogeniteit zo hoog mogelijk was. Dit houdt in dat de vragen die gesteld werden hetzelfde moesten meten (Baarda, 2014). Om dit te bereiken werden gebruikte begrippen in het theoretisch kader geoperationaliseerd. Tijdens het interview is de respondenten gevraagd wat zij onder bepaalde begrippen verstonden en werd er meer uitleg gegeven waar nodig was. Indien tijdens het interview bleek dat een bepaald begrip anders werd geïnterpreteerd dan bedoeld werd dit bespreekbaar gemaakt, hierdoor praatten de interviewer en respondent over hetzelfde en kon de interpretatie zo nodig meegenomen worden in de analyse. De af te nemen interviews hebben allemaal bij de bewoners thuis plaats gevonden, waardoor zij meer op hun gemak waren en het onderzoek meer ontspannen in konden gaan. De bewoners hebben het tijdstip van hun interviews zoveel mogelijk zelf mogen kiezen, waardoor zij aan konden geven op welk moment zij het meest alert waren om mee te werken aan het onderzoek. De interviews met de begeleiders moesten ingepland worden op de momenten dat zij tijd beschikbaar hadden in hun agenda. Dit heeft als nadeel gehad dat sommige begeleiders zijn geïnterviewd op een moment dat zij heel druk in hun hoofd waren of al vermoeid waren van de werkdag, maar dit was niet altijd te voorkomen.

Als laatste werd door middel van peer feedback de betrouwbaarheid verhoogd. Peer feedback werd verkregen door collega's, beoordelaars, medestudenten en naasten de resultaten te laten lezen (Verhoeven, 2016) en de verkregen feedback hierop te verwerken. Het was belangrijk dat de

betrouwbaarheid verhogende middelen consequent werden ingezet, daar betrouwbaarheid een voorwaarde was voor validiteit (Baarda, 2014).

Validiteit

Baarda (2014) definieert validiteit als “de mate waarin je meet wat je wilt meten”. Verhoeven (2016) maakt een verschil tussen interne validiteit, externe validiteit en begripsvaliditeit. Met interne validiteit kon er aangetoond worden dat er vanuit het onderzoek geldige conclusies zijn getrokken. De interne validiteit in dit onderzoek is verhoogd door kritisch te kijken naar de eerste interviews die zijn gehouden met een bewoner en een begeleider. Hierin is gecontroleerd of de vragen goed werden begrepen, er geen ongewenste effecten aan de vragen zaten, of alle onderwerpen in het interview opgenomen waren en of er suggestieve vragen in het onderzoek waren verwerkt (Baarda, 2014). Aan de hand hiervan is er één vraag gewijzigd in het onderzoek.

Externe validiteit bepaalde de reikwijdte van het onderzoek. Deze reikwijdte bepaalde of de onderzoeksresultaten gegeneraliseerd konden worden. De representativiteit van het onderzoek had effect op de validiteit. Zoals gesteld bij betrouwbaarheid van het onderzoek was een steekproefgrootte van zes bewoners en zes begeleiders representatief. Hierdoor konden de uitspraken van het onderzoek gegeneraliseerd worden naar de onderzoekspopulatie en werd de externe validiteit verhoogd.

Begripsvaliditeit toont aan of het onderzoek meet wat het wil meten. In dit onderzoek werden abstracte begrippen gemeten, dit is lastiger dan het meten van exacte eenheden. Om de begripsvaliditeit te vergroten werden er meerdere vragen gesteld over één begrip, werd de respondenten gevraagd wat zij verstonden onder een begrip, werd dit eventueel aangevuld met de nodige informatie om duidelijkheid te verschaffen over een begrip en werden vragen zo goed mogelijk geformuleerd (Verhoeven, 2016).

Bruikbaarheid

De bruikbaarheid van het onderzoek was zowel instrumenteel als conceptueel voor het Sociaal Pension. Instrumentele bruikbaarheid wil zeggen dat het onderzoek gebruikt kan worden als bijdrage aan het beleid. Dit onderzoek heeft er aan bij kunnen dragen dat het beleid met betrekking tot de communicatie binnen het Sociaal Pension kan veranderen naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek. Ook heeft dit onderzoek aan bijgedragen dat er een discussie tot stand kan komen over de communicatie tussen de bewoners en begeleiders, hierbij wordt er gesproken over de conceptuele bruikbaarheid (Verhoeven, 2016). De bruikbaarheid werd vergroot door de opdrachtgever, Edwin van den Ende namens Emergis Sociaal Pension, zo nauw mogelijk bij het onderzoek te betrekken. Hij heeft de stukken doorgelezen en voorzien van feedback, tevens heeft hij advies gegeven op het moment dat er onduidelijkheden waren in het onderzoek. De begeleiders van het Sociaal Pension werden betrokken bij het onderzoek door middel van deelname aan de interviews. Het is niet om advies gevraagd in het verwerken en analyseren van de gegevens, daar hun voorkeuren het onderzoek een bepaalde kant hadden op kunnen sturen.

3.7 Tijdpad

Wie	Wat	Waar	Wanneer
Onderzoeker	Interviewvragen opstellen, interviewformulieren uitwerken	Thuis	Week 1
Onderzoeker, Edwin, Klaas en Daniëlle	Onderzoeksvoorstel voor proeflezen inleveren bij Edwin en Klaas Vragen stellen aan Daniëlle	Thuis	Week 1
Onderzoeker	Feedback verwerken van proeflezers	Thuis	Week 2
Onderzoeker	Inleveren onderzoeksvoorstel	Thuis / HZ	Week 2
Onderzoeker, Edwin, bewoner	Proefinterviews afnemen (bewoners en begeleiders)	SP ¹	Week 3
Onderzoeker	Respondenten selecteren, Interviews inplannen bewoners en begeleiders	SP	Week 3
Onderzoeker	Feedback onderzoeksvoorstel verwerken (bij onvoldoende score aanpassen en opnieuw inleveren)	Thuis / HZ	Week 4, 5
Onderzoeker, 2 respondenten	Interview 1 bewoner afnemen Interview 2 bewoner afnemen	SP	Week 5
Onderzoeker	Uitwerken transcripten	Thuis	Week 5, 6
Onderzoeker, 1 respondent	Interview 1 begeleider afnemen	SP	Week 6
Onderzoeker, 2 respondenten	Interview 3 bewoner afnemen Interview 4 bewoner afnemen	SP	Week 7
Onderzoeker	Uitwerken transcripten	Thuis	Week 7, 8
Onderzoeker, 1 respondent	Interview 2 begeleider afnemen	SP	Week 8
Onderzoeker, 2 respondenten	Interview 5 bewoner afnemen Interview 6 bewoner afnemen	SP	Week 9
Onderzoeker	Uitwerken transcripten	Thuis	Week 9, 10
Onderzoeker, 2 respondenten	Interview begeleider 3 afnemen Interview begeleider 4 afnemen	SP	Week 11
Onderzoeker	Uitwerken transcripten	Thuis	Week 11, 12
Onderzoeker	Transcripten relevant maken	Thuis	Week 12
Onderzoeker, 2 respondenten	Interview begeleider 5 afnemen Interview begeleider 6 afnemen	SP	Week 13
Onderzoeker	Uitwerken transcripten Transcripten relevant maken	Thuis	Week 13, 14
Onderzoeker	Open coderen, Axiaal coderen, Selectief coderen	Thuis	Week 14, 15
Onderzoeker	Resultaten en discussie schrijven	Thuis	Week 15, 16
Onderzoeker	Conclusie en aanbevelingen schrijven	Thuis	Week 17
Onderzoeker, Edwin, Klaas en Daniëlle	Onderzoeksrapport voor proeflezen inleveren bij Edwin en Klaas, Vragen stellen aan Daniëlle	Thuis	Week 17
Onderzoeker	Feedback verwerken van proeflezers	Thuis	Week 18
Onderzoeker	Onderzoeksrapport inleveren	Thuis / HZ	Week 19

¹ Afkorting voor Sociaal Pension

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek uitéengezet. Het verloop van het onderzoek wordt besproken, gevolgd door de resultaten die per topic worden weergegeven. Om de anonimiteit van de respondenten volledig te blijven waarborgen wordt er in de volgende stukken gerefereerd naar de bewoners en begeleiders met 'hij', hier kan ook 'zij' worden gelezen.

4.1 Verloop veldwerk

Alle deelnemende bewoners hebben zichzelf opgegeven om mee te werken aan het onderzoek, echter was er één bewoner die zijn afspraken meerdere malen niet na is gekomen en niet deel heeft genomen aan het onderzoek. Hiervoor in de plaats is een andere bewoner gevraagd deel te nemen, hij had zichzelf niet opgegeven voor het onderzoek maar was bereid mee te werken. De bewoners die hebben meegewerkt aan het onderzoek staan op wisselende punten in hun traject, waar de één net gestart is, is de ander bijna klaar met zijn traject bij het Sociaal Pension. Tevens zijn deze bewoners allemaal met regelmaat in contact met de begeleiders.

Om een vertrouwde en rustige omgeving te creëren voor de bewoners zijn de interviews bij hen thuis afgenomen. Bij één bewoner waren de kinderen thuis gedurende de afname, waardoor hij zijn aandacht moest verdelen en regelmatig gestoord werd. Bij hem hebben niet alle onderwerpen van het onderzoek aan bod kunnen komen. De interviews met de begeleiders zijn op kantoor afgenomen, aan de andere aanwezigen is gevraagd niet te storen tijdens de afname om ruis te voorkomen. Doordat de onderzoeker al enige tijd werkzaam is bij het Sociaal Pension bestond er vanuit de respondenten al een bepaalde mate van vertrouwen. Dit maakte dat de onderzoeker soms meer werd gezien als begeleider en collega dan als kritische onderzoeker. Bewoners hadden de neiging om tijdens de interviews dingen van alle dag bespreekbaar te maken, deze werden door de onderzoeker geparkeerd tot na het interview. Begeleiders maakten niet altijd hun zinnen af in de veronderstelling dat de onderzoeker wist wat zij wilden gaan zeggen, daarmee is sommige data onbruikbaar geworden. Op sommige momenten in het onderzoek leken bewoners en een enkele begeleider sociaal wenselijke antwoorden te geven. De onderzoeker heeft getracht dit te omzeilen door zelfde vragen op een andere manier te stellen, dit mocht niet in alle gevallen baten. De respondenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen hadden diverse posities en verschillende belangen bij de uitkomsten van het onderzoek. Daarom zijn de respondenten in een door de onderzoeker gekozen volgorde geïnterviewd.

Gedurende het onderzoek hebben er diverse kleine aanpassingen plaats gevonden. Na het eerste interview met een bewoner is de schaalvraag uit het topic communicatiemedia geschrapt, deze vraag bleek niet effectief te zijn en is vervangen voor een andere vraag. In de topic communicatievaardigheden is er niet specifiek gevraagd naar de hierbij opgestelde sub topics. Omdat het stuk theorie over de inhoud en betrekking van communicatie niet aan bod is gekomen in het onderzoek is deze verwijderd. Daarentegen is de theorie over non-verbale communicatie verder uitgebreid. WhatsApp werd door tien van de twaalf respondenten benoemd zonder hier naar te vragen, bij de andere twee respondenten is er specifiek naar dit onderwerp gevraagd om de data compleet te maken. Naar aanleiding van deze uitkomst is er een stuk theorie over WhatsApp toegevoegd aan het onderzoek. Geen enkel interview is identiek verlopen doordat er gebruik werd gemaakt van een half gestructureerd interview, hierdoor werd met de ene respondent meer uitgeweken over een bepaald onderwerp dan met de andere respondent.

4.2 Resultaten veldwerk

4.2.1 Effectieve communicatie en invloed op het begeleidingstraject

Aan alle respondenten is gevraagd een cijfer te geven aan de effectiviteit van de communicatie met elkaar. Bij de schaal die is gebruikt stond 1 voor heel slecht en 10 voor heel goed.

Respondentgroep bewoners: Eén van de zes bewoners geeft de effectiviteit van de communicatie een 10, drie van de zes bewoners geven een 9, één bewoner geeft een 8 en één bewoner twijfelt tussen een 7 en een 8. Er zijn diverse redenen waarom zij deze cijfers geven. Twee van de zes bewoners vinden het fijn dat er sociale controle bestaat vanuit de begeleiders. Als zij één of meerdere dagen niet gezien zijn wordt er contact met hen gezocht. Twee van de zes bewoners vinden dat de effectiviteit van de communicatie zit in dat zij hun doelen bereikt hebben. Andere redenen die worden genoemd zijn dat er goed contact is met de begeleiders en de begeleiders eerlijk en duidelijk zijn. Deze redenen worden allemaal maar één keer genoemd.

Aan vier van de zes bewoners is de vraag gesteld wat communicatie betekent voor hun begeleidingstraject, zij vinden dit allen erg belangrijk. Voor één van hen is het belangrijk om de juiste keuzes te kunnen maken en duidelijkheid te kunnen geven aan andere instanties. Een ander vindt het belangrijk om veel te kunnen bespreken en open te kunnen zijn over zijn plannen. Twee bewoners geven geen reden waarom zij de communicatie belangrijk vinden.

Respondentgroep begeleiders: Drie van de zes begeleiders geven de effectiviteit van de communicatie een 8, twee begeleiders geven een 6 en één begeleider geeft een 5. Ook onder de begeleiders zijn de redenen voor de cijfers uiteenlopend. Eén van de begeleiders benoemt dat effectieve communicatie geen probleem is als bewoners in beeld zijn. Eén begeleider zegt dat de communicatie redelijk aankomt bij de bewoners en op het moment dat dat niet het geval is wordt dat signaleerd en er op ingespeeld, echter vindt hij wel dat de communicatie nog te algemeen aangepakt wordt en dat dit meer persoonlijk gemaakt mag worden door het gebruik van de communicatiemiddelen aan te passen aan de voorkeur van de bewoners. Een andere begeleider zegt dat de communicatie juist niet aankomt en de begeleiders er achter aan moeten zitten om zaken duidelijk te maken bij bewoners. Twee van de begeleiders vinden dat de communicatie met bewoners juist effectief kan zijn omdat het kantoor van de begeleiders dicht bij de woningen van de bewoners zit. Zij benoemen dat het daardoor makkelijker is voor bewoners om langs te lopen.

‘We zijn juist zo bereikbaar, dat krijg je heel vaak terug van mensen’ – Begeleider

Vijf van de zes begeleiders geven aan dat communicatie heel belangrijk is voor het begeleidingstraject van de bewoners, met één van deze begeleiders is dit onderwerp niet besproken. Eén van de vijf begeleiders zegt dat een begeleidingstraject 70% communicatie is en 30% praktische hulp, een andere begeleider beaamt dit door te zeggen dat 75% van een traject uit communicatie bestaat. Eén van de vijf begeleiders geeft aan dat als de communicatie in een begeleidingstraject zo effectief mogelijk is dat er dat ook de meeste winst uit het traject kan worden gehaald.

4.2.2 Bevorderende factoren

Respondentgroep bewoners: Alle zes de bewoners geven aan vertrouwen te hebben in de begeleiders van het Sociaal Pension. Drie van de zes bewoners hebben vertrouwen in alle begeleiders, de andere drie bewoners hebben meer vertrouwen in hun persoonlijk begeleider dan in de andere begeleiders. Twee van deze drie bewoners geven aan dat dit komt doordat zij minder tijd doorbrengen met de andere begeleiders, zij hebben overigens niet minder vertrouwen in de kwaliteiten van de andere begeleiders.

Aan drie van de zes bewoners is gevraagd of zij een vertrouwensband hebben met hun persoonlijk begeleider, zij bevestigen dit allemaal. De duur van het opbouwen van een vertrouwensband is per bewoner verschillend. Bij één van de drie bewoners duurde dit ongeveer vier maanden, bij één bewoner duurde het drie weken en bij de andere bewoner was de band er vrijwel gelijk.

Vier van de zes bewoners maakt gezamenlijke keuzes met de begeleiders, zij doen dit allemaal meer met hun persoonlijk begeleiders dan met de andere begeleiders. Twee van de zes bewoners benoemen altijd hun eigen keuzes te maken. Zij maken hierbij wel gebruik van de adviezen van hun persoonlijk begeleiders, deze zijn voor hun heel erg belangrijk.

‘Voor mij is keuzes maken nog wel nieuw en eigenlijk ook een leertraject. Dus gezamenlijke keuzes is wel fijn om uiteindelijk naar eigen keuzes te gaan.’ – Bewoner

Vier van de zes bewoners vinden dat de begeleiders transparant zijn. Drie van de zes bewoners vinden dat de begeleiders duidelijk zijn. Voor drie van de zes bewoners bestaat er een globaal beeld van hoe hun traject zal verlopen bij het Sociaal Pension. Drie van de zes bewoners ervaren enige onduidelijkheid over hun traject en wat hen te wachten staat. Eén van hen ervaart voornamelijk onduidelijkheid op het gebied van budgetbeheer.

Respondentgroep begeleiders: De tijd die het kost om een vertrouwensband op te bouwen verschilt per begeleider. Eén begeleider geeft aan dat het niet zo lang duurt, maar verbindt hier geen tijd aan. Bij één begeleider duurt het twee maanden, bij twee begeleiders drie maanden, bij één begeleider vier maanden en bij één begeleider zes maanden. Drie van de zes begeleiders geven aan dat het opbouwen van een vertrouwensband bij de ene bewoner langer duurt dan bij de andere bewoner. Vier van de zes begeleiders besteden extra tijd aan het opbouwen van een vertrouwensband.

Vier van de zes begeleiders benoemen gezamenlijke besluitvorming met de bewoners heel belangrijk te vinden, de andere twee begeleiders hebben zich niet uitgelaten over het belang hiervan. Twee van de zes begeleiders benoemen dat gezamenlijke keuzes zowel individueel met bewoners worden gemaakt als met de groep bewoners tijdens bewonersvergaderingen. Drie van de zes begeleiders geven het aan bij bewoners als zij het idee hebben dat een bewoner op het punt staat een onhandige of verkeerde keuze te maken. Twee van hen vinden het belangrijk dat er ruimte is voor bewoners om verkeerde keuzes te maken, omdat zij veel leren van de minder goede keuzes. Eén van de zes begeleiders geeft aan dat bewoners er geen boodschap aan hebben wat zijn mening is over de keuzes van de bewoner, hij ziet er de meerwaarde niet van in om het te benoemen.

Alle zes de begeleiders geven aan transparant te zijn in hun begeleiding. Vier van de zes begeleiders zijn zowel transparant over de gegeven begeleiding als in voorbeelden uit hun privéleven. Twee van de zes begeleider zijn transparant over de gegeven begeleiding, maar delen minder uit hun privéleven. Twee van de zes begeleiders benoemen naar de bewoners wat zij van de begeleiders kunnen verwachten en wat er van hun verwacht wordt, zij vinden dat de verwachtingen van het begin af aan duidelijk zijn voor de bewoners. Eén van hen benoemt daarbij dat bewoners allemaal een informatiemap hebben waar zij alles over hun traject in terug kunnen vinden. Vier van de zes begeleiders vinden dat transparantie helpend is in het normaliseren, dat het de bewoners laat zien dat zij ook maar gewoon mens zijn. Zij ervaren alle vier dat bewoners vaak denken dat begeleiders alles voor elkaar hebben.

‘Als ik het nuttig vind om transparantie vanuit mijn privéleven in te zetten doe ik dat zeker ja. Om te laten zien dat ik gewoon mens ben.’ – Begeleider

4.2.3 Belemmerende factoren

Respondentgroep bewoners: Drie van de zes bewoners ervaren geen moeilijkheden in het communiceren met de begeleiders en zeggen hulp te vragen indien zij dit nodig hebben. Drie van de zes bewoners ervaren soms moeilijkheden in het communiceren met de begeleiders. De redenen hiervoor zijn als de gemoedstoestand niet goed is, als er sprake is van een psychose of dat hulp vragen voelt als falen. Alle bovenstaande redenen zijn maar één keer benoemd.

Met vijf van de zes bewoners is gesproken over hun hulpverleningsverleden. Vier van de vijf bewoners hebben een hulpverleningsverleden, zij hebben allemaal één of meerdere vervelende ervaringen opgedaan in dit verleden. Drie van de vier bewoners geven aan dat dit niet van invloed is op de communicatie met begeleiders van het Sociaal Pension.

Drie van de zes bewoners hebben wel eens onverwachts om hulp gevraagd en zij benoemen alle drie dat zij direct hulp kregen. Bij drie van de zes bewoners is het eenmalig voorgekomen dat een begeleider het te druk had om direct begeleiding te kunnen bieden bij een hulpvraag. Zij hebben dit allen als niet storend ervaren en konden er begrip voor opbrengen.

