

onderzoeksrapport adviesopdracht

Manou Melis (2221642)

Stichting Prisma

Rob Voorhoeve

5 september 2016



heb lef.maak in de wildernis van
veranderingen tijd.gebruik je voelsprietten.
maak plezier.durf laag te vliegen.deel
en geef.verlaag de muur van taboe.
doe het net iets anders. maak ruimte.

Betrokkenheid & Verbondenheid

Titelpagina

Naam	Manou Melis
Student nummer	2221642
Praktijkbegeleider	Wim van der Pas
Organisatie	Stichting Prisma
Begeleidend docent	Rob Voorhoeve
Datum	5 september 2016
Progresscode	HRM4OAO
Titel van het rapport	Betrokkenheid & Verbondenheid

Samenvatting

Dit is het onderzoeksrapport van een focusgroeponderzoek naar de ervaring van ambulant begeleiders van hun vermogen van duurzaam meedoen. Dit vermogen is een uitgebreidere variant van de beter bekende term duurzame inzetbaarheid.

Een grote rol in de aanleiding van dit focusgroeponderzoek zijn de maatschappelijke veranderingen die sinds 1 januari 2015 de functie-inhoud en -eisen van de ambulant begeleiders doen veranderen. De maatregel die vanaf deze datum is ingevoerd in Nederland heeft ervoor gezorgd dat er een herverdeling is in de zorg. Door deze herverdeling in de zorg is er op dit moment een dynamiek gaande waar op geanticipeerd moet worden. Door deze maatschappelijke veranderingen verandert namelijk de doelgroep (de klant) die ambulant begeleiders ondersteunen. Met een veranderende doelgroep is er ook een andere werkwijze noodzakelijk. Dit is niet de enige reden waarvoor er een andere werkwijze noodzakelijk is, ook doordat de ambulant begeleider meer dan ooit de klant moet ondersteunen bij de participatie in de samenleving. Hierbij hebben zij niet alleen te maken met de klant maar moeten zij ook in staat zijn om verbinding te maken met het netwerk van de klant en de wijk.

Veranderingen gaan niet zonder weerstand. Omdat er op dit moment een grote hoeveelheid aan veranderingen op de ambulant begeleiders afkomt wordt er verondersteld dat dit het vermogen van duurzaam meedoen aantast. De droom van Stichting Prisma is dat zij kunnen blijven anticiperen op de snel opkomende veranderingen in de maatschappij zonder dat dit negatieve invloeden heeft op de ambulant begeleiders.

De hoofdvraag die uiteindelijk beantwoord wordt in dit onderzoeksrapport is: Hoe ervaren de ambulant begeleiders het vermogen om duurzaam mee te blijven doen en wat voor interventies kan Stichting Prisma vanuit 'De Bedoeling' inzetten om hen hierin te faciliteren?

Deze hoofdvraag is beantwoord met behulp van deelvragen waarbij de focus lag op vier onderwerpen: gezondheid, competenties, waarden en normen en aandacht. Deze onderwerpen komen voort uit literatuur die weergegeven is in een focusgroepgids. Dit is zoals het woord als zegt een gids voor de uiteindelijke focusgroepen. In deze gids zijn verschillende theorieën (onderbouwd) aangepast en samengevoegd.

Na het aangaan van twee focusgroepen met in totaal veertien ambulant begeleiders, zijn er op deze onderwerpen resultaten naar voren gekomen.

Hierin komt naar voren dat bij iedere topic specifieke positieve en negatieve invloeden effect hebben op het vermogen van duurzaam meedoen. Ieder antwoord van de deelvragen is te herleiden naar twee hoofdthema's waar de ambulant begeleiders behoefte aan hebben. Deze hoofdthema's zijn zoals de titel van dit onderzoeksrapport al aangeeft: betrokkenheid en verbondenheid. De resultaten en conclusies en de daarna mogelijk in te zetten interventies zijn zowel klein als groot. Zo kan de lezer denken aan de inzet van talentmanagement, een workshop om elkaars kwaliteiten te leren kennen en het creëren van werkplekken waar verschillende samenwerkingspartners naast elkaar werken.

Summary

This is the result of a review into a focus group study, highlighting the role of social community workers and the sustainability of working conditions for those providing support in the clients own environment.

A major factor in the rise of this focus group research is the changing working conditions implemented since January 2015 whereby the Netherlands introduced a redistribution of care policy. This is an ongoing policy and big changes are anticipated. These changes to working conditions affect mainly the clients of these support workers and moreover, with a changing target group comes a need for different working methods. This is not the only reason for changing work methods. More than ever social community workers are required to encourage their clients in social participation and further, make connections between support networks and the local community.

Changes are not without resistance. The large amount of change placed upon social community workers raises questions of workable sustainability and the aim of Stichting Prisma is to continue to anticipate the rapidly emerging changes in society without having a negative impact on social community workers.

The main question is ultimately answered in this research: the experiences of social community workers and the ability to continue working sustainably, and what interventions can Stichting Prisma from 'Intent' commitment bring to facilitate this.

This is, in the main, answered by some questions which focused on four topics: health, skills, values and attention. These subjects are derived from literature, which is shown in a focus group guide. Literally, this is a guide to the ultimate focus groups. In this guide are different theories (substantiated) adapted and merged.

After entering into two focus groups with a total of fourteen social community workers these results on the issues emerged.

It shows that in every topic, issues both negative and positive affect working conditions and sustainability. All answers to questions relating to these topics lead back to two main themes, both of which the workers require and they are, as the title of this research indicates; commitment and solidarity. Results and conclusions in such reviews may lead to interventions both large and small. For example, one may be able to imagine the deployment of talent management, a workshop getting to know each other's qualities and creating workplaces where different partners work together.

Voorwoord

Met veel trots presenteer ik in dit rapport mijn onderzoek naar het optimaliseren van het werkvermogen van een functiegroep binnen Stichting Prisma: 'betrokkenheid en verbondenheid'. Stichting Prisma is een organisatie die ondersteuning biedt aan kwetsbare burgers in onze samenleving. Vaak hebben zij een verstandelijke beperking. Dit onderzoek is onderdeel van mijn afstudeerfase voor de opleiding Human Resource Management aan de Fontys in Tilburg. Vanaf November 2015 ben ik betrokken op HR-gebied bij ambulant begeleiders binnen Stichting Prisma. De eerste twee maanden als stagiaire en daarna voor enkele uren in de week als HR-medewerker.

Het ambulant werken is een vak apart, de manier waarop de medewerkers in hun werk staan een fascinatie op zich. Ik ben dankbaar dat ik kennis heb mogen maken met dit bedrijfsonderdeel van Stichting Prisma. Natuurlijk volgt er later in dit rapport nog een uitgebreide beschrijving van dat wat ambulant begeleiders betekenen voor de kwetsbare doelgroepen in onze samenleving. De kwetsbare doelgroep die zij eigenlijk zelf ook zijn, als we kijken naar alle medewerkers en bedrijfsonderdelen binnen Stichting Prisma. Aan en in huis bij de klant. De klant is in dit geval dus de persoon die in zijn leven ondersteuning nodig heeft van een professional (de ambulant begeleider). Zij komen alleen bij de klant, niet wetend wat hen te wachten staat achter de voordeur van de klant. Deze kwetsbaarheid in het werk maakte dat ik meer dan bevlogen was om mijn scriptie volledig aan hen toe te wijden. Ik wilde van hen horen en met hen in gesprek.

Dit allemaal onder de vleugels van mijn collega en stagebegeleider Wim van der Pas. Vanaf eind vorig jaar ben ik 'zijn' pupil en heeft hij mij gecoacht en meegenomen in zijn mensvisie en zorgvisie. Deze visie sluit aan bij mijn eigen beelden van de mens en de zorg. Wim liet mij ook kennismaken met een inspiratiebron voor hem, het boek: "Verdraaide organisaties, terug naar de bedoeling" van Wouter Hart. Een beschrijving naar mijn hart. Samen met Suzan Knippenberg, 'veranderaar en verwonderaar' in de organisatie van Wouter Hart heb ik begin augustus mijn scriptie uitgebreid doorgenomen. Ze legde gelijk de vinger op de juiste plek. Ze zag en voelde in mijn scriptie waar mijn energie naar uitging, naar de uitvoering van de focusgroepen, het gesprek met de ambulant begeleiders, de leefwereld. Ze zag daarnaast gelijk mijn worsteling in verschillende belangen en richtlijnen voor het schrijven van mijn scriptie. Een openhartig gesprek en eerlijke feedback maakten dat ik mijn scriptie nog eens kritisch heb bekeken en gedeeltelijk heb herschreven. Dank, Suzan, mede hierdoor kan ik 'met veel trots' een rapport en aanbeveling van mijn onderzoek presenteren waar ik volledig achter sta. Daarnaast zou ik graag via deze weg Rob Voorhoeve, begeleidend docent, willen bedanken. Voor zijn tijd, gerichte terugkoppelingen en met name zijn flexibiliteit in de periode dat ik dit onderzoek heb gedaan.

Een onderzoek als deze valt of staat door de hulp van bovenstaande betrokkenen maar ook door de steunen en toeverlaten die ik heb gehad uit mijn directe omgeving. Ook hen zou ik graag via deze weg willen bedanken. Tenslotte wil ik alle ambulant begeleiders die deel hebben genomen aan de focusgroepen nog op een voetstuk plaatsen. Bedankt voor het durven delen van jullie gevoel, mening en ervaringen, super!

Veel leesplezier!

Manou Melis

Waalwijk, 5 september 2016



Inhoud

1. INLEIDING	8
1.1. Organisatie	9
1.2. Ambulant begeleiders	10
1.3. Maatschappelijke- en organisatiecontext	11
1.4. Praktijkcontext	15
1.4.1. Aanleiding	15
1.4.2. Feiten en cijfers	16
1.5. Droom	16
1.6. Hoofd- en deelvragen	16
1.7. Leeswijzer	17
 2. FOCUSGROEPGIDS	 18
2.1. Samenvatting	19
2.2. Duurzame inzetbaarheid	19
2.2.1. Duurzaam meedoen	20
2.3. Verdraaide organisaties terug naar de bedoeling	21
2.4. De cirkel van duurzaam meedoen	22
2.4.1. De kracht van gezondheid	22
2.4.2. Interesse in de professional	23
2.4.3. Het effect van normen en waarden	23
2.4.4. Aandacht in het hier en nu	24
2.4.5. De druk van buitenaf	25
2.5. Onbekend	25
 3. CONCEPTUEEL MODEL	 26

4 . METHODISCHE VERANTWOORDING 28

4.1.	Focusgroep	29
4.2.	Deelnemers	30
4.3.	Van het begin tot het eind	31
4.3.1.	Uitvoering focusgroep	32
4.3.2.	Analyseren	33

5 . RESULTATEN 35

6 . CONCLUSIE 44

7 . DISCUSSIE 47

BIJLAGE 50

Bijlage 1 - Literatuurlijst	50
Bijlage 2 - Correspondentie focusgroep	53
Bijlage 3 - Topiclijst focusgroep	54
Bijlage 4 - Transcript	57
Bijlage 5 - Themaboek	108

Een credo voor support

door Norman Kunc & Emma van der Klift (2007)

ZIE MIJN HANDICAP NIET ALS PROBLEEM.
ERKEN MIJN HANDICAP ALS EEN EIGENSCHAP.
ZIE MIJN HANDICAP NIET ALS EEN DEFECT.
JIJ BENT HET, DIE MIJ ALS AFWIJKEND EN HULPELOOS ZIET.
PROBEER MIJ NIET TE REPAREREN, WANT IK BEN NIET KAPOT.
ONDERSTEUN ME.
IK KAN OP MIJN EIGEN MANIER BIJDRAGEN AAN DE SAMENLEVING.
ZIE ME NIET ALS JE KLANT. IK BEN JE NAASTE MEDEBURGER.
ZIE ME ALS JE BUUR. ONTHOUDT, NIEMAND STAAT OP ZICH ZELF.

PROBEER NIET MIJN GEDRAG TE VERANDEREN.
ZWIJG EN LUISTER.
WAT JIJ BESCHOUWD ALS ONAANGEPAST GEDRAG, KAN DE ENIGE MANIER ZIJN OM TE
PROBEREN CONTACT MET JE TE KRIJGEN.
PROBEER ME NIET TE VERANDEREN, JE HEBT ER HET RECHT NIET TOE.
HELP ME TE LEREN WAT IK WIL WETEN.
VERBERG JE ONZEKERHEID NIET ACHTER 'PROFESSIONELE DISTANTIE'.
WEES IEMAND DIE LUISTERT EN NIET IEMAND DIE MIJN WORSTELING WEGNEEMT IN EEN
POGING HET ALLEMAAL IN ORDE TE MAKEN.
PAS GEEN THEORIEËN EN STRATEGIEËN OP ME TOE.

BLIJF BIJ ME. EN WANNEER WE MET ELKAAR OVERHOOP LIGGEN,
LAAT DAT DAN EEN REDEN ZIJN VOOR ZELFREFLECTIE.
PROBEER ME NIET TE BEHEERSEN. IK HEB HET RECHT MIJN EIGEN LOT TE BEPALEN.
WAT IN JOUW OGEN ONGEHOORZAAMHEID EN MANIPULATIE MAG LIJKEN, ZOU FEITELIJK WEL
EENS DE ENIGE MANIER KUNNEN ZIJN WAAROP IK ENIGE CONTROLE OVER MIJN EIGEN
BESTAAN KAN HEBBEN.
LEER ME NIET GEHOORZAAM, ONDERDANIG EN BELEEFD TE ZIJN.
IK WIL HET RECHT HEBBEN AF EN TOE NEE TE ZEGGEN OM MEZELF TE BESCHERMEN.

GEEN LIEFDADIGHEID.
HET LAATSTE WAT DEZE WERELD NODIG HEEFT IS EEN TWEDE MIES BOUWMAN
WEES MIJN BONDGENOOT TEGEN DIEGENEN DIE MIJ UITBUITEN VOOR HUN EIGEN GLORIE.
PROBEER NIET MIJN VRIEND TE ZIJN, IK VERDIEN BETER DAN DAT.
PROBEER ME TE LEREN KENNEN. WE ZOUDEN VRIENDEN KUNNEN WORDEN.

HELP ME NIET, ZELFS NIET ALS DAT JE ZO'N FIJN GEVOEL GEEFT.
VRAAG, OF IK HULP NODIG HEB.
LAAT MIJ JE DEMONSTREREN HOE JE ME HET BEST KAN ASSISTEREN.

BEWONDER ME NIET.
HET VERLANGEN OM EEN VOLLEDIG LEVEN TE LEIDEN IS GEEN MOTIEF VOOR BEWONDERING.
RESPECTEER ME, OMDAT RESPECT EVEN WAARDIGHEID VERONDERSTELT.

INSTRUEER, CORRIGEER EN LEID ME NIET.

LUISTER, SUPPORT EN VOLG.

WERK NIET AAN ME.

WERK MET ME

1

“PS LetMEbe: in deze fotoreportage geeft Stichting Prisma weer waar zij vinden dat mensen met een beperking recht op hebben, zoals het recht op een loopbaan en het recht op trouwen. Een prachtig initiatief dat goed weergeeft waar zij voor staan. Aangaan.”

1. Inleiding

1.1. Organisatie

Stichting Prisma is een zorginstelling voor mensen met een verstandelijke beperking. Prisma biedt hun klanten tal van mogelijkheden als er gekeken wordt naar dag- en nachtopvang. Zo bieden zij woonlocaties, dagbesteding, ambulante begeleiding en specifieke behandeling aan, maar kan er ook gelogeed worden of een klant kan opgenomen worden in een pleeggezin. Kortom een scala aan mogelijkheden afgestemd op de ondersteuningsvraag van de klant. Deze zorg wordt met name in Zuid- en West-Brabant aan hen verleent. De doelgroep van de klanten loopt uiteen van kinderen tot volwassenen, van licht verstandelijk beperkt tot ernstig verstandelijk beperkt. Vaak is er sprake van bijkomende problematiek, bijvoorbeeld autisme of niet-aangeboren hersenletsel.

Om de klant te allen tijde voorop te zetten hanteert Prisma vier kernwaarden.

- Aangaan: zorgen zit in de genen van de medewerkers van Prisma. Om dit zo goed mogelijk te doen zullen zij de dialoog moeten aangaan, met de klant, zijn/haar netwerk en de organisatie.
- Verantwoord: er zijn ruime kaders waarin medewerkers van Prisma zich mogen bewegen. Ondanks dat zal de zorg die verleend wordt aan de klanten altijd op een verantwoorde manier geleverd moeten worden.
- Eigentijdswijs: medewerkers mogen werken op hun eigen moderne manier.
- Erbij horen: iedereen binnen Prisma doet er toe, klant, medewerker en netwerk. Samen zijn zij de organisatie.

Prisma is in augustus 2016 genomineerd voor 'de beste werkgever van Nederland'. Vorig jaar behaalde Prisma de 40ste positie. Hopelijk gaat dit onderzoek bijdragen om volgende maand en anders volgend jaar een plek in de top tien te behalen.

Prisma is een omgevingsbewuste organisatie die inspeelt op externe ontwikkelingen. Zo hebben zij op 10 december 2015 als eerste zorgaanbieder in Nederland op de dag 'van de rechten van de mens' het VN verdrag voor de rechten van de mens met een beperking getekend. *"In de Verenigde Naties (VN) werken landen wereldwijd samen en leggen ze regels vast in verdragen, zoals het VN verdrag. In dit verdrag staat dat mensen met een beperking net als iedereen recht hebben op een goed leven en gewoon meedoen: mensen zijn allemaal verschillend maar toch gelijkwaardig."* (Coalitie voor Inclusie, z.j.)

Om deze dag te vieren heeft Prisma samen met klanten, familieleden en medewerkers de fotoreportage 'PS LetMEbe' gemaakt. In deze reportage geven zij weer waar zij vinden dat mensen met een beperking recht op hebben, zoals het recht op een loopbaan en het recht op trouwen. Een prachtig initiatief dat goed weergeeft waar Prisma voor staat.



Figuur 1 - Stichting Prisma (2015). #artikel 16 recht op trouwen

1.2. Ambulant begeleiders

Voor de leesbaarheid bij de start van dit rapport wordt er onderstaand een uitleg gegeven over ambulant medewerkers.

Ambulant begeleiders: ambulante begeleiders zijn in dit geval medewerkers van Stichting Prisma die werken met mensen met een verstandelijke beperking of een gediagnosticeerde stoornis. Deze mensen wonen in de wijk en geheel zelfstandig, maar hebben op bepaalde gebieden ondersteuning nodig. Deze eenvoudige of meervoudige ondersteuningsvragen kunnen bijvoorbeeld op financieel en sociaal gebied zijn, maar ook worden zij ondersteund bij verslavingsproblematiek, problemen met hechting, etc. Stoornissen die onder de doelgroep vallen zijn bijvoorbeeld, een stoornis in het autistisch spectrum en borderline. Het ambulante werken is de laatste jaren aan veranderingen onderhevig en deze veranderingen lijken niet stil te staan. Er komt een andere doelgroep op hen af vanuit de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) waarbij er klanten in zorg komen met psychiatrische problematiek. Ook mensen zonder verstandelijke beperking worden steeds vaker ambulant ondersteunt. Kortom er komt een diversiteit aan doelgroepen op de ambulant begeleider af.

De ambulant begeleiders komen dus bij mensen aan en in hun huis. Voor de klanten die in zorg komen bij Stichting Prisma betekent de verschuiving van maatschappelijke verzorgingsstaat naar participatiesamenleving net zoveel als voor ieder ander. Ook voor hen wordt er een steeds groter beroep gedaan op de mensen in de wijk, mantelzorgers en vrijwilligers. Omdat klanten niet altijd in staat zijn om zelfstandig te investeren in dit netwerk is het aan de ambulant begeleider om hen hierbij te ondersteunen. De klant maakt samen met hen verbindingen met familie, vrienden, de wijk, wijkcentra en ketenpartners zodat het geluk van de klant vergroot wordt.

Ambulant begeleiders hebben geen vaste werkplek maar gaan van klant naar klant met eigen vervoer. Zij beschikken over een werkmobiel en laptop.

Enkele functie inhoudelijke uitspraken uit de focusgroep zijn onderstaand weergegeven om een goed beeld te geven:

"Dat je dus twee jaar geleden ergens in een huis kwam en dat vond je zo smerig en dan ga je nu daarheen na twee jaar ervaring ambulant en dan denk je bij jezelf mwa het valt mee terwijl het nog net zo smerig is." (D1)

"Ik denk dat het werk wel met zich meebrengt dat je grenzeloos bent." (D3)

"Het zakelijk denken ja dat moeten we inzetten anders kan je niet overleven." (D7)

"Maar eigenlijk moet je tegenwoordig maatschappelijk werker zijn maar je moet ook SPH zijn dus met de groepen onderling kunnen werken en je moet cultureel werker zijn." (D5)

"Kleine dingen, groot geluk." (D10)

"Toen heb ik van dichtbij meegemaakt dat die collega is neergestoken." (D9)

"Wij komen bij een cliënt die is alcoholverslaafd en die geven wij iedere ochtend negen blikken halve liters bier, maar je moet het verhaal erachter kennen om dat te begrijpen."

1.3. Maatschappelijke- en organisatiecontext

De klant

De klant is de eerste aanleiding voor de totstandkoming van de uiteindelijke hoofdvraag van dit onderzoek. Ambulant begeleiders ervaren namelijk een veranderende doelgroep die op hen afkomt met een diversiteit aan ondersteuningsvragen waar zij op dit moment mee kennis aan het maken zijn. Deze dynamiek is nog steeds gaande en lijkt op dit moment in een sneltrein te zitten. Iedere klant is uniek. Dat maakt ook dat ambulant begeleiders in staat moeten zijn om op deze (onbekende) diversiteit te kunnen anticiperen. Bij het onderwerp 'Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)' wordt nader ingegaan op het waarom van deze veranderende doelgroep.

Wet langdurige zorg (WLZ)

Sinds 1 januari 2015 is er een herverdeling van de zorg gemaakt waarin de 'Wet Langdurige Zorg' (WLZ) in werking is getreden.

De WLZ volgt de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) op. Deze wet regelt de langdurige, intensieve zorg voor mensen met een beperking (Rijksoverheid, z.j.). De WLZ is de corebusiness van Prisma. Voor de beeldvorming van de lezer wordt hier kort nader op ingegaan. Binnen een WLZ-indicatie behoeft de klant 24-uurs ondersteuning. Deze 24-uurs ondersteuning is onderverdeeld in verschillende pakketten. Die pakketten kunnen bij één of bij verschillende zorgaanbieders liggen. De pakketten die hierin bekend zijn: woonzorg, dagbesteding, behandeling, persoonlijke verzorging en persoonlijke ondersteuning. Op dit moment lijkt iedere zorgaanbieder en de klant meer dan ooit aan de slag te gaan met de visie 'een zo normaal mogelijk leven voor iedereen'. Zo normaal als mogelijk betekent dus soms dat er vanuit de klant behoefte is aan een zelfstandige woonruimte. Klanten kunnen er dan voor kiezen om vanuit hun WLZ-indicatie geen gebruik te maken van het pakket woonzorg. Wanneer dit het geval is en zij kiezen ervoor om bij Stichting Prisma wel hun pakket persoonlijke ondersteuning 'in te kopen', dan komt de ambulant begeleider in beeld. Zoals eerder is aangegeven is het namelijk de functiegroep ambulant begeleiders die mensen met een ondersteuningsvraag in hun eigen leefomgeving ondersteunen. Ambulant begeleiders krijgen nu meer dan voorheen te maken met mensen met een WLZ-indicatie. Deze maatschappelijke verandering lijkt invloed te hebben op de ambulant begeleider omdat de verantwoordelijkheid voor iemand met een WLZ-indicatie (gevoelsmatig) anders is dan voor iemand met een WMO-indicatie. Niet alleen het verantwoordelijkheidsgevoel is anders aan het worden maar ook de manier waarop de ambulant begeleider moet samenwerken met andere zorgaanbieders. Het is mogelijk dat er verschillende zorgaanbieders ondersteuning bieden bij één klant. Ook met hen zal er samengewerkt moeten worden om het geluk van de klant voorop te zetten, ondanks de verschillen in cultuur en werkwijzen.

Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

De 'Wet Maatschappelijke ondersteuning' (WMO) is de tweede wet die voortgekomen is uit de herverdeling in de zorg. De rijksoverheid beschrijft in het transitieplan van 2015 wat de WMO inhoudt. De WMO is er volgens hen voor burgers die niet zelfredzaam zijn zonder begeleiding in hun eigen leefomgeving. De verantwoordelijkheid voor deze begeleiding ligt vanaf januari 2015 bij de gemeente. Wanneer een burger ondersteuning behoeft, zal hij of zij dus via de gemeente bij een zorgaanbieder terecht komen. Klanten kiezen niet meer (direct) voor Prisma maar de gemeente zal dat doen.

Sinds de invoering van de WMO heeft Prisma dus te maken met een nieuwe partij, de gemeente. Met name bij het product ambulante begeleiding. Hierdoor zal de zorg die Prisma biedt aan klanten in een periode kunnen verschillen. Zij zijn namelijk afhankelijk van de aanbesteding die de gemeente jaarlijks doet richting Stichting Prisma.

Hierdoor wordt er van medewerkers verwacht dat zij zich flexibel opstellen tegenover hun takenpakket, contracturen en de doelgroep waar zij mee gaan werken. Met name dat laatste 'de doelgroep waar zij mee gaan werken' behoeft mogelijk extra uitleg.

Stichting Prisma heeft namelijk besloten dat er geen 'nee' verkocht wordt, als organisatie gaan zij dus iedere ondersteuningsvraag die op hen af komt aan (mits de veiligheid van de ambulant medewerker niet in het geding komt).

De WMO is ingevoerd omdat de zorg in zijn voormalige vorm te duur is geworden (Rijksoverheid, z.j.). Dat maakt, dat er nu vaker geprobeerd wordt om de burger in eerste instantie ondersteuning te bieden vanuit de WMO in plaats van het toekennen van een WLZ-indicatie. De ondersteuningsvragen in de WMO worden er dus steeds meer.

De meeste gemeenten in het zorggebied van Stichting Prisma werken met een zogenoemd 'voorveld'. Dit houdt in dat de gemeentes de klanten met minder complexe ondersteuningsvragen in eerste instantie zelf ondersteunen. Dat betekent voor Stichting Prisma dat het een grote doelgroep klanten 'in zorg' heeft met complexe en meervoudige ondersteuningsvragen. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld: verslavingsproblematiek, criminele activiteiten, borderline en hechtingsproblematiek. De scheidingslijn tussen de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en reguliere zorgaanbieders (zoals Stichting Prisma) wordt steeds vager. Op politiek niveau wordt hier ook aandacht aan geschonken door het opzetten van een aanjaagteam voor verwarde personen in de wijk.

Een veranderende doelgroep en een nieuwe partij in de keten, maakt dat er ook een andere werkwijze noodzakelijk is. Dat vereist andere competenties van de functiegroep 'ambulante medewerkers'.

Dit wordt niet alleen erkent op organisatieniveau maar ook op politiek niveau. Het 'Aanjaagteam Verwarde Personen', een initiatief van de ministeries van Volksgezondheid Welzijn en Sport(VWS), Veiligheid en Justitie(VenJ) en de Vereniging van Nederlandse Gemeentes(VNG) doen onderzoek naar hoe gemeentes in staat kunnen worden gesteld om passende zorg te bieden aan de klant in samenwerking met alle partners uit de keten, met als uiteindelijk doel dat de klant een vermindering ervaart van persoonlijk leed en maatschappelijke overlast. In januari 2016 is er een tussenrapportage gepresenteerd. Dat er sprake is van een andere werkwijze sinds de invoering van de WMO blijkt uit de volgende uitspraak in dit rapport: *"Het is een complex vraagstuk. Mensen met verward gedrag hebben vaak meervoudige problemen, vele invalshoeken spelen een rol en er dient samengewerkt te worden over verschillende vakdisciplines heen en in verschillende fases. Alleen aandacht schenken aan de individuele bouwstenen en de daarin spelende knelpunten zou geen recht doen aan de complexiteit van de opgave. Er is meer nodig voor goede, structurele oplossingen."*

Van klassieke verzorgingsstaat naar participatiesamenleving

Nederland zit in een verschuiving van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij. Dit betekent dat de overheid minder verantwoordelijk wordt voor de zorg voor de burgers. In plaats daarvan wordt deze verantwoordelijkheid bij de burgers zelf gelegd. Mensen moeten dus meer gaan zorgen voor elkaar door mantelzorg en/of vrijwilligerswerk te verlenen (VNG,2012). Ook Prisma besteedt aandacht aan deze ontwikkeling, omdat er ongetwijfeld medewerkers zijn die deze zorg verlenen naast hun werk binnen Prisma. Het is dan ook een uitdaging voor Prisma om hier op te blijven anticiperen en hier met de (in dit geval) ambulant medewerkers over in gesprek te gaan, zodat de belastbaarheid van medewerkers optimaal blijft en grijsverzuim voorkomen wordt.

Deze maatschappelijke ontwikkeling heeft niet alleen invloed op de privé omstandigheden van de medewerkers maar vereist ook meer van de competenties die medewerkers op dit moment moeten bezitten wanneer zij werken met mensen met een ondersteuningsvraag, ook wel: de klanten. Ambulante begeleiders begeleiden de klanten in hun eigen leefomgeving, dus bij de klant thuis.

De medewerkers zouden meer dan ooit het contact met het netwerk van de klant moeten stimuleren. Maar daarnaast wordt er ook van hen verwacht dat zij creatiever zijn in het maken van verbindingen in de wijk. Op deze manier stellen zij klanten in staat om deze verschuiving met zo min mogelijk eenzaamheid en 'leed' door te maken.

Dit sluit aan bij wat de Raad van Bestuur beschrijft in het strategisch beleid 2014 – 2016 *"Voor hen is het niet vanzelfsprekend dat zij kunnen participeren in de samenleving en een fijn en goed leven kunnen leiden. We voelen ons verantwoordelijk."*

Vergrijzing

Transvorm, een organisatie uit Tilburg die zorgt voor een samenwerking tussen zorgorganisaties in de regio, bracht in december 2015 de arbeidsmarkt in kaart. In het rapport 'Arbeidsmarkt in Kaart' (AiK) staat beschreven dat er in 2015 voor het eerst meer 55-plussers in de sector werken dan mensen jonger dan 30 jaar. Dit geeft weer dat er in de sector spraken is van vergrijzing. Doordat de pensioengerechtigde leeftijd aan het verschuiven is, zullen medewerkers langer vitaal moeten blijven om mee te kunnen blijven doen. Op bladzijde 16 van dit rapport is visueel gemaakt middels een cirkeldiagram hoe de leeftijdsverdeling voor de ambulant begeleiders is op dit moment.

Werkgelegenheid

Hoewel de werkgelegenheid in de gezondheidszorg nog niet op het niveau van voor de crisis is, blijken uit de cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek positieve signalen. Het aantal werkenden in de gezondheidszorg stijgt ieder jaar namelijk met gemiddeld 2000 werkenden. *"De Miljoenennota 2015 laat kortom zien dat Nederland er structureel beter voorstaat, maar dat er nog veel te doen is om de werkgelegenheid op het niveau van vóór de crisis te brengen."* (Miljoenennota 2015 - Tweede Kamer, vergaderjaar 2014–2015, p. 11). Na een personele stop van circa drie jaar verstrekt Stichting Prisma weer contracten voor onbepaalde tijd. Dit zou mogelijk een positief effect kunnen hebben op de ambulant begeleiders.

'De Bedoeling'

'De Bedoeling' een theorie van Wouter Hart die voor menig zorgaanbieders in Nederland op dit moment een bron van inspiratie is. Kort samengevat houdt de bedoeling het volgende in: Vanuit het bestaansredenen van de organisatie (de bedoeling), dicht bij de leefwereld blijven en de systeemwereld als hulpmiddel zien. Het is het streven vanuit Prisma om vernieuwingen, veranderingen en ontwikkelingen die doorgevoerd worden in de organisatie hier zoveel als mogelijk naar te herleiden. In de focusgroepgids wordt telkens de koppeling gemaakt met deze literatuur, zodat de resultaten en de daarop volgende hoofdstukken De Bedoeling als fundament hebben.

de bedoeling

De Bedoeling van de klant is om goede ondersteuning te krijgen van de zorgaanbieder. Vanuit die denkrichting verwacht de klant dus ondersteuning te krijgen. Zijn of haar wensen en behoeften staan centraal. Om dit te vervullen heeft deze klant namelijk aangeklopt bij een zorgaanbieder. Medewerkers die in de zorg werken zijn ook voor deze bedoeling in de zorg gaan werken. Zij willen simpelweg goede ondersteuning bieden aan de hulpbehoevenden in onze samenleving.

leefwereld

De leefwereld is het makkelijkste uit te leggen door het te definiëren als 'het hier en nu'. Wat laten klanten, medewerkers en andere betrokkenen nu op dit moment zien. Maar ook wat denken zij en wat voelen zij en hoe uiten ze dat. Door deze leefwereld vanuit De Bedoeling te benaderen wordt de leefwereld van zowel de klant als van de medewerkers prettiger. Zij worden op die manier dus aangestuurd vanuit hetgeen waarvoor zij ooit ondersteuning hebben gevraagd of in de zorg zijn aan werken.

systeemwereld

De systeemwereld zijn zoals het woord al zegt de systemen in de organisatie zoals beleidsstukken, protocollen, stappenplannen, maar ook declaraties, productie, tijd en financiën. Vanuit deze wereld wordt volgens Wouter Hart de leefwereld niet araa benaderd

focusgroepgids

De focusgroepgids is een gids die voortgekomen is uit de inleiding en aanleiding van dit onderzoek. In deze focusgroepgids zijn allerlei passende theorieën samengevoegd, de gids fungeert als topiclijst voor de uiteindelijke focusaroeb.

Samenvatting

Doordat klanten andere (complexere) wensen hebben en krijgen in de ondersteuning van ambulant begeleiders is dat van invloed op de functiegroep. De complexere ondersteuningsvragen zijn het gevolg van een steeds vagere scheidingslijn tussen de Geestelijke Gezondheidszorg en de reguliere zorgaanbieder. Maar ook doordat gemeenten gemakkelijkere ondersteuningsvragen van de klant zelf begeleiden. Een zorgaanbieder komt dus pas aan bod wanneer de gemeenten de inschatting maken dat de ondersteuningsvraag te complex is voor hen.

Dit in combinatie met de verschuiving van steeds meer klanten met een WLZ-indicatie naar een zelfstandige woonomgeving en invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning maakt dat de functie-inhoud en -eisen van ambulant begeleiders zichtbaar aan het veranderen is. Ook samenwerken lijkt voor ambulant begeleiders steeds complexer te worden, daar zij niet alleen meer intern georiënteerd moeten zijn. Steeds vaker komt het voor dat er verschillende zorgaanbieders bij dezelfde klant komen. Iedere hulpverlener van een andere organisatie neemt een eigen cultuur en werkwijze mee.

Nederland wordt steeds meer een participatiesamenleving in plaats van een maatschappelijke verzorgingsstaat. De verantwoordelijkheid voor de zorg aan burgers wordt meer bij de burgers zelf neergelegd. Dit uit zich onder andere in mantelzorg en/of vrijwilligerswerk. Deze zorg verlenen medewerkers binnen Prisma naast hun baan, maar de (ambulant) medewerkers moeten er ook voor zorgen dat de klant in staat wordt gesteld deze verschuiving met zoveel mogelijk eigen regie door te komen. Zij moeten dus meer dan ooit verbindingen maken met het netwerk van de klant en de wijk.

Door de vergrijzing en de verschuiving van de pensioengerechtigde leeftijd is het voor zowel Prisma als voor de medewerkers een uitdaging om zo lang mogelijk vitaal te blijven, zodat zij verantwoord aan het werk kunnen blijven. Dit in combinatie met de veranderingen die teweeg zijn gebracht door de herverdeling in de zorg.

Niet alleen de werkgelegenheid in zijn algemeenheid is aan het aantrekken maar ook de werkgelegenheid in de zorgsector. Stichting Prisma verstrekt sinds een personele stop van circa drie jaar weer contracten voor onbepaalde tijd. Dit is een positieve ontwikkeling voor de ambulant begeleiders.

Het is het streven van Prisma om veranderingen, vernieuwingen en ontwikkelingen vanuit 'De Bedoeling' aan te gaan. Dit is een theorie van Wouter Hart die in de focusgroepgids terug komt.

Figuur 2 - Stichting Prisma (z.j.). Huisstijl afbeeldingen



1.4. Context praktijkonderzoek

1.4.1. Aanleiding

Na gesprekken met diverse sleutelfiguren in de organisatie, zoals de zorgmanager, drie teamleiders WMO en een HR-medewerker bleek er behoefte aan een onderzoek naar het vermogen om duurzaam mee te doen van de ambulant medewerkers. Dit komt met name door de doelgroep wijzigingen en ontwikkelingen in de WLZ en de WMO zoals in de vorige paragraaf beschreven is. De functie-inhoud en de functie-eisen van een ambulant begeleider zijn aan verandering onderhevig. Veranderingen zijn er niet zonder weerstand wordt er wel eens gezegd.

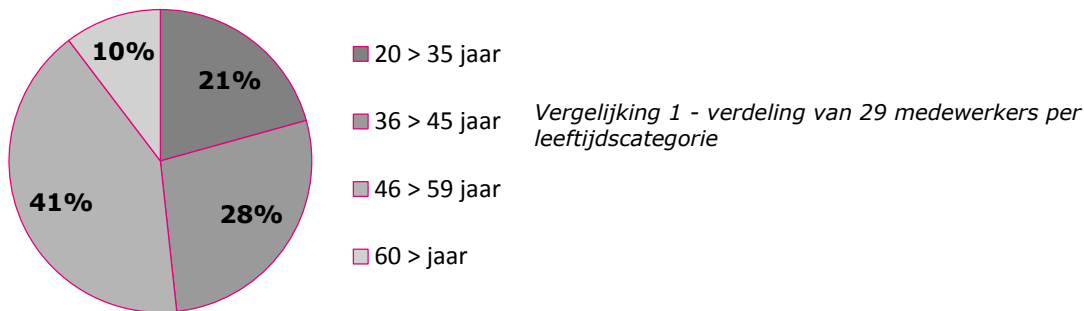
Om op de veranderende wensen van de klant en de maatschappelijke ontwikkelingen te anticiperen maar daarmee de bevologenheid, betrokkenheid en tevredenheid van de ambulante medewerkers niet aan te tasten, zal dit onderzoek zich richten op het vermogen om duurzaam mee te doen van de ambulant medewerkers. De definitie van dit begrip wordt later in dit document uitgewerkt. Voor nu is het belangrijk om te weten dat dit begrip intern gezien wordt als een uitgebreidere variant van duurzame inzetbaarheid.

Uit het Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO) van oktober 2015 bleek dat alle drie de teams die onder de gesproken teamleiders 'vallen' op de onderwerpen bevologenheid, betrokkenheid en tevredenheid zichzelf ruim een 7 scoren. Gezien de dynamische wereld van het ambulante werken op dit moment en de vereiste competenties die dat met zich meebrengt wordt er veronderstelt dat (een deel van) de huidige medewerkers overvraagd wordt op niveau en competenties. Op dit moment wordt de functie van ambulant begeleider door MBO niveau 3 of 4 geschoolde medewerkers vervuld. De verwachting is dat het MTO dat in oktober 2016 plaatsvindt minder positief kan zijn dan die MTO's van voorgaande jaren.

Het is van groot belang dat er aandacht besteed wordt aan dit vermogen van de ambulant medewerkers. Teamleiders zien de werkdruk, de werk-privé disbalans en onmacht in zorginhoudelijke casussen toenemen wat HR-gebieden als bijvoorbeeld verzuim en duurzame inzetbaarheid niet ten goede komt. Waarom is het nou een noodzaak om medewerkers duurzaam inzetbaar te houden voor de maatschappij? De SER, Sociaal-Economische Raad, beschrijft in het adviesrapport aan het ministerie van VWS waarom het investeren in duurzame inzetbaarheid niet alleen voor de organisatie van belang is maar ook voor de maatschappij. Als er meer mensen op de arbeidsmarkt in goede gezondheid aan het werk blijven, kunnen de kosten voor de vergrijzing beter worden opgevangen (SER, 2009).

1.4.2. Feiten en cijfers

- In totaal zijn er 57 medewerkers van Prisma werkzaam als ambulant begeleider
- 29 van de 57 medewerkers werken binnen het werkgebied waarbij dit onderzoek heeft plaatsgevonden
- Van de 29 ambulant medewerkers zijn er 4 medewerkers man en 25 medewerkers vrouw
- 8 van de 29 medewerkers hebben een functie op MBO 3 niveau
- 20 van de 29 medewerkers hebben een functie op MBO 4 niveau
- 1 van de 29 medewerkers heeft een functie op HBO 5+ niveau



1.5. Droom

Aan het einde van het onderzoek weet Prisma wat de huidige situatie is met betrekking tot het vermogen om duurzaam mee te doen van de ambulant medewerkers en weten zij welke interventies er ingezet kunnen worden om dit vermogen te optimaliseren. De droom van Prisma is dat er geanticipeerd blijft worden op de maatschappelijke ontwikkelingen. De adviezen die voortkomen uit dit onderzoek worden vanuit 'de bedoeling' geïmplementeerd in de dagelijkse praktijk waardoor het 'vermogen om duurzaam mee te blijven doen' van de ambulant medewerker toe blijft nemen of in elk geval, niet afneemt. Stichting Prisma wordt samen met de medewerkers in staat gesteld om de droom te kunnen verwezenlijken.

1.6. Hoofd- en deelvraag

Hoe ervaren de ambulant begeleiders¹ het vermogen om duurzaam mee te blijven doen² en wat voor interventies kan Stichting Prisma vanuit 'De Bedoeling'³ inzetten om hen hierin te faciliteren?

- Hoe ervaart de functiegroep hun gezondheid in relatie tot het werk?
- Wat voor beeld heeft de functiegroep bij de eigen competenties versus de benodigde competenties?
- Welke waarden en motieven heeft de functiegroep ten aanzien van het werk en sluiten deze aan bij de WMO en Stichting Prisma?
- Hoe wordt de aandacht voor deze functiegroep vormgegeven in de praktijk?
- Wat voor interventies kunnen worden ingezet om het vermogen te optimaliseren?

¹ Ambulant begeleiders begeleiden klanten in de leefomgeving van de klant. Klanten wonen zelfstandig maar hebben op enkele gebieden een ondersteuningsvraag. Een uitgebreide uitleg of de functie is beschreven in de inleiding op bladzijde 10 van dit rapport.

² Het vermogen om duurzaam mee te blijven doen is een variant op het beter bekende duurzame inzetbaarheid. Bij duurzaam meedoen vervult het privé leven van de medewerker en de maatschappelijke context een rol op dit vermogen. Medewerker en werkgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk op dit vermogen optimaal te houden. In de focusgroepgids op bladzijde 20 van dit rapport wordt dit begrip uitgebreid gedefinieerd.

³ De Bedoeling is een theorie van een inspirator in de gezondheidssector. Een uitgebreide beschrijving van deze theorie is terug te vinden in de focusgroepgids op bladzijde 21 van dit rapport.

1.7. Leeswijzer

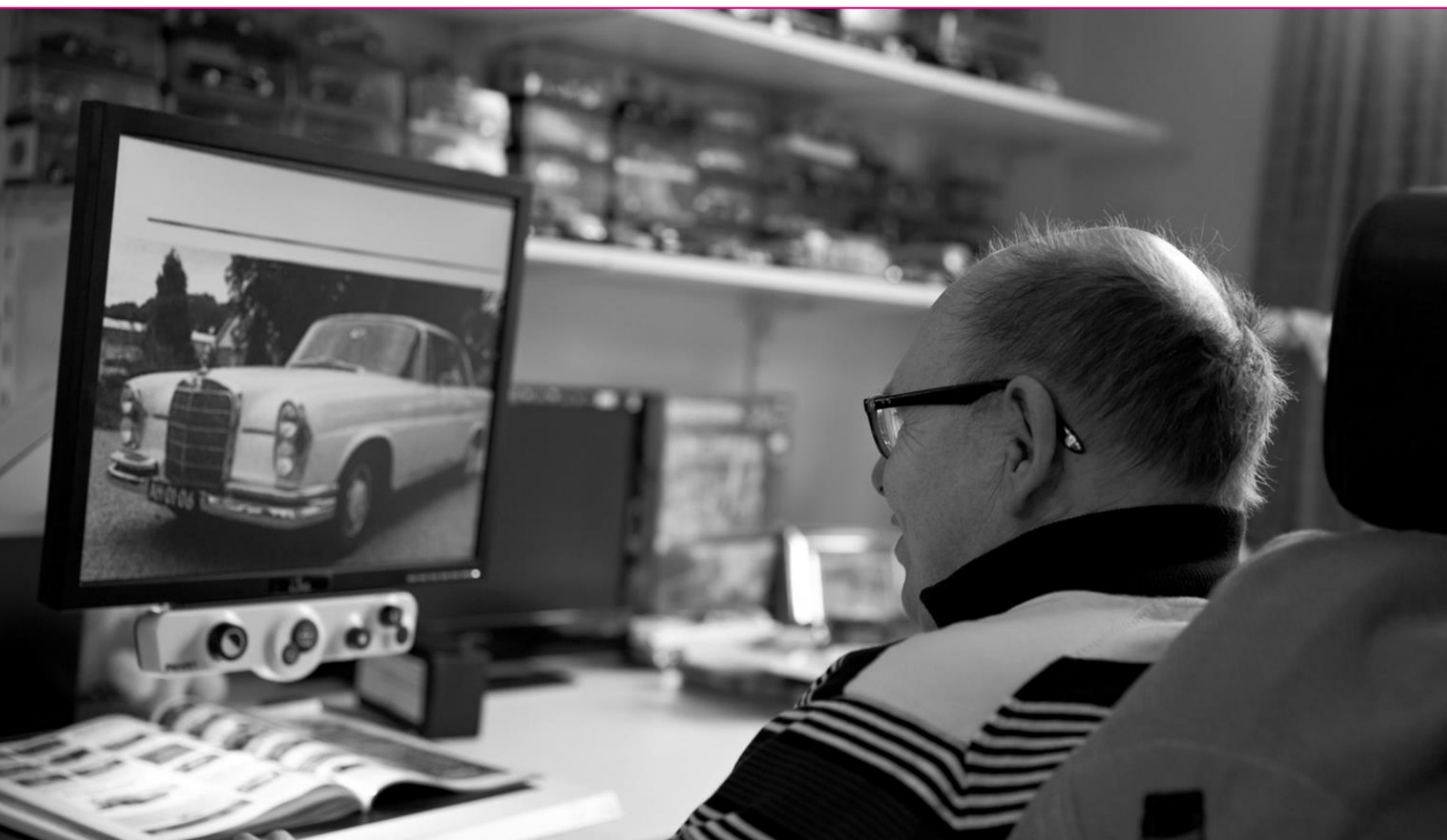
Voor de leesbaarheid van dit rapport is er een uitgebreide beschrijving van de functiegroep ambulant begeleiders toegevoegd aan de inleiding. De inleiding is het eerste hoofdstuk van dit onderzoek waar nader wordt ingegaan op de organisatie, de maatschappelijke context, de aanleiding en de droom van Stichting Prisma. Deze onderwerpen zijn uiteindelijk de trechter voor het formuleren van de hoofd- en deelvragen. Belangrijke begrippen uit de hoofdvraag zijn op de vorige pagina kort toegelicht.

In het volgende hoofdstuk is de focusgroepgids te lezen. Onderbouwde samenvoegingen en aanpassingen van bestaande theorieën zijn hierin gemaakt om tot een topiclijst voor de uiteindelijke focusgroep te komen. De aanpassingen en samenvoegingen zijn gedaan zodat de topiclijst vanuit de theorie volledig afgestemd is op de organisatie en de functiegroep. Een overzichtelijke weergave hiervan is te zien in hoofdstuk 3 van dit rapport, het conceptueel model.

Hoofdstuk 4 staat in het teken van de methodische verantwoording. De reden voor het kiezen van een focusgroep is hier uitgebreid onderbouwd. Daarnaast worden er diverse onderbouwingen gedaan waarom dit onderzoek betrouwbaar en valide is. In de methodische verantwoording wordt er per genomen stap onderbouwd naar het uiteindelijke focusgroep toegewerkt. Maar ook de analyse van de focusgroep is uitgebreid toegelicht in de methodische verantwoording. De resultaten van de focusgroep zijn verwerkt in hoofdstuk 5.

De antwoorden en daarmee een korte weergave van het advies wordt gepresenteerd in hoofdstuk 6 van dit rapport 'de conclusie'. Tenslotte zal er in het hoofdstuk 'discussie' beargumenteerd worden wat er krachtig is aan dit rapport en waar er nog openingen zitten om tot verbetering te komen.

Figuur 3 - Stichting Prisma (z.j.) - Huisstijl afbeeldingen



2

“Dat is de mythe van beheersbaarheid
en die leidt tot verdraaide organisaties.
De meest succesvolle organisaties
werken precies andersom. Erbij horen.”

2. Focusgroep gids

De focusgroepgids is een uitgebreide gids die allerlei theorieën samenvoegt en aanpast om uiteindelijk tot een onderbouwde topiclijst te komen voor de focusgroep. Deze aanpassingen en samenvoegingen worden gedaan zodat het afgestemd is op de organisatie en de functiegroep. Om de opbouw van de focusgroepgids vooraf duidelijk te maken aan de lezer is de eerste paragraaf een samenvatting van deze gids.

2.1. Samenvatting

Omdat het begrip 'duurzaam meedoen' een variant is op het begrip duurzame inzetbaarheid wordt duurzame inzetbaarheid aan het begin van dit hoofdstuk kort gedefinieerd. Uiteindelijk wordt er verder gewerkt aan één van de drie subbegrippen uit het begrip duurzame inzetbaarheid, namelijk 'werkvermogen'. Dit met name omdat de theorie van de Finse professor Ilmarinen de andere twee subbegrippen subtiel meeneemt in zijn definitie van werkvermogen. De Finse professor visualiseert zijn theorie in het 'Huis van Werkvermogen'. In dit huis zijn een viertal verdiepingen zichtbaar die elk in het teken staan van een bepaald onderwerp, namelijk: gezondheid, competenties, normen en waarden en werk. Als deze vier onderwerpen zijn afgestemd op elkaar dan maakt dit dat een individu een optimaal werkvermogen ervaart. In de tuin van het huis zijn nog een drietal actoren te zien die van invloed kunnen zijn op dit werkvermogen: familie, vrienden en de maatschappij. Deze theorie sluit goed aan bij dat wat Stichting Prisma als uitgangspunt neemt als het gaat over duurzaam meedoen. Omdat er dus privéomstandigheden van een medewerker een rol spelen in dit vermogen is het standpunt van Prisma hierin dat zowel zij als de medewerker gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor dit vermogen. Om de focusgroepgids te perfectioneren en aan te laten sluiten bij de belanghebbenden van dit onderzoek is het afgestemd op de functiegroep ambulante begeleiders. Dit door de verdiepingen uit het 'Huis van Werkvermogen' aan te passen of samen te voegen met praktijkervaringen en/of theorieën vanuit 'De Bedoeling' van Wouter Hart.

2.2. Duurzame inzetbaarheid

De SER (2009) schrijft in het adviesrapport aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport dat er drie kernbegrippen samenhangen met duurzame inzetbaarheid. Dat zijn: workability, employability en vitaliteit. Niet alleen de SER maar ook Van Vuuren, T., Caniëls, M. C., & Semeijn, J. H. (2011) zien deze drie begrippen als de belangrijkste van duurzame inzetbaarheid. Schaufeli, W.B. (2011) hoogleraar arbeid- en organisatiepsychologie aan de universiteit van Utrecht benadrukt dat naast deze begrippen er ook een andere factor meespeelt, namelijk niet alleen de kunde van een medewerker om voldoende werkvermogen, employability en vitaal te blijven maar ook het willen. Schaufeli haalt er dus in tegenstelling tot de anderen nog een vierde begrip bij, namelijk: motivatie.

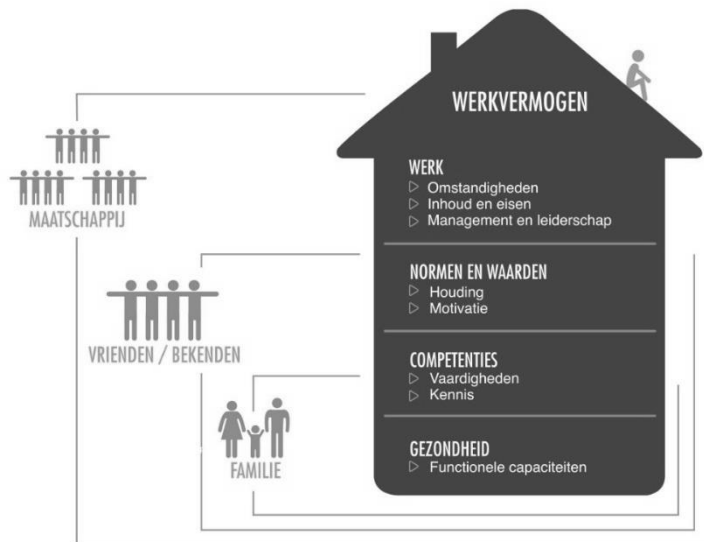
Naast deze vier begrippen benoemt Schaufeli dat duurzame inzetbaarheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van zowel werknemer als werkgever. Een werknemer zal dat wat binnen zijn of haar mogelijkheden ligt moeten aanpakken om duurzaam inzetbaar te blijven, maar de werkgever heeft de verantwoordelijkheid om de tools aan te reiken en voorwaarden te scheppen.

Dit raakt de definitie die Zonmw (2010) gebruikt in een onderzoek naar duurzame inzetbaarheid. Zij beschrijven duurzame inzetbaarheid als volgt: *"Duurzaam inzetbaar betekent dat medewerkers doorlopend in hun arbeidsleven over daadwerkelijk realiseerbare mogelijkheden alsmede over de voorwaarden beschikken om in huidig en toekomstig werk met behoud van gezondheid en welzijn te (blijven) functioneren. Dit impliceert een werkcontext die hen hiertoe in staat stelt, evenals de attitude en motivatie om deze mogelijkheden daadwerkelijk te benutten."* P.347.

2.2.1. Duurzaam meedoen

Prisma wil een werkgever zijn die er zorg voor wil dragen dat hun medewerkers mee kunnen blijven doen in de maatschappij. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar werk gerelateerde factoren maar ook naar de privéomstandigheden van een medewerker en naar de politieke en maatschappelijke ontwikkelingen. Binnen Prisma wordt hiervoor de term 'duurzaam meedoen' gebruikt. Duurzaam meedoen is volgens Prisma zoals Schaufeli en Zonmw ook beschrijven, een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor werkgever en werknemer. Duurzaam meedoen wordt dus gezien als meer dan duurzame inzetbaarheid omdat de privéomstandigheden en de verdeling van verantwoordelijkheid ook wordt meegenomen in de definitie.

Een theorie die aansluit bij deze definitie van Stichting Prisma is de theorie van het 'Huis van Werkvermogen' van de Finse professor, Ilmarinen (2005). Deze theorie wordt later in dit hoofdstuk aangepast zodat de theorie afgestemd is op de doelgroep. Ilmarinen beoogt hetzelfde als dat wat Prisma wil uitdragen naar hun medewerkers met het begrip 'duurzaam meedoen'. De begrippen: workability, employability en vitaliteit uit de definitie van duurzame inzetbaarheid worden in deze theorie omvat. Dit huis is te zien in figuur 4 'het huis van werkvermogen'.



Figuur 4 – Ilmarinen, J. (2005) –
het huis van werkvermogen

Aan de uiteindelijke definitie wordt nog een andere theorie toegevoegd. Namelijk de literatuur van Wouter Hart, 'de bedoeling'. Deze literatuur wordt op de volgende pagina nader toegelicht. Wanneer medewerkers die in de zorg werken vanuit 'de bedoeling' mogen en kunnen werken aan hun vermogen om duurzaam mee te doen dan zal dit het vermogen ten goede komen.

op·ti·maal duur·zaam mee·doen

1. De privésituatie en de politieke en maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed op de gezondheid, competenties, waarden en werkinhoud van een medewerker.
2. Deze vier aspecten sluiten zo optimaal mogelijk aan bij de medewerker en de functie die hij of zij beoefent vanuit 'de bedoeling'.
3. Voor nu en in de toekomst. Het vermogen om duurzaam mee te doen is dus dynamisch en iets waar zowel werknemer als Prisma gezamenlijk verantwoordelijk voor is."

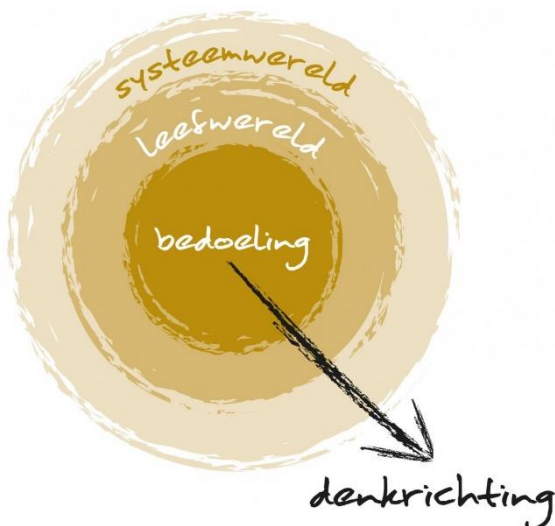
2.3. Verdraaide organisaties terug naar de bedoeling

Zoals in de praktijkcontext eerder in dit rapport al beschreven staat is het streven van Stichting Prisma om vernieuwingen, veranderingen en ontwikkelingen vanuit 'de bedoeling' aan te gaan. In de Inleiding stond de droom van Stichting Prisma beschreven als het gaat over het implementeren van de aanbevelingen van dit onderzoek. Omdat deze aanbevelingen waarschijnlijk tot vernieuwing, verandering of ontwikkeling gaan leiden wordt 'de bedoeling' verweven in de focusgroeppgids. De focusgroeppgids is het fundament voor het verdere onderzoek omdat hier vanuit de theorie onderbouwd aansluiting wordt gevonden met de organisatie en de functiegroep. Op pagina ... van dit rapport zijn begrippen als 'de bedoeling, de leefwereld en de systeemwereld' al kort toegelicht.

Wouter Hart schrijft in 2012 het boek 'Verdraaide organisaties – Terug naar de bedoeling'. In dit boek wordt gepleit voor een denkrichting van binnen naar buiten. "De veronderstelling is dat als de systeemwereld maar 'af' is de leefwereld zich ernaar gaat gedragen en dat daarmee de klant geholpen is en dus op de juiste manier aan de bedoeling wordt gewerkt. Zo werkt dat volgens ons niet. Dat is de mythe van beheersbaarheid en die leidt tot verdraaide organisaties." Aldus Hart (2012) p. 31.

De meest succesvolle organisaties denken echter precies andersom. Bij alles wat zij doen wordt er gestart vanuit De Bedoeling. Zij zorgen dat deze bedoeling betekenis krijgt voor alle betrokkenen. Daaromheen wordt een leefwereld georganiseerd en de systeemwereld is en blijft hieraan ondersteunend. Deze denkrichting is inzichtelijk gemaakt in figuur 5.

Hart beschrijft in zijn theorie dat het keer na keer blijkt dat deze manier van acteren (van binnen naar buiten) bijdraagt aan een hogere klantwaardering, medewerkerstevredenheid en betere resultaten. Een positieve bijdrage aan deze drie aspecten is wat terug komt in de omschreven droom in de inleiding van dit rapport.



Figuur 5 - Hart, W. (2012). Denkrichting vanuit de bedoeling naar de systeemwereld

Voor het ontwikkelen van een model dat afgestemd is op Stichting Prisma en de doelgroep voor dit focusgroeponderzoek werkte de literatuur van Simon Sinek inspirerend. Sinek gebruikt het model van de Golden Cirkel waarin hij hetzelfde beoogt als het model zoals te zien is in figuur 5. Sinek spreekt alleen niet over 'denkrichting', maar over 'communicatiestroom'. Niet alleen voor de leesbaarheid maar ook voor de afstemming op de organisatie wordt vanaf nu niet denkrichting gebruikt maar communicatiestroom. Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven, is het streven van Prisma om zoveel mogelijk te communiceren naar de medewerkers vanuit 'de bedoeling'. Communicatiestroom is daarom omvattender in deze context dan 'denkrichting'. Het is voor Prisma meer dan enkel denken, het is ook het 'uiten van'.

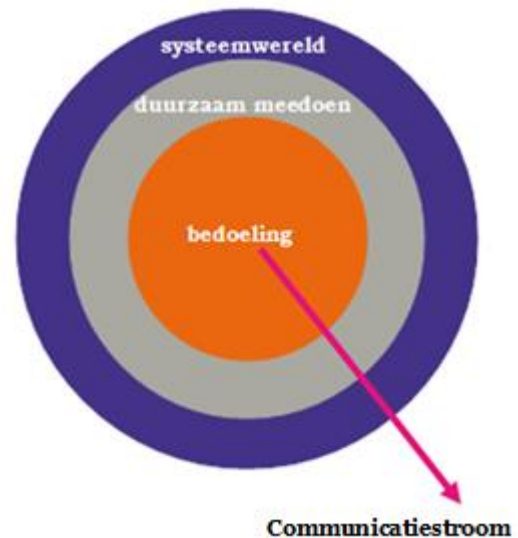
2.4. De cirkel van duurzaam meedoen

De leefwereld zoals te zien is in figuur 5 op de vorige pagina wordt in dit onderzoek afgebakend naar de leefwereld van duurzaam meedoen voor de ambulant begeleiders van Stichting Prisma. De 'cirkel van duurzaam meedoen vanuit de bedoeling' is te zien in figuur 6. Duurzaam meedoen is eerder in dit hoofdstuk gedefinieerd. In dit deel van het hoofdstuk wordt deze definitie per verdieping van het huis van Werkvermogen van de Finse professor Ilmarinen specifiek gemaakt. Deze theorie sluit zoals eerder benoemd perfect aan bij dat wat Stichting Prisma bedoelt met 'duurzaam meedoen'. Per verdieping worden vervolgens de verbanden gelegd met de literatuur van Wouter Hart 'verdraaide organisaties terug naar de bedoeling'. En indien noodzakelijk worden er aanpassingen en samenvoegingen gedaan om een juiste afstemming te hebben op de functiegroep 'ambulant begeleiders'.

Figuur 6 - De cirkel van duurzaam meedoen vanuit de bedoeling

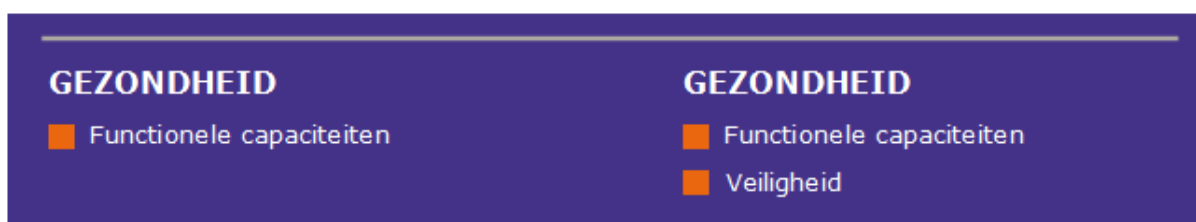
2.4.1. De kracht van gezondheid

Gezondheid is volgens het huis dat ontworpen is door de Finse professor de basis van werkvermogen en is daarom op de begane grond gevestigd (2005). Gezondheid fungeert dus ook in de leefwereld van duurzaam meedoen als de basis. Onder gezondheid wordt in dit model verstaan: de lichamelijke en psychische gezondheid van een medewerker in combinatie met het sociaal functioneren. Deze begrippen worden samengevat tot 'functionele capaciteiten'.



Eén onderdeel van de bovenste verdieping van het huis van de Finse professor is 'omstandigheden'. Voor deze functiegroep is het noodzakelijk om dit onderdeel van de verdieping te verschuiven naar de begane grond, de basis. Ambulant medewerkers komen namelijk zonder collega bij medeburgers aan huis om hen te ondersteunen bij hun (complexe) vragen. Dit vraagt van de medewerkers dat zij zich kwetsbaar opstellen door in de leefomgeving van een klant te acteren. Dit brengt mogelijk minder veilige en verantwoorde werkomstandigheden mee in hun dagelijkse werk. Daar waar er binnen de WLZ-locaties bij Stichting Prisma RI&E worden uitgevoerd en ARBO functionarissen aanwezig zijn, zullen ambulant medewerkers hun taken moeten verrichten binnen de leefomgeving van de klant waarbij dit niet het geval is. In figuur 7 is de wijziging beeldend weergegeven.

Dit aspect van ambulant werken wordt ook op maatschappelijk en politiek niveau erkent. Zo is er bijvoorbeeld vanuit het actieplan Veilig Werken in de Zorg aandacht besteedt aan 'Duidelijk over agressie' waarin beschreven wordt dat de ambulant medewerker zich bewust moet zijn van onvoorspelbare factoren die bij huisbezoeken van invloed kunnen zijn op je eigen veiligheid. De ambulant medewerker heeft dus niet alleen te maken met de klant, maar ook met zijn omgeving (mijn vakbond, 2015).