Respondentgroep begeleiders: Alle zes de bewoners hebben wel eens te maken gehad met het verlies van contact met bewoners. Er worden verschillende oorzaken gegeven aan waarom bewoners het contact met begeleiders niet aan gaan. Vier van de zes begeleiders geven aan dat dit met vermijdingsproblematiek te maken heeft. Twee van de zes begeleiders denken dat een bewoner niet bij het Sociaal Pension hoort te zijn, dat die bewoner dan andere hulp nodig heeft. Twee van de zes begeleiders denken dat het verlies van contact komt door onmacht. Twee van de zes begeleiders geven aan dat een bewoner geen klik ervaart met de begeleiders en daardoor uit het contact gaat. Twee van de zes bewoners merken dat bewoners andere of verkeerde verwachtingen heeft van het Sociaal Pension, waardoor ze overvraagd kunnen worden. Twee van de zes begeleiders zien dat er wel eens een slechte motivatie is onder sommige bewoners, één van hen denkt dat dit komt omdat ze geen idee hebben waar ze aan beginnen. Drie van de zes bewoners wijden het verlies van contact aan middelengebruik van de bewoner.

‘Dat heb ik heel vaak gezien dat middelengebruik, dat de communicatie niet goed is. Want als je een bepaalde verslaving hebt en je hebt heel weinig geld dan ben je vooral heel veel daar mee bezig. Hoe kom ik aan mijn middelen en hoe kom ik aan geld.’ – Begeleider

Alle zes de begeleiders ervaren werkdruk in hun dagelijkse werkzaamheden. Van de zes begeleiders ervaren er twee altijd een werkdruk, twee begeleiders ervaren wisselend een werkdruk, één begeleider ervaart dat de werkdruk steeds hoger wordt doordat volgens hem de doelgroep bij het Sociaal Pension steeds zwaarder wordt. En één begeleider ervaart werkdruk van buitenaf, door de verwachtingen van externe organisaties en het netwerk van de bewoners.

Drie van de zes begeleiders benoemen dat de werkdruk er voor zorgt dat zij minder effectief communiceren. De gevolgen van deze ineffectiviteit zijn dat er minder en korter wordt gecommuniceerd, minder goed wordt geluisterd, er minder concentratie is bij begeleiders, er werkzaamheden blijven liggen en sommige zaken vergeten worden om te doen. Deze bovenstaande redenen zijn allemaal maar één keer benoemd.

4.2.4 Communicatievaardigheden en methodiek

Respondentgroep bewoners: Vijf van de zes bewoners geven aan voldoende communicatieve vaardigheden te hebben, bij één van de zes bewoners is dit onderwerp niet ter sprake gekomen. Twee van de vijf bewoners geven aan zichzelf goed uit te kunnen drukken. Eén van de zes bewoners benoemt non-verbale communicatie heel belangrijk te vinden. Hierdoor kan hij makkelijker met anderen communiceren, omdat het hem een compleet plaatje geeft.

Vier van de zes bewoners hebben met de methodiek Krachtwerk gewerkt. Twee van de vier bewoners beginnen over het werkplan (8-fasenmodel) als hen gevraagd wordt naar Krachtwerk. Eén van de vier bewoners heeft buiten het Sociaal Pension met Krachtwerk gewerkt. Twee van de zes bewoners hebben nog niet met Krachtwerk gewerkt, één van hen weet niet wat het inhoudt. Bij vier van de zes bewoners worden hun krachten benoemd in gesprekken met de begeleiders, zij ervaren

dit allemaal als erg prettig. Woorden die zij er aan geven zijn helpend, motiverend en verhelderend. Al deze woorden zijn allemaal één keer benoemd.

‘Het maakt me wel trots natuurlijk en dat is ook fijn om te krijgen en dat is ook wel wat ik nodig had om zelfverzekerd te worden.’ – Bewoner

Respondentgroep begeleiders: Vijf van de zes begeleiders vinden dat zij voldoende communicatievaardigheden hebben om effectief te kunnen communiceren met bewoners. Eén van de zes begeleiders vindt het lastig om van zichzelf in te kunnen schatten of hij over voldoende vaardigheden beschikt. Alle zes de begeleiders vinden dat zij nog kunnen leren in hun communicatievaardigheden en staan hier ook voor open. Vier van de zes begeleiders vinden dat bewoners niet altijd over voldoende communicatievaardigheden beschikken om effectief te kunnen communiceren. Eén van deze vier begeleiders ziet hierin dat niet iedere bewoner gewend is of geleerd heeft om te praten. Twee van de vier begeleiders denken dat bewoners hier soms wel in kunnen leren, maar vinden niet dat dit standaard voor iedere bewoner moet gelden om daar in te leren.

Vijf van de zes begeleiders vinden non-verbale communicatie belangrijk voor effectieve communicatie. Twee van hen gebruiken dit om te zien hoe bewoners er bij zitten en twee van hen zetten het in om te kijken of ze begrepen worden in hun communicatie naar bewoners toe. Drie van de zes begeleiders zijn zich niet altijd bewust van hun eigen non-verbale communicatie. Eén van de zes begeleiders geeft aan zich hier wel altijd van bewust te zijn en vindt dat de begeleiders meer zouden kunnen doen met deze manier van communiceren.

Twee van de zes begeleiders vinden dat Krachtwerk bijdraagt aan effectieve communicatie. Twee van de zes begeleiders geven aan dat zij bewoners regelmatig in hun kracht zetten. Twee van de zes begeleiders benoemen dat Krachtwerk onderdeel van hun handelen is geworden, één van hen ziet dat het niet alleen bij hemzelf is geïntegreerd maar ook bij al zijn collega's.

Vijf van de zes begeleiders geven aan dat zij cliëntgericht communiceren, bij de zesde begeleider is dit onderwerp niet aan bod gekomen. Drie van de vijf begeleiders geeft aan zich aan te passen aan de bewoners, maar benoemen daarbij ook alle drie dat er grenzen zitten aan hoever zij zich kunnen en willen aanpassen.

‘Ik ben trots op mijn collega's dat zij de vaardigheden en flexibiliteit hebben om aan te sluiten bij wat bewoners aangeven nodig te hebben.’ – Begeleider

4.2.5 Vormgeving huidige communicatie en communicatiemedia

Respondentgroep bewoners: De bewoners van het Sociaal Pension onderhouden contact met de begeleiders door middel van mailen, bellen, activiteiten, wekelijkse gesprekken en koffiemomenten. Vier van de zes bewoners komen meerdere keren per week naar de koffieochtend, voor twee van hen geeft het structuur aan hun en dag. Eén van de zes bewoners communiceert met zijn persoonlijk begeleider door middel van WhatsApp, hij heeft van hem zijn privételefoonnummer hiervoor. Vier van de zes bewoners vinden dat er een goede bereikbaarheid is van de begeleiders.

Alle zes de bewoners geven aan over alle middelen te beschikken die zij nodig hebben om contact te kunnen leggen met de begeleiders van het Sociaal Pension. Zij gebruiken hier allemaal voornamelijk hun mobiele telefoon voor, waar zij allemaal internet en beltegoed op hebben. Drie van de zes bewoners gebruiken ook een laptop of computer en één bewoner gebruikt een iPad. Geen van de zes bewoners missen middelen in de communicatie met de begeleiders.

Alle bewoners geven aan dat zij face-to-face contact de prettigste manier van communiceren vinden. Twee van de zes bewoners maken gebruik van telefonisch contact, dit gebruiken zij voornamelijk bij praktische zaken. Met vijf van de zes bewoners is gesproken over de e-mails die zij ontvangen van de begeleiders met het weekrooster en de flyers voor activiteiten. Deze mailtjes worden door alle vijf de bewoners altijd gelezen. Drie van de vijf bewoners vinden het fijn om deze mailtjes te ontvangen, de andere twee bewoners geven hier geen duidelijke mening over. Vier van de zes bewoners weten niet waar het memobord te vinden is. Twee van de zes bewoners hebben wel eens op het memobord gekeken, waarvan er één bewoner kijkt naar nieuwe mededelingen en informatie. Voor twee van de zes bewoners heeft het memobord mogelijk een toegevoegde waarde.

Respondentgroep begeleiders: Twee van de zes begeleiders maken vaste afspraken met de bewoners die zij persoonlijk begeleiden om het contact te onderhouden. Buiten de afspraken om bellen of mailen vijf van de zes begeleiders met de bewoners. Drie van de zes begeleiders benoemen het koffiemoment als moment van contact onderhouden en twee van de zes begeleiders benoemen de activiteiten. Drie van de zes begeleiders geven aan dat bewoners onverwachts op kantoor langskomen als zij hulp nodig hebben of als er iets aan de hand is. Eén van de zes begeleiders heeft contact via de WhatsApp met een aantal bewoners die hij begeleidt, hier gebruikt hij zijn privételefoon voor. Drie van de zes begeleiders gaan bij bewoners thuis langs als zij contact meer krijgen met een bewoner. Twee van de zes begeleiders geven aan heel actief te zijn bij bewoners die geen contact met hen onderhouden, om alsnog het contact te kunnen leggen met hen.

‘Nou soms zie ik mezelf achter de ander aanrennen.’ – Begeleider

Drie van de zes begeleiders geven aan dat niet alle bewoners beschikken over alle communicatiemiddelen die nodig zijn om contact te onderhouden. Twee van hen benoemen dat niet alle bewoners beschikken over een computer of laptop die ook goed werkt. Eén van de zes begeleiders benoemt te zien dat iedere bewoner een telefoon heeft met een internetverbinding en daardoor op alle mogelijke manieren kunnen communiceren.

‘Wij moeten altijd maar bereikbaar zijn, hoe ver moeten we daar in gaan?’ – Begeleider

Twee van de zes begeleiders missen geen middelen in de huidige manier van communiceren, zij vinden dat er voldoende mogelijkheden zijn om bewoners te kunnen bereiken. Twee van de zes begeleiders missen een wifi verbinding op het kantoor in Goes. Drie van de zes begeleiders missen WhatsApp als communicatiemiddel. Twee van de zes begeleiders missen een werktelefoon, zij zouden deze allebei willen gebruiken om bewoners te bellen en één van hen zou de telefoon in willen zetten voor het gebruik van WhatsApp.

Vijf van de zes begeleiders vinden face-to-face contact de prettigste manier van communiceren, twee van hen vinden dit omdat zij dan kunnen zien hoe iemand er bij zit. Voor vier van de zes begeleiders komt telefonisch contact op de tweede plaats in prettigste manieren van contact onderhouden. Twee van de zes begeleiders geven aan dat bewoners weinig doorgeven via de e-mail, terwijl één van de zes begeleiders aangeeft dat bewoners juist veel reageren op de mail. Het memobord zou door twee van de zes begeleiders gemist worden als het er niet meer zou zijn.

4.2.6 Sociale technologie

Geen van de respondenten weet te benoemen wat sociale technologie is en na de uitleg hiervan beginnen tien van de twaalf respondenten over WhatsApp, mits zij daar niet eerder in het gesprek al over begonnen waren.

Respondentgroep bewoners: Vier van de zes bewoners willen geen gebruik gaan maken van WhatsApp in hun communicatie met de begeleiders van het Sociaal Pension. Twee van de zes bewoners willen wel gebruik gaan maken van WhatsApp, maar voor één van hen is het nog wel afhankelijk van hoe er vorm aan gegeven zal gaan worden. Hij wil niet dat het ten kosten gaat van de privacy en de werkdruk van de begeleiders. Er zijn een aantal nadelen die worden benoemd aan het gebruiken van WhatsApp. Zo vinden twee van de zes bewoners dat het misverstanden en problemen kan veroorzaken. Andere nadelen die bewoners noemen zijn onpersoonlijk, te ingewikkeld en kunnen zeggen wat je wilt zonder consequenties. Een aantal voordelen die benoemt worden zijn snel antwoord krijgen, het is van deze tijd, het is effectief en in formeel gebruik is het handig. Alle bovenstaande na- en voordelen zijn maar één keer genoemd.

Respondentgroep begeleiders: Drie van de zes begeleiders zouden gebruik willen gaan maken van WhatsApp in het onderhouden van contact met bewoners. Eén van de zes begeleiders twijfelt of hij het wil gebruiken, maar hij denkt dat als het er eenmaal is hij het toch wel prettig vindt om te kunnen gebruiken. Twee van de zes begeleiders willen geen gebruik gaan maken van WhatsApp. De begeleiders benoemen een aantal voordelen aan het gebruiken van WhatsApp. Twee van de zes begeleiders vinden dat het laagdrempelig is. Drie van de zes begeleiders vinden dat het van deze tijd is en dat het aansluit bij de bewoners en hoe zij gewend zijn te communiceren. Twee van de zes begeleiders vinden dat het snel is om mee te werken. Twee van de zes begeleiders zien als voordeel dat bewoners kunnen antwoorden op het moment dat het hun uitkomt. Twee van de zes begeleiders denken dat het effect heeft om het in te zetten bij bewoners waar zij het contact mee kwijt raken. Eén van hen heeft hier al ervaring mee en geeft aan dat hij door middel van WhatsApp meerdere keren terug in contact is gekomen met bewoners.

‘Bellen, aankloppen, mailen, niks. En dan uiteindelijk als nood een appje sturen en reactie terug krijgen. Dus op één of andere manier kwam dat beter binnen.’ – Begeleider

Twee van de zes begeleiders vinden dat WhatsApp de bereikbaarheid vergroot, één van de zes begeleiders ziet dit juist als nadeel. Andere nadelen zijn dat twee van de zes begeleiders denken dat het verwachtingen van bewoners met zich mee gaat brengen, bijvoorbeeld dat zij verwachten direct antwoord te zullen krijgen als zij een berichtje sturen. Twee van de zes begeleiders zijn bang dat WhatsApp veel miscommunicatie met zich mee zal brengen, zij zien dit allebei al gebeuren in hun privéleven omdat berichten makkelijk verkeerd geïnterpreteerd worden.

Drie van de zes begeleiders benoemen gebruik te maken e-health. Twee van de zes begeleiders zouden e-health vaker in willen zetten, maar daarin lopen zij er tegenaan dat er vaak een gebrek is aan de middelen die bewoners daar voor nodig hebben. Drie van de zes begeleiders zien e-health als een extra middel om in gesprek te gaan met bewoners. Twee van de zes begeleiders vinden het fijn dat bewoners de e-health cursussen op hun eigen moment kunnen doen.

Eén van de begeleiders benoemt dat het toekomstperspectief is dat alle bewoners bij inschrijving al inlogcodes zullen krijgen voor e-health en dat er een app in ontwikkeling is voor op de telefoon met alle gangbare cursussen beschikbaar. Op die manier zal het gebruik van e-health laagdrempeliger worden en meer ingebed kunnen worden in de begeleiding.

Drie van de zes begeleiders wil graag gebruik kunnen gaan maken van beeldbellen. Twee van de drie begeleiders willen dit inzetten als een behandelaar van een bewoner niet lichamelijk aanwezig kan zijn bij een evaluatie. Eén begeleider zou het in willen zetten bij bewoners als hij ze niet lichamelijk ziet in gesprekken, op die manier kan hij alsnog zien hoe iemand er bij zit.

5. Discussie

In dit hoofdstuk worden de resultaten geanalyseerd en vergeleken met de literatuur uit het theoretisch kader. Hierin wordt gekeken naar overeenkomsten en verschillen, maar ook naar opvallende zaken en worden deze verklaard vanuit verschillende perspectieven.

5.1 Effectieve communicatie en invloed op het begeleidingstraject

De effectiviteit van de communicatie tussen bewoners en begeleiders is door beide respondentgroepen beoordeeld met een cijfer. Opvallend is dat de bewoners over algemeen hogere cijfers hebben gegeven dan de begeleiders. Het verschil hierin kan zitten in wat Doorn, et al. (2013) beschrijven, dat het aangaan en onderhouden van contact bij mensen met multiproblematiek vaak een moeizaam verloop heeft. Aannemelijk is dat dit voor begeleiders zichtbaar is, maar voor bewoners onzichtbaar blijft omdat zij vaak niet weten hoe de communicatie tussen begeleiders en andere bewoners is. Tevens zijn bewoners geïnterviewd die zichzelf hebben opgegeven voor het onderzoek en die in contact zijn met begeleiders, zoals in paragraaf 4.1 wordt benoemt. De bewoners die in en uit contact gaan, of helemaal geen contact hebben met begeleiders zijn in dit onderzoek niet bereid geweest om mee te werken. Dit sluit aan bij wat één van de begeleiders benoemt, als bewoners in beeld zijn is effectieve communicatie niet zo'n probleem.

De redenen die zijn gegeven door bewoners over waarom zij de communicatie effectief vinden zijn niet eenduidig. Twee bewoners benoemen dat zij de communicatie effectief vinden omdat zij hun doelen hebben bereikt, echter lijkt dit meer een effect te zijn van de begeleiding van de communicatie. Remmerswaal (2013) beschrijft dat effectieve communicatie die communicatie is waarbij het beoogde doel wordt behaald en een verzonden boodschap wordt geïnterpreteerd zoals deze bedoeld is. Het door bewoners bereiken van doelen omvat veel meer dan deze definitie. Anderzijds is het mogelijk dat het begrip 'effectieve communicatie' voor deze bewoners onvoldoende duidelijk was in het interview en hier meer duidelijkheid over verschaft had moeten worden. Andere redenen die bewoners geven voor de effectiviteit van de communicatie zijn sociale controle, goed contact met begeleiders, eerlijkheid en duidelijkheid. Van deze redenen komen eerlijkheid en duidelijkheid overeen met wat Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) benoemen in de competenties die een professional mee dient te nemen in de communicatie. Sociale controle is een aspect wat niet uit de theorie naar voren is gekomen als zijnde belangrijk voor de communicatie. Net als de bewoners zijn ook de begeleiders niet eenduidig in waarom zij de communicatie al dan niet effectief vinden. Een opvallende bevinding is dat één begeleider vindt dat de communicatie redelijk aankomt bij bewoners, terwijl een andere begeleider dit tegensprekt en vindt dat de communicatie juist niet aankomt. Een verklaring hiervoor kan zowel in de theorie als in de huidige onderzoek niet gevonden worden. Twee begeleiders vinden dat de communicatie effectief kan zijn omdat het kantoor van de begeleiders dicht bij de woningen van de bewoners zit, hierdoor kunnen bewoners makkelijker lang komen als het nodig is. Dit kan gekoppeld worden aan de technische voorwaarde die Pinto (2000) beschrijft, waarbij de zender en ontvanger elkaar moeten kunnen zien als dit nodig is. Dit wordt door de afstand tussen bewoners en begeleiders makkelijker gemaakt om aan deze voorwaarde te voldoen. Eén begeleider vindt dat de communicatie vanuit de begeleiders op dit moment nog erg algemeen is en denkt dat het goed is om dit persoonlijker te maken in de inzet van communicatiemiddelen. Ondanks dat dit maar door één begeleider is gezegd sluit dit wel heel goed aan bij wat Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) en Staveren (2013) benoemen, namelijk dat iedere cliënt op zijn eigen manier benaderd moet worden en dat de professional hier flexibel in dient te zijn en zijn communicatiestijl daar op aan dient te passen. Zo kan een professional aansluiten bij de communicatievoorkeuren die een cliënt hebben, welke Veldman (2015) benoemt als belangrijk aspect in de communicatie.

Alle bewoners en begeleiders vinden communicatie belangrijk voor het begeleidingstraject van de bewoners. Twee begeleiders geven daar bij aan dat het grootste gedeelte van het traject uit communicatie bestaat. Er wordt benoemd dat als de communicatie in een traject effectief is dat daardoor het meeste winst uit een traject gehaald kan worden. Deze uitspraak kan niet hard gemaakt worden met literatuur, maar wel is het zo dat communicatie volgens Street Jr., Makoul, Arora & Epstein (2009) de psychosociale gezondheid en het emotionele welzijn van cliënten verbeteren. Dit kan een beter voortzetten van de zorg teweeg brengen, tevredenheid over genomen beslissingen opleveren en therapietrouwheid stimuleren. Vanuit het huidige onderzoek kan niet aangetoond worden welke invloed communicatie precies heeft op het begeleidingstraject van de bewoners. Geen van de respondenten heeft zich hier specifiek over uitgelaten, er is alleen benoemd dat zij het belangrijk vinden voor het traject.

5.2 Bevorderende factoren

Street Jr., Makoul, Arora & Epstein (2009) benoemen in hun onderzoek dat het hebben van vertrouwen in de professionals bevorderend werkt in de communicatie. Het huidige onderzoek toont aan dat alle bewoners vertrouwen hebben in de begeleiders. De helft van de bewoners hebben meer vertrouwen in hun persoonlijk begeleiders dan in de andere begeleiders, maar hebben niet minder vertrouwen in de kwaliteiten van de andere begeleiders.

De helft van de bewoners hebben een vertrouwensband met hun persoonlijk begeleider, aan de andere helft bewoners is dit niet gevraagd. Veldman (2015) benoemt in haar onderzoek dat het opbouwen van een vertrouwensband nodig is om de communicatie te bevorderen. De duur voor het opbouwen van een vertrouwensband is voor zowel bewoners als begeleiders variërend. Opvallend daarin is dat begeleiders er over het algemeen langer over doen om die band op te bouwen van de bewoners. De meeste begeleiders geven aan dat zij extra tijd besteden aan het opbouwen van de vertrouwensband. Volgens Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) is het belangrijk om bij cliënten met multiproblematiek veel tijd te steken in de opbouwen van een vertrouwensband, echter verbinden zij er geen tijd aan hoe lang het duurt om zo'n band op te bouwen.

Gezamenlijke besluitvorming is een belangrijk en bevorderend aspect in zowel het opbouwen van de vertrouwensband (Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek, 2012) als in cliëntgerichte communicatie (Jager, et al., 2016). Ook uit huidig onderzoek blijkt dat gezamenlijke besluitvorming een belangrijk aspect wordt gevonden in het begeleidingstraject door zowel de bewoners als de begeleiders. Vier van de zes bewoners maken gezamenlijke keuzes met hun begeleider. Twee van de zes bewoners maken hun eigen keuzes, zij zijn wat verder in hun begeleidingstraject dan de andere bewoners. Zij benoemen bij het maken van keuzes wel gebruik te maken van het advies van hun persoonlijk begeleider en heel veel belang te hechten aan dit advies. Als begeleiders denken dat een bewoner op het punt staat een verkeerde of onhandige keuze te maken bespreekt de helft van hen dit met de bewoners. Opvallend is dat er één begeleider is die dit niet bespreekbaar maakt, omdat hij denkt dat bewoners niet op zijn mening zitten te wachten. Dit maakt dat de begeleider mogelijk minder transparant is in zijn hulpverlening, terwijl Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) benoemen dat transparantie juist een belangrijk aspect is om een samenwerkingsrelatie te laten ontstaan. De begeleiders vinden allemaal dat zij transparant zijn en benoemen dit voornamelijk te zijn over de gegeven begeleiding, maar een aantal van hen zetten ook privésituaties in als voorbeeld naar de bewoners toe. Voor vier van de begeleiders werkt het inzetten van privésituaties normaliserend voor de bewoners, zij laten op die manier zien dat zij ook gewoon mens zijn. De theorie beschrijft niets over transparantie en normaliseren. Het merendeel van de bewoners bevestigen dat de begeleiders transparant zijn. Toch ervaren de helft van de bewoners nog enige onduidelijkheden over wat hen te wachten staat in hun begeleidingstraject. Dit staat haaks op wat een aantal begeleiders denken, namelijk dat bewoners weten wat zij kunnen verwachten in hun traject mede door het inzetten van een informatiemap waar in terug te vinden is hoe een traject verloopt. Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) benoemen dat het belangrijk is dat professionals duidelijkheid geven over het

verloop van het hulpverleningstraject. Maar uit het huidige onderzoek blijkt dat deze duidelijkheid er dus niet altijd is voor de bewoners.

5.3 Belemmerende factoren

De helft van de bewoners geven aan geen belemmeringen te ervaren in de communicatie met de begeleiders, de andere helft ervaart soms moeilijkheden die te maken hebben met gemoedstoestand, ziektebeeld of het gevoel van falen. De begeleiders daarentegen hebben allemaal ervaring met het verlies van contact met bewoners. Het merendeel benoemt vermijdingsproblematiek als oorzaak daarvan en de helft benoemen middelengebruik. Dit komt overeen met de belemmerende factoren die Veldman (2015) in haar onderzoek benoemt, waarvan problematiek één factor is. Ook benoemt zij slechte motivatie, wat ook door de begeleiders wel eens gezien wordt. Begeleiders zien ook dat sommige bewoners niet bij het Sociaal Pension horen te zijn, soms hebben bewoners andere verwachtingen maar zij kunnen dan ook overvraagd worden. Dit is mogelijk terug te voeren naar het niet aansluiten bij de verwachtingen of de hulpvraag van een cliënt, zoals Veldman (2015) ook in haar onderzoek benoemt. Het niet aansluiten bij de verwachtingen van bewoners zou kunnen komen doordat de informatie die gegeven wordt niet altijd toereikend blijkt te zijn, zoals benoemd is in paragraaf 5.2.

Opmerkelijk in het aangaan en onderhouden van contact is dat de begeleiders meer belemmeringen zien en ervaren dan de bewoners dat doen. Vanuit de theorie is dit niet te verklaren, wel kunnen er verschillende interpretaties aan worden gegeven. Zoals eerder benoemd in paragraaf 4.1 kan het er mee te maken hebben dat de bewoners die meegewerkt hebben aan het onderzoek gewoon in contact zijn met hun begeleiders en dat zij daarom daadwerkelijk geen moeilijkheden ervaren in het contact. Echter kan het ook zijn dat bewoners geen goed zicht hebben op wat hen belemmert in de communicatie, waardoor zij hier geen goed antwoord op konden geven. En als laatste is het nog mogelijk dat er bij dit onderwerp sociaal wenselijke antwoorden zijn gegeven, omdat het één van de moeilijkere onderwerpen in het onderzoek was.

Het merendeel van de bewoners hebben een hulpverleningsverleden waarin zij één of meerdere vervelende ervaringen op hebben gedaan. Veldman (2015) en Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) benoemen dat dit een belemmerende factor kan zijn in de communicatie, mede omdat het kan bijdragen aan wantrouwen tegenover professionals. Echter komt deze theorie niet overeen met de uitkomsten uit het huidige onderzoek, waarin de helft van de bewoners aangeeft dat deze ervaringen uit het verleden geen invloed hebben op hun huidige communicatie met de begeleiders. Wederom is dit niet iets wat vanuit de theorie verklaard kan worden. Een mogelijke oorzaak kan er in liggen dat bewoners zich niet bewust zijn van wat ervaringen in het verleden doen voor hun communicatievaardigheden in het heden. Meer over deze communicatievaardigheden is terug te vinden in paragraaf 5.4.

Wat nog een opvallend resultaat was in de belemmerende factoren is dat alle begeleiders in meer of mindere mate werkdruk ervaren in hun dagelijkse werkzaamheden. De helft van de begeleiders vinden dat zij daardoor minder effectief communiceren, wat deels overeenkomt met de resultaten van het onderzoek van Veldman (2015) waarin zij werkdruk bestempelt als een belemmerende factor in de communicatie. Zij geeft aan dat het er voor kan zorgen dat professionals slecht luisteren tijdens een gesprek, wat één van de begeleiders ook benoemt in het huidige onderzoek. Tevens geven zij nog meer gevolgen van de werkdruk, namelijk dat zij minder en korter communiceren, minder concentratie hebben en werkzaamheden moeten laten liggen of vergeten te doen. De helft van de bewoners hebben wel eens meegemaakt dat een begeleider te druk was om ze onverwachts hulp te kunnen verlenen, maar zij hebben dit niet als storend ervaren. Daar staat ook tegenover dat de andere helft zegt altijd geholpen te worden, ongeacht hoe druk de begeleiders het hebben.

5.4 Communicatievaardigheden en methodiek

Kijkend naar de communicatievaardigheden is het opvallend dat alle bewoners vinden dat zij over voldoende communicatievaardigheden beschikken, terwijl het grootste deel van de begeleiders vinden dat bewoners niet altijd voldoende vaardigheden hebben. Doorn, et al. (2013) benoemen dat het ontbreken van vaardigheden bij cliënten een belemmerende factor kan zijn in de communicatie. Cliënten met multiproblematiek zetten hun vaardigheden vaak in om te overleven, waardoor zij deze niet meer aan kunnen boren voor andere zaken zoals het aangaan en onderhouden van contact. Dit is mogelijk waardoor de begeleiders ervaren dat bewoners niet altijd over voldoende vaardigheden beschikken. Maar het verschil in waarom bewoners zichzelf wel vaardig vinden en begeleiders dit vaker niet vinden is niet vanuit de theorie te verklaren. Het is mogelijk dat bewoners zich niet heel bewust zijn van hun eigen communicatievaardigheden en daardoor geen goede inschatting kunnen doen hierin. Maar wat ook zeker niet uit te sluiten valt is dat begeleiders andere verwachtingen zouden kunnen hebben van de bewoners in hun communicatievaardigheden en deze verwachtingen niet aansluiten bij de realiteit of bij de mogelijkheden van de bewoners, of dat de bewoners niets weten van deze verwachtingen. In het laatste geval gaat het om duidelijkheid geven over de verwachtingen in de begeleiding welke Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012) belangrijk achten om een goede samenwerkingsrelatie tot stand te brengen. Veldman (2015) benoemt dat het belemmerend kan werken als een professional niet aansluit bij de cliënt, als zij meer hun eigen weg volgen dan die van de cliënt. Wat wellicht het geval zou kunnen zijn als de begeleiders van het Sociaal Pension bepaalde verwachtingen hebben in de communicatievaardigheden van de bewoners. Een aantal begeleiders geven aan dat bewoners meer zouden kunnen leren in hun communicatievaardigheden, maar zij vinden niet dat dit een standaard onderdeel zou moeten zijn van de begeleiding.

Doorn, et al. (2013) benoemen dat onvoldoende kennis en ervaring in gespreksvoering en vaardigheden belemmerende factoren kunnen zijn onder professionals. Echter, het huidige onderzoek laat zien dat het grootste deel van de begeleiders vinden dat zij over voldoende communicatievaardigheden beschikken en onvoldoende kennis en ervaring zijn niet naar boven gekomen. Alle begeleiders vinden overigens wel dat zij altijd wat kunnen leren in hun vaardigheden en zij staan er ook allemaal voor open om hier in te leren.

Een bijzonder resultaat uit het huidige onderzoek is dat het merendeel van de begeleiders aangeeft non-verbale communicatie belangrijk te vinden voor effectieve communicatie. Voogd (2006) bevestigt in haar onderzoek dat non-verbale communicatie belangrijk is, daar 70 procent van de communicatie non-verbaal is. Het is daarmee een belangrijk aspect van de affectieve voorwaarden die Pinto (2000) stelt voor effectieve communicatie, wat inhoudt dat gebruikte taal, gebaren en handelingen bij de zender en ontvanger dezelfde emoties op dienen te roepen. De helft van de begeleiders zijn zich niet altijd bewust van hun non-verbale communicatie, wat er volgens de theorie van Voogd (2006) toe kan leiden dat verbale en non-verbale communicatie niet met elkaar overeenstemmen. Hierdoor wordt communicatie minder effectief. Dit valt overigens niet terug te leiden uit het huidige onderzoek, begeleiders hebben geen gevolgen gekoppeld aan de onbewuste non-verbale communicatie.

Sommige begeleiders benoemen dat Krachtwerk bijdraagt aan effectieve communicatie, wat bevestigt wordt door Berg – Le Clerq, Zoon & Kalsbeek (2012). Zij benoemen dat het gericht bezig zijn met de krachten van cliënten met multiproblematiek een bevorderende factor is in de communicatie. Daarentegen beweert Wolf (2016) juist het tegenovergestelde, namelijk dat de effectiviteit van Krachtwerk bepaald wordt door de kwaliteit van de communicatie. Dit toont aan dat het mogelijk om een wisselwerking gaat tussen effectieve communicatie en Krachtwerk. Het huidige onderzoek bevestigt deze wisselwerking doordat het merendeel van de bewoners benoemen dat zij het helpend, motiverend en verhelderend vinden als hun krachten worden benoemd door de begeleiders.

Wat een opvallend aspect in het huidige onderzoek is, is dat op het moment dat bewoners werd gevraagd naar Krachtwerk dat er een aantal over het werkplan begonnen, welke onderdeel is van het 8-fasenmodel en niet de Krachtwerk methodiek. Wederom kan dit te maken hebben met onvoldoende duidelijke of ontoereikende informatie over het begeleidingstraject.

De meeste begeleiders communiceren cliëntgericht en benoemen dat zij zich aanpassen aan de bewoners, maar geven allen wel aan dat er grenzen zitten aan hoever zij zich kunnen en willen aanpassen. Dit sluit aan bij de theorie van Staveren (2013) welke benoemd dat het bij deze methodiek van belang is dat de professional zich aanpast aan de communicatiestijl van de cliënt.

5.5 Vormgeving huidige communicatie en communicatiemedia

Het onderhouden van contact tussen bewoners en begeleiders wordt gedaan door middel van mailen, bellen, wekelijkse gesprekken, activiteiten en koffiemomenten. Een groot gedeelte van de bewoners maakt gebruik van deze koffiemomenten en voor sommigen is het helpend om hun structuur in de dag te behouden. Opvallend in het onderhouden van contact is dat er één bewoner en één begeleiders zijn die door middel van WhatsApp met elkaar communiceren, dit doen zij via het privételefoonnummer van de begeleider. Begeleiders benoemen nog dat bewoners onverwachts langs komen op kantoor bij hulpvragen en dat zij bij bewoners thuis langs gaan als er geen contact meer is met een bewoners, deze aspecten worden door de bewoners niet genoemd.

Alle bewoners geven aan dat zij beschikken over alle middelen die zij nodig hebben om contact te kunnen leggen met de begeleiders, zij gebruiken hier voornamelijk hun telefoon voor. Opmerkelijk is dat de helft van de begeleiders aangeven dat niet alle bewoners over alle middelen beschikken die nodig zijn om contact te leggen. Er zijn twee verklaringen die hiervoor gegeven kunnen worden, maar deze kunnen niet vanuit de theorie onderbouwd worden. In de eerste plaats is het mogelijk dat de ervaringen die de begeleiders hebben gehad met het ontbreken van middelen niet meer gelijk staat aan hoe de realiteit op dit moment is. Hierdoor zou het kunnen zijn dat het ontbreken van middelen bij bewoners minder vaak voorkomt dan de begeleiders nu denken. Als tweede kan het zijn dat bewoners niet beschikken over de middelen waarvan de begeleiders zouden willen dat zij daar over beschikken. Zo zijn er twee begeleiders die aangeven dat bewoners niet altijd beschikken over een goed werkend computer of laptop. Eén begeleider stelt daar tegenover dat alle bewoners in het bezit zijn van een telefoon met internetverbinding en daarmee op alle mogelijke manieren kunnen communiceren met de begeleiders. Dit wordt gestaafd door het resultaat dat alle bewoners aangeven te beschikken over alle middelen die zij nodig hebben.

Bewoners missen geen middelen in de communicatie met begeleiders. De begeleiders daarentegen missen nog wel een aantal middelen. Zou zouden zij graag wifi hebben op het kantoor in Goes en willen sommigen graag een werktelefoon. De helft van de begeleiders missen WhatsApp als communicatiemiddel, hier is meer over terug te lezen in paragraaf 5.6.

Face-to-face contact wordt door zowel de bewoners als de begeleiders als prettigste manier van communiceren ervaren. Sommige begeleiders benoemen daarbij dat zij hierdoor kunnen zien hoe iemand er bij zit. Dit sluit aan bij de theorie van Veenman (2009) die zegt dat face-to-face gesprekken de beste manier van communiceren is. Het bevat directe feedbackmogelijkheden, wat de kwaliteit van communicatie verhoogt en waardoor communicatie persoonlijker kan worden afgestemd. Bewoners ontvangen via de e-mail weekroosters en flyers voor activiteiten, allen lezen deze mailtjes altijd en sommigen vinden het fijn om ze te ontvangen. Dit gaat buiten de verwachtingen om van de begeleiders, die in de probleemstelling hadden aangegeven dat mailtjes niet altijd gelezen worden. Dat deze gedachtegang er is kan verklaard worden vanuit de theorie van Veenman (2009) dat er bij e-mail geen directe feedbackmogelijkheden zijn, wat kan leiden tot onbegrip en misverstanden. Dit kan er toe geleid hebben dat begeleiders denken dat mailtjes niet gelezen worden, terwijl dit wel het geval is. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat bewoners niet reageren op de mailtjes die gestuurd worden, zoals twee van de begeleiders aangeven. Echter wordt dit ontkracht door een andere begeleider die aangeeft dat bewoners wel veel op de mail reageren.

Met betrekking tot de communicatiemedia was het opvallend dat het merendeel van de bewoners het memobord niet weten te vinden. Dit is weer terug te voeren op mogelijke onduidelijkheden in de informatievoorziening, zoals eerder benoemd. Voor twee van de bewoners en twee van de begeleiders heeft het memobord een toegevoegde waarde.

5.6 Sociale technologie

Zoals benoemd in paragraaf 5.5 mist de helft van de begeleiders WhatsApp in de mogelijkheden van communiceren. Echter zijn er maar twee bewoners die hebben aangegeven ook gebruik te willen maken van WhatsApp in de communicatie met begeleiders. Om dit verschil te kunnen verklaren dient er gekeken te worden naar de voor- en nadelen die gegeven worden in het gebruik van WhatsApp, want de voordelen die bewoners benoemen lijken niet op te wegen tegen de nadelen. Bewoners vinden het nadelig dat WhatsApp misverstanden en problemen met zich mee kan brengen en ze noemen het onpersoonlijk en ingewikkeld. Boom & Geertsema (2015) bevestigen dat het gebruik van WhatsApp miscommunicaties met zich mee kan brengen. Dit komt doordat er in een bericht gemis van context en van non-verbale gedragingen zitten, hierdoor kunnen berichten verkeerd geïnterpreteerd worden of onduidelijkheden bevatten. Overigens zijn er twee begeleiders die dit ook als nadeel zien, omdat zij het ook al in hun privéleven zien gebeuren. De voordelen die door bewoners worden benoemd in het gebruik van WhatsApp zijn dat ze snel antwoord krijgen, het van deze tijd is, effectief is en in formeel gebruik handig kan zijn. De theorie van Ganasegeran, et al. (2017) bevestigt dat het gebruik van WhatsApp de effectiviteit van het handelen kan vergroten. Uit het onderzoek van Allouch & Boonstra (2017) komt naar voren dat het gebruik van WhatsApp ervaren wordt als snel en makkelijk. Een belangrijk voordeel die de begeleiders toevoegen aan de lijst is dat het aansluit bij de bewoners en hun communicatievoorkeuren. Uit het onderzoek van Reamer (2013) komt naar voren dat er meer professionals zijn die om die reden gebruik maken van WhatsApp. En Veldman (2015) bevestigt dat het aansluiten bij de cliënt en zijn communicatievoorkeuren bevorderend is voor de communicatie. Echter komt uit het huidige onderzoek naar voren dat er maar enkele bewoners zijn waar WhatsApp bij aan zal sluiten. De nadelen die begeleiders benoemen is dat het verwachtingen van bewoners met zich mee brengen en de eerder benoemde miscommunicaties die het teweeg kan brengen. Volgens Reamer (2013) kunnen er inderdaad verwachtingen bij cliënten ontstaan in de snelheid van het reageren, deze kunnen gevolgen hebben op de professionele relatie. Hij benoemt dan ook dat het belangrijk is om bij het gebruik van sociale technologie, waaronder WhatsApp, het van belang is om extra waakzaam te zijn in het gebruik en een beleid op te stellen hierover.

De helft van de begeleiders geeft aan gebruik te maken van e-health. Sommige begeleiders zouden het vaker in willen zetten, maar lopen er tegenaan dat bewoners niet altijd over de juiste middelen hiervoor beschikken. Echter is in paragraaf 5.5 aangetoond dat bewoners zeggen wel over alle middelen te beschikken. De voordelen die begeleiders aan het gebruik van e-health zien is dat het een extra middel is om in gesprek te gaan met bewoners en dat bewoners het op hun eigen tijd kunnen doen. Het toekomstperspectief van e-health binnen het Sociaal Pension is dat bewoners bij inschrijving al inlogcodes krijgen en dat er een app in ontwikkeling is met alle gangbare cursussen. Een andere sociale technologie waar de helft van de begeleiders interesse in hebben om te gebruiken is beeldbellen, omdat er op die manier behandelen bij gesprekken aanwezig kunnen zijn zonder dat ze lijfelijk aanwezig zijn. Beide technologieën kunnen vanuit de theorie niet onderbouwd worden, omdat het onderzoek niet zover toereikend was.

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt bij de conclusie antwoord gegeven op de deelvragen, welke zullen leiden tot beantwoording van de centrale vraag. Hier uit voortvloeiend zullen aanbevelingen beschreven worden om de effectiviteit van de communicatie bij het Sociaal Pension te verhogen.

6.1 Conclusie

6.1.1 Deelvraag 1: Wanneer spreken de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension van effectieve communicatie?

De bewoners van het Sociaal Pension ervaren de communicatie met de begeleiders effectief. De begeleiders ervaren het iets minder effectief dan de bewoners doen. In de effectiviteit van de communicatie zijn er voor hen meer aspecten van belang dan alleen het behalen van het beoogde doel en het goed over laten komen van een boodschap. Door bewoners wordt de communicatie effectief ervaren als zijn hun doelen in het begeleidingstraject behalen en als er sociale controle bestaat vanuit de begeleiders. Daarbij vinden zij het van belang dat er goed contact is met de begeleiders en dat zij eerlijk en duidelijk zijn in de door hun geboden hulpverlening. Voor begeleiders is het belangrijk dat het kantoor dicht bij de bewoners zit, zodat zij makkelijk binnen kunnen lopen als dit nodig is. De begeleiders vinden non-verbale communicatie een belangrijk aspect in de effectiviteit van de communicatie, maar geven ook aan zich niet altijd bewust te zijn van hun eigen non-verbale communicatie. Ook Krachtwerk draagt voor de begeleiders en de bewoners bij aan effectieve communicatie, omdat het helpend, motiverend en verhelderend is voor de bewoners. De communicatie wordt op dit moment nog wat algemeen ervaren en zou wat persoonlijker mogen worden gemaakt, aangepast aan de behoeften en communicatievoorkeuren van de bewoners.

6.1.2 Deelvraag 2: Welke invloed heeft de communicatie op het begeleidingstraject van de bewoners van het Sociaal Pension volgens de bewoners en begeleiders?