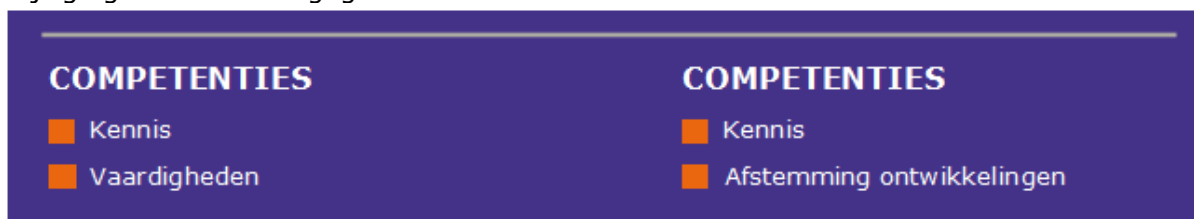
Figuur 7 - Wijziging eerste verdieping 'gezondheid' (links verdieping Ilmarinen - rechts vernieuwde verdieping)

2.4.2. Interesse in de professional

Er kan volgens de geformuleerde definitie alleen verder gebouwd worden naar een optimaal vermogen om duurzaam mee te doen, als er op de eerste verdieping 'beroep specifieke competenties' aanwezig zijn.

De medewerker dient over vakmatige kennis en vaardigheden te beschikken die nodig zijn om een functie uit te voeren. Deze competenties, kennis en vaardigheden moeten niet alleen op de functie zijn afgestemd maar ook op de (snel) veranderende eisen van het werk (Ilmarinen, 2005).

In de maatschappelijke en praktijkcontext van dit rapport werd al nader uitgelegd waarom dit een speerpunt is binnen het ambulante werken op dit moment. Afstemming van de maatschappelijke ontwikkelingen op de beroepscompetenties is daarom een breder onderwerp dat het onderwerp 'vaardigheden' vervangt. In figuur 8 is deze wijziging beelden weergegeven.



Figuur 8 - Wijziging tweede verdieping 'competenties' (links verdieping Ilmarinen - rechts vernieuwde verdieping)

2.4.3. Het effect van normen en waarden

De tweede verdieping staat zoals het woord al zegt voor de waarden die een medewerker met zich meebrengt naar het werk. Denk hierbij aan: waardigheid, rechtvaardigheid, motivatie en betrokkenheid. De eerste en tweede verdieping staan met elkaar in verband omdat de waarden die een medewerker meeneemt naar het werk wat zeggen over het vermogen en de bereidheid om te leren en te ontwikkelen (Ilmarinen, 2005). Niet alleen de waarden van een medewerker spelen hier een rol maar ook de (kern)waarden en visie van de organisatie worden hierin meegenomen. Sluiten de waarden bij elkaar aan? 'Houding' wordt aangepast omdat er verder gekeken gaat worden. Niet alleen naar de eigen houding maar ook naar de aansluiting met de organisatie.

In vergelijking met eind 19^e eeuw is het gemiddelde opleidingsniveau hoger en zoeken professionals meer in hun werk, vaak gaat het over betekenis en ontwikkeling. Hart schrijft over de tijd van schaarste en de professional (2012). In deze tijden hebben we een bevlogen en betrokken professional nodig die hart heeft voor de zaak. Uitvoerende professionals, zoals de ambulant begeleiders binnen Stichting Prisma, halen hun inspiratie gewoonlijk niet uit het werken met de systeemwereld. Wel halen zij die uit 'de bedoeling' van de organisatie en uit de klant die ondersteuning nodig heeft. Hart (2012) suggereert dat door het werken met de regels uit de systeemwereld het vakmanschap aangetast wordt waardoor de motivatie van de medewerker inkrimpt. Waarom zouden professionals dan werken vanuit de systeemwereld als het hen zelf niks oplevert? Het kan hen veiligheid en duidelijkheid bieden, niemand kan hen immers ergens op aanspreken omdat zij werken volgens de regels en procedures. Om de deelvragen te kunnen beantwoorden en om aan te sluiten bij dat wat Hart beoogt is het onderwerp 'motivatie' specifiekier door verder te werken met het begrip 'intrinsieke motivatie'. De wijzigingen zijn in figuur 9 beeldend weergegeven.



Figuur 9 - Wijziging derde verdieping 'normen en waarden' (links verdieping Ilmarinen – rechts vernieuwde verdieping)

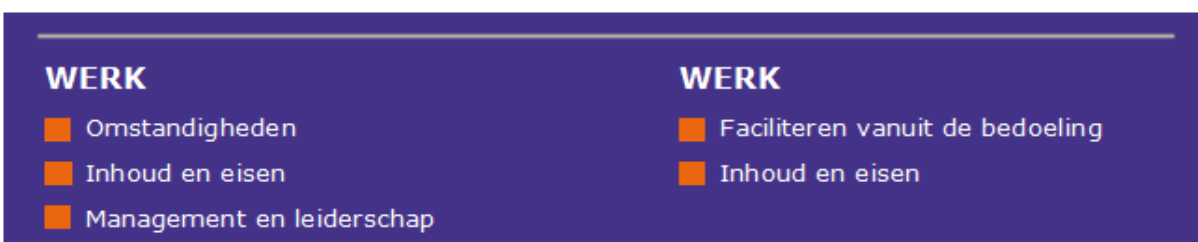
2.4.4. Aandacht in het hier en nu

Op de derde en laatste verdieping neemt het management en de stijl van leidinggeven een belangrijke positie in. Zij kunnen volgens dit huis het vermogen om duurzaam mee te doen van een medewerker beïnvloeden. Aspecten die hier aan bod komen zijn de werkinhoud, de werkomstandigheden en de sociale en organisatorische werkomgeving (Ilmarinen, 2005).

Hart geeft aan dat wanneer teamleiders vanuit 'de bedoeling' het contact met de professionals aangaan, en daarmee dus ondersteunend zijn aan hen de professional in staat is om te excelleren. De meest succesvolle (team)leiders zijn zij die de communicatiestroom van binnen naar buiten hebben staan. *"Zij redeneren vanuit de bedoeling naar wat dat betekent voor (verandering in) de leefwereld en wat daarvoor eventueel in de systeemwereld ter ondersteuning nodig is."* (Hart, (2012). p.34). Wanneer professionals steeds aangestuurd worden vanuit beheersbaarheid (de systeemwereld) zullen zij hun interesse in de klant verruilen voor de interesse in de systeemwereld (Hart, 2012).

Teamleiders spelen volgens Hart daarnaast een belangrijke rol in het creëren van de juiste mindset om vanuit 'de bedoeling' te denken en acteren. Zij hebben namelijk een voorbeeldfunctie voor de medewerkers. Een tweede wijze waarop de teamleiders kunnen zorgen dat hun medewerkers de juiste mindset krijgen is het continu aanbieden van dezelfde boodschap. De laatste en derde manier om de mindset van medewerkers te beïnvloeden is door het straffen en belonen van medewerkers. Hoe klein of groot deze onderwerpen ook zijn, van een stevig gesprek, een ontslag, een compliment of een promotietraject.

De omstandigheden van de medewerker zijn al verplaatst naar de verdieping van 'gezondheid'. Het onderwerp 'inhoud en eisen' blijft staan. En door de inzichten die Hart aanreikt wordt het onderwerp 'management en leiderschap' vertaald naar 'faciliteren vanuit de bedoeling'. De wijziging is in figuur 10 beeldend weergegeven.



Figuur 10 - Wijziging vierde verdieping 'werk' (links verdieping Ilmarinen – rechts vernieuwde verdieping)

2.4.5. De druk van buitenaf

Naast het huis zijn drie andere factoren geschetst die direct of indirect van invloed zijn op het werkvermogen van een medewerker. Het gaat dan om de familie van een medewerker, de invloed van dit netwerk is voornamelijk van toepassing op de begane grond, de gezondheid van een medewerker. Het sociale netwerk van een medewerker speelt vooral bij de begane grond en de eerste en tweede verdieping een rol. En de maatschappelijke en politieke ontwikkelingen hebben op het volledige werkvermogen van de medewerkers invloed.

Het 'Huis van Werkvermogen' huisvest hiermee alle aspecten van 'duurzaam meedoen' onder een dak, als alle verdiepingen optimaal zijn ontwikkeld dan is het werkvermogen van een medewerker ook optimaal ontwikkeld. Wat belangrijk is aan het 'Huis van Werkvermogen' is dat alle verdiepingen met elkaar in verband staan. Wanneer een medewerker een laag werkvermogen heeft dan moet er gekeken worden naar alle verdiepingen (Ilmarinen, J, 2005).

In een zorgorganisatie als Stichting Prisma is de druk van buitenaf mogelijk nog meer dan in commerciële organisaties. Maatschappelijk geld moet verantwoord worden. Daardoor ontstaan er volgens Hart meer procedures, controle en toezicht wat het vermogen van duurzaam meedoen niet ten goede komt.

Betrokkenen die ook meer hebben aan het werken vanuit 'De Bedoeling' zijn de klant. Sterker nog, zij gaan er zelfs vanuit dat je hen zo benadert. De klant wordt steeds mondiger en durft te vragen om waar voor zijn geld. Volgens Hart zal de klant meer en meer het gevoel moeten krijgen dat er een maatwerk dienst aan hen is verleend. In een zorgorganisatie is de variatie aan wensen van de klant meer dan in bijvoorbeeld een productieorganisatie waardoor de bewustwording hiervan bij professionals en organisaties groter zou moeten zijn. Het gaat in de zorg namelijk om in te zetten interventies die direct te maken hebben met de mens zelf. Zoals in de maatschappelijke context is beschreven op bladzijde 11 van dit rapport is de variatie van klantvragen binnen het ambulante werken steeds breder aan het worden.

2.5. Onbekend

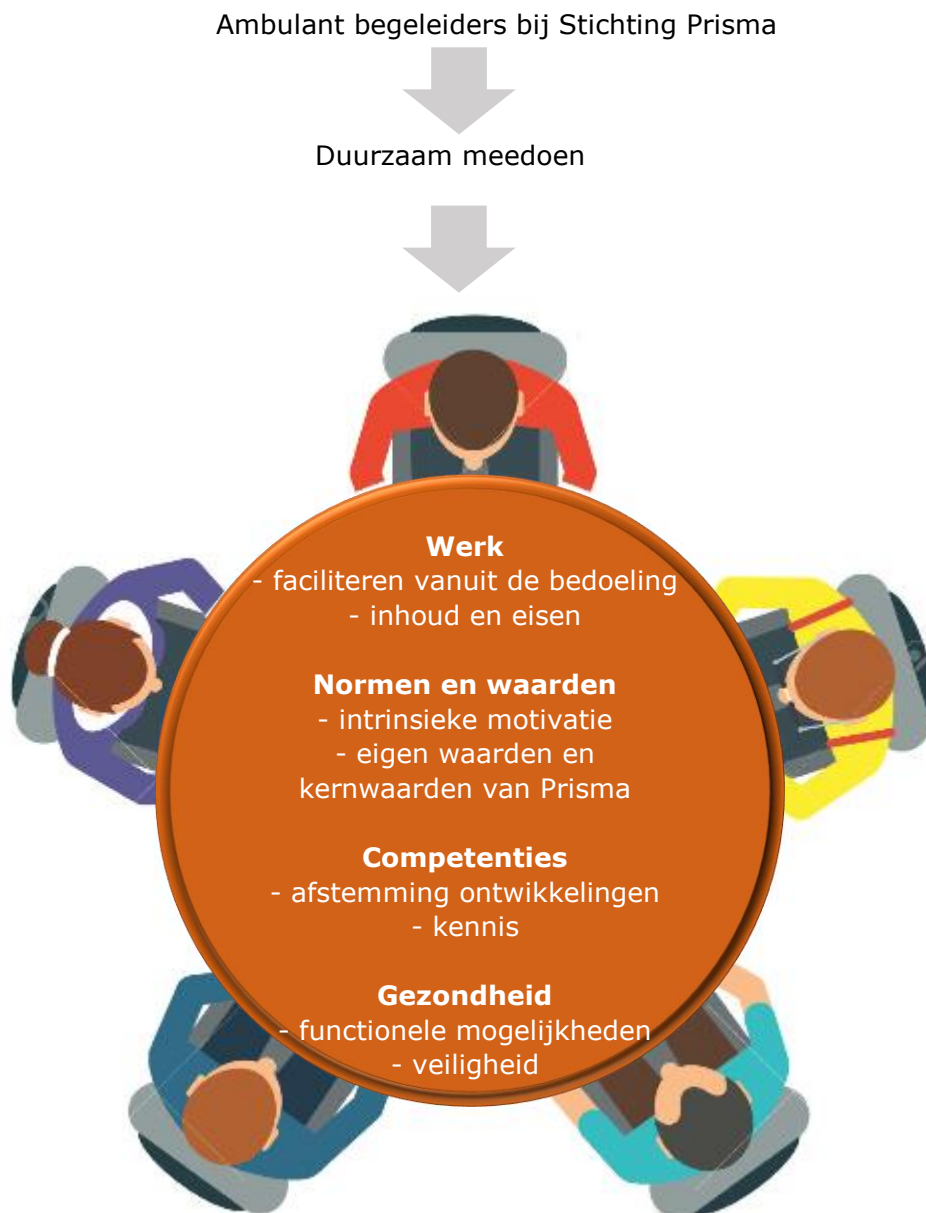
Interessant voor dit onderzoek zou zijn geweest als er literatuur zou zijn wat alle maatschappelijke veranderingen precies voor de ambulant medewerkers betekenen. Op dit moment is de beschreven nieuwe doelgroep en de nieuwe werkwijze volledig gebaseerd vanuit de ideale praktijksituatie. Stel dat er vanuit de literatuur nieuwe competenties zouden zijn geformuleerd om als ambulant begeleider de maatschappelijke veranderingen goed mee aan te gaan dan zouden de resultaten uit de focusgroep niet alleen afgezet kunnen worden tegen deze ideale situatie maar ook tegen de literatuur. Op die manier zou er aan Stichting Prisma mogelijk nieuwe inzichten gepresenteerd kunnen worden.

3

“In ieder detail maatwerk leveren. Zodat het gevoel bij de dienstverlening terecht is. Eigentijds wijs.”

3. Conceptueel model

Naar de leefwereld van duurzaam meedoen voor ambulant begeleiders zoals te zien is in figuur 6 op bladzijde 22 van de focusgroepgids wordt gevraagd tijdens de focusgroep. De topics die voortgekomen zijn uit de focusgroepgids zijn onderstaand weergegeven. Tijdens de focusgroep wordt er gefocust op de onderwerpen zoals die onderstaand zijn weergegeven en komt er gevoel, ervaringen en meningen van de ambulant medewerkers op tafel.



4

“Betrouwbaarheid en validiteit
gegarandeerd. Verantwoord.”

4. Methodische verantwoording

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode verantwoord. De dataverzameling heeft in de beginfase van dit onderzoek plaats gevonden. Bij het beschrijven van de focusgroeppgids is (wetenschappelijke) literatuur gezocht via Google Scholar en boeken. Om feitelijk inzicht te krijgen in de functiegroep is het digitaal personeelssysteem geraadpleegd. Uit dit personeelssysteem is informatie verzameld over het totaal aantal ambulant medewerkers, hun leeftijd, en hun opleidingsniveau. De teamleiders hebben inzicht gegeven in het MTO van vorig jaar.

Volgens Merton & Kendall (1946) zijn er vier karakteristieken in een focusgroep die ook in dit onderzoek terug te vinden zijn. Als eerste beschrijven zij dat de respondenten bewust betrokken zijn geweest bij bepaalde concrete situaties (in dit geval het werken binnen ambulant). Vervolgens is er volgens hen een content analyse aanwezig waartoe de onderzoeker tot de onderzoeksvraag is gekomen (medewerkerstevredenheid onderzoek). Op basis van deze vraag wordt een 'focusgroeppgids' opgesteld die vergelijkbaar is met het beter bekende theoretisch kader. Tijdens de focusgroep zelf wordt er gefocust op de subjectieve ervaringen van de deelnemers om enerzijds te komen tot de validiteit van de beantwoording van de hoofdvraag en anderzijds tot onvoorziene reacties op de situatie waarmee de beantwoording van de onderzoeksvraag kan worden bijgesteld.

4.1. Focusgroep

Er is gekozen om samen met de ambulant medewerkers van Prisma een focusgroeponderzoek aan te gaan. Een één-op-één interview is als alternatief bekeken, maar uit de literatuur blijkt dat dit minder effectief is dan een focusgroeponderzoek (Ketelaars, Hentenaar, & Kooter, 2011). Zo bestaat de kans dat deelnemers niet bereid zijn hun mening te geven, omdat ze bang zijn hun visie alleen te moeten verdedigen. Volgens Ketelaars en collega's (2011) voelt een individu zich meer op zijn gemak in een groep, omdat zij dan erkenning ervaren over hun gevoelens.

Ook Kreuger (1994) beschrijft waarom focusgroepen werken. Eén van de redenen die hij noemt sluit goed aan bij dat wat in dit onderzoek bereikt wil worden namelijk: het sluit dicht aan bij het dagelijkse leven. En daarmee dus de leefwereld zoals Wouter Hart dat beschrijft in zijn theorie over de bedoeling. Een andere reden die hij benoemt is dat situaties uit het verleden weer herinnerd worden na het horen van soortgelijke ervaringen.

Een andere reden om voor focusgroepen te kiezen is omdat de theorie achter deze vorm van onderzoek goed aansluit bij de doelen en opzet van het huidige onderzoek. Er zijn vier kerncriteria die een focusgroeponderzoek vormen (zie Merton (1987), Goldman en Lewis (1977) en Stewart et al. (2007) via Ketelaars, P. & Hentenaar, F. & Kooter, M. 2011. P. 18).

- De nadruk ligt op focus: er wordt in dit onderzoek op één onderwerp gefocust bij één doelgroep, namelijk 'duurzaam meedoen' bij ambulant medewerkers.
- Interactie: door gebruik te maken van groepsdynamica zal interactie gestimuleerd worden en kunnen zij hun mening geven.
- Vrijheid van structurering: er wordt ingespeeld op de behoefte van de ambulant medewerker en de subcultuur van het team.
- Persoonlijk contact: door dit toe te passen is het onderzoek gericht op het verdiepen van de dimensies en indicatoren uit het conceptueel model. Het onderzoek heeft een menselijk accent.

Volgens De Ruyter en Scholl (1998) zijn focusgroeponderzoeken geschikt omdat de methode een breed inzicht geeft in de meningen en denkbeelden van de functiegroep ten aanzien van een onderwerp dat besproken wordt. Daarnaast geeft het de moderator een idee over hoe er gesproken wordt over het onderwerp en welke positie bepaalde

onderwerpen hebben. Vervolgens is het bruikbaar om aanbevelingen te doen die afgestemd zijn op de doelgroep (Ketelaars et al., 2011). Twee belangrijke redenen om dus een focusgroeponderzoek te doen. De maatschappelijke actualiteiten zijn namelijk niet alleen nieuw voor de ambulante begeleiders maar ook voor Stichting Prisma als werkgever. Zij zijn dus ook zoekende naar de (vernieuwde en bijgestelde) mening van de ambulante begeleiders ten opzichte van hun werk.

4.2. Deelnemers

Populatie

Alle ambulante medewerkers van Stichting Prisma, dit zijn in totaal 57 medewerkers.

Steekproefkader

Alle ambulante medewerkers die in dienst zijn van Prisma, contractduur is hierin niet relevant. In dit onderzoek wordt de afbakening gemaakt om met één regioteam bestaande uit 29 medewerkers, de focusgroep aan te gaan. Van dit regioteam worden twee keer acht medewerkers geselecteerd om deel te nemen aan de focusgroep. Het steekproefkader is qua geslacht, leeftijd en niveau een afspiegeling van het totaal aantal ambulante medewerkers.

Bij een focusgroep is het van belang dat de deelnemers elkaar niet of nauwelijks kennen (Ketelaars et al., 2011). Daarom is gekozen om acht medewerkers te selecteren die elkaar naar verwachting redelijk kennen doordat zij wel onder dezelfde teamleider vallen maar werkzaam zijn in een ander wijkteam. Daarnaast is er voor een doelgerichte steekproef gekozen zodat de afspiegeling van het team ook daadwerkelijk gerealiseerd kon worden.

In totaal werken er 57 ambulante medewerkers binnen Stichting Prisma verspreid over drie regioteams. Er is gekozen voor één regioteam omdat de moderator als stagiaire gekoppeld is aan dit regioteam. Dit team is daarmee het meest toegankelijk waardoor de verwachting er is dat de uiteindelijke respondentengroep groter is.

Vergelijking onderzoekspopulatie, regioteam, respondentengroep

Er is gekozen voor twee focusgroepen met ambulante medewerkers zodat er een zo groot mogelijke respondentengroep het grotere geheel vertegenwoordigt. 28% van de totale populatie wordt meegenomen in de doelgerichte steekproef. Dat lijkt relatief weinig maar in de praktijk blijkt dat de verschillen in de subculturen van de drie verschillende regioteams zo groot zijn dat de resultaten en aanbevelingen niet te generaliseren zouden zijn. Relevanter is dus om de steekproef af te zetten tegen het totaal aantal medewerkers uit het regioteam waar het onderzoek plaatsvindt, dit percentage komt uit op 55%.

Van de zestien medewerkers uit de doelgerichte steekproef is er uiteindelijk een respondentengroep ontstaan van veertien medewerkers. Dat is een opkomst van 87,5%. Voorafgaand aan de focusgroep was de respondentengroep 55% ten opzichte van het totaal aantal medewerkers in het regioteam. De uiteindelijke respondentengroep is 48%.

4.3. Van het begin tot het eind

Om het focusgroeponderzoek te laten slagen is een goede voorbereiding vereist. Deze paragraaf geeft inzicht in deze voorbereidingen en uitvoering van het focusgroeponderzoek. Tenslotte wordt beschreven hoe de verzamelde data geanalyseerd wordt.

Wat vooraf ging

In de tweede week van juni 2016 is de uitnodiging naar de ambulant medewerkers verzonden per mail (zie voor de uitnodiging bijlage 2: correspondentie focusgroeponderzoek op bladzijde 53 van dit rapport).

In de uitnodiging wordt de moderator (de onderzoeker) voorgesteld. Vanuit de moderator is tevens de uitnodiging verstuurd. De moderator legt uit wat een focusgroep inhoudt en wat de beweegredenen van het aangaan van een focusgroep zijn. Daarnaast wordt de meerwaarde voor hen om deel te nemen aan dit onderzoek beschreven. In de uitnodiging wordt er bewust een uitnodigende informele sfeer gecreëerd. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten wijst de moderator de deelnemers op het feit dat hun uitspraken anoniem verwerkt worden in het rapport van dit onderzoek. Het doel hiervan is de drempel verlagen om deel te nemen, op deze manier voelen zij zich bij voorbaat al veiliger (Baarda, 2009). Kijkend naar de onderzoek ethiek waarmee rekening gehouden dient te worden dan raakt dit het thema 'recht op privacy'.

Voorafgaand aan de focusgroep is de moderator de samenwerking aangegaan met een facilitator. Dit met name omdat de moderator geen tot weinig ervaring heeft in het ambulante werken. De facilitator was daarom iemand uit de praktijk. Voorafgaand aan de focusgroep is de topiclijst doorgenomen en heeft de facilitator hier praktijkonderwerpen aangekoppeld. Deze praktijkonderwerpen zouden volgens de facilitator sowieso besproken moeten worden om een volledig beeld te krijgen van het vermogen om duurzaam mee te doen van de ambulant begeleiders. Uitgangspunt van deze samenwerking is geweest dat we alle deelnemers eerst de mogelijkheid geven om bepaalde praktijkonderwerpen vanuit de vraagstelling zelf in te brengen. Mocht de focusgroep stil vallen dan zou de facilitator deze praktijkonderwerpen kunnen inbrengen. De focusgroepen vonden plaats op het Centraal Kantoor in Waalwijk op maandag 11 juli 2016.

Groepsdynamica

Pennington (2002) stelt dat deelnemers zich moeten kunnen verplaatsen in het doel van het onderzoek. Zij moeten dus het belang ervan inzien om de benodigde informatie te verstrekken. Hiervoor is een goede samenhang in de groep noodzakelijk. Aan het begin van het onderzoek is hier door de moderator aandacht aan besteed door middel van een energizer waarbij de deelnemers elkaar leren kennen. Tijdens het onderzoek werden de deelnemers met regelmaat gecompimenteerd. Dit sluit aan bij de theorie. Volgens Ketelaars en collega's, (2011) zorgt complimenteren ervoor dat de saamhorigheid in een groep gestimuleerd wordt. Daarnaast veronderstellen deze onderzoekers dat groepen met voldoende afstemming effectiever zijn. De steekproef die gedaan is in dit onderzoek sluit hier goed bij aan: de deelnemers zijn allemaal ambulant medewerkers en werken bij dezelfde zorgaanbieder.

Uit diverse studies is gebleken dat de omgeving een belangrijk criterium is voor een groep. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de materiële omgeving, de ruimtelijke opstelling en de onderlinge afstand tussen deelnemers. Zo blijkt dat "de zitplaats en de afstand tussen deelnemers van invloed zijn op de mate waarin zij zich vrij en open kunnen uitspreken in een groepssetting (Ketelaars et al., 2011). Zo hebben dominante deelnemers geen mogelijkheid om een centrale zitplaats in te nemen en kunnen deelnemers makkelijk van elkaar weg kijken. De onderlinge afstand tussen deelnemers is belangrijk omdat een ieder behoefte heeft aan eigen persoonlijke ruimte waarin hij of zij zich kan bewegen. Om deze reden is er gebruik gemaakt van een ovale tafel. De materiële ruimte is gemoedelijk maar niet afleidend.

4.3.1. Uitvoering focusgroep

Om de validiteit te garanderen is tijdens de uitvoering van de focusgroep gebruik gemaakt van het conceptueel model dat gebaseerd is op theoretische inzichten die beschreven staan in de focusgroeppgids eerder in dit rapport. De vier dimensies in het conceptueel model fungeren als topiclijst. In hoofdstuk 3 op bladzijde 26 van dit rapport wordt de (on)afhankelijke variabele, dimensies en indicatoren weergegeven.

De topiclijst en de indicatoren zijn dus vooraf vastgesteld. Hierbij is geen gebruik gemaakt van betrouwbare en valide vragenlijsten. Echter zijn dit begrippen die voortkomen uit de theorie, waardoor er sprake is van begripsvaliditeit. Tijdens het focusgroeponderzoek is gebruik gemaakt van diverse technieken om de aandacht erbij te houden en de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten (Ketelaars, et al., 2011).

- Er wordt gebruik gemaakt van eenvoudige taal, dus geen vakjargon.
- Bedreigende taal wordt vermeden, 'waarom'-vragen kunnen bedreigend zijn.
- Open vragen zonder structuur: "Welke gedachten roept dit op?" zijn gesteld.
- Doorvragen.
- Stellende vragen: deelnemers antwoorden met ja of nee of reageren op een stelling.

In bijlage 3: topiclijst focusgroep op bladzijde 54 van dit rapport is een checklist en tijdspad toegevoegd voor het focusgroeponderzoek dat uitgevoerd is.

Tijdens beide focusgroepen is zowel een spraakopname als een filmopname gemaakt om de uitspraken van de deelnemers zo betrouwbaar mogelijk te analyseren.

4.3.2. Analyseren

Om tot de hoofdvraag van dit onderzoek te komen is er gebruik gemaakt van de maatschappelijke en organisatie context. De hoofdvraag vloeit voort uit deze context omdat er verondersteld wordt dat deze context op dit moment een (grote) invloed heeft op het vermogen van duurzaam meedoen van de ambulant begeleiders. De deelvragen voor het beantwoorden van de hoofdvraag komen voort uit de literatuur. Voor de leesbaarheid van het rapport zijn zowel de hoofd als de deelvragen terug te lezen in één paragraaf, namelijk in paragraaf 1.6. op bladzijde 16 van dit rapport.

Om de hoofd- en deelvragen te beantwoorden zijn er twee focusgroepen geweest waarbij de ambulant begeleiders deelnemer waren. De topics die behandeld zijn in de focusgroep komen voort uit de focusgroepgids. In de focusgroepgids is er gebruik gemaakt van het samenvoegen en aanpassen van diverse theorieën om te komen tot één definitie van de topics die behandeld worden in de focusgroep. Hierdoor is er sprake van theoretische triangulatie wat de interne validiteit van dit onderzoek vergroot omdat de definitie vanuit verschillende inzichten is gedefinieerd.

De basis van de analyse in dit onderzoek is een deductieve analyse. Een deductieve analyse betekent dat er eerst een topiclijst wordt opgesteld vanuit de focusgroepgids alvorens de focusgroep daadwerkelijk aan te gaan. Een deductieve analyse werd in eerste instantie door de meeste geleerden als zeer ongebruikelijk gezien. Kwalitatief onderzoek is namelijk ontstaan uit kritiek op het deductieve model. Toch is het logisch dat deductie wel degelijk toegepast wordt in dit onderzoek. Als een van de weinige onderzoekers komen LeComte en Schensul (1991) hiervoor op en definiëren het als 'analysis from the top down'. Uit het focusgroepgids komen volgens hen de categorieën en daarmee de onderzoeksvragen voor de focusgroep naar voren. Zij staan hier mede achter omdat een onderzoeker niet zonder ideeën te hebben over de uitkomst een focusgroep/analyse start.

Doordat er deductief geanalyseerd wordt er in het themaboek gebruik gemaakt van 'coding down'. De thema's zijn vooraf opgesteld omdat deze voortkomen uit de focusgroepgids (Evers, 2007). Omdat er in deze focusgroep ook ruimte is voor de deelnemers om zelf onderwerpen in te voegen is deze manier van het inrichten van het themaboek niet helemaal aansluitend. Ritchie en Spencer (1993) gebruiken een thematisch raamwerk. Dit houdt in dat de thema's die voortkomen uit de focusgroepgids sowieso in het themaboek staan maar daarnaast worden de thema's die door de respondenten zijn ingevoegd ook toegevoegd aan het themaboek.

Na het invoegen van de thema's die door de respondenten zijn aangedragen wordt er indien nodig verder data vergaard die toegevoegd wordt aan het focusgroepgids. Dit wordt een inductieve analyse genoemd. Structuur en flexibiliteit is de kern in de analyse van de nieuwe theorieën die worden toegevoegd. Op deze manier kunnen alle resultaten teruggekoppeld worden naar theorieën (structuur) ook naar theorieën die na de focusgroep zijn toegevoegd (flexibiliteit).

Tijdens het focusgroep is de analysefase al toegepast door spraak- en filmopnames te maken en tussentijds samen te vatten. De gehele uitvoering met uitzondering van de introductie en de afsluiting is getranscribeerd en is toegevoegd in bijlage 4: transcript focusgroeponderzoek op bladzijde 57 van dit rapport. Na het maken van het transcript is er gecodeerd door de interbeoordelaarsbetrouwbaarheidstechniek toe te passen om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten. Dit meetinstrument maakt het interpreteren van het focusgroeponderzoek betrouwbaarder omdat twee beoordelaars samen tot één interpretatie van een uitspraak zijn gekomen (Tilburg University, z.j). Na het transcriberen en het coderen zijn alle uitspraken per onderwerp onder elkaar gezet en verwerkt in het themaboek dat te vinden is in bijlage 5: themaboek focusgroeponderzoek op bladzijde 108 van dit rapport.

Dit themaboek is vervolgens weer gecodeerd aan de hand van vijf 'kolommen van invloed' om de koppeling te maken met de hoofdvraag van dit onderzoek. Om de betrouwbaarheid van deze codering te vergroten is er voor de tweede keer gebruik gemaakt van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheidstechniek. Bij deze analyse stelden beide beoordelaars bij iedere uiting van de deelnemer elkaar de vraag: "Is dit van invloed op het werkvermogen van duurzaam meedoen van deze deelnemer?". Beide beoordelaars kwamen tot één interpretatie van de beantwoording van deze vraag. Deze interpretatie is gebaseerd op de uitspraak maar ook op de houding van de deelnemer die te zien is op de filmopname en de gezichtsuitdrukkingen. Om deze reden kan het dus voorkomen dat een soortgelijke uitspraak van twee deelnemers in een andere 'kolom van invloed' valt. In figuur 11 is een format te zien van deze 'invloed tabellen' die voortkomen uit de tweede codering in deze analyse.

Deze manier van analyseren is vernieuwend en komt vrijwel niet voor in het analyseren van focusgroepen maar het brengt veel interessante resultaten met zich mee. Naast bovengenoemde beweegredenen is het door deze manier van door-coderen inzichtelijk of er een samenhang zit tussen een specifieke topic en de mate van invloed op het vermogen van de ambulant begeleiders. Zo zou het kunnen zijn dat er bepaalde topics enkel positieve invloed hebben op het vermogen van duurzaam meedoen of juist enkel negatief.

		Kolommen van invloed				
		Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Topic	Totaal aantal uitspraken					

Figuur 11 - Format invloed tabellen

Doordat er gebruik is gemaakt van verschillende analysemethoden is er sprake van analysetriangulatie wat de interne validiteit van dit onderzoek vergroot. Verschillende analyses komen namelijk tot meerdere en daarmee completere inzichten van de onderzoeksresultaten.

Open-einde

De analysetriangulatie gaat nog verder dan enkel het focusgroeponderzoek. Aan de focusgroep zal een open einde zitten wat inhoudt dat er ná het focusgroep nog verder beredeneerd wordt of nader onderzoek noodzakelijk is voor het verkrijgen van completere informatie.

Uiteindelijk is er niet voor gekozen om nader onderzoek te doen in overeenstemming met Stichting Prisma. Gezien de veranderingen in de functie van de ambulant begeleiders is het van belang dat de uiteindelijke conclusies en aanbevelingen vanuit de werkvloer komen. Hierdoor worden hun gevoel, meningen en ervaringen in dit onderzoek niet beïnvloed door de visie van andere betrokkenen in de organisatie zoals de teamleider, HRM of het management.

5

"Kleine dingen, groot geluk . Een credo
voor support. "

5. Resultaten

Na twee focusgroepen waarin in totaal 932 uitspraken zijn gedaan door de ambulant begeleiders over hun mening, gevoel en ervaringen met betrekking tot hun vermogen van duurzaam meedoen worden onderstaand de resultaten gepresenteerd. De resultaten zijn onderverdeeld in vier onderwerpen. Na een weergave van de resultaten die voortkomen uit de focusgroepen wordt er een korte koppeling gemaakt met relevante informatie die eerder in het rapport gepresenteerd zijn.

In de focusgroepgids is de term 'het vermogen om duurzaam mee te doen' gedefinieerd. Dit is een term die gehanteerd wordt binnen Stichting Prisma en kan gezien worden als een uitgebreidere variant op duurzame inzetbaarheid. De resultaten uit dit onderzoek zijn te herleiden naar de inhoud van deze term: een ambulant begeleider heeft een optimaal vermogen op duurzaam mee te doen De privésituatie en de politieke en maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed op de gezondheid, competenties, waarden en werkinhoud van een medewerker. Deze vier aspecten sluiten zo optimaal mogelijk aan bij de medewerker en de functie die hij of zij beoefent vanuit 'de bedoeling'. Voor nu en in de toekomst. Het vermogen om duurzaam mee te doen is dus dynamisch en iets waar zowel werknemer als Prisma gezamenlijk verantwoordelijk voor is."

De kracht van gezondheid

Het begrip gezondheid is tijdens het maken van de focusgroepgids opgesplitst in verschillende deelonderwerpen. Aan de deelnemers is gevraagd wat zij vinden van de lichamelijke en mentale belasting in het werk. Daarnaast is er tijdens de focusgroep gesproken over hun ervaring in hun werk-privé balans. Een vierde topic dat aan bod kwam tijdens de focusgroep zijn de omgevingsfactoren in het werk die van invloed kunnen zijn op de gezondheid van de ambulant medewerkers. In tabel 1 is weergegeven hoeveel uitspraken iedere medewerker heeft gedaan per onderwerp en in welke mate dit invloed heeft gehad op hun vermogen van duurzaam mee doen.

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Lichamelijk	36	8	4	4	13	7
Mentaal	102	11	13	23	27	28
Werk – privé balans	62	10	9	16	12	16
Omgevingsfactoren	78	13	9	11	17	25

Tabel 1 - Invloedstabel topic: gezondheid

45% van de 36 uitspraken hebben geen of een positieve invloed op het vermogen van duurzaam meedoen voor de ambulant begeleiders. Dit blijkt uit uitspraken als:

Deelnemer 4 | "Ik heb er echt geen hinder aan."

Deelnemer 10 | "Nee je hoeft niet te tillen en te sjouwen."

55% heeft echter een negatieve invloed op het vermogen van duurzaam meedoen. De deelnemers geven aan het werk lichamelijk als minder goed te ervaren omdat zij weinig beweging hebben in het werk. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de volgende uitspraken:

Deelnemer 1 | "Eigenlijk is het lichamelijk zwaar omdat je niet beweegt"

Andere uitspraken die een negatieve invloed hebben op dit vermogen raken ook gelijk het topic 'omgevingsfactoren'. Een voorbeeld hiervan:

Deelnemer 10 | "Maar ik kan daar echt niet langer dan een half uur binnen zijn want ik krijg het echt benauwd van het rookgedrag van die cliënt."

54% van de uitspraken die zijn gedaan over de omgevingsfactoren hebben een negatieve invloed op het vermogen van duurzaam meedoen. 32% van het vorige percentage is volledig van invloed op het vermogen. Dit percentage wordt volgens de ambulant medewerkers met name bepaald door minder prettige hygiëne factoren in de leefomgeving van de klant.

Eén deelnemer geeft hierbij aan dat de verandering van de doelgroep en de ondersteuningsvragen hierin geen positieve rol hebben. Deze verandering is weergegeven in de maatschappelijke context op bladzijde 11 van dit rapport. Twee deelnemers reageren hier bevestigend op. Onderstaand is de uitspraak van deze deelnemer weergegeven:

Deelnemer 2 | "Ik vind het nog wel smerig maar de cliënt komt op een heel andere manier binnen dan vroeger. Dit is bijvoorbeeld een zorgmijder. Dan is gewoon het eerste belangrijkste 'als ik hier maar binnen mag blijven'."

47 van de 102 uitspraken die zijn gedaan over de mentale belastbaarheid hebben geen of een positieve invloed op het vermogen van duurzaam meedoen. De deelnemers geven aan dat een belangrijke randvoorwaarde voor een positieve mentale belastbaarheid een balans in de caseload is. Een balans houdt voor hen in dat er zowel complexe als minder complexe klanten in de caseload van de medewerker aanwezig zijn. Daarnaast vinden de deelnemers het fijn om rust te hebben tussen (met name complexe) huisbezoeken in om tot zichzelf te komen door een moment voor zichzelf te pakken of door hun ervaring (telefonisch) te delen met collega's.

De twee belangrijkste onderdelen die terugkomen uit de focusgroep welke als mentaal belastend worden ervaren zijn de systeemwereld en het schakelen. Met de systeemwereld bedoelen de ambulant medewerkers dat zij meer dan zij eigenlijk willen bezig zijn met declaraties invullen, telefoneren en rapporteren. Met schakelen bedoelen zij in casussen, zij geven hierbij aan dat er op verschillende niveaus nagedacht dient te worden bij een huisbezoek. Hierbij kan gedacht worden aan contact maken, acties uitzetten, het meebewegen met het netwerk van de klant en het samenwerken met andere zorgaanbieders of indirecte partners. Schakelen wordt door enkelen ook omschreven als 'uitvoegen', wat het beste beschreven kan worden als de werk en privé balans behouden.

56% van de uitspraken van de deelnemers hebben geen of een positief effect op het vermogen om duurzaam mee te doen. De deelnemers die deze uitspraken hebben gedaan geven in deze uitingen aan dat zij hun grenzen bewaken door bijvoorbeeld hun werktelefoon in hun privé uit te zetten. Andere deelnemers ervaren dat laatste naar eigen zeggen als lastig en geven aan daardoor een disbalans in het werk en privé te ervaren.

Deelnemer 13 | "Ik maak wel eens spannende dingen mee maar mentaal kan ik dat thuis wel goed loslaten."

Deelnemer 11 | "Bij mij gaat mijn werktelefoon gewoon uit."

Deelnemer 2 | "Het gebeurt wel vaak dat ik 's avonds televisie zit te kijken zonder echt te kijken."

Deelnemer 7 | "Ik herken dat echt dat mijn hoofd 's avonds nog aan het tolleren is."

Interesse in de professional

Vanuit de focusgroepgids wordt er bij dit topic gefocust op de competenties van de medewerkers en de algehele afstemming van de houding van de medewerkers op de maatschappelijke ontwikkelingen. Competenties is in het themaboek gesplitst in 'kennis' en 'kunde'. De algehele afstemming van de houding op de maatschappelijke ontwikkelingen valt deels in de categorie 'kunde' (beschikken de ambulant begeleiders over de juiste competenties?) en deels in de categorie 'teamwork' (hoe werken zij samen met indirecte en directe collega's in tijden van veranderingen?).

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Kennis	58	12	13	11	17	5
Kunde	93	15	18	24	18	18
Teamwork	83	8	24	17	14	20

De deelnemers bespreken in de focusgroep de diversiteit aan ondersteuningsvragen en afstemming van hun kennis hierop. Enerzijds heeft deze diversiteit volgens henzelf geen of een positieve invloed op het vermogen van duurzaam meedoen omdat zij dit afwisselend vinden. Het gaat hier om een percentage van 62%. Ontbrekende kennis wordt door hen zelf opgezocht hiervoor wordt vaak het internet gebruikt. Anderzijds geven zij aan dat deze diversiteit hen ook onzeker kan maken. Met name uitspraken over deze onzekerheid is gecodeerd als een negatieve invloed op het vermogen van duurzaam meedoen.

Deelnemer 1 | "Maar zeggen we nou eigenlijk dat het ons een beetje onzeker maakt als we niet alles weten?"

Deelnemer 9 | "Iets wat je niet kent ja, dat maakt onzeker."

Deelnemer 14 | "Ik denk dat dat toch een beetje ons eigen dingetje is want je wil er toch voor zorgen dat alles goed gaat."

De diversiteit aan ondersteuningsvragen heeft een positieve invloed op de ambulant begeleiders wanneer zij weten waar ze welke kennis kunnen halen. Dit blijkt uit de volgende uitspraken:

Deelnemer 8 | "Want wat ook belangrijk is, is dat je weet waar je kennis kan halen."

Deelnemer 13 | "Ik ga wel op zoek naar mensen die mij daar in bij kunnen staan."

Deelnemer 9 | "Ik weet niet zo goed wat de kwaliteiten van anderen zijn, dat zou ik wel willen weten."

Dit raakt gelijk het volgende onderwerp namelijk 'teamwork'. De deelnemers geven unaniem aan dat hun vermogen om duurzaam mee te doen positief beïnvloed zal worden wanneer zij van elkaar zouden weten wie er over welke kwaliteiten beschikt. 41% van de uitspraken die gedaan zijn over het onderwerp 'teamwork' hebben een redelijke tot volledige negatieve invloed op het vermogen. Een deel van dit percentage is volgens de deelnemers te verklaren door de samenwerking met andere teams binnen Stichting Prisma waar intramurale zorg (zorg in een woonlocatie) wordt verleent.

Deelnemer 2 | "Even ongenueanceerd gezegd, zij zitten vaak met gedachten en werkwijzen nog op een heel ander eiland."

Deelnemer 3 | "Door alle regels die ze binnen wonen hebben verminderd de creativiteit en slaat dat om naar beheersmatigheid."

Deelnemer 7 | "Ik vind samenwerken met woonvoorzieningen heel erg belastend."

Ambulant begeleiders kunnen met hen samenwerken omdat zij ingeschakeld worden om de medewerkers te coachen bij een complexe klant binnen de woonlocatie. Maar ook werken zij samen met de medewerkers die daar werken wanneer er een klant intramuraal gaat wonen of juist vanuit de woonlocatie ambulant gaat wonen.

De trend zoals die omschreven is in de maatschappelijke context 'een zo normaal mogelijk leven voor een ieder' neemt volgens de medewerkers mee dat zij de regie meer aan de klant zouden moeten geven in plaats van zelf acties te gaan maken. Kijkend naar de kunde van de medewerkers is dit een onderwerp dat binnen dit topic als 'negatief van invloed' is gecodeerd.

Deelnemer 7 | "Dat is wel een valkuil hè dat we zelf de regie pakken."

Deelnemer 2 | "Ja wij schieten zo vaak in de actie."

Kijkend naar de kunde van de deelnemers geven zij aan in de focusgroep dat de maatschappelijke veranderingen (wijziging van doelgroep en werkwijzen) hier op van invloed zijn. Dit heeft volgens de analyse een positief effect op hun vermogen van duurzaam meedoen. Onderstaand worden enkele uitspraken gepresenteerd die aansluiten bij dit resultaat:

Deelnemer 5 | "Je moet in de wijk kunnen verbinden. Dus het is niet alleen de kennis maar het zijn ook weer compleet nieuwe competenties die je moet ontwikkelen."

Deelnemer 3 | "Ja je moet op een ander niveau nadenken. We zijn heel erg gewend dat we op micro niveau moeten verbinden maar nu moeten we ook veel meer op meso niveau met elkaar verbinden. Dus met alle instanties de verbinding opzoeken."

De maatschappelijke verandering van maatschappelijke verzorgingsstaat naar participatiesamenleving maakt dat ieder mens in de samenleving meer moet gaan terugvallen op hun eigen netwerk en de mensen in de wijk. Zoals in de maatschappelijke context op bladzijde 11 van dit rapport is beschreven is het aan de ambulant begeleiders dat zij klanten hierbij ondersteunen. Zij zijn niet altijd zelf in staat om hierin te investeren. Dit gegeven maakt dat de ambulant medewerkers een andere werkwijze hebben dan voorheen. Dit is volgens de deelnemers op dit moment negatief van invloed op hun vermogen van duurzaam meedoen. Een groot deel van de 39% die als 'negatief van invloed' is geanalyseerd hangt hier mee samen. Dit blijkt uit de volgende uitspraken:

Deelnemer 11 | "Soms is het netwerk ook heel lastig en dan heb je dat ook als bagage erbij."

Deelnemer 1 | "Nou het netwerk is niet soms lastig (cynisch)"

Deelnemer 10 | "Of het netwerk doet aan criminele activiteiten."

Het effect van normen en waarden

Tijdens de focusgroep is er gefocust op drie onderwerpen binnen dit topic namelijk: eigen normen en waarden, de kernwaarden van de organisatie en de intrinsieke motivatie om binnen ambulant te werken.

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Normen en waarden	100	21	17	11	31	20
Kernwaarden organisatie	44	12	20	6	6	0
Intrinsieke motivatie	42	6	4	32	0	0

De eigen normen en waarden spelen volgens de deelnemers een rol in het werk. Deze rol is volgens de analyse voor 50% negatief van invloed op het vermogen van duurzaam meedoen. Dit hangt deels samen met een onderwerp uit het topic 'gezondheid', namelijk de omgevingsfactoren. Volgens de deelnemers ervaren zij het wel eens als minder prettig wanneer zij hun eigen normen en waarden aan de kant zetten om de klant verder te helpen. Daarnaast geven zij aan dat de eigen normen en waarden in het werk vervagen naar mate ze langer binnen ambulant werken.

Deelnemer 6 | "Ik geef geen grenzen aan als het gaat om hygiëne."

Deelnemer 7 | "Van je collega's kun je wel verwachten dat zij respectvol met mijn waarden en normen omgaan maar van de cliënt natuurlijk niet."

Deelnemer 8 | "Ik vind wel dat als ik normaal met hen om ga, dat zij dan normaal met mij om moeten gaan."

Deelnemer 1 | "Als cliënten mijn normen en waarden moeten aannemen dan kunnen zij niet meer functioneren in hun eigen milieu."

Deelnemer 6 | "Ik ga niet werken, ik heb een uitkering, dat steekt bij mij in mijn normen en waarden."

Alle uitspraken die gedaan zijn hebben geen of een positieve invloed op het vermogen van duurzaam meedoen van de deelnemers. 86% van deze uitspraken hebben een positieve invloed, van dit percentage is 76% volledig van invloed. Aan de deelnemers is in de focusgroep gevraagd om drie motieven op te schrijven waarom zij in ambulant werken. Unaniem gaven zij aan dat de afwisseling in het werk intrinsiek motiveert. Afwisseling is voor hen variatie in het werk, in doelgroep en in samenwerkingen. Zes van de veertien deelnemers geven daarnaast aan dat het hen intrinsiek motiveert dat zij regelmogelijkheden hebben in het werk. Onderstaand worden enkele uitspraken gepresenteerd waaruit dit blijkt:

Deelnemer 13 | "Nou voor mij is het afwisseling, vrijheid en het solistisch werken."

Deelnemer 1 | "Voor mij heb ik dat beschreven als 'eigen baas' zijn."

De aansluiting van de eigen normen, waarden en motieven bij de kernwaarden van Stichting Prisma is goed. Dit blijkt uit onderstaande uitspraken:

Deelnemer 6 | “De kernwaarden hebben ze overgenomen van ons.”

Deelnemer 5 | “Ja zeker, ook erbij horen het gaat erom dat de cliënt participeert. Eigentijdswijs vind ik een hele mooie, je mag als werknemer op een eigen manier gaan kijken hoe we de cliënt ondersteunen.”

De kernwaarden van Stichting Prisma zijn aangaan, erbij horen, eigentijdswijs en verantwoord, deze kernwaarden zijn uitgeschreven in het hoofdstuk: inleiding, op bladzijde 9 van dit rapport.

In dit topic worden de maatschappelijke actualiteiten op een positieve manier door de deelnemers aangehaald. Dit blijkt uit de volgende uitspraken:

Deelnemer 7 | “Je hebt de kernwaarden van de organisatie nodig om mee te gaan naar de toekomst.

Ontwikkelingen in de WMO, het is continu aangaan en je visie bijstellen.”

Deelnemer 12 | “Ik vind het ook leuk dat er altijd ontwikkelingen zijn binnen ambulant. Het is nooit twee maanden hetzelfde. Is het niet bij een cliënt dan is het wel vanuit de organisatie.”

Deelnemer 6 | “Je moet verder ontwikkelen anders kan je niet mee met alle veranderingen.”

Vier van de veertien deelnemers aan de focusgroep geven aan dat hun vermogen van duurzaam meedoen positief beïnvloed zou worden als er op managementniveau meer geïnvesteerd zou worden in werkplekken waar ketenpartners samenwerken. Op die manier zouden onderlinge verbindingen volgens deze deelnemers makkelijker gelegd worden. Zoals in de maatschappelijke context is beschreven op bladzijde 11 van dit rapport komen er (soms) meerdere zorgaanbieders en/of instanties bij een klant.

Aandacht in het hier en nu

Aandacht in het hier en nu is onderverdeeld in vier categorieën: teamleider, zorginhoudelijk, systeemwereld en de functie inhoud en eisen.

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Teamleider	72	18	16	16	18	4
Zorginhoudelijk	36	8	8	1	16	4
Systeemwereld	51	3	13	0	22	13
Functie inhoud en eisen	76	7	18	12	25	14

Aan de deelnemers van de focusgroep werd gevraagd wat zij vinden van de manier van faciliteren vanuit de teamleider. 44% geeft aan dat de manier van faciliteren een positief effect heeft op hun vermogen van duurzaam meedoen. Dit blijkt uit de uitspraken die onderstaand gepresenteerd zijn:

Deelnemer 2 | "Mijn ervaring is dat mijn teamleider uit mij wil halen wat er in zit."

Deelnemer 6 | "Als mijn teamleider in mij gelooft dan gaat hij er wel voor. En dan kan er heel veel."

Deelnemer 1 | "Bij situaties die daarom vragen is het wel, nu handelen. En dan wordt er even niet gekeken naar het geld, dat vind ik wel heel prettig."

Deelnemer 9 | "Ik denk wel dat de klant altijd voor gaat."

Deelnemer 4 | "Hij zal ook nooit zeggen dat je iets fout hebt gedaan maar gaat kijken hoe hij mij andere inzichten kan geven."

Van de uitspraken die het vermogen volgens de analyse negatief beïnvloeden gaat het grootste deel van de 31% over de mate van onbereikbaarheid van de teamleider. Volgens de deelnemers komt dit met name door de druk die de teamleider op dit moment lijkt te ervaren. Deze druk is volgens de deelnemers toegenomen sinds de herverdeling in de zorg zoals die is omschreven in de maatschappelijke context op bladzijde 11 van dit rapport. De deelnemers geven aan dat zij nu door hun teamleider benaderd worden in crisissituaties en voor het in zorg nemen van nieuwe klanten. Naar eigen zeggen ging de teamleider in het verleden nog mee op huisbezoek of kwam een spontaan gesprek vaker voor, dit ervoeren zij toen als prettig.

De zorginhoudelijke uitspraken die zijn gedaan door de deelnemers zijn ook terug te vinden bij de resultaatbeschrijving van de omgevingsfactoren en bij de categorie 'teamwork'.

25% van de uitspraken die zijn gedaan over de systeemwereld hebben een positieve invloed op het vermogen van duurzaam meedoen. Dit zijn enkel uitspraken waarin de deelnemers verbeteringen aandragen. Verbeteringen zoals het hebben van een app voor het declareren van hun reiskosten in plaats van dit maandelijks schriftelijk aan te leveren.

Twee derde van de uitspraken (69%) geven aan dat de systeemwereld negatief van invloed is. Dit blijkt uit de volgende uitspraken:

Deelnemer 13 | "De beschikkingen vanuit de gemeente worden steeds kleiner."

Deelnemer 10 | "Ik vind dat er soms wel erg veel bij komt kijken."

Deelnemer 14 | "Het systeem belemmert wel eens denk ik."

Het resultaat dat gepresenteerd is over de bereikbaarheid van de teamleider hangt volgens sommige deelnemers ook samen met zijn werkzaamheden in de systeemwereld. Onderstaand een uitspraak waar dit resultaat onder andere op gebaseerd is.

Deelnemer 14 | "In de systeemwereld gaat voor hem ook veel tijd zitten, waardoor hij weer minder tijd heeft voor ons."

In de focusgroepgids wordt door Wouter Hart (2012) de verbinding gelegd tussen de manier van faciliteren van de teamleider en de invloed daarop op medewerkers. De meest succesvolle teamleiders zijn volgens Hart de teamleiders die de communicatiestroom van binnen naar buiten hebben staan. *"Zij redeneren vanuit de bedoeling naar wat dat betekent voor (verandering in) de leefwereld en wat daarvoor eventueel in de systeemwereld ter ondersteuning nodig is."* (Hart. (2012). p.34). Wanneer professionals steeds aangestuurd worden vanuit beheersbaarheid (de systeemwereld) zullen zij hun interesse in de klant verruilen voor de interesse in de systeemwereld.

Van de uitspraken die gedaan zijn over de functie inhoud en eisen hebben 51% een negatieve invloed op het duurzaam vermogen van de deelnemers. 18% van dit percentage zijn uitspraken die volledig van invloed zijn op dit vermogen. Dit percentage is te verklaren door uitspraken over de onvrede over de functiewaardering van ambulant begeleiders.

Deelnemer 14 | "Ik vind echt dat wij in de functiegroep niveau 5 thuis horen. De verschillen in de functie van niveau 4 zijn te groot binnen Prisma."

Deelnemer 13, 10 en 11 | Reageren bevestigend op deelnemer 14

Deelnemer 14 | "Het verschil tussen een niveau 4 op dagbesteding en een niveau 4 bij ambulant, dat verschil is heel groot!"

Deelnemer 13 | "Je maakt daar niet mee dat cliënten met een pistool zwaaien."

Deelnemer 10 | "Gevarentoeslag zou een idee zijn."

Qua negatieve invloed op het vermogen kijkend naar de functie inhoud worden er ook uitspraken gedaan over de risico's die het ambulante werken met zich mee brengt. Onderstaand worden enkele uitspraken gepresenteerd:

Deelnemer 9 | "Ik heb van dichtbij meegemaakt dat een collega is neergestoken op de parkeerplaats."

Deelnemer 10, 13 en 9 | "Gevarentoeslag zou een idee zijn."

Van de uitspraken die zijn gedaan tijdens de focusgroep is 39% positief van invloed op het vermogen van duurzaam meedoen. Deelnemers geven aan dat dit met name komt door de vrijheid die zij ervaren in het werk. Dit onderwerp is ook bij de categorie intrinsieke motivatie uitgewerkt.

6

“Kom niet in de verleiding voor algemeen gestandaardiseerde adviezen. Maatwerk voor ieder individu. De Bedoeling van HR.”

6. Conclusies

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: Hoe ervaren de ambulant begeleiders het vermogen om duurzaam mee te blijven doen en wat voor interventies kan Stichting Prisma vanuit 'De Bedoeling' inzetten om hen hierin te faciliteren?

Antwoord op de hoofdvraag

Het vermogen van duurzaam meedoen ervaren de ambulant begeleiders zowel goed als niet goed. Over ieder topic die behandeld is: gezondheid, competenties, waarden en normen en aandacht zijn zowel positieve als minder positieve uitspraken gedaan. Omdat er ook nog sprake is van minder positieve uitspraken lijken er dus nog verbeterpunten aanwezig te zijn om het vermogen te optimaliseren. Stichting Prisma zou aan de hand van twee hoofdthema's kunnen gaan investeren om dit vermogen voor ambulant begeleiders te verbeteren. Deze hoofdthema's zijn: betrokkenheid en verbondenheid. Op de volgende pagina wordt hier uitgebreider op ingegaan.

De hoofdvraag is beantwoord door antwoord te geven op vijf deelvragen. De beantwoording van deze deelvragen wordt onderstaand gepresenteerd.

Hoe ervaart de functiegroep hun gezondheid in relatie tot het werk?

De ambulant begeleiders lijken hun werk lichamelijk als goed te ervaren. Een speerpunt dat voor hen hier wel een negatievere rol in lijkt te spelen zijn de omgevingsfactoren waarin zij werken. Hierbij kan gedacht worden aan de hygiëne in de leefomgeving van de klant. Mentaal is het werk goed te behappen voor de ambulant begeleiders mits er aan bepaalde randvoorwaarden wordt voldaan. Een van die randvoorwaarden is dat ambulant begeleiders graag een evenwichtige caseload willen. Dit houdt in dat er een goede balans moet zijn in de caseload tussen complexe en minder complexe klanten. Wanneer de ambulant begeleiders onderling genoeg ruimte en verbinding hebben om situaties met elkaar te delen lijken zij het werk mentaal als minder belastend te ervaren. Een andere reden waardoor zij het werk mentaal soms als belastend ervaren is omdat bij enkele ambulant begeleiders het werk en privé in disbalans komt. Door hun betrokkenheid bij het werk vinden zij het lastig om bijvoorbeeld grenzen te hebben in het wel of niet bereikbaar zijn voor klanten.

Wat voor beeld heeft de functiegroep bij de eigen competenties versus de benodigde competenties?

De ambulant begeleiders lijken een juist beeld te hebben van de benodigde en toenemende competenties zoals die voort zijn gekomen uit de maatschappelijke veranderingen. Hierbij lijkt verbinding weer het sleutelwoord. Zo lijken de ambulant begeleiders zoekende in hoe zij samen kunnen werken binnen het team en gebruik kunnen maken van elkaars kwaliteiten. Zij lijken dit wel als een noodzakelijk goed te zien omdat zij de diversiteit in de doelgroep zien toenemen en niet van alle doelgroepen de juiste kennis hebben. Dat laatste lijkt hen onzeker te maken. Zo ervaren ze het werken in een netwerk nog als lastig en belastend terwijl uit de maatschappelijke context naar voren komt dat dit een must is binnen het ambulante werken op dit moment. Dit komt door de verschuiving van maatschappelijke verzorgingsstaat naar participatiesamenleving.

Ambulant begeleiders lijken daarnaast een visiekloof te ervaren met medewerkers die intramuraal werken en waar zij regelmatig mee moeten samenwerken. Dit is voor hen mogelijk een belasting op hun vermogen van duurzaam meedoen.

Welke waarden en motieven heeft de functiegroep ten aanzien van het werk en sluiten deze aan bij de WMO en Stichting Prisma?

Ambulant begeleiders nemen hun eigen waarden en normen mee naar het werk maar die lijken zij regelmatig niet te kunnen toepassen in het werk in het belang van de klant. Eigen normen en waarden zijn niet altijd passend in het milieu van de klant waardoor deze vaak achtergesteld worden. Het is wisselend hoe dit ervaren wordt. De ambulant

begeleider lijkt dit een prettige bijkomstigheid van het werk te vinden. Enkele ambulant begeleiders vinden dit minder prettig en lijken hierdoor wel eens geraakt te worden door de klant.

De eigen normen en waarden sluiten aan bij de kernwaarden van Stichting Prisma, de deelnemers lijken zich betrokken te voelen bij de kernwaarden. Als er gekeken wordt naar de kernwaarden lijken de ambulant begeleiders de verbinding op hoger niveau te missen. Zo zou hun vermogen om duurzaam mee te doen geoptimaliseerd kunnen worden wanneer er werkplekken gecreeërd worden waar verschillende samenwerkingspartners samen komen. Diversiteit en eigenaars zijn over het eigen werk lijken de twee belangrijkste motieven voor ambulant begeleiders om het werk uit te oefenen. Dit zijn beide motieven die in grote mate terugkomen in het werk.

Hoe wordt de aandacht voor deze functiegroep vormgegeven in de praktijk?

Vanuit de teamleider wordt er op een positieve manier aandacht gegeven aan de ambulant begeleiders. De mate van betrokkenheid vanuit de teamleider lijkt op een goed niveau te zitten doordat de teamleider het beste uit de medewerker wil halen. De ambulant begeleiders lijken te ervaren dat de mate van verbinding met hun teamleider de afgelopen jaren is afgenomen. Mogelijkerwijs heeft dit te maken met de dynamiek die zich op dit moment afspeelt in de maatschappij en daarmee in de organisatie. Ambulant begeleiders lijken het gevoel te hebben dat hun teamleider met regelmaat werkzaamheden verricht die moeten vanuit de systeemwereld. Iets wat zij zelf ook als een minder prettige invloedsfactor ervaren in het werk. Qua functiewaardering is het mogelijk dat de ambulant begeleiders zich ondergewaardeerd voelen. Dit lijkt met name voort te komen uit het feit dat de functiewaardering binnen de organisatie generiek is. Ambulant begeleiders lijken hun functie als complex te ervaren in vergelijking met indirecte collega's die in een ander bedrijfsonderdeel de niveau 4 functie vervullen.

Wat voor interventies kunnen worden ingezet om het vermogen te optimaliseren?

De twee hoofdthema's die hierin aangereikt worden zijn 'betrokkenheid en verbondenheid'. Ieder antwoord uit de beantwoording van de deelvraag is hierin onder te verdelen. Het is een ruim kader waar een ieder zijn eigen invulling aan kan geven. Interventies als het gaat om betrokkenheid zijn bijvoorbeeld: inzet van talentmanagement (weet wie over welke talenten beschikt zodat tekortkomingen in competenties en kennis in de diversiteit van de casussen opgevangen kunnen worden). Bij het thema 'verbondenheid' zou een persoonlijk gesprek met iedere ambulant begeleider al een interventie kunnen zijn. De resultaten uit dit onderzoek zouden dan besproken kunnen worden om te kijken wat de eigen beelden van de medewerker zijn over bijvoorbeeld een balans in de caseload. Van daaruit kan er maatwerk geboden worden. Een andere interventie om de betrokkenheid en verbondenheid bij de organisatie te houden vanuit de ambulant begeleiders is een onderzoek naar de rechtvaardigheid van de generieke functiewaardering. Om de verbinding in casussen te behouden zou het goed kunnen zijn om de ambulant begeleiders een workshop aan te reiken over hoe zij verbondenheid creëren met het netwerk en de wijk om de participatie in de samenleving van klanten te verwezenlijken. Een andere interventie die niet onbelangrijk is, is het investeren in verbondenheid tussen ambulant begeleiders en de samenwerkingspartners. Een uitgebreidere versie van de mogelijk in te zetten interventies wordt begin oktober gepresenteerd aan Stichting Prisma. Er zal in deze presentatie ook ingegaan worden op behoud interventies. In de conclusie zijn namelijk ook actoren benoemd die een positief effect hebben op het vermogen.



Figuur 12 - Stichting Prisma (z.j.) - Huisstijl afbeeldingen

7

“Betrouwbaarheid, validiteit, objectiviteit,
herhaalbaarheid. Durf te reflecteren.”

5. Discussie

Tijdens de praktische uitvoering van dit onderzoek was het in het bedrijfsonderdeel van ambulant medewerkers onrustig wegens de aftrap van een algemeen ontwikkeltraject. Ten tijde van het versturen van de uitnodigingen en de uitvoering van de focusgroep wisten de ambulant begeleiders nog niet wat dit voor hen ging betekenen. Hierdoor kan er onrust heersen bij de ambulant begeleiders wat van invloed kan zijn op de resultaten. Wat daarnaast van invloed kan zijn op de resultaten van dit onderzoek is dat de teamleider is geïnformeerd over de focusgroep. Hier is voor gekozen omdat de medewerkers binnen het ambulante werken wekelijks hun productie (directe klantencontact) moeten aanleveren, deze productie moet boven de 80% zijn. Omdat deze focusgroep in hun werktijd viel zou hun productie die week dus lager uitvallen dan gewoonlijk. De teamleider was niet op de hoogte wie er zou deelnemen aan de focusgroep maar zou dit eventueel aan de productieregistratie kunnen zien. Daarnaast zou een minpunt zijn kijkend naar de onderzoeksethiek dat wanneer de teamleider of collega's van de deelnemende ambulant begeleiders de transcripten zou lezen zij zouden kunnen weten wie de respondenten zijn. Dit komt met name omdat er persoonlijke uitspraken zijn gedaan over contractduur, verzuim en persoonlijke belevenissen die bij anderen ook bekend kunnen zijn. Dit laatste is daarnaast wel positief. Dat betekent dat er een veilige sfeer was tijdens de focusgroep en dat deelnemers hun mening, gevoel en ervaringen durfden te delen wat de betrouwbaarheid van het onderzoek kan vergroten.