Er kan niet aangetoond worden welke invloed de communicatie precies op het begeleidingstraject heeft. De bewoners en begeleiders konden allemaal goed aangeven dat communicatie heel belangrijk is voor het traject, maar hebben niet specifiek kunnen benoemen wat de gevolgen zijn van effectieve communicatie op dit traject. Eén begeleider kon benoemen dat hoe effectiever de communicatie tussen bewoners en begeleiders is, hoe meer winst er uit een begeleidingstraject kan worden gehaald.

6.1.3 Deelvraag 3: Hoe wordt de communicatie tussen de bewoners en begeleiders op dit moment vorm gegeven?

De communicatie tussen bewoners en begeleiders wordt op verschillende manieren vorm gegeven. Ze mailen, bellen, hebben wekelijkse gesprekken, zien elkaar bij activiteiten en bij koffiemomenten. Sommige bewoners komen onverwachts op kantoor langs als zij dit nodig hebben en begeleiders gaan bij bewoners thuis langs als zij geen contact met hen krijgen. Eén bewoner en begeleider hebben contact met elkaar door middel van WhatsApp. Via de mail krijgen de bewoners weekroosters en flyers van activiteiten doorgestuurd welke door alle bewoners worden gelezen. Op het Sociaal Pension hangt een memobord welke ingezet wordt om informatie te verspreiden onder de bewoners. Buiten de communicatiemedia zijn er nog andere aspecten van communicatie die ingezet worden, maar die minder tastbaar zijn. Krachtwerk, non-verbale communicatie en e-health worden door de begeleiders gezien als onderdeel van de communicatie.

De middelen die nodig zijn om op alle mogelijke manieren te kunnen communiceren met elkaar zijn bij de bewoners aanwezig, zij zetten hier voornamelijk hun telefoon voor in. De bewoners missen geen communicatiemiddelen, de begeleiders daarentegen missen een wifi verbinding op het kantoor in Goes, een werktelefoon en WhatsApp als communicatiemiddel.

6.1.4 Deelvraag 4: Welke ervaringen hebben de bewoners en begeleiders met de huidige vormen van communicatie in het onderhouden van hun contact?

Face-to-face contact wordt door zowel de bewoners als de begeleiders als prettigste manier van communiceren ervaren. Voor begeleiders is het belangrijk omdat zij dan kunnen zien hoe iemand er bij zit. Dit heeft te maken met non-verbale communicatie, welke de begeleiders als belangrijk aspect beschouwen in de communicatie. De begeleiders geven aan zich niet altijd bewust te zijn van hun non-verbale communicatie. Wel vinden de begeleiders dat zij over voldoende communicatievaardigheden beschikken. Hoewel zij ook weer vinden dat hier altijd wat in te leren valt, zij staan hier ook allemaal voor open. De begeleiders vinden dat bewoners niet altijd over voldoende communicatievaardigheden beschikken, de bewoners zelf vinden dat zij wel over voldoende vaardigheden beschikken. Sommige begeleiders vinden dat bewoners daar nog wel in zouden kunnen leren, maar zij zouden dit niet als standaard onderdeel in het traject willen invoeren. De via de mail verkregen weekrooster en flyers voor activiteiten worden door de bewoners gelezen, in tegenstelling tot wat de begeleiders denken, namelijk dat het helemaal niet zo goed aankomt. Bewoners vinden het zelfs prettig om deze mailtjes te ontvangen. Het merendeel van de bewoners zijn niet bekend met het memobord, wat kan duiden op mogelijke onduidelijkheden in de informatievoorziening. Deze onduidelijkheden blijken ook te zitten in de verwachtingen van het traject, waarbij de helft van de bewoners niet goed weten wat hen te wachten staat. Dit zouden zij terug moeten kunnen vinden in de informatiemap, maar mogelijk heeft die niet de werking die het zou moeten hebben. Ook in het verschil tussen Krachtwerk en het 8-fasenmodel kwamen onduidelijkheden naar boven en kon hier door een aantal bewoners geen goed onderscheid in gemaakt worden, wat kan duiden op onvoldoende duidelijke of ontoereikende informatie over het begeleidingstraject. Krachtwerk wordt door bewoners als helpend, motiverend en verhelderend ervaren en ook begeleiders vinden dit een effectieve methodiek in de communicatie. Cliëntgericht communiceren is iets waarvan de begeleiders vinden dat zij dit al zoveel mogelijk doen. Zij proberen zich zoveel mogelijk aan te passen aan de communicatiestijl van de bewoners en schakelen hierin ook tussen bewoners. Echter vinden een aantal wel dat er grenzen zitten aan hoever zij kunnen en willen aanpassen aan bewoners.

In de sociale technologie wordt er door voornamelijk de begeleiders een gemis ervaren in dat zij momenteel geen gebruik kunnen maken van WhatsApp. Sommige bewoners zouden ook gebruik willen maken van WhatsApp. Eén van de begeleiders heeft ervaren dat het een handig middel is om in te zetten bij het verlies van contact bij bewoners, hij heeft de ervaring dat tot dan toe het contact altijd weer terug kwam. Een belangrijk nadeel aan het gebruik van WhatsApp is dat het miscommunicaties met zich mee kan brengen, maar ook dat het verwachtingen met zich mee gaat brengen. Beide aspecten zouden opgevangen kunnen worden door extra voorzichtig om te gaan met het communicatiemiddel en een beleid op te stellen waarin afspraken en regels vastgelegd zijn in hoe het middel gebruikt zal gaan worden.

6.1.5 Deelvraag 5: Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren in de communicatie tussen de bewoners en begeleiders?

Vertrouwen is een belangrijke bevorderende factor in de communicatie die alle bewoners hebben in de begeleiders. De helft van de bewoners hebben meer vertrouwen in hun persoonlijk begeleider, maar vertrouwen niet minder in de kwaliteiten van de andere begeleiders. Het opbouwen van een vertrouwensband is ook een belangrijke bevorderende factor en de helft van de bewoners ervaren een vertrouwensband met hun persoonlijk begeleider, van de andere helft is het onbekend of zij een vertrouwensband hebben. De duur van het opbouwen van de vertrouwensband is variërend en heeft bij begeleiders meer tijd nodig dan bij bewoners. De meeste begeleiders steken er extra tijd in om een vertrouwensband op te bouwen met bewoners. Wat helpend is in het opbouwen van de band en bijdraagt aan effectievere communicatie is gezamenlijke besluitvorming tussen de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension. Het merendeel van de bewoners geven aan deze

gezamenlijke besluitvorming te hebben met begeleiders, dit wordt beaamt door de begeleiders die dat ook zo ervaren. Er zijn twee bewoners die zelf hun keuzes maken, maar dit doen met behulp van het advies van hun begeleiders. Deze bewoners zijn al verder in hun begeleidingstraject dan de andere bewoners. De helft van de begeleiders maakt het bespreekbaar met de bewoners als zij denken dat bewoners een onhandige of verkeerde keuze maken. Als laatste is een belangrijke bevorderende factor transparantie bij de begeleider, het merendeel van de bewoners vinden de begeleiders transparant. De begeleiders vinden zichzelf allemaal transparant, dit doen zij zowel op het gebied van de begeleiding als een aantal die privésituaties inzetten om te normaliseren dat zij ook gewoon mens zijn. Hoewel er door een aantal begeleiders gedacht wordt dat de transparantie helpt bij het verschaffen van duidelijkheid in het begeleidingstraject, blijkt dat de helft van de bewoners toch nog enige onduidelijkheid ervaren over het verloop van hun traject.

Vanuit de begeleiders wordt ervaren dat vermijdingsproblematiek een belangrijke belemmerende factor is in de communicatie, maar ook middelengebruik maakt communicatie minder effectief. Dit zijn beiden factoren die onder de problematiek vallen. Slechte motivatie bij een bewoner komt ook wel eens voor, ook zien begeleiders wel eens dat een bewoner niet bij het Sociaal Pension hoort te zijn of dat een bewoner overvraagd wordt omdat hij andere verwachtingen had. Dit valt mogelijk te herleiden naar het niet voldoende aansluiten bij een cliënt, maar kan ook te maken hebben met ontoereikende informatievoorzieningen. Begeleiders zien meer belemmerende factoren dan bewoners in het aangaan en onderhouden van contact met elkaar.

Het hulpverleningsverleden van cliënten die kampen met multiproblematiek zou belemmerend kunnen werken, echter ervaren de bewoners van het Sociaal Pension dit niet zo. Ondanks dat de helft van de bewoners één of meerdere vervelende ervaringen hebben opgedaan in het verleden heeft dit voor hen geen invloed op hun communicatie met de begeleiders.

Er wordt door de begeleiders werkdruk ervaren in hun dagelijkse werkzaamheden, wat een belemmering heeft op de effectiviteit van de communicatie. Hierdoor wordt er minder en korter gecommuniceerd, minder goed geluisterd, is er minder concentratie, werkzaamheden blijven liggen of worden vergeten te doen. Deze werkdruk wordt soms door bewoners wel opgemerkt, maar worden door hen niet als storend ervaren.

6.1.6 Centrale vraag: Welke aspecten van communicatie kunnen de bewoners en begeleiders van het Sociaal Pension Goes/Middelburg inzetten om effectief met elkaar te kunnen communiceren met als doel het begeleidingstraject zo optimaal mogelijk te laten verlopen?

Er zijn diverse aspecten in de communicatie die bewoners en begeleiders al inzetten om effectief met elkaar te communiceren. Zo besteden begeleiders extra tijd aan het opbouwen van een vertrouwensband met bewoners en hebben alle bewoners vertrouwen in de begeleiders. Een bevorderende factor in het opbouwen van de vertrouwensband is gezamenlijke besluitvorming, de bewoners en begeleiders ervaren dat zij dit ook met elkaar doen. Hierin maken begeleiders het bespreekbaar bij bewoners als zij denken dat bewoners een verkeerde of onhandige keuze maken in hun begeleidingstraject. Dat draagt er toe bij dat begeleiders transparant zijn in hun hulpverlening, wat door het merendeel van de bewoners ook zo ervaren wordt. Transparantie wordt door de bewoners niet alleen ingezet in de begeleiding, maar zij delen ook privésituaties met de bewoners om te normaliseren dat zij ook gewoon mens zijn. Een aantal begeleiders denken dat transparantie helpt bij het verschaffen van duidelijkheid in het begeleidingstraject, echter blijkt dat de helft van de bewoners toch nog enige onduidelijkheden ervaren over het verloop van hun traject. Ook blijkt dat er onduidelijkheid bestaat onder een aantal bewoners in het verschil tussen Krachtwerk en het 8-fasenmodel, ondanks dat er een informatiemap is waar bewoners al deze informatie in terug kunnen vinden. Ook ervaren begeleiders dat bewoners soms niet bij het Sociaal Pension horen te zijn wat tevens te maken kan hebben met ontoereikende informatievoorzieningen. En het laatste aspect waar onduidelijkheid in bestaat is het gebruik van het memobord. Het doel hiervan is voor de

meeste bewoners onduidelijk, echter zou het wel gemist worden door een aantal bewoners en begeleiders als het er niet meer zou zijn.

Krachtwerk wordt ingezet en is effectief in de communicatie tussen bewoners en begeleiders. Het benoemen van de krachten is voor de bewoners helpend, motiverend en verhelderend. Het is iets wat begeleiders veelal inzetten en zich eigen hebben gemaakt in hun communicatie. Evenals cliëntgerichte communicatie, waarbij de begeleiders zich aanpassen aan de communicatiestijl en communicatievoorkeuren van de bewoners. Echter is er benoemd dat de communicatie binnen het Sociaal Pension nog wat algemeen aangepakt wordt en persoonlijker gemaakt zou kunnen worden. Op die manier kunnen begeleiders nog beter aansluiten bij de bewoners.

In de communicatie zijn de communicatievaardigheden belangrijk. Begeleiders geven aan voldoende vaardigheden te bezitten, maar hier altijd nog in te kunnen leren. Zij vinden het overigens ook heel belangrijk om non-verbale communicatie in te zetten als vaardigheid, omdat zij daardoor kunnen zien hoe bewoners erbij zitten. Bewoners vinden zelf dat zij over voldoende communicatievaardigheden beschikken, echter vinden begeleiders dat dit niet altijd het geval is. Zij geven aan dat sommige bewoners hier nog in zouden kunnen leren, maar zouden dit niet standaard als onderdeel in het begeleidingstraject willen invoeren. Dit leren zou gedaan kunnen worden door middel van het inzetten van e-health. Een aantal begeleiders vinden dat dit vaker ingezet zou kunnen worden in de begeleiding, omdat het een extra middel is om in gesprek te gaan met bewoners en dat bewoners dit kunnen doen op het moment dat het hun uitkomt. E-health wordt nu nog niet altijd ingezet omdat begeleiders denken dat de bewoners er niet voldoende middelen voor hebben, maar bewoners geven aan over alle middelen te beschikken die zij nodig hebben om te communiceren met begeleiders.

Wat er op dit moment nog wordt gemist in de communicatie zijn een wifi verbinding op het kantoor in Goes, werktelefoons en de mogelijkheid om WhatsApp te gebruiken als communicatiemiddel. WhatsApp kan er aan bijdragen dat communicatie effectiever wordt, sneller verloopt, er meer aansluiting is bij bewoners en hun communicatievoorkeuren. De nadelen zijn dat het verwachtingen met zich meebrengt van bewoners en dat er miscommunicaties kunnen ontstaan. Deze nadelen kunnen zoveel mogelijk voorkomen worden door een protocol op te stellen in hoe er gebruik wordt gemaakt van WhatsApp en wat wel en niet verwacht kan worden hierin.

6.2 Aanbevelingen

Het belangrijkste wat uit het onderzoek naar voren is gekomen is dat begeleiders zoveel mogelijk aan dienen te sluiten bij de bewoners. Niet alleen in hun communicatiestijlen, maar ook in hun communicatievoorkeuren. Hierbij is het van belang dat de communicatie binnen het Sociaal Pension persoonlijker gemaakt wordt. Dit betekent dat er verschillende manieren van communicatie beschikbaar dienen te zijn en dat daarmee zoveel mogelijk aan de wensen van de bewoners tegemoet kan worden gekomen. Dit betekent dat ook al zijn sommige aanbevelingen maar geldig voor een aantal bewoners, het wel de effectiviteit van de communicatie verbetert en er meer persoonlijk gecommuniceerd kan worden.

6.2.2 Informatievoorziening onderzoeken

Uit het onderzoek blijkt dat er op verschillende gebieden onduidelijkheden bestaan bij de bewoners in de informatievoorziening. Deze onduidelijkheden gaan voornamelijk over het traject en over de verwachtingen die er zijn van het Sociaal Pension. De effectiviteit van communicatie wordt verbeterd door duidelijkheid te creëren over het begeleidingstraject en de verwachtingen. Echter heeft dit onderzoek zich niet gericht op de kwaliteit van de informatievoorziening binnen het Sociaal Pension. De resultaten van het huidige onderzoek zijn daarom niet toereikend genoeg om aanbevelingen te doen in de verbetering van de informatievoorziening. Het is daarom aan te raden

om verder onderzoek te doen naar hoe de informatievoorziening verloopt voor zowel bewoners als voor mensen die zich aanmelden voor een woning bij het Sociaal Pension en welke ervaringen hier in zijn. Door vervolgonderzoek kan de informatievoorziening verbeterd worden, wat bijdraagt aan de effectiviteit van de communicatie.

6.2.3 Verbetering memobord

Het memobord is door veel bewoners niet opgevallen en zijn functie is niet voor iedereen duidelijk. Voor een aantal bewoners en begeleiders is er een meerwaarde in het memobord. Het is daarom aan te raden om de functie en het gebruik van het memobord te verbeteren. Dit kan gedaan worden door het memobord zichtbaarder en opvallender te maken voor de bewoners en door het memobord up-to-date te maken en te behouden, daar er momenteel veel informatie hangt die achterhaald is. Tevens is het aan te raden om in een bewonersvergadering de functie van het memobord bespreekbaar te maken, zodat het voor alle bewoners duidelijk is wat voor informatie zij daar aan kunnen treffen en zij meer gebruik kunnen maken van het memobord. Daarbij is het ook belangrijk dat de begeleiders onderling met elkaar afspraken maken over welke informatie er wel en niet op het memobord gehangen kan worden, om hierin een duidelijke lijn te trekken bij beide Sociale Pensions.

6.2.4 WhatsApp gebruik mogelijk maken

Voor de helft van de begeleiders en een aantal bewoners is het een gemis dat er niet gecommuniceerd kan worden via WhatsApp. Het is aan te raden om het gebruik van WhatsApp tussen bewoners en begeleiders mogelijk te gaan maken om de effectiviteit van de communicatie te verbeteren. Het is belangrijk dat er een protocol komt voor bewoners en begeleiders met de manieren waarop WhatsApp gebruikt kan gaan worden en voor welke communicatie het wel en niet ingezet kan worden. Maar ook wat de bewoners kunnen verwachten van de begeleiders. Tevens is het aan te raden om WhatsApp alleen te gebruiken voor korte en informatieve berichten en niet voor het delen van persoonlijke informatie. Met het mogelijk maken van WhatsApp gebruik, wordt er direct voorzien in het gebruik gaan maken van werktelefoons, daar WhatsApp niet via privételefoons gebruikt kan worden. Het is aan te raden om hier per kantoor één telefoon beschikbaar voor te stellen, om op die manier de werkdruk voor de begeleiders niet al te veel te verhogen. Echter is dit een keuze die door een leidinggevende gemaakt dient te worden, daar er geen zicht is op de kosten die gemaakt mogen en kunnen worden om deze aanbeveling na te streven.

6.2.5 E-health inzetten in communicatievaardigheden

De communicatievaardigheden van bewoners kunnen versterkt worden, echter is er de wens om dit niet op te nemen als standaard onderdeel van het begeleidingstraject. Daarom is het aan te raden om dit per bewoner te bekijken en daar waar nodig is e-health in te zetten in het versterken van deze vaardigheden. Dit kan gedaan worden door de generieke module 'Sociale vaardigheden' in te zetten. Deze module bestaat uit twaalf deelmodules welke allemaal een ander aspect behandelen in de sociale vaardigheden. Welke deelmodules er ingezet dienen te worden is afhankelijk van de vaardigheden van de bewoner. Belangrijk hierin is te benoemen dat voor het maken van modules via e-health het niet perse noodzakelijk is om een computer te gebruiken, daar de modules ook gedaan kunnen worden op de mobiele telefoons van de bewoners. Daarmee is in dit onderdeel direct het gemis in middelen opgelost, daar bewoners allemaal gebruik maken van hun mobiele telefoon. De begeleiders is het aan te raden om de deelmodules uit de generieke module 'Sociale vaardigheden' zelf ook te doorlopen. Niet alleen om te onderzoeken waar zij zichzelf nog kunnen verbeteren in hun vaardigheden, maar ook om ervaring op te doen met de modules die zij aan gaan raden aan bewoners. Door deze modules zelf te doorlopen hebben zij een beter inzicht in waar bewoners tegen aan kunnen lopen en kunnen zij hen hier gericht in begeleiden.

7. Evaluatie

In dit hoofdstuk wordt er geëvalueerd op het onderzoeksproces, het onderzoeksresultaat en het onderzoeksgedrag van de onderzoeker en dit onderzoek. Waarbij benoemt wordt in hoeverre het onderzoek valide en betrouwbaar is en hoe de onderzoeker te werk is gegaan.

7.1 Onderzoeksproces

Het onderzoeksproces is een zwaar en bij tijden lastig proces geweest, maar het is in zijn algemeenheid wel goed verlopen. Bij de start van het onderzoek had ik enkele opstartproblemen, waarbij ik het lastig vond om te zien hoe ik mijn onderzoek passend kon maken binnen de vraag die er was vanuit de begeleiders van het Sociaal Pension. Hierdoor heeft het mij moeite gekost om mijn startdocument helder en duidelijk te maken. Op het moment dat dit stond werd het makkelijker om het onderzoek tot uitvoer te gaan brengen. Waar ik tegenaan ben gelopen is dat ik op sommige momenten mijn rode draad in het onderzoek wat leek te verliezen. Mijns inziens heeft dit deels te maken gehad met dat ik onvoldoende zicht had op het probleem wat mij voor werd gelegd, omdat ik nog niet lang genoeg bij het Sociaal Pension werkzaam was om daar zelf ervaring in te hebben. Volgende keer zou ik hierin dan ook meer zicht willen hebben op problemen die er spelen, zodat mijn basis in de kennis wat groter is dan deze nu was.

In mijn gehele onderzoek ben ik secuur en kritisch te werk gegaan en heb ik ideeën opgedaan, waarvan sommigen ook weer verworpen zijn. Ik heb mijn onderzoek dan ook vanuit verschillende perspectieven bekeken en diverse onderdelen overwogen mee te nemen in mijn onderzoek. De onderdelen die het hebben gehaald tot in dit onderzoek zijn dan ook niet zomaar uit de lucht komen vallen en zijn gebaseerd op goede overwegingen. Toch denk ik dat ik mijn onderzoek wel te groot heb opgezet en dat dit iets kleiner had gemogen. Het onderzoeken van ‘aspecten van communicatie’ brengt veel meer met zich mee dan ik in de eerste instantie had gedacht, waardoor mijn interviews allemaal erg uitgebreid zijn geweest en ik meer data had dan ik kon verwerken in mijn onderzoeksverslag. Meer afbakening had er voor kunnen zorgen dat het onderzoek nog gericht was en dat er nog gerichtere aanbevelingen uit het onderzoek hadden kunnen komen.