Door de hoge uiteindelijke respondentengroep in verhouding met het regioteam zou dit onderzoek gegeneraliseerd kunnen worden voor de gehele regioteam. Voor de andere twee regioteams zijn de uitkomsten van dit onderzoek niet over te nemen wegens de grote subculturen die in de praktijk ervaren worden.

Voor dit onderzoek is er enkel gebruik gemaakt van de methode focusgroep. Dit wordt door enkele critici gezien als een subjectievere manier van onderzoek doen. Objectiviteit is niet te garanderen zoals dat te garanderen is bij bijvoorbeeld een kwantitatief onderzoek en het gebruik van SPSS. Er is daarnaast tijdens het focusgroeponderzoek geen gebruik gemaakt van bestaande (betrouwbare en valide) vragenlijsten. Echter is er wel gebruik gemaakt van topics in het focusgroeponderzoek die berusten op de literatuur uit de focusgroepgids waardoor er sprake is van begripsvaliditeit. Door rekening te houden met de manier van vragen tijdens het focusgroeponderzoek, zoals beschreven is in de methodische verantwoording op bladzijde 28, kan gezegd worden dat dit de betrouwbaarheid van het onderzoek goed doet. De interpretatie van de uitspraken van de respondenten is (om de objectiviteit te vergroten) gedaan aan de hand van een volledig uitgewerkt transcript en met behulp van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheidstechniek. Wat inhoudt dat twee onderzoekers samen tot één interpretatie komen van een uitspraak.

De focusgroepgids is volledig afgestemd op de organisatie en de functiegroep. Dit is een krachtige reden om de focusgroepgids niet te herzien. Alle samenvoegingen en aanpassingen die gedaan zijn in de bestaande literatuur zijn theoretisch en praktisch onderbouwd. Tijdens de focusgroep bleek ook dat de topics die voortkomen uit de focusgroepgids ook thema's zijn waar de ambulant begeleiders ook graag hun mening, gevoel of ervaring over kwijt willen. De topics kwamen bij beide focusgroepen op een zeer natuurlijke manier aanbod waardoor de moderator enkel hoeft te sturen op verdieping en het kaderen in verband met de tijd die vrijgeroosterd was voor de focusgroep.

Tips voor het vervolgonderzoek zouden kunnen zijn dat er in de introductie niet enkel de anonieme verwerking van de uitspraken wordt gewezen maar ook op het feit dat persoonlijke informatie ook getranscribeerd worden. De deelnemers zouden dan mogelijk bewuster wel of geen persoonlijke informatie verstrekken. Dit zou positiever kunnen zijn voor de onderzoeksethiek.

De focusgroep berust zoals eerder gezegd volledig op de focusgroepgids wat maakt dat dit onderzoek herhaalbaar is. Door de volgende keer dezelfde topics te bespreken aan de hand van het tijdspad zoals opgenomen in bijlage 3 op bladzijde 54 kan het onderzoek herhaalt worden.

De resultaten en conclusies zijn in dit onderzoek sterk omdat deze niet beïnvloed worden door andere betrokkenen in de organisatie zoals de teamleider of het management. Alle resultaten en conclusies zijn geformuleerd vanuit de analyse van de focusgroep. Dat maakt dat de uiteindelijke resultaten sec de ervaringen van de ambulant begeleiders zijn.

De innovatieve waarde van dit onderzoek is aanwezig. Met name doordat de maatschappelijke context op een zeer gedegen manier is uitgewerkt wat nog niet eerder is gebeurd binnen Stichting Prisma. De uitwerking van de maatschappelijke context is door Stichting Prisma bijvoorbeeld gebruikt voor een notitie richting de Ondernemersraad over de veranderingen binnen ambulant.

De focusgroep is sowieso een innovatieve manier om de ervaringen van de ambulant begeleiders te onderzoeken. De ambulant begeleiders hadden hier niet eerder kennis meegemaakt en gaven aan dat zij hier graag nog een vervolg aan zouden willen geven. De derde reden waarom dit onderzoek van innovatieve waarde is, is omdat de theorie van Wouter Hart intensief verweven is in de focusgroepgids. De onderzoeker is daarnaast fysiek bij de organisatie van Wouter Hart langsgegaan om de uitwerking van het onderzoek door te bespreken. Inspiratie en adviezen die daar zijn opgedaan zijn concreet terug te vinden in de in te zetten interventies.

Voor de bredere beroepspraktijk is de innoverende waarde dat de onderzoeker zich niet enkel moet laten verleiden tot algemeen gestandaardiseerde interventies. De Bedoeling van HR is dat iedere medewerker zich gelukkig voelt in het werk in het belang van de medewerker, de organisatie en de maatschappij. Dat geluk is voor een ieder anders. De uiteindelijke in te zetten interventies om het vermogen van duurzaam meedoen te optimaliseren kunnen dus ook voor iedere medewerker anders zijn.

Nawoord

Zoals in het voorwoord geschreven heb ik een ontzettend inspirerende en leerzame periode gehad door het uitvoeren van dit focusgroeponderzoek. Ik heb ontzettend interessante gesprekken gehad met enthousiaste en eerlijke ambulant begeleiders. Het onderzoek heeft mij als mens en als professional verrijkt. Ik ben er van overtuigd dat ik resultaten gepresenteerd heb die waardevol zijn voor de ambulant begeleiders en de organisatie. Nogmaals bedankt voor het bijdragen aan dit onderzoek voor eenieder die zich aangesproken voelt!

Bijlage 1 Literatuurlijst

Aanjaagteam Verwarde Personen (januari 2016). Samen doorpakken. Op weg naar een meer persoonsgerichte aanpak voor en met mensen met verward gedrag. Geraadpleegd op 22-05-2016 via <http://www.ggznederland.nl/uploads/assets/Tussenrapportage%20Aanjaagteam%20Verwarde%20personen.pdf>

Baarda, B. (2009). Dit is onderzoek! Groningen: Noordhoff Uitgevers bv

Centraal Bureau Statistiek (z.j.). Werkende gezondheidszorg. Geraadpleegd op 22-05-2016 van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/home/default.htm>

Coalitie voor Inclusie (z.j.). VN verdrag waarmaken. Geraadpleegd op 22-05-2016 van <http://www.vnverdragwaarmaken.nl/vnverdragwaarmaken/vn-informatie>

Evers, J.C. (red.) (2007). Kwalitatief interviewen: kunst én kunde. Den Haag: LEMMA. Geraadpleegd op 25-06-2016

Hart, W (november 2012). Verdraaide organisaties. Terug naar de bedoeling. Geraadpleegd op 03-06-2016

Ilmarinenn, J. et al (2005). Towards a longer worklife! Aging and quality of worklife in the European Union. FIOH.

Ketelaars, P. & Hentenaar, F. & Kooter, M. (2011). Groepen in Focus: In vier stappen naar toegepast focusonderzoek. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers. p. 120

Kunc, N. & Klift, van der E. (22 augustus 2007). Een credo voor support. Geraadpleegd op 4 juni 2016 via http://www.waltervanlimpt.nl/nw-13865-7-64009/nieuws/een_credo_voor_support.html

LeComte, M.D. & Strauss, A.L. (1967). The discovery of grounded theory. Chigago: Aldinge. Gerdaadpleegd op 25-06-2016.

Merton & Kendall (1946) Focusgroeponderzoek: The American Journal of Sociology Geraadpleegd op 22-05-2016.

Mijn Vakbond. Onderdeel van CNV Connectief. (6 februari 2015). Zorgmedewerkers delen kennis over veilig ambulant werken. Geraadpleegd op 04-06-2016. Via <https://www.mijnvakbond.nl/Zorgmedewerkers-delen-kennis-over-veilig-ambulant-werken>

Nauta, A & Vroome, E de. (2005) Gedrag en organisatie. Geraadpleegd op 09-10-2015 via http://www.researchgate.net/profile/Ernest_De_Vroome/publication/239927243_De_invloed_van_functietype_op_het_verband_tussen_leeftijd_en_inzetbaarheid/links/00b7d52d3ac7ae4e53000000.pdf

Rijksoverheid (z.j.). Zorg thuis krijgen via Wet langdurige zorg. Geraadpleegd op 22-05-2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-in-zorginstelling/vraag-en-antwoord/zorg-thuis-krijgen-via-wet-langdurige-zorg>

Rijksoverheid (2014). Transitieplan Wmo. Geraadpleegd op 22-05-2016 van <file:///C:/Users/Gebruiker/Downloads/transitieplan-wmo-2015.pdf>

Ritchie, J. & Spencer, L. (1993). Qualitative data analysis for applied policy research in Analyzing Qualitative Data. Bryman & Burgess. Geraadpleegd op 25-06-2016.

SER (17 april 2009). Een kwestie van gezond verstand, breed preventiebeleid binnen organisaties. Geraadpleegd op 22-05-2016 van https://www.ser.nl/~media/db_adviezen/2000_2009/2009/b27720.ashx. P. 173

Sinek, S. (2009). Start with why. New York, Amerika: Penguin Putnam Inc.

Stichting Prisma (2015). #artikel 16 recht op trouwen. Geraadpleegd op 22-05-2016 van <http://www.prismanet.nl/over-prisma/projecten-binnen-prisma/ps-letmebe/beelden-en-verhalen/>

Stichting Prisma (2014-2016). Strategie – de kracht van de beperking. Geraadpleegd op 22-05-2016

Stichting Prisma (z.j.). Afbeeldingen huisstijl. Geraadpleegd op 04-09-2016.

Tilburg University (z.j.). Cohen's kappa. Geraadpleegd op 18-01-2016 via <https://www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/vaardigheden/spsshelpdesk/edesk/kappa/>

Transvorm (december 2015). Arbeidsmarkt in Kaart 2015 (AiK). Geraadpleegd op 22-05-2016 via <https://arbeidsmarktinkaat.transvorm.org/>

Tweede kamer (2015). Miljoenennota 2015 – uit de schaduw van de crisis, p.11 . Geraadpleegd op 22-05-2016 van <file:///C:/Users/Gebruiker/Downloads/miljoenennota-2015.pdf>

Vereniging van Nederlandse Gemeente (2015). Notitie overheveling Wlz indicatie naar zelfstandig wonen. Geraadpleegd op 22-05-2016 van http://hervorminglangdurigezorg.nl/external/files/VNG_-_Notitie-overheveling-wlz-indicatie-zelfstandig-wonen_20150724.pdf

Vereniging van Nederlandse Gemeente (2012). Bouwen op de kracht van burgers. Geraadpleegd op 22-05-2016 van https://vng.nl/files/vng/publicaties/2012/20121112_bouwen_op_kracht_burgers.pdf

Ilmarinen, J et al (2005). Towards a longer worklife! Aging and quality of worklife in the European Union. FIOH.

Van der Klink, J., Burdorf, A., Schaufeli, W., van der Wilt, G., Zijlstra, F., Brouwer, S. & Bültmann, U. (2010). Duurzame inzetbaar: Werk als waarde. Den Haag: ZonMW p. 347

Van Vuuren, T., Caniëls, M. C., & Semeijn, J. H. (2011). Duurzame inzetbaarheid en een leven lang leren. *Gedrag & Organisatie*, 24(4), 356-373. Geraadpleegd op 22-05-2016 van [http://annetdelange.nl/data/_uploaded/image/annet/GenO_2011_24_04_\(Working_Copy\).pdf#page=37](http://annetdelange.nl/data/_uploaded/image/annet/GenO_2011_24_04_(Working_Copy).pdf#page=37)

Bijlage 2 Correspondentie focusgroeponderzoek

Beste collega's,

Aangaan

Graag nodigen Deelnemer 1 en ik jullie uit voor het aangaan van een focusgroep naar aanleiding van het 'medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) van afgelopen jaar.

Eigentijdswijs

Wim heeft ons inzicht gegeven in de resultaten die voort gekomen zijn uit het MTO. We zouden hier graag vervolg aan willen gaan geven met elkaar. Deelnemer 1 en ik willen hier de samenwerking met jullie in opzoeken.

We gaan met elkaar vanuit de bedoeling en jullie dagelijkse praktijk een focusgroep aangaan.

Aan deze dagelijkse praktijk is een HR-thema gekoppeld, namelijk: duurzame inzetbaarheid van de medewerkers binnen ambulant.

Een focusgroep kan gezien worden als een variant op de beter bekende interviews. Focusgroepen worden regelmatig in de onderzoekswereld toegepast. Dit draagt namelijk tevens bij aan het maken van mijn scriptie die ik ga maken om af te kunnen studeren.

Wanneer: Maandag 11 juli 2016

Hoelaat: 09:00-11:00 uur

Waar: Centraal Kantoor in Waalwijk (spreekkamer 1)

Erbij horen | Deelnemer 1 en ik hopen natuurlijk van harte dat we jullie gaan zien zodat we na het analyseren van de focusgroep verbeteracties kunnen gaan inzetten die ontstaan zijn vanuit de ervaring en inbreng van het team. Zo kunnen we jullie medewerkers tevredenheid een volgende keer naar een nog hoger niveau tillen. Als dank voor je deelname zal je na afloop een kleinigheidje van ons ontvangen.

Verantwoord | Er zullen videobeelden gemaakt worden van de focusgroep zodat jullie uitspraken nadien geanalyseerd kunnen worden. De beelden worden niet aan derden verstrekt.

Daarnaast worden alle uitspraken anoniem verwerkt in mijn scriptie. Natuurlijk heb je altijd de mogelijkheid om vooraf vragen te stellen, tussentijds een update te krijgen of nadien (medio augustus) de uitkomsten van het onderzoek in te zien.

Graag hoor ik voor 30 juni aanstaande of je kan aansluiten.

Je kan mij bereiken via onderstaand telefoonnummer of dit mailadres.

Met vriendelijke groet,
ook namens
Deelnemer 1



www.prismanet.nl

Manou Melis | Ondersteunend (aan) teamleider WMO

06 -

Stichting Prisma

Taxandriaweg 12-B2

5142 PA Waalwijk

Bijlage 3 Topiclijst focusgroep

Focus: vermogen om duurzaam mee te doen

Aangaan

Doel: draagvlak en veiligheid creëren

- Welkom heten
- Voorstellen
- Aanleiding beschrijven
- Anonimiteit van de inbreng benoemen

± 10 minuten

Doel: kennismaken (indien nodig) en energie opwekken

- Energizer (i.c.m. voorstelronde)

± 10 minuten

Erbij horen

Eigentijds wijs

Volledige uitvoering van de focusgroep a.d.h.v. conceptueel model

De kracht van gezondheid

Hoe ervaart de functiegroep hun gezondheid in relatie tot het werk?

Interesse in de professional

Wat voor beeld heeft de functiegroep bij de eigen competenties versus de benodigde competenties?

Het effect van normen en waarden

Welke waarden en motieven heeft de functiegroep ten aanzien van het werk en sluiten deze aan bij de WMO en Stichting Prisma?

Teamleiderschap

Hoe wordt de aandacht voor deze functiegroep vormgegeven in de praktijk?

De Kracht van gezondheid

- **Hoe ervaren jullie het werk lichamelijk?**
- **Hoe ervaren jullie het werk mentaal?**
- **Hoe ervaren jullie je werk- en privé balans?**
- **Hoe ervaren jullie de mate van veiligheid?**
- **Wat zouden jullie hierin graag anders zien?**

Interesse in de professional

- **Stelling: ik heb de juiste kennis om mijn werk goed uit te voeren**
- **Stelling: ik heb de juiste competenties om mijn werk goed uit te voeren**
- **Wat zou je hierin anders willen zien en hoe zou dat er uit zien?**

Het effect van normen en waarden

- **In tweetallen: wat motiveert jullie in het werk?**
- **In tweetalen: welke waarden nemen jullie mee naar het werk?**
- **Sluiten deze aan bij de kernwaarden van Prisma?**
- **Wat zou hierin verbeterd kunnen worden?**

Teamleiderschap

- **Vanuit welk uitgangspunt word je op dit moment benaderd door je teamleider?**
- **Faciliteert de teamleider vanuit 'de bedoeling'?**
- **Wat vind je van de inhoud van je werk?**
- **En de eisen die daar aan gesteld worden?**
- **Wat zou je hierin anders willen zien en hoe zou dat er uit zien?**

± 80 minuten – 20 minuten per subthema

Verantwoord

Doel: Evalueren en afsluiten

Stel je zit volgende week in het Raad van Bestuur van Prisma wat zou je dan per direct veranderen?

Wat vond je van vandaag?

Denk je dat de informatie bruikbaar is om verbetervoorstellen te geven aan Prisma en waarom?

Deelnemers bedanken en een kleinigheidje meegeven

± 10 minuten

Bijlage 4 Transcript en codering focusgroep

Focusgroep 1

Codering

Lichamelijke gezondheid
Mentale gezondheid
Werk-privé balans
Omgevingsfactoren
Kennis
Kunde
(intrinsieke) motivatie
Waarden en normen
Kernwaarden organisatie
Teamleider
Zorginhoudelijk
De Systeemwereld
Functie inhoud en waardering
Teamwork

Moderator	Ik zal wel heel even kort toelichten we hier zijn. In eerste instantie door het MTO dat jullie ingevuld hebben in oktober. Daar moet nog een plan van aanpak op geschreven worden maar eigenlijk loopt dat een heel jaar door. Dat is niet ineens van vandaag op morgen. In het rapport komen betrokkenheid en bevologenheid naar voren in hoeverre dat bij jullie in het team aanwezig is en aan die betrokkenheid en bevologenheid zijn hr thema's gekoppeld en dat is: hoe jullie je gezondheid ervaren, hoe jullie zijn als professional, wat voor normen en waarden jullie daarin mee nemen en een stukje teamleiderschap, hoe worden jullie daarin aangestuurd. Deelnemer 1, ja ik mag het niet zeggen maar ze is wel de belangrijkste van ons twee die gooit alle praktische en praktijkgerichte situaties zoals jullie die ook kennen gooit die d'r in. Dus daarom zoeken wij de samenwerking op. Er liggen mobieltjes op tafel dus jullie worden opgenomen maar dat is echt alleen voor mijn scriptie straks om het helemaal uit te werken en het te analyseren. Maar daarin wordt alles gewoon anoniem verwerkt. Goed? Hebben we er zin in? Het is eerste is, dat gaat dan over een stukje gezondheid. Oh ik zal af en toe een vraag stellen en ik vind het heel gezellig als jullie die naar mij toe beantwoorden maar jullie mogen ook gewoon tegen elkaar kletsen. De eerste is hoe jullie je werk lichamelijk ervaren?
Deelnemer 2	Goed
Deelnemer 3	Ja, lichamelijk ervaar ik het werk goed, 2 deelnemers knikken bevestigend
Deelnemer 4	Ik heb er echt geen hinder aan, maar dat ligt er ook aan dat je op tijd je grenzen aangeeft. Als je bijvoorbeeld aangeeft dat wanneer het druk is, dan kun je heel veel dagen hebben dat het wat rustiger is, dus dan heb je van die golfbewegingen. Dus als het even druk is dan moet je wel wat meer je, dan ga ik wat meer investeren in mijn voetbaltrainingen en daardoor kan ik het lichamelijk beter volhouden. Maar als het wat rustiger is dan doe ik dat ook wat minder. Dus je moet wel van jezelf bewust zijn in wat voor lichamelijke invloed het heeft het werk. En daar moet je juist op afstemmen. Dus daar ligt het bij mij. Maar als je een goede caseload hebt en je hebt

	goed inzichtelijk van daar is en wat drukker en daar minder dan moet dat wel goed gaan denk ik. Voor mij gezien is het dan gewoon haalbaar en heb ik daar geen hinder door.
Moderator	Wat is voor jou lichamelijk dan?
Deelnemer 4	Minder eten, wat geslotener wat botter uit de hoek kunnen komen. Ja wat meer de agressie, de spanning eraf en de agressie eruit. Ja en dat lukt bij mij bij voetbal. Dat zeg ik ook altijd tegen mijn trainer. Hé ik heb.. Bijvoorbeeld laatst had ik hier een crisis in Waalwijk en toen was ik goed bedreigd en toen heb ik avonds volle bak getraind dus toen heb ik ook aangegeven van hé er is dit en dit gebeurd dus ik zal iets verder zijn. En daar gewoon eerlijkheid in tonen, ik denk dat dat heel belangrijk is. Voor jezelf, althans ik merk dat dat bij mij wel werk.
Deelnemer 1	In feite Deelnemer 4 zeg je eigenlijk dat jouw psychische belasting, lichamelijk er uit komt?
Deelnemer 4	Ja (psychische belasting komt er lichamelijk uit)
Deelnemer 1	Want in feite jouw werk opzich, hoe is dat lichamelijk? Puur alleen jouw werk?
Deelnemer 4	Prima, nee dan heb ik daar geen hinder van
Deelnemer 2	Ik vind het wel eens lastig, ik heb nu bijvoorbeeld een cliënt en de blauwe vliegen vliegen daar door het huis en dan denk ik van wat neem ik allemaal mee naar andere cliënten? Weet je, zo hygiënisch van ja goed je kan een knop omzetten maar tot hoever? Wanneer is de grens bereikt dat je denkt, ja maar daar ga ik gewoon echt niet meer naar binnen? En ja dat ik op een gegeven moment denk van ja ik ben 's middags bij de cliënt geweest en 's avonds heb ik een ander feest en dan denk oh ben ik blij dat ik al gedoucht heb. Dat vind ik soms wel eens lastig. Als het puur daar over gaat dan denk ik van ja...(hygiëne)
Deelnemer 5	Ja de hygiëne?
Deelnemer 2	Ja (hygiëne)
Deelnemer 4, Deelnemer 3, Deelnemer 8	Knikken bevestigend (hygiëne)
Deelnemer 3	Is zeker niet onbelangrijk
Deelnemer 2	En je merkt wel dat je door de jaren heen ga je daar gewoon grenzen in verleggen. En waar ligt die grens op een gegeven moment? (hygiëne)
Deelnemer 8	Dat is zeker waar ja (grenzen verleggen hygiëne)
Deelnemer 5 en Deelnemer 3	Knikken bevestigend (grenzen verleggen hygiëne)
Deelnemer 1	Vanochtend hadden we precies hetzelfde antwoord, dat je dus twee jaar geleden ergens in een huis kwam en dat vond je zo smerig en dan ga je nu daarheen na twee jaar ervaring ambulant en dan denk je bij jezelf mwa.
Deelnemer 2, Deelnemer 8	Knikken ja (aanpassen aan omgeving van de cliënt)
Deelnemer 2	Ja inderdaad en dan vind ik het nog wel smerig maar het is meer ook de vraagstelling. Deze cliënt komt op een heel andere manier binnen dan vroeger. Dit is bijvoorbeeld een zorgmijder. Dan ga je daar met een ander gevoel naar binnen want dan is je enige doel: binnen blijven. Dat is gewoon het eerste belangrijkste in dat gesprek. Als ik hier maar mag binnen blijven, het lijntje kan houden. Dan ga ik niet ondanks zijn huis tegen hem zeggen zullen we bij het wijkgebouw afspreken want dan komt hij niet. Dus welke keuze heb je daar ook

	in. En dat vind ik soms wel heel lastig (hygiëne). Want ja wat doet dat dan inderdaad met die hygiëne en wat doet dat met de ander. Wat doet met de cliënten hè wat sjouw ik allemaal niet mee naar de ander.
Deelnemer 7	Ja in de auto, wat draag je allemaal bij (hygiëne).
Deelnemer 2	En toen ik van de week die blauwe vliegen zag toen dacht ik mijn god wat zitten hier toch allemaal voor beesten.
Deelnemer 5 en Deelnemer 3	Ja (bevestigend ongedierte aanwezig in werkomgeving)
Deelnemer 1	Hoe is dat voor anderen?
Deelnemer 7	Ja dat is wel link, je verlegt je grenzen steeds. Soms zeg ik wel eens tegen mezelf zet de roze bril even af en kijk even gewoon recht voor zijn raap: wat zie jij? Dat helpt ook hoor, maar het is wel zo dat je mensen per se wil blijven begeleiden of je hebt een open deur die je open wil houden dan blijf jij wel telkens je grenzen verleggen.
Deelnemer 5	Heb je daar ook wel eens grenzen in aangegeven of niet?
Deelnemer 6	Nee (geen grenzen aangegeven in hygiëne)
Deelnemer 7	Ik heb het alleen in rook gedrag van mensen aangegeven dus ooit is er een afspraak gemaakt en van liever lee lopen cliënten met hun sigaret mee naar binnen en gaan ze weer binnen roken. Dus dan heb ik wel aangegeven van ja het is jullie huis en als jullie in deze rookomgeving willen wonen dan is dat jullie keuze en ik kom hier om mijn hulp te verlenen. En ik heb er eigenlijk wel last wel. Ja dat begrepen ze eigenlijk wel en toen hebben ze wel gezegd ja we hadden eigenlijk wel toegezegd dat we dat niet gingen doen. Nou ik heb dus geen negatieve ervaring verder maar ik moest het wel benoemen want anders dan waren zij wel doorgegaan met roken. Dus dat is er eentje die, maar verder (schud haar hoofd).
Deelnemer 5	Maar is dat ook Prisma breed of niet? Want ik kom ook bij cliënten bijvoorbeeld dat heb ik ook bij anderen gezien. Dat het wel normaal is om te roken waar begeleiding bij is?
Deelnemer 2	Nee eigenlijk is daar een afspraak over.
Deelnemer 7	Volgens de huisregels, ja je hebt zeg maar wat afspraken van Prisma die jij duidelijk maakt in dat gezin of bij die persoon. En dan bespreek je ook bijvoorbeeld van goh wij komen overal en we zouden continu cliënten begeleiden die roken, wat niet toevallig is maargoed, die continu roken en dan zou je bij iedereen in een rookomgeving moeten werken, de hele dag. Dus de afspraak is dat je dat op voorhand bespreekt bij de kennismaking en dan aangeeft van goh de bedoeling is dat wij eigenlijk in een rookvrije omgeving werken. In elk geval niet roken waar je bij bent, vind ik?
Moderator	En wat doet mentaal het meeste met je in je werk?
Deelnemer 3	Mentaal?
Moderator	Ja wat vraagt mentaal het meest van je?
Deelnemer 3	Schakelen (vraagt mentaal het meest van je in het werk)
Anderen	Knikken bevestigend dat schakelen veel van je vraagt.
Deelnemer 3	Schakelen op het niveau van de invoegen maar ook op het niveau van acties maken en in het systeem. Dus je bent eigenlijk de hele tijd in een casus bezig en dat vraagt mentaal veel van je.
Deelnemer 6	En uitvoegen op tijd
Deelnemer 3	Uitvoegen?
Deelnemer 6	Ja.
Deelnemer 3	In de zin van?
Deelnemer 8	De regie weer terug geven (uitvoegen)
Deelnemer 6	Je ding doen waarvoor je er bent en dan de deur uitgaan en loslaten.

	Ik ervaar wel dat wanneer ik bijvoorbeeld zes of zeven cliënten op een dag spreek wat nog al eens gebeurde dan zat ik heel de avond nog te tolleren. En heel die film gaat nog een keer voorbij. Dus dat schakelen tussen invoegen en uitvoegen, ja..
Deelnemer 7	En ook het loslaten als je aan het werk bent zeg maar.
Deelnemer 6	Ja loslaten ja
Deelnemer 2	Knikt bevestigend (loslaten vraagt mentaal wat)
Deelnemer 7	Ja wanneer je de laatste cliënt bezocht hebt zeg maar. Hoe kan je het laten dalen zodat je het echt wegzet tot morgen.
Deelnemer 6	Ja, en de oude systematiek van 'zorgen voor' mensen naar 'zorgen dat' dat is wel een hele grote omslag geweest op persoonlijk vlak om die verantwoordelijkheid weg te leggen waar die hoort (grote omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat').
Deelnemer 7 en Deelnemer 8	Ja, knikken bevestigend (grote omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat').
Deelnemer 6	En daar ben ik nu niet. Ik maak niet het verschil, dat moet jij doen. En dat is het essentiële van omslag die gemaakt is.
Deelnemer 3	En dan vraagt het mentaal het meest dat je bewust moet zijn van jezelf?
Deelnemer 6	Ja bewust welke rol neem ik in, wat wordt er van mij verwacht, hoe voeg ik in, hoe heb ik het gedaan en hoe werkt het allemaal samen? En dan moet je zorgen dat het ook echt klaar is.
Deelnemer 7	Ja dat je weer verder kan met jouw stukje hulp.
Moderator	Ja dus eigenlijk zeggen jullie in het moment, maar ook in de casus, maar het ook weer loslaten nadien.
Deelnemer 6	Ja.
Deelnemer 5, Deelnemer 2 en Deelnemer 4	Knikken bevestigend.
Deelnemer 1	Ja want dan komen we bij de volgende...
Deelnemer 2	Ja als je een hele complexe situatie hebt en je zit zelf heel hoog in de spanning dan ben je binnen een minuut bij de volgende cliënt. Ja dan moet je eigenlijk alweer blanco naar binnen kunnen om die ruimte te geven. En die cliënt voelt feilloos aan dat jij nog helemaal in de spanning zit.
Deelnemer 1	Zeg je nou eigenlijk hè, dat het wijkgericht werken soms ook wel een nadeel is? Als jij bijvoorbeeld een hele zware casus hebt gehad en je mag nog lekker een kwartier rijden.
Deelnemer 7	Ja
Deelnemer 8	Ja rijden is fijner he (reistijd tussen casus in)
Deelnemer 1	Ja dat je daar dan nog even voor jezelf kan ordenen (reistijd tussen casus in)
Deelnemer 2	Ja of rijden of in je planning het zo kunnen doen dat je echt gewoon een kwartier even hebt van jouw reistijd. Maar ook denkt van joh ik zet hem eens even aan de kant en ik draai eens even het raam open en ik geniet van de vogeltjes. Maar gewoon is even inderdaad op je in laten dalen. Ja dat merk ik soms wel eens dat het soms te snel en dat je dan eigenlijk nog met heel het verhaal van de ander zit en nog niet open kan staan voor het nieuwe verhaal.
Deelnemer 5	Ja, knikt bevestigend (schakelen tussen cliënten door moet snel)
Deelnemer 7	Ja, ja dat klopt (schakelen tussen cliënten door moet snel)
Moderator	En na de laatste cliënt?
Deelnemer 2	Dan ga ik met een vol hoofd naar huis en dan gebeurt het wel vaak dat ik savonds televisie zit te kijken zonder echt te kijken. En dan

	mijn agenda open heb liggen en dat ik dan denk 'oei ja, ohja, ohja'. En dan loopt letterlijk mijn hoofd leeg en alles wordt toevertrouwd aan het papier en dan voel ik de rust om eventjes...
Deelnemer 1	Dan kan jij naar bed dan is het 23.00uur?
Deelnemer 2	Ja, ja. (tot 23:00u bezig met het werk en gaat daarna naar bed)
Deelnemer 7	Ja ik herken het echt. ('s avonds hoofd nog aan het tollen)
Deelnemer 2	Ja, en het gebeurt nog al eens dat er gewoon een memootje ligt op mijn nachtkastje dat er toch nog ineens denk van, ja. Ja als het maar ergens op het papier kan staan. Ik wil niet ineens hoeven te denken van oh dat moet ik morgenvroeg nog doen. Nee want dan denk ik telkens wat was dat ook alweer. Dat wil ik niet.
Deelnemer 3	En dat zou je niet in je huisbezoek zelf kunnen doen?
Deelnemer 4	Ja want dat doe ik, zoveel mogelijk in het huisbezoek.
Deelnemer 2	Ja als dat kan wel. Maar er zijn juist omdat het soms zo snel gaat en dan zijn het vaak nog niet eens dingen, specifiek van die cliënt maar gewoon algemeen zo dat je denkt, oja dat moest ik ook nog doen. En ja dat merk ik, ik denk het wel.
Deelnemer 3	Mag ik daaruit opmaken, ik weet het niet hoor maar ik wil het toch vragen. Dat jij je acties achteraf bedenkt in plaats van tijdens je huisbezoek.
Deelnemer 2	Het is 'en, en', ja. (maakt acties tijdens en na het huisbezoek)
Deelnemer 3	Oké
Deelnemer 2	Ja, want die ik bij een huisbezoek kan doen en die doe ik en je bent daar 's avonds en je moet naar allerlei instanties bellen, ja die zet je dan wel op papier. Maar het is meer in de waan van de dag, die je zo mee krijgt, die ergens opgeslagen staan ja die komen dan 's avonds terug.
Deelnemer 6	Ik doe het steeds vaker dat ik gewoon steeds vaker een collega opbel in de auto. Om te vertellen en dan op die manier de verantwoordelijkheid te delen.
Deelnemer 8	Te delen ja.
Deelnemer 6	Ja dat vind ik wel heel erg prettig, (tussentijds kunnen delen met collega's)
Deelnemer 3	Ja en gebruik je het om verantwoordelijkheid te delen of om iets anders?
Deelnemer 6	Verantwoordelijkheidsgevoel te delen.
Deelnemer 3	Oké
Deelnemer 6	Vaak als je dan hoog in je spanning zit en je dan dus al acties hebt gedaan en dat je dan met een collega wil delen van goh luister is. Zo heb ik het gedaan, houdt daar rekening mee voor de volgende keer. Dus dat is tweeledig. Het is dus je overdracht heel snel, maar ook om je verhaal te doen. en dan heb je sneller dat je het gedeeld hebt. En gedeeld geeft een plekje.
Deelnemer 8	Zodat je het zelf ook los kan laten. (als je je verhaal gedeeld hebt met een collega)
Deelnemer 4	Dat je eigenlijk een check moment hebt van heb ik alles gedaan. Want een ander kijkt er ook weer anders naar. Als je het met iemand deelt van: 'heb je hier aan gedacht of heb je dit al gedaan?'. Even dat sparren gewoon.
Deelnemer 8	Juist, ja.
Deelnemer 6	Ja dat heb ik wel gewoon nodig. En vooral omdat ik nu een demotie heb gehad. Dus dan neem je ook een andere rol aan om daar ook in te groeien. Maar ook om die verantwoordelijkheid anders gaat liggen.
Deelnemer 7	Ja dat je dan sneller vraagt?
Deelnemer 6	Dan doe je het meer als begeleider niveau 4
Deelnemer 3	Doe je dat?

Deelnemer 1	Waarom denk je dat Deelnemer 6?
Deelnemer 6	Ja ik doe dat meer.
Deelnemer 1	Meer sparren nu?
Deelnemer 6	Ja, ik doe dat meer.
Deelnemer 1	Waarom? Omdat jij denkt dat de verantwoordelijkheid niet bij jou ligt?
Deelnemer 6	Nee om hem te delen, bewust te delen. Ook om van nou god, er was nou een cliënt die was erg ontevreden over zijn werkplek. En nu ik niveau 3 bel je een collega op en dan zeg je: ja god ik heb dit gehoord, hoe gaan we het aanpakken, zal ik het doen of pak jij het op? Wat vind jij er van? Nou pak het maar op zegt diegene dan. Oké.
Deelnemer 1	En andersom werkt dat niet?
Deelnemer 7	Ja.
Deelnemer 1	Ja want dan gaan we er dus vanuit dat de begeleider niveau 4 het moet doen. Terwijl je eigenlijk...
Deelnemer 8	Ja eigenlijk zou het precies hetzelfde moeten zijn.
Deelnemer 1	Ja je zou eigenlijk net zo goed een begeleider 3 die verantwoordelijkheid kunnen geven.
Deelnemer 6	Ja maar dat is eigenlijk wel verantwoordelijkheidsgevoel denk ik. Ja het is gewoon anders.
Deelnemer 2	Dat is meer de afstemming die je zoekt dan? (als begeleider 3 meer dan begeleider 4)
Deelnemer 6	Ja de afstemming die je zoekt in de taak en rollen verdeling en de verantwoordelijkheid. (als begeleider 3 meer dan begeleider 4)
Deelnemer 3	Oké dus dat gevoel is dus anders als je begeleider 4 bent en begeleider 3.
Deelnemer 1	Hé ligt daar voor ons als begeleider 4 ook nog een aardig leerdoel?
Deelnemer 2, Deelnemer 5	Knikken instemmend (leerdoel als begeleider 4 zijnde om ook verantwoordelijkheid te delen met begeleider 3)
Deelnemer 7	Ja, ik denk van wel als het zo ervaren wordt dan wel.
Deelnemer 6	Nou ik denk ook dat als jullie die verantwoordelijkheid zo zouden voelen. Dan zou je dat ook kunnen delen met ons om die taak te verdelen. Dan heb je ook een gemeenschappelijke deler. In de uitvoering kun je dan de begeleider 3 alles laten doen.
Deelnemer 7, Deelnemer 2	Ja.
Deelnemer 8	Ja het is inderdaad dat verantwoordelijkheidsgevoel (dat je hebt al begeleider 4 zijnde) dat je vind van oké dat moet ik doen. in plaats van dat je aan je collega vraagt: van goh wat kan jij hier in betekenen? Dat gebeurt weinig. Behalve als wat je zegt als diegene dan vraagt van: 'wat vind jij zal ik de stappen ondernemen of wil je dat zelf doen? '. Ja dan kom ik ook zelf meer op dat idee om te zeggen 'nou als jij dat wil doen, dan heel graag'.
Deelnemer 6	Ja maar dat zou ook andersom kunnen zijn hè.
Deelnemer 8	Ja natuurlijk.
Deelnemer 6	Als begeleider 4 zou je dat ook kunnen aandragen. (om begeleider 3 wat te laten doen)
Deelnemer 8	Nouja misschien voel je dat zo. En denk je niet verder. Dat zou ook nog kunnen.
Deelnemer 2	En het is meer van ga je de dingen niet dubbel doen hè. Dus als je bij een cliënt samen staat, ja wie doet wat? In plaats van dat ik iets ga doen en dat je dan op een gegeven moment merkt van goh die ander heeft die actie ook al gedaan. Ja hoe draag je dan ook het totaal plaatje.
Moderator	Jullie zeggen eigenlijk, mentaal wordt mijn werk minder belast wanneer ik deel?

Deelnemer 2	Sowieso. (mentaal wordt het werk minder belast wanneer er gedeeld wordt met collega's)
Moderator	Nou zegt Deelnemer 6 als begeleider 3 doe ik dat meer dan als begeleider 4 want als begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel. En hebben dat de begeleiders 4 dat hier ook?
Deelnemer 2	Nee. Ik niet. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel)
Deelnemer 6	Ik denk niet kunnen maar verantwoordelijkheid voelen en pakken
Deelnemer 1	Ik wel, ja ik heb dat wel. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel)
Deelnemer 7	Dat je alles moet kunnen Deelnemer 1 of dat je de verantwoordelijkheid voelt?
Deelnemer 1	Dat ik vooral verantwoordelijkheid voel, ja dat heb ik absoluut. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel)
Deelnemer 2	Ja, ja zo. Ja dat heb ik ook wel maar ik ben dan wel iemand die hem heel graag wil delen met de ander die ook bij die cliënt komt. Ja we hebben het wel samen en wie doet welk stukje waarin. Ik probeer hem wel breder weg te leggen in plaats van dat ik alles op mijn schouder neem.
Deelnemer 3	Ja.
Deelnemer 7	Ja delen hè.
Deelnemer 2	In plaats van dat de ander zegt van joh het is niet gelukt Deelnemer 2, kijk er nog eens even naar en ik hoor het wel weer. Meer dat zo.
Moderator	Maar jij zei net Deelnemer 2 dat je 's avond nog wel eens op de bank het een en ander opschrijft voor je werk. Hoe ervaren anderen hun werk-privé balans?
Deelnemer 8	Nou ik heb dat eigenlijk vaak tussen twee cliënten door even naar mezelf mailen. Gewoon wat steekwoorden. Oké klaar. Dat werkt voor mij.
Moderator	Maar hoe ervaar je het? Want dat is wat je doet.
Deelnemer 8	Dan is het goed dat is ook weer een stukje loslaten. Of even inderdaad even contact opnemen met je collega. Dus als het een hele heftige casus is dat je dat doet.
Deelnemer 1	De vraag is inderdaad. Hoe is je balans, werk-privé. Is die bij iedereen even goed. Kun je het loslaten? Kun je je telefoon uitzetten als je vrij bent hoever gaat jouw verantwoordelijkheid dat dat ten koste gaat van je privé leven.
Deelnemer 3	Ik heb dat wel heel erg geleerd toen ik lichamelijk wat had, dat is voor mij wel een heel groot voordeel geweest. (werk en privé in balans houden). Als het lichamelijk niet lukt dan moet je wel.
Deelnemer 7	Soms heb je dat nodig hè.
Deelnemer 1	Ja nouja dat heb ik ook gehad. (lichamelijke klachten ondervinden na disbalans in werk en privé)
Deelnemer 3	Ja ik denk als ik die lichamelijke beperking niet had gehad dan denk ik dat ik grenzeloos was gebleven.
Deelnemer 1	Ja.
Deelnemer 3	Ja dat denk ik echt. Ik denk dat het werk wel met zich meebrengt dat je grenzeloos bent.
Deelnemer 7	Ja. (Grenzeloos zijn in het werk)
Deelnemer 8 en Deelnemer 2	Knikken bevestigend. (Grenzeloos zijn in het werk)
Deelnemer 1	Ja nouja ik ben zelf ook onderuit geschoven. En ik weet verdomde goed waardoor dat dat komt. Dagen maken van 13 uur. Telefoon niet uitzetten en savonds een appje krijgen en denken van ja nouja ik hoef er niet op te reageren en dan is het zo 'n app dat je daar heel de

	nacht van wakker ligt.
Deelnemer 7, Deelnemer 3, Deelnemer 2	Ja, ja dat is of knikken bevestigend. (telefoon niet uitzetten in de avond)
Deelnemer 1	En ik reageer niet, hé ik sta van mezelf verstelt dat ik er niet op gereageerd heb! Maar ik lig er wel wakker van.
Deelnemer 7, Deelnemer 3, Deelnemer 8, Deelnemer 2	Reageren bevestigend en lijken te lachen van herkenning. (telefoon niet uitzetten, appje lezen en er wakker van liggen)
Deelnemer 4	Ja daar heb je wel gelijk in. (telefoon niet uitzetten, appje lezen en er wakker van liggen)
Deelnemer 1	Hè en die dingen. Ja het kost nou echt heel veel moeite, ik kom thuis, ik zet mijn telefoon uit en ik heb hem niet aangehad voor vanochtend. En daar moet ik me zó toe dwingen hè.
Deelnemer 2	Ja maar ik heb er het voordeel van als je zelf daar grenzenloos in bent en je wil daar in door maar andere collega's geven duidelijk hun grenzen aan dan denk je wel eens van maar zo moet ik dat dus ook. Dus je leert wel weer.
Deelnemer 1	Ja en dat vind ik ook wel.
Deelnemer 7	Ja je leert ook weer van elkaar hè.
Deelnemer 1	Want maken we elkaar niet knetter gek hè?
Deelnemer 7	Ja precies, juist.
Deelnemer 8	Dat is natuurlijk de hele maatschappij op dit moment.
Deelnemer 1	Ja en je hele team gewoon.
Deelnemer 6	Ja want wat is het verwachtingspatroon van je team en van je collega's.
Deelnemer 2	Ja en wat verwachten ze ook van mij als ik 's avonds om 22:30uur nog terug mail. Oh kan Deelnemer 2 vanavond best mailen.
Deelnemer 7	Ja want die geeft toch wel antwoord.
Deelnemer 2	Ik roep het ook op mezelf af.
Deelnemer 6	Of ik denk moet ik dat zelf ook doen? Of doe ik iets fout?
Deelnemer 2	Ja nou precies. (bevestiging op invullen van verwachtingen van collega's)
Deelnemer 7	Dus jij gaat daarmee denken van oh die andere doet het wel dus ik zou het ook moeten doen.
Deelnemer 6	Ja maar ik kan het niet want als je zegt balans werk-privé, ja als ik thuis kom om 17.00uur dan heb ik drie kinderen en dan kan ik niet. Ja dan moet dat wel gesloten moet zijn. En dat wil niet zeggen dat je er niet mee bezig bent. Maar je moet wel schakelen. Je moet daarin ook schakelen, dat is wel anders schakelen. (thuis komen en er voor je kinderen zijn na je werk)
Deelnemer 1	Hé maar misschien is het ook wel een voordeel.
Deelnemer 8	Ja want dat vind ik dus inderdaad ook.
Deelnemer 1	Ja misschien is dat ook wel een voordeel dat jij moet schakelen, ik heb geen kinderen meer thuis.
Deelnemer 7	Ja dat je begrenst wordt. (doordat je thuis kinderen hebt en daardoor je werk moet loslaten)
Deelnemer 6	Je moet je input van wat ik had 32 uur als niveau 4 begeleider daar moet je werk wel kleiner zijn want dan heb je ook minder over na te denken.
Deelnemer 2	Ja maar dat vind ik dan wel lastiger, wat is een input van zoveel uur. Wat moet daarin passen?
Deelnemer 6	Ik denk voor mij persoonlijk 32 uur ambulant was voor mij teveel.
Deelnemer 3	Ja. (bevestigend op 32 uur ambulant te veel)
Deelnemer 6	Dus de input om dingen te reproduceren en over na te denken. Daar

	had ik eerst geen tijd voor.
Deelnemer 2	Nee ja dat snap ik. Maar hoe is dat dan voor 16 uur. Waar ligt dan die grens van wat binnen die 16 kan.
Deelnemer 6	Binnen die 16 heb je minder input dan heb je wat meer overzicht. Dan heb je...
Deelnemer 3	Een minder grote caseload
Deelnemer 6	...ja een minder grote caseload. Maar ook het geeft meer overzicht. En als je dat hebt en dan ook nog eens een keer een hele goede casus verdeling ja wat wil je nog meer?
Deelnemer 8	En minder verantwoordelijkheidsgevoel voor jezelf doordat jij een stap terug bent gegaan.
Deelnemer 7	Maar het is in alles de balans.
Deelnemer 8	Ja.
Deelnemer 7	Want als je, ja soms niet, ja dan gaat er ergens wat gebeuren en dan voelt het alsof je dat toch allemaal wel moet doen. en dan voel je ineens van hé ik ben nu toch eigenlijk wel heel erg moe of ik merk aan mezelf van hé ik had eigenlijk al drie uur geleden de telefoon uit moeten zeggen.
Deelnemer 1	Maar ben ook eens eerlijk hè.
Deelnemer 7	Ja ik ben steeds eerder als er ergens iets was denk maar aan die cliënt, daar kreeg ik op vrijdagavond een telefoontje van maar eigenlijk hoor ik op vrijdagavond daar niet mee bezig te zijn. Maar ik keek wel en vervolgens kost me dat een halve dag. Met die andere cliënt, ja dat kosten me ook een halve dag.
Deelnemer 1	Nou precies.
Deelnemer 3	Ja (bevestigend op Deelnemer 7)
Deelnemer 7	Toen heb ik weer tegen mezelf gezegd, hij gaat uit.
Deelnemer 1	En je gaat niet kijken.
Deelnemer 7	Ik doe wel vaak op zondagavond even kijken omdat ik op maandag begin. Dan reageer ik. Zo laat kom ik bij jou. Nou oké dat is geen punt. Maar ook niks inhoudelijk. Dus dan gaat er wat heen en weer maar dan stop ik met appen. En dan zeg ik 'okée staat genoteerd' tot dinsdag of tot maandag. Dat is voor mij, ja ik moet mezelf begrenzen.
Deelnemer 6	Of opvoeden. Ja dat klinkt heel stom.
Deelnemer 7	Ja maar dat is wel hè.
Deelnemer 1	Nee maar je moet je cliënt ook opvoeden.
Deelnemer 7	Maar ik zeg soms wel eens van.
Deelnemer 6	Als ik een cliënt drie tijden doorgeef van dan kan ik komen en ik hoor vrijdag niks en maandag appt hij ineens ja ik kan geen een moment dan zeg ik gewoon. Ja jammer jongen volgende week ben jij weer aan de beurt. Dan houdt het op. Want ik heb maar twee dagen.
Deelnemer 2	Hij weet ook dat jij op zondagavond reageert.
Deelnemer 7	Ja dat weet hij hè. Dat was zo grappig op eens zei Deelnemer 6 in een appje. Ja ik ben niet zo flexibel als de brandweer dat je maar hoeft te bellen en hij komt.
Deelnemer 1	Ja nee maar soms moet je ook alles weer eens bij jezelf eens nagaan. Als je kijkt dat we gewoon 13 uur werken hè. Hoeveel recht doe je dan je laatste cliënt nog aan?
Deelnemer 3, Deelnemer 2, Deelnemer 7	Niks (recht die je de laatste cliënt nog aan doet als je 13 uur hebt gewerkt).
Deelnemer 1	Ja want dat kan niet hè. Jij kan niet 13 uur werken. jij kan niet 13 uur scherp zijn, dat bestaat gewoon niet.
Deelnemer 7	Dus je kan niet meer je kwaliteit leveren waar je eigenlijk voor komt.(na 13 uur werken)

Deelnemer 8	Ja en daar ga je jezelf de schuld van geven hè. (na 13 uur werken niet meer de kwaliteit levert die geleverd zou moeten worden)
Deelnemer 7	Ja we hebben ons zelf aardig in beeld. (na 13 uur werken niet meer de kwaliteit levert die geleverd zou moeten worden)
Deelnemer 6	En stel je jezelf de vraag als je niet komt wat dan? Als je niet komt wat dan?
Deelnemer 7	Ja dan voel je jezelf schuldig? (wanneer je niet bij de cliënt zou komen)
Deelnemer 6	Ja maar gaat er dan iemand dood? Nee ik denk het niet. Want als je iemand niet dood gaat bel je 112 dus eigenlijk, maar dat is wel makkelijker gezegd dan gedaan. Maar je verantwoordelijkheidsgevoel gaat zover door dat je verantwoordelijk wil blijven voor die cliënt.
Deelnemer 8	Juist.
Deelnemer 6	Maar die cliënt hè, die heeft een uur ondersteuning. Hij wil niet meer inkopen. Ja maar ik wil toch dat je even blijft. Ja dat is jammer.
Deelnemer 7	Jij wil een uur.
Deelnemer 6	Het is tegen mijn gevoel in. Maar ik kan wel anderhalf uur blijven maar dan?
Deelnemer 7	Ontstaat er dan een lastige situatie?
Deelnemer 6	Nee.
Deelnemer 7	Het zakelijk denken ja dat moeten we inzetten anders kan je niet overleven (als je niet zakelijk kan denken)
Deelnemer 1	Nee en ik denk ook om die balans werk-privé zullen wij ook gewoon beter voor ons zelf moeten zorgen denk ik.
Deelnemer 5, Deelnemer 3, Deelnemer 8, Deelnemer 7	Ja of knikken bevestigend (voor jezelf zorgen om werk-privé balans te behouden)
Deelnemer 4	Ik denk dat dat heel belangrijk is. (voor jezelf zorgen om werk-privé balans te behouden)
Deelnemer 7	En dan kunnen wij ook goed zijn voor die ander hè. Als wij goed voor onszelf zorgen.
Deelnemer 1	Ja.(eerst goed voor jezelf zorgen en dan goed kunnen zijn voor de ander)
Deelnemer 2	Nou dat merk ik wel, als je altijd maar doorgaat en doorgaat dan ben je op een gegeven moment thuis geen bal meer waard.
Deelnemer 5	Nee inderdaad, dan is het wel goed dat je bijvoorbeeld even sport inzet zodat je weer even verder kan.
Deelnemer 4	Nou als ik bijvoorbeeld naar mezelf kijk. Ik heb altijd mijn telefoon aan staan. In ieder geval ik ben iedere dag bezig met bijvoorbeeld overhead. Maar ik denk, ja Deelnemer 6 werkt bijvoorbeeld 16 uur. Ik denk dat het voor hem moeilijker is om zijn telefoon uit te zetten dan voor mij. Om zijn verantwoordelijkheidsgevoel af te geven. In die andere drie of eigenlijk vijf dagen dat hij er niet is, want ik werk natuurlijk gewoon heel de week. Ja want ik zet hem bijvoorbeeld maandag aan en ik heb zondag om 14.00uur smiddags een appje gekregen van iemand dan. Ik denk dat het voor Deelnemer 6 moeilijker is dan voor mij om zijn telefoon uit te geven. Want als je je telefoon in die drie dagen niet uitzet dan loop je heel veel problemen mis dus hij moet ook wel wat meer bellen met collega's. Dus dat vraagt ook wat meer. Ik heb altijd mijn telefoon aan staan dus de meeste weten ook dat ze mij kunnen bellen.
Deelnemer 2	Maar wat doe je met een appje dat op zondagmiddag binnen komt? Reageer je daar op?
Deelnemer 4	Nee op zondag dat weten ze dan heb ik mijn telefoon uit staan. Zaterdag werk ik tot 12.00uur dus na 13.00uur heb ik mijn telefoon

	uit staan. Ik zeg bijvoorbeeld tegen sommige cliënt, bij eentje bijvoorbeeld daar ga ik in de ochtend altijd een uurtje naartoe, ik zeg tot 13.00 uur heb ik mijn telefoon aanstaan daarna moet je bij een andere begeleider zijn. Dan is het gewoon duidelijk.
Deelnemer 2	Maar je kadert het wel.
Deelnemer 5	Ja (cliënten kaderen in bereikbaarheid)
Deelnemer 6	Maar dat moet je ook. (cliënten kaderen in bereikbaarheid)
Deelnemer 2	Maar dat betekent wel dat als jij altijd bereikbaar zou zijn en ik werk met jou samen bij een cliënt, wat gaat de cliënt daar ook in doen hè. Want ik hoef maar naar jou te appen en je reageert meteen, zo van hoe houd je daar je balans in de samenwerking ook in?
Deelnemer 4	Ja dat klopt maar daar moet je ook gewoon heel duidelijk in zijn. En dat heb ik wel geleerd. Want bijvoorbeeld op dinsdag dan is dat gewoon mijn overhead. Maar dan zeg ik altijd mijn telefoon staat aan. Omdat ik gewoon achter de mails zit want vaak moet je instanties bellen of weet ik veel wat. Maar ik kijk er niet zo vaak op dus het kan best zijn dat ik vijf uur later terug bel. Verwachtingen scheppen naar de cliënt is denk ik ook heel belangrijk.
Deelnemer 7	Ja natuurlijk. (verwachtingen scheppen naar de cliënt)
Deelnemer 2	Reageert bevestigend. (verwachtingen scheppen naar de cliënt)
Deelnemer 4	Ja want heel veel cliënten vragen tot wanneer ben je beschikbaar? Dan zeg ik ja tot 19.30uur zit ik bij mijn laatste cliënt. Nog een half uur want dan rij ik naar huis want om 20.00uur gaat mijn telefoon uit. Ja en als er daarna iets gebeurd dan kan het niet.
Moderator	Ik merk dat jullie er allemaal best veel energie in steken en er best wel gedegen over nadenken van waar liggen mijn grenzen en in hoeverre bewaak ik die. En dat dat ook wel iets van druk meeneemt voor jullie?
Deelnemer 2	Ja. (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden)
Deelnemer 8	Nou ik denk dat we er allemaal heel erg bewust mee bezig zijn dat we zo min mogelijk druk ervaren en dat we daarom (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden). Ja dat je dus eigenlijk overal hoort van hé ik doe mijn telefoon uit dat is iets bijzonders.
Deelnemer 6	Ja. (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden)
Deelnemer 2	Ja hoe wil ik het maar hoe past het ook bij mij? Kijk als ik vanavond om 17.00uur zeg van ja hij gaat uit en ik denk ik moet nog dit of dat dan wordt ik er niet rustig van. En dan denk ik dan nog maar even een uurtje er bij zodat ik het een en ander af kan werken. Dan heb ik wel de rust thuis. Want dan denk ik anders heeft gewoon heel de familie er last van dat ik nog van alles wil maar mezelf de grenzen op leg ja maar Deelnemer 2 nou vanavond niet. Daar heb ik alleen maar zelf last van (als je niet jezelf kan zijn in je werk en privé balans bewaken).
Deelnemer 4	Als je het zelf goed kadert, dan ben je zelf ook meer in balans en als je zelf in balans bent en je goed voelt dan kan je ook meer en goed werk leveren voor de cliënt.
Deelnemer 1, Deelnemer 8, Deelnemer 5	Reageren bevestigend. (mentaal goed in balans zijn daardoor betere kwaliteit leveren aan de cliënt)
Deelnemer 7	En het aan hun duidelijk maken. Bescherm ook jezelf. Van ik heb het weggelegd. En dit is het kader.
Deelnemer 6	Mijn telefoon heb ik vier dagen in de week aan staan en dat is wel grappig want ik heb hem dus twee dagen aan staan voor ambulante maar ook twee dagen voor mijn andere werk voor mijn andere collega's en daar belt nooit een cliënt in de twee dagen, niemand belt mij.

Moderator	En als we naar een ander onderwerp gaan, sorry Deelnemer 6 dat ik je moet onderbreken. Als we kijken naar kennis en kunde. Hoe ervaren jullie dat in het werk? Heb je voldoende in huis?
Deelnemer 3	Ik denk het wel. Ik heb denk ik wel de meeste letters gegeten om het zo maar even te zeggen, zoals cliënten dat van mij noemen. Alleen ik ben er van overtuigd dat 80% van de hulpverlening bestaat uit contact maken.
Deelnemer 1	Juist.(80% van de hulpverlening bestaat uit contact maken)
Deelnemer 6	Binnen komen.
Deelnemer 3	Welke diploma je ook hebt en welke ervaring je ook hebt als je geen contact kan maken dan ben je nergens.
Deelnemer 7	Ja als je naast de cliënt kunt staan.
Deelnemer 1	Dan kun je zoveel letters eten als je wilt.
Deelnemer 8	Ja ik wou net zeggen. Want wat ook belangrijk is, is dat je weet waar je je kennis kunt halen.
Deelnemer 4	Ja dat is belangrijk. Bijvoorbeeld bij heel veel cliënten over verslaving, ik weet daar het minimale van. Maar ik zit nu in een gemeente met een collega en die weet daar de nodige lijntjes in dan bel ik haar, van hoe zit dat? Maar dat is wel, je moet gewoon weten waar je wat kan halen. Ik word wel vaak gebeld van hé Deelnemer 4 het internet bij de cliënt doet het niet. Of de laptop doet het niet.
Moderator	En qua competenties die afgestemd zijn op dat wat het werk van je vraagt?
Deelnemer 3	Ik denk dat je met competenties net als wat Deelnemer 4 zegt, dat je weet wat je waar kan halen zodat je alles hebt wat voor jouw casus van toepassing is.
Deelnemer 4	Je hoeft niet alles te weten.
Deelnemer 8	Nee als je maar weet waar je het kan halen.
Deelnemer 7	Ik heb toevallig vorige week in het gesprek met de teamleider ook aangegeven als je kijkt naar de nieuwe doelgroep die op ons af komt dat wordt ook een ander onderwerp dan dat wat wij de laatste tijd heel vaak hebben. Dus meer psychiatrische problemen, verslavingszorg, mensen die totaal de weg kwijt zijn. En wat je dan niet weet vergaar je zelf toch even? Of je gaat jezelf even inlezen. Of je gaat je collega bevragen of je gaat je weg zoeken zodat je wel de informatie hebt die je nodig hebt. Dus je moet er wel voor open staan.
Moderator	Kun je hem altijd vinden? De informatie die je nodig hebt?
Deelnemer 4	Nee maar dat moet je ook niet als schande zien. Dat je gewoon zegt: ik weet het niet dus ik ga dat uitzoeken bijvoorbeeld laatst voor een cliënt, die wil heel graag uit huis en zelfstandig gaan wonen. Die vroeg dit en dit kan de gemeente daar iets in? Ik zei: ik weet het niet. Ik kan bellen naar de gemeente en ik heb gebeld. Ja het is niet zo. O ja maar dan spreek je wel de verwachting uit naar de cliënt. En de verwachting heeft met alles te maken denk ik. Als je de verwachting juist hebt dan zal de cliënt ook al zeg je nee of jouw antwoord valt een beetje tegen dan zal die zeggen oké prima. Maar je hebt er wel alles aan gedaan. Ja ik denk dat verwachting scheppen daarin heel belangrijk is.
Deelnemer 8	En open en eerlijk ja.
Deelnemer 4	Ja open en eerlijk zijn. Ik doe wat ik doe en kan.
Deelnemer 5	Ja je hoeft niet alles te weten.
Deelnemer 7	Nee we weten ook niet alles.
Deelnemer 1	Ik zeg wat ik doe en doe wat ik kan.
Deelnemer 4	Ja. ("ik zeg wat ik doe en doe wat ik kan")
Deelnemer 8	Juist, dat is het allerbelangrijkste. ("ik zeg wat ik doe en doe wat ik

	kan")
Deelnemer 2	Ja want dat is vaak hè je komt bij een cliënt binnen en die denkt nou komt de hulp en die weet alles.
Deelnemer 4	Ja, hé dat is lekker makkelijk.
Deelnemer 7	Professor, en dan ooh weet jij dat niet?
Deelnemer 2	Ja en hoe kunnen we dat nou wel weten.
Deelnemer 3	Ik zeg altijd tegen mijn cliënten die zeggen: ja daar heb ik jou toch voor? Dan zeg ik dat is goed ik wil het zeggen maar dan moet je het wel doen. Als je het niet doet dan zeg ik niks, dan kijken ze me vaak al aan. Dus ik zeg: moet ik advies geven, of? "nee, nee, nee". Verspilde moeite, maar dan vraag ik: wat vind je zelf? Ja en dan ga je meer van de cliënt uit.
Deelnemer 8	Ik heb een probleem, alsjeblieft, los het maar op.
Deelnemer 3	Ja.
Deelnemer 1	En we doen dat ook nog te vaak denk ik. (regie zelf pakken i.p.v. afgeven aan de cliënt)
Deelnemer 7	Ja dat is wel een valkuil hè. (regie zelf pakken i.p.v. afgeven aan de cliënt)
Deelnemer 6	Ja, ik weet niet ik denk wel dat er steeds meer een kanteling plaats vindt. (regie meer bij de cliënt leggen).
Deelnemer 1	Wij hebben daar samen een heel leuk voorbeeld van. Deelnemer 8 komt bij een cliënt, ik ben daar ook altijd geweest. Ik ben daar ook altijd geweest maar ik kom daar nu heel weinig. Deelnemer 8 gaat op vakantie en zij zegt die week af voor haar begeleidingsmoment. Deelnemer 8 is gewoon thuis die week, die heeft toch haar telefoon aan staan en zij belt mij op maandag goh Deelnemer 1 kun je van de week nog naar die en die want voor die datum moet de post en dit en dat. Ik heb het eigenlijk wel druk maar ik ga wel kijken of ik dat er tussen kan schuiven. En ik leg eigenlijk de telefoon weg en toen heb ik Deelnemer 8 terug gebeld en toen zei ik: wat zijn wij nou eigenlijk aan het doen? Wat zijn wij nou met zijn tweeën aan het doen? Haar probleem daar maakt ze eerst die van Deelnemer 8 van en Deelnemer 8 maakt daar mij probleem van.
Deelnemer 5, Deelnemer 4, Deelnemer 2	Ja.
Deelnemer 1	Toch? Maar het is haar probleem want zij heeft Deelnemer 8 afgezegd en ze wist dat die brief daar lag.
Deelnemer 8	Ja op dat moment wist ze het al.
Deelnemer 1	En wij gaan het wel weer oplossen hè.(Regie pakken en niet terugleggen)
Deelnemer 6	En dat is niet erg hoor want ik...
Deelnemer 8	Ja maar we waren er nu gelukkig...
Deelnemer 1	Zo allebei van bewust van jezus wat doen we nou eigenlijk?
Deelnemer 2	Ja wij schieten zo vaak in de actie terwijl we veel vaker moeten zeggen van wat ga jij doen?
Deelnemer 1	Ja! (vaak in de actie terwijl cliënt zelf ook iets kan doen)
Deelnemer 2	Want ik hoor jou ook zeggen van ja ik wil dit dit en dat doen en eigenlijk zelfstandig gaan wonen hè Deelnemer 4, oké ik ga naar de gemeente bellen. Oké en die cliënt wacht dan en Deelnemer 4 komt met het antwoord terug. Zo dat is lekker makkelijk. Maar hoe ga je dat meer samen doen? En het probleem bij de cliënt leggen en vragen wat hij of zij daar zelf in gaat doen.
Moderator	En als je kijkt naar competenties om wijkgericht te werken?
Deelnemer 2	Nou we hebben toevallig wijkteam overleg gehad.
Deelnemer 6	Je moet weten wat je waar kunt halen. Je moet weten wat het

	aanbod is en waar je moet zijn als je een vraag hebt.
Deelnemer 7	En elkaars kwaliteiten kennen hè.
Deelnemer 2	En elkaar voeden.
Moderator	Dus als je alle kaders hebt en je hebt alles in kaart gebracht dan zou het geen probleem zijn?
Deelnemer 5	Dat zei ik laatst ook, ik heb dus maatschappelijk werk gestudeerd. Maar eigenlijk moet je tegenwoordig maatschappelijk werker zijn maar je moet ook SPH zijn dus met de groepen onderling kunnen werken en je moet cultureel werker zijn. Terwijl je op school een richting moet kiezen. En het is denk ik de kunst om, ja ik ben best wel als maatschappelijk werker georiënteerd. Dus het is de kunst om te kijken wat ik nog moet halen uit die andere twee om wijkgericht te kunnen werken. En ik weet ook nog niet. Ik heb nu ook het idee, het ligt er veel meer bij van wat ligt er allemaal en wat kun je overal halen maar het is ook in de wijk kunnen gaan verbinden. Dus het is niet alleen de kennis maar het zijn ook weer compleet nieuwe competenties die je moet ontwikkelen.
Moderator	Ja en dat is wel waar ik naar op zoek ben. Want bezit je die dan allemaal al?
Deelnemer 2	Ja sommige bezit je misschien al wel terwijl je jezelf er nog niet eens zo bewust van bent. Soms is het zo oke dit is de ondersteuningsvraag, dus dat stukje van mezelf kan ik dus dat ga ik op die manier doen. Als ik even heel praktisch nadenk. Maar soms laat je dingen gebeuren waarvan je denkt achteraf van so dat heb ik eens even goed gedaan. En dan ga je jezelf even spiegelen van wat heb ik nou gedaan dat dit zo'n resultaat heeft opgeleverd?
Deelnemer 5	Ja.
Deelnemer 2	Terwijl je dan eigenlijk nog niet eens per se bewust bent van wat voor competentie daar aan vast hangt of dat je dat van nature in je hebt. Waar heb ik dat dan in geleerd ooit?
Deelnemer 3	Ja en ik denk ook wel dat dat er mee te maken heeft dat je op een ander niveau moet nadenken. Dus we zijn heel erg gewend dat je op micro niveau moet verbinden en dat je nu ook veel meer op meso niveau met elkaar moet verbinden. Dus met alle instanties de verbinding op moet zoeken.
Deelnemer 5	Ja en vooruit kijken wat speelt er allemaal? Welke trends kunnen we voor zijn? Het vraagt heel veel van je.
Deelnemer 3	Ja een ander niveau. Wel dezelfde competenties maar op een ander niveau.
Deelnemer 5	Ja.
Deelnemer 6	Ja en soms ook gewoon boeren verstand.
Deelnemer 3	Ja zeker weten. (boeren verstand.)
Deelnemer 5	Ja. (boeren verstand.)
Deelnemer 7	Ja ik denk dat dat altijd meespeelt. (boeren verstand.)
Deelnemer 6	Je komt daar best wel ver mee denk ik hoor. (boeren verstand.)
Deelnemer 3	Ja zeker. Keep it simple (boeren verstand.)
Deelnemer 7	Ja dat moet je wel vast houden. (boeren verstand.)
Deelnemer 6	En lef en doen, gewoon doen.
Deelnemer 8	Of juist achterover leunen
Deelnemer 2	Ja maar het is wel vaak als je dat doet hè, je houdt jezelf dom dat de cliënt vaak zelf wel in de actie komt.
Deelnemer 8	Juist dat bedoel ik. (jezelf dom houden zodat de cliënt in actie komt)
Deelnemer 2	En dan heb ik vaak zelf al tien oplossingen in mijn hoofd voorbij zien komen, ik heb ze niet gezegd maar toch. Uiteindelijk komt de cliënt zelf met een oplossing en dan denk ik: 'goh daar had ik nog niet aan gedacht'. Maar het past wel bij wie die cliënt is en wat hij fijn vindt.