Het uitvoerende deel van het onderzoek, de interviews, heb ik als interessant ervaren. Het was interessant om te zien hoe mensen allen een eigen kijk op het probleem hadden en om theorie met praktijk te kunnen vergelijken. Ik heb hierin goed door kunnen vragen, waardoor het onderzoek zijn benodigde diepgang heeft gekregen. Ik heb wel gemerkt dat het vertrouwen wat ik al had bij bewoners en begeleiders, omdat ik al enige tijd werkzaam ben bij het Sociaal Pension, er toe hebben geleid dat ik soms meer werd gezien als begeleider en collega dan als kritische onderzoeker. Dit heeft de resultaten van het onderzoek kunnen beïnvloeden. Ik denk dat het daarom ook raadzaam is om in het vervolg onderzoek te doen onder mensen waar ik nog geen band mee heb op kunnen bouwen om tot een zo betrouwbaar mogelijke uitkomst van het onderzoek te komen. Daarbij kan het er voor mijzelf voor zorgen dat ik resultaten makkelijker kan interpreteren, want in dit onderzoek was het moeilijk om bij de analyse van de resultaten mijn eigen interpretaties uit de dagelijkse praktijk niet mee te nemen. Verder zou ik in het vervolg minder snel kiezen voor een half-gestructureerd interview. Het heeft mij wel de mogelijkheid gegeven om met een open houding de interviews in te gaan, maar ik heb daardoor ook niet op alle gebieden hetzelfde kunnen meten. Dit omdat sommige onderwerpen bij de ene respondent verder besproken werden dan bij de andere respondent. Ik zou met een gestructureerd interview beter kunnen meten wat ik wil meten op alle gebieden en niet op maar een paar gebieden zoals het nu was.

7.2 Onderzoeksresultaat

Ik heb getracht om het onderzoek zo betrouwbaar en valide mogelijk te maken. Onder de begeleiders heeft geen steekproef plaats hoeven vinden, waardoor de uitspraken binnen deze respondentengroep vrij nauwkeurig gedaan konden worden. Bij de bewoners heeft er wel een steekproef plaats gevonden. Deze steekproef was voldoende groot om uitspraken te kunnen doen

over de hele populatie. Echter zijn er onder de bewoners geen interviews gehouden met respondenten die niet in contact staan met begeleiders of in en uit dit contact gaan. Deze bewoners zijn namelijk niet te vangen geweest voor het onderzoek, mede doordat er gebruik is gemaakt van een steekproef met zelfselectie. Achteraf gezien was het mogelijk beter geweest om de steekproef op een andere manier te selecteren, namelijk door zelf bewoners uit te nodigen om deel te nemen aan het onderzoek. Wellicht hadden de bewoners die in en uit contact gaan met deze steekproeftrekking wel deelgenomen aan het onderzoek. Met de huidige respondentgroep bewoners is de validiteit van het onderzoek wel wat verlaagd en zijn de resultaten mogelijk niet volledig generaliseerbaar, daarmee wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek ook iets verlaagd. Wat de betrouwbaarheid van het onderzoek nog meer heeft beïnvloed is dat mijn rol van onderzoeker niet altijd zo werd gezien door de respondenten. Hierdoor maakte begeleiders niet altijd hun zinnen af, waardoor belangrijke data soms verloren is gegaan. En als laatste is de validiteit van het onderzoek beïnvloed doordat respondenten soms sociaal wenselijke antwoorden leken te geven. Ik heb getracht hier omheen te werken door zelfde vragen op een andere manier te stellen, maar dit had niet bij iedereen baat. Er is één bewoner geweest waarbij ik niet om de sociaal wenselijke antwoorden heen kon werken, hoe hard ik dit ook geprobeerd heb. Om de validiteit te vergroten heb ik voor alle begrippen nagevraagd in hoeverre de respondenten hier al mee bekend waren en eventueel uitleg gegeven over wat de begrippen in het onderzoek betekenen, waardoor ik kon meten wat ik wilde meten.

7.3 Onderzoeksgedrag

Anonimiteit is voor mij een belangrijk onderdeel geweest in mijn onderzoek. Het Sociaal Pension bestaat uit zes begeleiders, waarvan ik wilde dat in het onderzoek en in het onderzoeksverslag hun anonimiteit gegarandeerd werd. Tevens vond ik het ook belangrijk voor de bewoners om hun anonimiteit te blijven garanderen, omdat zij elkaar ook persoonlijk kennen. Aan het begin van ieder interview heb ik deze anonimiteit dan ook duidelijk benoemd en om het te kunnen blijven garanderen heb ik in het onderzoeksverslag overal gesproken over 'hij' zodat er geen onderscheid gemaakt kon worden tussen de seksen van de bewoners en begeleiders. Dit laat zien dat ik mij integer opgesteld heb en zorgvuldig om ben gegaan met zaken die mij in vertrouwen zijn verteld. Ik zal transcript en opgenomen interviews dan ook niet verder verspreiden dan nodig is. Het enige interview wat verder verspreid wordt is degene die in de bijlage te vinden is, maar ik heb de respondent om zijn toestemming hiervoor gevraagd en deze ook gekregen.

Verder heb ik alle respondenten gelijkwaardig behandeld, door de bewoners en begeleiders als respondenten van het onderzoek te benaderen en niet als collega's en cliënten. Zaken die er niet toe deden voor het onderzoek heb ik getracht te parkeren tot na het onderzoek. Waarbij ik direct kon schakelen van onderzoeker naar begeleider of collega.

Mijn onderzoek heeft in geen enkel opzicht nadelige gevolgen voor het welzijn van de bewoners en begeleiders, maar is juist helpend voor hun welzijn. Want door de effectiviteit van de communicatie te onderzoeken heb ik er aan bijgedragen dat communicatie makkelijker kan verlopen en er zoveel als mogelijk is op dat gebied uit het begeleidingstraject te kunnen halen.

Bronnenlijst

- Allouch, S., & Boonstra, J. (2017). Ook online een professional. *Vakblad sociaal werk*(#2).
- Baarda, B. (2014). *Dit is Onderzoek!* Groningen: Noordhoff.
- Berg - le Clercq, T., Zoon, M., & Kalsbeek, A. (2012, augustus). Wat werkt in multiprobleemgezinnen? Nederlands Jeugdinstituut.
- Boom, K. v., & Geertsema, H. (2015). Beroepsethiek en social media; Mag je whatsappen met cliënten? *PsychoPraktijk*(nr6), 19-23.
- Dam, D. t., & Hul, M. v. (2009). *Hulpverlening aan huishoudens met complexe en meervoudige problemen; een verkennende literatuurstudie naar de problematiek en de hulpverlening*. Zwolle: Christelijke Hogeschool Windersheim.
- Doorn, L., Huber, M. A., Kemmeren, C., Linde, M. v., Räckers, M., & Uden, T. v. (2013, mei). Outreachend werkt! MOVISIE.
- Emergis. (2014, oktober 19). Visie op Sociaal Pension Middelburg en Goes.
- Ganasegeran, D., Renganathan, D., Rashid, P., & Abdo Radman Al-Dubai, P. (2017). The m-health revolution: Exploring perceived benefits of WhatsApp use in clinical practice. *International Journal of Medical Informatics*, 145-151.
- Hogerhuis, M., & Oorschot, M. v. (2007). *Alle gedrag is communicatie*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Jager, M., Reijneveld, S. A., Almansa, J., Metselaar, J., Knorth, E. J., & Winter, A. F. (2016). Less reduction of psychosocial problems among adolescents with unmet communication needs. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 403-412.
- Oskam, E., & Scheres, W. (2017). *Totale communicatie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Peters, F., & Frietman, J. (2011, Oktober). Gevolgen van technologie in zorg en welzijn voor hbo-professionals. Nijmegen: Kenniscentrum Beroepsonderwijs Arbeidsmarkt.
- Pinto, D. (2000). *Een nieuw perspectief; Herziening van beleid, onderwijs, communicatie, maslowpiramide dringend nodig*. Amsterdam: Vossiuspers AUP.
- Reamer, F. (2013, April). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*(Volume 58, Number 2), 163-172.
- Remmerswaal, J. (2013). *Handboek groepsdynamica; Een inleiding op theorie en praktijk* (11e herziene druk ed.). Amsterdam: Uitgeverij Boom Nelissen.
- Scholl, D., & Olivier, D. (2014, mei). De Essentie van Kwalitatief Marktonderzoek. MOA Center for information Based Decision Making & Marketing Research.
- Staveren, R. v. (2013). *Patiëntgericht communiceren in de ggz*. Utrecht: De Tijdstroom Uitgeverij.

- Street Jr., R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*(74), 295-301.
- Swaen, B. (2013, oktober 24). *Transcriberen interview: 6 tip. Met voorbeeld transcript*. Opgehaald van Scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/transcriberen-van-een-interview-6-tips/>
- Veenman, R. (2009). *Grondslagen van de communicatie*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Veldman, M. (2015, augustus 28). Communicatie tussen professionals en hun cliënten in de zorg voor jeugd. *Professionalperspectieven en professionalkenmerken*. Groningen.
- Verhoeven, N. (2016). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom uitgevers Amsterdam.
- Voogd, S. (2006, Juli). *Met gelate si togeden...Non-verbale communicatie in Middelnederlandse verhalende teksten*. Hilversum.
- Wolf, J. (2016). *Krachtwerk: Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Zorg+Welzijn. (2017, oktober 27). *'We kunnen niet meer zonder technologie'*. Opgehaald van Zorg+Welzijn: <https://www.zorgwelzijn.nl/kunnen-niet-meer-zonder-technologie/>

Bijlage 1: Feedbackverslag opdrachtgever

Proces:

Tijdens het onderzoeksproces is Judith gewisseld van begeleider bij haar onderzoeksopdracht. Het doel van het onderzoek was toen al duidelijk. Echter was het voor Judith lastig dit af te bakenen en het niet te groot te maken voor een onderzoeksproces binnen de beperkte tijd. Want in deze periode moest zij ook stage lopen en haar opdrachten uitvoeren. Het vinden van het theoretisch kader was een zoektocht, er blijkt nog niet heel veel relevante en actuele literatuur beschikbaar. Dit in combinatie met het afbakenen van het onderzoeksproces, maakte het lastig om snel de juiste hoofd- en deelvragen te formuleren. Tijdens het zoeken naar het theoretisch kader twijfelde Judith regelmatig of zij op de juiste weg zat. Na feedback en brainstormen hierover kon zij verder, om uiteindelijk de rode draad goed vast te houden en tot een goed en helder theoretisch kader te komen, van waaruit zij het veldonderzoek kon starten. Tijdens het gehele proces heeft Judith getoond goed om te kunnen gaan met tegenslagen en deadlines. Zij heeft in haar planning geschoven om de haalbaarheid van op tijd inleveren te behalen. Judith heeft laten zien de controle te behouden, volledig zelfstandig te kunnen werken aan een onderzoek. De bij Judith bekende valkuil van perfectie heeft zij weten te minimaliseren, tot een normale hoogte. Dit alles maakt dat ik haar een groot compliment wil geven, zeker gezien het feit dat zij ook nog eens een alleenstaande moeder is, die tijdens haar studie haar netwerk niet altijd op de juiste wijze heeft kunnen onderhouden.

Conclusies en aanbevelingen:

Judith heeft in de conclusies van haar deelvragen verwerkt met wat zij in de theorie aan informatie gevonden heeft en dit gecombineerd met de uitkomsten van de interviews. Dit leverde voor haar niet altijd de verwachte inzichten op. Judith heeft goed aangegeven wat hiervan een mogelijke oorzaak kan zijn. De conclusies zijn niet mooier of beter gemaakt, maar juist heel transparant gehouden. De conclusies en aanbevelingen zijn voor het Sociaal Pension zeker zinvol. Krachtwerk maakt onderdeel uit van de begeleiding in het Sociaal Pension en is volgens de begeleiding en bewoners een helpende methodiek. Het inzetten van E-health en de mogelijkheden worden nog onvoldoende ingezet en verdient zeker extra aandacht. Het doorlopen van de E-health modules Sociale vaardigheden door de begeleiders van het Sociaal Pension, gaat een agenda punt worden bij het volgende teamoverleg. Het inzetten van WhatsApp als communicatiemiddel kan een meerwaarde zijn als het aansluit bij de betreffende bewoners. Het opstellen van een protocol en welke verwachtingen er zijn als WhatsApp ingezet gaat worden, lijkt noodzakelijk. Het memobord is er wel maar lijkt niet op de juiste manier gebruikt te worden en bekend te zijn. De aanbeveling om bij een bewonersvergadering de functie van het memobord te bespreken is in eerste instantie helpend en een juiste stap, daarna komt het terug bij het eerstvolgende teamoverleg.

Edwin van den Ende, woonbegeleider/SW-MWD

(De handtekening is te vinden in de papieren versies)

Bijlage 2: Transcriptie

Transcript 5	
Naam interviewer	Judith Ista
Naam geïnterviewde	Anoniem
Datum van het interview	Geëlimineerd in verband met anonimiteit
Lengte interview	46 minuten 3 seconden
Respondentgroep geïnterviewde	Begeleider

Gesproken tekst
Interviewer: Mijn uh inter mijn uh onderzoek gaat over uh communicatie tussen jou en uh de bewoners.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Waar je mee werkt. Uh en dan is het voornamelijk gericht op effectieve communicatie. Enig idee wat dat inhoudt?
Geïnterviewde: Effectief klinkt alsof uh dat het uh nuttig is haha. Dat het werkt zeg maar, ja haha.
Interviewer: Haha ja dat klopt eigenlijk wel inderdaad. Het is voornamelijk je hebt een doel uh en dat ga je bereiken door middel van de communicatie.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Dus als je iets wil overbrengen dat het ook goed overkomt.
Geïnterviewde: Ja dat het ook overkomt, ja.
Interviewer: Ja precies. Dus dat daar zitten natuurlijk heel veel aspecten aan.
Geïnterviewde: Zeker ja.
Interviewer: Uhm als je nu kijkt uhm naar hoe effectief de communicatie tussen jou en de bewoners van het Sociaal Pension is, welk cijfer geef je daar dan aan? Waarbij één dan echt heel slecht is en tien heel goed.
Geïnterviewde: Hmhm, uhm...moet ik even nadenken hoor.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want er zijn natuurlijk heel veel manieren van communiceren.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan gaat het eigenlijk voornamelijk om het moment dat iemand minder bereikbaar is natuurlijk, of je dan nog effectief kan uh communiceren.
Interviewer: Ja dat is ook belangrijk.
Geïnterviewde: Ja...als iemand gewoon in beeld is is het niet zo'n probleem hè? Maar dan ja, dan zou ik nu zeggen dat het toch een zes is eigenlijk.
Interviewer: Een zes? Ja.
Geïnterviewde: Ja. Want naast dat iemand face-to-face is, is mail nu eigenlijk je enige mogelijkheid.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Telefoon, mail en that's it.
Interviewer: Ja. En jij zei al van uh mensen die dan niet te bereiken zijn.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Zijn die dan ook niet via de mail en telefoon te bereiken?
Geïnterviewde: Nee, nee dat zijn dan juist de mensen die nooit iets met mail doen en ook hun telefoon niet opnemen wanneer het niet goed gaat.
Interviewer: Nee, nee precies.
Geïnterviewde: Dus dat is uh...
Interviewer: Dus dan is de communicatie ook echt helemaal weg?
Geïnterviewde: Dan is het weg, ja.
Interviewer: Ja.

Geïnterviewde: Ja, dan kan je aan de deur kloppen maar dan uh dat dat ja dat werkt dan meestal ook niet, nee.
Interviewer: Nee precies.
Geïnterviewde: Nee.
Interviewer: Nou ja de manieren van communiceren komen we straks nog even op terug.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Uhm uit mijn onderzoek zijn er een aantal bevorderende factoren gebleken waardoor communicatie effectiever kan zijn. Zo zijn er bevorderende factoren voor cliënten en dat is bijvoorbeeld dat je gezamenlijke besluitvorming hebt. In hoeverre stimuleer jij gezamenlijke beslissingen met de cliënten waar je mee werkt?
Geïnterviewde: Ja heel erg.
Interviewer: Ja?
Geïnterviewde: Ik wil eigenlijk wel het liefst dat het vanuit hun uh het meest komt, en dat ik het er ook mee eens ben is fijn.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Zeg maar haha.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Maar anders zit er geen motivatie natuurlijk, dus uh dat uh ja.
Interviewer: Nee, en op doe je dat op een bepaalde manier dat je dat stimuleert?
Geïnterviewde: Ja dat toch wel door vragen te stellen dat ze zelf moeten gaan denken over iets.
Interviewer: Oké, ja.
Geïnterviewde: Want ik heb heus wel antwoorden, maar als ik die antwoorden geef dan uh is het niet zo pakkend zeg maar.
Interviewer: Nee precies, ja. En wat als je...
Geïnterviewde: Dus dat dat is, dat is het. En ook wel het het vertrouwen geven van dat iemand het zelf heus wel weet of kan.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Weet je, dat.
Interviewer: Ja, dus iemand in z'n kracht zetten daar ook in?
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Ja dat is ook belangrijk.
Geïnterviewde: Want bijvoorbeeld met het maken van een werkplan, kijk kan ze natuurlijk zo een werkplan voor iemand schrijven, maar daar zit geen kracht in.
Interviewer: Nee haha.
Geïnterviewde: Nee.
Interviewer: Nee precies.
Geïnterviewde: Dat dat is uh en dat is ook een communicatiemiddel hè, wel een heel andere manier van communiceren maar is het wel.
Interviewer: Ja precies ja.
Geïnterviewde: En als je iemand er voor toe gezet kan krijgen dat ie het gaat invullen, dan heb je al een stukje besluitvorming samen zeg maar.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus dat probeer ik ook altijd wel echt te doen, dat iemand ze denkt het nut gaat zien van ik zit dit voor mezelf te doen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En ik mag dus mee beslissen in waar ik aan werk be, sterker nog ik bepaal waar ik aan werk.
Interviewer: Waar ik aan werk, ja.
Geïnterviewde: Ja. Dus dat probeer ik op die manier wel in te zetten.

Interviewer: Ja. En wat als uhm als iemand nou een keuze maakt waarvan jij zegt oh dit gaat echt zo vreselijk mis.
Geïnterviewde: Hmhm.
Interviewer: Wat doe jij dan?
Geïnterviewde: Ja in gesprek gaan, ja vreselijk mis. Ik heb altijd wel heel erg dat mensen hier twee jaar zijn om om te leren zeg maar.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus die die periode daarvoor ging dat waarschijnlijk ook vreselijk mis, anders zitten ze zitten ze der niet haha.
Interviewer: Haha ja precies.
Geïnterviewde: Dus dan is het een heel mooie manier om om daar over in gesprek te gaan en te kijken van goh nou vroeger loste je het dan zo op, maar nu uh wil jij wel je je leven anders indelen, hoe k hoe zou je het nu op kunnen lossen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Of hoe zou je het kunnen doen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En spreek je je zorgen dan ook uit?
Geïnterviewde: Ja als ik echt zorgen heb spreek ik het wel uit van joh ik maak me zorgen met de manier waarop je het nu gaat aanpakken.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Denk je dat er andere manieren zijn of begrijp je mijn zorg?
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Weet ja, dat doe ik wel.
Interviewer: Oké, ja. Uhm vertrouwen in de hulpverleners is bijvoorbeeld ook een bevorderende factor waardoor je uh waardoor de communicatie effectiever kan verlopen. Uhm nou che nou toets ik dat ook bij uh de bewoners die ik uh spreek.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Maar in hoeverre denk jij dat uh jouw cliënten vertrouwen in jou hebben?
Geïnterviewde: Ja ik denk dat ze wel redelijk vertrouwen in me hebben ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja. Want als er echt nood aan de man is dan uh weten ze me wel altijd te vinden.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh ze delen toch wel heel veel heel veel persoonlijke dingen. En ik denk dat dat altijd wel een goeie graadmeter is.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh ja.
Interviewer: Ja. En uh dat heeft natuurlijk ook te maken met het opbouwen van een vertrouwensband hè. Uhm of iemand vertrouwen in je heeft of niet. Hoeveel tijd trek jij er gemiddeld voor uit om een vertrouwensband op te bouwen met iemand, die nieuw binnen komt dan zeg maar?
Geïnterviewde: *zucht* Ja niet zo lang.
Interviewer: Nee?
Geïnterviewde: Nee.
Interviewer: Daar heb je niet zo lang voor nodig?
Geïnterviewde: Nee, nee.
Interviewer: Kun je....
Geïnterviewde: Eigenlijk niet als ik denk aan al mijn begeleidingen die ik door de jaren heb gehad, merk ik wel dat mensen heel snel uh zeggen van uh ik heb wel een goed gevoel derbij, ik kan wel een stapje verder.