Deelnemer 3 en Deelnemer 5	Ja.
Moderator	Ja dat is eigenlijk wel gaaf.
Deelnemer 2	Ja en dan denk ik van ja zie je als ik dat doe..
Deelnemer 7	Ja gewoon achterover leunen en eens kijken wat er allemaal uit hunzelf komt.
Moderator	En daar in het midden liggen memo blaadjes en dan mogen jullie de top 3 opschrijven van wat jullie motiveert om binnen ambulant te werken.
Deelnemer 8	Wat niet?
Deelnemer 1	Ik heb het vanmorgen al gedaan ik zei al ik kan er wel tien opschrijven.
Deelnemer 6	Motivatie, jeetje.
Deelnemer 2	Ja dat is ineens zo'n vraag waar je nooit over nadenkt.
Deelnemer 7	Ja en dan drie hè, ik kan er wel tien dus ik moet even samenvatten.
Moderator	Wat heb je opgeschreven Deelnemer 5?
Deelnemer 5	Ik heb de ander helpen om zichzelf te kunnen helpen, mensen kunnen verbinden en elkaar inspireren. En dan bedoel ik als collega's maar ik kan ook geïnspireerd raken door cliënten.
Deelnemer 2 en Deelnemer 8	Ja, juist. (elkaar inspireren van collega tot collega en van professional tot cliënt)
Moderator	Ja, hoe dan?
Deelnemer 5	Soms ik vind het soms mooi hoe cliënten soms ja, ik kan bijvoorbeeld iets heel ingewikkeld maken en cliënten denken vaak heel eenvoudig en dan denk ik van ja zo kun je het ook doen. Of heel erg genieten van de hele kleine dingetjes. Of kei hard werken voor iets en dan gewoon, wat voor ons dan misschien een kleine stap zou zijn maar wat voor hen vaak zo belangrijk is dat vind ik gewoon echt. Ja dan denk ik als die daar zo hard voor werken dan is dat echt knap.
Moderator	En hebben andere ook zoiets opgeschreven?
Deelnemer 2	Ja ik heb het als voldoening opgeschreven. Van ja wat haal je er ook uit. Hoe kun je ook de gelijke een beetje zijn. In plaats van dat je alleen de professional bent ook nadenken over wat je daar zelf kan halen. Ook al is het cliënt nummer 13 die dag. Heel erg met volle energie weer naar huis gaan. Van yes.
Deelnemer 3	Bij mij is het de klant maar ook de collega in zijn kracht zetten, ja het is heel ruim. En bijdrage aan het welzijn van de klant en hun systeem, medewerkers om hen in goede verandering te brengen. En samenwerking met de ketenpartners in zorg voor de klant en de afwisseling die ik daardoor ervaar in ambulant. Het is erg afwisselend daar word ik blij van.
Deelnemer 5	Ja.
Deelnemer 1	Je weet op Maandag niet hoe jouw werk eruit ziet.
Deelnemer 3	Nee en op Vrijdag weet ik niet meer hoe de week is geweest.
Deelnemer 7	Moet heerlijk zijn dan heb je lekker weekend.
Moderator	Hebben ook meer mensen afwisseling?
Deelnemer 4, Deelnemer 6, Deelnemer 7, Deelnemer 2	Ja. (afwisseling motiveert intrinsiek)
Deelnemer 7	Dat ervaar je ook echt. (afwisseling in je werk)
Deelnemer 4	Ja en in het werk ga je met bepaalde gedachten naar binnen maar toch moet je open staan voor signalen om te schakelen in dingen. Ik ben heel erg gewend om op woonvoorzieningen te werken en bij

	dagactiviteiten te ondersteunen en daar wist ik al als ik 's ochtends aankwam dat ik om 10.00uur koffie ging drinken, en dat ik om kwart over tien met hem naar het toilet ging. Daar stond alles vast en mocht er maar wat veranderen nou dan was het stress. Bij iedereen. En bij ambulante je komt bij een cliënt binnen en je hebt een gedachte hoe je het daar gaat aanpakken. Maar toch merk je vaak dat er dan andere problemen zijn en dan moet je kunnen schakelen. Je moet dus schakelen van ja dat gaan we nu aanpakken en het grote probleem dat gaat later wel komen. We moeten nu dit probleem aanpakken en dat je daar een cliënt rustig in krijgt. Dat is vooral van belang doordat je hem daarin waardering geeft.
Deelnemer 2	Ja de cliënt bepaald.
Moderator	Ja dus dat je daarin de cliënt de vrijheid geeft om dingen zelf te regelen.
Deelnemer 4	Ja dat het niet vast staat van bij die cliënt moet je dat en dat doen op dat tijdstip maar die heb je ook wel maar minder.
Deelnemer 2	Het is de cliënt bepaald, en dat volg jij. Dus daar steek jij op dat moment op in ja je zal dan toch moeten kijken welke prioriteiten je dan gaat leggen ook al had jij wat op de agenda staan. Schuif ze maar vooruit.
Deelnemer 3, Deelnemer 4	Ja. (cliënt volgen en insteken op het moment)
Deelnemer 7	Ja de cliënt toont eigen initiatief.
Deelnemer 6	Ik vind het ook altijd fijn om mezelf scherp te houden in het werk. Omdat ik nou alle facetten van de sport bij Prisma wel gezien heb zowel de woonvoorziening, ac, en ambulante en ik denk dat qua denken en ontwikkelingen ambulante wel overstijgend is met anderen. Het is anders, niet slechter of beter. Ik vind het wel fijn in je persoonlijke ontwikkeling daar gewoon bij te blijven. En dat het niet zo is van Deelnemer 6 is straks 50 en dat ze niet van mij zeggen oh dat is er zo ene die zegt we doen het omdat we het al jaren zo doen. En dat je je wel heel bewust bent van hoe zou ik willen omgaan met mensen en wat wordt er van mij verwacht en wat is mijn rol? En als dat bekend is in het werk kun je een bijdrage leveren en hoop ik altijd nog een stukje aanvulling te zijn. In welke zin dan ook. Maar vooral ik vind het altijd belangrijk: wat kan ik halen in het werk? Niet wat kan ik geven want dat zeggen we vaak maar wat kan ik halen? Dat vind ik heel belangrijk want daar krijg je energie van.
Deelnemer 1	Want ben je ooit uitgeleerd in ambulante?
Deelnemer 6	Ik denk dat je heel je leven niet uitgeleerd raakt maar ik denk wel dat de leersnelheid op sommige plekken wel langzamer gaat op een gegeven moment. En dat is niet erg als je daar tevreden mee bent en je voelt je daar goed bij. Maar ik vind het heel grappig om in twee werelden te leven van het werk en een stukje geschiedenis en historie waar je in werkt en een stukje ontwikkeling. En dat is wel heel grappig om te zien. En ik heb dit wel nodig.
Moderator	En waarden die je meeneemt naar je werk?
Deelnemer 6	Hoe mensen met mij omgaan zo zou ik ook willen dat ik met anderen omgaan.
Deelnemer 8	Ja inderdaad, respect ja. En dan wel wederzijds.
Deelnemer 7	Ja en dat wederzijds dat kan je in het werk natuurlijk wel van je collega's verwachten. Dus je waarden en normen meenemen. Maar niet van de cliënt.
Deelnemer 2	Nou dat ben ik niet met je eens. (wederzijds respect wel van je collega's verwachten maar niet van de cliënt)
Deelnemer 7	Nee, het geldt ook niet altijd maar je hebt wel verschillende situaties

	waar wij ons moeten aanpassen en waarden en normen van de cliënt voorop komt. En dat zijn andere waarden en normen als die ik heb. Maar dat mag ook.
Deelnemer 8	Ik noemde inderdaad het woord respect. Ik wil ook graag behandeld worden zoals ik een ander behandel. En dat hoeft niet u of koningin maar wel gewoon op een normaal level met elkaar. Je spuugt mij niet in het gezegd om nou maar eens heel raars te noemen. Je geeft me ook geen duw. Dat zijn van die dingen waarbij ik zoiets heb van nou. Ik ga normaal met jou om en jij gaat normaal met mij om.
Deelnemer 3	Ja maar ik heb wel zoiets van als ik naar mijn normen en waarden kijk dan kan ik niet verwachten van mijn cliënten dat zij mij ook zo benaderen. Ik kan het wel altijd duiden vanuit de cliënt. Dus als die overmant wordt door spanning en hij spuugt mij in mijn gezicht dan sta ik daar wel. En dan kunnen we daar gewoon weer verder. Ik kan het wel anders plaatsen.
Deelnemer 7	Nou ik vind daar wel verschillen in.
Deelnemer 6	Ja maar dat zijn wel de extremere dingen. Maar het is ook bijvoorbeeld in de taal. Als je iemand in een dorp tegen komt dan ga je gelijk iemand zijn dialect overnemen. En ik merk dat in de taal. Het begrijpen van de taal met elkaar dat vind ik al het mooiste voorbeeld. Een cliënt wilde niet meer met mij verder. Ik zei "prima dan moet je mij als eerste gewoon buiten flikkeren.", dat snaptie maar tegen iemand anders zou ik zeggen van 'nou het lijkt me verstandig als ik hierin afstand doe van...'
Deelnemer 2	Ja dan gebruik je dezelfde bewoording. Maar je hebt een cliënt die je voor vies en vuil uitmaakt en gaat op dat stukje zitten dan ben je hem kwijt. Maar als je hem gewoon is eerst even laat zijn in zijn boosheid en dat is dan alleen het enige wat hij kan uiten.
Deelnemer 8	Ja maar dat vind ik dan toch iets anders. Ik heb ook een cliënt die heeft ook, daar mochten zij de eerste 20 minuten schelden en wit heet boos zijn. Daar kon ik wel afspraken mee maken. Oké 20 minuten krijg je.
Deelnemer 2	Nee maar vaak is het ook niet persoonlijk bedoeld.
Deelnemer 8	Maar je moet hem wel daaruit krijgen om hem weer door te laten gaan met de rest van zijn leven. Dat vind ik dan altijd de uitdaging van het moment dat ik weg ga, kan ik dan ook echt weg? Kan hij dan het leven dan weer aan?
Deelnemer 1	Maar misschien moet je jezelf er wel van bewust zijn van mijn normen en waarden. Ja we komen natuurlijk ook in hele associële gezinnen als die mijn normen en waarden aan moeten nemen dan kunnen zij niet meer functioneren dan kunnen zij niet meer functioneren in hun eigen milieu. En dat moet je natuurlijk ook wel zien. (jouw normen en waarden passen niet altijd in het milieu van de cliënt)
Deelnemer 8	Ja, nee.
Deelnemer 6	Maar dat vind ik altijd wel leuk als we voorbeelden aankaarten dan kun je veel meer bekijken van hoe denken zij over heel veel zaken. Ik ga niet werken, ik heb een uitkering, ik ga elke dag naar de sportschool. Dat steekt bij mij bijvoorbeeld heel erg in mijn waarden en normen. En hoe ga ik daarmee om?
Deelnemer 3 en Deelnemer 5	Ja (bevestigend op Deelnemer 6)
Deelnemer 6	Gewoon de dagelijkse manier van denken.
Deelnemer 1	Gewoon lekker bij beunen.
Deelnemer 6	Ja ik heb een uitkering maar ik ga volgende week wel lekker een

	straatje leggen. Weet je de manier van denken dat is meer de cultuur van dat gezin waarin ik moet levellen. En hoe sta ik daarin als professional.
Deelnemer 7	Ja.
Deelnemer 6	Ja en dan heb ik wel van ik moet kunnen invoegen maar ik moet ook weer op tijd kunnen uitvoegen. Want anders ga je jezelf irriteren.
Deelnemer 7	Ja en je hoeft jouw mening niet op te dringen want dat gaat toch niet gebeuren. Het is wel hoe kun je daar zelf mee omgaan?
Deelnemer 6	En je moet ze wel vast kunnen houden.
Deelnemer 7	Juist want dan kun je hem wel de begeleiding geven die hij eigenlijk wel wenst. (wanneer je je mening niet opdringt)
Deelnemer 6	Wat zeg jij dan heel vaak bijvoorbeeld. Wat ik jou wel eens hoor zeggen. Prima als dat jouw keuze is, is dat jouw keuze. Maar ik zie het anders. Dan zet je het meteen weg. Maar dit zijn wel heel veel dingen die je tegen komt in het werk.
Deelnemer 7	Maar kijk eens even naar die ene cliënt, die zegt tegen mij moet hij op zo'n manier praten (houdt haar hand boven zich uit). Zegt hij zelf hè, dat heeft hij zelf bedacht. En tegen Deelnemer 6 kan ik even flink (maakt een vuist van haar hand). En ik zeg tegen hem wie heeft dat eigenlijk tegen jou gezegd? Dat je dat bij Deelnemer 6 wel mag doen en bij mij niet? Want dan ga ik natuurlijk zoeken naar wat hem zover brengt. Tegen mij vind hij omdat ik een vrouw ben dat die dan met respect benaderd en behandeld moet worden en hij vond ook dat hij tegen mij niet zoveel onzin mocht uitslaan want dat vond hij niet bij mij passen.
Deelnemer 3	Hij zag jou dus een beetje voor vol aan dan?
Deelnemer 7	Ja hij zag mij voor vol aan maar bij Deelnemer 6. Maar ik ging vragen wat doet Deelnemer 6 dan bij jou waarom lokt Deelnemer 6 dat dan bij jou uit? Nee dat is niet zo. Maar ik kan hem daar wel voor gebruiken. En Deelnemer 6 vind dat goed vroeg ik? Ja die vind dat goed. Oké dan zijn wij het eens zei ik. En die jongen is helemaal blij dat hij het zo kan doen.
Deelnemer 1	Maar dat is dan toch mooi.
Deelnemer 7	Ja maar als je het dan over normen en waarden hebt. Ik heb het nooit uitgesproken dat hij niet tegen mij tekeer mocht gaan om eens even uit zijn plaat te gaan. Hij kiest gewoon zijn personen.
Deelnemer 1	Ja dat denk ik ook en dat is ook goed.(cliënt kiest zelf tegen wie hij wat zegt)
Deelnemer 7	En dat vind ik gewoon heel erg mooi. (cliënt kiest zelf tegen wie hij wat zegt)
Deelnemer 2	Als een cliënt dat nodig heeft. Ik heb nu ook een cliënt die flipt helemaal op de bewindvoerder, en die mag vooral niet bellen. Dan heb ik het ook nog gedaan want dan heb ik tegen haar gezegd dat die bewindvoerder mag bellen. Dus ik heb nu gezegd dat we dat achter de gordijnen moeten uitzoeken maar dat hij haar niet mag bellen. Want dan flipt hij helemaal. Dus dan denk ik oké wie heeft welke functie om even te kunnen ontladen.
Deelnemer 7	Ja.
Moderator	En zien jullie je eigen waarden terug in de kernwaarden van Prisma?
Deelnemer 6	Dat hebben ze overgenomen van ons
Deelnemer 3	Ja!(eigen waarden sluiten aan bij de kernwaarden van Prisma)
Deelnemer 6	Die hebben ze gejat. Nou maar dat is echt en nu moet ik gaan uitleggen waarom ik dat zo doen. Nou jammer, ze hebben het gewoon gejat.
Moderator	Nou vertel.
Deelnemer 6	Ik vind dat echt. Ik denk dat heel de kernwaarden wel een manier is

	zoals je als persoon zijnde gevormd werd en wie je bent. En dat dat wel bepaalde competenties zijn die maken dat je dit werk kan doen en ja ik vind het jammer dat zij dat dan op een gegeven moment introduceren als kernwaarden. Ik vind het wel goed dat ze het doen. Ik vind het soms een beetje jammer dat ze daarin dan een terugkoppeling doen en dat ik dan moet gaan vertellen waarom ik dat al doe voordat hun het op papier hadden geschreven. Dat voelt bij mij zo. Dus het aangaan. Ja ik ging tien jaar geleden al aan. Respectvol omgaan met mensen. Dat deed ik tien jaar geleden al. Alleen nu zetten ze het op papier en dan moeten we erover gaan praten hoe ik dat doe? Waarom ik dat doe? En of dat ik het wel doe? Ik denk dat het bij heel mensen erin zit.
Deelnemer 8	Ik denk dat we heel het vak volgens de kernwaarden uitvoeren.
Deelnemer 6	Ja. Maar wel belangrijk vind ik zoals we hier nu met elkaar aan het praten zijn. Met welke insteek doe je het en hoe doe je dat? Grenzen aangeven, cultuur, invoegen en uitvoegen. Dat is wel belangrijk.
Deelnemer 8	Dat denk ik ook ja.
Moderator	Hoe is dat voor jou Deelnemer 5 als nieuwe medewerker, zie jij het terug in het werk?
Deelnemer 5	Ja, zeker. En vooral ook wel bij ambulant. Ja ook bij 'er bij horen', het gaat er om hoe de cliënt gaan participeren. Op welk niveau ook iedereen hoort erbij. En ook 'eigentijdswijs' dat vind ik ook wel een hele mooie. Op een eigen manier gaan kijken hoe de cliënt en wij als medewerkers hoe kunnen we van groot naar klein gaan kijken. En ik merk ook wel, ik zie ook wel dat de kernwaarden echt leeft. En de ervaring die ik nu heb is dat begeleiders ook echt uitdragen. Het is niet iets wat op papier staat of mooi op de website en verder niks. Maar het is zoals jij dan aangeeft het was er al voordat het op papier stond. Dat is helemaal mooi als het zo werkt natuurlijk.
Deelnemer 6	Ja, maar het is wel goed dat het beschreven staat en dat het een richtlijn is. Want dan heb je ook wel kaders waardoor nieuwe mensen...
Deelnemer 7	Ja waar je ook naar terugpakt hè.
Deelnemer 6	Alleen ik vind het vaak toch wel...
Deelnemer 5	Maar dan wordt het wel gedragen en ik denk is dat het een heel groot compliment is dat het juist overgenomen wordt en dat er zoveel waarden aan gehecht wordt. Dan pas je wel binnen een organisatie.
Deelnemer 6	Ja. Dit is een van de dingen waar goed op geïnvesteerd is en dat is goed blijven hangen.
Deelnemer 7	En je hebt het nodig om mee te gaan naar de toekomst. Ontwikkelingen in de WMO, het is continu aangaan en je visie bijstellen.
Deelnemer 2	Ja en in de breedste zin van het woord.
Deelnemer 7	Ja dat is het ook, het is een continu proces.
Deelnemer 2	Ja want over tien jaar is het nog steeds aangaan.
Deelnemer 7	Soms ben je je niet zo van die woorden bewust maar het is wel zo.
Deelnemer 2	We gaan hele andere dingen aan met ambulant dan eerst, toch?
Deelnemer 6, Deelnemer 7	Ja
Deelnemer 1	We gaan gewoon mee
Deelnemer 6	En over tien jaar staan we er weer helemaal anders in.
Deelnemer 8	Ja maar je blijft zelf ook verder ontwikkelen
Deelnemer 6	Je moet wel anders kan je niet mee in de alle veranderingen.
Deelnemer 2	Ja maar als je eens terug kijkt in de jaren dat je hier werkt met al die ontwikkelingen en alles. Moet je kijken wat hier allemaal al gebeurd is en op alle gebieden hè. Daar ga je op je eigen manier je ontwikkeling

	in zoeken, en daar ga je in mee en haal je wat je nodig hebt om er in mee te kunnen blijven gaan. Zo ervaar ik dat tenminste wel.
Deelnemer 7, Deelnemer 5	Ja.
Deelnemer 6	En vooral laten zien wat je daarin doet of jezelf leren wat je doet? Net zoals wat we vanochtend hebben gedaan. Dat vind ik echt wel gaaf hoor als we dat kunnen gaan doen.
Deelnemer 1	Hoe bedoel je dat Deelnemer 6?
Deelnemer 6	Vanmorgen hadden we een vergadering over de proeftuin, ja en ik ben altijd wel heel simpel. Hoeveel mensen die op Prisma werken bijvoorbeeld op de woonvoorzieningen weten wat ambulant doet. En als je dus wil gaan werken in de wijk en moet participeren in de samenleving. Zou het dan niet mooi zijn om heel klein te beginnen middels een soort van promotiefilm zodat mensen binnen Prisma zien wat we doen. Dan kunnen we de samenwerking onderling aangaan, met woonvoorziening. Dus het mes snijdt dan aan twee kanten. Je kan bij elkaar iets halen, en als dat is dan zal ik de laatste zijn die dat niet zou doen. Dus in die zin hebben we het daarover gehad.
Deelnemer 1	Is samenwerking met een woonvoorziening moeilijk?
Deelnemer 4	Ja! (samenwerking met de woonvoorziening is moeilijk)
Deelnemer 3, Deelnemer 2	Maken geluiden die lijken alsof ze de uitspraak herkennen. (samenwerking met de woonvoorziening is moeilijk)
Moderator	Dat was heel snel Deelnemer 4!
Deelnemer 1	Ja ik ervaar dat zelf ook zo omdat de mentaliteit daar anders is. (daar is woonvoorziening)
Deelnemer 2	Het is niet alleen de mentaliteit.
Deelnemer 8	Ze zijn minder flexibel.
Deelnemer 1	Nou en de manier van werken.
Deelnemer 2	Even ongenueanceerd gezegd ze zitten vaak met gedachten en werkwijzen nog op een heel ander eiland. En als je dan hoort dat ze dan zeggen "ja als hij dat gedrag vertoont dan kan hij hier echt niet blijven wonen" en dan denk ik oh help. Wat kijken wij toch anders!
Deelnemer 7	Ja ze denken op een heel ander level.
Deelnemer 2	Ja maar wij denken veel breder, wij kijken van wat heeft hij nou nodig of wat hebben wij nou nodig waardoor deze persoon wel gelukkig hier kan leven.
Deelnemer 6	Nee maar je kan het ze niet altijd kwalijk nemen.
Deelnemer 7	Nee natuurlijk niet.
Deelnemer 6	Dat is vaak ook omdat je daar met doelgroepen werkt die daar al heel lang werkt en woont. Als ik op een dagbesteding kijkt dan zou je daar heel veel kunnen veranderen. Maar als je dat gaat doen dan loopt de helft gillend weg.
Deelnemer 7	Ja maar wie? De medewerkers of de cliënten?
Deelnemer 6	Ook de cliënten.
Moderator	Als je 100% hebt hoeveel procent gaat er dan ongeveer uit naar de samenwerking met woonvoorzieningen in jullie werk?
Deelnemer 2	40% (samenwerking met woonvoorzieningen)
Deelnemer 3	Bij mij denk ik ongeveer 30% ik heb een aantal cliënten die ik daar nog nazorg verleen. (samenwerking met woonvoorzieningen)
Deelnemer 7	Ja die zijn gaan wonen.
Deelnemer 5	Ja wel veel hè?
Deelnemer 1	We hebben er ook die uit wonen gaan en nog even verbonden blijven aan woonvoorzieningen omdat hun kostenplaats daar is. Dan kunnen zij daar koffie gaan drinken en noem maar op. Dan ben je ook nog gebonden.
Deelnemer 8	Als alles goed gaat dan ga ik er één verhuizen naar een

	woonvoorziening.
Moderator	En word jullie werkvermogen minder omdat jullie moeten samenwerken met wonen?
Deelnemer 8	Minder?
Moderator	Ja dat je het bijvoorbeeld best wel als een belasting ervaart?
Deelnemer 2	Nou ik wel met een woonvoorziening van die lijntjes en dan zie je heel erg een 'ja maar' houding. De een reageert heel enthousiast maar nu is het nog te druk en de ander houdt gelijk de deur dicht. En dan voel ik bij mezelf wel eens zoiets borrelen van jeetje je moet eigenlijk zo'n investering doen waar m'n handen wel voor jeuken. Wat hebben jullie nodig om hierin mee te gaan van wat hebben de cliënten nodig en wat levert hen op. Door verbinding te maken en te zoeken enzo.
Deelnemer 6	Ja dat zien ze niet. (medewerkers van woonvoorzieningen zien geen verbindingen)
Deelnemer 2	Maar wat ik als belasting ervaar is het tijdspad omdat ze er allemaal verschillend in staan. Wat wij allemaal moeten doen om zo'n heel team daarin mee te nemen. (teamwork met woonvoorziening)
Deelnemer 7	Ja om een beetje dat respect te krijgen. (samenwerken met woonvoorziening)
Moderator	Ja dus het vergt nog teveel tijd en moeite?
Deelnemer 6	Ja (vergt teveel tijd en moeite om met woonvoorzieningen samen te werken)
Deelnemer 2	En terwijl je dan net wat Deelnemer 3 doet in datzelfde team al wel gecoacht hebt. Omdat daar veel cliënten zijn met gedragsproblemen en dan denk ik waar is die coaching gebleven? Is dat zo van 'oké dat was toen en dat loopt nu en nu stouwen we het ergens in de kast en..' hè, hoe krijgt dat een vervolg. Want dat soort mensen krijgen we alleen maar meer, ja.. ik mis dat wel eens. (kunde om met woonvoorzieningen de samenwerking op te zoeken)
Deelnemer 3	Wat ik mis is... de tendens binnen wonen is naar mijn idee naar mate de werkdruk oploopt, want dat is gewoon binnen wonen door alle regels die zij hebben, verminderd de creativiteit en slaat dat om naar beheersmatigheid.
Deelnemer 2, Deelnemer 6, Deelnemer 5, Deelnemer 4	Knikken of reageren bevestigend (door werkdruk op woonvoorzieningen komen er meer regels waardoor de creativiteit lijkt te verminderen en slaat het om in beheersmatigheid)
Deelnemer 3	En wat wij natuurlijk in ambulant hebben is dat de mensen in hun natuurlijke omgeving zijn. Dus er valt niks te beheersen.
Deelnemer 1, Deelnemer 2, Deelnemer 5, Deelnemer 4	Knikken of reageren bevestigend. (er valt niks te beheersen omdat mensen in hun natuurlijke omgeving zijn)
Deelnemer 1	Al zou je het willen dan nog niet!
Deelnemer 6	En toch zou je die insteek ook kunnen gebruiken bij...
Deelnemer 3	Wonen.
Deelnemer 6	Ja.
Deelnemer 3	Ja heel graag.
Deelnemer 1	Tuurlijk
Deelnemer 2	maar het is net wat jij zegt dat bij de ondersteuning thuis dat ontwikkelt is. Ik had op een gegeven moment met een cliënt dat er eigenlijk niemand thuis zou zijn, en toen was er toch onverwacht iemand anders thuis. Ja mag ik daar dan naartoe want het staat niet op het lijstje. Dat ik echt dacht, hallo er zit ook een mens achter het lijstje? Hoe flexibel ga je daar mee om. (woonvoorziening gaat uit van

	de systeemwereld en medewerkers binnen ambulant vanuit De Bedoeling).
Deelnemer 5	Dat is ook een beetje dat ambulant een beetje vanuit De Bedoeling uitgaat en wonen vanuit de systeemwereld?
Deelnemer 3	Ja.
Deelnemer 2	Ja en buiten dat lijstje hè, daar is zoveel te beleven.
Deelnemer 1	Het klopt wel wat Deelnemer 3 zegt over dat beheersmatigheid, dat is zo erg daar.
Deelnemer 7	Ja en een paar negatieve mensen hè die zien het allemaal niet zo zitten. En die kunnen het niet positief zien, die trekken ook vaak een team weer mee naar beneden.
Deelnemer 2	Mee naar beneden ja.
Deelnemer 4	Ja.
Deelnemer 7	En dat vind ik op de woonvoorzieningen heel erg belastend. Dat je dus ziet dat er een paar collega's zijn, of iemand is altijd moe of iemand ziet overal bergen problemen of iemand komt zuchtend binnen. Nou dan heb je een cliënt met gedragsproblemen dat heb ik dan meegemaakt. Nou iedere ochtend als ik met een persoon om 07.00uur begon. Deelnemer 7 wil jij die cliënt doen wat ik ben zo moe. En die was altijd, maar dat was een spanningsveld, hoe negatiever je er zelf in staat hoe meer reactie je krijgt van die cliënt.
Deelnemer 8	Ja natuurlijk.
Deelnemer 7	Dus zij dacht als jij hem neemt dan gaat het geod. Dat was de oplossing niet. Dus zij deed hem niet meer. En als ze hem wel een keer deed dan ging het fout. Dus voor haar was het negatief beladen. Zij ging dat niet meer doen. Daar trok zij dus ook nog andere mensen nog in mee. Dus er konden nog maar een paar de cliënt nog begeleiden. Ik heb geprobeerd de kop boven wat te houden en de leidinggevende erbij gehaald van nou ga iets doen want dit gaat helemaal fout. Uiteindelijk is dat gelukt, maar die persoon is echt afgeknapt op die cliënt. Dacht ze zelf. Maar ik zeg altijd van ja het zit in jezelf want die cliënt heeft een probleem en daar zijn wij eigenlijk voor. Zij trok dat uit z'n verband maar trok wel zes van de negen mee naar beneden. En dan denk ik zie je wat doet, angst, onkunde.
Moderator	Ik hoor jou net over die leidinggevende hè, dat is mooi want dat is het volgende onderwerp waar we het met jullie over willen hebben. Als je kijkt naar jullie teamleider. Als je kijkt naar de theorie van de bedoeling. Dus waarom komt de klant eigenlijk bij Prisma in zorg en waarom gaan jullie als medewerkers, wat is jullie bedoeling van in de zorg komen werken. Daar om heen heb je een stukje leefwereld dus wat laten jullie zien, en wat denken jullie en etcetra. Dus echt het hier en nu. En dan heb je nog de systeemwereld waarin jullie bijvoorbeeld de productie, reiskostendeclaratie, etc. en natuurlijk ook die financiële kader. Nou is onze vraag hoe faciliteert jullie teamleider jullie? Wat is zijn uitgangspunt?
Deelnemer 2	Mijn teamleider faciliteert heel erg op wat heb jij nodig en waar kun je die kennis halen.
Deelnemer 8	Ja. (teamleider faciliteert vanuit wat nodig is)
Deelnemer 2	Tenminste dat is mijn ervaring met mijn teamleider die wil uit mij halen wat uit mij te halen valt. Qua competenties, qua wat heb je nodig om dit werk doen en wat kan je waar halen. Meer op dat stuk, zo van hoe sluit jij aan bij cliënten in plaats van hoe voel ik nou mijn productie in.
Deelnemer 4	Ja als het met jou goed gaat dan gaat het met je werk ook goed en dat vind hij het belangrijkste.
Deelnemer 6	Ik wil dat wel graag wel aanvullen. Op het moment dat het dus niet

	goed met je gaat. Dat heb ik het afgelopen jaar wel mogen ervaren dan gelooft hij in jou. En dan gaat hij er wel voor, in die zin faciliteert hij jou dan op allerlei anderen manier. Om jou toch weer in jouw kracht te zetten in die zin van faciliteren buiten het intervisietje om.
Deelnemer 7	Ja en buiten het cliënten werk om.
Deelnemer 6	Ja als hij het ziet zitten en hij gelooft erin dan investeert hij er in, dat heb ik wel mogen ervaren. En dan kan er heel veel. En dan vind ik wel dat niet die cliënt voorop staat maar jij. En dat vind ik wel mooi om te zien.
Deelnemer 8	Ja als jij niet functioneert dan functioneert je werk ook niet meer hè.
Deelnemer 6	Er zijn verschillende wegen naar Rome, je kunt ook zolang doorgaan met elkaar dat je dan denkt nou we gaan afscheid nemen van elkaar dat is een reële optie. Maar toch tot het allerlaatste moment doorgaan zodat hij jou gelukkig kan maken in je kracht kan zetten zodat je toch datgene doet waar je gelukkig van wordt. En dat vind ik wel, ja dat kan ik wel waarderen.
Deelnemer 2	Hij zoekt wel echt het pad met je.
Deelnemer 6	Ja ik heb dat wel mogen ervaren.
Moderator	En wat zou een tip zijn voor jullie teamleider?
Deelnemer 6	Ik denk dat het belangrijkste voor hem is dat hij verwachtingen uit blijft spreken over wat hij wel en niet kan bieden. Want hij gaf aan dat hij het heel erg druk had en ik weet gewoon dat hij vaak een vraagbaak is voor heel veel mensen maar dat zijn caseload zo groot is dat hij dat bijna niet meer kan bijhouden. Zijn rol zou veel meer gekaderd moeten worden. En alles wat daarbuiten valt zou hij eigenlijk aan iemand anders moeten overlaten. Daardoor kan hij het nog behappen en krijgen wij antwoord wanneer we een antwoord verwachten. Caseload is dus te groot. Het is geen teamleider van een woonvoorziening met tien medewerkers.
Deelnemer 1	Is hij daarom niet de teamleider die hij eigenlijk zou moeten zijn?
Deelnemer 6	Hij is wel de teamleider die hij zou moeten zijn, en die die is. Ik denk dat hij het veel te druk heeft.
Deelnemer 2	Ja er komen te veel dingen bij.
Deelnemer 6	Ja er komt veel op zijn pad, ik denk dat veel dingen aan rand vragen op hem af komen die niet per se door hem beantwoord zouden moeten worden. Dus als hij heel duidelijk zou hebben van welke vragen komen bij mij terecht of van welke vragen heb ik liever dat je die gelijk doorspeelt naar de gedragskundige dan haalt hij voor zichzelf wat druk van de ketel. En wij krijgen sneller antwoord. Dat is geen onwil maar hij kan het gewoon niet. Maar de verwachting is er wel. Als ik iemand een mailtje stuur dan verwacht ik iets terug.
Deelnemer 2	Dat vind ik ook op het stukje administratief, je ziet dan als PO'er dat er iets niet klopt en dat geef je dan aan en dan word je terug verwezen. Want het moet altijd via de teamleider bij de administratie komen.
Deelnemer 3	Ja. (systeemwereld werkt belemmerend op contact met teamleider/medewerker)
Deelnemer 2	Ja en dan denk ik van ja joh. Mag ik hem ook gewoon in de CC meenemen waardoor de administratie goed doorloopt in plaats van dat het alleen maar oploopt.
Deelnemer 7	Ja. (systeemwereld werkt belemmerend op contact met teamleider/medewerker)
Deelnemer 3	Ja daar heb je gelijk in. (systeemwereld werkt belemmerend op contact met teamleider/medewerker)
Deelnemer 2	Ja in plaats van dat het allemaal op loopt met bijvoorbeeld rode cijfers of weet ik veel wat het allemaal is. Hoe kan je daar elkaar in

	helpen. In plaats van dat is de baas en die moet het doorgeven. En wij gaan zitten wachten en alleen maar mopperen. Omdat de baas niet gereageerd heeft.
Deelnemer 3	Ja.
Deelnemer 2	Dan kun je wel een stukje wegnemen.
Deelnemer 1	Ik heb ook wel het voordeel bij ons vanuit de bedoeling. Een voorbeeld is bijvoorbeeld dat er bij een cliënt seksueel misbruik plaats vindt in het gezin en dan zegt onze teamleider, doe wat je moet doen, zorg dat het rustig blijft en of dat nou een uur of vijf, dat zien we later wel. Nu handelen. En dan wordt er even niet gekeken naar het geld. Dan wordt er echt alleen gekeken naar de cliënt.
Deelnemer 8	Ja.
Deelnemer 7	Ja, maar dat ligt wel aan de noodzaak hè?
Deelnemer 1	Dat vond ik wel heel erg prettig moet ik zeggen. Dat je even niet hoeft te denken van god jeetje ik zit aan m'n uren.
Deelnemer 7, Deelnemer 2, Deelnemer 6, Deelnemer 3, Deelnemer 5, Deelnemer 4	Reageren bevestigend
Deelnemer 7	Onze teamleider reageert ook altijd als je een mailtje stuurt waarvan de vraag dringend is of kan wachten. Als er een noodsituatie is dan is er zo contact.
Deelnemer 5	Als het nodig is dan is hij er zo.
Deelnemer 7	Ja en als hij denkt, hé die heeft gebeld en die belt normaal niet zomaar dan belt hij ook terug.
Deelnemer 1	Ja.
Deelnemer 2	Ja of even een appje, tussen al die mails.
Deelnemer 7	Ja reageer je even op die mail om zo laat.
Deelnemer 2	Op die dag.
Deelnemer 7	Dan hoeft hij niet te zoeken.
Moderator	Je hebt daar zelf ook een verantwoordelijkheid in zeg je.
Deelnemer 2	Ja niet van ja nou ik heb het verstuurd en ik heb na drie weken nog geen reactie dus ik ga zitten mopperen en te wachten.
Deelnemer 1	Ik moet zeggen dat ik soms wel eens denk, ik heb niks gehoord dus hij zal het wel goed vinden.
Deelnemer 7	Ja dat denk ik ook, eigen initiatief. Dat zit verweven in alle dingen. Maar dat vind ik ook het leuke aan onze baan. Dat we dat ook mogen, dat het verwacht wordt en dat we het soms gewoon moeten. Dat is drieledig maar dat vind ik wel het uitdagende.
Deelnemer 2	Ja precies
Deelnemer 8	Dat biedt je ook een stuk vrijheid.
Deelnemer 4	Maar ook al doe je daarin iets fout dan zegt hij nooit je hebt het fout gedaan maar dan gaat hij kijken hoe hij jou inzicht kan geven om het voortaan anders te doen.
Deelnemer 2	Ja
Deelnemer 7	Ja hoe kan je het anders zien en doen.
Deelnemer 4	Ja en hij zal niet zeggen hé, nee oké ik snap dat je het zo gedaan hebt maar kijk er is zo naar.
Deelnemer 2	Focussen op leerprocessen.
Deelnemer 7	Ja hé en wie stoot er nooit zijn neus hè? Als we niks doen dan stoten we hem ook niet.
Deelnemer 1	Dat zouden we ook meer met elkaar moeten kunnen doen hè.
Deelnemer 3	Ja dat is wel een tip die ik aan mijn teamleider zou willen meegeven. Zijn span of control is enorm en ik denk dat hij qua inhoud nog te

	vaak meedoet.
Deelnemer 7	Te makkelijk toch even tijd maakt en jouw advies geeft.
Deelnemer 3	Ja nouja wat Deelnemer 1 zegt we zouden het bij elkaar moeten kunnen halen en met elkaar eruit zien te komen zonder dat we hem daarbij nodig hebben. Want eigenlijk zouden we hem alleen moeten inzetten als we de lijn nodig hebben.
Deelnemer 7	Eigenlijk ben jij ook wel een beetje onze vraagbaak hè Deelnemer 3
Deelnemer 3	Ja maar hij nog meer
Deelnemer 6	Moeten wij onze teamleider kaderen?
Deelnemer 3	Nee ik denk wel dat hij daar
Deelnemer 1	Nou we moeten eigenlijk zelf in ons team genoeg hebben aan elkaar
Deelnemer 7	Ja eerst even bij elkaar gaan shoppen
Deelnemer 1 en Deelnemer 3	Ja
Deelnemer 7	En kom je er dan niet uit...
Deelnemer 1	Dan pas naar Deelnemer 3 bellen of naar de teamleider.
Deelnemer 4	Dat heeft ook met aanbod te maken. Elkaars kracht, elkaars competenties weten.
Deelnemer 5	Ja daar meer zicht op krijgen
Deelnemer 4	Ja meer zicht op krijgen dan weet je ook eerder wie je voor een vraag kan benaderen.
Deelnemer 7	Ja dat is gewoon mooi.
Deelnemer 2	Ja
Deelnemer 4	Ja je hoeft niet per se binnen een casus te werken maar voor bijvoorbeeld technische vragen word ik door heel veel mensen gebeld omdat ze weten dat ik daar wat meer zicht op heb. En ook al zit ik niet in die casus ik word toch gebeld.
Moderator	En als je morgen in het Raad van Bestuur zou zitten wat zou je dan per direct veranderen aan het werken binnen ambulant?
Deelnemer 3	Faciliteiten denk ik, werkplekken. (wat zou je morgen veranderen als je in de Raad van Bestuur zou zitten)
Deelnemer 4	Ja.
Deelnemer 2	Ja.
Deelnemer 3	Ik weet niet of het Raad van bestuur daar iets in kan doen. We zijn al een jaar bezig om in de wijken plaatsen te hebben waar je vanuit kan werken. Van mij part samen met Contour de Twern, etc. maar ik denk dat dat op management niveau georganiseerd moet worden zodat je daar als uitvoerder terecht komt.
Deelnemer 1	Ja want je hebt eigenlijk geen tijd als uitvoerder om overal te gaan vragen en te gaan shoppen.
Moderator	Zou dat dan jouw werkvermogen verbeteren?
Deelnemer 3	Ja zeker weten want dan kan ik die verbindingen in die wijk wel leggen. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)
Deelnemer 2	Ja zeker. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)
Deelnemer 4	Ja. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)
Deelnemer 7	Ja want dan ben je meer zichtbaar hè. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)
Deelnemer 3	Nu zit ik in de auto met mijn kantoor in de auto.
Deelnemer 7	Ja kantoor en restaurant en alles in de auto zeg ik altijd.
Moderator	Dus flexplekken zeggen jullie?
Deelnemer 3	Ja flexplekken en dan in samenwerking met andere organisaties denk ik in een keten. Ik denk die verbinding meer gelegd moet worden een

	niveau boven het uitvoerende niveau.
Deelnemer 4	En dan kan je ook makkelijker binnen de gemeentes leggen.
Deelnemer 2	Ja.
Deelnemer 3	Ja en ook makkelijker die lijntjes leggen hè. Ik ben zelf altijd van mening als je op meer dan drie domeinen een hulp vraag hebt dan moet je er niet alleen inzitten dan moet je de samenwerking met verschillende ketenpartners opzoeken. En dan moet je elkaar opzoeken om die verbinding in die wijk te vinden. Ja als je bijvoorbeeld met verschillende instanties vanuit een wijkgebouw opereert. En dan kom je elkaar tegen bij bijvoorbeeld het printapparaat ofiets, en dan kun je zeggen: hé denk is even mee.
Deelnemer 1	Het zou ook weer in reistijd schelen.

Focusgroep 2

Moderator	Ik had net al met jullie door besproken dat we vier hr themas aangaan. De eerste daarvan is gezondheid en dan heb je lichamelijk, mentaal, werk-privé balans en een stukje veiligheid wat jullie hebben binnen ambulant of eigenlijk juist niet. En daar wil ik eigenlijk op inzoom en dingen die jullie zelf natuurlijk aandragen. De eerste vraag is hoe ervaren jullie het werk lichamelijk. Jullie mogen tegen mij praten dat vind ik kei gezellig maar jullie mogen ook gezellig met elkaar praten.
Deelnemer 14	Nou ik goed
Deelnemer 10	Ja jij fietst inderdaad maar wij hebben wel heel weinig beweging.
Deelnemer 1	Ja. (bevestigend op Deelnemer 10 dat zij weinig beweging hebben)
Deelnemer 13	Ja daar zit wel wat in ja. (bevestigend op Deelnemer 10 dat zij weinig beweging hebben)
Deelnemer 14	Ik vind het wel heel fijn dat ik kan fietsen tussen twee cliënten in want dan ben je toch even (maakt met haar handen en weg wuivende beweging bij haar hoofd)
Deelnemer 13	Ja. (fietsen tussen twee cliënten in maakt je hoofd leeg)
Deelnemer 9	Ja maar dat heb ik ook altijd in de auto dat ik mijn hoofd eventjes leeg kan maken.
Deelnemer 10	Ja in de auto kan dat ook wel. (hoofd leeg maken)
Deelnemer 13	Ja maar je bent niet eventjes buiten inderdaad. Dat lijkt me wel fijn.
Deelnemer 9	Nee, Nee maar ik zie dan ook Deelnemer 12 wel eens door Raamsdonkveer lopen en dan toeter ik plotseling achter hem.
Deelnemer 12	Ik loop inderdaad heel veel.
Deelnemer 9	Nou en dat is eigenlijk wel leuk hè dat zie ik een andere collega ook wel eens doen dat je iemand gewoon door de wijk ziet lopen hè.
Deelnemer 12	Nou ik probeer en dat lukt natuurlijk niet altijd maar net als vandaag is zo'n dag dan heb ik een aantal cliënten in Werkendam en dan zet ik mijn auto bij de laatste cliënt. En dan loop ik gewoon van de een naar de ander.
Deelnemer 13	Ja maar dat is dan nog wel redelijk te doen?
Deelnemer 12	Ja dat is dan inderdaad nog wel redelijk te doen.
Deelnemer 13	Maar als je een hele afstand moet lopen ja danneuh..
Deelnemer 10	Nee natuurlijk (afstand tussen klanten te groot om te wandelen)
Deelnemer 12	Ja maar dat ik ook wel bewust want je ziet zoveel jongens op een dag, dat is niet te filmen (wandelen tussen klanten).
Deelnemer 13	Nee ja precies
Deelnemer 12	Ja dat doe ik wel bewust ja.
Deelnemer 11	Ik ga nu bij een paar cliënten in een nieuw cluster krijgen en nu ben ik ook al een paar keer op de fiets geweest.
Deelnemer 13	Ja
Deelnemer 12	Ja
Deelnemer 10	Ja top hoor
Deelnemer 11	Ja maar dat lukt niet alle dagen soms heb ik er ook bij waarbij dat niet lukt. (fietsen tussen klanten)
Deelnemer 10, Deelnemer 13, Deelnemer 12	Nee. (lukt niet altijd om te fietsen tussen klanten in)
Deelnemer 10	We zitten nu voortaan niet meer in de wijk, voorheen had ik op maandag en vrijdag echt twee dagen dat ik alleen in Kaatsheuvel was. En dan ging ik op de fiets vanuit mijn thuis maar ja dat heb ik nu niet meer want ik ga vanuit Kaatsheuvel naar Sprang Capelle van Sprang Capelle naar Waalwijk, ik moet sowieso al drie kwartier fietsen in Kaatsheuvel als ik dan vanuit daar al door moet naar mijn

	cliënt in Sprang Capelle dan ben ik anderhalf uur onderweg dan moet ik weer terug ja dat is voor mij geen doen. Daar heb ik geen tijd voor. (om van het ene woongebied naar het andere woongebied te fietsen)
Deelnemer 14, Deelnemer 11	Nee
Deelnemer 10	Ja nee die tijd heb je gewoon niet dus dan kies je er toch maar weer voor om je auto te pakken. Ik heb het ook wel eens gedaan om gewoon mijn fietsrek achterop te zetten en dan de fiets mee dat is ook wel eens handig als je samen met de klant een stukje wil gaan fietsen. Maar ik vind nu dat ik nu heel weinig beweging heb in mijn werk ja.
Deelnemer 14, Deelnemer 9, Deelnemer 13, Deelnemer 11	Ja, Ja. (knikken ja, weinig beweging in het werk)
Deelnemer 1	Heel veel zitten hè.
Deelnemer 10	Ja. (zittend werk)
Deelnemer 1	Bij een cliënten zitten, je gaat zitten in de auto.
Deelnemer 10	Als het enigszins kan ga ik met een cliënt ook wel naar buiten hoor, even wandelen of wat anders.
Deelnemer 1	Ja ik ook. (als het kan met de klant naar buiten)
Deelnemer 14	Ja dat probeer ik ook wel. (als het kan met de klant naar buiten)
Deelnemer 9	Nee nee nee maar er zijn er wel bij die dat niet fijn vinden. (als het kan met de klant naar buiten)
Deelnemer 11	Op mijn vorige werk had je fietsen op kantoor staan en dat was wel handig hoor dan pakte je daar een fiets
Deelnemer 9	Sommige hebben ook wel twee fietsen staan hè.
Deelnemer 10	Dat hebben we niet meer hè. (een kantoor)
Deelnemer 11	Wat?
Deelnemer 10	Een kantoor
Deelnemer 14	Nee maar je zou in een wijk een fiets neer kunnen zetten bij een wijkcentrum of daar aan de gemeente.
Deelnemer 1	Eigenlijk is het lichamelijk zwaar omdat je niet beweegt.
Deelnemer 10	Nou maar ook de tijd, ook de tijd speelt daarin een rol. (weinig beweging door tijdsdruk)
Deelnemer 14	Ja want als ik van de ene kant naar de andere kant van Waalwijk fiets dan ben ik toch gauw een kwartier, 20 minuten onderweg.
Deelnemer 10	Maar is dat dan eigen tijd of waar boek je die dan onder? (als je van de ene klant naar de andere klant fietst)
Deelnemer 9	Reistijd
Deelnemer 14	Reistijd hè.
Deelnemer 10	Nee maar als ik met de auto van a naar b ga ben ik ook een kwartier onder weg door stoplichten en alles.
Deelnemer 14	Ja want die tien procent reistijd die gebruik ik eigenlijk met fietsen ook wel.
Deelnemer 13	Ja ik ook. (10% reistijd)
Deelnemer 10	Ja maarja nu ben ik vijf minuten van de een naar de ander en als ik de fiets pak doe ik er 20 minuten over zal ik maar zeggen.
Deelnemer 1	Ja maar dan ga jij het waarschijnlijk niet redden met jouw reistijd. (10% als je van de een naar de andere kant van de stad in 20 minuten)
Deelnemer 14	Nee en bij ons zijn er toch nog heel veel mensen die nog niet binnen hun wijk of hun plaats werken. Dus toch ook nog heel veel cliënten ergens anders hebben.
Deelnemer 10	Ja dat heb ik ook, Waalwijk, Sprang-Capelle, Raamsdonkveer.

	(klanten in verschillende woongebieden)
Deelnemer 1	Soms krijg je het ook niet gepland hè dan heb je wel drie cliënten in dezelfde buurt zitten alleen die kan alleen op woensdag en die kan alleen op maandag en die kan alleen op dinsdag.
Deelnemer 10, Deelnemer 14, Deelnemer 11, Deelnemer 13, Deelnemer 12, Deelnemer 9	Reageren (6x) bevestigend op Deelnemer 1 dat niet alle cliënten achter elkaar gepland kunnen worden.
Deelnemer 1	Dus dan kun je het ook niet zo mooi clusteren.
Deelnemer 14	Nee dat doe ik ook met de andere kant van Waalwijk daar heb ik smorgens vroeg om 09:00uur een cliënt en 's avonds om 19.30uur weer.
Deelnemer 1 en Deelnemer 9	Ja.
Deelnemer 11	Buiten het werk om beweegt iedereen dan wel?
Deelnemer 13	Jep. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 9	Ik heb drie kleine kinderen, ik loop er de hele dag achter aan. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 10	Ik heb drie grote kinderen maar dan beweeg je ook heel veel hoor. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 1	Maar het werk opzich, ambulant, lichamelijk is dat zwaar?
Deelnemer 13	Lichamelijk niet nee. (ambulant opzich lichamelijk zwaar?)
Deelnemer 10, Deelnemer 9	Nee. (ambulant opzich lichamelijk zwaar?)
Deelnemer 10	Nee je hoeft niet te tillen niet te sjouwen.
Moderator	En mentaal?
Deelnemer 11	Nou ik wil er nog wel heel even aan toevoegen, ik vind het soms wel bezwaarlijk dat je bij heel veel mensen enorm in de rook zit.
Deelnemer 13	Ja. (bezwaarlijk om bij heel veel mensen thuis te zijn die enorm roken)
Deelnemer 10	Ja dat is nog wel een aandachtspunt ja. (bezwaarlijk om bij heel veel mensen thuis te zijn die enorm roken)
Deelnemer 9	Nou en dan wordt er heel makkelijk gezegd in de regels staat dat als ik kom dat er dan niet gerookt mag worden, maar dat is soms heel moeilijk om voor elkaar te krijgen.
Deelnemer 11	Ja want als je binnen komt dan zit je ook al in de rook walm.
Deelnemer 9	Ja dan hangt het er al zeg maar. Nou we hebben wel bij iemand afgesproken, die rookt niet alleen shag zeg maar. Dat het gewoon gelucht moet zijn voordat wij komen. En dat er niet gerookt mag worden als wij er zijn. En dan gaat het wel.
Deelnemer 10	Ja, maar dan nog. Een aantal cliënten waar ik kom die zetten dan gewoon een raampje open voordat ik binnen kom. Maar daar gaat het niet mee weg. (rookgedrag klanten)
Deelnemer 13, Deelnemer 11, Deelnemer 9, Deelnemer 14	Ja (4x rookgedrag klanten, medewerkers moeten in een omgeving werken waar gerookt is)
Deelnemer 1	Dat zit overal in, dat zit in de muur en in de bank in alles.
Deelnemer 10	Maar daar kan ik echt niet langer dan een half uur binnen zijn want ik krijg het daar benauwd van. Dat is echt vervelend. (rookgedrag klant)
Moderator	En doe je dat dan ook?
Deelnemer 10	Bij de meeste wel. Maar ik heb wel een cliënt daar zijn we nu mee bezig dat hij nu een sigaretje rookt in de keuken of nu heb ik hem

	zover dat we af en toe samen naar buiten gaan. Maar als die cliënt zo hoog in zijn spanning zit, dan lukt dat eigenlijk niet hè Deelnemer 12.
Deelnemer 11	Het blijft ook een dilemma hè want je komt in andermans huis dus het blijft altijd wel een discussiepunt. (rookgedrag klanten)
Deelnemer 10	Nou vind ik niet. Het is gewoon wettelijk vastgelegd. (rookgedrag klanten)
Deelnemer 14	Ja maar het is jouw werkplek maar het is zijn of haar thuis.
Deelnemer 10	Ja maar hij of zij kiest ervoor om zorg te krijgen.
Deelnemer 14	Ja maar als een cliënt echt zou moeten kiezen dan zou hij vaak voor het roken gaan. Ik denk dat ze vaak het roken belangrijker vinden dan die zorg.
Deelnemer 13	Ja als ze maar kunnen roken.
Deelnemer 9	En zeker als ze inderdaad die spanning ervaren. (Rookgedrag klanten)
Deelnemer 14	Sommige cliënten proberen het wel inderdaad.
Deelnemer 13	En bij sommige cliënten is het net wat Deelnemer 10 zegt, dan kun je wel zeggen je mag niet roken maar dan denk ik dat je een heel groot probleem krijgt. Dat is wel eens lastig hoor.
Deelnemer 14	Ja maar dat zou wel bij een startgesprek benoemd kunnen worden, nu gaat het vaak over de CAK maar niet hierover.
Deelnemer 9	Jawel voortaan wel hoor. (rookregels worden uitgelegd bij intake)
Deelnemer 14	Ik vind dat sommige dingen wel meer benoemd kunnen worden.
Deelnemer 1	Nou weet je wat het vaak ook is. Als je met zijn tweeën daar komt en de ene laat het wel toe en de andere niet.
Deelnemer 14	Ja daar moet je goede afspraken over maken. (waar grenzen liggen van directe collega in de casus)
Deelnemer 9	Ja inderdaad. (afspraken maken over waar grenzen liggen van directe collega in de casus)
Deelnemer 1	Dan ben jij als degene die het niet toelaat dan ben je eigenlijk gewoon al afgeserveerd. (collega's reageren bevestigend)
Deelnemer 14, Deelnemer 13, Deelnemer 9	Ja, precies.
Deelnemer 1	Maargoed dat is wel lastig want als je er net een hebt die heel hoog in zijn spanning zit ja.
Deelnemer 13	Ja nee precies
Deelnemer 9	Het is niet alleen met roken maar ook met huisdieren.
Deelnemer 13	Ja.
Deelnemer 1	Nou laten we eens eerlijk zijn qua viezigheid.
Deelnemer 9	Ja
Deelnemer 14	Ja daar heb ik wel mijn grenzen in maar die worden wel steeds vager. (viezigheid en huisdieren)
Deelnemer 13	Ja maar wat doe jij dan dan kom je bij een cliënt en daar is het hartstikke smerig?
Deelnemer 14	Ik had nu bijvoorbeeld een cliënt, die woont niet meer thuis en daar lag de poep en de stront en het glas alles in huis. Toen is de waarnemend teamleider met mij meegegaan en die heeft gewoon gezegd: ja dat gebeurt niet meer als wij komen dan is dat opgeruimd. Is dat niet opgeruimd dan kom je niet meer binnen. Ja want ik word daar steeds makkelijker in.
Deelnemer 13	Ja en dan?
Deelnemer 14	Als ik daar nu binnen kom en er ligt nog wat dan zeg ik gewoon hé ruim het is op en dan wacht ik gewoon. Soms sta ik een half uur buiten te wachten.
Deelnemer 9	Maar dat doet ze wel en ze laat het wel toe. Maar ik heb ook wel

	eens gehad dat ik ergens naartoe ging en dat de vlooiën in mijn benen beten.
Deelnemer 14, Deelnemer 10	Ja. (2x vlooiën)
Deelnemer 9	En die had zoiets van ja nouja dan kom je niet. En ik had zoiets van ja als ik dan heel de week aan het krabben ben, ja wat moet ik dan?
Deelnemer 1	Die heb ik ook een keer gehad van die honden vlooiën.
Deelnemer 9	Ja nouja en dat was ook de eerste keer dat ik daar kwam en dan voel je je wel van ja verdorie als we dat misschien wat anders hadden aangepakt.
Deelnemer 14	Maar voer jij dan dat gesprek want ik heb zoiets van ja, dat is iets van Prisma. Die hoort te zeggen dat zijn onze grenzen.
Deelnemer 13	Ja tijdens de intake al?
Deelnemer 14	Ja of er staat ook wel iets ergens in een boekje, maar dat boekje wordt ook nooit meer uitgereikt.
Deelnemer 9	Nee maar daar zaten wij toen al wel langere tijd in. Dus dat was al lang. Maar dat was de eerste keer dat ik daar binnen kwam.
Moderator	Doet dat ook wat mentaal met jullie?
Deelnemer 14	Het werk?
Moderator	Ja of sowieso dat je bij iemand naar binnen moet waar het gewoon hygiënisch gezien niet helemaal...
Deelnemer 14	Ja je hebt gewoon je eigen normen en waarden.
Deelnemer 1	Ja maar hoe houd je je daar aan of vervagen die? (normen en waarden)
Deelnemer 14	Ja die vervagen wel ja. (eigen normen en waarden)
Deelnemer 1	Ja, ja (eigen normen en waarden die vervagen)
Deelnemer 13	Is het bij jouw thuis nu ook zo dan?
Deelnemer 14	Als ik bij die ene cliënt nu zo binnen kom en het ruikt daar zo naar poep en stront, ja daar ben ik voortaan veel makkelijker in.
Deelnemer 10	Licht door herkenning: ja dan zet je de buitendeur open voor de frisse lucht. We hebben ook wel eens ooit bij een cliënt ondersteuning geboden en die verplichte mij eigenlijk gewoon om te gaan zitten. Ja en dat deed ik niet hoor het was te vies om daar te gaan zitten.
Deelnemer 14	Ja.
Deelnemer 10	Daar was ze boos over en toen kon ik eruit. En ik heb ook ooit gehad dat ik ergens binnen kwam waar het zo erg stonk dat ik het gewoon benauwd had. En die cliënt dacht ik spuit wel met wat deo rond want anders dan gaan de katten weg. En toen kreeg ik een astma aanval daar. Nou dat was niet fijn. Dus ja dat doet wel wat met je. Dan wil je eigenlijk iemand helpen maar je eigen gezondheid staat op dat moment op het spel. Dan denk ik van ja.
Deelnemer 1	Ja nou en ik denk dat dat ook zeker wat met je doet. (hygiënische omstandigheden waarin gewerkt wordt) Welke keuze maak je dan?
Deelnemer 10	Mijn eigen gezondheid, ja. (keuze of ondersteuning bieden of eigen gezondheid)
Deelnemer 14	Ja alleen je grenzen vervagen.
Deelnemer 1	Ja wat je eerst als heel smerig ervaart en je komt dan opeens daar binnen en dan denk je nou het valt eigenlijk wel mee.
Deelnemer 10, Deelnemer 14	Ja. (grenzen in eigen normen en waarden vervagen)
Deelnemer 14	Ja en muizen.
Deelnemer 11	Je ogen gaan ook wel open als je bij zoveel mensen komt hè.
Deelnemer 1	Nou ik ben het wel eens met wat Deelnemer 14 zegt, dat je grenzen gewoon verlegd worden.
Deelnemer 13	Ja dat klopt wel ja (grenzen eigen normen en waarden worden

	verlegd)
Deelnemer 10, Deelnemer 12	Knikken bevestigend. (grenzen eigen normen en waarden worden verlegd)
Deelnemer 1	Eerst was vuil dit (spreid armen, laat een grote lengte zien) en nu naar vier jaar ambulant is vuil iets heel anders geworden
Deelnemer 14	Ja nu valt het allemaal wel mee als je ergens binnen komt.
Deelnemer 13	Soms zeg ik wel eens oh wat is het hier een bende en dan denkt die cliënt wel van oja, ja daar heb je wel een punt.
Deelnemer 11	Nou ik ben wel eens ergens geweest daar moest de keuken uitgebroken worden, de toilet. Daar moesten echt mannen in witte pakken komen. Die meneer sliep echt op een matras waar de urine doorheen kwam. Dat is ongelooflijk. Ik was bij een moeder en die moeder had al een jaar haar teennagels niet geknipt en dat was helemaal in haar huid gegroeid. Ja dat is echt heel schrijnend.
Deelnemer 1	Ja, oké
Deelnemer 9	Nou ik heb ook wel eens een schoonmaakploeg ingehuurd bij een cliënt.
Moderator	Oké en dit is allemaal lichamelijk, en hoe is dat mentaal voor jullie, jullie werk?
Deelnemer 14	Ja ik probeer een beetje een balans te zoeken wel hè. Thuis ook een beetje ontspanning mezelf verzetten in sport. Je moet wel de balans zelf zoeken vind ik wel. Als je cliënten helpt die jou helemaal leeg zuigen dan denk ik 's avonds wel van (maakt een pufgeluid).
Deelnemer 1	Dan is het mentaal best zwaar, je werk, af en toe?
Deelnemer 14	Ja, ja (mentaal is het werk best zwaar)
Deelnemer 11	Ik vind het meer fascinerend. Ik heb best wel moeilijke momenten meegemaakt maar dan denk ik altijd achteraf. Jeetje kan dat ook.
Deelnemer 10	Ja bestaat dat ook. (vindt het werk fascinerend)
Deelnemer 11	Ja en hoe kijken collega's daar naar? Ja ik vind het meer fascinerend, het maakt mij niet moe.
Deelnemer 10	Nee. (vindt het werk fascinerend maakt haar niet moe)
Deelnemer 13	Nee mij ook niet, ik heb er mentaal ook geen last van, zeker niet. Ik maak wel eens spannende dingen mee maar mentaal kan ik dat thuis wel goed loslaten.
Deelnemer 10	Nou weet je wat het is. Als je echt je nek uitsteekt continu voor cliënten en je krijgt daarvoor weer een draai om je oren. Of achter je rug om wordt er over je gesproken over dingen die niet waar zijn. Dat doet wel wat met je.
Deelnemer 11	Ja, nee dat snap ik.
Deelnemer 10	Ja dat vind ik zo onterecht.
Deelnemer 11	Nou daar heb je wel een punt ja.
Deelnemer 10	Ja, ja en dat zoek ik wel iemand op en dan buurt ik er even over en dan gaat het wel weer. Maar toch.
Deelnemer 1	Dat is zwaar toch.
Deelnemer 10	Ja schei eens uit denk ik dan.
Deelnemer 14	Ja want je gaat dan toch iemand zoeken om het mee te delen, zodat je het er even over kan hebben. Zo filtert het voor jou weer.
Deelnemer 10	Ja. Gewoon het feit dat je het kan delen. (lucht op)
Deelnemer 1	Maar dat is wel belangrijk dat je het kan delen want het is gewoon wel eens best zwaar.
Deelnemer 13	Ja maar dat lukt niet altijd hoor. Toch omdat je solistisch werkt kom je niet altijd gelijk iemand tegen waar je het een en ander tegen kan vertellen.
Deelnemer 9	Nou maar toch vaak telefonisch. (kun je delen met je collega's)
Deelnemer 14	Net als laats was ik helemaal verrot gescholden om het zo maar even te zeggen. Ja en dan bel ik jou even en dan ben ik het toch

	kwijt.
Deelnemer 13	Ja, dat klopt wel
Deelnemer 14	Ja en ook om hem even tot bedaren te krijgen want dat kan ik op dat moment toch niet zelf.
Deelnemer 1	Maar hoe is dat dan voor jouzelf Deelnemer 14 als je dan op dat moment...?
Deelnemer 14	Op het begin vond ik dat heel erg dat hij dat deed maar nu weet ik waar het vandaan komt. Dan is het ook wel weer goed. (verbale agressie). Dus ik weet welke stappen ik moet nemen (verbale agressie is dan minder zwaar). Dus dan is het fijn dat ik jou dan kan bereiken. Want als Deelnemer 13 er op dat moment niet zou zijn en ik zou daar volgende week weer binnen moeten stappen, dan heb ik zoiets van – maakt handgebaar en lijkt iemand op een afstand te houden - . Nee er moet eerst iets gebeuren. Want anders kom ik niet binnen.
Deelnemer 13	Ja dan blijft hij er in hangen hè.
Deelnemer 14	Ja, ja.
Moderator	En voor jou Deelnemer 12?
Deelnemer 12	Dat ligt er een beetje aan, ik denk wel dat het heel belangrijk is om te kijken wat voor caseload je hebt. Als ik zie wat voor nieuwe klanten er nu allemaal binnen komen overal hè. Hier in Waalwijk, ja en in alle kanten. Ja het is voort zo complex allemaal, tenminste dat vind ik. Ik ben nu op dit moment bij 25 klanten betrokken en je kunt niet 25 complexe klanten hebben.
Moderator	En hoeveel van dat soort klanten zitten er dan nu in je caseload?
Deelnemer 12	Op dit moment is het voor mij gewoon prima om te doen. Maar daarin kom ik nu wel tot mezelf en tot een punt waarin ik mijn grenzen gewoon goed moet bewaken. Het is voor mij nu prima te doen en ik kan het prima aan. Maar ik heb nu een paar klanten, ja dat weet je hè, die hebben niet zoveel gekke dingen. Ja mochten die om wat voor reden dan ook ooit komen te vervallen en er komen dan wel weer van die complexe klanten bij dan moet je wel gaan kijken van ja lukt me dat en dat soort dingen. Het is gewoon vaak bij dat soort boys dat het niet de bezoeken zijn die spanning opleveren maar het is veel meer de momenten er om heen. Dat je er juist niet bent. Dat levert vooral bij hun veel meer spanning op.
Deelnemer 10	Ja. (momenten dat je geen ondersteuning verleent levert spanning op bij de klanten)
Deelnemer 11	Ja en dan heb jij gewoon geen tijd om hen constant te ondersteunen.
Deelnemer 12	Ja het bezoeken zelf is vaak geen probleem, althans bij mij helemaal niet. Het is veel meer de momenten er om heen.
Deelnemer 10	Daar heb je geen invloed op hè (de momenten buiten de bezoek momenten bij de klant om).
Deelnemer 12	Ja nee precies.
Moderator	Is dat dan ook mentaal belastend, dus dat je op die momenten eigenlijk geen invloed kan hebben op zaken?
Deelnemer 12	Nouja je bent er natuurlijk wel op dat moment even mee bezig zo van hoe kan ik sommige klanten ondersteunen. Moet ik dat doen, of kan iemand anders dat doen, kan die daarmee helpen? Alleen dat zijn natuurlijk ook vaak de momenten dat je met iemand anders bezig bent. Kijk als je gewoon wat rustigere klanten hebt dan merk je vaak dat dat soort vragen tussendoor gewoon bijna nooit komen. Kijk ik merk zelf vaak dat als ik gewoon mijn werk kan doen en mijn bezoek kan afleggen en dat soort zaken. Dan is er niet zoveel aan de hand. Maar het is vooral het werk er tussendoor wat erbij komt

	kijken. Extra mailtjes, en extra paniektelootjes. (mentaal belastend)
Deelnemer 10	Ja. (extra werk tussendoor is mentaal belastend)
Deelnemer 12	En ook dat is niet erg maar dat moet je wel op kunnen vangen. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)
Deelnemer 10	Ja op kunnen vangen. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)
Deelnemer 14	Ja dat kost energie. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)
Deelnemer 12	Ja dat is wel belastend. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)
Deelnemer 13	En kijk als je dan, hoeveel uur werk jij 36?
Deelnemer 12	32
Deelnemer 13	32? En dan 25 cliënten, ja dat is euh – maakt een puf geluid –
Deelnemer 12	Ja daarom, daarom maar daar ben ik nu ook wel mee bezig. Kijk en als ik nou in een wijkgebied zit maar ik zit in Waalwijk naar Werkendam en noem het maar op zeg maar.
Moderator	En hoe vang je dat dan nu op?
Deelnemer 12	Nou toevallig ben ik daar vorige week mee bezig geweest en een aantal klanten worden nu afgestoten zeg maar.
Moderator	Oké
Deelnemer 1	Maar zeg je nu dat dat juist de klanten zijn die wat makkelijker zijn die je nu af gaat stoten?
Deelnemer 12	Ja
Deelnemer 1	Dus in feiten Deelnemer 12 gaat jouw caseload zwaarder worden daardoor.
Deelnemer 12	Nou nee, volgens mij had ik een stuk of 28 klanten voort en daar gaan er nu een stuk of vijf sowieso vanaf vallen. Maar alleen al door het feit dat ik voor sommige cliënten geen achtervang hoef te zijn in bijvoorbeeld vakanties dat geeft mij net dat beetje ruimte zeg maar. Dat heb ik gewoon even nodig. En de meeste cliënten die ik nu heb die heb ik natuurlijk vrij goed in beeld, en dat gaat goed, dat is niet erg. Je blijft er altijd moeilijkere jongens bij houden. Kijk zo'n cliënt waar Deelnemer 10 en ik samen komen dat is een man daar moet je heel goed over nadenken wat je wel of niet doet en wat je wel of niet zegt. En dat is niet erg. Maar heb jij 15 van dat soort cliënten.
Deelnemer 1	Achter elkaar
Deelnemer 12	Ja, dat gaat niet.
Deelnemer 1	Nee dan kun je ook niet meer alert zijn bij de laatste. (teveel complexe klanten achter elkaar)
Deelnemer 12	Nee dat houd je niet vol. Ik heb daar nu wel een balans in hoor, tussen de wat moeilijkere cliënten en dan denk ik van ja daar loopt het wel. En nu kan ik dan een paar cliënten afstoten of daar heb ik geen persoonlijke ondersteuners taken meer en dat geeft dan net meer ruimte. En dan is het wel gunstig. Maar wat ik zeg, je moet gewoon, en dat merk ik nu heel erg omdat ik vrij veel gevraagd wordt voor nieuwe cliënten. Ook voor cliënten die nog niet eens een verstandelijke beperking hebben maar puur GGZ gebeuren zijn. Dan denk ik wel kunnen wij dat wel als Prisma zijnde? Ik denk echt dat we ons dat serieus af moeten vragen.
Deelnemer 13	Ja daar zou je wel eens naar moeten kijken.
Moderator	Hebben jullie dat ook allemaal? Dat je die balans in je caseload moet behouden?
Deelnemer 13	Zo'n cliënt waar Deelnemer 12 het over heeft ja die kun je niet veel hebben in je caseload nee.

Deelnemer 1	Je kunt niet acht uur achter elkaar top scherp zijn, toch?
Deelnemer 13	Nee, ja dat kan wel maar dan moet je caseload niet te complex zijn zoals Deelnemer 12 net zei.
Deelnemer 12	Precies
Moderator	En wat Deelnemer 12 net zei 'kunnen wij dat wel als Prisma wel'. Ervaart nog iemand dat zo?
Deelnemer 14	Ik heb daar wel mijn vraagtekens bij. (kunnen we als Prisma zijnde wel alle klanten ondersteunen)
Deelnemer 13	Ja (vraagtekens bij: kunnen we als Prisma zijnde wel alle klanten ondersteunen)
Deelnemer 14	Iemand met geen verstandelijke beperking, ja ik heb ze nog niet gehad maar dan denk ik wel van ja, ik ben benieuwd waar dit naartoe gaat.
Deelnemer 13	Ik denk wel dat we hierin dan een stukje scholing moeten krijgen dan. (nieuwere doelgroep die op hen af komt)
Deelnemer 9	Ja en ik vind het ook wel weer leuk. (nieuwe doelgroep die op hen af komt)
Deelnemer 14	Ja ik heb dat in het verleden wel gehad maar dan moet ik weer bijgeschoold worden. (nieuwe doelgroep die op hen af komt)
Deelnemer 10	Ik heb ook cliënten en die hebben geen verstandelijke beperking maar bijvoorbeeld autisme. En die kreeg het allemaal maar niet op de rit. En daar ben ik mee aan de slag gegaan en na drie of vier maanden heb ik dat af kunnen sluiten.
Deelnemer 14	Ja maargoed ik heb ook een autistische cliënt die heeft geen verstandelijke beperking, ja nou daar lukt het dan niet zo goed bij maar ik ben wel nodig voor haar om de week mee door te komen en verder te komen. Ja die zal het niet afsluiten, en dat wil ze niet ook.
Deelnemer 10	- maakt een geluid wat er op lijkt dat ze het niet eens is met Deelnemer 14 -
Moderator	Hoe heb je dat toen aangepakt Deelnemer 10?
Deelnemer 10	Ja echt dingen aanleren, bespreken. Even goed gekeken naar wie is die persoon, waar zit jouw ruimte en waar zit jouw rek en niet gezegd je moet zo en zo. Maar meer gevraagd van goh is het een idee om..? En toen had ze zelf zoiets van 'oja dat kan ik dan zo doen en zo doen.' en toen gingen we dat dan uitproberen. Ja nou goed en naar vier maanden werd dan duidelijk dat ze die dingen wel op kon pakken en ook haar zus weer even wat rust had gekregen. Haar zus dus mee genomen in het verhaal en die heeft naderhand weer het een en ander mee opgepakt.
Moderator	En waar heb je die kennis dan opgedaan om dat zo aan te pakken?
Deelnemer 10	Ja, ik denk altijd simpel.
Deelnemer 1	Maar de kennis van autisme heb je natuurlijk wel.
Deelnemer 14	Ja (de kennis van autisme heb je wel)
Deelnemer 1	Je hebt de kennis van autisme.
Deelnemer 10	Je weet wat ze nodig hebben, een stukje structuur. Maar ik vind autisme een van de moeilijkste cliënten die wij hebben hoor.
Deelnemer 13	Ja, ja. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 1	Ja die zijn allemaal anders. Die zijn niet over een kam te scheren. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 13	Ja daar zit zoveel verschil in, je kunt niet bij twee cliënten dezelfde aanpak kiezen. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 9	Ja dat is zo anders. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 10	Bij hechting dat kun je zien dat is die benaderingswijze, bij borderline kun je zeggen dat moet ik zo hanteren maar bij een autist dat is zo breed.
Deelnemer 13	Ja zo breed. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)

Moderator	Maar Deelnemer 13 jij zei net nou een stukje scholing, nou weet ik dat er binnen Prisma een scholing is over autisme, dus daar zou het niet in moeten zitten dan in deze?
Deelnemer 14	Ja maar er moet ook geld en tijd voor zijn. (om verdieping te zoeken in bepaalde doelgroepen)
Deelnemer 13	We komen dan wel bij andere psychiatrische stoornissen.
Deelnemer 10	Maar ook daar is een bijscholing voor daar heb ik mij pas voor op gegeven. (scholing voor psychiatrische stoornissen)
Deelnemer 13	Ja? Oké dan heb ik dat nog niet gezien. (scholing voor psychiatrische stoornissen)
Deelnemer 14	Ja maar dat moet je dus aanvragen.
Deelnemer 10	Kun je gewoon via mijn HRM doen en dat komt dan bij Wim terecht en die moet het goedkeuren en dan is het goed.
Deelnemer 1	Maar ik had bijvoorbeeld laatst met een collega een jongetje met een bepaalde ziekte, een heel moeilijk woord. Ik had er nog nooit van gehoord dat moet ik op gaan zoeken op Internet wat die ziekte is.
Deelnemer 10	En wat was het?
Deelnemer 1	Ja ik weet het ook niet meer want voordat ik daarop kwam waren we die cliënt al kwijt maar dan denk ik wel, jeetje dit moeten we dus maar gewoon gaan doen.
Deelnemer 13	Ja.
Moderator	Ja maar dat is wel heel goed dat je dat opzoekt, doen meer mensen dat? Dat je daar ook een stukje eigen verantwoordelijkheid in neemt?
Deelnemer 10	Ja. (kennis die gemist wordt in een casus wordt opgezocht op internet)
Deelnemer 1	Ja ik denk wel als jij ergens komt, dat de meeste... ja nu ga ik het invullen dat moet ik niet doen.
Deelnemer 10	Ja ik was laatst bij iemand die heeft een syndroom
Moderator	Maar is het dan zo dat jullie kennis missen, ofja missen, meer zouden willen weten wat je met mensen met autisme kan doen?
Deelnemer 1	Nou niet per se autisme denk ik?
Deelnemer 14	Nee meer gewoon heel complexe vragen die erbij komen, GGZ denk ik (gevoel van kennis missen) of ik heb nu bijvoorbeeld ik heb iemand nu met dementie gekregen en dan denk ik wel, ja hoever gaan wij hiermee en wanneer stopt het dan? Snap je.
Deelnemer 10	Ja
Deelnemer 14	Het is meer algemene kennis ophalen van wat we allemaal tegen komen denk ik.
Moderator	Oké, dus gewoon van veel verschillende doelgroepen. Het gaat niet om een bepaalde manier van werken?
Deelnemer 14	Ja dat oplossingsgericht werken dat is wel fijn dat we die gehad hebben want dan denk ik wel weer hoe sta ik er daarvoor met die cliënt. Het is wel weer een opfrissing.
Deelnemer 1	Maar maakt het ons een beetje onzeker als we in doelgroepen komen die we niet goed kennen? Want eigenlijk slaan we er ons allemaal hartstikke goed doorheen, ook als we ze niet kennen.
Deelnemer 14	Ja ik denk dat dat toch een beetje ons eigen dingetje is want je wilt er toch voor zorgen dat. Ja je gaat daar toch aan de slag. (maakt onzeker als het idee er is dat er kennis gemist wordt)
Deelnemer 9	Iets wat je niet kent, ja. (maakt onzeker als het idee er is dat er kennis gemist wordt)
Deelnemer 1	Maar je doet het toch want is het te scholen Deelnemer 14, alles wat nu voorbij komt?
Deelnemer 13	Waar ik ook heel erg aan zit te denken aan culturen. Ik heb nu een

	Somalische jongen. Ja ik weet weinig van die cultuur en dan stap je daar binnen. En dan doe je je dat ding maar ik weet er niks vanaf.
Deelnemer 10	Moet je dat weten?
Deelnemer 13	Ik denk van wel ja want ik wil wel graag weten (wat je wel en niet kan zeggen in bepaalde culturen). Misschien zeg ik wel dingen die voor hem kwetsend over zijn. Zo ook met de ramadan bijvoorbeeld.
Deelnemer 1	Wat denk je van een stukje seksualiteit.
Deelnemer 13	Ook, want dan kom je bij vrouwen en die willen toch wel kindjes en, ja..
Deelnemer 1	Want dat is natuurlijk wel helemaal een gevaarlijke hè.
Moderator	Maar hoe zou je dat vanuit je werkgever willen zien maar nu is het zeg maar een enkele casus?
Deelnemer 13	Kijk ik ga zelf natuurlijk ook wel op zoek naar...
Deelnemer 10	Wat weerhoudt je dan? (om kennis die je mist op te zoeken)
Deelnemer 14	Ja we zouden eens naar vluchtelingen werk moeten om daar eens meer informatie op te doen.
Deelnemer 13	Ik heb nu dan contact met iemand die in Afrika heeft gewerkt en daar verpleegkundige is geweest enzo. Maar dan nog...
Deelnemer 1	Jij schoolt jezelf?
Deelnemer 13	Ja ik ga wel opzoek naar mensen die je daarin bij kunnen staan of iemand die iets van die cultuur af weten. Ik kom nu bij een organisatie en daar is ook een soort van Solmalische afdeling, dus op die manier.
Deelnemer 1	School jij jezelf.
Deelnemer 13	Ja eigenlijk wel.
Deelnemer 10	Weet je wat ik daar lastig aan vind...
Deelnemer 9	En de cliënt zelf kan die jou niet vertellen wat wel en niet gepast is?
Deelnemer 13	Ja natuurlijk die kan ook wel het een en ander vertellen. Maar ik zou zelf ook graag wat meer willen weten.
Deelnemer 14	Ik had ook een meisje en die kwam uit Kongo en die had heel veel schulden toestanden. En dit moest en zou naar de kapper. Nu hoor ik toevallig van mijn dochter dat het heel belangrijk is dat die mensen naar een dokter moeten want die mensen hebben altijd een pruik op. Weet ik veel. Dat kost €100,- in de maand. Maar dat is belangrijk om te weten dat dat voor haar het belangrijkste is van alles. En dat was voor haar dus heel belangrijk. Ik kan daardoor daar nu wel weer verder mee. Dat zetten we dus apart voor jou want dat is het belangrijkste wat er is. Terwijl ik in eerste instantie dacht van ja €100,- in de maand dat kun je daar eigenlijk niet aan missen.
Deelnemer 13	Maar dat kan voor haar dus zo belangrijk zijn.
Deelnemer 10	Dat vind ik dan weer heel moeilijk om daarmee om te kunnen gaan. (eigen normen en waarden aan de kant zetten omdat het bij een andere cultuur anders gaat en dan zien dat de klant daardoor schulden niet kan betalen)
Deelnemer 14	Ja ik ook want ze heeft ook de auto op de naam van haar moeder staan en allerlei schulden enzo. Dat is ook de cultuur, zorgen voor elkaar en met elkaar. Dat heb ik ook benoemd daar, maar dan zeggen zij ja dat is normaal. En dat moeder dat dan beslist en dat kind daarom in de problemen komt ja dat is niet zo belangrijk.
Deelnemer 10	Nee maar goed dan gaan wij wel naar schuld hulpverlening en dan mogen die het weer oplossen.
Deelnemer 14 en Deelnemer 1	Knikken en maken geluiden van bevestiging
Deelnemer 10	Ja en dan komen mijn waarden en normen weer heel sterk naar boven. Daar heb ik best last van. En dan merk ik wel bij andere culturen ja daar vind ik ook iets van en daar mag je dan niks van

	vinden. Maar dat vind ik wel en dan zeg ik er op dat moment niks van en dan rijd ik naar huis en dan denk ik van. Hoe is het toch mogelijk hè dat dat zo werkt. (cultuur verschil)
Deelnemer 14	Ja ik vind dat ook eigenlijk van ja, je gaat toch geen €100,- in de maand uitgeven aan je haar.
Deelnemer 1	Ja eigenlijk is het onverantwoord. (maandelijks €100 uitgeven aan je haar omdat dat in je cultuur past)
Deelnemer 9	Maar dat vind ik bijvoorbeeld ook bij mensen die zoveel geld aan shag uitgeven.
Deelnemer 13, Deelnemer 10, Deelnemer 14	Ja.
Deelnemer 9	Kijk ik rook niet dus ik weet niet hoe dat is.
Deelnemer 13	Ja daar geven ze ook zo €100,- aan uit.
Deelnemer 9	Ja dus dat is niet alleen bij andere culturen natuurlijk.
Deelnemer 12	Wij vinden natuurlijk van heel veel iets, wij vinden natuurlijk van alles iets. Maar het gaat erom wat kunnen we ermee? En dat is vaak niet zoveel. En dan is de vraag, moet je dat ook willen? Ik geloof het niet. Wil je het veranderen en waarom zou je het überhaupt willen veranderen. Het is allemaal hun leven wat wij er ook van vinden.
Deelnemer 10	Dat is ook wel.
Deelnemer 12	Ja en het enige wat wij kunnen is onze grenzen aangeven, dus wat jij net zegt kom jij in een situatie die zo vervuld is dan ga je dus niet eisen dat hij het op gaat ruimen. Het enige wat je kan doen is dat je zegt: als jij het zo wil houden, prima, maar dan kom ik niet meer langs. Dan ga ik hier niet meer mee door. En dan ga jij naar je leidinggevende en naar wie dan ook. En als hij dan zegt ja maar ik wil wel wat je komt dan kun je zeggen dit zijn mijn grenzen. Ik kom in zoveel situatie en wat jij dan zegt Deelnemer 10, dat je dan denkt: Hoe is dit in godsnaam mogelijk? Maarja dat is nou eenmaal de situatie dus ik ben daar maar mee gestopt. Daar kunnen wij ons heel druk over maken.
Deelnemer 10	Nou ik zeg niet dat ik mij daar heel druk over maak. (cultuur verschillen)
Deelnemer 9	Nee maar het blijft wel in je hoofd. (cultuur verschillen)
Deelnemer 12	Nee ik snap wel wat je bedoelt dat je dan denkt van ja hoe kan dat nou.
Deelnemer 10	Zo bijzonder en zo bizar.
Deelnemer 11	Soms zie je cliënten ook wel eerst afglijden en dan denk je wel van we zitten hier net in en hij glijdt alleen maar af. Ja bijvoorbeeld met verslavingsproblematiek hè, dan zitten ze al in de schulden en dan krijgen ze al waarschuwingen want ze hebben de huur niet betaald enzo. Je ziet ze steeds verder afzakken en dat is een machteloos gevoel.
Deelnemer 10	Ja en daar leer je ook wel weer van. (ervaring opdoen)
Deelnemer 12	Wij komen bij een vrouw en die is alcohol verslaafd, maar echt alcohol verslaafd die geven wij met onze toestemming elke ochtend negen blikken halve liters bier.
Deelnemer 1	Negen?
Deelnemer 12	Ja. Elke dag
Deelnemer 9	Maar dat deed ze eerst als ontbijt en nu doet ze het over de hele dag.
Deelnemer 12	Exact. Er zit een hele geschiedenis aan vooraf. En daar kunnen wij heel veel van vinden. Heel veel. Maar ze gaat nu naar de huisarts toe en haar leverwaarde zijn verbeterd. Dus er zit ook geen logica in, maar dat moet je ook niet willen zoeken. Maar je moet het hele

	verhaal weten zeg maar. En die vrouw heeft zoveel mee gemaakt, zoveel ellende. Ja het is geen wonder dat die aan de alcohol zit, dat is geen wonder. En dan denk ik van ja we kunnen van heel veel dingen wat vinden en van heel veel dingen.
Deelnemer 10	Dat is wel ja.
Deelnemer 13	En als zij op die manier goed functioneert dan denk ik van ja, wie zijn wij om dat van haar af te nemen?
Deelnemer 1	Soms zit je eigen 'ik' wel eens in de weg.
Deelnemer 11	Wat denk je van zo'n netwerk wat daarom heen zit. Wat dat niet begrijpt?
Deelnemer 13	Ja ik probeer me altijd wel te verplaatsen in die persoon.
Deelnemer 1	Ik ook wel. (verplaatsen in de persoon)
Deelnemer 13	Wat je zegt Deelnemer 12 vaak zit er een hele geschiedenis achter. En dan denk ik ja als ik dat zelf nou eens meegemaakt zou hebben. Hoe zou ik daar dan op reageren?
Deelnemer 12	Juist
Deelnemer 1	O, nee zeker! (verplaatsen in de persoon)
Deelnemer 9	Het is ook denk ik de kleine verbeterpuntjes die er toe doen en niet gelijk het einddoel willen bereiken.
Deelnemer 12	En jij kent haar ook Deelnemer 9 als je weet wat zij in het verleden dronk dan denk je echt van ja dat is helemaal niet normaal meer. Dan is dit echt weinig voor haar.
Deelnemer 9	Ja als wij eerst om 11:00uur in de ochtend kwamen dan was ze eigenlijk niet meer aanspreekbaar.
Moderator	Deelnemer 11 jij had het net over het netwerk. Hoe ervaart de rest dat?
Deelnemer 11	Het netwerk ja, soms is het netwerk ook heel lastig en dan heb je dat ook als bagage erbij.
Deelnemer 1	Niet soms hè Deelnemer 10. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)
Deelnemer 10	Heel vaak. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)
Deelnemer 11	En daar heb je eigenlijk geen ruimte voor, je hebt zo weinig tijd. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig). Ja soms denk ik wel van blijf toch weg dan doen we het allemaal veel makkelijker. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)
Deelnemer 13	Nou of het netwerk doet aan criminele activiteiten.
Deelnemer 10, Deelnemer 11	Lachen dit lijkt op een lach van herkenning.
Deelnemer 11	Ja het is een meerwaarde maar soms zit het netwerk ook in de weg.
Moderator	Dus systemisch werken is eigenlijk ook wel lastig hoor ik jullie zeggen?
Deelnemer 11, Deelnemer 10, Deelnemer 13	Knikken bevestigend. (3 x systemisch werken is wel lastig).
Moderator	Want ik hoor jullie eigenlijk zeggen dat het lastig is omdat je heel veel verschillende soorten kennis in huis moet hebben, het is maar de vraag in hoeverre Prisma hierin kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.
Deelnemer 1	Ja precies. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)
Deelnemer 13	Ja. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)
Deelnemer 14	Ja je moet wel veel zelf opzoeken denk ik hoor. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)
Deelnemer 13	Dat is ook wel inderdaad (opzoeken van kennis want het is maar de

	vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)
Deelnemer 11	En het blijft steeds individueel werk met steeds kleinere indicaties. Dus dan moet je al ruimte vinden om dingen op te zoeken of om even te sparren als je zoals jij zei Deelnemer 14 voor vanalles en nog wat bent uitgemaakt. Dat is ook allemaal tijd. En dan ga je maar naar de volgende terwijl je het toch graag nog even tegen iemand zou willen zeggen dat je zo uitgescholden bent. Want dan pas kun je weer leeg verder.
Deelnemer 10	Je moet wel een beetje weten waar je wat kan halen.
Deelnemer 11	Ja maar dat kost tijd hè. (collega's opzoeken om te delen)
Deelnemer 10	Ja maar we hebben best wel wat deskundigheid ook in het team zitten hè. Als je weet hoe je met bepaalde dingen om moet gaan en kan gaan. Bijvoorbeeld voor systemisch werken daar hebben we de intensieve gezinsbegeleider voor en de gedragswetenschapper. Die zijn daar goed in thuis. En daar haal je dan wat je kan vinden. En dan is dat inderdaad per casus en per individu anders van 'wat heb je nodig'.
Moderator	Ja, weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?
Deelnemer 10	Nee (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)
Deelnemer 9	Ik ben daar echt zoekende naar. (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)
Deelnemer 11	Nee ik weet dat ook niet. (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)
Deelnemer 14	Net als bij ons in het team, zijn wij heel erg zoekende hoe we als team kunnen werken. Wij zijn allemaal zo'n solistische goede krachten.
Deelnemer 1	Maar weet je wel bij wie je moet zijn Deelnemer 14 als het even - maakt een handgebaar boven haar hoofd -...
Deelnemer 10	Te veel is.
Deelnemer 14	Ja haal ik bij iedereen wel ergens wat op, dat klopt.
Deelnemer 13	Ja
Deelnemer 14	Maar dat is niet gericht op competenties maar meer gevoel. Het is ook casusgericht. Als ik van iemand weet van hé die heeft ook al eens zoiets meegemaakt.
Moderator	Hoe zit dat als het gaat om competenties om wijkgericht te kunnen werken?
Deelnemer 14	Nou in gemeente werken we niet wijkgericht dus ik vind dat erg lastig. (competenties om wijkgericht te werken)
Moderator	Hoe komt dat dan denk je?
Deelnemer 14	De gemeente wil dat zelf niet, het is niet de gemeente die dat uitstraalt. Wij proberen dat zelf wel en daar iets in te gaan doen en daar zijn we mee bezig. Maar de gemeente is daar helemaal niet mee bezig.
Moderator	Oké
Deelnemer 9	Is ook moeilijk denk ik. Om echt wijkgericht te werken. Want iedereen zit zo vol en ik denk dat je elkaar cliënten niet goed genoeg kent waardoor je dan zegt van daar kan ik iets in betekenen. En ik weet niet heel goed wat precies de kwaliteiten van anderen zijn.
Deelnemer 13	Wat jij ook net zei hè Deelnemer 11, de beschikkingen worden steeds kleiner. Bij ieder keukentafelgesprek gaat het erover van kan het niet wat minder.
Deelnemer 9	Ik heb toevallig van de week iemand gesproken over de ultra light trede, dat is iets nieuws.

Deelnemer 13	Ja en dat is dan wel iets waar ik tegen aanloop. Het wordt steeds krapper allemaal.
Deelnemer 11	Toch is het wijkgericht werken wel heel leuk. Dat is echt. Ik ben nu bijvoorbeeld bij een paar cliënten en dan heb ik met de WMO consulent en daar zat ook iemand van een andere organisatie bij. En dan stem je al wel af. Ja het was bij een cliënt in de flat en daar had ik allemaal al rare types gezien. Een voorbeeld, ik kwam binnen in een flat en er komt iemand voorbij gelopen en die kijkt mij aan en die zegt "hij kijkt naar porno hoor". Maar dan probeer je zo in de omgeving te kijken van ja wie kan de cliënt met het hondje helpen en bla bla bla en dan krijg je het wel zo een beetje afgestemd. En ik zat dus met die WMO consulent en die externe partner en dan is het wel fijn om te weten van wat zit er nou bij die cliënt in de omgeving. Hun staan daar wel voor open om dat te delen. Ik vind twee gemeenten prettig en die andere moeilijk maar daar ga ik toch weg.
Moderator	Wat maakt het dan prettig of moeilijk?
Deelnemer 11	Ja die ene gemeente is heel erg op de buurthuizen gericht. Cliënten hebben daar allemaal nare ervaringen mee, niet goed geholpen door maatschappelijk werkers dus die willen daar niet terug. Dus dat gaat vaak met een hoop ruzie gepaard.
Moderator	En wat maakt het wel prettig dan?
Deelnemer 11	Dit maakt het prettig dat zij ook wel gewoon naar de begeleiding luisteren van wat denk jij dat nodig is en wat voor route schatten jullie in. Deze meneer waar ik het net over had die had een lichte indicatie en het eerste gesprek dat we hadden heb ik dat gelijk omhoog gekregen. Dus dat iedereen wel echt probeert mee te denken.
Deelnemer 14	Maar ik denk ook dat als wij steeds meer complexere cliënten krijgen die willen allemaal helemaal niks met die wijk volgens mij.
Deelnemer 10	Dat gaat ook niet altijd hè?
Deelnemer 14	Nee maar die cliënten die we uit het verleden hebben die wilde dat allemaal wel maar die cliënten die we nu allemaal binnen krijgen die zijn daar niet op uit. (wijkgericht werken)
Deelnemer 1	Hé maar ik wil toch niet gezien worden met iemand anders die een beperking heeft.
Deelnemer 14 en Deelnemer 13	Reageren bevestigend op de opmerking van Deelnemer 1 dat cliënten niet gezien willen worden met elkaar.
Deelnemer 10	Voorheen was het zo hè dat je niet mocht vertellen dat je bij iemand kwam hè. Van een aantal is dat nog zo. Als je bij iemand komt dan vertel je ook niet over de ander maar dan komen ze elkaar op het werk tegen en dan gaat hij zo van 'wie heb jij dan, oh die, die heb ik ook '. Dus ik ging daar allemaal niks over zeggen. Maar bij mijn jubileum laatst toen zeiden ze 'oh heb jij Deelnemer 10 ook'.
Deelnemer 1	Dat is wel heel leuk.
Deelnemer 10	Nou dat is leuk maar dat kan ook heel lastig zijn. Want nou weten ze dat ik daar ook kom. Dus de boodschap is dan 'oh zeg is tegen die, dat'.
Deelnemer 11 en Deelnemer 14	Reageren bevestigend dat het niet altijd ideaal is als cliënten van elkaar weten dat ze dezelfde begeleider hebben.
Deelnemer 1	Nou ik ben pas sinds twee werken weer volledig aan de gang dus ik had nog een paar cliënten niet. Die zijn dus allemaal onderling aan het appen. Dus ik kwam van de week bij een cliënt en die zegt waarom ben jij nog niet eerder bij mij gekomen? Die is dus met een andere cliënt aan het appen en daar kwam ik dus al wel.

Deelnemer 9	Ja dat kan eigenlijk niet Deelnemer 1.
Deelnemer 1	Ja, nee maar dat is wel hoe het gaat en dat is wel allemaal via de WML hè want dat is een grote roddel fabriek.
Deelnemer 13	Nee maar dat is dus ook met Facebook. Ik heb een speciale pagina aangemaakt en daarop laat ik cliënten toe. Als ik dan kijk in hun vrienden lijstje. Die kennen elkaar allemaal.
Deelnemer 10, Deelnemer 1, Deelnemer 11, Deelnemer 14	Reageren bevestigend op dat cliënten elkaar allemaal kennen.
Deelnemer 10	Ik kom bij een cliënt hè en die kent alle andere cliënten ook. Hij is de verbindingsman tussen alle andere cliënten. Dat is echt.
Deelnemer 13	En die weten dan ook inderdaad waar jij komt.
Deelnemer 10	Niet altijd
Deelnemer 13	Nee niet altijd.
Deelnemer 1	Je hebt ook genoeg cliënten die buiten de groep vallen.
Deelnemer 14	En dat ook willen. (buiten de groep vallen)
Deelnemer 1	Ja die willen helemaal niet gezien worden. Ik zit laatst met een cliënt in een buurthuis en daar komt een kennis van mij binnen en die zegt 'goh ben jij aan het werk, is dat een collega van jou? ', dat was de cliënt. Ik zeg 'ja dat is mijn collega'. Nou en je zag haar groeien joh. Dat jij niet zegt 'nee dat is een cliënt.'
Deelnemer 10	Ja leuk.
Deelnemer 1	Dat is wel met velen en dat vind ik wel eens moeilijk. Dat er zoveel cliënten die zo graag gewoon willen zijn en zo hard daar voor moeten werken. en het eigenlijk gewoon nooit lukt. Ik wil erbij horen.
Deelnemer 14	Ja erbij horen.
Deelnemer 10	Ja en dat wordt alleen maar moeilijker
Deelnemer 14	Ja door heel de samenleving
Deelnemer 13	De samenleving wordt steeds complexer en steeds moeilijker dus er haken steeds meer mensen af.
Deelnemer 1	Ja. (samenleving wordt complexer)
Moderator	Hebben jullie wel de juiste competenties in huis om hen mee te laten doen in die complexe samenleving.
Deelnemer 14	Dat zou ik niet weten, we zouden als team zijnde daarin moeten kijken van welke competenties hebben we nou echt in huis en is dat voldoende om, hè want iedereen heeft zijn eigen kracht en die is bij ons het team nog niet zo heel helder.
Moderator	Wat mis jij dan zelf nog als individu?
Deelnemer 14	Om?
Moderator	Om cliënten mee te laten doen in een complexere samenleving?
Deelnemer 14	De samenwerking met andere instanties, dat ben ik aan het zoeken hoor en dat gaat wel lukken hoor maar dat heeft tijd nodig. En de samenleving heeft ook tijd nodig zodat wij ons ook meer kunnen profileren. Bijvoorbeeld vrijwilligers die haken bijna allemaal af omdat ze nooit hebben gewerkt met iemand die verstandelijk beperkt is of autisme heeft. En met Contourdetwern zijn we nu wel aan de slag van hoe kunnen we die vrijwilligers dan nu toch mee krijgen.
Moderator	Wat zegt dat over jou? Ik heb het over jouw competenties en alle anderen competenties, dus even terug naar jezelf en niet naar andere instanties, etc. Wat mis jij dan aan competenties om hun wel in staat te brengen om te doen hoe jij het in de ideale situatie zou willen?
Deelnemer 14	Ik weet niet of het competenties zijn, het is meer tijd. Snap je? Je

	moet daar heel veel tijd in steken vind ik. Ik weet dat niet of het competenties zijn. Verbindingen maken daar ben ik best wel goed in vind ik.
Moderator	Oké, ja dat mag ook.
Deelnemer 14	Misschien wel collega's die daar niet in mee gaan dat ik dan wel eens denk van ja kom op jongens.(cliënten erbij laten horen in de samenleving)
Deelnemer 10	Als jij zegt: een stukje tijd is het dan ook een stukje nog efficiënter kunnen zijn?
Deelnemer 14	Ja ja dat is ook zeker wel zo. Dat zou een competentie kunnen zijn misschien dat ik dat dan mis.(efficiëntie)
Deelnemer 10	Zodat je er wat minder tijd mee kwijt bent.
Moderator	Oké, we hebben net al kort over normen en waarden en dan vooral over jullie eigen waarden die jullie af en toe aan de kant moeten zetten voor de normen en waarden van de cliënt en in verschillende culturen. En dan hebben we ook nog een onderwerp en dat is wat jullie intrinsieke motiveert om binnen ambulant te werken. En dat mag alles zijn dat mag geld zijn, maar dat mag ook met mensen werken. Als je wil mag je een top 3 hier op een memo blaadje schrijven.
Deelnemer 10	Gevarengeld ofzo
Deelnemer 13	Ja dat zou best wel wat zijn een gevarentoeslag.
Deelnemer 9	Nou ja dat mogen wij ook wel krijgen. (gevarentoeslag)
Deelnemer 1	Ik kan er eigenlijk wel veel meer op schrijven, ik kan er wel tien op schrijven. (intrinsieke motivatie)
Deelnemer 13	Ja maak er maar een top honderd van (intrinsieke motivatie)
Deelnemer 1	Waarom ik dit zo leuk vind, ja dat kan ik wel veel benoemen, wel meer dan drie.
Deelnemer 13	Ja dat is ook. (intrinsieke motivatie)
Moderator	Wat hebben we opgeschreven
Deelnemer 9	Ik heb afwisseling opgeschreven.
Deelnemer 13	Dat heb ik ook als een van de drie opgeschreven. (afwisseling)
Deelnemer 10	Ja diversiteit en variatie.
Deelnemer 14	Ik ook. (diversiteit en variatie)
Deelnemer 9	Dat vind ik wel een leuke bij ambulant. (diversiteit en variatie)
Deelnemer 10	Ja en de korte tijd, je zit niet 8 uur lang op dezelfde werkplek of bij een cliënt.
Deelnemer 12	Ja net als bij een woongroep hè, dan heb je 8 uur en dat was dat dan.
Deelnemer 14	Ja je kan echt individuele aandacht geven, bij wonen was het 5 minuten zo en 20 minuten zus en nu ben je echt voor de cliënt.
Deelnemer 10	Ik heb ook in Rosmalen gewerkt op een ouderinitiatief en dan ga je ook 1 uur naar de een en 1 uur naar de ander dus dat was daar niet zoveel anders maar je zit wel continu op een plek. En dat heb je nu niet.
Deelnemer 12	Nee precies
Deelnemer 13	Ja.
Deelnemer 9	En ik heb flexibiliteit in uren en planning.
Deelnemer 13, Deelnemer 14	Reageren bevestigend. (2x flexibiliteit in uren en planning)
Deelnemer 1	Voor mij heb ik dat beschreven als 'eigen baas'.
Deelnemer 13, Deelnemer 9, Deelnemer 10, Deelnemer 14	Ja zo heb ik het ook ongeveer omschreven. (4 x eigen baas)
Deelnemer 1	Over je tijd.

Deelnemer 9	Ja heb je een dag andere afspraken dan kun je het makkelijk omzetten.
Deelnemer 13	Als je een keer iets hebt dan.
Deelnemer 10	Je kunt op een woonvoorziening toch ook een dienst ruilen?
Deelnemer 9	Maar hier is het toch anders. (ambulant wordt als flexibeler ervaren dan woongroepen)
Deelnemer 13	Je hebt daar toch weer andere mensen nodig en hier is het toch wat gemakkelijker. (ambulant wordt als flexibeler ervaren dan woongroepen)
Deelnemer 10	Het heeft ook een nadeel want altijd als je vrij wil zijn betekent dat dat je je uren elders weer gaat werken.
Deelnemer 9, Deelnemer 13	Ja dat klopt. (2 x uren werk je altijd terug als je vrij vraagt)
Deelnemer 1	En als je op vakantie gaat moet je eerst regelen dat alles doorloopt.
Deelnemer 10	En dat heb je op een woonvoorziening niet.
Deelnemer 1	Nee want dan ben je gewoon weg.
Moderator	Is dat ook wel eens belastend?
Deelnemer 1	Voor vakanties wel ja want dan zit je telkens te denken en heb ik voor die wel wat geregeld en voor die, etc. En dan heb ik daar achtervang voor.
Deelnemer 11	En als je terugkomt is het ook altijd even druk want dan hebben ze zoveel opgespaard. Dan vertellen ze het pas weer als ik er ben.
Moderator	Wat heb jij opgeschreven Deelnemer 13?
Deelnemer 13	Nou ik had afwisseling, vrijheid en het solistisch werken. Ik vind het fijn om het met een collega ergens over te hebben maar ik vind het ook weer fijn om alleen te werken.
Deelnemer 10	Ik vind het leuk binnen ambulant dat je niet 24 uur die zorg hoeft te geven. Je bent er even, je doet een klein ding en daardoor doet hij eigenlijk heel veel zelf weer. Staande blijven. Ja kleine dingen, groot geluk.
Deelnemer 1	Je bent verplicht om ze veel verantwoordelijkheid te geven want je bent er maar één uur. Dus je moet verantwoordelijkheid geven aan een cliënt.
Deelnemer 10	Ja maar dat vind ik wel leuk.
Deelnemer 11	Ja en die verantwoordelijk hebben ze ook want ze kiezen zelf voor zelfstandig wonen.
Deelnemer 10	Nou niet altijd.
Deelnemer 11	Hoezo niet?
Deelnemer 10	Soms hebben ze ook wel eens een diagnose waarvan Prisma zegt dat is niet zo fijn om die in een woongroep te zetten.
Deelnemer 1	Waarvan je ook zeker weet dat dat niet gaat lukken.
Deelnemer 10	Nee dat moet je dan ook niet willen want voor je het weet hebben ze alles op zijn kop staan.
Deelnemer 12	Nou ik ken een organisatie die met een 6 of 7 die met een indicatie maar die niet in een woonlocatie willen zitten.
Moderator	Wat heb jij opgeschreven Deelnemer 12?
Deelnemer 12	Ik heb hetzelfde opgeschreven, de afwisseling van het werk inderdaad. Solistische dan wel in een team werken, de afwisseling daarin vind ik wel prettig. En ik vind het ook wel leuk dat er altijd ontwikkelingen zijn binnen ambulant. Het is nooit twee maanden hetzelfde. Is het niet bij een cliënt dan is het wel vanuit de organisatie. Soms is dat ook wel heel vermoeiend maar soms is het ook wel goed denk ik. Ik denk dat het goed is, ik ben ook wel eens op een woonlocatie geweest en dan gaat alles zo vanzelfsprekend. Dan denk ik wel van ja dit is niet goed weet je wel. (er zijn altijd ontwikkelingen binnen ambulant vanuit de cliënt of vanuit de

	organisatie)
Deelnemer 13	Ja maar daar wonen dan ook al tien jaar dezelfde cliënten.
Deelnemer 10	Nee ja precies (reagerend op prettig is dat er veel ontwikkelingen zijn binnen ambulant).
Deelnemer 14	Soms vind ik dat wel lekker als ik bij een cliënt kom waar alles al wel geregeld is maar het is ook fijn om ergens anders dan weer die uitdaging te krijgen.
Deelnemer 1	Die heb ik ook, een uitdaging voor jezelf. Dat je ergens komt en dat je dan weer denkt hoe kan ik dat nou weer aan gaan pakken.
Moderator	Dus dan hebben we flexibiliteit, afwisseling en uitdaging.
Deelnemer 14	En ik heb ook nog met mensen werken en de veranderingen en ontwikkelingen van de kwaliteit van leven in de kleine dingen zoeken.
Deelnemer 10	Ja, in de kleine dingen inderdaad.
Deelnemer 9	Ja, door iets kleins voor iemand doen al is het maar een praatje maken dan kan iemand anders zijn dag alweer goed zijn hè.
Deelnemer 14	Ja.
Moderator	En sluiten jullie motivaties en jullie waarden aan bij de kernwaarden van Stichting Prisma?
Deelnemer 12	Ja als je het mij vraagt wel.
Moderator	Waarin dan?
Deelnemer 10	In het aangaan met name. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)
Deelnemer 1	Ja absoluut. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)
Deelnemer 10	Dat is de eerste denk ik als je ergens naar binnen gaat, dan ga je het aan en van daaruit ga je kijken wat er bij die cliënt past. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)
Deelnemer 1	Verantwoord ook wel cliënten mogen denk ik wel hun hoofd behoorlijk stoten maar wel op een verantwoordelijke manier. Laat ze het maar gewoon ondervinden. Want je kunt ze waarschuwen en van alles maar ondervinden is denk ik de beste leerschool.
Deelnemer 11	Met respect ook hè.
Deelnemer 1	Maar wel binnen de grenzen denk ik.
Deelnemer 10	Soms ook wel eens buiten mijn grenzen denk ik. Ik zou het liever hebben dat hij zich niet zoveel hoefde te stoten, snap je wat ik bedoel?
Deelnemer 14	Ja dat wil je wel voorkomen.
Deelnemer 10	Ja eigenlijk wil je dat wel voorkomen.
Deelnemer 1	Ik vind dat niet altijd. Ik vind dat je dat ook wel mag, om dat hem te laten ondervinden.
Deelnemer 10	Nou laat ik het zo zeggen Deelnemer 1. Als ik kan voorkomen dat iemand de bak in draait, dan zou ik dat toch wel heel erg fijn vinden.
Deelnemer 1	Ja ej maar verantwoord daar hebben we het over hè!
Deelnemer 10	Ja nee maar als iemand iets doet dan komt diegene gewoon in de gevangenis, dat is ook verantwoord.
Deelnemer 1	Nee maar dat vind ik wel iets heel anders, maar iemand die per se iets wil kopen maar €40,- heeft die week en voor €30,- iets wil gaan kopen en dan vervolgens heel de week van €10,- moet leven. Die mag dat best van mij even voelen. Toch?
Deelnemer 10	Ja.
Deelnemer 14	Ja maar dan kan diegene het misschien niet overzien. En dan denk ik wel ja dan denk ik dat diegene het gaat voelen en dat is dan toch niet dusja.
Deelnemer 1	Nee maar dat is maar een voorbeeld dat je door ervaring op te doen

	ook kan leren toch?
Deelnemer 14, Deelnemer 10	Ja.
Deelnemer 14	Maar niet iedereen is leerbaar daarin.
Moderator	Jullie sluiten dus wel bij alle kernwaarden aan van Prisma als ambulant begeleiders?
Deelnemer 10	Eigentijdswijs, vernieuwend, ja. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)
Moderator	En dan hebben we nog het onderdeel teamleiderschap. En dan is de eerste vraag vanuit welk uitgangspunt wordt je op dit moment benaderd door jullie leidinggevende?
Deelnemer 9	Ik word niet zo vaak benaderd.
Moderator	Nee?
Deelnemer 14	Ja voor nieuwe cliënten.
Deelnemer 13	Ja inderdaad ja voor nieuwe cliënten.
Deelnemer 9	Nou jullie zijn volgens mij allemaal pb'ers volgens mij toch? Ik niet meer dus dat scheelt.
Moderator	Mis je dat wel eens?
Deelnemer 9	Nou ik ben begonnen als B en ben vervolgens een tijd A geweest en nu weer B en dan merk je wel dat je minder betrokken wordt bij de eerste informatie ronde zeg maar. Dus ik moet het nu een beetje van collega's hebben van wat er veranderd. En af en toe komt er is een mailtje langs. Maar net als sommige bijeenkomsten of cursussen ja daar zitten wij dan niet bij. Met wij bedoel ik dan de B. Ja dat is zo. Ik moet niet echt zeggen dat ik niet heel zorgend vind, ik ga er vanuit dat ik de hoogtepunten allemaal wel hoor.
Moderator	Oké, en jullie zijn allemaal begeleiders A, en van welk uitgangspunt worden jullie benaderd?
Deelnemer 14	Nieuwe cliënten, de veranderingen.
Deelnemer 13	Ja. (benaderd voor nieuwe cliënten en over veranderingen)
Deelnemer 11	Mij heeft hij dan even moeten neerzetten als nieuweling maar ik voel wel dat ik de vrijheid heb. Net als vanmiddag dan moet ik alleen naar een intake enzo. Wel die vrijheid van ik vertrouw jou wel, hup ga maar.
Deelnemer 1	Ja inderdaad vertrouwen.
Deelnemer 13	Je krijgt wel de verantwoordelijkheid.
Deelnemer 14	Ja maargoed hij heeft wel kei druk dat merk je ook wel.
Deelnemer 13	Dat is zeker zo. (teamleider heeft het drukt en dat merk je ook)
Deelnemer 9	Dat is wel veranderd nou hè sinds een jaar ofzo dat hij het zo druk heeft. In vergelijking met daarvoor. Daarvoor had ik wel meer contact met hem of dat hij dan vroeg hoe staat het ervoor enzo.
Deelnemer 14	Je moet hem zelf wel benaderen wil je iets hebben zeg maar. Het is meer vanuit jou in plaats van hem.
Moderator	En hoe is dat dan?
Deelnemer 14	Soms wel eens moeilijk om hem te vangen zeg maar.
Deelnemer 10	Ja nee, ik kan altijd vrij makkelijk bij hem terecht. Als ik hem niet telefonisch kan bereiken dan stuur ik hem een app.
Deelnemer 13	En als er echt iets is, iets belangrijk, dan voelt hij het altijd wel aan en dan is hij er wel.
Deelnemer 14	Ja dan moet je hem appen.
Deelnemer 13	Als je een mail verstuurd moet je hem ook een app stuur.
Deelnemer 10	Ja en ik lees mijn mail ook niet altijd zo goed tussendoor en dan hangt hij ook aan de telefoon. "Ja ik had jou een mail gestuurd, die moet je even lezen.". Als je elkaar direct moet hebben dan kun je beter bellen. En als ik in gesprek ben dan neem ik mijn telefoon niet altijd op maar mijn app kan ik nog eens tussendoor lezen.

Deelnemer 13	Maar dat kan ook niet altijd.
Deelnemer 10	Nee maar dan kun je wel zien of iets spoed heeft.
Moderator	En als je kijkt naar de theorie van de bedoeling dan kun je jezelf de vraag stellen van waarom wil de klant zorg bij ons maar ook jullie eigen bedoeling van waarom ben ik eigenlijk in de zorg gaan werken. Dus dan heb je de bedoeling, dan heb je daaromheen de leefwereld dus hoe werken we daarin en wat laten we allemaal zien in het hier en nu. En dan heb je daaromheen de systeemwereld. Dus dat zijn bij jullie de productielijsten, mail, etc. En als ik dan de vraag stel: faciliteert de teamleider jullie vanuit de bedoeling? Snappen jullie dan eerst wat ik bedoel?
Deelnemer 10	De Bedoeling is terug naar die klant hè, en zorg rijk, regel arm.
Deelnemer 9	Of wat was het regel rijk en zorg arm?
Deelnemer 13, Deelnemer 14, Deelnemer 1, Deelnemer 10	Lachen en lijken herkenning te zien in de opmerking van Deelnemer 9, regel rijk en zorg arm.
Deelnemer 10	Ik vind soms nog wel dat er erg veel bij komt kijken. Maargoed dan vroeg je of hij ons van daaruit faciliteert hè?
Moderator	Ja dus of hij vanuit de systemen aanstuurt of vanuit de klant?
Deelnemer 10	Ik denk dat hij ons aanstuurt vanuit de klant niet vanuit het systeem.
Deelnemer 11	Geen idee, sorry.
Deelnemer 9	Ik denk wel dat de klant altijd voor gaat.
Deelnemer 14	Ja maar het systeem belemmert wel eens denk ik. Ja bijvoorbeeld als de gemeente nog niet komt met beschikkingen enzo. Dat weerhoud ook weer heel veel dingen.
Moderator	Wat weerhoud dat dan?
Deelnemer 14	Nou dat daar ook wel weer heel veel tijd in gaat zitten. Waardoor hij ook weer minder tijd heeft om ons.
Deelnemer 1	Te faciliteren.
Deelnemer 14	Ja eerst wilde hij nog wel eens wat makkelijker mee kijken naar een cliënt, nu heeft hij daar echt geen tijd voor.
Deelnemer 10	Nou dat doet hij nog wel hoor. (meekijken met een cliënt)
Deelnemer 14	Ja nouja als je het vraagt maar voorheen was het wel dan ging hij mee naar een cliënt en over zes weken dan roep ik nog wel eens een keer. En dan hebben we weer een evaluatie en dat doet hij nog wel hoor maar het kost hem meer moeite en hij moet er meer tijd voor maken. En dat merk ik wel hoor.
Deelnemer 13	Ja hij heeft het echt veel drukker.
Moderator	En hoe is dat om te zien dat je teamleider het zo druk heeft dat hij daar steeds minder tijd voor heeft?
Deelnemer 14	Ja dat is niet altijd prettig, je ziet het niet altijd maar je voelt het wel op een of andere manier.
Deelnemer 10	Nou dat merk je wel aan de mail, aan de mail die hij niet altijd ziet.
Deelnemer 14	Ik had van de week een lijst met mailtjes die hij niet gelezen heeft.
Deelnemer 10	Ja maar ja ik krijg er misschien zoveel binnen (maakt een handgebaar met twee vingers dicht bij elkaar).
Deelnemer 13	Ja dat scheelt wel.
Deelnemer 10	Ja en hij zegt ook altijd wel van zit ik er in de CC bij, maar ja.
Deelnemer 1	Ja hij wil wel alles meekrijgen en kunnen opzoeken
Deelnemer 10	Ja dat is ook moeilijk.
Moderator	En die systeemwereld waar jij het net over had hè Deelnemer 14, belemmert dat ook in je werk?
Deelnemer 11	Al die lijsten invullen, die reiskosten dat vind ik wel heel vervelend gedoe.

Deelnemer 1	Nou die reiskosten is niet meer van deze tijd, ik weet niet hoelang jullie daarmee bezig zijn.
Deelnemer 11	Ja kun je daar niet een of andere app voor ontwikkelen.
Alle deelnemers	Geven aan behoefte te hebben aan een app.
Deelnemer 1	Maar even wat anders. Sommige cliënten vragen wel eens of ik mijn telefoon altijd wil laten aanstaan of dat ze mij in het weekend willen appen.
Deelnemer 9	Ja dat is wel een van de redenen waarom ik een stapje terug ben gegaan. Omdat ik thuis altijd nog bezig was. En in mijn thuissituatie kan dat niet.
Deelnemer 13	Maar het zou in geen een thuissituatie moeten kunnen.
Deelnemer 9	Nee eigenlijk kan dat niet.
Deelnemer 1	Nee en wat als we afspreken een cliënt mag savonds nog appen maar je hoeft niet te reageren. Maar je krijgt vervolgens een app van ja ej ik zie het niet meer zitten, wat dan?
Deelnemer 9	Ja wat doet dat met jou?
Deelnemer 10	Ja hoe komt het dat jouw mobiel aan staat dan?
Deelnemer 11	Bij mij gaat hij gewoon uit. (mobiel wanneer medewerker thuis is)
Deelnemer 13	Alleen in bijzondere gevallen laat ik hem aan staan. (mobiel wanneer medewerker thuis is)
Deelnemer 1	Als er ook echt iets aan de hand is. (mobiel wanneer medewerker thuis is)
Deelnemer 13	Sommige mensen zeggen ook wel eens ja jij was niet te bereiken, en dan zeg ik ja dat klopt. (mobiel wanneer medewerker thuis is)
Deelnemer 14	Dat is je eigen grenzen denk ik wat jij zelf wilt
Deelnemer 9	Ja en dat is wel eens lastig hè want je hebt gewoon cliënten en die weten dat die grens bij de andere collega ergens anders ligt, en we hebben ooit een collega gehad en die was snachts nog bereikbaar. Ja nou ik niet. En dat is wel eens lastig.
Deelnemer 1	Ja ik denk dat we dat ook bij cliënten heel duidelijk in moeten zijn. Van we hebben geen 24 uren zorg.
Deelnemer 9	Ik zeg vaak ik ben tot zo laat bereikbaar.
Moderator	Geven jullie voldoende jullie grenzen aan?
Deelnemer 1	Ik vind dat heel moeilijk. (grenzen aangeven bij de cliënten)
Deelnemer 13	Maar als je het niet doet heb ik gemerkt dan gaat je grens verschuiven.
Deelnemer 1	Ja dan gaat je grens inderdaad verschuiven.
Deelnemer 13	En dan heb ik zoiets van nee klaar ik zet mijn telefoon af.
Deelnemer 14	Ja maar dat vind ik ook met je caseload, als er dan gezegd wordt van kun jij naar die nieuwe klant dan zeg ik gewoon hier heb je mijn lijstje met klanten. Of je moet mij meer uren geven maar anders lukt het niet.
Deelnemer 13	Ja dat vind ik wel lastig ik denk vaak van ja doe maar. (nieuwe klant terwijl caseload eigenlijk al vol zit)
Deelnemer 1	Kun jij dat zo goed Deelnemer 14? Dan kan ik nog veel van jou leren want ik vind het wel moeilijk. (nieuwe klant terwijl caseload eigenlijk al vol zit)
Deelnemer 10	Ja en als je eigenlijk weet dat er met de gemeente is afgesproken dat je eigenlijk binnen 48 uur moet starten met de ondersteuning dan zit daar natuurlijk wel druk achter.
Deelnemer 14	Ja maar ik ga wel vaak op intake. En als het echt moet dan ben ik er wel maar dan kijk ik wel van hoe zit dit in elkaar en wie kan dit op gaan pakken. En je hebt natuurlijk je overhead van twee uur in de week. Althans dat heb ik. En die worden niet altijd, ja dat vind ik ook wel iets wat binnen Prisma best wel vrijblijvend is. De meeste overhead gaat direct naar cliënten toe terwijl het eigenlijk bedoeld is

	voor overleg.
Deelnemer 13	Dat is zeker ja.
Deelnemer 1	En jij Deelnemer 12?
Deelnemer 12	Vertel wat wil je weten?
Deelnemer 1	Kun jij goed je grenzen aangeven?
Deelnemer 12	Nee ik loop niet tegen dingen aan. Kijk ik hoor jullie ook over overhead en reistijd. Ja daar ben ik eigenlijk nooit mee bezig. Ik zorg gewoon dat ik aan mijn uren kom in mijn productie en hoe ik dat per week doe ja daar ben ik niet mee bezig. En als ik in de avond even een telefoontje aanneem van een cliënt dan denk ik ja ach die twee minuten en dan is het voor hem goed. Ik heb daar helemaal geen last van, en ik heb daar ook geen problemen mee.
Deelnemer 13	Staat jouw mobiel vaak aan in het weekend dan?
Deelnemer 12	Nee niet altijd. (mobiel aan in het weekend)
Deelnemer 10	Nee maar het gebeurt wel hè en dat is ook wel een risico want een cliënt is dat gewend en dan komt er iemand anders en die doet dat niet. Ja dan kan daardoor iemand buiten getjopt worden omdat diegene 's avonds om tien uur niet bereikbaar is.
Deelnemer 13	Nee precies.
Moderator	En stel dat je binnen het Raad van Bestuur van Prisma zit wat zou je dan morgen nog veranderen binnen ambulant?
Deelnemer 11	In ieder geval dat iedereen gewoon is een tablet krijgt in plaats van van die achterlijke laptops. Die van mij duurt een kwartier voordat ie aan is dat vind ik zo belemmerend.
Deelnemer 10	Ja continu wachten dat kost wel heel veel tijd.
Deelnemer 14	Ik heb ook niet overal verbinding.
Deelnemer 1	Ja dat is ook weer per huis verschillend hè.
Deelnemer 11	Ja dat is heel materialistisch hè maar dat is wel, het moet werken, en snel want wij moeten ook snel.
Deelnemer 14	Ik heb ook nog wel iets, ik vind dat wij echt wel in de functie van niveau 5 thuis horen. De verschillen binnen Prisma vind ik zo groot.
Deelnemer 1	Hé maar jongens even over werktijden hè, dat is er ook een die we eigenlijk nog niet benoemd is en ook mede door tijden die de cliënten bepalen en ook de dagen die je werkt. En ik hoor nu ook verschillende collega's die het nog steeds doen dat je 12 uur aan een stuk werkt.
Deelnemer 13	Ja dat heb je wel eens. (werkdagen van 12 uur)
Deelnemer 10	Ja die heb je er wel eens bij van die dagen. (werkdagen van 12 uur)
Deelnemer 1	Ja nou en de vraag is gewoon, we doen dat wel en dat is gewoon niet goed. (werkdagen van 12 uur)
Deelnemer 10	Dat doen ze op een woonvoorziening overigens ook hè als ze 's ochtends een vergadering hebben dan werken ze in de avond ook een dienst hè.
Deelnemer 1	Dan ben je wel de volgende dag vrij hè.
Deelnemer 10	Dat weet ik dan weer niet hè.
Deelnemer 13	Ja maar dan werk je bijvoorbeeld 28 of 32 uur hè of de andere week 40 en zorg je dat wel dat je dat ergens compenseert of draai je dan structureel overuren?
Deelnemer 14	Ik heb altijd overuren door de vakantieperioden.
Deelnemer 1	Maar compenseer je het als je een dagje langer werkt?
Deelnemer 13	Ja. (overuren worden gecompenseerd)
Deelnemer 10	Ja ik probeer in de vakantieperiode wel overal even te komen maar wel iets korter. Dus dat je dan toch doet wat nodig is.
Deelnemer 13	Ja maar dat is ook steeds lastiger want ik heb ook steeds meer cliënten die met de eigen bijdrage denken van ja hallo hier staat een uur. En dat kun je soms nog wel uitleggen.