Interviewer: Oké, ja.
Geïnterviewde: Dus dan heb ik het echt gewoon over een paar weken.
Interviewer: Oh dat is heel snel ja.
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Oh maar dat is wel mooi zeg dat dat zo snel kan gaan dan.
Geïnterviewde: Ja, maar ik probeer ook wel heel veel uh in het begin van de begeleiding veel tijd in iemand te steken. Dus meestal doe ik dan twee weekgesprekken per week.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Aan het begin spreek ik dat af, zeker als iemand heel kwetsbaar binnen komt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Om gewoon daar op in te zetten.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Weet je, en dan uh...
Interviewer: Dus je maakt wel extra tijd vrij in die eerste weken?
Geïnterviewde: Ik maak extra tijd en ik zorg ook dat ik gewoon ga weten van goh waar wat vindt jij wat is jouw ding weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En daar toch gewoon op in te in te spelen.
Interviewer: Ja precies. En ja, jij zoekt dan echt naar...?
Geïnterviewde: En dat ik laat merken van goh het is hartstikke moeilijk deze stap.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus ik ga der in het begin even iets meer voor jou zijn, daarna gaan we dat uh hè zodra het niet meer nodig is wordt het gelijk één keer.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En zolang het even nodig is, is het gewoon twee keer.
Interviewer: Wat goed. Dat is wel een goeie manier.
Geïnterviewde: Ja...daar is niet altijd iedereen het mee eens hoor, maar dat is wel wat ik doe haha.
Interviewer: Ja ja, nee is niet iedereen het daar altijd mee eens?
Geïnterviewde: Nou iedereen doet het op z'n andere op een andere manier, want dat maakt natuurlijk soms bij mij de uh werkdruk wel wat hoger hè?
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Als je dan uh, maar ik merk heel vaak dat mensen dan toch op een gegeven moment voor dat ene gesprek is echt het gesprek. En dat andere moment is een soort van uh placebo uh wordt dat. Van als het nodig is dan kan ik.
Interviewer: Ja precies, ja.
Geïnterviewde: Weet je en dat is uh vaak heel helpend ofzo.
Interviewer: Ja. Dus dan weten ze dat ze altijd bij je terecht kunnen ook?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Mooi. Wat doe jij om het contact te onderhouden met de bewoners?
Geïnterviewde: Uhm nou ik heb natuurlijk sowieso een vaste afspraak en dan zeg ik ook altijd van joh als er tussendoor wat is kun je me gewoon bellen. Als er belangrijke dingen zijn spreek ik soms ook wel af dat ik ze tussendoor even bel voor iets nog om uh...
Interviewer: Hmhm.
Geïnterviewde: En ik ben gewoon wel uitnodigend van kom op de koffie weet je wel, naar mij toe maar ook met andere collega's. Ik vind het ook altijd belangrijk dat het breder getrokken wordt, kom eens kijken gewoon en uh ja...
Interviewer: Ja.

Geïnterviewde: Dat uh ik probeer me vooral aan al m'n afspraken te houden. Dat ik gewoon uh echt wel doe wat ik zeg.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat is uh dat is....
Interviewer: Jij doet wat je zegt en jij zegt wat je doet?
Geïnterviewde: Ja, dat is heel belangrijk.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En wanneer dat niet lukt dan ben ik daar ook gewoon eerlijk in.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Weet je dat uh ja dat ik merk wel dat dat gewoon helpt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Als ik 's ochtends binnen kom en der komen opeens tienduizend andere dingen die echt prioriteit hebben, dat zal dan geen tienduizend zijn haha.
Interviewer: Haha.
Geïnterviewde: Maar daardoor weet ik 's ochtends bijvoorbeeld al dat iets niet door kan gaan, ja dan bel ik gelijk weet je.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Dan dan uh ga ik iemand niet heel de dag laten zitten wachten of uh.
Interviewer: Nee, dus in dat opzicht ben je ook betrouwbaar en uh...?
Geïnterviewde: Ja, vind ik wel.
Interviewer: Ja wat je zegt, ik doe wat ik zeg en ik zeg wat ik doe?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja. Zeggen wat ik doe, uhm transparantie heb je het dan eigenlijk over hè?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Doe je dat altijd?
Geïnterviewde: Ja, ik denk van wel. In ieder geval ben ik me niet bewust als ik het niet doe zeg maar.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Het is natuurlijk soms wel eens moeilijk als mensen uh ja heel achterdochtig bijvoorbeeld zijn hè. Dan vinden ze het soms moeilijk bijvoorbeeld als als ik gewoon zeg van ja ik ga het wel allemaal opschrijven uh en uh m'n collega's weten gewoon net zoveel als ik. Dat vinden mensen natuurlijk wel moeilijk, maar juist dan en dan vind ik het dus ook moeilijk, want dan ga je tuurlijk in de vertrouwen in dat vertrouwenstukje zitten.
Interviewer: Ja, ja.
Geïnterviewde: Maar ik heb wel geleerd dat hoe eerder je dat gewoon steeds dan voor zulke mensen helder maakt, of voor zulke mensen, met die problematiek. Dat het makkelijker voor jezelf is ook.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat nooit iemand het idee krijgt van ik hier samen met jou echt een heel speciaal dingetje en dat heeft verder niemand en uh...
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Niemand weet wat wij hier doen haha.
Interviewer: Haha ja.
Geïnterviewde: Want dat doen wel bij je, soms een beetje creëren van...
Interviewer: Ja ja ja.
Geïnterviewde: Oh en jij bent echt helemaal uh.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Dus ik probeer altijd wel als mensen dat bij me proberen te leggen ook te zeggen van, das ook een stuk transparantie hoor, als ik morgen mijn been breek zal je het gewoon met iemand anders moeten doen want je zit hier voor jezelf.

Interviewer: Ja, ja precies.
Geïnterviewde: Weet je dat uh en dat dat hangt niet op mij, dat hangt op jou.
Interviewer: Ja. Dus in dat opzicht kunnen de cliënten ook altijd die weten altijd wat ze van jou kunnen verwachten?
Geïnterviewde: Ja dat denk ik wel.
Interviewer: Die weten ook als jij uitvalt ja dan dan is het uh rot, maar dan uh krijg je inderdaad iemand anders?
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Ja. En uhm transparantie vanuit je privéleven bijvoorbeeld, deel je ook dingen die die jij hebt meegemaakt uh?
Geïnterviewde: Als ik het nuttig vind om in te zetten doe ik dat zeker ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar dat dat uh ik doe het ook uh bijvoorbeeld bij de koffie gewoon op een gekke manier over je kinderen ofzo weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Het wordt om om een beetje te laten zien dat ik gewoon mens ben en dat het mij ook moeite kost om daar op tijd te zijn weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dan probeer ik het meestal een beetje op een humoristische manier te doen hè.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Maar wanneer mensen echt heel diep zitten soms en het idee hebben dat hun echt de enige zijn die dat overkomt, kan ik ook heus wel eens iets delen als ik denk dat dat zin heeft voor die persoon.
Interviewer: Ja. Dus dat is wel een een overwogen keuze die je dan altijd maakt hè denk ik?
Geïnterviewde: Ja ja ja ts ja als het voor hun geen zin heeft ga ik het niet delen, want ik ben het allang kwijt zo weet je haha.
Interviewer: Ja precies, ja.
Geïnterviewde: Ja, maar dat is zeker wel uh heel nuttig gewoon.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat maakt gewoon dat mensen uh denken van oh ja, jij bent er ook uit gekomen of uh.
Interviewer: Ja en dan ook dat je meer naast ze staat misschien ook in plaats van daarboven ofzo?
Geïnterviewde: Ja, gewoon gewoon mens. Ja dat probeer ik altijd wel te doen, ik voel dat ook zo.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh.
Interviewer: Ja mooi. Uh en wat nou uh wat doen de bewoners om contact met jou te onderhouden?
Geïnterviewde: Nou meeste gewoon die uh die zijn op hun afspraak.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat vind ik ook altijd, der zijn ook wel mensen die mailen vaak tussendoor van nou der is dit of gebeurd of ik heb dat gedaan. Ik heb nu ook een meisje iedere stap die ze zet die zet ze ook op de mail, nou das best heel handig weet je want dan uh.
Interviewer: Ja, dan kan je het volgen.
Geïnterviewde: Ja dan kan je dat gewoon goed volgen. Sommige mensen bellen tussendoor van uh he heb je even weet je wel uh.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja. Kijk zolang dat contact gewoon loopt gaat dat goed. Ik heb ook één meisje die heeft de dagen dat ze de gordijnen dicht trekt, dan neemt ze de telefoon niet op en dan is het wel een investering om haar uh te leren van ja joh je doet dit nu bij mij en dat is natuurlijk onhandig, want kom jij niet verder.

Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Maar als jij dat met anderen doet dan is het nog veel onhandiger, want je staat je ontwikkeling in de weg.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus dan is dat een leerproces.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan ben ik blij dat ze dan nu eindelijk van nou ja, hè dat ze dan in ieder geval belt afbelt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want eerst kwam ze gewoon helemaal niet.
Interviewer: Ja precies, dus dat is dan al weer winst uh?
Geïnterviewde: Dat is dan al weer winst.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar ik heb ook wel eens iemand begeleid waarbij je dat nooit bereikt. En die die kan je dan gewoon dagen niet bereiken en uh dat is heel frustrerend.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan honderdduizend verschillende manier bedenken om dat toch tot stand te brengen en dan gewoon niet komen weet je, ja.
Interviewer: Ja, ja precies, dat is heel frustrerend inderdaad ja.
Geïnterviewde: Dat is heel frustrerend, ja.
Interviewer: En...
Geïnterviewde: Voor allebei eigenlijk uiteindelijk.
Interviewer: Ja. Maar goed dan neem ik aan dat je daar ook gewoon uh hè die tijd heb ingestoken voor extra...
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Extra gespreken en geprobeerd heb die vertrouwensband op te bouwen? Maar ligt het er dan aan dat die vertrouwensband niet niet sterk genoeg is of?
Geïnterviewde: Nou ik denk het niet.
Interviewer: Waar zou waar ligt dat dan aan denk je?
Geïnterviewde: Ik denk dat het dan soms ligt dat iemand daar helemaal niet hoort te zijn, dat 'ie als tie bij ons is zeg maar.
Interviewer: Ja, zit ie niet op de goeie plek.
Geïnterviewde: Ja, ik denk dat dat soms dat kan zijn. Dat iemand gewoon heel andere hulp nodig heeft.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En uh, da dat kan het zijn. Ja of iemand is gewoon knetter stoned weet je, heel veel haha.
Interviewer: Ja haha.
Geïnterviewde: Haha ja dan kan je heel veel investeren hè?
Interviewer: Haha ja dus dan hebben we het over middelengebruik?
Geïnterviewde: Ja ja, ja dat helpt ook niet.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Nee.
Interviewer: Dan zie je vaak dat ze contact afweren?
Geïnterviewde: Ja en ook als iemand z'n uh z'n probleem vermijding is, dan is dat heel lastig. Weet je, want ik kan dat niet ineens even omkeren zeg maar.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Dan heb ik echt wel eens een keer met iemand bijvoorbeeld een hele uh soort stempelkaart van hè, want die kon dan ook heel erg, dan kwam ze gewoon zes keer niet op een

afpraak bijvoorbeeld en dan gewoon zeggen van nee maar ik ben echt maar twee keer niet geweest ofzo, weet je wel.
Interviewer: Ah ja ja.
Geïnterviewde: Ook nog dat. Dus dan gingen we het echt zo bijhouden en dan ging ze dat natuurlijk zelf, als ik er dan eindelijk weer eens zag, ook wel zien. Maar ja, uiteindelijk was dat ook naar psychiater en SPV'er. En dan zie je dat de hulpverlening zijn moed ook verliest hè.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Om iemand nog te kunnen bereiken.
Interviewer: En heb je dat zelf dan?
Geïnterviewde: Ja op een bepaald punt wel natuurlijk.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want eigenlijk wil je altijd wel ook gewoon dat het lukt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat je denkt van nou der moet toch een manier zijn om dan uh. En dan collega's zeggen dan altijd tegen mij ja jij hebt zoveel geduld ik had allang gezegd van nu is het einde verhaal.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ik geloof ook niet dat dat echt geduld is, maar ik denk ook altijd gewoon van misschien zit er op een andere manier nog iets in ofzo.
Interviewer: Ja, je wilt voor jezelf ook alles geprobeerd hebben misschien?
Geïnterviewde: Ja voor van dat die persoon dat ook echt gedaan heeft.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: En uiteindelijk vind ik dan nog, want we hebben ik heb haar ge, ja samen met haar gezorgd dat ze op een hele goeie plek terecht gekomen is, die gewoon beter passend is. Ik denk nou ja, daar is die periode dan nodig voor geweest.
Interviewer: Ja. Om dat te uh ondervinden?
Geïnterviewde: Ja, alleen is het niet uh zo werk ik niet het liefst zeg maar. Haha.
Interviewer: Nee haha, dat kan ik me voors, het is fijn als iedereen gewoon z'n afspraken nakomt, als communicatie effectief is enzo.
Geïnterviewde: Ja dat is heel prettig, ja. Is voor mij ook gewoon fijn weet je haha.
Interviewer: Ja precies, ja precies.
Geïnterviewde: Nja met haar had je dus ook over effectieve communicatie ko, als ik haar zag hadden we best hele goeie gesprekken, gaf ze veel van zichzelf bloot.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En wilde ze ook echt afspraken maken om het anders te doen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan gewoon weer een paar weken niet in beeld zijn, dat is....
Interviewer: Ja, dus ze vertrouwde jou wel echt?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Dat ze wel gewoon alles kon zeggen.
Geïnterviewde: Heel veel.
Interviewer: Alleen kon ze het gewoon niet.
Geïnterviewde: Nee, ik geloof niet dat zij dat kon nee.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Dus ja, dat maakt het voor mij altijd anders, als ik zie dat het echt onmacht is.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Onwil is een heel ander verhaal hè?
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dan stuit je op iets heel anders weer.
Interviewer: Ja, onmacht en onwil zijn heel andere dingen, ja.

Geïnterviewde: Ja, ja, zeker. Onwil uh dan kun je ja wel veel sneller zeggen van oké evaluatie, nu maar gaan kijken van is het tijd om te gaan?
Interviewer: Ja precies. Ja want zo ben je dan ook?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Dat je dan denkt ja oké ik kan jou niet verder helpen dus?
Geïnterviewde: Ja, als het klaar is is het klaar.
Interviewer: Ja, ook als mensen hun traject nog niet hebben afgerond dan?
Geïnterviewde: Ja, ik heb ook twee dames gehad die na anderhalf jaar al zijn vertrokken. En niet omdat ze niet bereikbaar waren, maar ze gewoon uh daar klaar.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dat uh is ook prima.
Interviewer: Ja precies. Ben jij flexibel in je contactmomenten? Kunnen mensen jou uh goed uh bereiken?
Geïnterviewde: Ja, dat denk ik wel.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Als ze dan bijvoorbeeld iets hebben ofzo waardoor het echt niet kan op dat moment dan uh is er in principe wel ruimte om het anders te doen. Niet altijd natuurlijk, zeker op dit moment niet, want ik zit echt *tum tum tum*.
Interviewer: Ja, het is nou echt strak natuurlijk.
Geïnterviewde: Ja, maar dat heeft iedereen ook wel een beetje door merk ik.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Dus zijn ze gewoon al uh al blij met hun afspraak.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Niet iedereen. Er zijn ook mensen die afbellen of het nou druk is of niet, maar goed die die hoeven dan ook niet die week.
Interviewer: Nee, ja precies.
Geïnterviewde: Nee, dat uh.
Interviewer: Ja dan heb je gewoon pech haha.
Geïnterviewde: Ja ja.
Interviewer: Uhm belemmerende factoren zijn der ook naar voren gekomen. Uhm...nou hadden we het net als eventjes over uhm middelengebruik.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Onmacht en onwil ook.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Uhm, motivatie. Kom je het wel eens tegen dat er motivatie uh slecht is?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Maar hoe is dat dan mogelijk? Want er is een intakegesprek waarin juist heel goed get keken wordt naar die motivatie?
Geïnterviewde: Ja mensen hebben geen idee waar ze aan beginnen.
Interviewer: Nee?
Geïnterviewde: Dat denk ik vaak. Dat merk je vaak. Kijk niet iedereen, sommige mensen hebben al zoveel gehad ofzo dat het niet meer zoveel uitmaakt of de verwachting helemaal voldoet aan uh hun plaatje.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En die houden die motivatie wel vast.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar der zitten hier ook mensen aan tafel die willen gewoon heel erg graag wel een plek en geholpen worden, maar die weten niet wat het echt betekent om daar te zijn.
Interviewer: Nee.

Geïnterviewde: En dan bete kom je daar en dan wordt het toch wel heel veel vooral van jezelf verwacht.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dat ondervindt je pas wanneer je der bent of je dat op die manier kan ofzo.
Interviewer: En dat valt niet op te vangen in een intakegesprek ofzo?
Geïnterviewde: Ik denk wat dat er uh meer ruimte zou moeten zijn om me uh betere informatie te geven.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Eigenlijk, want iemand komt hier gespannen hè en die moet al heel veel over zichzelf vertellen, is best wel zwaar voor veel mensen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan moeten ze ook nog even opnemen wat wij in vijf minuten proberen te vertellen over het Sociaal Pension.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dan heb je dat filmpje, vind ik ook niet helemaal met uh de verwa...
Interviewer: Passend.
Geïnterviewde: Ja, daar kan je ook niet helemaal zien van hoe gaat het zijn.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Dus ik denk dat de informatieverstrekking wel beter zou kunnen op dat punt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat je gewoon nog eens goed voor jezelf kan nalezen van uh oké ik heb dus een gesprek per week uh ze gaan echt met m'n behandelaar om tafel en ik zit daar gewoon wel de hele dag wel gewoon in mijn huis. Ik kan op de koffie komen, maar ik kan niet heel de dag bij de begeleiding op schoot gaan zitten bij wijze van spreken haha weet je wel.
Interviewer: Ja precies, ja.
Geïnterviewde: Gewoon duidelijker denk ik.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja, dat zou wel uh helpen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan nog, denk ik dat het voor sommige mensen, die willen alleen maar verder of weg uit waar ze zijn.
Interviewer: Ja, precies ja.
Geïnterviewde: En uh als het dan daar blijkt dat ze met zichzelf hun eigen problemen weer hebben meegenomen, wat natuurlijk altijd zo is. Dan komt...
Interviewer: Ja, misschien dat er dan inderdaad ook de verwachting ligt als ik hier kom kan ik een nieuwe start maken en beter en...
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Maar ja dan neem je toch je problemen mee.
Geïnterviewde: Je neemt altijd je jezelf mee.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: En dat is voor sommige mensen echt een bittere pil.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Zeker mensen die in begin staan van behandeling en nog heel erg alles buiten zichzelf leggen. Ja, die denken gewoon als ik verhuis dan is het weg.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Of in ieder geval veel minder.
Interviewer: Ja, alleen dat is...
Geïnterviewde: En dan zitten ze daar en dan blijkt dat weer niet zo te zijn. En dan heb doen wij niet genoeg en dan ligt dat aan ons.
Interviewer: Ja precies.

Geïnterviewde: En dat...
Interviewer: Terwijl dat niet zo is.
Geïnterviewde: Nee en dat kan soms wel even duren voor, als ze het al in gaan zien, voordat ze gaan zien oh ik moet wat gaan doen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Het ligt eigenlijk misschien ook wel een beetje aan mezelf.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Maar dat vind ik wel dat je dat uh...
Interviewer: Dat zou nog een deel kunnen ondervangen kunnen worden?
Geïnterviewde: Der zou meer informatie uh verstrekt kunnen worden over wat het echt inhoudt en...ja voor de mensen die echt zo in mekaar zitten van het buiten zichzelf leggen, want ik denk dat dat vaak die groep is die hun motivatie kwijtraakt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja dat uh ja dat kunnen wij ook wel beter bedenken dat dat gaat gebeuren weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat en daar op inspelen dan en daar kun je best iemand, je kan het bijna zien aankomen van tevoren, wat tijd voor geven om om die ommekeer te maken.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En daarom vind ik die evaluaties ook gewoon goed.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want daarin gebeurt dat natuurlijk wel.
Interviewer: Ja precies, ja.
Geïnterviewde: Dat uh...ik praat heel veel geloof ik.
Interviewer: Nee dat geeft niet hoor.
Geïnterviewde: Haha.
Interviewer: Ingewikkeld is het ook gewoon uh ingewikkeld verhaal.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Jouw cliënten waar je mee werkt, hebben die voldoende communicatieve vaardigheden, volgens jou om goeie communicatie met jou te hebben?
Geïnterviewde: Uhm...ja alleen wat ik echt heel zonde vind is dat ik uh echt met e-health wel meer zou willen doen, maar dat er echt wel een aantal mensen zijn die gewoon geen laptop hebben.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: En ook geen computer en ook geen geld daarvoor.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: En ook niet voor een goeie verbinding, want wij hebben nog steeds geen wifi hè daar. Dus...
Interviewer: Dat is toch ook bezopen?
Geïnterviewde: Ja maar dat zijn dus wel echt dingen waarvan ik denk heel zonde.
Interviewer: Ja. Daar zie je echt een gemiste kans?
Geïnterviewde: Echt een gemiste kans.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja want dat is ook nog eens een keer, het is uh ook nog een manier om nog even met elkaar in gesprek te zijn. Want ook al doe je je opdracht niet, kun je mij wel een berichtje sturen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Van uh ik loop vast erin of weet ik veel...
Interviewer: Ja je kan via....?
Geïnterviewde: ...ik ben er mee bezig geweest. Je kan zien wanneer ze d'r, al zijn ze maar ingelogd dan kan je het al zien.
Interviewer: Oké.

Geïnterviewde: Dan dat dan ja.
Interviewer: Ja precies, ja.
Geïnterviewde: En het geeft hun gewoon meer uh momenten om aan zichzelf te werken.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus ik vind dat heel zonde.
Interviewer: Ja, oké. Uhm nou zijn der voor de hulpverlener ook belemmerende factoren. Dit is misschien niet de beste vraag voor dit moment haha.
Geïnterviewde: Nou weet ik niet, we gaan het zien haha.
Interviewer: Maar ervaar jij hoge werkdruk in je drage dagelijkse werkzaamheden?
Geïnterviewde: Nou eigenlijk altijd wel hoor en dit moment ook.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar uh ja, want je moet echt heel veel in een korte tijd. En ik vind het gesprek heel belangrijk en dan ben ik met iemand in gesprek en dan moet ik het daarna ook nogal allemaal uh gaan rapporteren weet je.
Interviewer: Ja haha.
Geïnterviewde: Ik zou ik zou dus liever gewoon bij iemand met een tablet kunnen zitten en het gewoon rapporteren en laten zien van dit is wat ik rapporteer.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dan is het ook maar duidelijk.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan ben je ook klaar hè. Dat zou heel veel werkdruk schelen. Maar...
Interviewer: Oké, als je dat niet meer achteraf hoeft te doen maar gewoon tijdens het gesprek?
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Denk je dat je dan nog wel uhm goed uhm oog kan hebben voor het gesprek met de cliënt?
Geïnterviewde: Ja ik denk het wel, want ik zou het uh samenvattend doen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Weet je, van uh.
Interviewer: Aan het einde van je gesprek dan?
Geïnterviewde: Ja, we hebben het hier over gehad en dan rapporteer ik dit daar en dit daar en, zo houden mensen ook volgens mij heel goed in het oog waar ze mee aan de slag zijn.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus ja, werkdruk ervaar ik wel ja haha.
Interviewer: Ja haha. Op welke manier heeft dat invloed op jouw communicatie?
Geïnterviewde: Soms dat ik gehaast ben, dus dan merken mensen dat ook wel aan mij. Bijvoorbeeld bij de koffie weet je wel, ze ik ben dan donderdag vaak alleen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan uh heb je gewoon in je hoofd van oké zo meteen dit gesprek dat gesprek zus gesprek. Zitten er drie daar aan de koffie, de telefoon gaat, de deurbel gaat en dan zeggen mensen echt wel tegen mij jeetje L. je komt ietwat chaotisch over weet je haha. Ja ik weet het hè haha.
Interviewer: Haha ja.
Geïnterviewde: Maar dat merk ik natuurlijk wel, dat uh.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dat je soms uh uh met iemand eigenlijk meer tijd nodig heb, maar dat je gewoon weet van dat kan gewoon echt even niet op dit moment.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Ja dat dat wringt dan natuurlijk.

Interviewer: Dus dan moet je een gesprek afkappen neem ik aan dan?
Geïnterviewde: Ja, ja, ja.
Interviewer: En dat kan eigenlijk niet altijd?
Geïnterviewde: Nee dat kan niet altijd.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Maar dat uh dat gaat soms gewoon niet anders, want die andere persoon is dan is net zo uh is het net zo belangrijk mee.
Interviewer: Ja. Door die werkdruk ga je dan ook je gesprekken minder goed voorbereiden?
Geïnterviewde: ...Nee, het zijn eerder de andere dingen. De werkplannen die uh op tijd af moeten zijn en uh je krachteninventarisatie die je eigenlijk in allang in je hoofd hebt maar geen tijd hebt om het uit te werken weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En uh...
Interviewer: Dus bewoners staan bij jou dan nog steeds op één en dan komt je administratie gewoon op twee, dat?
Geïnterviewde: Ja, alleen rapporteren vind ik echt heel belangrijk. Dus als ik echt geen tijd heb dan doe ik dat of nog 's avonds. Dat doe ik echt, want ik wil echt...
Interviewer: Thuis?
Geïnterviewde: Ja als het moet doe ik dat ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar dat doe ik dus liever niet.
Interviewer: Nee, logisch.
Geïnterviewde: Hè dat probeer ik echt te vermijden, maar als het echt belangrijk is, kijk ik kan echt wel inschatten als het uh voor E. niet belangrijk is op de woensdag, want E. zit ook alleen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En die is daar dan op maandag en dinsdag niet geweest.
Interviewer: Nee precies.
Geïnterviewde: Maar als het belangrijk is uhm dan dan zorg ik wel, of ik app hem even 's ochtends van ik heb het nog niet gerapporteerd maar dit en dat.
Interviewer: Ja, ja.
Geïnterviewde: Want dat is wel de communicatie die uh de enige die die dan heeft.
Interviewer: Ja. Ja dus belangrijk dat ie dan die dingen wel weet, denk ik?
Geïnterviewde: Ja. Anders dan uh kan het of uh heel voor heel veel verwarring zorgen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat kun je ook echt hebben. Ja dat probeer ik altijd voor te zijn.
Interviewer: Ja oké.
Geïnterviewde: Dus dat uh.
Interviewer: Helder. Uhm op welke invloed op welke manier denk jij dat uh communiceren invloed heeft op het begeleidingstraject van de bewoners?
Geïnterviewde: Ja communice communicatie is heel belangrijk natuurlijk.
Interviewer: Ja, alles.
Geïnterviewde: Ja, als dat stopt dan houdt het ook gewoon op.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus ja dat voor mij is dat heel belangrijk.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh is mij mijn middel weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Haha ja.
Interviewer: Ja precies, het is ook een beetje een uh hoe noem je dat hy hypothetische vraag ofzo, want daar kan ik het antwoord ook wel op weten inderdaad ja. Ja dat is ook belangrijk. Uhm je

hebt natuurlijk verbale en non-verbale communicatie, ben jij je altijd bewust van je non-verbale communicatie?
Geïnterviewde: Hmm...nou waarschijnlijk niet.
Interviewer: Haha.
Geïnterviewde: Maar soms als ik het merk in gesprek weet je wel, dan benoem ik het wel van ik zal wel heel moeilijk kijken nu weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dan dan zeg ik het wel.
Interviewer: Ja dan ben je er ook gelijk open over?
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Ja, denk je dat non-verbale communicatie belangrijk is om communicatie effectief te laten zijn?
Geïnterviewde: Als ik, ja ja, zeker.
Interviewer: Waarom?
Geïnterviewde: Kijk als ik uh nu uh jou wil laten weten dat ik uh echt geïnteresseerd in jou ben uh terwijl ik ondertussen uh haha hele rare dingen doe, dan dan matched dat niet hè.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: En het schijnt ook gewoon dat dat nog meer blijft hangen bij iemand dan dat je praat.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus ja.
Interviewer: Dat klopt, ik heb één cliënt die heeft dat gehad bij iemand. Die ging naar een diëtiste en die man zat zo *doet diëtist na* met haar te praten, zo achter zijn computer zo.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En dat is het enige waar ze het nog over heeft, dat 'ie dat deed.
Geïnterviewde: Ja, ja maar dat is ook heel storend.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Hè dus uh.
Interviewer: Maar zou je dat ook niet dan hebben op het moment dat je dat dat je gaat rapporteren thuis bij de cliënt?
Geïnterviewde: Nee ik zou het echt samen doen.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Want dat maakt het ook...
Interviewer: Dus dat is een afsluitend stukje zou je dat dan samen doen?
Geïnterviewde: Ja, ja, ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Nee dat ik denk juist dat er meer betrokken laat zijn bij uh bij het proces hè, dat het ook voor sommige mensen is het heel uh je hebt ook mensen waarbij het helemaal niet zo helder waarom nou eigenlijk al dat gesprek allemaal zo zit te doen.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Weet je die heb je ook.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan uh kun je gewoon steeds ook die doelen, die horen er eigenlijk boven te staan, in meenemen van nou we hebben daar en en daar over gehad dat past bij dit.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dan houdt je iemand gewoon aan op die lijn.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En ik vind het heel transparant als iemand kan zien wat je zet.
Interviewer: Ja, want nu kunnen ze wel inzicht krijgen in het uh uh rapportages maar dat moeten ze opvragen hè?

Geïnterviewde: Ja en...
Interviewer: Gebeurt dat wel eens bij jou?
Geïnterviewde: Het is wel een gebeurd ja.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Maar dat is dus een heel ander gevoel ineens hè, want dan ga je dus bij jezelf bij je denken van wat heb ik allemaal geschreven?
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En uh dan moet je dat allemaal gaan teruglezen, want dat moet dan ook dat wordt van je gevraagd.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Nou dan blijkt het allemaal wel mee te vallen, maar als je het natuurlijk altijd samen doet dan ga je dat nooit meer hebben.
Interviewer: Nee. Want dan heb je allebei instemming gegeven in dat het neergezet wordt?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja, is veel transparanter. Ja we hebben dat uh een paar jaar geleden gehad ja. Dat uh en dat gebeurt op dit moment eigenlijk ook alleen maar wanneer mensen natuurlijk niet uh blij zijn met de hulpverlening.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Nou ik heb het ook één keer gehad nu met iemand die het nodig had voor uh stukje bij uh rondom zijn kinderen.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Die zette het gewoon eigenlijk wel op een hele positieve manier in.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Die deed het ook niet ter controle van mij.
Interviewer: Nee maar het is echt alleen maar als mensen het echt nodig hebben? Dus niet om hun eigen traject te volgen of wat ook?
Geïnterviewde: Nee, nee.
Interviewer: Denk je dat het helpend zou kunnen zijn als ze hun eigen traject op die manier zouden kunnen volgen?
Geïnterviewde: Ja dat denk ik echt.
Interviewer: Kunnen inloggen?
Geïnterviewde: Ja. Dat denk ik wel.
Interviewer: Mee kunnen kijken en zelf der in kunnen schrijven? Zou je dat nog uh?
Geïnterviewde: Ik zou dat best wel uh niet verkeerd vinden denk ik ja.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Als er gewoon voor hun een apart uh stukje, voor sommige mensen zou dat wel werken denk ik.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat geeft gewoon heel de tijd het gevoel, mensen kunnen soms echt zeggen ja ik zit hier toch ook alleen maar uh.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Van ik snap eigenlijk niet eens waarom ik er aan begonnen ben weet je haha.
Interviewer: Ja ja ja ja haha.
Geïnterviewde: Maar dan ja uh zien ze heel de tijd waar ze mee bezig zijn, ik denk dat het wel goed is ja.
Interviewer: Ja, ja.
Geïnterviewde: Zo ver zijn we nog net niet helemaal haha.
Interviewer: Nee, maar dat is een mooie uh mooi toekomstmuziek is dat dan toch?
Geïnterviewde: Ja ja ja, zeker.

Interviewer: Beschik jij over de juiste communicatieve vaardigheden om effectief te communiceren?
Geïnterviewde: Ja ik denk het wel, maar er zijn best vast dingen die ik kan verbeteren. Dat heb je altijd. Dat uh dat blijft.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En zou je daar dan bijvoorbeeld ook uh als je zegt van nou der wordt eens een keer cursusmiddag over georganiseerd dat vind ik heel interessant?
Geïnterviewde: Ja, kijk weet je als dat echt uh op ons uh de basis denk ik dat ik wel bezit. Maar als het echt nu zou gaan over hoe zit je nu en wat kan je daar in verbeteren zeker, tuurlijk.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Oké. Uhm ben je ber bekend met cliëntgerichte communicatie? Die methodiek, ken je dat?
Geïnterviewde: Nee. Het woord zegt me wel wat maar het is niet dat ik hem gehad heb ofzo.
Interviewer: Nja het zegt ook alles, cliëntgerichte communicatie.
Geïnterviewde: Ja haha ja.
Interviewer: Het houdt in eigenlijk dat iedere cliënt communiceert op zijn eigen manier.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Daar moet jij je als begeleider altijd aan aanpassen.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Dus je communiceert nooit met iedereen op hetzelfde op dezelfde manier.
Geïnterviewde: Nee.
Interviewer: In hoeverre zet jij dat al in?
Geïnterviewde: Ja heel erg denk ik.
Interviewer: Ja, jij past je aan iedereen aan?
Geïnterviewde: Ik ik ik denk het wel, nou ik weet het eigenlijk wel.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ik heb heel ik doe heel veel op gevoel.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dat heeft daar heel veel mee te maken.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh dus als iemand gewoon uh heel langzaam alles binnen krijgt dan pas ik ook men tempo aan.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar uhm ja bij de één kan je wel een grapje tussendoor maken en bij de ander moet je daar absoluut niet aan beginnen weet je haha.
Interviewer: Nee haha dan krijg je een knal voor je kanis uh haha.
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Ja oké.
Geïnterviewde: En sommige mensen moet je ook gewoon geen moeilijke woorden bij gaan gebruiken, want daar worden ze echt niet blij van.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: En de ander wil gewoon dat je gewoon vlot gaat, omdat ze niet achterlijk zijn.
Interviewer: Ja, ja precies ja.
Geïnterviewde: Dus ja dat uh.
Interviewer: En qua want in dat cliëntgerichte communicatie zitten ook nog verschillende deel aspecten. Zo heb je bijvoorbeeld informeren, maar ook het affectieve of uh ja het affectieve aspect.
Geïnterviewde: Hmhm.

Interviewer: Dus empathie en dat soort dingetjes zeg maar.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Kan je daar ook tussen schakelen? Dat je ziet oké deze cliënt heeft meer informatie nodig omdat ie het allemaal gewoon niet begrijpt...
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En deze heeft wat meer empathie nodig?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja dat denk ik ja dat is echt volgens mij het belangrijkste stuk van wat ik doe.
Interviewer: Dat je zo schakelt?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En dat je zo aansluit bij de cliënt?
Geïnterviewde: Ja ja. En dat je weet je als je dan weer met cliënt bijvoorbeeld naar een behandelaar gaat dan heb je den die schakeling ook heel erg weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dan kan je ook uhm je moet je blijven inleven op hoe hij communiceert, maar ook degene die tegenover je zit uh wat van alles kan zijn.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Hè wat soms nog moeilijker communiceert dan de cliënt haha.
Interviewer: Ja precies, ja.
Geïnterviewde: En dus ik ben daar heel de tijd mee bezig juist.
Interviewer: En die twee samenbrengen doe je dat dan ook? Bijvoorbeeld als zij mekaar niet begrijpen.
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Want dat kan ik me ook voorstellen.
Geïnterviewde: Ja, daarvoor zit ik heel vaak daar.
Interviewer: Juist om dat begrijpelijk te maken?
Geïnterviewde: Ja. Om het voor beide partijen uh begrijpelijk te maken en uh.
Interviewer: Communicatie is daar niet echt effectief dan zeg maar?
Geïnterviewde: Niet altijd.
Interviewer: Nee, nee haha.
Geïnterviewde: Licht heel erg aan wie uh wie je tegenover je hebt.
Interviewer: Ja, ja precies.
Geïnterviewde: Dat uh ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En soms zijn cliënten daarin ook niet effectief want die gaan bij uhm bij waar ze in behandeling zijn bijvoorbeeld uh uh zichzelf anders voordoen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Omdat ze het te moeilijk vinden het er over te hebben.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: En om of omdat ze veel hebben dat diegene tegenover hun denkt dat de behandeling goed aanslaat. Dat is...
Interviewer: Terwijl dat helemaal niet zo is, ja.
Geïnterviewde: Nee maar ja is zo rot, want die ander doet zoveel moeite haha.
Interviewer: Haha ja dat zijn knullige dingen inderdaad ja.
Geïnterviewde: Ja maar wel uh ja. Dus dat is ook heel veel communicatie voor je dan aansluit.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh ja.
Interviewer: Dus dat is dan ook belangrijk?
Geïnterviewde: Ik vind dat heel mooi juist in mijn werk ja. Dat je met uh...

Interviewer: Ja?
Geïnterviewde: Ja, dat vind ik een heel leuk uh stuk aan mijn werk.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Dat je met uh uh jonge meiden uh heel anders communiceert ook weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ook met allemaal anders trouwens.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want nu ik heb nu toevallig wat jonge vrouwen en meiden. Nou die zijn allemaal zo verschillend van elkaar.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dat ja ik ik vind dat heel leuk.
Interviewer: Heb je moeite met het schakelen?
Geïnterviewde: Nee, nee.
Interviewer: Want je zegt dan heb ik dat gesprek, dat gesprek, dat gesprek.
Geïnterviewde: Ja heel veel gesprekken.
Interviewer: Maar dan kan je wel gewoon uh want dan ben je natuurlijk continu aan het schakelen?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Maar dat gaat je gewoon goed af?
Geïnterviewde: Nee dat is dat is mijn uh da daar zit mijn uh probleem niet in.
Interviewer: Nee precies.
Geïnterviewde: Dat vind ik gewoon heel leuk om te doen.
Interviewer: Ja, ja. Uh er zijn een aantal communicatiemedia, dus middelen die gebruikt worden op dit moment hè. Dan heb je uh face-to-face gesprekken, e-mail, telefoon. Hebben jullie ook een memobord?
Geïnterviewde: Ja ja.
Interviewer: Memobord. Welke van die middelen vindt je het prettigst op dit moment?
Geïnterviewde: Ja face-to-face vind ik op dit moment het prettigst, ja.
Interviewer: Ja, en als face-to-face er niet zou zijn?
Geïnterviewde: Uhm...ja dan is bellen nog uh dan hoor je in ieder geval iemand. Dat vind ik al wel een missende iets.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Het zou fijn zijn als je al kan beeldbellen weet je haha.
Interviewer: Haha ja.
Geïnterviewde: Als je iets uh kan doen waardoor iemand je kan zien.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want dat is toch wel heel handig, want uh.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja non-verbaal, ook voor mij uh is het uh heel uh belangrijk wat iemand uitstraalt terwijl die iets zit te vertellen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Om dat uh in te schatten.
Interviewer: Ja, precies.
Geïnterviewde: Dus ja.
Interviewer: Dat maakt het makkelijker om in te schatten of iemand er wel of niet goed bij zit dan?
Geïnterviewde: Ja heel, ja zeker.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: En of iemand je begrijpt ook weet je.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want dat uh.

Interviewer: Of iemand geïnteresseerd is?
Geïnterviewde: Ook dat, of echt gemotiveerd of inder of en en gewoon de waarheid vertelt. Is ook wel uh...
Interviewer: Ja, ja.
Geïnterviewde: Je kan in ieder geval een inschatting maken.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Aan de telefoon wordt het al lastiger, mail is dat helemaal niet meer te doen.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Dat uh.
Interviewer: Nee oké. Uhm zijn er nog communicatiemiddelen die je mist op dit moment? Waarvan je zou zeggen nou als ik dit zou hebben dat zou echt zo praktisch zijn?
Geïnterviewde: Nou ja kijk het is zou soms wel ku hebben geholpen als ik uh, dan niet op mijn eigen mobiel maar dan gewoon wel op een ander, gewoon WhatsApp had kunnen gebruiken.
Interviewer: En waarom?
Geïnterviewde: Bijvoorbeeld dat meisje wat dan helemaal niet bereikbaar is, je ziet in ieder geval of iemand iets gelezen heb dan.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Als dat aan staat bij diegene hè haha.
Interviewer: Ja dat is dan weer een ander verhaal.
Geïnterviewde: Dat is dan weer een ander ding, maar mensen de de het is wel heel laagdrempelig om uh daar bijvoorbeeld even te typen van ik kan niet komen of uh.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Het gaat niet goed of uh ja, dat zou ik nog wel uh handig vinden. Maar dan wel in een vorm dat het niet op men privé uh want dat schiet natuurlijk niet op.
Interviewer: Nee precies.
Geïnterviewde: Daar moet ik niet aan denken dat ik zondagavond op de bank zit en denk van oh het gaat niet goed, lekker haha weet je, daar kan ik helemaal niks mee.
Interviewer: Ja, E. doet dat bijvoorbeeld wel.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Wat vindt je daar van?
Geïnterviewde: Ja hij kan het aan denk ik.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja. Voor mij is dat uh een no-go.
Interviewer: Een no-go ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En logisch, dat zou ook niet zo moeten zijn hoor denk ik. Als je van...
Geïnterviewde: Nee.
Interviewer: Vanuit je werk je telefoonnummer moet delen, dat uh.
Geïnterviewde: Nou ja ik heb gewoon uh de ervaring dat het met iemand alle kanten op kan gaan.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Hoe je vertrouwensband ook is.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Je weet nooit waar het eindigt. En dan kan je daar heel veel spijt van krijgen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En die die dat wil ik helemaal niet, dat iemand die mogelijkheid heeft.
Interviewer: Nee, je moet je...
Geïnterviewde: Om mij daar spijt van te laten krijgen.
Interviewer: Je moet je eigen privacy dan ook echt waarborgen?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja.