Deelnemer 14	Ja maar je gaat ook steeds meer skypen en telefonisch contact hebben. Of dat je zelf ergens gaat zitten en dat cliënten daar naartoe kunnen komen. Dat moeten we wel meer naar cliënten uitdragen dat we op die manier werken.
Moderator	Maar als je bij het Raad van Bestuur zou zitten dan zouden jullie alleen morgen tablets willen?
Deelnemer 11, Deelnemer 10	Nou nee!
Deelnemer 14	Ik vind echt dat wij in functiegroep van niveau 5 horen, dat vind ik echt.
Deelnemer 11	Meer loon.
Deelnemer 14	Ja meer geld dat vind ik ook hoor.
Deelnemer 13	Nou ik heb het niet zozeer in het geld hoor.
Deelnemer 14	Nee maar de waardering verschilt tussen een dagbesteding, kijk naar de Zinkerweg, als begeleider 4 en wij binnen ambulant. Nou dat is een heel groot verschil!
Deelnemer 13	Ja een heel groot verschil, dat klopt. (werkzaamheden van begeleider 4 voor dagbesteding en begeleider 4 bij ambulant)
Deelnemer 10, Deelnemer 11	Knikken bevestigend op hun functiewaardering. (werkzaamheden van begeleider 4 voor dagbesteding en begeleider 4 bij ambulant verschillen en de waardering niet)
Moderator	Jij had het toenstraks ook over gevarentoeslag hè?
Deelnemer 10	Ja nou van al die huizen waar van alles is aan ongediertes en luchtjes, en we hebben te maken met drugs en alcohol.
Deelnemer 13	Ja en seksualiteit.
Deelnemer 10	Ja laatst ook dan kom ik in een situatie bij een cliënt waarin de bovenbuurman nogal bedreigend blijkt te zijn, dat blijkt een enorm grote crimineel te zijn.
Deelnemer 13	Ja.
Deelnemer 10	Als je tien jaar niet meer in je eigen woonstad mag zijn dan heb je toch wel iets gedaan denk ik.
Deelnemer 11	Ik kwam is een keer ergens bij iemand die met zijn pistool stond te zwaaien.
Moderator	Ja dat doet denk ik ook wel wat met je of niet Deelnemer 11?
Deelnemer 11	Ja nou ja ik ben ook meestal wel gewoon nuchter hoor, ik zei gelijk als de sodemieter dat ding in de kast. Ik werd gelijk boos. Ben je helemaal gek, als je dat nog een keer flikt dan kom ik hier gewoon nooit meer.
Deelnemer 13	Ja maar dat soort dingen die maak je bijvoorbeeld niet zo snel mee op wonen of bij een AC. (cliënten die met een pistool zwaaien of die in het criminele circuit belanden)
Deelnemer 1	Nou nou op wonen daar hebben we ook wat pistolen tegengekomen.
Deelnemer 13	Ja nouja goed maar binnen ambulant ben je vaak nog alleen, binnen wonen kun je misschien nog een terugvallen op iemand.
Deelnemer 10	Nou dat vind ik dan wel weer het voordeel van het gebruiken van een wijkgebouw want daar ben ik wel een stuk veiliger, daar ben ik niet alleen. Want daar lopen ook nog mensen rond van andere zorginstellingen. Dus je bent niet alleen. Als er wat gebeurd dan zijn er genoeg mensen die jou daarbij kunnen helpen.
Deelnemer 11	Ik loop altijd uit de situatie als het escaleert. Dat werkt goed dan zit ik in de auto en dan bellen ze al 'oh wanneer kom je weer?'. En dan zeg ik nou koel eerst maar af en dan zien we wel weer.
Deelnemer 1	Ja of bij de deur hè. Als ik denk dit kan wel eens spannend worden dan blijf ik dicht bij de deur.
Deelnemer 9	Maar eigenlijk zit je dan al in een situatie die niet veilig is. Toen ik nog in een andere gemeente werkte toen heb ik van dichtbij

	meegemaakt dat die collega is neergestoken op een parkeerplaats. Dat was de ex van een cliënt. En dat was best wel heftig. Ik kwam daar ook bij een cliënt in de flat en een week later is mijn collega bijna aangerand in de lift. En dat vind ik wel heftige situatie en dan sta je daar wel even bij stil dat ik dat zelf ook had kunnen zijn.
Deelnemer 1	Ja en dan? Want je moet verder.
Deelnemer 9	Ja je moet verder en we zaten toen ook net in die wisseling van een andere gemeente naar een andere gemeente. Dus ik voelde dat ik naar die andere gemeente moest gaan. Ik ben daar niet meer geweest in die situatie, niemand meer trouwens.
Moderator	Is de drempel intern laag genoeg om dit soort dingen aan te geven.
Deelnemer 9	Ja dat denk ik wel. (intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)
Deelnemer 14, Deelnemer 13	Indicentenmeldingen. (intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)
Deelnemer 9	Ja maar daarvan heb ik nooit echt het idee dat daar wat mee gedaan wordt. (MIC meldingen: intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)
Deelnemer 11	Ja dat heb ik ook niet echt. (het idee dat er wat met MIC meldingen wordt gedaan)
Deelnemer 1	Ik heb wel het idee dat daar wat mee gedaan wordt. (het idee dat er wat met MIC meldingen wordt gedaan)
Deelnemer 9	Er zijn best wel dingen waarvan je denkt ja als een situatie echt zo onveilig voelt dan denk ik wel ja hoever moet je gaan in dat gevoel?
Deelnemer 14	Ja veiligheid voorop hè?
Deelnemer 9	Nou ik heb toen wel aangegeven in sommige buurten vind ik het niet prettig om savonds te komen, zeker als het donker is loop ik liever niet in mijn eentje.
Deelnemer 14	Snap ik.
Moderator	Heftig
Deelnemer 9	Ja dat zijn best wel heftige dingen.
Deelnemer 10	Dus gevarentoeslag
Deelnemer 1	Wat zouden we nog meer willen veranderen als we bij het Raad van Bestuur zouden zitten?
Deelnemer 10	Auto van de zaak.
Deelnemer 1	Maar geen Prisma auto
Moderator	Dan staat er reclame op 'voor mensen met een beperking'
Deelnemer 1	Oh dat zouden mijn cliënten echt heel erg vinden.
Deelnemer 10	Dan zeggen ze 'heb jij een beperking?'
Deelnemer 1	Ja nou dat is wel.
Deelnemer 14	Ja dat is helemaal niet passend.
Deelnemer 10	Dan kom ik naar buiten en dan denk ik verdorie weer een leuke band.
Deelnemer 1	Ik denk hè nu zien we elkaar nog op de flexplek hier in de gemeente maar als die straks weg gaat dan zien we elkaar nooit meer.
Deelnemer 10	Nee want jij zit in een andere gemeente als ik. Misschien kunnen we dan skypen.
Deelnemer 11	Oh de puntjes die we nu besproken hebben die zijn goed maar ik denk dat we met elkaar nog veel meer te bespreken hebben om de kwaliteit te kunnen verbeteren.
Deelnemer 10	Ja we zijn heel erg aan het zoeken hoe we vernieuwend moeten denken en dat is ook weer per gemeente anders.
Deelnemer 9	Ja want hoe kun je collectieve ondersteuning wat anders inrichten. Want we denken ook te groot denk ik, het kan ook veel kleiner.
Deelnemer 10	Maar hoe ga je dat dan met alle collega's delen?
Deelnemer 9	We zijn nog zoekend.

Bijlage 5 Thema boek

Niet van invloed op het vermogen van duurzaam meedoen
Redelijk van invloed op het vermogen van duurzaam meedoen (positief)
Volledig van invloed op het vermogen van duurzaam meedoen (positief)
Redelijk van invloed op het vermogen van duurzaam meedoen (negatief)
Volledig van invloed op het vermogen van duurzaam meedoen (negatief)

Lichamelijke gezondheid

Deelnemer 2	Goed
Deelnemer 3	Ja, lichamelijk ervaar ik het werk goed, 2 deelnemers knikken bevestigend
Deelnemer 4	Ik heb er echt geen hinder aan
	Voor mij gezien is het dan gewoon haalbaar en heb ik daar geen hinder door.
Deelnemer 4	Minder eten, wat geslotener wat botter uit de hoek kunnen komen. Ja wat meer de agressie, de spanning eraf en de agressie eruit.
Deelnemer 4	Prima, nee dan heb ik daar geen hinder van
Deelnemer 3	Als het lichamelijk niet lukt dan moet je wel.
Deelnemer 14	Nou ik goed
Deelnemer 10	Ja jij fietst inderdaad maar wij hebben wel heel weinig beweging.
Deelnemer 1	Ja. (bevestigend op Deelnemer 10 dat zij weinig beweging hebben)
Deelnemer 13	Ja daar zit wel wat in ja. (bevestigend op Deelnemer 10 dat zij weinig beweging hebben)
Deelnemer 12	Ik loop inderdaad heel veel
Deelnemer 12	Nou ik probeer en dat lukt natuurlijk niet altijd maar net als vandaag is zo'n dag dan heb ik een aantal cliënten in Werkendam en dan zet ik mijn auto bij de laatste cliënt. En dan loop ik gewoon van de een naar de ander.
Deelnemer 11	Ik ga nu bij een paar cliënten in een nieuw cluster krijgen en nu ben ik ook al een paar keer op de fiets geweest.
Deelnemer 11	Ja maar dat lukt niet alle dagen soms heb ik er ook bij waarbij dat niet lukt. (fietsen tussen klanten)
Deelnemer 10, Deelnemer 13, Deelnemer 12	Nee. (lukt niet altijd om te fietsen tussen klanten in)
Deelnemer 10	En dan ging ik op de fiets vanuit mijn thuis maar ja dat heb ik nu niet meer want ik ga vanuit Kaatsheuvel naar Sprang Capelle van Sprang Capelle naar Waalwijk, ik moet sowieso al drie kwartier fietsen in Kaatsheuvel als ik dan vanuit daar al door moet naar mijn cliënt in Sprang Capelle dan ben ik anderhalf uur onderweg dan moet ik weer terug ja dat is voor mij geen doen.
Deelnemer 10	Maar ik vind nu dat ik nu heel weinig beweging heb in mijn werk ja.
Deelnemer 14, Deelnemer 9, Deelnemer 13, Deelnemer 11	Ja, Ja. (knikken ja, weinig beweging in het werk)
Deelnemer 1	Heel veel zitten hè.
Deelnemer 10	Ja. (zittend werk)
Deelnemer 14	Bij een cliënten zitten, je gaat zitten in de auto.
Deelnemer 1	Eigenlijk is het lichamelijk zwaar omdat je niet beweegt.
Deelnemer 13	Jep. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 9	Ik heb drie kleine kinderen, ik loop er de hele dag achter aan. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 10	Ik heb drie grote kinderen maar dan beweeg je ook heel veel hoor. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 13	Lichamelijk niet nee. (ambulant op zich lichamelijk zwaar?)
Deelnemer 9 en 10	Nee. (ambulant op zich lichamelijk zwaar?)
Deelnemer 10	Nee je hoeft niet te tillen niet te sjouwen.

Deelnemer 10	Maar daar kan ik echt niet langer dan een half uur binnen zijn want ik krijg het daar benauwd van. Dat is echt vervelend. (rookgedrag klant)
Deelnemer 10	En ik heb ook ooit gehad dat ik ergens binnen kwam waar het zo erg stonk dat ik het gewoon benauwd had. En die cliënt dacht ik spuit wel met wat deo rond want anders dan gaan de katten weg. En toen kreeg ik een astma aanval daar. Nou dat was niet fijn.

Lichamelijke gezondheid (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 2	Goed
Deelnemer 3	Ja, lichamenlijk ervaar ik het werk goed, 2 deelnemers knikken bevestigend
Deelnemer 4	Ik heb er echt geen hinder aan
Voor mij gezien is het dan gewoon haalbaar en heb ik daar geen hinder door.	
Deelnemer 4	Prima, nee dan heb ik daar geen hinder van
Deelnemer 14	Nou ik goed
Deelnemer 13	Lichamenlijk niet nee. (ambulant opzich lichamenlijk zwaar?)
Deelnemer 9 en 10	Nee. (ambulant opzich lichamenlijk zwaar?)

Totaal: 8

Lichamelijke gezondheid (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 13	Jep. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 9	Ik heb drie kleine kinderen, ik loop er de hele dag achter aan. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 10	Ik heb drie grote kinderen maar dan beweeg je ook heel veel hoor. (buiten het werk om bewegen)
Deelnemer 10	Nee je hoeft niet te tillen niet te sjouwen.

Totaal: 4

Lichamelijke gezondheid (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 3	Als het lichamenlijk niet lukt dan moet je wel.
Deelnemer 12	Ik loop inderdaad heel veel
Deelnemer 12	Nou ik probeer en dat lukt natuurlijk niet altijd maar net als vandaag is zo'n dag dan heb ik een aantal cliënten in Werkendam en dan zet ik mijn auto bij de laatste cliënt. En dan loop ik gewoon van de een naar de ander.
Deelnemer 11	Ik ga nu bij een paar cliënten in een nieuw cluster krijgen en nu ben ik ook al een paar keer op de fiets geweest

Totaal: 4

Lichamelijke gezondheid (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 4	Minder eten, wat geslotener wat botter uit de hoek kunnen komen. Ja wat meer de agressie, de spanning eraf en de agressie eruit.
Deelnemer 10	Ja jij fietst inderdaad maar wij hebben wel heel weinig beweging.
Deelnemer 1	Ja. (bevestigend op Deelnemer 10 dat zij weinig beweging hebben)
Deelnemer 13	Ja daar zit wel wat in ja. (bevestigend op Deelnemer 10 dat zij weinig beweging hebben)
Deelnemer 11	Ja maar dat lukt niet alle dagen soms heb ik er ook bij waarbij dat niet lukt. (fietsen tussen klanten)
Deelnemer 10, Deelnemer 13, Deelnemer 12	Nee. (lukt niet altijd om te fietsen tussen klanten in)
Deelnemer 10	En dan ging ik op de fiets vanuit mijn thuis maar ja dat heb ik nu niet meer want ik ga vanuit Kaatsheuvel naar Sprang Capelle van Sprang Capelle naar

Waalwijk, ik moet sowieso al drie kwartier fietsen in Kaatsheuvel als ik dan vanuit daar al door moet naar mijn cliënt in Sprang Capelle dan ben ik anderhalf uur onderweg dan moet ik weer terug ja dat is voor mij geen doen.

Deelnemer 1 | Heel veel zitten hè.

Deelnemer 10 | Ja. (zittend werk)

Deelnemer 14 | Bij een cliënten zitten, je gaat zitten in de auto.

Deelnemer 1 | Eigenlijk is het lichamelijk zwaar omdat je niet beweegt.

Totaal: 13

Lichamelijke gezondheid (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 10 | Maar ik vind nu dat ik nu heel weinig beweging heb in mijn werk ja.

Deelnemer 14, Deelnemer 9, Deelnemer 13, Deelnemer 11 | Ja, Ja. (knikken ja, weinig beweging in het werk)

Deelnemer 10 | Maar daar kan ik echt niet langer dan een half uur binnen zijn want ik krijg het daar benauwd van. Dat is echt vervelend. (rookgedrag klant)

Deelnemer 10 | En ik heb ook ooit gehad dat ik ergens binnen kwam waar het zo erg stonk dat ik het gewoon benauwd had. En die cliënt dacht ik spuit wel met wat deo rond want anders dan gaan de katten weg. En toen kreeg ik een astma aanval daar. Nou dat was niet fijn.

Totaal: 7

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Lichamelijk	36	8	4	4	13	7

Mentale gezondheid

- Deelnemer 4 | maar dat ligt er ook aan dat je op tijd je grenzen aangeeft.
Dus je moet wel van jezelf bewust zijn in wat voor lichamelijke invloed het heeft het werk. En daar moet je juist op afstemmen.
Maar als je een goede caseload hebt en je hebt goed inzichtelijk van daar is en wat drukker en daar minder dan moet dat wel goed gaan denk ik.
- Deelnemer 4 | Ja (psychische belasting komt er lichamenlijk uit)
- Deelnemer 2 | Dat vind ik soms wel eens lastig. Als het puur daar over gaat dan denk ik van ja...(hygiëne)
- Deelnemer 2 | En je merkt wel dat je door de jaren heen ga je daar gewoon grenzen in verleggen. En waar ligt die grens op een gegeven moment? (hygiëne)
- Deelnemer 8 | Dat is zeker waar ja (grenzen verleggen hygiëne)
- Deelnemer 5 en Deelnemer 3 | Knikken bevestigend (grenzen verleggen hygiëne)
- Deelnemer 2 | En dat vind ik soms wel heel lastig (hygiëne).
- Deelnemer 3 | Schakelen (vraagt mentaal het meest van je in het werk)
- Alle deelnemers | Knikken bevestigend dat schakelen veel van je vraagt.
- Deelnemer 3 | Schakelen op het niveau van de invoegen maar ook op het niveau van acties maken en in het systeem. Dus je bent eigenlijk de hele tijd in een casus bezig en dat vraagt mentaal veel van je.
- Deelnemer 6 | En uitvoegen op tijd
- Deelnemer 8 | De regie weer terug geven (uitvoegen)
- Deelnemer 6 | Je ding doen waarvoor je er bent en dan de deur uitgaan en loslaten. Ik ervaar wel dat wanneer ik bijvoorbeeld zes of zeven cliënten op een dag spreek wat nog al eens gebeurde dan zat ik heel de avond nog te tollen. En heel die film gaat nog een keer voorbij. Dus dat schakelen tussen invoegen en uitvoegen, ja.
- Deelnemer 7 | En ook het loslaten als je aan het werk bent zeg maar.
- Deelnemer 6 | Ja loslaten ja
- Deelnemer 2 | Knikt bevestigend (loslaten vraagt mentaal wat)
- Deelnemer 7 | Ja wanneer je de laatste cliënt bezocht hebt zeg maar. Hoe kan je het laten dalen zodat je het echt wegzet tot morgen.
- Deelnemer 6 | Ja bewust welke rol neem ik in, wat wordt er van mij verwacht, hoe voeg ik in, hoe heb ik het gedaan en hoe werkt het allemaal samen? En dan moet je zorgen dat het ook echt klaar is.
- Deelnemer 2 | Ja als je een hele complexe situatie hebt en je zit zelf heel hoog in de spanning dan ben je binnen een minuut bij de volgende cliënt. Ja dan moet je eigenlijk alweer blanco naar binnen kunnen om die ruimte te geven. En die cliënt voelt feilloos aan dat jij nog helemaal in de spanning zit.
- Deelnemer 8 | Ja rijden is fijner he (reistijd tussen casus in)
- Deelnemer 1 | Ja dat je daar dan nog even voor jezelf kan ordenen (reistijd tussen casus in)
- Deelnemer 2 | Maar gewoon is even inderdaad op je in laten dalen. Ja dat merk ik soms wel eens dat het soms te snel en dat je dan eigenlijk nog met heel het verhaal van de ander zit en nog niet open kan staan voor het nieuwe verhaal.
- Deelnemer 5 | Ja, knikt bevestigend (schakelen tussen cliënten door moet snel)
- Deelnemer 7 | Ja, ja dat klopt (schakelen tussen cliënten door moet snel)
- Deelnemer 6 | Ja dat vind ik wel heel erg prettig, (tussentijds kunnen delen met collega's)
- Deelnemer 6 | maar ook om je verhaal te doen. en dan heb je sneller dat je het gedeeld hebt. En gedeeld geeft een plekje.
- Deelnemer 8 | Zodat je het zelf ook los kan laten. (als je je verhaal gedeeld hebt met een collega)
- Deelnemer 4 | Dat je eigenlijk een check moment hebt van heb ik alles gedaan.
- Deelnemer 2 | Sowieso. (mentaal wordt het werk minder belast wanneer er gedeeld wordt met collega's)

Deelnemer 2	Ik probeer hem wel breder weg te leggen in plaats van dat ik alles op mijn schouder neem.
Deelnemer 8	Nou ik heb dat eigenlijk vaak tussen twee cliënten door even naar mezelf mailen. Gewoon wat steekwoorden. Oké klaar. Dat werkt voor mij.
Deelnemer 8	Dan is het goed dat is ook weer een stukje loslaten. Of even inderdaad even contact opnemen met je collega. Dus als het een hele heftige casus is dat je dat doet.
Deelnemer 3	Ik denk dat het werk wel met zich meebrengt dat je grenzeloos bent.
Deelnemer 7	Ja. (Grenzeloos zijn in het werk)
Deelnemer 8 en Deelnemer 2	Knikken bevestigend. (Grenzeloos zijn in het werk)
Deelnemer 1	Ja nouja ik ben zelf ook onderuit geschoven.
Deelnemer 6	Je moet daarin ook schakelen, dat is wel anders schakelen. (thuis komen en er voor je kinderen zijn na je werk)
Deelnemer 6	dan heb je wat meer overzicht. (als je thuis komt en dan ook daar alles los laat)
Deelnemer 1	Ja nee maar soms moet je ook alles weer eens bij jezelf eens nagaan. Als je kijkt dat we gewoon 13 uur werken hè. Hoeveel recht doe je dan je laatste cliënt nog aan?
Deelnemer 3, Deelnemer 2, Deelnemer 7	Niks (recht die je de laatste cliënt nog aan doet als je 13 uur hebt gewerkt).
Deelnemer 1	Jij kan niet 13 uur werken. jij kan niet 13 uur scherp zijn, dat bestaat gewoon niet.
Deelnemer 7	anders kan je niet overleven (als je niet zakelijk kan denken)
Deelnemer 7	Als wij goed voor onszelf zorgen.
Deelnemer 1	Ja. (eerst goed voor jezelf zorgen en dan goed kunnen zijn voor de ander)
Deelnemer 2	Ja. (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden)
	Nou ik denk dat we er allemaal heel erg bewust mee bezig zijn dat we zo min mogelijk druk ervaren en dat we daarom (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden).
Deelnemer 6	Ja. (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden)
	Daar heb ik alleen maar zelf last van (als je niet jezelf kan zijn in je werk en privé balans bewaken).
Deelnemer 4	Als je het zelf goed kadert, dan ben je zelf ook meer in balans en als je zelf in balans bent en je goed voelt dan kan je ook meer en goed werk leveren voor de cliënt.
Deelnemer 1, Deelnemer 8, Deelnemer 5	Reageren bevestigend. (mentaal goed in balans zijn daardoor betere kwaliteit leveren aan de cliënt)
Deelnemer 7	Bescherm ook jezelf. Van ik heb het weggelegd. En dit is het kader.
Deelnemer 1	Ik heb het eigenlijk wel druk maar ik ga wel kijken of ik dat er tussen kan schuiven.
Deelnemer 5	Het vraagt heel veel van je.
Deelnemer 2	Heel erg met volle energie weer naar huis gaan. Van yes.
Deelnemer 3	Het is erg afwisselend daar word ik blij van.
Deelnemer 3	Nee en op Vrijdag weet ik niet meer hoe de week is geweest.
Deelnemer 2	Nee maar vaak is het ook niet persoonlijk bedoeld.
Deelnemer 6	Ja en dan heb ik wel van ik moet kunnen invoegen maar ik moet ook weer op tijd kunnen uitvoegen. Want anders ga je jezelf irriteren.
Deelnemer 7	Ja en je hoeft jouw mening niet op te dringen want dat gaat toch niet gebeuren. Het is wel hoe kun je daar zelf mee omgaan?
Deelnemer 2	Dus dan denk ik oké wie heeft welke functie om even te kunnen ontladen.
Deelnemer 2	En dan voel ik bij mezelf wel eens zo iets borrelen van jeetje je moet eigenlijk zo'n investering doen waar m'n handen wel voor jeuken.
Deelnemer 2	Maar wat ik als belasting ervaar is het tijdspad omdat ze er allemaal verschillend in staan. Wat wij allemaal moeten doen om zo'n heel team daarin mee te

nemen. (teamwork met woonvoorziening)

Deelnemer 14 | Ik vind het wel heel fijn dat ik kan fietsen tussen twee cliënten in want dan ben je toch even (maakt met haar handen en weg wuivende beweging bij haar hoofd)

Deelnemer 13 | Ja. (fietsen tussen twee cliënten in maakt je hoofd leeg)

Deelnemer 9 | Ja maar dat heb ik ook altijd in de auto dat ik mijn hoofd eventjes leeg kan maken.

Deelnemer 10 | Ja in de auto kan dat ook wel. (hoofd leeg maken)

Deelnemer 13 | Ja maar je bent niet eventjes buiten inderdaad. Dat lijkt me wel fijn.

Deelnemer 10 | Dus ja dat doet wel wat met je. Dan wil je eigenlijk iemand helpen maar je eigen gezondheid staat op dat moment op het spel. (hygiënische omstandigheden waarin gewerkt wordt)

Deelnemer 1 | Ja nou en ik denk dat dat ook zeker wat met je doet. (hygiënische omstandigheden waarin gewerkt wordt)

Deelnemer 14 | Je moet wel de balans zelf zoeken vind ik wel.

Deelnemer 14 | Ja, ja (mentaal is het werk best zwaar)

Deelnemer 11 | Ik vind het meer fascinerend. Ik heb best wel moeilijke momenten meegemaakt maar dan denk ik altijd achteraf. Jeetje kan dat ook.

Deelnemer 10 | Ja bestaat dat ook. (vindt het werk fascinerend)

Deelnemer 11 | Ja en hoe kijken collega's daar naar? Ja ik vind het meer fascinerend, het maakt mij niet moe.

Deelnemer 10 | Nee. (vindt het werk fascinerend maakt haar niet moe)

Deelnemer 13 | Nee mij ook niet, ik heb er mentaal ook geen last van, zeker niet.

Deelnemer 10 | Als je echt je nek uitsteekt continu voor cliënten en je krijgt daarvoor weer een draai om je oren. Of achter je rug om wordt er over je gesproken over dingen die niet waar zijn. Dat doet wel wat met je.

Deelnemer 1 | Maar dat is wel belangrijk dat je het kan delen want het is gewoon wel eens best zwaar.

Deelnemer 14 | Op het begin vond ik dat heel erg dat hij dat deed maar nu weet ik waar het vandaan komt. Dan is het ook wel weer goed. (verbale agressie).

Deelnemer 12 | Op dit moment is het voor mij gewoon prima om te doen. Maar daarin kom ik nu wel tot mezelf en tot een punt waarin ik mijn grenzen gewoon goed moet bewaken. Het is voor mij nu prima te doen en ik kan het prima aan.

Deelnemer 10 | Ja. (extra werk tussendoor is mentaal belastend)

Deelnemer 12 | En ook dat is niet erg maar dat moet je wel op kunnen vangen. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)

Deelnemer 10 | Ja op kunnen vangen. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)

Deelnemer 14 | Ja dat kost energie. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)

Deelnemer 12 | Ja dat is wel belastend. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)

Deelnemer 12 | Je blijft er altijd moeilijkere jongens bij houden. Kijk zo'n cliënt waar Deelnemer 10 en ik samen komen dat is een man daar moet je heel goed over nadenken wat je wel of niet doet en wat je wel of niet zegt. En dat is niet erg. Maar heb jij 15 van dat soort cliënten.

Deelnemer 1 | Nee dan kun je ook niet meer alert zijn bij de laatste. (teveel complexe klanten achter elkaar)

Deelnemer 12 | Nee dat houd je niet vol. Ik heb daar nu wel een balans in hoor, tussen de wat moeilijkere cliënten en dan denk ik van ja daar loopt het wel.

Deelnemer 10 | Nou ik zeg niet dat ik mij daar heel druk over maak. (cultuur verschillen)

Deelnemer 9 | Nee maar het blijft wel in je hoofd. (cultuur verschillen)

Deelnemer 11 | Je ziet ze steeds verder afzakken en dat is een machteloos gevoel.

Deelnemer 11 | En dan ga je maar naar de volgende terwijl je het toch graag nog even tegen iemand zou willen zeggen dat je zo uitgescholden bent. Want dan pas kun je

	weer leeg verder.
Deelnemer 1	Dat is wel met velen en dat vind ik wel eens moeilijk. Dat er zoveel cliënten die zo graag gewoon willen zijn en zo hard daar voor moeten werken, en het eigenlijk gewoon nooit lukt.
Deelnemer 1	En als je op vakantie gaat moet je eerst regelen dat alles doorloopt.
Deelnemer 1	Voor vakanties wel ja want dan zit je telkens te denken en heb ik voor die wel wat geregeld en voor die, etc. En dan heb ik daar achtervang voor.
Deelnemer 11	En als je terugkomt is het ook altijd even druk want dan hebben ze zoveel opgespaard. Dan vertellen ze het pas weer als ik er ben.
Deelnemer 11	Ja nou ja ik ben ook meestal wel gewoon nuchter hoor, ik zei gelijk als de sodemieter dat ding in de kast. Ik werd gelijk boos. Ben je helemaal gek, als je dat nog een keer flikt dan kom ik hier gewoon nooit meer.
Deelnemer 9	Er zijn best wel dingen waarvan je denkt ja als een situatie echt zo onveilig voelt dan denk ik wel ja hoever moet je gaan in dat gevoel?
Deelnemer 14	Ja veiligheid voorop hè?

Mentale gezondheid (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 3	Nee en op Vrijdag weet ik niet meer hoe de week is geweest.
Deelnemer 2	Nee maar vaak is het ook niet persoonlijk bedoeld.
Deelnemer 7	Ja en je hoeft jouw mening niet op te dringen want dat gaat toch niet gebeuren. Het is wel hoe kun je daar zelf mee omgaan?
Deelnemer 2	En dan voel ik bij mezelf wel eens zoiets borrelen van jeetje je moet eigenlijk zo'n investering doen waar m'n handen wel voor jeuken.
Deelnemer 11	Ja en hoe kijken collega's daar naar? Ja ik vind het meer fascinerend, het maakt mij niet moe.
Deelnemer 10	Nee. (vindt het werk fascinerend maakt haar niet moe)
Deelnemer 13	Nee mij ook niet, ik heb er mentaal ook geen last van, zeker niet.
Deelnemer 10	Ja op kunnen vangen. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)
Deelnemer 10	Nou ik zeg niet dat ik mij daar heel druk over maak. (cultuur verschillen)
Deelnemer 9	Nee maar het blijft wel in je hoofd. (cultuur verschillen)
Deelnemer 11	Ja nou ja ik ben ook meestal wel gewoon nuchter hoor, ik zei gelijk als de sodemieter dat ding in de kast. Ik werd gelijk boos. Ben je helemaal gek, als je dat nog een keer flikt dan kom ik hier gewoon nooit meer.

Totaal: 11

Mentale gezondheid (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 8	Ja rijden is fijner he (reistijd tussen casus in)
Deelnemer 4	Dat je eigenlijk een check moment hebt van heb ik alles gedaan.
Deelnemer 2	Ik probeer hem wel breder weg te leggen in plaats van dat ik alles op mijn schouder neem.
Deelnemer 8	Nou ik heb dat eigenlijk vaak tussen twee cliënten door even naar mezelf mailen. Gewoon wat steekwoorden. Oké klaar. Dat werkt voor mij.
Deelnemer 6	Je moet daarin ook schakelen, dat is wel anders schakelen. (thuis komen en er voor je kinderen zijn na je werk)
Deelnemer 6	dan heb je wat meer overzicht. (als je thuis komt en dan ook daar alles los laat)
Deelnemer 7	Bescherm ook jezelf. Van ik heb het weggelegd. En dit is het kader.
Deelnemer 6	Ja en dan heb ik wel van ik moet kunnen invoegen maar ik moet ook weer op tijd kunnen uitvoegen. Want anders ga je jezelf irriteren.
Deelnemer 2	Dus dan denk ik oké wie heeft welke functie om even te kunnen ontladen.
Deelnemer 13	Ja maar je bent niet eventjes buiten inderdaad. Dat lijkt me wel fijn.

Deelnemer 14 Je moet wel de balans zelf zoeken vind ik wel.
Deelnemer 1 Maar dat is wel belangrijk dat je het kan delen want het is gewoon wel eens best zwaar.
Deelnemer 12 Op dit moment is het voor mij gewoon prima om te doen. Maar daarin kom ik nu wel tot mezelf en tot een punt waarin ik mijn grenzen gewoon goed moet bewaken. Het is voor mij nu prima te doen en ik kan het prima aan.
Totaal: 13

Mentale gezondheid (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 4 maar dat ligt er ook aan dat je op tijd je grenzen aangeeft. Dus je moet wel van jezelf bewust zijn in wat voor lichamelijke invloed het heeft het werk. En daar moet je juist op afstemmen. Maar als je een goede caseload hebt en je hebt goed inzichtelijk van daar is en wat drukker en daar minder dan moet dat wel goed gaan denk ik.
Deelnemer 1 Ja dat je daar dan nog even voor jezelf kan ordenen (reistijd tussen casus in)
Deelnemer 6 Ja dat vind ik wel heel erg prettig, (tussentijds kunnen delen met collega's)
Deelnemer 6 maar ook om je verhaal te doen. en dan heb je sneller dat je het gedeeld hebt. En gedeeld geeft een plekje.
Deelnemer 8 Zodat je het zelf ook los kan laten. (als je je verhaal gedeeld hebt met een collega)
Deelnemer 2 Sowieso. (mentaal wordt het werk minder belast wanneer er gedeeld wordt met collega's)
Deelnemer 8 Dan is het goed dat is ook weer een stukje loslaten. Of even inderdaad even contact opnemen met je collega. Dus als het een hele heftige casus is dat je dat doet.
Deelnemer 7 Als wij goed voor onszelf zorgen.
Deelnemer 1 Ja.(eerst goed voor jezelf zorgen en dan goed kunnen zijn voor de ander)
Deelnemer 4 Als je het zelf goed kadert, dan ben je zelf ook meer in balans en als je zelf in balans bent en je goed voelt dan kan je ook meer en goed werk leveren voor de cliënt.
Deelnemer 1, Deelnemer 8, Deelnemer 5 Reageren bevestigend. (mentaal goed in balans zijn daardoor betere kwaliteit leveren aan de cliënt)
Deelnemer 2 Heel erg met volle energie weer naar huis gaan. Van yes.
Deelnemer 3 Het is erg afwisselend daar word ik blij van.
Deelnemer 14 Ik vind het wel heel fijn dat ik kan fietsen tussen twee cliënten in want dan ben je toch even (maakt met haar handen en weg wuivende beweging bij haar hoofd)
Deelnemer 13 Ja. (fietsen tussen twee cliënten in maakt je hoofd leeg)
Deelnemer 9 Ja maar dat heb ik ook altijd in de auto dat ik mijn hoofd eventjes leeg kan maken.
Deelnemer 10 Ja in de auto kan dat ook wel. (hoofd leeg maken)
Deelnemer 11 Ik vind het meer fascinerend. Ik heb best wel moeilijke momenten meegemaakt maar dan denk ik altijd achteraf. Jeetje kan dat ook.
Deelnemer 10 Ja bestaat dat ook. (vindt het werk fascinerend)
Deelnemer 12 Nee dat houd je niet vol. Ik heb daar nu wel een balans in hoor, tussen de wat moeilijkere cliënten en dan denk ik van ja daar loopt het wel.
Deelnemer 14 Ja veiligheid voorop hè?
Totaal: 23

Mentale gezondheid (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 4 | Ja (psychische belasting komt er lichamelijk uit)

Deelnemer 2 | Dat vind ik soms wel eens lastig. Als het puur daar over gaat dan denk ik van ja...(hygiëne)

Deelnemer 2 | En dat vind ik soms wel heel lastig (hygiëne).

Deelnemer 3 | Schakelen (vraagt mentaal het meest van je in het werk)

Alle deelnemers | Knikken bevestigend dat schakelen veel van je vraagt.

Deelnemer 3 | Schakelen op het niveau van de invoegen maar ook op het niveau van acties maken en in het systeem. Dus je bent eigenlijk de hele tijd in een casus bezig en dat vraagt mentaal veel van je.

Deelnemer 8 | De regie weer terug geven (uitvoegen)

Deelnemer 6 | Ja bewust welke rol neem ik in, wat wordt er van mij verwacht, hoe voeg ik in, hoe heb ik het gedaan en hoe werkt het allemaal samen? En dan moet je zorgen dat het ook echt klaar is.

Deelnemer 2 | Maar gewoon is even inderdaad op je in laten dalen. Ja dat merk ik soms wel eens dat het soms te snel en dat je dan eigenlijk nog met heel het verhaal van de ander zit en nog niet open kan staan voor het nieuwe verhaal.

Deelnemer 2 | Ja. (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden)

Nou ik denk dat we er allemaal heel erg bewust mee bezig zijn dat we zo min mogelijk druk ervaren en dat we daarom (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden).

Deelnemer 6 | Ja. (druk ervaren doordat grenzen bewaakt moeten worden)

Daar heb ik alleen maar zelf last van (als je niet jezelf kan zijn in je werk en privé balans bewaken).

Deelnemer 1 | Ik heb het eigenlijk wel druk maar ik ga wel kijken of ik dat er tussen kan schuiven.

Deelnemer 5 | Het vraagt heel veel van je.

Deelnemer 2 | Maar wat ik als belasting ervaar is het tijdspad omdat ze er allemaal verschillend in staan. Wat wij allemaal moeten doen om zo'n heel team daarin mee te nemen. (teamwork met woonvoorziening)

Deelnemer 10 | Dus ja dat doet wel wat met je. Dan wil je eigenlijk iemand helpen maar je eigen gezondheid staat op dat moment op het spel. (hygiënische omstandigheden waarin gewerkt wordt)

Deelnemer 1 | Ja nou en ik denk dat dat ook zeker wat met je doet.(hygiënische omstandigheden waarin gewerkt wordt)

Deelnemer 14 | Ja, ja (mentaal is het werk best zwaar)

Deelnemer 10 | Als je echt je nek uitsteekt continu voor cliënten en je krijgt daarvoor weer een draai om je oren. Of achter je rug om wordt er over je gesproken over dingen die niet waar zijn. Dat doet wel wat met je.

Deelnemer 14 | Op het begin vond ik dat heel erg dat hij dat deed maar nu weet ik waar het vandaan komt. Dan is het ook wel weer goed.(verbale agressie).

Deelnemer 10 | Ja. (extra werk tussendoor is mentaal belastend)

Deelnemer 12 | En ook dat is niet erg maar dat moet je wel op kunnen vangen. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)

Deelnemer 14 | Ja dat kost energie. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)

Deelnemer 12 | Ja dat is wel belastend. (werk tussendoor vanuit de systeemwereld en telefoontjes van de klant)

Deelnemer 12 | Je blijft er altijd moeilijkere jongens bij houden. Kijk zo'n cliënt waar Deelnemer 10 en ik samen komen dat is een man daar moet je heel goed over nadenken wat je wel of niet doet en wat je wel of niet zegt. En dat is niet erg. Maar heb jij 15 van dat soort cliënten.

Deelnemer 1 | Nee dan kun je ook niet meer alert zijn bij de laatste. (teveel complexe klanten achter elkaar)

Deelnemer 1 | En als je op vakantie gaat moet je eerst regelen dat alles doorloopt.
Deelnemer 1 | Voor vakanties wel ja want dan zit je telkens te denken en heb ik voor die wel wat geregeld en voor die, etc. En dan heb ik daar achtervang voor.
Deelnemer 11 | En als je terugkomt is het ook altijd even druk want dan hebben ze zoveel opgespaard. Dan vertellen ze het pas weer als ik er ben.

Totaal: 27

Mentale gezondheid (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 2 | En je merkt wel dat je door de jaren heen ga je daar gewoon grenzen in verleggen. En waar ligt die grens op een gegeven moment? (hygiëne)
Deelnemer 8 | Dat is zeker waar ja (grenzen verleggen hygiëne)
Deelnemer 5 en Deelnemer 3 | Knikken bevestigend (grenzen verleggen hygiëne)
Deelnemer 6 | En uitvoegen op tijd
Deelnemer 6 | Je ding doen waarvoor je er bent en dan de deur uitgaan en loslaten. Ik ervaar wel dat wanneer ik bijvoorbeeld zes of zeven cliënten op een dag spreek wat nog al eens gebeurde dan zat ik heel de avond nog te tollen. En heel die film gaat nog een keer voorbij. Dus dat schakelen tussen invoegen en uitvoegen, ja..
Deelnemer 7 | En ook het loslaten als je aan het werk bent zeg maar.
Deelnemer 6 | Ja loslaten ja
Deelnemer 2 | Knikt bevestigend (loslaten vraagt mentaal wat)
Deelnemer 7 | Ja wanneer je de laatste cliënt bezocht hebt zeg maar. Hoe kan je het laten dalen zodat je het echt wegzet tot morgen.
Deelnemer 2 | Ja als je een hele complexe situatie hebt en je zit zelf heel hoog in de spanning dan ben je binnen een minuut bij de volgende cliënt. Ja dan moet je eigenlijk alweer blanco naar binnen kunnen om die ruimte te geven. En die cliënt voelt feilloos aan dat jij nog helemaal in de spanning zit.
Deelnemer 5 | Ja, knikt bevestigend (schakelen tussen cliënten door moet snel)
Deelnemer 7 | Ja, ja dat klopt (schakelen tussen cliënten door moet snel)
Deelnemer 3 | Ik denk dat het werk wel met zich meebrengt dat je grenzeloos bent.
Deelnemer 7 | Ja. (Grenzeloos zijn in het werk)
Deelnemer 8 en Deelnemer 2 | Knikken bevestigend. (Grenzeloos zijn in het werk)
Deelnemer 1 | Ja nouja ik ben zelf ook onderuit geschoven.
Deelnemer 1 | Ja nee maar soms moet je ook alles weer eens bij jezelf eens nagaan. Als je kijkt dat we gewoon 13 uur werken hè. Hoeveel recht doe je dan je laatste cliënt nog aan?
Deelnemer 3, Deelnemer 2, Deelnemer 7 | Niks (recht die je de laatste cliënt nog aan doet als je 13 uur hebt gewerkt).
Deelnemer 1 | Jij kan niet 13 uur werken. jij kan niet 13 uur scherp zijn, dat bestaat gewoon niet.
Deelnemer 7 | anders kan je niet overleven (als je niet zakelijk kan denken)
Deelnemer 11 | Je ziet ze steeds verder afzakken en dat is een machteloos gevoel.
Deelnemer 11 | En dan ga je maar naar de volgende terwijl je het toch graag nog even tegen iemand zou willen zeggen dat je zo uitgescholden bent. Want dan pas kun je weer leeg verder.
Deelnemer 1 | Dat is wel met velen en dat vind ik wel eens moeilijk. Dat er zoveel cliënten die zo graag gewoon willen zijn en zo hard daar voor moeten werken. en het eigenlijk gewoon nooit lukt.
Deelnemer 9 | Er zijn best wel dingen waarvan je denkt ja als een situatie echt zo onveilig voelt dan denk ik wel ja hoever moet je gaan in dat gevoel?

Totaal: 28

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Mentaal	102	11	13	23	27	28

Werk-privé balans

- Deelnemer 4 | dan ga ik wat meer investeren in mijn voetbaltrainingen en daardoor kan ik het lichamelijk beter vol houden. Maar als het wat rustiger is dan doe ik dat ook wat minder.
- Deelnemer 4 | Bijvoorbeeld laatst had ik hier een crisis in Waalwijk en toen was ik goed bedreigd en toen heb ik avonds volle bak getraind dus toen heb ik ook aangegeven van hé er is dit en dit gebeurd dus ik zal iets verder zijn.
- Deelnemer 2 | Dan ga ik met een vol hoofd naar huis en dan gebeurd het wel vaak dat ik savonds televisie zit te kijken zonder echt te kijken. En dan mijn agenda open heb liggen en dat ik dan denk 'oei ja, ohja, ohja'. En dan loopt letterlijk mijn hoofd leeg en alles wordt toevertrouwd aan het papier en dan voel ik de rust om eventjes..
- Deelnemer 2 | Ja, ja. (tot 23:00u bezig met het werk en gaat daarna naar bed)
- Deelnemer 7 | Ja ik herken het echt. ('s avonds hoofd nog aan het tollen)
- Deelnemer 2 | Ja, en het gebeurd nog al eens dat er gewoon een memootje ligt op mijn nachtkastje dat er toch nog ineens denk van, ja. Ja als het maar ergens op het papier kan staan. Ik wil niet ineens hoeven te denken van oh dat moet ik morgenvroeg nog doen. Nee want dan denk ik telkens wat was dat ook alweer. Dat wil ik niet.
- Deelnemer 2 | Maar het is meer in de waan van de dag, die je zo mee krijgt, die ergens opgeslagen staan ja die komen dan 's avonds terug.
- Deelnemer 3 | Ik heb dat wel heel erg geleerd toen ik lichamelijk wat had, dat is voor mij wel een heel groot voordeel geweest. (werk en privé in balans houden)
- Deelnemer 1 | Ja nouja dat heb ik ook gehad. (lichamelijke klachten ondervinden na disbalans in werk en privé)
- Deelnemer 3 | Ja ik denk als ik die lichamelijke beperking niet had gehad dan denk ik dat ik grenzeloos was gebleven.
- Deelnemer 1 | Telefoon niet uitzetten en savonds een appje krijgen en denken van ja nouja ik hoef er niet op te reageren en dan is het zo 'n app dat je daar heel de nacht van wakker ligt.
- Deelnemer 7, Deelnemer 3, Deelnemer 2 | Ja, ja dat is of knikken bevestigend. (telefoon niet uitzetten in de avond)
- Deelnemer 1 | En ik reageer niet, hé ik sta van mezelf verstelt dat ik er niet op gereageerd heb! Maar ik lig er wel wakker van.
- Deelnemer 7, Deelnemer 3, Deelnemer 8, Deelnemer 2 | Reageren bevestigend en lijken te lachen van herkenning. (telefoon niet uitzetten, appje lezen en er wakker van liggen)
- Deelnemer 4 | Ja daar heb je wel gelijk in. (telefoon niet uitzetten, appje lezen en er wakker van liggen)
- Deelnemer 1 | Hè en die dingen. Ja het kost nou echt heel veel moeite, ik kom thuis, ik zet mijn telefoon uit en ik heb hem niet aangehad voor vanochtend. En daar moet ik me zó toe dwingen hè.
- Deelnemer 2 | Ja en wat verwachten ze ook van mij als ik 's avonds om 22:30uur nog terug mail.
- Deelnemer 6 | Ja maar ik kan het niet want als je zegt balans werk-privé, ja als ik thuis kom om 17.00uur dan heb ik drie kinderen en dan kan ik niet. Ja dan moet dat wel gesloten moet zijn. En dat wil niet zeggen dat je er niet mee bezig bent. Maar je moet wel schakelen.
- Deelnemer 1 | Deelnemer 7 Ja misschien is dat ook wel een voordeel dat jij moet schakelen, ik heb geen kinderen meer thuis. Ja dat je begrenst wordt. (doordat je thuis kinderen hebt en daardoor je werk moet loslaten)
- Deelnemer 7 | en dan voel je ineens van hé ik ben nu toch eigenlijk wel heel erg moe of ik merk aan mezelf van hé ik had eigenlijk al drie uur geleden de telefoon uit moeten zeggen.
- Deelnemer 7 | denk maar aan die cliënt, daar kreeg ik op vrijdagavond een telefoontje van maar eigenlijk hoor ik op vrijdagavond daar niet mee bezig te zijn. Maar ik keek wel en vervolgens kost me dat een halve dag.

Deelnemer 7	Toen heb ik weer tegen mezelf gezegd, hij gaat uit.
Deelnemer 7	Ik doe wel vaak op zondagavond even kijken omdat ik op maandag begin. Dan reageer ik. Zo laat kom ik bij jou. Nou oké dat is geen punt. Maar ook niks inhoudelijk. Dus dan gaat er wat heen en weer maar dan stop ik met appen, ja ik moet mezelf begrenzen.
Deelnemer 6	Maar die cliënt hè, die heeft een uur ondersteuning. Hij wil niet meer inkopen. Ja maar ik wil toch dat je even blijft. Ja dat is jammer.
Deelnemer 1	Nee en ik denk ook om die balans werk-privé zullen wij ook gewoon beter voor ons zelf moeten zorgen denk ik.
Deelnemer 5, Deelnemer 3, Deelnemer 8, Deelnemer 7	Ja of knikken bevestigend (voor jezelf zorgen om werk-privé balans te behouden)
Deelnemer 4	Ik denk dat dat heel belangrijk is. (voor jezelf zorgen om werk-privé balans te behouden)
Deelnemer 2	Nou dat merk ik wel, als je altijd maar doorgaat en doorgaat dan ben je op een gegeven moment thuis geen bal meer waard.
Deelnemer 5	dan is het wel goed dat je bijvoorbeeld even sport inzet zodat je weer even verder kan.
Deelnemer 4	Ik heb altijd mijn telefoon aan staan. In ieder geval ik ben iedere dag bezig met bijvoorbeeld overhead. werkt bijvoorbeeld 16 uur. Ik denk dat het voor hem moeilijker is om zijn telefoon uit te zetten dan voor mij. Om zijn verantwoordelijkheidsgevoel af te geven. In die andere drie of eigenlijk vijf dagen dat hij er niet is, want ik werk natuurlijk gewoon heel de week. Want als je je telefoon in die drie dagen niet uitzet dan loop je heel veel problemen mis dus hij moet ook wel wat meer bellen met collega's. Dus dat vraagt ook wat meer. Ik heb altijd mijn telefoon aan staan dus de meeste weten ook dat ze mij kunnen bellen.
Deelnemer 4	Nee op zondag dat weten ze dan heb ik mijn telefoon uit staan. Zaterdag werk ik tot 12.00uur dus na 13.00uur heb ik mijn telefoon uit staan.
Deelnemer 4	Ja want heel veel cliënten vragen tot wanneer ben je beschikbaar? Dan zeg ik ja tot 19.30uur zit ik bij mijn laatste cliënt. Nog een half uur want dan rij ik naar huis want om 20.00uur gaat mijn telefoon uit. Ja en als er daarna iets gebeurd dan kan het niet.
Deelnemer 8	Ja dat je dus eigenlijk overal hoort van hé ik doe mijn telefoon uit dat is iets bijzonders.
Deelnemer 2	Ja hoe wil ik het maar hoe past het ook bij mij? Kijk als ik vanavond om 17.00uur zeg van ja hij gaat uit en ik denk ik moet nog dit of dat dan wordt ik er niet rustig van. En dan denk ik dan nog maar even een uurtje er bij zodat ik het een en ander af kan werken. Dan heb ik wel de rust thuis. Want dan denk ik anders heeft gewoon heel de familie er last van dat ik nog van alles wil maar mezelf de grenzen op leg ja maar Deelnemer 2 nou vanavond niet
Deelnemer 1	Deelnemer 8 is gewoon thuis die week, die heeft toch haar telefoon aan staan
Deelnemer 14	Ja ik probeer een beetje een balans te zoeken wel hè. Thuis ook een beetje ontspanning mezelf verzetten in sport. Als je cliënten helpt die jou helemaal leeg zuigen dan denk ik 's avonds wel van (maakt een pufgeluid).
Deelnemer 13	Ik maak wel eens spannende dingen mee maar mentaal kan ik dat thuis wel goed loslaten.
Deelnemer 10	Maar dat vind ik wel en dan zeg ik er op dat moment niks van en dan rijd ik naar huis en dan denk ik van. Hoe is het toch mogelijk hè dat dat zo werkt. (cultuur verschil)
Deelnemer 1	Sommige cliënten vragen wel eens of ik mijn telefoon altijd wil laten aanstaan of dat ze mij in het weekend willen appen.

Deelnemer 9	Ja dat is wel een van de redenen waarom ik een stapje terug ben gegaan. Omdat ik thuis altijd nog bezig was. En in mijn thuissituatie kan dat niet.
Deelnemer 13	Maar het zou in geen een thuissituatie moeten kunnen.
Deelnemer 9	Nee eigenlijk kan dat niet.
Deelnemer 1	Nee en wat als we afspreken een cliënt mag savonds nog appen maar je hoeft niet te reageren. Maar je krijgt vervolgens een app van ja ej ik zie het niet meer zitten, wat dan?
Deelnemer 11	Bij mij gaat hij gewoon uit. (mobiel wanneer medewerker thuis is)
Deelnemer 13	Alleen in bijzondere gevallen laat ik hem aan staan. (mobiel wanneer medewerker thuis is)
Deelnemer 1	Als er ook echt iets aan de hand is. (mobiel wanneer medewerker thuis is)
Deelnemer 13	Sommige mensen zeggen ook wel eens ja jij was niet te bereiken, en dan zeg ik ja dat klopt. (mobiel wanneer medewerker thuis is)
Deelnemer 14	Dat is je eigen grenzen denk ik wat jij zelf wilt
Deelnemer 1	Ik vind dat heel moeilijk. (grenzen aangeven bij de cliënten)
Deelnemer 13	Maar als je het niet doet heb ik gemerkt dan gaat je grens verschuiven.
Deelnemer 1	Ja dan gaat je grens inderdaad verschuiven.
Deelnemer 13	En dan heb ik zoiets van nee klaar ik zet mijn telefoon af.
Deelnemer 12	En als ik in de avond even een telefoontje aanneem van een cliënt dan denk ik ja ach die twee minuten en dan is het voor hem goed. Ik heb daar helemaal geen last van, en ik heb daar ook geen problemen mee.
Deelnemer 12	Nee niet altijd. (mobiel aan in het weekend)
Deelnemer 10	Nee maar het gebeurt wel hè en dat is ook wel een risico want een cliënt is dat gewend en dan komt er iemand anders en die doet dat niet. Ja dan kan daardoor iemand buiten getipt worden omdat diegene 's avonds om tien uur niet bereikbaar is.

Werk-privé balans (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 2	Ja, ja. (tot 23:00u bezig met het werk en gaat daarna naar bed)
Deelnemer 1	En ik reageer niet, hè ik sta van mezelf verstelt dat ik er niet op gereageerd heb! Maar ik lig er wel wakker van.
Deelnemer 2	Ja en wat verwachten ze ook van mij als ik 's avonds om 22:30uur nog terug mail.
Deelnemer 6	Maar die cliënt hè, die heeft een uur ondersteuning. Hij wil niet meer inkopen. Ja maar ik wil toch dat je even blijft. Ja dat is jammer.
Deelnemer 4	Ik heb altijd mijn telefoon aan staan. In ieder geval ik ben iedere dag bezig met bijvoorbeeld overhead. werkt bijvoorbeeld 16 uur. Ik denk dat het voor hem moeilijker is om zijn telefoon uit te zetten dan voor mij. Om zijn verantwoordelijkheidsgevoel af te geven. In die andere drie of eigenlijk vijf dagen dat hij er niet is, want ik werk natuurlijk gewoon heel de week. Want als je je telefoon in die drie dagen niet uitzet dan loop je heel veel problemen mis dus hij moet ook wel wat meer bellen met collega's. Dus dat vraagt ook wat meer. Ik heb altijd mijn telefoon aan staan dus de meeste weten ook dat ze mij kunnen bellen.
Deelnemer 4	Nee op zondag dat weten ze dan heb ik mijn telefoon uit staan. Zaterdag werk ik tot 12.00uur dus na 13.00uur heb ik mijn telefoon uit staan.
Deelnemer 4	Ja want heel veel cliënten vragen tot wanneer ben je beschikbaar? Dan zeg ik ja tot 19.30uur zit ik bij mijn laatste cliënt. Nog een half uur want dan rij ik naar huis want om 20.00uur gaat mijn telefoon uit. Ja en als er daarna iets gebeurt dan kan het niet.
Deelnemer 13	Maar het zou in geen een thuissituatie moeten kunnen.
Deelnemer 9	Nee eigenlijk kan dat niet.

Deelnemer 12 | Nee niet altijd. (mobiel aan in het weekend)

Totaal: 10

Werk-privé balans (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 4 | dan ga ik wat meer investeren in mijn voetbaltrainingen en daardoor kan ik het lichamelijk beter vol houden. Maar als het wat rustiger is dan doe ik dat ook wat minder.

Deelnemer 4 | Bijvoorbeeld laatst had ik hier een crisis in Waalwijk en toen was ik goed bedreigd en toen heb ik avonds volle bak getraind dus toen heb ik ook aangegeven van hé er is dit en dit gebeurd dus ik zal iets verder zijn.

Deelnemer 3 | Ik heb dat wel heel erg geleerd toen ik lichamelijk wat had, dat is voor mij wel een heel groot voordeel geweest. (werk en privé in balans houden)

Deelnemer 1 | Ja nouja dat heb ik ook gehad. (lichamelijke klachten ondervinden na disbalans in werk en privé)

Deelnemer 3 | Ja ik denk als ik die lichamelijke beperking niet had gehad dan denk ik dat ik grenzeloos was gebleven.

Deelnemer 6 | Ja maar ik kan het niet want als je zegt balans werk-privé, ja als ik thuis kom om 17.00uur dan heb ik drie kinderen en dan kan ik niet. Ja dan moet dat wel gesloten moet zijn. En dat wil niet zeggen dat je er niet mee bezig bent. Maar je moet wel schakelen.

Deelnemer 7 | Toen heb ik weer tegen mezelf gezegd, hij gaat uit.

Deelnemer 7 | Ik doe wel vaak op zondagavond even kijken omdat ik op maandag begin. Dan reageer ik. Zo laat kom ik bij jou. Nou oké dat is geen punt. Maar ook niks inhoudelijk. Dus dan gaat er wat heen en weer maar dan stop ik met appen, ja ik moet mezelf begrenzen.

Deelnemer 12 | En als ik in de avond even een telefoontje aanneem van een cliënt dan denk ik ja ach die twee minuten en dan is het voor hem goed. Ik heb daar helemaal geen last van, en ik heb daar ook geen problemen mee.

Totaal: 9

Werk-privé balans (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 1 | Hè en die dingen. Ja het kost nou echt heel veel moeite, ik kom thuis, ik zet mijn telefoon uit en ik heb hem niet aangehad voor vanochtend. En daar moet ik me zó toe dwingen hè.

Deelnemer 1 | Nee en ik denk ook om die balans werk-privé zullen wij ook gewoon beter voor ons zelf moeten zorgen denk ik.

Deelnemer 5, Deelnemer 3, Deelnemer 8, Deelnemer 7 | Ja of knikken bevestigend (voor jezelf zorgen om werk-privé balans te behouden)

Deelnemer 4 | Ik denk dat dat heel belangrijk is. (voor jezelf zorgen om werk-privé balans te behouden)

Deelnemer 5 | dan is het wel goed dat je bijvoorbeeld even sport inzet zodat je weer even verder kan.

Deelnemer 2 | Ja hoe wil ik het maar hoe past het ook bij mij? Kijk als ik vanavond om 17.00uur zeg van ja hij gaat uit en ik denk ik moet nog dit of dat dan wordt ik er niet rustig van. En dan denk ik dan nog maar even een uurtje er bij zodat ik het een en ander af kan werken. Dan heb ik wel de rust thuis. Want dan denk ik anders heeft gewoon heel de familie er last van dat ik nog van alles wil maar mezelf de grenzen op leg ja maar Deelnemer 2 nou vanavond niet

Deelnemer 14 | Ja ik probeer een beetje een balans te zoeken wel hè. Thuis ook een beetje ontspanning mezelf verzetten in sport.

Als je cliënten helpt die jou helemaal leeg zuigen dan denk ik 's avonds wel van

(maakt een pufgeluid).

Deelnemer 13 | Ik maak wel eens spannende dingen mee maar mentaal kan ik dat thuis wel goed loslaten.

Deelnemer 11 | Bij mij gaat hij gewoon uit. (mobiel wanneer medewerker thuis is)

Deelnemer 13 | Alleen in bijzondere gevallen laat ik hem aan staan. (mobiel wanneer medewerker thuis is)

Deelnemer 1 | Als er ook echt iets aan de hand is. (mobiel wanneer medewerker thuis is)

Deelnemer 13 | Sommige mensen zeggen ook wel eens ja jij was niet te bereiken, en dan zeg ik ja dat klopt. (mobiel wanneer medewerker thuis is)

Deelnemer 14 | Dat is je eigen grenzen denk ik wat jij zelf wilt

Totaal: 16

Werk-privé balans (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 2 | Maar het is meer in de waan van de dag, die je zo mee krijgt, die ergens opgeslagen staan ja die komen dan 's avonds terug.

Deelnemer 1 | Deelnemer 7 Ja misschien is dat ook wel een voordeel dat jij moet schakelen, ik heb geen kinderen meer thuis. Ja dat je begrenst wordt. (doordat je thuis kinderen hebt en daardoor je werk moet loslaten)

Deelnemer 7 | en dan voel je ineens van hé ik ben nu toch eigenlijk wel heel erg moe of ik merk aan mezelf van hé ik had eigenlijk al drie uur geleden de telefoon uit moeten zeggen.

Deelnemer 7 | denk maar aan die cliënt, daar kreeg ik op vrijdagavond een telefoontje van maar eigenlijk hoor ik op vrijdagavond daar niet mee bezig te zijn. Maar ik keek wel en vervolgens kost me dat een halve dag.

Deelnemer 8 | Ja dat je dus eigenlijk overal hoort van hé ik doe mijn telefoon uit dat is iets bijzonders.

Deelnemer 1 | Deelnemer 8 is gewoon thuis die week, die heeft toch haar telefoon aan staan

Deelnemer 10 | Maar dat vind ik wel en dan zeg ik er op dat moment niks van en dan rijd ik naar huis en dan denk ik van. Hoe is het toch mogelijk hè dat dat zo werkt. (cultuur verschil)

Deelnemer 1 | Sommige cliënten vragen wel eens of ik mijn telefoon altijd wil laten aanstaan of dat ze mij in het weekend willen appen.

Deelnemer 13 | Maar als je het niet doet heb ik gemerkt dan gaat je grens verschuiven.

Deelnemer 1 | Ja dan gaat je grens inderdaad verschuiven.

Deelnemer 13 | En dan heb ik zoiets van nee klaar ik zet mijn telefoon af.

Deelnemer 10 | Nee maar het gebeurt wel hè en dat is ook wel een risico want een cliënt is dat gewend en dan komt er iemand anders en die doet dat niet. Ja dan kan daardoor iemand buiten getipt worden omdat diegene 's avonds om tien uur niet bereikbaar is.

Totaal: 12

Werk-privé balans (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 2 | Dan ga ik met een vol hoofd naar huis en dan gebeurt het wel vaak dat ik 's avonds televisie zit te kijken zonder echt te kijken. En dan mijn agenda open heb liggen en dat ik dan denk 'oei ja, ohja, ohja'. En dan loopt letterlijk mijn hoofd leeg en alles wordt toevertrouwd aan het papier en dan voel ik de rust om eventjes...

Deelnemer 7 | Ja ik herken het echt. ('s avonds hoofd nog aan het tolleren)

Deelnemer 2 | Ja, en het gebeurt nog al eens dat er gewoon een memootje ligt op mijn nachtkastje dat er toch nog ineens denk van, ja. Ja als het maar ergens op het papier kan staan. Ik wil niet ineens hoeven te denken van oh dat moet ik morgenvroeg nog doen. Nee want dan denk ik telkens wat was dat ook alweer. Dat wil ik niet.

Deelnemer 1 Telefoon niet uitzetten en savonds een appje krijgen en denken van ja nouja ik hoef er niet op te reageren en dan is het zo 'n app dat je daar heel de nacht van wakker ligt.
Deelnemer 7, Deelnemer 3, Deelnemer 2 Ja, ja dat is of knikken bevestigend. (telefoon niet uitzetten in de avond)
Deelnemer 7, Deelnemer 3, Deelnemer 8, Deelnemer 2 Reageren bevestigend en lijken te lachen van herkenning. (telefoon niet uitzetten, appje lezen en er wakker van liggen)
Deelnemer 4 Ja daar heb je wel gelijk in. (telefoon niet uitzetten, appje lezen en er wakker van liggen)
Deelnemer 2 Nou dat merk ik wel, als je altijd maar doorgaat en doorgaat dan ben je op een gegeven moment thuis geen bal meer waard.
Deelnemer 9 Ja dat is wel een van de redenen waarom ik een stapje terug ben gegaan. Omdat ik thuis altijd nog bezig was. En in mijn thuissituatie kan dat niet.
Deelnemer 1 Nee en wat als we afspreken een cliënt mag savonds nog appen maar je hoeft niet te reageren. Maar je krijgt vervolgens een app van ja ej ik zie het niet meer zitten, wat dan?
Deelnemer 1 Ik vind dat heel moeilijk. (grenzen aangeven bij de cliënten)
Totaal: 16

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Werk – privé balans	62	10	9	16	12	16

Omgevingsfactoren

Deelnemer 2 | Ik vind het wel eens lastig, ik heb nu bijvoorbeeld een cliënt en de blauwe vliegen vliegen daar door het huis en dan denk ik van wat neem ik allemaal mee naar andere cliënten? En ja dat ik op een gegeven moment denk van ja ik ben 's middags bij de cliënt geweest en 's avonds heb ik een ander feest en dan denk oh ben ik blij dat ik al gedoucht heb.

Deelnemer 2 | Ja (hygiëne)

Deelnemer 4, Deelnemer 3, Deelnemer 8 | Knikken bevestigend (hygiëne)

Deelnemer 3 | Is zeker niet onbelangrijk

Deelnemer 2 | Want ja wat doet dat dan inderdaad met die hygiëne en wat doet dat met de ander. Wat doet met de cliënten hè wat sjouw ik allemaal niet mee naar de ander.

Deelnemer 7 | Ja in de auto, wat draag je allemaal bij (hygiëne).

Deelnemer 2 | En toen ik van de week die blauwe vliegen zag toen dacht ik mijn god wat zitten hier toch allemaal voor beesten.

Deelnemer 5 en Deelnemer 3 | Ja (bevestigend ongedierte aanwezig in werkomgeving)

Deelnemer 7 | Ik heb het alleen in rook gedrag van mensen aangegeven dus ooit is er een afspraak gemaakt en van liever lee lopen cliënten met hun sigaret mee naar binnen en gaan ze weer binnen roken. Dus dan heb ik wel aangegeven van ja het is jullie huis en als jullie in deze rookomgeving willen wonen dan is dat jullie keuze en ik kom hier om mijn hulp te verlenen. En ik heb er eigenlijk wel last wel. Ja dat begrepen ze eigenlijk wel en toen hebben ze wel gezegd ja we hadden eigenlijk wel toegezegd dat we dat niet gingen doen. Nou ik heb dus geen negatieve ervaring verder maar ik moest het wel benoemen want anders dan waren zij wel doorgegaan met roken. Dus dat is er eentje die, maar verder (schud haar hoofd).

Deelnemer 7 | En dan bespreek je ook bijvoorbeeld van goh wij komen overal en we zouden continu cliënten begeleiden die roken, continu roken en dan zou je bij iedereen in een rookomgeving moeten werken, de hele dag. Dus de afspraak is dat je dat op voorhand bespreekt bij de kennismaking en dan aangeeft van goh de bedoeling is dat wij eigenlijk in een rookvrije omgeving werken.

Deelnemer 2 | Ja of rijden of in je planning het zo kunnen doen dat je echt gewoon een kwartier even hebt van jouw reistijd. Maar ook denkt van joh ik zet hem eens even aan de kant en ik draai eens even het raam open en ik geniet van de vogeltjes.

Deelnemer 6 | Ik doe het steeds vaker dat ik gewoon steeds vaker een collega opbel in de auto. Om te vertellen en dan op die manier de verantwoordelijkheid te delen.

Deelnemer 8 | Te delen ja.

Deelnemer 2 | Ja maar ik heb er het voordeel van als je zelf daar grenzenloos in bent en je wil daar in door maar andere collega's geven duidelijk hun grenzen aan dan denk je wel eens van maar zo moet ik dat dus ook

Deelnemer 8 | Dat is natuurlijk de hele maatschappij op dit moment (grotere druk voor jezelf en voor de klant).

Deelnemer 3 | Een minder grote caseload

Deelnemer 3 | Faciliteiten denk ik, werkplekken. (wat zou je morgen veranderen als je in de Raad van Bestuur zou zitten)

Deelnemer 4 | Ja. (faciliteiten, flexplekken)

Deelnemer 2 | Ja. (faciliteiten, flexplekken)

Deelnemer 3 | Ik weet niet of het Raad van bestuur daar iets in kan doen. We zijn al een jaar bezig om in de wijken plaatsen te hebben waar je vanuit kan werken. Van mij part samen met Contour de Twern, etc. maar ik denk dat dat op management niveau georganiseerd moet worden zodat je daar als uitvoerder terecht komt.

Deelnemer 1 | Ja want je hebt eigenlijk geen tijd als uitvoerder om overal te gaan vragen en te gaan shoppen.

Deelnemer 3 | Ja zeker weten want dan kan ik die verbindingen in die wijk wel leggen. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)

Deelnemer 2 | Ja zeker. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen

	verbeteren)
Deelnemer 4	Ja. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)
Deelnemer 7	Ja want dan ben je meer zichtbaar hè. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)
Deelnemer 3	Nu zit ik in de auto met mijn kantoor in de auto.
Deelnemer 7	Ja kantoor en restaurant en alles in de auto zeg ik altijd.
Deelnemer 3	Ja flexplekken en dan in samenwerking met andere organisaties denk ik in een keten. Ik denk die verbinding meer gelegd moet worden een niveau boven het uitvoerende niveau.
Deelnemer 13	Maar als je een hele afstand moet lopen ja danneuh..
Deelnemer 10	Nee natuurlijk (afstand tussen klanten te groot om te wandelen)
Deelnemer 10	We zitten nu voortaan niet meer in de wijk, voorheen had ik op maandag en vrijdag echt twee dagen dat ik alleen in Kaatsheuvel was
Deelnemer 10	Als het enigszins kan ga ik met een cliënt ook wel naar buiten hoor, even wandelen of wat anders.
Deelnemer 1	Ja ik ook. (als het kan met de klant naar buiten)
Deelnemer 14	Ja dat probeer ik ook wel. (als het kan met de klant naar buiten)
Deelnemer 9	Nee nee nee maar er zijn er wel bij die dat niet fijn vinden. (als het kan met de klant naar buiten)
Deelnemer 10	Dat hebben we niet meer hè. (een kantoor)
Deelnemer 11	Ik vind het soms wel bezwaarlijk dat je bij heel veel mensen enorm in de rook zit.
Deelnemer 13	Ja. (bezwaarlijk om bij heel veel mensen thuis te zijn die enorm roken)
Deelnemer 10	Ja dat is nog wel een aandachtspunt ja. (bezwaarlijk om bij heel veel mensen thuis te zijn die enorm roken)
Deelnemer 11	Ja want als je binnen komt dan zit je ook al in de rook walm.
Deelnemer 9	Ja dan hangt het er al zeg maar. Nou we hebben wel bij iemand afgesproken, die rookt niet alleen shag zeg maar. Dat het gewoon gelucht moet zijn voordat wij komen. En dat er niet gerookt mag worden als wij er zijn. En dan gaat het wel.
Deelnemer 10	Ja, maar dan nog. Een aantal cliënten waar ik kom die zetten dan gewoon een raampje open voordat ik binnen kom. Maar daar gaat het niet mee weg. (rookgedrag klanten)
Deelnemer 13, Deelnemer 11, Deelnemer 9, Deelnemer 14	Ja (4x rookgedrag klanten, medewerkers moeten in een omgeving werken waar gerookt is)
Deelnemer 9	Het is niet alleen met roken maar ook met huisdieren.
Deelnemer 1	Nou laten we eens eerlijk zijn qua viezigheid.
Deelnemer 14	Ik had nu bijvoorbeeld een cliënt, die woont niet meer thuis en daar lag de poep en de stront en het glas alles in huis.
Deelnemer 9	Maar ik heb ook wel eens gehad dat ik ergens naartoe ging en dat de vlooiën in mijn benen beten.
Deelnemer 14, Deelnemer 10	Ja. (2x vlooiën)
Deelnemer 1	Die heb ik ook een keer gehad van die honden vlooiën.
Deelnemer 14	Ja en muizen.
Deelnemer 13	Soms zeg ik wel eens oh wat is het hier een bende en dan denkt die cliënt wel van oja, ja daar heb je wel een punt.
Deelnemer 11	Nou ik ben wel eens ergens geweest daar moest de keuken uitgebroken worden, de toilet. Daar moesten echt mannen in witte pakken komen. Die meneer sliep echt op een matras waar de urine doorheen kwam. Dat is ongelooflijk. Ik was bij een moeder en die moeder had al een jaar haar teennagels niet geknipt en dat was helemaal in haar huid gegroeid. Ja dat is echt heel schrijnend.
Deelnemer 9	Nou ik heb ook wel eens een schoonmaakploeg ingehuurd bij een cliënt.
Deelnemer 14	Ja erbij horen.

Deelnemer 10	Ja en dat wordt alleen maar moeilijker (om te zorgen dat cliënten erbij horen)
Deelnemer 14	Ja door heel de samenleving
Deelnemer 13	De samenleving wordt steeds complexer en steeds moeilijker dus er haken steeds meer mensen af.
Deelnemer 1	Ja. (samenleving wordt complexer)
Deelnemer 14	En de samenleving heeft ook tijd nodig zodat wij ons ook meer kunnen profileren. Bijvoorbeeld vrijwilligers die haken bijna allemaal af omdat ze nooit hebben gewerkt met iemand die verstandelijk beperkt is of autisme heeft. En met Contourdetwern zijn we nu wel aan de slag van hoe kunnen we die vrijwilligers dan nu toch mee krijgen.
Deelnemer 12	Soms is dat ook wel heel vermoeiend maar soms is het ook wel goed denk ik. Ik denk dat het goed is, ik ben ook wel eens op een woonlocatie geweest en dan gaat alles zo vanzelfsprekend. Dan denk ik wel van ja dit is niet goed weet je wel. (er zijn altijd ontwikkelingen binnen ambulant vanuit de cliënt of vanuit de organisatie)
Deelnemer 10	Nee ja precies (reagerend op prettig is dat er veel ontwikkelingen zijn binnen ambulant).
Deelnemer 10	Ja nou van al die huizen waar van alles is aan ongediertes en luchtjes, en we hebben te maken met drugs en alcohol.
Deelnemer 13	Ja en seksualiteit.
Deelnemer 10	Ja laatst ook dan kom ik in een situatie bij een cliënt waarin de bovenbuurman nogal bedreigend blijkt te zijn, dat blijkt een enorm grote crimineel te zijn.
Deelnemer 11	Ik kwam is een keer ergens bij iemand die met zijn pistool stond te zwaaien.
Deelnemer 10	Nou dat vind ik dan wel weer het voordeel van het gebruiken van een wijkgebouw want daar ben ik wel een stuk veiliger, daar ben ik niet alleen. Want daar lopen ook nog mensen rond van andere zorginstellingen. Dus je bent niet alleen. Als er wat gebeurd dan zijn er genoeg mensen die jou daarbij kunnen helpen.
Deelnemer 9	Nou ik heb toen wel aangegeven in sommige buurten vind ik het niet prettig om savonds te komen, zeker als het donker is loop ik liever niet in mijn eentje.
Deelnemer 1	Ik denk hè nu zien we elkaar nog op de flexplek hier in de gemeente maar als die straks weg gaat dan zien we elkaar nooit meer.

Omgevingsfactoren (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 3	Is zeker niet onbelangrijk
Deelnemer 2	Want ja wat doet dat dan inderdaad met die hygiëne en wat doet dat met de ander. Wat doet met de cliënten hè wat sjouw ik allemaal niet mee naar de ander.
Deelnemer 7	Ik heb het alleen in rook gedrag van mensen aangegeven dus ooit is er een afspraak gemaakt en van liever lee lopen cliënten met hun sigaret mee naar binnen en gaan ze weer binnen roken. Dus dan heb ik wel aangegeven van ja het is jullie huis en als jullie in deze rookomgeving willen wonen dan is dat jullie keuze en ik kom hier om mijn hulp te verlenen. En ik heb er eigenlijk wel last wel. Ja dat begrepen ze eigenlijk wel en toen hebben ze wel gezegd ja we hadden eigenlijk wel toegezegd dat we dat niet gingen doen. Nou ik heb dus geen negatieve ervaring verder maar ik moest het wel benoemen want anders dan waren zij wel doorgegaan met roken. Dus dat is er eentje die, maar verder (schud haar hoofd).
Deelnemer 7	En dan bespreek je ook bijvoorbeeld van goh wij komen overal en we zouden continu cliënten begeleiden die roken, continu roken en dan zou je bij iedereen in een rookomgeving moeten werken, de hele dag. Dus de afspraak is dat je dat op voorhand bespreekt bij de kennismaking en dan aangeeft van goh de bedoeling is dat wij eigenlijk in een rookvrije omgeving werken.
Deelnemer 3	Ik weet niet of het Raad van bestuur daar iets in kan doen. We zijn al een

jaar bezig om in de wijken plaatsen te hebben waar je vanuit kan werken. Van mij part samen met Contour de Twern, etc. maar ik denk dat dat op management niveau georganiseerd moet worden zodat je daar als uitvoerder terecht komt.

Deelnemer 3 | Nu zit ik in de auto met mijn kantoor in de auto.

Deelnemer 7 | Ja kantoor en restaurant en alles in de auto zeg ik altijd.

Deelnemer 13 | Maar als je een hele afstand moet lopen ja danneuh..

Deelnemer 10 | Nee natuurlijk (afstand tussen klanten te groot om te wandelen)

Deelnemer 9 | Nee nee nee maar er zijn er wel bij die dat niet fijn vinden. (als het kan met de klant naar buiten)

Deelnemer 13 | Soms zeg ik wel eens oh wat is het hier een bende en dan denkt die cliënt wel van oja, ja daar heb je wel een punt.

Deelnemer 9 | Nou ik heb ook wel eens een schoonmaakploeg ingehuurd bij een cliënt.

Deelnemer 14 | Ja erbij horen.

Totaal: 13

Omgevingsfactoren (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 2 | Ja of rijden of in je planning het zo kunnen doen dat je echt gewoon een kwartier even hebt van jouw reistijd. Maar ook denkt van joh ik zet hem eens even aan de kant en ik draai eens even het raam open en ik geniet van de vogeltjes.

Deelnemer 6 | Ik doe het steeds vaker dat ik gewoon steeds vaker een collega opbel in de auto. Om te vertellen en dan op die manier de verantwoordelijkheid te delen.

Deelnemer 8 | Te delen ja.

Deelnemer 3 | Een minder grote caseload

Deelnemer 10 | Als het enigszins kan ga ik met een cliënt ook wel naar buiten hoor, even wandelen of wat anders.

Deelnemer 1 | Ja ik ook. (als het kan met de klant naar buiten)

Deelnemer 14 | Ja dat probeer ik ook wel. (als het kan met de klant naar buiten)

Deelnemer 12 | Soms is dat ook wel heel vermoeiend maar soms is het ook wel goed denk ik. Ik denk dat het goed is, ik ben ook wel eens op een woonlocatie geweest en dan gaat alles zo vanzelfsprekend. Dan denk ik wel van ja dit is niet goed weet je wel. (er zijn altijd ontwikkelingen binnen ambulant vanuit de cliënt of vanuit de organisatie)

Deelnemer 10 | Nee ja precies (reagerend op prettig is dat er veel ontwikkelingen zijn binnen ambulant).

Totaal: 9

Omgevingsfactoren (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 2 | Ja maar ik heb er het voordeel van als je zelf daar grenzenloos in bent en je wil daar in door maar andere collega's geven duidelijk hun grenzen aan dan denk je wel eens van maar zo moet ik dat dus ook

Deelnemer 3 | Faciliteiten denk ik, werkplekken. (wat zou je morgen veranderen als je in de Raad van Bestuur zou zitten)

Deelnemer 4 | Ja. (faciliteiten, flexplekken)

Deelnemer 2 | Ja. (faciliteiten, flexplekken)

Deelnemer 3 | Ja zeker weten want dan kan ik die verbindingen in die wijk wel leggen. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)

Deelnemer 2 | Ja zeker. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)

Deelnemer 4 | Ja. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)

Deelnemer 7 | Ja want dan ben je meer zichtbaar hè. (meer werkplekken met ketenpartners zou het werkvermogen verbeteren)

Deelnemer 3 | Ja flexplekken en dan in samenwerking met andere organisaties denk ik in een keten. Ik denk die verbinding meer gelegd moet worden een niveau boven het

uitvoerende niveau.

Deelnemer 10 | Nou dat vind ik dan wel weer het voordeel van het gebruiken van een wijkgebouw want daar ben ik wel een stuk veiliger, daar ben ik niet alleen. Want daar lopen ook nog mensen rond van andere zorginstellingen. Dus je bent niet alleen. Als er wat gebeurd dan zijn er genoeg mensen die jou daarbij kunnen helpen.

Deelnemer 9 | Nou ik heb toen wel aangegeven in sommige buurten vind ik het niet prettig om 's avonds te komen, zeker als het donker is loop ik liever niet in mijn eentje.

Totaal: 11

Omgevingsfactoren (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 2 | Ik vind het wel eens lastig, ik heb nu bijvoorbeeld een cliënt en de blauwe vliegen vliegen daar door het huis en dan denk ik van wat neem ik allemaal mee naar andere cliënten? En ja dat ik op een gegeven moment denk van ja ik ben 's middags bij de cliënt geweest en 's avonds heb ik een ander feest en dan denk oh ben ik blij dat ik al gedoucht heb.

Deelnemer 2 | Ja (hygiëne)

Deelnemer 4, Deelnemer 3, Deelnemer 8 | Knikken bevestigend (hygiëne)

Deelnemer 8 | Dat is natuurlijk de hele maatschappij op dit moment (grotere druk voor jezelf en voor de klant).

Deelnemer 10 | We zitten nu voortaan niet meer in de wijk, voorheen had ik op maandag en vrijdag echt twee dagen dat ik alleen in Kaatsheuvel was

Deelnemer 10 | Dat hebben we niet meer hè. (een kantoor)

Deelnemer 9 | Het is niet alleen met roken maar ook met huisdieren.

Deelnemer 1 | Nou laten we eens eerlijk zijn qua viezigheid.

Deelnemer 11 | Nou ik ben wel eens ergens geweest daar moest de keuken uitgebroken worden, de toilet. Daar moesten echt mannen in witte pakken komen. Die meneer sliep echt op een matras waar de urine doorheen kwam. Dat is ongelooflijk. Ik was bij een moeder en die moeder had al een jaar haar teennagels niet geknipt en dat was helemaal in haar huid gegroeid. Ja dat is echt heel schrijnend.

Deelnemer 10 | Ja en dat wordt alleen maar moeilijker (om te zorgen dat cliënten erbij horen)

Deelnemer 14 | Ja door heel de samenleving

Deelnemer 13 | De samenleving wordt steeds complexer en steeds moeilijker dus er haken steeds meer mensen af.

Deelnemer 1 | Ja. (samenleving wordt complexer)

Deelnemer 14 | En de samenleving heeft ook tijd nodig zodat wij ons ook meer kunnen profileren. Bijvoorbeeld vrijwilligers die haken bijna allemaal af omdat ze nooit hebben gewerkt met iemand die verstandelijk beperkt is of autisme heeft. En met Contourdetwern zijn we nu wel aan de slag van hoe kunnen we die vrijwilligers dan nu toch mee krijgen.

prettig om 's avonds te komen, zeker als het donker is loop ik liever niet in mijn eentje.

Deelnemer 1 | Ik denk hè nu zien we elkaar nog op de flexplek hier in de gemeente maar als die straks weg gaat dan zien we elkaar nooit meer.

Totaal: 17

Omgevingsfactoren (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 7 | Ja in de auto, wat draag je allemaal bij (hygiëne).

Deelnemer 2 | En toen ik van de week die blauwe vliegen zag toen dacht ik mijn god wat zitten hier toch allemaal voor beesten.

Deelnemer 5 en Deelnemer 3 | Ja (bevestigend ongedierte aanwezig in werkomgeving)

Deelnemer 1 | Ja want je hebt eigenlijk geen tijd als uitvoerder om overal te gaan vragen

en te gaan shoppen.

Deelnemer 11 | ik vind het soms wel bezwaarlijk dat je bij heel veel mensen enorm in de rook zit.

Deelnemer 13 | Ja. (bezwaarlijk om bij heel veel mensen thuis te zijn die enorm roken)

Deelnemer 10 | Ja dat is nog wel een aandachtspunt ja. (bezwaarlijk om bij heel veel mensen thuis te zijn die enorm roken)

Deelnemer 11 | Ja want als je binnen komt dan zit je ook al in de rook walm.

Deelnemer 9 | Ja dan hangt het er al zeg maar. Nou we hebben wel bij iemand afgesproken, die rookt niet alleen shag zeg maar. Dat het gewoon gelucht moet zijn voordat wij komen. En dat er niet gerookt mag worden als wij er zijn. En dan gaat het wel.

Deelnemer 10 | Ja, maar dan nog. Een aantal cliënten waar ik kom die zetten dan gewoon een raampje open voordat ik binnen kom. Maar daar gaat het niet mee weg. (rookgedrag klanten)

Deelnemer 13, Deelnemer 11, Deelnemer 9, Deelnemer 14 | Ja (4x rookgedrag klanten, medewerkers moeten in een omgeving werken waar gerookt is)

Deelnemer 14 | Ik had nu bijvoorbeeld een cliënt, die woont niet meer thuis en daar lag de poep en de stront en het glas alles in huis.

Deelnemer 9 | Maar ik heb ook wel eens gehad dat ik ergens naartoe ging en dat de vlooiën in mijn benen beten.

Deelnemer 14, Deelnemer 10 | Ja. (2x vlooiën)

Deelnemer 1 | Die heb ik ook een keer gehad van die honden vlooiën.

Deelnemer 14 | Ja en muizen.

Deelnemer 10 | Ja nou van al die huizen waar van alles is aan ongediertes en luchtjes, en we hebben te maken met drugs en alcohol.

Deelnemer 13 | Ja en seksualiteit.

Deelnemer 10 | Ja laatst ook dan kom ik in een situatie bij een cliënt waarin de bovenbuurman nogal bedreigend blijkt te zijn, dat blijkt een enorm grote crimineel te zijn.

Deelnemer 11 | Ik kwam is een keer ergens bij iemand die met zijn pistool stond te zwaaien.

Totaal: 25

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Omgevingsfactoren	78	13	9	11	17	25

Kennis	
Deelnemer 3	Ik denk het wel. Ik heb denk ik wel de meeste letters gegeten om het zo maar even te zeggen, zoals cliënten dat van mij noemen.
Deelnemer 8	Want wat ook belangrijk is, is dat je weet waar je je kennis kunt halen.
Deelnemer 4	Bijvoorbeeld bij heel veel cliënten over verslaving, ik weet daar het minimale van
Deelnemer 4	Je hoeft niet alles te weten.
Deelnemer 7	Dus meer psychiatrische problemen, verslavingszorg, mensen die totaal de weg kwijt zijn. En wat je dan niet weet vergaar je zelf toch even? Of je gaat jezelf even inlezen.
Deelnemer 4	Nee maar dat moet je ook niet als schande zien. Dat je gewoon zegt: ik weet het niet dus ik ga dat uitzoeken
Deelnemer 5	Ja je hoeft niet alles te weten.
Deelnemer 7	Nee we weten ook niet alles.
Deelnemer 5	Dat zei ik laatst ook, ik heb dus maatschappelijk werk gestudeerd. Maar eigenlijk moet je tegenwoordig maatschappelijk werker zijn maar je moet ook SPH zijn dus met de groepen onderling kunnen werken en je moet cultureel werker zijn. Terwijl je op school een richting moet kiezen.
Deelnemer 3	Ja zeker weten. (boeren verstand.)
Deelnemer 5	Ja. (boeren verstand.)
Deelnemer 7	Ja ik denk dat dat altijd meespeelt. (boeren verstand.)
Deelnemer 6	Je komt daar best wel ver mee denk ik hoor. (boeren verstand.)
Deelnemer 3	Ja zeker. Keep it simple (boeren verstand.)
Deelnemer 7	Ja dat moet je wel vast houden. (boeren verstand.)
Deelnemer 6	Ik denk dat je heel je leven niet uitgeleerd raakt maar ik denk wel dat de leersnelheid op sommige plekken wel langzamer gaat op een gegeven moment.
Deelnemer 13	Ik denk wel dat we hierin dan een stukje scholing moeten krijgen dan. (nieuwe doelgroep die op hen af komt)
Deelnemer 14	Ja ik heb dat in het verleden wel gehad maar dan moet ik weer bijgeschoold worden. (nieuwe doelgroep die op hen af komt)
Deelnemer 10	Ja, ik denk altijd simpel.
Deelnemer 1	Maar de kennis van autisme heb je natuurlijk wel.
Deelnemer 14	Ja (de kennis van autisme heb je wel)
Deelnemer 10	Je weet wat ze nodig hebben, een stukje structuur.
Deelnemer 10	Bij hechting dat kun je zien dat is die benaderingswijze, bij borderline kun je zeggen dat moet ik zo hanteren maar bij een autist dat is zo breed.
Deelnemer 13	Ja zo breed. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 10	Maar ook daar is een bijscholing voor daar heb ik mij pas voor op gegeven. (scholing voor psychiatrische stoornissen)
Deelnemer 13	Ja? Oké dan heb ik dat nog niet gezien. (scholing voor psychiatrische stoornissen)
Deelnemer 1	Maar ik had bijvoorbeeld laatst met een collega een jongetje met een bepaalde ziekte, een heel moeilijk woord. Ik had er nog nooit van gehoord dat moet ik op gaan zoeken op Internet wat die ziekte is.
Deelnemer 10	Ja. (kennis die gemist wordt in een casus wordt opgezocht op internet)
Deelnemer 14	Nee meer gewoon heel complexe vragen die erbij komen, GGZ denk ik (gevoel van kennis missen)
Deelnemer 14	Het is meer algemene kennis ophalen van wat we allemaal tegen komen denk ik.
Deelnemer 14	Ja dat oplossingsgericht werken dat is wel fijn dat we die gehad hebben want dan denk ik wel weer hoe sta ik er daarvoor met die cliënt. Het is wel weer een opfrissing.
Deelnemer 14	Ja ik denk dat dat toch een beetje ons eigen dingetje is want je wil er toch

voor zorgen dat. Ja je gaat daar toch aan de slag. (maakt onzeker als het idee er is dat er kennis gemist wordt)

Deelnemer 9 | Iets wat je niet kent, ja. (maakt onzeker als het idee er is dat er kennis gemist wordt)

Deelnemer 13 | Waar ik ook heel erg aan zit te denken aan culturen. Ik heb nu een Somalische jongen. Ja ik weet weinig van die cultuur en dan stap je daar binnen. En dan doe je je dat ding maar ik weet er niks vanaf.

Deelnemer 13 | Ik denk van wel ja want ik wil wel graag weten (wat je wel en niet kan zeggen in bepaalde culturen).

Deelnemer 13 | Kijk ik ga zelf natuurlijk ook wel op zoek naar...

Deelnemer 10 | Wat weerhoudt je dan? (om kennis die je mist op te zoeken)

Deelnemer 14 | Ja we zouden eens naar vluchtelingen werk moeten om daar eens meer informatie op te doen.

Deelnemer 13 | Ik heb nu dan contact met iemand die in Afrika heeft gewerkt en daar verpleegkundige is geweest enzo. Maar dan nog...

Deelnemer 13 | Ja ik ga wel opzoek naar mensen die je daarin bij kunnen staan of iemand die iets van die cultuur af weten. Ik kom nu bij een organisatie en daar is ook een soort van Solmalische afdeling, dus op die manier.

Deelnemer 13 | Ja natuurlijk die kan ook wel het een en ander vertellen. Maar ik zou zelf ook graag wat meer willen weten.

Deelnemer 10 | Ja en daar leer je ook wel weer van. (ervaring opdoen)

Deelnemer 1 | Ja precies. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)

Deelnemer 13 | Ja. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)

Deelnemer 14 | Ja je moet wel veel zelf opzoeken denk ik hoor. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)

Deelnemer 13 | Dat is ook wel inderdaad (opzoeken van kennis want het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)

Deelnemer 10 | Ja maar we hebben best wel wat deskundigheid ook in het team zitten hè. Als je weet hoe je met bepaalde dingen om moet gaan en kan gaan.

Kennis (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 4 | Bijvoorbeeld bij heel veel cliënten over verslaving, ik weet daar het minimale van

Deelnemer 5 | Dat zei ik laatst ook, ik heb dus maatschappelijk werk gestudeerd. Maar eigenlijk moet je tegenwoordig maatschappelijk werker zijn maar je moet ook SPH zijn dus met de groepen onderling kunnen werken en je moet cultureel werker zijn. Terwijl je op school een richting moet kiezen.

Deelnemer 10 | Bij hechting dat kun je zien dat is die benaderingswijze, bij borderline kun je zeggen dat moet ik zo hanteren maar bij een autist dat is zo breed.

Deelnemer 13 | Ja zo breed. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)

Deelnemer 14 | Het is meer algemene kennis ophalen van wat we allemaal tegen komen denk ik.

Deelnemer 10 | Wat weerhoudt je dan? (om kennis die je mist op te zoeken)

Deelnemer 14 | Ja we zouden eens naar vluchtelingen werk moeten om daar eens meer informatie op te doen.

Deelnemer 13 | Ik heb nu dan contact met iemand die in Afrika heeft gewerkt en daar verpleegkundige is geweest enzo. Maar dan nog...

Deelnemer 1 | Ja precies. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan

faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)

Deelnemer 13 | Ja. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)

Deelnemer 14 | Ja je moet wel veel zelf opzoeken denk ik hoor. (het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)

Deelnemer 13 | Dat is ook wel inderdaad (opzoeken van kennis want het is maar de vraag in hoeverre Prisma in kennis kan faciliteren omdat het per casus weer helemaal anders is.)

Totaal: 12

Kennis (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 4 | Je hoeft niet alles te weten.

Deelnemer 7 | Dus meer psychiatrische problemen, verslavingszorg, mensen die totaal de weg kwijt zijn. En wat je dan niet weet vergaar je zelf toch even? Of je gaat jezelf even inlezen.

Deelnemer 4 | Nee maar dat moet je ook niet als schande zien. Dat je gewoon zegt: ik weet het niet dus ik ga dat uitzoeken

Deelnemer 5 | Ja je hoeft niet alles te weten.

Deelnemer 7 | Nee we weten ook niet alles.

Deelnemer 1 | Maar de kennis van autisme heb je natuurlijk wel.

Deelnemer 14 | Ja (de kennis van autisme heb je wel)

Deelnemer 10 | Je weet wat ze nodig hebben, een stukje structuur.

Deelnemer 10 | Maar ook daar is een bijscholing voor daar heb ik mij pas voor op gegeven. (scholing voor psychiatrische stoornissen)

Deelnemer 1 | Maar ik had bijvoorbeeld laatst met een collega een jongetje met een bepaalde ziekte, een heel moeilijk woord. Ik had er nog nooit van gehoord dat moet ik op gaan zoeken op Internet wat die ziekte is.

Deelnemer 10 | Ja. (kennis die gemist wordt in een casus wordt opgezocht op internet)

Deelnemer 13 | Kijk ik ga zelf natuurlijk ook wel op zoek naar...

Deelnemer 13 | Ja ik ga wel opzoek naar mensen die je daarin bij kunnen staan of iemand die iets van die cultuur af weten. Ik kom nu bij een organisatie en daar is ook een soort van Solmalische afdeling, dus op die manier.

Totaal: 13

Kennis (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 3 | Ik denk het wel. Ik heb denk ik wel de meeste letters gegeten om het zo maar even te zeggen, zoals cliënten dat van mij noemen.

Deelnemer 3 | Ja zeker weten. (boeren verstand.)

Deelnemer 5 | Ja. (boeren verstand.)

Deelnemer 7 | Ja ik denk dat dat altijd meespeelt. (boeren verstand.)

Deelnemer 6 | Je komt daar best wel ver mee denk ik hoor. (boeren verstand.)

Deelnemer 3 | Ja zeker. Keep it simple (boeren verstand.)

Deelnemer 7 | Ja dat moet je wel vast houden. (boeren verstand.)

Deelnemer 10 | Ja, ik denk altijd simpel.

Deelnemer 14 | Ja dat oplossingsgericht werken dat is wel fijn dat we die gehad hebben want dan denk ik wel weer hoe sta ik er daarvoor met die cliënt. Het is wel weer een opfrissing.

Deelnemer 10 | Ja en daar leer je ook wel weer van. (ervaring opdoen)

Deelnemer 10 | Ja maar we hebben best wel wat deskundigheid ook in het team zitten hè. Als je weet hoe je met bepaalde dingen om moet gaan en kan gaan.

Totaal: 11

Kennis (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 6 | Ik denk dat je heel je leven niet uitgeleerd raakt maar ik denk wel dat de leersnelheid op sommige plekken wel langzamer gaat op een gegeven moment.

Deelnemer 13 | Ik denk wel dat we hierin dan een stukje scholing moeten krijgen dan. (nieuwere doelgroep die op hen af komt)

Deelnemer 14 | Ja ik heb dat in het verleden wel gehad maar dan moet ik weer bijgeschoold worden. (nieuwe doelgroep die op hen af komt)

Deelnemer 13 | Ja? Oké dan heb ik dat nog niet gezien. (scholing voor psychiatrische stoornissen)

Deelnemer 13 | Ja natuurlijk die kan ook wel het een en ander vertellen. Maar ik zou zelf ook graag wat meer willen weten.

Totaal: 17

Kennis (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 14 | Nee meer gewoon heel complexe vragen die erbij komen, GGZ denk ik (gevoel van kennis missen)

Deelnemer 14 | Ja ik denk dat dat toch een beetje ons eigen dingetje is want je wil er toch voor zorgen dat. Ja je gaat daar toch aan de slag. (maakt onzeker als het idee er is dat er kennis gemist wordt)

Deelnemer 9 | Iets wat je niet kent, ja. (maakt onzeker als het idee er is dat er kennis gemist wordt)

Deelnemer 13 | Waar ik ook heel erg aan zit te denken aan culturen. Ik heb nu een Somalische jongen. Ja ik weet weinig van die cultuur en dan stap je daar binnen. En dan doe je je dat ding maar ik weet er niks vanaf.

Deelnemer 13 | Ik denk van wel ja want ik wil wel graag weten (wat je wel en niet kan zeggen in bepaalde culturen),

Totaal: 5

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Kennis	58	12	13	11	17	5

Kunde	
Deelnemer 6	op persoonlijk vlak om die verantwoordelijkheid weg te leggen waar die hoort (grote omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat').
Deelnemer 7 en Deelnemer 8	Ja, knikken bevestigend (grote omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat').
Deelnemer 4	Ja want dat doe ik, zoveel mogelijk in het huisbezoek.
Deelnemer 2	Ja als dat kan wel. Maar er zijn juist omdat het soms zo snel gaat en dan zijn het vaak nog niet eens dingen, specifiek van die cliënt maar gewoon algemeen zo dat je denkt, oja dat moest ik ook nog doen. En ja dat merk ik, ik denk het wel.
Deelnemer 2	Het is 'en, en', ja. (maakt acties tijdens en na het huisbezoek)
Deelnemer 2	Ja, want die ik bij een huisbezoek kan doen en die doe ik en je bent daar 's avonds en je moet naar allerlei instanties bellen, ja die zet je dan wel op papier.
Deelnemer 2, Deelnemer 5	Knikken instemmend (leerdoel als begeleider 4 zijnde om ook verantwoordelijkheid te delen met begeleider 3)
Deelnemer 8	Ja het is inderdaad dat verantwoordelijkheidsgevoel (dat je hebt al begeleider 4 zijnde) dat je vind van oké dat moet ik doen. in plaats van dat je aan je collega vraagt: van goh wat kan jij hier in betekenen? Dat gebeurd weinig.
Deelnemer 6	Als begeleider 4 zou je dat ook kunnen aandragen. (om begeleider 3 wat te laten doen)
Deelnemer 2	Ja, ja zo. Ja dat heb ik ook wel maar ik ben dan wel iemand die hem heel graag wil delen met de ander die ook bij die cliënt komt. Ja we hebben het wel samen en wie doet welk stukje waarin.
Deelnemer 7	Het zakelijk denken ja dat moeten we inzetten
Deelnemer 3	Alleen ik ben er van overtuigt dat 80% van de hulpverlening bestaat uit contact maken.
Deelnemer 1	Juist.(80% van de hulpverlening bestaat uit contact maken)
Deelnemer 6	Binnen komen.
Deelnemer 3	Welke diploma je ook hebt en welke ervaring je ook hebt als je geen contact kan maken dan ben je nergens.
Deelnemer 7	Ja als je naast de cliënt kunt staan.
Deelnemer 1	Dan kun je zoveel letters eten als je wilt.
Deelnemer 3	Ik denk dat je met competenties net als wat Deelnemer 4 zegt, dat je weet wat je waar kan halen zodat je alles hebt wat voor jouw casus van toepassing is.
Deelnemer 4	En de verwachting heeft met alles te maken denk ik. Als je de verwachting juist hebt dan zal de cliënt ook al zeg je nee of jouw antwoord valt een beetje tegen dan zal die zeggen oké prima. Maar je hebt er wel alles aan gedaan. Ja ik denk dat verwachting scheppen daarin heel belangrijk is.
Deelnemer 1	Ik zeg wat ik doe en doe wat ik kan.
Deelnemer 4	Ja. ("ik zeg wat ik doe en doe wat ik kan")
Deelnemer 8	Juist, dat is het allerbelangrijkste. ("ik zeg wat ik doe en doe wat ik kan")
Deelnemer 1	En we doen dat ook nog te vaak denk ik. (regie zelf pakken i.p.v. afgeven aan de cliënt)
Deelnemer 7	Ja dat is wel een valkuil hè. (regie zelf pakken i.p.v. afgeven aan de cliënt)
Deelnemer 1	En wij gaan het wel weer oplossen hè.(Regie pakken en niet terugleggen)
Deelnemer 2	Ja wij schieten zo vaak in de actie terwijl we veel vaker moeten zeggen van wat ga jij doen?
Deelnemer 1	Ja! (vaak in de actie terwijl cliënt zelf ook iets kan doen)
Deelnemer 2	Zo dat is lekker makkelijk. Maar hoe ga je dat meer samen doen? En het probleem bij de cliënt leggen en vragen wat hij of zij daar zelf in gaat doen.
Deelnemer 6	Je moet weten wat je waar kunt halen. Je moet weten wat het aanbod is en waar je moet zijn als je een vraag hebt.
Deelnemer 5	En het is denk ik de kunst om, ja ik ben best wel als maatschappelijk werker georiënteerd. Dus het is de kunst om te kijken wat ik nog moet halen uit die

andere twee om wijkgericht te kunnen werken. En ik weet ook nog niet. Ik heb nu ook het idee, het ligt er veel meer bij van wat ligt er allemaal en wat kun je overal halen maar het is ook in de wijk kunnen gaan verbinden. Dus het is niet alleen de kennis maar het zijn ook weer compleet nieuwe competenties die je moet ontwikkelen.

Deelnemer 2 | Ja sommige bezit je misschien al wel terwijl je jezelf er nog niet eens zo bewust van bent. Soms is het zo oke dit is de ondersteuningsvraag, dus dat stukje van mezelf kan ik dus dat ga ik op die manier doen. Als ik even heel praktisch nadenk. Maar soms laat je dingen gebeuren waarvan je denkt achteraf van so dat heb ik eens even goed gedaan. En dan ga je jezelf even spiegelen van wat heb ik nou gedaan dat dit zo'n resultaat heeft opgeleverd?

Deelnemer 2 | Terwijl je dan eigenlijk nog niet eens per se bewust bent van wat voor competentie daar aan vast hangt of dat je dat van nature in je hebt. Waar heb ik dat dan in geleerd ooit?

Deelnemer 3 | Ja een ander niveau. Wel dezelfde competenties maar op een ander niveau.

Deelnemer 6 | Ja en soms ook gewoon boeren verstand.

Deelnemer 6 | En lef en doen, gewoon doen.

Deelnemer 8 | Of juist achterover leunen

Deelnemer 2 | Ja maar het is wel vaak als je dat doet hè, je houdt jezelf dom dat de cliënt vaak zelf wel in de actie komt.

Deelnemer 8 | Juist dat bedoel ik. (jezelf dom houden zodat de cliënt in actie komt)

Deelnemer 2 | En dan heb ik vaak zelf al tien oplossingen in mijn hoofd voorbij zien komen, ik heb ze niet gezegd maar toch. Uiteindelijk komt de cliënt zelf met een oplossing en dan denk ik: 'goh daar had ik nog niet aan gedacht'. Maar het past wel bij wie die cliënt is en wat hij fijn vindt.

Deelnemer 7 | Ja gewoon achterover leunen en eens kijken wat er allemaal uit hunzelf komt.

Deelnemer 4 | Ja en in het werk ga je met bepaalde gedachten naar binnen maar toch moet je open staan voor signalen om te schakelen in dingen.

Deelnemer 2 | Dus daar steek jij op dat moment op in ja je zal dan toch moeten kijken welke prioriteiten je dan gaat leggen ook al had jij wat op de agenda staan. Schuif ze maar vooruit.

Deelnemer 3, Deelnemer 4 | Ja. (cliënt volgen en insteken op het moment)

Deelnemer 6 | En dat je je wel heel bewust bent van hoe zou ik willen omgaan met mensen en wat wordt er van mij verwacht en wat is mijn rol? En als dat bekend is in het werk kun je een bijdrage leveren

Deelnemer 3 | Ik kan het wel altijd duiden vanuit de cliënt. Dus als die overmant wordt door spanning en hij spuugt mij in mijn gezicht dan sta ik daar wel. En dan kunnen we daar gewoon weer verder. Ik kan het wel anders plaatsen.

Deelnemer 6 | Maar het is ook bijvoorbeeld in de taal. Als je iemand in een dorp tegen komt dan ga je gelijk iemand zijn dialect overnemen. En ik merk dat in de taal. Het begrijpen van de taal met elkaar dat vind ik al het mooiste voorbeeld. Een cliënt wilde niet meer met mij verder. Ik zei "prima dan moet je mij als eerste gewoon buiten flikkeren.", dat snaptie maar tegen iemand anders zou ik zeggen van 'nou het lijkt me verstandig als ik hierin afstand doe van...'.

Deelnemer 2 | Ja dan gebruik je dezelfde bewoording. Maar je hebt een cliënt die je voor vies en vuil uitmaakt en gaat op dat stukje zitten dan ben je hem kwijt. Maar als je hem gewoon is eerst even laat zijn in zijn boosheid en dat is dan alleen het enige wat hij kan uiten.

Deelnemer 8 | Ik heb ook een cliënt die heeft ook, daar mochten zij de eerste 20 minuten schelden en wit heet boos zijn.

Deelnemer 8 | Maar je moet hem wel daaruit krijgen om hem weer door te laten gaan met de rest van zijn leven.

Deelnemer 1 | En dat moet je natuurlijk ook wel zien. (jouw normen en waarden passen

niet altijd in het milieu van de cliënt)

Deelnemer 7 | Juist want dan kun je hem wel de begeleiding geven die hij eigenlijk wel wenst. (wanneer je je mening niet opdringt)

Deelnemer 2 | En terwijl je dan net wat Deelnemer 3 doet in datzelfde team al wel gecoacht hebt. Omdat daar veel cliënten zijn met gedragsproblemen en dan denk ik waar is die coaching gebleven? Is dat zo van 'oké dat was toen en dat loopt nu en nu stouwen we het ergens in de kast en..' hè, hoe krijgt dat een vervolg. Want dat soort mensen krijgen we alleen maar meer, ja.. ik mis dat wel eens. (kunde om met woonvoorzieningen de samenwerking op te zoeken)

Deelnemer 2 | Ja niet van ja nou ik heb het verstuurd en ik heb na drie weken nog geen reactie dus ik ga zitten mopperen en te wachten.

Deelnemer 1 | Ik moet zeggen dat ik soms wel eens denk, ik heb niks gehoord dus hij zal het wel goed vinden.

Deelnemer 14 | Dus ik weet welke stappen ik moet nemen (verbale agressie is dan minder zwaar).

Deelnemer 1 | Je kunt niet acht uur achter elkaar top scherp zijn, toch?

Deelnemer 13 | Nee, ja dat kan wel maar dan moet je caseload niet te complex zijn zoals Deelnemer 12 net zei.

Deelnemer 10 | Ik heb ook cliënten en die hebben geen verstandelijke beperking maar bijvoorbeeld autisme. En die kreeg het allemaal maar niet op de rit. En daar ben ik mee aan de slag gegaan en na drie of vier maanden heb ik dat af kunnen sluiten.

Deelnemer 10 | Ja echt dingen aanleren, bespreken. Even goed gekeken naar wie is die persoon, waar zit jouw ruimte en waar zit jouw rek en niet gezegd je moet zo en zo. Maar meer gevraagd van goh is het een idee om..? En toen had ze zelf zoiets van 'oja dat kan ik dan zo doen en zo doen.' en toen gingen we dat dan uitproberen. Ja nou goed en naar vier maanden werd dan duidelijk dat ze die dingen wel op kon pakken en ook haar zus weer even wat rust had gekregen. Haar zus dus mee genomen in het verhaal en die heeft naderhand weer het een en ander mee opgepakt.

Deelnemer 10 | Maar ik vind autisme een van de moeilijkste cliënten die wij hebben hoor.

Deelnemer 13 | Ja, ja. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)

Deelnemer 1 | Ja die zijn allemaal anders. Die zijn niet over een kam te scheren. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)

Deelnemer 13 | Ja daar zit zoveel verschil in, je kunt niet bij twee cliënten dezelfde aanpak kiezen. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)

Deelnemer 9 | Ja dat is zo anders. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)

Deelnemer 1 | Want eigenlijk slaan we er ons allemaal hartstikke goed doorheen, ook als we ze niet kennen.

Deelnemer 11 | Wat denk je van zo'n netwerk wat daarom heen zit. Wat dat niet begrijpt?

Deelnemer 13 | Ja ik probeer me altijd wel te verplaatsen in die persoon.

Deelnemer 1 | Ik ook wel. (verplaatsen in de persoon)

Deelnemer 13 | Wat je zegt Deelnemer 12 vaak zit er een hele geschiedenis achter. En dan denk ik ja als ik dat zelf nou eens meegemaakt zou hebben. Hoe zou ik daar dan op reageren?

Deelnemer 1 | O, nee zeker! (verplaatsen in de persoon)

Deelnemer 11 | Het netwerk ja, soms is het netwerk ook heel lastig en dan heb je dat ook als bagage erbij.

Deelnemer 1 | Niet soms hè Deelnemer 10. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)

Deelnemer 10 | Heel vaak. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)

Deelnemer 11 | Ja soms denk ik wel van blijf toch weg dan doen we het allemaal veel makkelijker. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)

Deelnemer 11 | Ja het is een meerwaarde maar soms zit het netwerk ook in de weg.

Deelnemer 11, Deelnemer 10, Deelnemer 13 | Knikken bevestigend. (3 x systemisch werken is wel lastig).

Deelnemer 14	Nou in gemeente werken we niet wijkgericht dus ik vind dat erg lastig. (competenties om wijkgericht te werken)
Deelnemer 9	Is ook moeilijk denk ik. Om echt wijkgericht te werken. Want iedereen zit zo vol en ik denk dat je elkaar cliënten niet goed genoeg kent waardoor je dan zegt van daar kan ik iets in betekenen
Deelnemer 11	Toch is het wijkgericht werken wel heel leuk. Dat is echt
Deelnemer 14	De samenwerking met andere instanties, dat ben ik aan het zoeken hoor en dat gaat wel lukken hoor maar dat heeft tijd nodig
Deelnemer 14	Ik weet niet of het competenties zijn, het is meer tijd. Snap je? Je moet daar heel veel tijd in steken vind ik. Ik weet dat niet of het competenties zijn. Verbindingen maken daar ben ik best wel goed in vind ik.
Deelnemer 10	Als jij zegt: een stukje tijd is het dan ook een stukje nog efficiënter kunnen zijn?
Deelnemer 14	Ja ja dat is ook zeker wel zo. Dat zou een competentie kunnen zijn misschien dat ik dat dan mis.(efficiëntie)
Deelnemer 14	Ja maar je gaat ook steeds meer skypen en telefonisch contact hebben. Of dat je zelf ergens gaat zitten en dat cliënten daar naartoe kunnen komen. Dat moeten we wel meer naar cliënten uitdragen dat we op die manier werken.
Deelnemer 11	Ik loop altijd uit de situatie als het escaleert. Dat werkt goed dan zit ik in de auto en dan bellen ze al 'oh wanneer kom je weer?'. En dan zeg ik nou koel eerst maar af en dan zien we wel weer.
Deelnemer 1	Ja of bij de deur hè. Als ik denk dit kan wel eens spannend worden dan blijf ik dicht bij de deur.
Deelnemer 10	Ja we zijn heel erg aan het zoeken hoe we vernieuwend moeten denken en dat is ook weer per gemeente anders.
Deelnemer 9	Ja want hoe kun je collectieve ondersteuning wat anders inrichten. Want we denken ook te groot denk ik, het kan ook veel kleiner.

Kunde (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 1	Dan kun je zoveel letters eten als je wilt.
Deelnemer 2	Zo dat is lekker makkelijk. Maar hoe ga je dat meer samen doen? En het probleem bij de cliënt leggen en vragen wat hij of zij daar zelf in gaat doen.
Deelnemer 6	En dat je je wel heel bewust bent van hoe zou ik willen omgaan met mensen en wat wordt er van mij verwacht en wat is mijn rol? En als dat bekend is in het werk kun je een bijdrage leveren
Deelnemer 6	Maar het is ook bijvoorbeeld in de taal. Als je iemand in een dorp tegen komt dan ga je gelijk iemand zijn dialect overnemen. En ik merk dat in de taal. Het begrijpen van de taal met elkaar dat vind ik al het mooiste voorbeeld. Een cliënt wilde niet meer met mij verder. Ik zei "prima dan moet je mij als eerste gewoon buiten flikkeren.", dat snapte maar tegen iemand anders zou ik zeggen van 'nou het lijkt me verstandig als ik hierin afstand doe van...'.
Deelnemer 2	Ja dan gebruik je dezelfde bewoording. Maar je hebt een cliënt die je voor vies en vuil uitmaakt en gaat op dat stukje zitten dan ben je hem kwijt. Maar als je hem gewoon is eerst even laat zijn in zijn boosheid en dat is dan alleen het enige wat hij kan uiten.
Deelnemer 8	Ik heb ook een cliënt die heeft ook, daar mochten zij de eerste 20 minuten schelden en wit heet boos zijn.
Deelnemer 8	Maar je moet hem wel daaruit krijgen om hem weer door te laten gaan met de rest van zijn leven.
Deelnemer 2	Ja niet van ja nou ik heb het verstuurd en ik heb na drie weken nog geen reactie dus ik ga zitten mopperen en te wachten.
Deelnemer 10	Ik heb ook cliënten en die hebben geen verstandelijke beperking maar

bijvoorbeeld autisme. En die kreeg het allemaal maar niet op de rit. En daar ben ik mee aan de slag gegaan en na drie of vier maanden heb ik dat af kunnen sluiten.
Deelnemer 10 Maar ik vind autisme een van de moeilijkste cliënten die wij hebben hoor.
Deelnemer 13 Ja, ja. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 1 Ja die zijn allemaal anders. Die zijn niet over een kam te scheren. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 13 Ja daar zit zoveel verschil in, je kunt niet bij twee cliënten dezelfde aanpak kiezen. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 9 Ja dat is zo anders. (autisme moeilijkste klanten die in zorg zijn)
Deelnemer 10 Als jij zegt: een stukje tijd is het dan ook een stukje nog efficiënter kunnen zijn?
Totaal: 15

Kunde (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 4 En de verwachting heeft met alles te maken denk ik. Als je de verwachting juist hebt dan zal de cliënt ook al zeg je nee of jouw antwoord valt een beetje tegen dan zal die zeggen oké prima. Maar je hebt er wel alles aan gedaan. Ja ik denk dat verwachting scheppen daarin heel belangrijk is.
Deelnemer 5 En het is denk ik de kunst om, ja ik ben best wel als maatschappelijk werker georiënteerd. Dus het is de kunst om te kijken wat ik nog moet halen uit die andere twee om wijkgericht te kunnen werken. En ik weet ook nog niet. Ik heb nu ook het idee, het ligt er veel meer bij van wat ligt er allemaal en wat kun je overal halen maar het is ook in de wijk kunnen gaan verbinden. Dus het is niet alleen de kennis maar het zijn ook weer compleet nieuwe competenties die je moet ontwikkelen.
Deelnemer 2 Ja sommige bezit je misschien al wel terwijl je jezelf er nog niet eens zo bewust van bent. Soms is het zo oke dit is de ondersteuningsvraag, dus dat stukje van mezelf kan ik dus dat ga ik op die manier doen. Als ik even heel praktisch nadenk. Maar soms laat je dingen gebeuren waarvan je denkt achteraf van so dat heb ik eens even goed gedaan. En dan ga je jezelf even spiegelen van wat heb ik nou gedaan dat dit zo'n resultaat heeft opgeleverd?
Deelnemer 3 Ja een ander niveau. Wel dezelfde competenties maar op een ander niveau.
Deelnemer 6 Ja en soms ook gewoon boeren verstand.
Deelnemer 6 En lef en doen, gewoon doen.
Deelnemer 8 Of juist achterover leunen
Deelnemer 2 Ja maar het is wel vaak als je dat doet hè, je houdt jezelf dom dat de cliënt vaak zelf wel in de actie komt.
Deelnemer 8 Juist dat bedoel ik. (jezelf dom houden zodat de cliënt in actie komt)
Deelnemer 2 En dan heb ik vaak zelf al tien oplossingen in mijn hoofd voorbij zien komen, ik heb ze niet gezegd maar toch. Uiteindelijk komt de cliënt zelf met een oplossing en dan denk ik: 'goh daar had ik nog niet aan gedacht'. Maar het past wel bij wie die cliënt is en wat hij fijn vindt.
Deelnemer 7 Ja gewoon achterover leunen en eens kijken wat er allemaal uit hunzelf komt.
Deelnemer 4 Ja en in het werk ga je met bepaalde gedachten naar binnen maar toch moet je open staan voor signalen om te schakelen in dingen.
Deelnemer 1 Ik moet zeggen dat ik soms wel eens denk, ik heb niks gehoord dus hij zal het wel goed vinden.
Deelnemer 10 Ja echt dingen aanleren, bespreken. Even goed gekeken naar wie is die persoon, waar zit jouw ruimte en waar zit jouw rek en niet gezegd je moet zo en zo. Maar meer gevraagd van goh is het een idee om...? En toen had ze zelf zoiets van 'oja dat kan ik dan zo doen en zo doen.' en toen gingen we dat dan uitproberen. Ja nou goed en naar vier maanden werd dan duidelijk dat ze die dingen wel op kon pakken en

ook haar zus weer even wat rust had gekregen. Haar zus dus mee genomen in het verhaal en die heeft naderhand weer het een en ander mee opgepakt.

Deelnemer 1 | Want eigenlijk slaan we er ons allemaal hartstikke goed doorheen, ook als we ze niet kennen.

Deelnemer 14 | Ja maar je gaat ook steeds meer skypen en telefonisch contact hebben. Of dat je zelf ergens gaat zitten en dat cliënten daar naartoe kunnen komen. Dat moeten we wel meer naar cliënten uitdragen dat we op die manier werken.

Deelnemer 11 | Ik loop altijd uit de situatie als het escaleert. Dat werkt goed dan zit ik in de auto en dan bellen ze al 'oh wanneer kom je weer?'. En dan zeg ik nou koel eerst maar af en dan zien we wel weer.

Deelnemer 1 | Ja of bij de deur hè. Als ik denk dit kan wel eens spannend worden dan blijf ik dicht bij de deur.

Totaal: 18

Kunde (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 4 | Ja want dat doe ik, zoveel mogelijk in het huisbezoek.

Deelnemer 2 | Ja, ja zo. Ja dat heb ik ook wel maar ik ben dan wel iemand die hem heel graag wil delen met de ander die ook bij die cliënt komt. Ja we hebben het wel samen en wie doet welk stukje waarin.

Deelnemer 7 | Het zakelijk denken ja dat moeten we inzetten

Deelnemer 3 | Alleen ik ben er van overtuigt dat 80% van de hulpverlening bestaat uit contact maken.

Deelnemer 1 | Juist.(80% van de hulpverlening bestaat uit contact maken)

Deelnemer 6 | Binnen komen.

Deelnemer 3 | Welke diploma je ook hebt en welke ervaring je ook hebt als je geen contact kan maken dan ben je nergens.

Deelnemer 7 | Ja als je naast de cliënt kunt staan.

Deelnemer 3 | Ik denk dat je met competenties net als wat Deelnemer 4 zegt, dat je weet wat je waar kan halen zodat je alles hebt wat voor jouw casus van toepassing is.

Deelnemer 1 | Ik zeg wat ik doe en doe wat ik kan.

Deelnemer 4 | Ja. ("ik zeg wat ik doe en doe wat ik kan")

Deelnemer 8 | Juist, dat is het allerbelangrijkste. ("ik zeg wat ik doe en doe wat ik kan")

Deelnemer 6 | Je moet weten wat je waar kunt halen. Je moet weten wat het aanbod is en waar je moet zijn als je een vraag hebt.

Deelnemer 2 | Terwijl je dan eigenlijk nog niet eens per se bewust bent van wat voor competentie daar aan vast hangt of dat je dat van nature in je hebt. Waar heb ik dat dan in geleerd ooit?

Deelnemer 3 | Ik kan het wel altijd duiden vanuit de cliënt. Dus als die overmant wordt door spanning en hij spuugt mij in mijn gezicht dan sta ik daar wel. En dan kunnen we daar gewoon weer verder. Ik kan het wel anders plaatsen.

Deelnemer 1 | En dat moet je natuurlijk ook wel zien. (jouw normen en waarden passen niet altijd in het milieu van de cliënt)

Deelnemer 7 | Juist want dan kun je hem wel de begeleiding geven die hij eigenlijk wel wenst. (wanneer je je mening niet opdringt)

Deelnemer 14 | Dus ik weet welke stappen ik moet nemen (verbale agressie is dan minder zwaar).

Deelnemer 13 | Nee, ja dat kan wel maar dan moet je caseload niet te complex zijn zoals Deelnemer 12 net zei.

Deelnemer 13 | Ja ik probeer me altijd wel te verplaatsen in die persoon.

Deelnemer 1 | Ik ook wel. (verplaatsen in de persoon)

Deelnemer 13 | Wat je zegt Deelnemer 12 vaak zit er een hele geschiedenis achter. En dan denk ik ja als ik dat zelf nou eens meegemaakt zou hebben. Hoe zou ik daar dan op

reageren?

Deelnemer 1 | O, nee zeker! (verplaatsen in de persoon)

Deelnemer 11 | Toch is het wijkgericht werken wel heel leuk. Dat is echt

Totaal: 24

Kunde (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 2 | Ja als dat kan wel. Maar er zijn juist omdat het soms zo snel gaat en dan zijn het vaak nog niet eens dingen, specifiek van die cliënt maar gewoon algemeen zo dat je denkt, oja dat moest ik ook nog doen. En ja dat merk ik, ik denk het wel.

Deelnemer 2 | Het is 'en, en', ja. (maakt acties tijdens en na het huisbezoek)

Deelnemer 6 | Als begeleider 4 zou je dat ook kunnen aandragen. (om begeleider 3 wat te laten doen)

Deelnemer 2 | Dus daar steek jij op dat moment op in ja je zal dan toch moeten kijken welke prioriteiten je dan gaat leggen ook al had jij wat op de agenda staan. Schuif ze maar vooruit.

Deelnemer 3, Deelnemer 4 | Ja. (cliënt volgen en insteken op het moment)

Deelnemer 2 | En terwijl je dan net wat Deelnemer 3 doet in datzelfde team al wel gecoacht hebt. Omdat daar veel cliënten zijn met gedragsproblemen en dan denk ik waar is die coaching gebleven? Is dat zo van 'oké dat was toen en dat loopt nu en nu stouwen we het ergens in de kast en..' hè, hoe krijgt dat een vervolg. Want dat soort mensen krijgen we alleen maar meer, ja.. ik mis dat wel eens. (kunde om met woonvoorzieningen de samenwerking op te zoeken)

Deelnemer 1 | Je kunt niet acht uur achter elkaar top scherp zijn, toch?

Deelnemer 11 | Wat denk je van zo'n netwerk wat daarom heen zit. Wat dat niet begrijpt?

Deelnemer 11 | Ja het is een meerwaarde maar soms zit het netwerk ook in de weg.

Deelnemer 11, Deelnemer 10, Deelnemer 13 | Knikken bevestigend. (3 x systemisch werken is wel lastig).

Deelnemer 14 | Nou in gemeente werken we niet wijkgericht dus ik vind dat erg lastig. (competenties om wijkgericht te werken)

Deelnemer 14 | De samenwerking met andere instanties, dat ben ik aan het zoeken hoor en dat gaat wel lukken hoor maar dat heeft tijd nodig

Deelnemer 14 | Ik weet niet of het competenties zijn, het is meer tijd. Snap je? Je moet daar heel veel tijd in steken vind ik. Ik weet dat niet of het competenties zijn. Verbindingen maken daar ben ik best wel goed in vind ik.

Deelnemer 14 | Ja ja dat is ook zeker wel zo. Dat zou een competentie kunnen zijn misschien dat ik dat dan mis.(efficiëntie)

Deelnemer 9 | Ja want hoe kun je collectieve ondersteuning wat anders inrichten. Want we denken ook te groot denk ik, het kan ook veel kleiner.

Totaal: 18

Kunde (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 6 | op persoonlijk vlak om die verantwoordelijkheid weg te leggen waar die hoort (grote omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat').

Deelnemer 7 en Deelnemer 8 | Ja, knikken bevestigend (grote omslag van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat').

Deelnemer 2 | Ja, want die ik bij een huisbezoek kan doen en die doe ik en je bent daar 's avonds en je moet naar allerlei instanties bellen, ja die zet je dan wel op papier.

Deelnemer 2, Deelnemer 5 | Knikken instemmend (leerdoel als begeleider 4 zijnde om ook verantwoordelijkheid te delen met begeleider 3)

Deelnemer 8 | Ja het is inderdaad dat verantwoordelijkheidsgevoel (dat je hebt al begeleider 4 zijnde) dat je vind van oké dat moet ik doen. in plaats van dat je aan je

collega vraagt: van goh wat kan jij hier in betekenen? Dat gebeurt weinig.
Deelnemer 1 En we doen dat ook nog te vaak denk ik. (regie zelf pakken i.p.v. afgeven aan de cliënt)
Deelnemer 7 Ja dat is wel een valkuil hè. (regie zelf pakken i.p.v. afgeven aan de cliënt)
Deelnemer 1 En wij gaan het wel weer oplossen hè.(Regie pakken en niet terugleggen)
Deelnemer 2 Ja wij schieten zo vaak in de actie terwijl we veel vaker moeten zeggen van wat ga jij doen?
Deelnemer 1 Ja! (vaak in de actie terwijl cliënt zelf ook iets kan doen)
Deelnemer 11 Het netwerk ja, soms is het netwerk ook heel lastig en dan heb je dat ook als bagage erbij.
Deelnemer 1 Niet soms hè Deelnemer 10. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)
Deelnemer 10 Heel vaak. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)
Deelnemer 11 Ja soms denk ik wel van blijf toch weg dan doen we het allemaal veel makkelijker. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig)
Deelnemer 9 Is ook moeilijk denk ik. Om echt wijkgericht te werken. Want iedereen zit zo vol en ik denk dat je elkaar cliënten niet goed genoeg kent waardoor je dan zegt van daar kan ik iets in betekenen
Deelnemer 10 Ja we zijn heel erg aan het zoeken hoe we vernieuwend moeten denken en dat is ook weer per gemeente anders.
Totaal: 18

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Kunde	93	15	18	24	18	18

(intrinsieke) motivatie

- Deelnemer 7 | En dan kunnen wij ook goed zijn voor die ander hè
- Deelnemer 1 | ik zei al ik kan er wel tien opschrijven.
- Deelnemer 7 | Ja en dan drie hè, ik kan er wel tien dus ik moet even samenvatten.
- Deelnemer 5 | Ik heb de ander helpen om zichzelf te kunnen helpen, mensen kunnen verbinden en elkaar inspireren. En dan bedoel ik als collega's maar ik kan ook geïnspireerd raken door cliënten.
- Deelnemer 2 en Deelnemer 8 | Ja, juist. (elkaar inspireren van collega tot collega en van professional tot cliënt)
- Deelnemer 2 | Ja ik heb het als voldoening opgeschreven. Van ja wat haal je er ook uit. Hoe kun je ook de gelijke een beetje zijn. In plaats van dat je alleen de professional bent ook nadenken over wat je daar zelf kan halen. Ook al is het cliënt nummer 13 die dag.
- Deelnemer 3 | Bij mij is het de klant maar ook de collega in zijn kracht zetten, ja het is heel ruim. En bijdrage aan het welzijn van de klant en hun systeem, medewerkers om hen in goede verandering te brengen. En samenwerking met de ketenpartners in zorg voor de klant en de afwisseling die ik daardoor ervaar in ambulant.
- Deelnemer 4, Deelnemer 6, Deelnemer 7, Deelnemer 2 | Ja. (afwisseling motiveert intrinsiek)
- Deelnemer 6 | Ik vind het wel fijn in je persoonlijke ontwikkeling daar gewoon bij te blijven. En dat het niet zo is van Deelnemer 6 is straks 50 en dat ze niet van mij zeggen oh dat is er zo ene die zegt we doen het omdat we het al jaren zo doen. hoop ik altijd nog een stukje aanvulling te zijn. In welke zin dan ook. Maar vooral ik vind het altijd belangrijk: wat kan ik halen in het werk? Niet wat kan ik geven want dat zeggen we vaak maar wat kan ik halen? Dat vind ik heel belangrijk want daar krijg je energie van.
- Deelnemer 8 | Dat vind ik dan altijd de uitdaging van het moment dat ik weg ga, kan ik dan ook echt weg? Kan hij dan het leven dan weer aan?
- Deelnemer 9 | Ja en ik vind het ook wel weer leuk. (nieuwe doelgroep die op hen af komt)
- Deelnemer 9 | Het is ook denk ik de kleine verbeterpuntjes die er toe doen en niet gelijk het einddoel willen bereiken.
- Deelnemer 1 | Ik kan er eigenlijk wel veel meer op schrijven, ik kan er wel tien op schrijven. (intrinsieke motivatie)
- Deelnemer 13 | Ja maak er maar een top honderd van (intrinsieke motivatie)
- Deelnemer 1 | Waarom ik dit zo leuk vind, ja dat kan ik wel veel benoemen, wel meer dan drie.
- Deelnemer 13 | Ja dat is ook. (intrinsieke motivatie)
- Deelnemer 9 | Ik heb afwisseling opgeschreven
- Deelnemer 13 | Dat heb ik ook als een van de drie opgeschreven. (afwisseling)
- Deelnemer 10 | Ja diversiteit en variatie.
- Deelnemer 14 | Ik ook. (diversiteit en variatie)
- Deelnemer 9 | Dat vind ik wel een leuke bij ambulant. (diversiteit en variatie)
- Deelnemer 10 | Ja en de korte tijd, je zit niet 8 uur lang op dezelfde werkplek of bij een cliënt.
- Deelnemer 12 | Ja net als bij een woongroep hè, dan heb je 8 uur en dat was dat dan.
- Deelnemer 14 | Ja je kan echt individuele aandacht geven
- Deelnemer 9 | En ik heb flexibiliteit in uren en planning.
- Deelnemer 13, Deelnemer 14 | Reageren bevestigend. (2x flexibiliteit in uren en planning)
- Deelnemer 1 | Voor mij heb ik dat beschreven als 'eigen baas'.
- Deelnemer 13, Deelnemer 9, Deelnemer 10, Deelnemer 14 | Ja zo heb ik het ook ongeveer omschreven. (4 x eigen baas)
- Deelnemer 9 | Ja heb je een dag andere afspraken dan kun je het makkelijk omzetten.
- Deelnemer 13 | Nou ik had afwisseling, vrijheid en het solistisch werken. Ik vind het fijn om het met een collega ergens over te hebben maar ik vind het ook weer fijn om

alleen te werken.