Geïnterviewde: Ja dat vind ik ook heel belangrijk weet je. Op het de momenten dat ik hier ben zet ik me eigen uh misschien wel 150% in.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar als ik naar huis ga dan doe ik dat graag daar hè?
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: En dan wil daarvoor gewoon niet uh.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Nee dan ben ik niet bereikbaar.
Interviewer: Zou WhatsApp uhm ook een middel zijn die ingezet kan worden voor mensen waar je het contact langere tijd mee kwijt raakt?
Geïnterviewde: Ja dat denk ik wel.
Interviewer: Ja? In hoe op welke manier zou dat helpend zijn dan?
Geïnterviewde: Nou ik kan in ieder geval uh berichtjes sturen en dan weten mensen alleen dat je daarm dat je met ze bezig bent.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En vragen ste ook al geven ze geen antwoord weet je. Dat dat maakt al verschil.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh. En het is laagdrempelig, ik denk uh voor mensen is het ook gewoon zo gewoon tegenwoordig om even te appen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Het is echt gewoon een beetje raar dat dat naar ons niet kan.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ze doen alles via de app.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja dat uh.
Interviewer: Ja alles wordt tegenwoordig via de app gedaan natuurlijk?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja dus.
Interviewer: Wat heeft uh wat heeft WhatsApp dan nog uhm op voor voordeel op e-mail bijvoorbeeld?
Geïnterviewde: Nou sowieso dat heel veel mensen bij ons uh een beetje weerstand nog zeker in het begin tegen dat hele e-mail gebruiken hebben. Terwijl ze wel gewoon WhatsApp op hun telefoon al hebben.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus voor on hun is het uh gewoon contactpersoon toevoegen en doen wat ze ook met anderen al doen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Terwijl ze met e-mail daar niet altijd al zitten.
Interviewer: Das nog meer een grote stap misschien dan?
Geïnterviewde: Ja, ik denk het wel. En dan voor voor uh kijk ik heb gewoon men e-mail op m'n telefoon, maar dat heeft lang niet iedereen ook.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Die die die uh die moeten helemaal een uh computer aan gaan uh haha...
Interviewer: Ja haha.
Geïnterviewde: En wat ze misschien nooit doen. Het zijn vooral de mensen die daar uhm minder nog uh mee bezig zijn.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Of uh ja.
Interviewer: Want net zeg je van ja ze hebben ook niet allemaal de middelen uh....

Geïnterviewde: Nee, om voor een uh laptop, maar toch hebben bijna, iedereen heeft een telefoon.
Interviewer: Ja?
Geïnterviewde: Bijna iedereen. Ik ken niemand bij ons zonder telefoon.
Interviewer: En een internetverbinding?
Geïnterviewde: Ja ze hebben dan gewoon een abonnement hè? Dan dan ja.
Interviewer: Met internetverbinding?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat hebben ze eigenlijk bijna allemaal. Ik hè tenminste, ze hebben het allemaal.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En denk je dat het ook helpend zou zijn, want kijk ze hebben allemaal een telefoon dus je kan ze dan ook bellen maar opnemen doen ze dan niet.
Geïnterviewde: Nee, nou dat is uh...
Interviewer: Waar zit dan het verschil in?
Geïnterviewde: Ja dan moet je sowie moeten ze gelijk antwoorden hè aan een telefoongesprek wordt heel veel, iets anders gevraagd.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Vaak uh bel je omdat ze niet komen ook ofzo haha.
Interviewer: Ja haha ja precies.
Geïnterviewde: Dus dan uh dan schiet uh ik ken er wel een aantal die flink in de stress schieten daarvan.
Interviewer: Ja die ken ik ook ja haha.
Geïnterviewde: Dus het is makkelijk om dan niet op te nemen.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: En dat geeft ook wel spanning natuurlijk, maar via WhatsApp kunnen ze sowieso nadenken over wat ze gaan antwoorden en op hun eigen moment.
Interviewer: En zou dat dan minder spanning bij ze geven?
Geïnterviewde: Ja ik denk het wel.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar ja, het is het is gewoon anders.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ik denk sommige mensen nemen alleen al niet op omdat ze bang zijn toch overgehaald worden om alsnog in gesprek te gaan weet je haha.
Interviewer: Ja precies, terwijl ze dat helemaal niet willen?
Geïnterviewde: Ja bijvoorbeeld, ja.
Interviewer: Ja oké.
Geïnterviewde: En ook als iemand heel boos is hè. Is WhatsApp uh ja soms zal je misschien wel ellende derover uh krijgen.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar doe maar hoor via m'n WhatsApp, dat heb ik echt veel liever dan face-to-face.
Interviewer: Boos worden?
Geïnterviewde: Ja hoor, dat mag best haha.
Interviewer: Haha, dat vindt jij makkelijker?
Geïnterviewde: Stuur maar...ja dat vind ik makkelijker ja, want kijk iemand wordt dan face-to-face toch wel boos. Maar het kan wel schelen als iemand het alvast kwijt is.
Interviewer: En dan ben jij er misschien alvast op voorbereid dat iemand ook echt boos naar je toe komt?
Geïnterviewde: Ook dat, ja. Ook dat.

Interviewer: Dus dan kan je ook alvast bedenken dit of dat kan ik dan zeggen?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Nou meestal ben ik met degene die ik zelf al begeleid redelijk wel uh ingetuned en weet ik wel waar ze zich uh dat ze aan het boos zijn worden haha of niet.
Interviewer: Oh ja, ja precies. Dat het er aan komt? Ja.
Geïnterviewde: Ja. Maar met met zeker cliënten van anderen uh van collega's weet je dat soms gewoon helemaal niet.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Hè dan is het...
Interviewer: Dan kan je rauw op je dak komen?
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Uhm WhatsApp bevalt uh valt onder sociale technologie, heb je daar ooit wel eens van gehoord?
Geïnterviewde: Ja, dat in in een vorm, ja ik heb der nog nooit over nagedacht zo haha in in die uh...sociale technologie. Nou misschien is het wel meer dan ik denk dan.
Interviewer: Ik had er ook nog nooit over gehoord...
Geïnterviewde: Nee.
Interviewer: Van gehoord voor ik dit onderzoek deed, maar sociale technologie is eigenlijk de term voor alle sociale media die ingezet wordt in de sector Zorg en Welzijn.
Geïnterviewde: Oké op die manier.
Interviewer: Dus van professionals naar cliënten enzo.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Dus dan heb je het over WhatsApp, e-health...
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Uh beeldbellen, uhm uh nou ja je kan het zo gek niet verzinnen, ik ben van alles en nog wat tegengekomen.
Geïnterviewde: Is wel leuk ook hè.
Interviewer: Allemaal programma's die daar ook voor ge uh gemaakt worden enzo.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Wa wat zijn volgens jou voordelen van sociale technologie? En je hebt net al genoemd WhatsApp is dan bijvoorbeeld laagdrempelig, maar je zei ook van ja ik zou toch vaker e-health in willen zetten ook omdat je daar kan communiceren.
Geïnterviewde: Ja en dat mensen het op hun eigen moment kunnen doen hè. Dat als ze 's avonds uh wel de fut hebben om uh in hun ding te duiken dat het kan gewoon.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En het is weer een extra middel om met elkaar in contact te staan, dat ook.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En uhm ja e-health biedt gewoon zo ontzettend veel.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat is gewoon zonde uh wat heel passend is bijvoo al gaat het bijvoorbeeld over paniekaanval ofzo, mensen kunnen echt gewoon aan de slag.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En de dagboeken vind ik ook gewoon heel, je hebt gewoon meer uh middelen om iemand te bieden.
Interviewer: Ja de dagboeken van e-health bedoel je?
Geïnterviewde: Ja ja. Daar kunnen veel mensen ook wel veel mee ook uh zou kunnen, denk ik.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want je kan het nu vaak niet eens uitproberen met iemand.
Interviewer: Nee.

Geïnterviewde: Omdat ie dan niet uh, geen laptop heeft.
Interviewer: Nee niet de beschikking heeft, nee.
Geïnterviewde: Nee precies.
Interviewer: En jullie geen internetverbinding?
Geïnterviewde: *Zucht* ja echt, maar goed wij bij ons zou dat dan nog wel gaan, want wij hebben nu ook gewoon uh uhm hoe heet het uh je zit nu ook gewoon op internet.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar voor die mensen is dat natuurlijk heel langzaam allemaal.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar die uh de meeste mensen bij ons zij zijn dus ook over gegaan op zelf een internet uhm een abonnement afsluiten, omdat het gewoon anders niet te doen is.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Dus dat snap ik ook wel. Van e-health, kijk de plannen zijn eigenlijk dat dat voortaan uh in de toekomst iedere cliënt gewoon direct inlogcodes van e-health krijgt bij inschrijving.
Interviewer: Oké.
Geïnterviewde: Dat uh dat er een app gaat ontstaan op je telefoon voor de meeste programma's, haalbare programma's.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Zodat het laagdremp drempeliger wordt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dat dat eigenlijk gewoon ingebed gaat worden, hè...
Interviewer: In de hulpverlening?
Geïnterviewde: Zodat je het dus eigenlijk je bent cliënt en je krijgt gelijk al van alles aangeboden.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En daar zou natuurlijk die dossiervorming, die rapportage, zou daar prachtig bij kunnen.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Dus dat het gewoon één geheel wordt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En ik denk ja dat is zou wel echt winst zijn.
Interviewer: Ja zeker, ja.
Geïnterviewde: Ja. Dus wat dat betreft denk ik ja dat hoort helemaal bij deze tijd. Je kan niet net doen alsof dat niet zo is.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: En het kan heel helpend zijn. Alleen voor de mensen die daar zelf heel ver van staan, en die zijn er ook nog steeds.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Ja moet je wel gewoon nog doen wat je doet denk ik.
Interviewer: Ja precies, uh e-health kan niet vervangen wat je doet?
Geïnterviewde: Uhm nee, nee. Nee niet in de gesprekken.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar het kan wel heel veel toevoegen aan wat ik nu niet doe, want daar heb ik geen tijd voor om dat allemaal te vertellen.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Dat kan e-health ze heel mooi vertellen.
Interviewer: Ja, ja precies, ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Dus das een extra ondersteuning is het dan?
Geïnterviewde: Ja zeker.

Interviewer: Beeldbellen noemde je net ook al?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Wat zou dat uh voor uh voordelen op kunnen leveren?
Geïnterviewde: Uh nou ik denk wel op heel veel manieren hoor. Soms ook is het bijvoorbeeld echt bijna onmogelijk om een psychiater uh of een behandelaar aan bij een evaluatie te krijgen nou, maar wel te doen als iemand misschien gewoon kan beeldbellen en der kan zijn.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Hè dan op die manier, maar ook als je uh al even geen contact met iemand gehad hebt en je krijgt hem telefonisch wel dan zie je hem wel.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh dat zou en en die persoon ziet jou ook.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat uh komt heel anders over.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dan kun je gewoon weer checken van begrijpen we mekaar.
Interviewer: Ja. Heb je weer non-verbale communicatie?
Geïnterviewde: Ja ja.
Interviewer: Maar toch op afstand?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Ja. De na wat zijn volgens jou de nadelen van sociale technologie?
Geïnterviewde: Ja dat sommige mensen misschien wel het contact verliezen, als je alleen maar dat doet. Dan kun je wel heel mooi de schijn ophouden zeg maar.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Of de schijn ophouden? Je kan niet helemaal precies zien wat er gebeurt.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Dus dat is wel uh dat zou een nadeel kunnen zijn.
Interviewer: Maar dan kan het, ik bedoel, het moet bestaan naast het werk wat je nu al doet?
Geïnterviewde: Tuurlijk, maar er zijn natuurlijk van die vermijdende personen, die krijg je al bijna niet te pakken zeg maar haha die dan dit misschien wel pakken. Dat is natuurlijk aan de ene kant een voordeel, maar dan weet je toch nog net niet helemaal hoe het echt...
Interviewer: Wat er nou gaat ja.
Geïnterviewde: Oh ja, hoe dat nu echt gaat. Ja wat zou nog meer een nadeel kunnen zijn? Ja ik kan me wel voorstellen als je gewoon je hele werkdag heb en je WhatsApp gaat ook nog helemaal roodgloeiend, dat dat misschien wel wat werkdruk op zou kunnen leveren. Hè dat uh...
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dat je je e-health ook nog bij moet houden ondertussen en uh ik denk dat je het dan toch weer een beetje anders in moet gaan delen.
Interviewer: Zou dat uh met betrekking tot WhatsApp opgevangen kunnen worden met protocollen? Want WhatsApp brengt bijvoorbeeld ook als nadeel met zich mee dat er verwacht wordt van jou van oké ze krijgt een WhatsApp berichtje ze kan wel even reageren.
Geïnterviewde: Ja reageer even, je hebt het toch gelezen? Haha ja zoals het in je privé ook is.
Interviewer: Ja ja precies.
Geïnterviewde: Ja ik denk uh dat je het daar echt goed met elkaar over moet hebben.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat ze goed moeten weten, net als nu uh, dat je natuurlijk net als met hun ook in gesprek zit met een ander en dan dus niet reageert.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dat is ook weer duidelijkheid en communicatie.
Interviewer: Ja, transparantie.

Geïnterviewde: En dat moet wel gebeuren anders weet je gewoon dat mensen heel boos gaan worden weet je. Dat uh.
Interviewer: Ja, kan je nu al problemen voorzien inderdaad ja.
Geïnterviewde: Ja, dat weet je gewoon.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En uh en en zelf ook heel goed nadenken over wat je typt, want dat is heel wat anders dan wat zeggen hè? Want dat staat daar gewoon voor altijd.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat is met e-health ook en met mail ook.
Interviewer: Ja dat is ook zeker zo.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En WhatsApp uhm beeldbellen, e-health, maar ik denk voornamelijk WhatsApp. Gaat dat dan ook bijdragen aan de mensen die je nu bijvoorbeeld niet te pakken kan krijgen? Waar je het contact mee verliest?
Geïnterviewde: Ja dat hoop ik, dat hoop ik. Dat heb ik wel eens gedacht, in ieder geval bij uh uh degene die ik dan echt lang niet sprak.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dacht ik van ja ik weet gewoon wel dat jij wel ook je telefoon gebruikt nu.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Met dingen. Niet om te bellen, maar je zit wel op je telefoon, dat weet ik.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Weet je, dan denk ik van dat kan wel helpend zijn.
Interviewer: Zijn er nog andere dingen waarvan je zegt, als we het contact verliezen kunnen we dat doen om het contact weer terug te krijgen?
Geïnterviewde: Uhm...ja dat vind ik wel heel lastig om daar uh...wat kunnen we dan nog meer doen? Kijk soms als ik het zelf niet meer weet vraag ik het aan een collega.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Kijken of uh of die wel ingang heeft op één of andere manier.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want het zou ook nog kunnen dat het uh misschien wel over mij gaat.
Interviewer: Ja precies.
Geïnterviewde: Hè dus dan uh trek ik het wel breder. Ik heb ook toen een TKB echt gebruikt om uh andere ideeën op te doen weet je, want...
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Soms ben je ook gewoon uitgedacht.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En anders als je echt geen contact meer krijgt kun je nog proberen het via de behandelaar te doen. Maar goed, die probeert het ook via ons altijd haha.
Interviewer: Ja precies ja.
Geïnterviewde: Als het niet meer lukt dan lukt het ook bij niemand.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: En dan kreeg ik op een gegeven moment ook wel haar vriendin weet je, die kwam dan bij haar aan de deur en die kreeg ook geen contact dus dan uh was het wel van uh joh als jij nu eerder contact krijgt, vraag even of ze ook mij even belt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Omdat ik me zorgen maak.
Interviewer: Ja, ja. Dus dan was er echt met helemaal niemand meer contact?
Geïnterviewde: Nee, nee. Ja en als je echt, als ik natuurlijk echt denk van nou die ligt daar of weet ik veel, dan ga ik wel naar binnen, dat moet.
Interviewer: Ja precies.

Geïnterviewde: Ja. Maar dat is altijd wel een moeilijk randje.
Interviewer: Ja dat is een heel moeilijk randje ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: En je wilt natuurlijk eigenlijk ook niet daar komen en iemand vinden zeg maar?
Geïnterviewde: Nee maar meer ook gewoon niet als het gewoon oké is en dan uh is dat ook nogal uh heftig voor iemand als je binnenkomt.
Interviewer: Ja dat je zomaar binnenkomt? Ja.
Geïnterviewde: Ja, ja.
Interviewer: Zou het dan helpen als je iemand een een een berichtje kan sturen van joh luister als ik nu niks van je hoor...
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Hè dan ga ik naar binnen komen?
Geïnterviewde: Ja bijvoorbeeld. Dan kun je ook iets, iets....
Interviewer: Dat je weet dat iemand het heeft gelezen ook?
Geïnterviewde: Ja dan weten ze gewoon van nou...het is gewoon no nog een ander middel.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar je zou zeker een protocol, want het moet wel heel duidelijk zijn dat ik geen zin heb in gezellige uh praatjes op de app zeg maar.
Interviewer: Haha ja precies.
Geïnterviewde: Want dat soort dames heb je ook weet je wel van goh lekker weer haha.
Interviewer: Ja haha.
Geïnterviewde: Ja in inderdaad haha.
Interviewer: Ja fijn haha.
Geïnterviewde: Heel fijn haha nee maar daar is het gewoon niet voor bedoeld natuurlijk.
Interviewer: Nee precies.
Geïnterviewde: Nee, nee dat is nog wel iets om echt over na te denken van hoe hoe dan wel hè?
Interviewer: Ja, hoe vul je het dan in?
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Hé en uh als het gaat over communicatie, heb je dan nog iets toe te voegen? Dat je denkt nou dit moet je echt nog even meenemen in je onderzoek ook?
Geïnterviewde: ...uhm...nou ik denk wel, want je had het daarnet over die training bijvoorbeeld.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Uhm...je wordt natuurlijk op school getraind en we worden hier wel een beetje soort van uh uh Krachtwerk komt natuurlijk heel erg, dat heeft ook heel veel met de manier van praten te maken.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar toch denk ik dat het op bepaalde punten wel goed is als je gewoon weer even met elkaar om de tafel gaat zitten van hoe doe jij hoe doe jij het ofzo.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want je...
Interviewer: Dat je ervaringen ook deelt?
Geïnterviewde: Ja, dat je ervaringen deelt. Juist op de momenten dat het uh niet goed loopt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Maar misschien ook juist wel wat maakt dat het wel goed loopt.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Want soms hebben mensen gewoon dat ze volledig vast met iemand, dat heb ik zelf soms ook.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: En dan is dat wel heel belangrijk dat dat kan.
Interviewer: Ja.

Geïnterviewde: En dat dat dan even los is van je persoon, maar wel je manier van communiceren hè.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dus uh daar gaat het niet zo vaak over.
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Dus dat zou nog wel een toevoeging kunnen zijn denk ik.
Interviewer: Dat je het daar nog wat vaker over uh zou hebben met collega's?
Geïnterviewde: Ja ik denk het wel, dat het gewoon een terugkomend uh onderwerp zou kunnen zijn.
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Zeg maar, ja.
Interviewer: Ja, goed. Nog iets anders toe te voegen?
Geïnterviewde: ...Uhm, nee volgens mij heb ik wel heel veel gezegd haha toch ja?
Interviewer: Ja.
Geïnterviewde: Dat zal ik dalk wel hebben weet je wel, als we dan uh klaar zijn dat ik dan denk oh ja dat had ik nog kunnen zeggen.
Interviewer: Nou dan mag je het nog tegen me zeggen hoor.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Dan uh kan ik het altijd nog meenemen in andere interviews. Bedankt.
Geïnterviewde: Ja ik vind dit gewoon een heel interessant onderwerp en uh uh ja ons belangrijkste middel hè?
Interviewer: Ja, het is het allerbelangrijkste middel.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Tis ook wel een heel interessant onderwerp, het is ook leuk om nu te zien welke kant het al een beetje op gaat enzo ja.
Geïnterviewde: Ja, ja. Ik ben benieuwd wat iedereen, want jij hebt iedereen nu een beetje gehad of niet?
Interviewer: Nee.
Geïnterviewde: Oh niet?
Interviewer: Ik ben nog geen eens op de helft joh.
Geïnterviewde: Nee, maar jij hebt wel gewoon ook één doelgroep gekozen? Nee jij hebt ook twee doelgroepen.
Interviewer: Twee ja, ja.
Geïnterviewde: Ik had jullie nog der van willen weerhouden van dat wordt zwaar jongens, ik heb dat ook gedaan dat was niet handig haha.
Interviewer: Haha nee precies.
Geïnterviewde: Toen ik er inzat dacht ik waarom heb ik niet gewoon één doelgroep genomen.
Interviewer: Ja ja.
Geïnterviewde: Ja.
Interviewer: Nou bedankt voor je interview in ieder geval.
Geïnterviewde: Ja jij ook bedankt.
Interviewer: Ik ga deze gebruiken dan voor in m'n uh scriptie oké?
Geïnterviewde: Ja prima hoor ja.