Deelnemer 10 | Ik vind het leuk binnen ambulant dat je niet 24 uur die zorg hoeft te geven. Je bent er even, je doet een klein ding en daardoor doet hij eigenlijk heel veel zelf weer. Staande blijven. Ja kleine dingen, groot geluk.

Deelnemer 1 | Je bent verplicht om ze veel verantwoordelijkheid te geven want je bent er maar één uur. Dus je moet verantwoordelijkheid geven aan een cliënt

Deelnemer 12 | Ik heb hetzelfde opgeschreven, de afwisseling van het werk inderdaad. Solistische dan wel in een team werken, de afwisseling daarin vind ik wel prettig. En ik vind het ook wel leuk dat er altijd ontwikkelingen zijn binnen ambulant. Het is nooit twee maanden hetzelfde. Is het niet bij een cliënt dan is het wel vanuit de organisatie.

Deelnemer 14 | Soms vind ik dat wel lekker als ik bij een cliënt kom waar alles al wel geregeld is maar het is ook fijn om ergens anders dan weer die uitdaging te krijgen.

Deelnemer 1 | Die heb ik ook, een uitdaging voor jezelf. Dat je ergens komt en dat je dan weer denkt hoe kan ik dat nou weer aan gaan pakken.

Deelnemer 14 | En ik heb ook nog met mensen werken en de veranderingen en ontwikkelingen van de kwaliteit van leven in de kleine dingen zoeken.

Deelnemer 10 | Ja, in de kleine dingen inderdaad.

Deelnemer 9 | Ja, door iets kleins voor iemand doen al is het maar een praatje maken dan kan iemand anders zijn dag alweer goed zijn hè.

Intrinsieke motivatie (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 7 | En dan kunnen wij ook goed zijn voor die ander hè

Deelnemer 1 | Ik kan er eigenlijk wel veel meer op schrijven, ik kan er wel tien op schrijven. (intrinsieke motivatie)

Deelnemer 13 | Ja maak er maar een top honderd van (intrinsieke motivatie)

Deelnemer 1 | Waarom ik dit zo leuk vind, ja dat kan ik wel veel benoemen, wel meer dan drie.

Deelnemer 13 | Ja dat is ook. (intrinsieke motivatie)

Deelnemer 12 | Ja net als bij een woongroep hè, dan heb je 8 uur en dat was dat dan.

Totaal: 6

Intrinsieke motivatie (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 9 | Ja heb je een dag andere afspraken dan kun je het makkelijk omzetten.

Deelnemer 1 | Je bent verplicht om ze veel verantwoordelijkheid te geven want je bent er maar één uur. Dus je moet verantwoordelijkheid geven aan een cliënt

Deelnemer 14 | Soms vind ik dat wel lekker als ik bij een cliënt kom waar alles al wel geregeld is maar het is ook fijn om ergens anders dan weer die uitdaging te krijgen.

Deelnemer 10 | Ja, in de kleine dingen inderdaad.

Totaal: 4

Intrinsieke motivatie (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 5 | Ik heb de ander helpen om zichzelf te kunnen helpen, mensen kunnen verbinden en elkaar inspireren. En dan bedoel ik als collega's maar ik kan ook geïnspireerd raken door cliënten.

Deelnemer 2 | Ja ik heb het als voldoening opgeschreven. Van ja wat haal je er ook uit. Hoe kun je ook de gelijke een beetje zijn. In plaats van dat je alleen de professional bent ook nadenken over wat je daar zelf kan halen. Ook al is het cliënt nummer 13 die dag.

Deelnemer 3 | Bij mij is het de klant maar ook de collega in zijn kracht zetten, ja het is heel ruim. En bijdrage aan het welzijn van de klant en hun systeem, medewerkers om hen in goede verandering te brengen. En samenwerking met de ketenpartners in zorg

voor de klant en de afwisseling die ik daardoor ervaar in ambulant. Deelnemer 4, Deelnemer 6, Deelnemer 7, Deelnemer 2 Ja. (afwisseling motiveert intrinsiek) Deelnemer 6 Ik vind het wel fijn in je persoonlijke ontwikkeling daar gewoon bij te blijven. En dat het niet zo is van Deelnemer 6 is straks 50 en dat ze niet van mij zeggen oh dat is er zo ene die zegt we doen het omdat we het al jaren zo doen. hoop ik altijd nog een stukje aanvulling te zijn. In welke zin dan ook. Maar vooral ik vind het altijd belangrijk: wat kan ik halen in het werk? Niet wat kan ik geven want dat zeggen we vaak maar wat kan ik halen? Dat vind ik heel belangrijk want daar krijg je energie van. Deelnemer 8 Dat vind ik dan altijd de uitdaging van het moment dat ik weg ga, kan ik dan ook echt weg? Kan hij dan het leven dan weer aan? Deelnemer 9 Ja en ik vind het ook wel weer leuk. (nieuwe doelgroep die op hen af komt) Deelnemer 9 Het is ook denk ik de kleine verbeterpuntjes die er toe doen en niet gelijk het einddoel willen bereiken. Deelnemer 9 Ik heb afwisseling opgeschreven. Deelnemer 13 Dat heb ik ook als een van de drie opgeschreven. (afwisseling) Deelnemer 10 Ja diversiteit en variatie. Deelnemer 14 Ik ook. (diversiteit en variatie) Deelnemer 9 Dat vind ik wel een leuke bij ambulant. (diversiteit en variatie) Deelnemer 10 Ja en de korte tijd, je zit niet 8 uur lang op dezelfde werkplek of bij een cliënt. Deelnemer 14 Ja je kan echt individuele aandacht geven Deelnemer 9 En ik heb flexibiliteit in uren en planning. Deelnemer 13, Deelnemer 14 Reageren bevestigend. (2x flexibiliteit in uren en planning) Deelnemer 1 Voor mij heb ik dat beschreven als 'eigen baas'. Deelnemer 13, Deelnemer 9, Deelnemer 10, Deelnemer 14 Ja zo heb ik het ook ongeveer omschreven. (4 x eigen baas) Deelnemer 13 Nou ik had afwisseling, vrijheid en het solistisch werken. Ik vind het fijn om het met een collega ergens over te hebben maar ik vind het ook weer fijn om alleen te werken. Deelnemer 10 Ik vind het leuk binnen ambulant dat je niet 24 uur die zorg hoeft te geven. Je bent er even, je doet een klein ding en daardoor doet hij eigenlijk heel veel zelf weer. Staande blijven. Ja kleine dingen, groot geluk. Deelnemer 12 Ik heb hetzelfde opgeschreven, de afwisseling van het werk inderdaad. Solistische dan wel in een team werken, de afwisseling daarin vind ik wel prettig. En ik vind het ook wel leuk dat er altijd ontwikkelingen zijn binnen ambulant. Het is nooit twee maanden hetzelfde. Is het niet bij een cliënt dan is het wel vanuit de organisatie. Deelnemer 1 Die heb ik ook, een uitdaging voor jezelf. Dat je ergens komt en dat je dan weer denkt hoe kan ik dat nou weer aan gaan pakken. Deelnemer 14 En ik heb ook nog met mensen werken en de veranderingen en ontwikkelingen van de kwaliteit van leven in de kleine dingen zoeken. Deelnemer 9 Ja, door iets kleins voor iemand doen al is het maar een praatje maken dan kan iemand anders zijn dag alweer goed zijn hè.	
Totaal: 32	

Intrinsieke motivatie (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Totaal: 0

Intrinsieke motivatie (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Totaal: 0

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Intrinsieke motivatie	42	6	4	32	0	0

Normen en waarden

Deelnemer 4 | En daar gewoon eerlijkheid in tonen, ik denk dat dat heel belangrijk is. Voor jezelf, althans ik merk dat dat bij mij wel werkt.

Deelnemer 2 | Weet je, zo hygiënisch van ja goed je kan een knop omzetten maar tot hoever? Wanneer is de grens bereikt dat je denkt, ja maar daar ga ik gewoon echt niet meer naar binnen?

Deelnemer 1 | dat je dus twee jaar geleden ergens in een huis kwam en dat vond je zo smerig en dan ga je nu daarheen na twee jaar ervaring ambulant en dan denk je bij jezelf mwa.

Deelnemer 2, Deelnemer 8 | Knikken ja (aanpassen aan omgeving van de cliënt)

Deelnemer 2 | Dan ga ik niet ondanks zijn huis tegen hem zeggen zullen we bij het wijkgebouw afspreken want dan komt hij niet. Dus welke keuze heb je daar ook

Deelnemer 7 | Ja dat is wel link, je verlegt je grenzen steeds. Soms zeg ik wel eens tegen mezelf zet de roze bril even af en kijk even gewoon recht voor zijn raap: wat zie jij? Dat helpt ook hoor, maar het is wel zo dat je mensen per se wil blijven begeleiden of je hebt een open deur die je open wil houden dan blijf jij wel telkens je grenzen verleggen.

Deelnemer 6 | Nee (geen grenzen aangegeven in hygiëne)

Deelnemer 2 | Oh kan Deelnemer 2 vanavond best mailen.

Deelnemer 2 | Ja want die geeft toch wel antwoord.

Deelnemer 7 | Ik roep het ook op mezelf af.

Deelnemer 6 | Of ik denk moet ik dat zelf ook doen? Of doe ik iets fout?

Deelnemer 2 | Ja nou precies. (bevestiging op invullen van verwachtingen van collega's)

Deelnemer 7 | Dus jij gaat daarmee denken van oh die andere doet het wel dus ik zou het ook moeten doen.

Deelnemer 6 | Als ik een cliënt drie tijden doorgeef van dan kan ik komen en ik hoor vrijdag niks en maandag appt hij ineens ja ik kan geen een moment dan zeg ik gewoon. Ja jammer jongen volgende week ben jij weer aan de beurt. Dan houdt het op. Want ik heb maar twee dagen.

Deelnemer 7 | Ja ik ben niet zo flexibel als de brandweer dat je maar hoeft te bellen en hij komt.

Deelnemer 7 | Dus je kan niet meer je kwaliteit leveren waar je eigenlijk voor komt. (na 13 uur werken)

Deelnemer 8 | Ja en daar ga je jezelf de schuld van geven hè. (na 13 uur werken niet meer de kwaliteit levert die geleverd zou moeten worden)

Deelnemer 7 | Ja we hebben ons zelf aardig in beeld. (na 13 uur werken niet meer de kwaliteit levert die geleverd zou moeten worden)

Deelnemer 6 | En stel je jezelf de vraag als je niet komt wat dan?

Deelnemer 7 | Ja dan voel je jezelf schuldig. (wanneer je niet bij de cliënt zou komen)

Deelnemer 6 | Ja maar gaat er dan iemand dood? Nee ik denk het niet. Want als je iemand niet dood gaat bel je 112 dus eigenlijk, maar dat is wel makkelijker gezegd dan gedaan. Maar je verantwoordelijkheidsgevoel gaat zover door dat je verantwoordelijk wil blijven voor die cliënt.

Deelnemer 6 | Het is tegen mijn gevoel in. (zakelijk zijn tegen de cliënt)

Deelnemer 4 | Ik zeg tot 13.00 uur heb ik mijn telefoon aanstaan daarna moet je bij een andere begeleider zijn. Dan is het gewoon duidelijk.

Deelnemer 5 | Maar dat moet je ook. (cliënten kaderen in bereikbaarheid)

Deelnemer 6 | Ja (cliënten kaderen in bereikbaarheid)

Deelnemer 4 | Verwachtingen scheppen naar de cliënt is denk ik ook heel belangrijk.

Deelnemer 7 | Ja natuurlijk. (verwachtingen scheppen naar de cliënt)

Deelnemer 2 | Reageert bevestigend. (verwachtingen scheppen naar de cliënt)

Deelnemer 8 | En open en eerlijk ja.

Deelnemer 4 | Ja open en eerlijk zijn. Ik doe wat ik doe en kan.

Deelnemer 3	maar dan vraag ik: wat vind je zelf?
Deelnemer 4	We moeten nu dit probleem aanpakken en dat je daar een cliënt rustig in krijgt. Dat is vooral van belang doordat je hem daarin waardering geeft.
Deelnemer 2	Ja de cliënt bepaald.
Deelnemer 2	Het is de cliënt bepaald, en dat volg jij.
Deelnemer 7	Ja de cliënt toont eigen initiatief.
Deelnemer 6	Hoe mensen met mij omgaan zo zou ik ook willen dat ik met anderen omgaan.
Deelnemer 8	Ja inderdaad, respect ja. En dan wel wederzijds.
Deelnemer 7	Ja en dat wederzijds dat kan je in het werk natuurlijk wel van je collega's verwachten. Dus je waarden en normen meenemen. Maar niet van de cliënt.
Deelnemer 2	Nou dat ben ik niet met je eens. (wederzijds respect wel van je collega's verwachten maar niet van de cliënt)
Deelnemer 7	Nee, het geldt ook niet altijd maar je hebt wel verschillende situaties waar wij ons moeten aanpassen en waarden en normen van de cliënt voorop komt. En dat zijn andere waarden en normen als die ik heb. Maar dat mag ook.
Deelnemer 8	Ik noemde inderdaad het woord respect. Ik wil ook graag behandeld worden zoals ik een ander behandel. En dat hoeft niet u of koningin maar wel gewoon op een normaal level met elkaar. Je spuugt mij niet in het gezegd om nou maar eens heel raars te noemen. Je geeft me ook geen duw. Dat zijn van die dingen waarbij ik zoiets heb van nou. Ik ga normaal met jou om en jij gaat normaal met mij om.
Deelnemer 3	Ja maar ik heb wel zoiets van als ik naar mijn normen en waarden kijk dan kan ik niet verwachten van mijn cliënten dat zij mij ook zo benaderen.
Deelnemer 1	Ja we komen natuurlijk ook in hele associële gezinnen als die mijn normen en waarden aan moeten nemen dan kunnen zij niet meer functioneren dan kunnen zij niet meer functioneren in hun eigen milieu.
Deelnemer 6	Ik ga niet werken, ik heb een uitkering, ik ga elke dag naar de sportschool. Dat steekt bij mij bijvoorbeeld heel erg in mijn waarden en normen.
Deelnemer 6	Ja ik heb een uitkering maar ik ga volgende week wel lekker een straatje leggen. Weet je de manier van denken dat is meer de cultuur van dat gezin waarin ik moet levellen. En hoe sta ik daarin als professional.
Deelnemer 7	Want dan ga ik natuurlijk zoeken naar wat hem zover brengt. Tegen mij vind hij omdat ik een vrouw ben dat die dan met respect benaderd en behandeld moet worden en hij vond ook dat hij tegen mij niet zoveel onzin mocht uitslaan want dat vond hij niet bij mij passen.
Deelnemer 7	En die jongen is helemaal blij dat hij het zo kan doen.
Deelnemer 7	Ja maar als je het dan over normen en waarden hebt. Ik heb het nooit uitgesproken dat hij niet tegen mij tekeer mocht gaan om eens even uit zijn plaat te gaan. Hij kiest gewoon zijn personen.
Deelnemer 1	Ja dat denk ik ook en dat is ook goed.(cliënt kiest zelf tegen wie hij wat zegt)
Deelnemer 7	En dat vind ik gewoon heel erg mooi. (cliënt kiest zelf tegen wie hij wat zegt)
Deelnemer 7	Ja om een beetje dat respect te krijgen. (samenwerken met woonvoorziening)
Deelnemer 3	En wat wij natuurlijk in ambulant hebben is dat de mensen in hun natuurlijke omgeving zijn. Dus er valt niks te beheersen. (in woonvoorzieningen wel)
Deelnemer 1, Deelnemer 2, Deelnemer 5, Deelnemer 4	Knikken of reageren bevestigend. (er valt niks te beheersen omdat mensen in hun natuurlijke omgeving zijn)
Deelnemer 7	Ja hé en wie stoot er nooit zijn neus hè? Als we niks doen dan stoten we hem ook niet.
Deelnemer 11	Het blijft ook een dilemma hè want je komt in andermans huis dus het blijft altijd wel een discussiepunt. (rookgedrag klanten)

Deelnemer 14		Ja maar het is jouw werkplek maar het is zijn of haar thuis.
Deelnemer 10		Ja maar hij of zij kiest ervoor om zorg te krijgen.
Deelnemer 14		Ja maar als een cliënt echt zou moeten kiezen dan zou hij vaak voor het roken gaan. Ik denk dat ze vaak het roken belangrijker vinden dan die zorg.
Deelnemer 13		Ja als ze maar kunnen roken.
Deelnemer 13		dan kun je wel zeggen je mag niet roken maar dan denk ik dat je een heel groot probleem krijgt. Dat is wel eens lastig hoor.
Deelnemer 14		Ja daar heb ik wel mijn grenzen in maar die worden wel steeds vager. (viezigheid en huisdieren)
Deelnemer 14		Als ik daar nu binnen kom en er ligt nog wat dan zeg ik gewoon hé ruim het is op en dan wacht ik gewoon. Soms sta ik een half uur buiten te wachten.
Deelnemer 14		Maar voer jij dan dat gesprek want ik heb zoiets van ja, dat is iets van Prisma. Die hoort te zeggen dat zijn onze grenzen.
Deelnemer 14		Ja je hebt gewoon je eigen normen en waarden.
Deelnemer 14		Ja die vervagen wel ja. (eigen normen en waarden)
Deelnemer 1		Ja, ja (eigen normen en waarden die vervagen)
Deelnemer 14		Als ik bij die ene cliënt nu zo binnen kom en het ruikt daar zo naar poep en stront, ja daar ben ik voortaan veel makkelijker in.
Deelnemer 10		We hebben ook wel eens ooit bij een cliënt ondersteuning geboden en die verplichte mij eigenlijk gewoon om te gaan zitten. Ja en dat deed ik niet hoor het was te vies om daar te gaan zitten.
Deelnemer 10		Mijn eigen gezondheid, ja. (keuze of ondersteuning bieden of eigen gezondheid)
Deelnemer 14		Ja alleen je grenzen vervagen.
Deelnemer 1		Ja wat je eerst als heel smerig ervaart en je komt dan opeens daar binnen en dan denk je nou het valt eigenlijk wel mee.
Deelnemer 10, Deelnemer 14		Ja. (grenzen in eigen normen en waarden vervagen)
Deelnemer 1		Nou ik ben het wel eens met wat Deelnemer 14 zegt, dat je grenzen gewoon verlegd worden.
Deelnemer 13		Ja dat klopt wel ja (grenzen eigen normen en waarden worden verlegd)
Deelnemer 10, Deelnemer 12		Knikken bevestigend. (grenzen eigen normen en waarden worden verlegd)
Deelnemer 1		Eerst was vuil dit (spreid armen, laat een grote lengte zien) en nu naar vier jaar ambulant is vuil iets heel anders geworden
Deelnemer 14		Ja nu valt het allemaal wel mee als je ergens binnen komt.
Deelnemer 13		misschien zeg ik wel dingen die voor hem kwetsend over zijn. Zo ook met de ramadan bijvoorbeeld.
Deelnemer 14		Ik had ook een meisje en die kwam uit Kongo en die had heel veel schulden toestanden. En dit moest en zou naar de kapper. Nu hoor ik toevallig van mijn dochter dat het heel belangrijk is dat die mensen naar een dokter moeten want die mensen hebben altijd een pruik op. Weet ik veel. Dat kost €100,- in de maand. Maar dat is belangrijk om te weten dat dat voor haar het belangrijkste is van alles. En dat was voor haar dus heel belangrijk. Ik kan daardoor daar nu wel weer verder mee. Dat zetten we dus apart voor jou want dat is het belangrijkste wat er is. Terwijl ik in eerste instantie dacht van ja €100,- in de maand dat kun je daar eigenlijk niet aan missen.
Deelnemer 10		Dat vind ik dan weer heel moeilijk om daarmee om te kunnen gaan. (eigen normen en waarden aan de kant zetten omdat het bij een andere cultuur anders gaat en dan zien dat de klant daardoor schulden niet kan betalen)
Deelnemer 14		Ja ik ook want ze heeft ook de auto op de naam van haar moeder staan en allerlei schulden enzo. Dat is ook de cultuur, zorgen voor elkaar en met elkaar. Dat heb ik ook benoemd daar, maar dan zeggen zij ja dat is normaal. En dat moeder dat dan beslist en dat kind daarom in de problemen komt ja dat is niet zo belangrijk.

Deelnemer 10		Ja en dan komen mijn waarden en normen weer heel sterk naar boven. Daar heb ik best last van. En dan merk ik wel bij andere culturen ja daar vind ik ook iets van en daar mag je dan niks van vinden.
Deelnemer 14		Ja ik vind dat ook eigenlijk van ja, je gaat toch geen €100,- in de maand uitgeven aan je haar.
Deelnemer 1		Ja eigenlijk is het onverantwoord. (maandelijks €100 uitgeven aan je haar omdat dat in je cultuur past)
Deelnemer 9		Maar dat vind ik bijvoorbeeld ook bij mensen die zoveel geld aan shag uitgeven.
Deelnemer 12		Wij vinden natuurlijk van heel veel iets, wij vinden natuurlijk van alles iets. Maar het gaat erom wat kunnen we ermee? En dat is vaak niet zoveel. En dan is de vraag, moet je dat ook willen? Ik geloof het niet. Wil je het veranderen en waarom zou je het überhaupt willen veranderen. Het is allemaal hun leven wat wij er ook van vinden.
Deelnemer 12		Ja en het enige wat wij kunnen is onze grenzen aangeven, dus wat jij net zegt kom jij in een situatie die zo vervuild is dan ga je dus niet eisen dat hij het op gaat ruimen. Het enige wat je kan doen is dat je zegt: als jij het zo wil houden, prima, maar dan kom ik niet meer langs. Dan ga ik hier niet meer mee door. En dan ga jij naar je leidinggevende en naar wie dan ook. En als hij dan zegt ja maar ik wil wel wat je komt dan kun je zeggen dit zijn mijn grenzen. Ik kom in zoveel situatie en wat jij dan zegt Deelnemer 10, dat je dan denkt: Hoe is dit in godsnaam mogelijk? Maarja dat is nou eenmaal de situatie dus ik ben daar maar mee gestopt. Daar kunnen wij ons heel druk over maken.
Deelnemer 12		Wij komen bij een vrouw en die is alcohol verslaafd, maar echt alcohol verslaafd die geven wij met onze toestemming elke ochtend negen blikken halve liters bier.
Deelnemer 12		Maar je moet het hele verhaal weten zeg maar. En die vrouw heeft zoveel mee gemaakt, zoveel ellende. Ja het is geen wonder dat die aan de alcohol zit, dat is geen wonder. En dan denk ik van ja we kunnen van heel veel dingen wat vinden en van heel veel dingen.
Deelnemer 13		En als zij op die manier goed functioneert dan denk ik van ja, wie zijn wij om dat van haar af te nemen?
Deelnemer 1		Soms zit je eigen 'ik' wel eens in de weg.
Deelnemer 13		Nee maar dat is dus ook met Facebook. Ik heb een speciale pagina aangemaakt en daarop laat ik cliënten toe.
Deelnemer 10		Ja eigenlijk wil je dat wel voorkomen.
Deelnemer 1		Ik vind dat niet altijd. Ik vind dat je dat ook wel mag, om dat hem te laten ondervinden.

Normen en waarden (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 2		Oh kan Deelnemer 2 vanavond best mailen.
Deelnemer 2		Ja want die geeft toch wel antwoord.
Deelnemer 6		En stel je jezelf de vraag als je niet komt wat dan?
Deelnemer 6		Ja maar gaat er dan iemand dood? Nee ik denk het niet. Want als je iemand niet dood gaat bel je 112 dus eigenlijk, maar dat is wel makkelijker gezegd dan gedaan. Maar je verantwoordelijkheidsgevoel gaat zover door dat je verantwoordelijk wil blijven voor die cliënt.
Deelnemer 4		We moeten nu dit probleem aanpakken en dat je daar een cliënt rustig in krijgt. Dat is vooral van belang doordat je hem daarin waardering geeft.
Deelnemer 2		Nou dat ben ik niet met je eens. (wederzijds respect wel van je collega's verwachten maar niet van de cliënt)
Deelnemer 7		Want dan ga ik natuurlijk zoeken naar wat hem zover brengt. Tegen mij

vind hij omdat ik een vrouw ben dat die dan met respect benaderd en behandeld moet worden en hij vond ook dat hij tegen mij niet zoveel onzin mocht uitslaan want dat vond hij niet bij mij passen.

Deelnemer 7 | En die jongen is helemaal blij dat hij het zo kan doen.

Deelnemer 7 | Ja maar als je het dan over normen en waarden hebt. Ik heb het nooit uitgesproken dat hij niet tegen mij tekeer mocht gaan om eens even uit zijn plaat te gaan. Hij kiest gewoon zijn personen.

Deelnemer 1 | Ja dat denk ik ook en dat is ook goed. (cliënt kiest zelf tegen wie hij wat zegt)

Deelnemer 7 | En dat vind ik gewoon heel erg mooi. (cliënt kiest zelf tegen wie hij wat zegt)

Deelnemer 7 | Ja hé en wie stoot er nooit zijn neus hè? Als we niks doen dan stoten we hem ook niet.

Deelnemer 13 | Ja als ze maar kunnen roken.

Deelnemer 14 | Maar voer jij dan dat gesprek want ik heb zoiets van ja, dat is iets van Prisma. Die hoort te zeggen dat zijn onze grenzen.

Deelnemer 1 | Eerst was vuil dit (spreid armen, laat een grote lengte zien) en nu naar vier jaar ambulant is vuil iets heel anders geworden

Deelnemer 14 | Ik had ook een meisje en die kwam uit Kongo en die had heel veel schulden toestanden. En dit moest en zou naar de kapper. Nu hoor ik toevallig van mijn dochter dat het heel belangrijk is dat die mensen naar een dokter moeten want die mensen hebben altijd een pruik op. Weet ik veel. Dat kost €100,- in de maand. Maar dat is belangrijk om te weten dat dat voor haar het belangrijkste is van alles. En dat was voor haar dus heel belangrijk. Ik kan daardoor daar nu wel weer verder mee. Dat zetten we dus apart voor jou want dat is het belangrijkste wat er is. Terwijl ik in eerste instantie dacht van ja €100,- in de maand dat kun je daar eigenlijk niet aan missen.

Deelnemer 14 | Ja ik vind dat ook eigenlijk van ja, je gaat toch geen €100,- in de maand uitgeven aan je haar.

Deelnemer 12 | Wij komen bij een vrouw en die is alcohol verslaafd, maar echt alcohol verslaafd die geven wij met onze toestemming elke ochtend negen blikken halve liters bier.

Deelnemer 13 | En als zij op die manier goed functioneert dan denk ik van ja, wie zijn wij om dat van haar af te nemen?

Deelnemer 13 | Nee maar dat is dus ook met Facebook. Ik heb een speciale pagina aangemaakt en daarop laat ik cliënten toe.

Deelnemer 10 | Ja eigenlijk wil je dat wel voorkomen.

Totaal: 21

Normen en waarden (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 6 | Als ik een cliënt drie tijden doorgeef van dan kan ik komen en ik hoor vrijdag niks en maandag appt hij ineens ja ik kan geen een moment dan zeg ik gewoon. Ja jammer jongen volgende week ben jij weer aan de beurt. Dan houdt het op. Want ik heb maar twee dagen.

Deelnemer 7 | Ja ik ben niet zo flexibel als de brandweer dat je maar hoeft te bellen en hij komt.

Deelnemer 8 | En open en eerlijk ja.

Deelnemer 4 | Ja open en eerlijk zijn. Ik doe wat ik doe en kan.

Deelnemer 3 | maar dan vraag ik: wat vind je zelf?

Deelnemer 2 | Ja de cliënt bepaald.

Deelnemer 2 | Het is de cliënt bepaald, en dat volg jij.

Deelnemer 7 | Ja de cliënt toont eigen initiatief.

Deelnemer 7 | Ja en dat wederzijds dat kan je in het werk natuurlijk wel van je collega's verwachten. Dus je waarden en normen meenemen. Maar niet van de cliënt.

Deelnemer 3 | Ja maar ik heb wel zoiets van als ik naar mijn normen en waarden kijk dan kan ik niet verwachten van mijn cliënten dat zij mij ook zo benaderen.

Deelnemer 1 | Ja we komen natuurlijk ook in hele associële gezinnen als die mijn normen en waarden aan moeten nemen dan kunnen zij niet meer functioneren dan kunnen zij niet meer functioneren in hun eigen milieu.

Deelnemer 14 | Als ik daar nu binnen kom en er ligt nog wat dan zeg ik gewoon hé ruim het is op en dan wacht ik gewoon. Soms sta ik een half uur buiten te wachten.

Deelnemer 14 | Ja je hebt gewoon je eigen normen en waarden.

Deelnemer 10 | Mijn eigen gezondheid, ja. (keuze of ondersteuning bieden of eigen gezondheid)

Deelnemer 14 | Ja nu valt het allemaal wel mee als je ergens binnen komt.

Deelnemer 12 | Maar je moet het hele verhaal weten zeg maar. En die vrouw heeft zoveel mee gemaakt, zoveel ellende. Ja het is geen wonder dat die aan de alcohol zit, dat is geen wonder. En dan denk ik van ja we kunnen van heel veel dingen wat vinden en van heel veel dingen.

Deelnemer 1 | Ik vind dat niet altijd. Ik vind dat je dat ook wel mag, om dat hem te laten ondervinden.

Totaal: 17

Normen en waarden (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 4 | En daar gewoon eerlijkheid in tonen, ik denk dat dat heel belangrijk is. Voor jezelf, althans ik merk dat dat bij mij wel werkt.

Deelnemer 4 | ik zeg tot 13.00 uur heb ik mijn telefoon aanstaan daarna moet je bij een andere begeleider zijn. Dan is het gewoon duidelijk.

Deelnemer 5 | Maar dat moet je ook. (cliënten kaderen in bereikbaarheid)

Deelnemer 6 | Ja (cliënten kaderen in bereikbaarheid)

Deelnemer 4 | Verwachtingen scheppen naar de cliënt is denk ik ook heel belangrijk.

Deelnemer 7 | Ja natuurlijk. (verwachtingen scheppen naar de cliënt)

Deelnemer 2 | Reageert bevestigend. (verwachtingen scheppen naar de cliënt)

Deelnemer 6 | Hoe mensen met mij omgaan zo zou ik ook willen dat ik met anderen omgaan.

Deelnemer 8 | Ja inderdaad, respect ja. En dan wel wederzijds.

Deelnemer 12 | Wij vinden natuurlijk van heel veel iets, wij vinden natuurlijk van alles iets. Maar het gaat erom wat kunnen we ermee? En dat is vaak niet zoveel. En dan is de vraag, moet je dat ook willen? Ik geloof het niet. Wil je het veranderen en waarom zou je het überhaupt willen veranderen. Het is allemaal hun leven wat wij er ook van vinden.

Deelnemer 12 | Ja en het enige wat wij kunnen is onze grenzen aangeven, dus wat jij net zegt kom jij in een situatie die zo vervuild is dan ga je dus niet eisen dat hij het op gaat ruimen. Het enige wat je kan doen is dat je zegt: als jij het zo wil houden, prima, maar dan kom ik niet meer langs. Dan ga ik hier niet meer mee door. En dan ga jij naar je leidinggevende en naar wie dan ook. En als hij dan zegt ja maar ik wil wel wat je komt dan kun je zeggen dit zijn mijn grenzen. Ik kom in zoveel situatie en wat jij dan zegt Deelnemer 10, dat je dan denkt: Hoe is dit in godsnaam mogelijk? Maarja dat is nou eenmaal de situatie dus ik ben daar maar mee gestopt. Daar kunnen wij ons heel druk over maken.

Totaal: 11

Normen en waarden (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 7	Ik roep het ook op mezelf af.
Deelnemer 6	Of ik denk moet ik dat zelf ook doen? Of doe ik iets fout?
Deelnemer 2	Ja nou precies. (bevestiging op invullen van verwachtingen van collega's)
Deelnemer 7	Dus jij gaat daarmee denken van oh die andere doet het wel dus ik zou het ook moeten doen.
Deelnemer 7	Ja dan voel je jezelf schuldig. (wanneer je niet bij de cliënt zou komen)
Deelnemer 6	Het is tegen mijn gevoel in. (zakelijk zijn tegen de cliënt)
Deelnemer 7	Nee, het geldt ook niet altijd maar je hebt wel verschillende situaties waar wij ons moeten aanpassen en waarden en normen van de cliënt voorop komt. En dat zijn andere waarden en normen als die ik heb. Maar dat mag ook.
Deelnemer 8	Ik noemde inderdaad het woord respect. Ik wil ook graag behandeld worden zoals ik een ander behandel. En dat hoeft niet u of koningin maar wel gewoon op een normaal level met elkaar. Je spuugt mij niet in het gezegd om nou maar eens heel raars te noemen. Je geeft me ook geen duw. Dat zijn van die dingen waarbij ik zoiets heb van nou. Ik ga normaal met jou om en jij gaat normaal met mij om.
Deelnemer 6	Ja ik heb een uitkering maar ik ga volgende week wel lekker een straatje leggen. Weet je de manier van denken dat is meer de cultuur van dat gezin waarin ik moet levelen. En hoe sta ik daarin als professional.
Deelnemer 7	Ja om een beetje dat respect te krijgen. (samenwerken met woonvoorziening)
Deelnemer 3	En wat wij natuurlijk in ambulant hebben is dat de mensen in hun natuurlijke omgeving zijn. Dus er valt niks te beheersen. (in woonvoorzieningen wel)
Deelnemer 1, Deelnemer 2, Deelnemer 5, Deelnemer 4	Knikken of reageren bevestigend. (er valt niks te beheersen omdat mensen in hun natuurlijke omgeving zijn)
Deelnemer 11	Het blijft ook een dilemma hè want je komt in andermans huis dus het blijft altijd wel een discussiepunt. (rookgedrag klanten)
Deelnemer 14	Ja maar het is jouw werkplek maar het is zijn of haar thuis.
Deelnemer 10	Ja maar hij of zij kiest ervoor om zorg te krijgen.
Deelnemer 14	Ja maar als een cliënt echt zou moeten kiezen dan zou hij vaak voor het roken gaan. Ik denk dat ze vaak het roken belangrijker vinden dan die zorg.
Deelnemer 14	Als ik bij die ene cliënt nu zo binnen kom en het ruikt daar zo naar poep en stront, ja daar ben ik voortaan veel makkelijker in.
Deelnemer 14	Ja alleen je grenzen vervagen.
Deelnemer 1	Ja wat je eerst als heel smerig ervaart en je komt dan opeens daar binnen en dan denk je nou het valt eigenlijk wel mee.
Deelnemer 10, Deelnemer 14	Ja. (grenzen in eigen normen en waarden vervagen)
Deelnemer 1	Nou ik ben het wel eens met wat Deelnemer 14 zegt, dat je grenzen gewoon verlegd worden.
Deelnemer 13	Ja dat klopt wel ja (grenzen eigen normen en waarden worden verlegd)
Deelnemer 10, Deelnemer 12	Knikken bevestigend. (grenzen eigen normen en waarden worden verlegd)
Deelnemer 1	Ja eigenlijk is het onverantwoord. (maandelijks €100 uitgeven aan je haar omdat dat in je cultuur past)
Deelnemer 9	Maar dat vind ik bijvoorbeeld ook bij mensen die zoveel geld aan shag uitgeven.
Deelnemer 1	Soms zit je eigen 'ik' wel eens in de weg.
Totaal: 31	

Normen en waarden (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)	
Deelnemer 2	Weet je, zo hygiënisch van ja goed je kan een knop omzetten maar tot hoever? Wanneer is de grens bereikt dat je denkt, ja maar daar ga ik gewoon echt niet meer naar binnen?

Deelnemer 1	dat je dus twee jaar geleden ergens in een huis kwam en dat vond je zo smerig en dan ga je nu daarheen na twee jaar ervaring ambulant en dan denk je bij jezelf mwa.
Deelnemer 2, Deelnemer 8	Knikken ja (aanpassen aan omgeving van de cliënt)
Deelnemer 2	Dan ga ik niet ondanks zijn huis tegen hem zeggen zullen we bij het wijkgebouw afspreken want dan komt hij niet. Dus welke keuze heb je daar ook
Deelnemer 7	Ja dat is wel link, je verlegt je grenzen steeds. Soms zeg ik wel eens tegen mezelf zet de roze bril even af en kijk even gewoon recht voor zijn raap: wat zie jij? Dat helpt ook hoor, maar het is wel zo dat je mensen per se wil blijven begeleiden of je hebt een open deur die je open wil houden dan blijf jij wel telkens je grenzen verleggen.
Deelnemer 6	Nee (geen grenzen aangegeven in hygiëne)
Deelnemer 7	Dus je kan niet meer je kwaliteit leveren waar je eigenlijk voor komt.(na 13 uur werken)
Deelnemer 8	Ja en daar ga je jezelf de schuld van geven hè. (na 13 uur werken niet meer de kwaliteit levert die geleverd zou moeten worden)
Deelnemer 7	Ja we hebben ons zelf aardig in beeld. (na 13 uur werken niet meer de kwaliteit levert die geleverd zou moeten worden)
Deelnemer 6	Ik ga niet werken, ik heb een uitkering, ik ga elke dag naar de sportschool. Dat steekt bij mij bijvoorbeeld heel erg in mijn waarden en normen.
Deelnemer 13	dan kun je wel zeggen je mag niet roken maar dan denk ik dat je een heel groot probleem krijgt. Dat is wel eens lastig hoor.
Deelnemer 14	Ja daar heb ik wel mijn grenzen in maar die worden wel steeds vager.(viesheid en huisdieren)
Deelnemer 14	Ja die vervagen wel ja. (eigen normen en waarden)
Deelnemer 1	Ja, ja (eigen normen en waarden die vervagen)
Deelnemer 10	We hebben ook wel eens ooit bij een cliënt ondersteuning geboden en die verplichte mij eigenlijk gewoon om te gaan zitten. Ja en dat deed ik niet hoor het was te vies om daar te gaan zitten.
Deelnemer 13	misschien zeg ik wel dingen die voor hem kwetsend over zijn. Zo ook met de ramadan bijvoorbeeld.
Deelnemer 10	Dat vind ik dan weer heel moeilijk om daarmee om te kunnen gaan. (eigen normen en waarden aan de kant zetten omdat het bij een andere cultuur anders gaat en dan zien dat de klant daardoor schulden niet kan betalen)
Deelnemer 14	Ja ik ook want ze heeft ook de auto op de naam van haar moeder staan en allerlei schulden enzo. Dat is ook de cultuur, zorgen voor elkaar en met elkaar. Dat heb ik ook benoemd daar, maar dan zeggen zij ja dat is normaal. En dat moeder dat dan beslist en dat kind daarom in de problemen komt ja dat is niet zo belangrijk.
Deelnemer 10	Ja en dan komen mijn waarden en normen weer heel sterk naar boven. Daar heb ik best last van. En dan merk ik wel bij andere culturen ja daar vind ik ook iets van en daar mag je dan niks van vinden.
Totaal: 20	

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Normen en	100	21	17	11	31	20

waarden						
---------	--	--	--	--	--	--

Kernwaarden organisatie

- Deelnemer 5 | Maar is dat ook Prisma breed of niet? Want ik kom ook bij cliënten bijvoorbeeld dat heb ik ook bij anderen gezien. Dat het wel normaal is om te roken waar begeleiding bij is?
- Deelnemer 2 | Nee eigenlijk is daar een afspraak over.
- Deelnemer 7 | Volgens de huisregels, ja je hebt zeg maar wat afspraken van Prisma die jij duidelijk maakt in dat gezin of bij die persoon
- Deelnemer 5 | Ja en vooruit kijken wat speelt er allemaal? Welke trends kunnen we voor zijn
- Deelnemer 6 | Dat hebben ze overgenomen van ons. (de kernwaarden)
- Deelnemer 3 | Ja!(eigen waarden sluiten aan bij de kernwaarden van Prisma)
- Deelnemer 6 | Die hebben ze gejat. Nou maar dat is echt en nu moet ik gaan uitleggen waarom ik dat zo doen. Nou jammer, ze hebben het gewoon gejat.
- Deelnemer 6 | Ik vind dat echt. Ik denk dat heel de kernwaarden wel een manier is zoals je als persoon zijnde gevormd werd en wie je bent. En dat dat wel bepaalde competenties zijn die maken dat je dit werk kan doen en ja ik vind het jammer dat zij dat dan op een gegeven moment introduceren als kernwaarden. Ik vind het wel goed dat ze het doen. Ik vind het soms een beetje jammer dat ze daarin dan een terugkoppeling doen en dat ik dan moet gaan vertellen waarom ik dat al doe voordat hun het op papier hadden geschreven. Dat voelt bij mij zo. Dus het aangaan. Ja ik ging tien jaar geleden al aan. Respectvol omgaan met mensen. Dat deed ik tien jaar geleden al. Alleen nu zetten ze het op papier en dan moeten we erover gaan praten hoe ik dat doe? Waarom ik dat doe? En of dat ik het wel doe? Ik denk dat het bij heel mensen erin zit.
- Deelnemer 8 | Ik denk dat we heel het vak volgens de kernwaarden uitvoeren.
- Deelnemer 6 | Ja. Maar wel belangrijk vind ik zoals we hier nu met elkaar aan het praten zijn. Met welke insteek doe je het en hoe doe je dat? Grenzen aangeven, cultuur, invoegen en uitvoegen. Dat is wel belangrijk.
- Deelnemer 8 | Dat denk ik ook ja.
- Deelnemer 5 | Ja, zeker. En vooral ook wel bij ambulant. Ja ook bij 'er bij horen', het gaat er om hoe de cliënt gaan participeren. Op welk niveau ook iedereen hoort erbij. En ook 'eigentijdswijs' dat vind ik ook wel een hele mooie. Op een eigen manier gaan kijken hoe de cliënt en wij als medewerkers hoe kunnen we van groot naar klein gaan kijken. En ik merk ook wel, ik zie ook wel dat de kernwaarden echt leeft. En de ervaring die ik nu heb is dat begeleiders ook echt uitdragen. Het is niet iets wat op papier staat of mooi op de website en verder niks. Maar het is zoals jij dan aangeeft het was er al voordat het op papier stond. Dat is helemaal mooi als het zo werkt natuurlijk.
- Deelnemer 6 | Ja, maar het is wel goed dat het beschreven staat en dat het een richtlijn is. Want dan heb je ook wel kaders waardoor nieuwe mensen...
- Deelnemer 7 | Ja waar je ook naar terugpakt hè.
- Deelnemer 6 | Alleen ik vind het vaak toch wel...
- Deelnemer 5 | Maar dan wordt het wel gedragen en ik denk is dat het een heel groot compliment is dat het juist overgenomen wordt en dat er zoveel waarden aan gehecht wordt. Dan pas je wel binnen een organisatie.
- Deelnemer 6 | Ja. Dit is een van de dingen waar goed op geïnvesteerd is en dat is goed blijven hangen.
- Deelnemer 7 | En je hebt het nodig om mee te gaan naar de toekomst. Ontwikkelingen in de WMO, het is continu aangaan en je visie bijstellen.
- Deelnemer 2 | Ja en in de breedste zin van het woord.
- Deelnemer 7 | Ja dat is het ook, het is een continu proces.
- Deelnemer 2 | Ja want over tien jaar is het nog steeds aangaan.
- Deelnemer 7 | Soms ben je je niet zo van die woorden bewust maar het is wel zo.
- Deelnemer 2 | We gaan hele andere dingen aan met ambulant dan eerst, toch?

Deelnemer 6, Deelnemer 7 | Ja (andere dingen aan dan voorheen)

Deelnemer 14 | Ik heb daar wel mijn vraagtekens bij. (kunnen we als Prisma zijnde wel alle klanten ondersteunen)

Deelnemer 13 | Ja (vraagtekens bij: kunnen we als Prisma zijnde wel alle klanten ondersteunen)

Deelnemer 14 | Iemand met geen verstandelijke beperking, ja ik heb ze nog niet gehad maar dan denk ik wel van ja, ik ben benieuwd waar dit naartoe gaat.

Deelnemer 14 | Ik heb nu bijvoorbeeld ik heb iemand nu met dementie gekregen en dan denk ik wel, ja hoever gaan wij hiermee en wanneer stopt het dan?

Deelnemer 1 | Ik wil erbij horen.

Deelnemer 10 | In het aangaan met name. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)

Deelnemer 1 | Ja absoluut. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)

Deelnemer 10 | Dat is de eerste denk ik als je ergens naar binnen gaat, dan ga je het aan en van daaruit ga je kijken wat er bij die cliënt past. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)

Deelnemer 1 | Verantwoord ook wel cliënten mogen denk ik wel hun hoofd behoorlijk stoten maar wel op een verantwoordelijke manier. Laat ze het maar gewoon ondervinden. Want je kunt ze waarschuwen en van alles maar ondervinden is denk ik de beste leerschool.

Deelnemer 11 | Met respect ook hè.

Deelnemer 1 | Maar wel binnen de grenzen denk ik.

Deelnemer 10 | Eigentijdswijs, vernieuwend, ja. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)

Deelnemer 1 | Ja ik denk dat we dat ook bij cliënten heel duidelijk in moeten zijn. Van we hebben geen 24 uren zorg.

Deelnemer 9 | Ja dat denk ik wel. (intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)

Deelnemer 14, Deelnemer 13 | Incidentenmeldingen. (intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)

Deelnemer 9 | Ja maar daarvan heb ik nooit echt het idee dat daar wat mee gedaan wordt. (MIC meldingen: intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)

Deelnemer 11 | Ja dat heb ik ook niet echt. (het idee dat er wat met MIC meldingen wordt gedaan)

Deelnemer 1 | Ik heb wel het idee dat daar wat mee gedaan wordt. (het idee dat er wat met MIC meldingen wordt gedaan)

Kernwaarden organisatie (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 5 | Maar is dat ook Prisma breed of niet? Want ik kom ook bij cliënten bijvoorbeeld dat heb ik ook bij anderen gezien. Dat het wel normaal is om te roken waar begeleiding bij is?

Deelnemer 2 | Nee eigenlijk is daar een afspraak over.

Deelnemer 6 | Die hebben ze gejat. Nou maar dat is echt en nu moet ik gaan uitleggen waarom ik dat zo doen. Nou jammer, ze hebben het gewoon gejat.

Deelnemer 6 | Ik vind dat echt. Ik denk dat heel de kernwaarden wel een manier is zoals je als persoon zijnde gevormd werd en wie je bent. En dat dat wel bepaalde competenties zijn die maken dat je dit werk kan doen en ja ik vind het jammer dat zij dat dan op een gegeven moment introduceren als kernwaarden. Ik vind het wel goed dat ze het doen. Ik vind het soms een beetje jammer dat ze daarin dan een terugkoppeling doen en dat ik dan moet gaan vertellen waarom ik dat al doe voordat hun het op papier hadden geschreven. Dat voelt bij mij zo. Dus het aangaan. Ja ik

ging tien jaar geleden al aan. Respectvol omgaan met mensen. Dat deed ik tien jaar geleden al. Alleen nu zetten ze het op papier en dan moeten we erover gaan praten hoe ik dat doe? Waarom ik dat doe? En of dat ik het wel doe? Ik denk dat het bij heel mensen erin zit.

Deelnemer 6 | Alleen ik vind het vaak toch wel...

Deelnemer 6 | Ja. Dit is een van de dingen waar goed op geïnvesteerd is en dat is goed blijven hangen.

Deelnemer 2 | Ja en in de breedste zin van het woord.

Deelnemer 7 | Ja dat is het ook, het is een continu proces.

Deelnemer 2 | Ja want over tien jaar is het nog steeds aangaan.

Deelnemer 7 | Soms ben je je niet zo van die woorden bewust maar het is wel zo.

Deelnemer 14, Deelnemer 13 | Indicentenmeldingen. (intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)

Totaal: 12

Kernwaarden organisatie (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 7 | Volgens de huisregels, ja je hebt zeg maar wat afspraken van Prisma die jij duidelijk maakt in dat gezin of bij die persoon

Deelnemer 5 | Ja en vooruit kijken wat speelt er allemaal? Welke trends kunnen we voor zijn

Deelnemer 6 | Dat hebben ze overgenomen van ons. (de kernwaarden)

Deelnemer 3 | Ja!(eigen waarden sluiten aan bij de kernwaarden van Prisma)

Deelnemer 8 | Ik denk dat we heel het vak volgens de kernwaarden uitvoeren.

Deelnemer 6 | Ja. Maar wel belangrijk vind ik zoals we hier nu met elkaar aan het praten zijn. Met welke insteek doe je het en hoe doe je dat? Grenzen aangeven, cultuur, invoegen en uitvoegen. Dat is wel belangrijk.

Deelnemer 8 | Dat denk ik ook ja.

Deelnemer 6 | Ja, maar het is wel goed dat het beschreven staat en dat het een richtlijn is. Want dan heb je ook wel kaders waardoor nieuwe mensen...

Deelnemer 7 | Ja waar je ook naar terugpakt hè.

Deelnemer 2 | We gaan hele andere dingen aan met ambulant dan eerst, toch?

Deelnemer 6, Deelnemer 7 | Ja (andere dingen aan dan voorheen)

Deelnemer 10 | Dat is de eerste denk ik als je ergens naar binnen gaat, dan ga je het aan en van daaruit ga je kijken wat er bij die cliënt past. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)

Deelnemer 1 | Verantwoord ook wel cliënten mogen denk ik wel hun hoofd behoorlijk stoten maar wel op een verantwoordelijke manier. Laat ze het maar gewoon ondervinden. Want je kunt ze waarschuwen en van alles maar ondervinden is denk ik de beste leerschool.

Deelnemer 11 | Met respect ook hè.

Deelnemer 1 | Maar wel binnen de grenzen denk ik.

Deelnemer 10 | Eigentijdswijs, vernieuwend, ja. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)

Deelnemer 1 | Ja ik denk dat we dat ook bij cliënten heel duidelijk in moeten zijn. Van we hebben geen 24 uren zorg.

Deelnemer 9 | Ja dat denk ik wel. (intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)

Deelnemer 1 | Ik heb wel het idee dat daar wat mee gedaan wordt. (het idee dat er wat met MIC meldingen wordt gedaan)

Totaal: 20

Kernwaarden organisatie (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 5 | Ja, zeker. En vooral ook wel bij ambulant. Ja ook bij 'er bij horen', het gaat er om hoe de cliënt gaan participeren. Op welk niveau ook iedereen hoort erbij. En ook 'eigentijdswijs' dat vind ik ook wel een hele mooie. Op een eigen manier gaan kijken hoe de cliënt en wij als medewerkers hoe kunnen we van groot naar klein gaan kijken. En ik merk ook wel, ik zie ook wel dat de kernwaarden echt leeft. En de ervaring die ik nu heb is dat begeleiders ook echt uitdragen. Het is niet iets wat op papier staat of mooi op de website en verder niks. Maar het is zoals jij dan aangeeft het was er al voordat het op papier stond. Dat is helemaal mooi als het zo werkt natuurlijk.

Deelnemer 5 | Maar dan wordt het wel gedragen en ik denk is dat het een heel groot compliment is dat het juist overgenomen wordt en dat er zoveel waarden aan gehecht wordt. Dan pas je wel binnen een organisatie.

Deelnemer 7 | En je hebt het nodig om mee te gaan naar de toekomst. Ontwikkelingen in de WMO, het is continu aangaan en je visie bijstellen.

Deelnemer 1 | Ik wil erbij horen.

Deelnemer 10 | In het aangaan met name. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)

Deelnemer 1 | Ja absoluut. (aansluiting van kernwaarden van de organisatie bij eigen waarden)

Totaal: 6

Kernwaarden organisatie (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 14 | Ik heb daar wel mijn vraagtekens bij. (kunnen we als Prisma zijnde wel alle klanten ondersteunen)

Deelnemer 13 | Ja (vraagtekens bij: kunnen we als Prisma zijnde wel alle klanten ondersteunen)

Deelnemer 14 | Iemand met geen verstandelijke beperking, ja ik heb ze nog niet gehad maar dan denk ik wel van ja, ik ben benieuwd waar dit naartoe gaat.

Deelnemer 14 | ik heb nu bijvoorbeeld ik heb iemand nu met dementie gekregen en dan denk ik wel, ja hoever gaan wij hiermee en wanneer stopt het dan?

Deelnemer 9 | Ja maar daarvan heb ik nooit echt het idee dat daar wat mee gedaan wordt. (MIC meldingen: intern de drempel laag genoeg om risicovolle incidenten aan te geven)

Deelnemer 11 | Ja dat heb ik ook niet echt. (het idee dat er wat met MIC meldingen wordt gedaan)

Totaal: 6

Kernwaarden organisatie (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)
Totaal: 0

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Kernwaarden organisatie	44	12	20	6	6	0

Teamleider

- Deelnemer 7 | Ik heb toevallig vorige week in het gesprek met de teamleider ook aangegeven als je kijkt naar de nieuwe doelgroep die op ons af komt dat wordt ook een ander onderwerp dan dat wat wij de laatste tijd heel vaak hebben
- Deelnemer 2 | Mijn teamleider faciliteert heel erg op wat heb jij nodig en waar kun je die kennis halen.
- Deelnemer 8 | Ja. (teamleider faciliteert vanuit wat nodig is)
- Deelnemer 2 | Tenminste dat is mijn ervaring met mijn teamleider die wil uit mij halen wat uit mij te halen valt. Qua competenties, qua wat heb je nodig om dit werk doen en wat kan je waar halen. Meer op dat stuk, zo van hoe sluit jij aan bij cliënten in plaats van hoe voel ik nou mijn productie in.
- Deelnemer 4 | Ja als het met jou goed gaat dan gaat het met je werk ook goed en dat vind hij het belangrijkste.
- Deelnemer 6 | Ik wil dat wel graag wel aanvullen. Op het moment dat het dus niet goed met je gaat. Dat heb ik het afgelopen jaar wel mogen ervaren dan gelooft hij in jou. En dan gaat hij er wel voor, in die zin faciliteert hij jou dan op allerlei anderen manier. Om jou toch weer in jouw kracht te zetten in die zin van faciliteren buiten het intervisietje om.
- Deelnemer 7 | Ja en buiten het cliënten werk om.
- Deelnemer 6 | Ja als hij het ziet zitten en hij gelooft erin dan investeert hij er in, dat heb ik wel mogen ervaren. En dan kan er heel veel. En dan vind ik wel dat niet die cliënt voorop staat maar jij. En dat vind ik wel mooi om te zien.
- Deelnemer 8 | Ja als jij niet functioneert dan functioneert je werk ook niet meer hè.
- Deelnemer 6 | Er zijn verschillende wegen naar Rome, je kunt ook zolang doorgaan met elkaar dat je dan denkt nou we gaan afscheid nemen van elkaar dat is een reële optie. Maar toch tot het allerlaatste moment doorgaan zodat hij jou gelukkig kan maken in je kracht kan zetten zodat je toch datgene doet waar je gelukkig van wordt. En dat vind ik wel, ja dat kan ik wel waarderen.
- Deelnemer 2 | Hij zoekt wel echt het pad met je.
- Deelnemer 6 | Ja ik heb dat wel mogen ervaren.
- Deelnemer 6 | Ik denk dat het belangrijkste voor hem is dat hij verwachtingen uit blijft spreken over wat hij wel en niet kan bieden. Want hij gaf aan dat hij het heel erg druk had en ik weet gewoon dat hij vaak een vraagbaak is voor heel veel mensen maar dat zijn caseload zo groot is dat hij dat bijna niet meer kan bijhouden. Zijn rol zou veel meer gekaderd moeten worden. En alles wat daarbuiten valt zou hij eigenlijk aan iemand anders moeten overlaten. Daardoor kan hij het nog behappen en krijgen wij antwoord wanneer we een antwoord verwachten. Caseload is dus te groot. Het is geen teamleider van een woonvoorziening met tien medewerkers.
- Deelnemer 1 | Is hij daarom niet de teamleider die hij eigenlijk zou moeten zijn?
- Deelnemer 6 | Hij is wel de teamleider die hij zou moeten zijn, en die die is. Ik denk dat hij het veel te druk heeft.
- Deelnemer 2 | Ja er komen te veel dingen bij.
- Deelnemer 6 | Ja er komt veel op zijn pad, Dus als hij heel duidelijk zou hebben van welke vragen komen bij mij terecht of van welke vragen heb ik liever dat je die gelijk doorspeelt naar de gedragskundige dan haalt hij voor zichzelf wat druk van de ketel. En wij krijgen sneller antwoord. Dat is geen onwil maar hij kan het gewoon niet. Maar de verwachting is er wel. Als ik iemand een mailtje stuur dan verwacht ik iets terug.
- Deelnemer 1 | Ik heb ook wel het voordeel bij ons vanuit de bedoeling. Een voorbeeld is bijvoorbeeld dat er bij een cliënt seksueel misbruik plaats vindt in het gezin en dan zegt onze teamleider, doe wat je moet doen, zorg dat het rustig blijft en of dat nou een uur of vijf, dat zien we later wel. Nu handelen. En dan wordt er even niet gekeken naar het geld. Dan wordt er echt alleen gekeken naar de cliënt.
- Deelnemer 8 | Ja. (in bepaalde situaties niet gekeken naar geld maar alleen naar de cliënt)

Deelnemer 7 | Ja, maar dat ligt wel aan de noodzaak hè?

Deelnemer 1 | Dat vond ik wel heel erg prettig moet ik zeggen. Dat je even niet hoeft te denken van god jeetje ik zit aan m'n uren.

Deelnemer 7, Deelnemer 2, Deelnemer 6, Deelnemer 3, Deelnemer 5, Deelnemer 4 | Reageren bevestigend (in bepaalde situaties niet gekeken naar geld maar alleen naar de cliënt)

Deelnemer 7 | Onze teamleider reageert ook altijd als je een mailtje stuurt waarvan de vraag dringend is of kan wachten. Als er een noodsituatie is dan is er zo contact.

Deelnemer 5 | Als het nodig is dan is hij er zo.

Deelnemer 7 | Ja en als hij denkt, hé die heeft gebeld en die belt normaal niet zomaar dan belt hij ook terug.

Deelnemer 1 | Ja.

Deelnemer 2 | Ja of even een appje, tussen al die mails.

Deelnemer 7 | Ja reageer je even op die mail om zo laat.

Deelnemer 2 | Op die dag.

Deelnemer 7 | Dan hoeft hij niet te zoeken.

Deelnemer 4 | Maar ook al doe je daarin iets fout dan zegt hij nooit je hebt het fout gedaan maar dan gaat hij kijken hoe hij jou inzicht kan geven om het voortaan anders te doen.

Deelnemer 2 | Ja (zegt nooit dat je iets fout doet maar laat je tot andere inzichten komen)

Deelnemer 7 | Ja hoe kan je het anders zien en doen.

Deelnemer 4 | Ja en hij zal niet zeggen hé, nee oké ik snap dat je het zo gedaan hebt maar kijk er is zo naar.

Deelnemer 2 | Focussen op leerprocessen.

Deelnemer 3 | Ja dat is wel een tip die ik aan mijn teamleider zou willen meegeven. Zijn span of control is enorm en ik denk dat hij qua inhoud nog te vaak meedoet.

Deelnemer 7 | Te makkelijk toch even tijd maakt en jouw advies geeft.

Deelnemer 14 | Toen is de waarnemend teamleider met mij meegegaan en die heeft gewoon gezegd: ja dat gebeurt niet meer als wij komen dan is dat opgeruimd. Is dat niet opgeruimd dan kom je niet meer binnen. Ja want ik word daar steeds makkelijker in.

Deelnemer 9 | Ik word niet zo vaak benaderd.

Deelnemer 14 | Ja voor nieuwe cliënten. (word medewerker benaderd)

Deelnemer 13 | Ja inderdaad ja voor nieuwe cliënten.

Deelnemer 9 | Nou jullie zijn volgens mij allemaal pb'ers volgens mij toch? Ik niet meer dus dat scheelt.

Deelnemer 9 | Nou ik ben begonnen als B en ben vervolgens een tijd A geweest en nu weer B en dan merk je wel dat je minder betrokken wordt bij de eerste informatie ronde zeg maar. Dus ik moet het nu een beetje van collega's hebben van wat er veranderd. En af en toe komt er is een mailtje langs. Maar net als sommige bijeenkomsten of cursussen ja daar zitten wij dan niet bij. Met wij bedoel ik dan de B. Ja dat is zo. Ik moet niet echt zeggen dat ik niet heel zorgend vind, ik ga er vanuit dat ik de hoogtepunten allemaal wel hoor.

Deelnemer 14 | Nieuwe cliënten, de veranderingen.

Deelnemer 13 | Ja. (benaderd voor nieuwe cliënten en over veranderingen)

Deelnemer 11 | Mij heeft hij dan even moeten neerzetten als nieuweling maar ik voel wel dat ik de vrijheid heb. Net als vanmiddag dan moet ik alleen naar een intake enzo. Wel die vrijheid van ik vertrouw jou wel, hup ga maar.

Deelnemer 1 | Ja inderdaad vertrouwen.

Deelnemer 13 | Je krijgt wel de verantwoordelijkheid.

Deelnemer 14 | Ja maargoed hij heeft wel kei druk dat merk je ook wel.

Deelnemer 13 | Dat is zeker zo. (teamleider heeft het drukt en dat merk je ook)

Deelnemer 9 | Dat is wel veranderd nou hè sinds een jaar ofzo dat hij het zo druk heeft. In vergelijking met daarvoor. Daarvoor had ik wel meer contact met hem of dat hij

dan vroeg hoe staat het ervoor enzo.

Deelnemer 14 | Je moet hem zelf wel benaderen wil je iets hebben zeg maar. Het is meer vanuit jou in plaats vanuit hem.

Deelnemer 14 | Soms wel eens moeilijk om hem te vangen zeg maar.

Deelnemer 10 | Ja nee, ik kan altijd vrij makkelijk bij hem terecht. Als ik hem niet telefonisch kan bereiken dan stuur ik hem een app.

Deelnemer 13 | En als er echt iets is, iets belangrijk, dan voelt hij het altijd wel aan en dan is hij er wel.

Deelnemer 14 | Ja dan moet je hem appen. (als er echt iets is)

Deelnemer 13 | Als je een mail verstuurd moet je hem ook een app stuur.

Deelnemer 10 | Ja en ik lees mijn mail ook niet altijd zo goed tussendoor en dan hangt hij ook aan de telefoon. "Ja ik had jou een mail gestuurd, die moet je even lezen.". Als je elkaar direct moet hebben dan kun je beter bellen. En als ik in gesprek ben dan neem ik mijn telefoon niet altijd op maar mijn app kan ik nog eens tussendoor lezen.

Deelnemer 13 | Maar dat kan ook niet altijd.

Deelnemer 10 | Nee maar dan kun je wel zien of iets spoed heeft.

Deelnemer 10 | Ik denk dat hij ons aanstuurt vanuit de klant niet vanuit het systeem.

Deelnemer 9 | Ik denk wel dat de klant altijd voor gaat.

Deelnemer 14 | Nou dat daar ook wel weer heel veel tijd in gaat zitten. Waardoor hij ook weer minder tijd heeft om ons. (systeemwereld)

Deelnemer 1 | Te faciliteren.

Deelnemer 14 | Ja eerst wilde hij nog wel eens wat makkelijker mee kijken naar een cliënt, nu heeft hij daar echt geen tijd voor.

Deelnemer 10 | Nou dat doet hij nog wel hoor. (meekijken met een cliënt)

Deelnemer 14 | Ja nouja als je het vraagt maar voorheen was het wel dan ging hij mee naar een cliënt en over zes weken dan roep ik nog wel eens een keer. En dan hebben we weer een evaluatie en dat doet hij nog wel hoor maar het kost hem meer moeite en hij moet er meer tijd voor maken. En dat merk ik wel hoor.

Deelnemer 13 | Ja hij heeft het echt veel drukker.

Deelnemer 14 | Ja dat is niet altijd prettig, je ziet het niet altijd maar je voelt het wel op een of andere manier.

Deelnemer 10 | Nou dat merk je wel aan de mail, aan de mail die hij niet altijd ziet.

Deelnemer 14 | Ik had van de week een lijst met mailtjes die hij niet gelezen heeft.

Deelnemer 10 | Ja maar ja ik krijg er misschien zoveel binnen (maakt een handgebaar met twee vingers dicht bij elkaar).

Deelnemer 13 | Ja dat scheelt wel.

Deelnemer 10 | Ja en hij zegt ook altijd wel van zit ik er in de CC bij, maar ja. (teamleider wil op de hoogte blijven)

Deelnemer 1 | Ja hij wil wel alles meekrijgen en kunnen opzoeken

Deelnemer 10 | Ja dat is ook moeilijk.

Teamleider (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 6 | Ja ik heb dat wel mogen ervaren.

Deelnemer 1 | Is hij daarom niet de teamleider die hij eigenlijk zou moeten zijn?

Deelnemer 7 | Ja, maar dat ligt wel aan de noodzaak hè?

Deelnemer 2 | Op die dag.

Deelnemer 7 | Dan hoeft hij niet te zoeken.

Deelnemer 14 | Toen is de waarnemend teamleider met mij meegegaan en die heeft gewoon gezegd: ja dat gebeurt niet meer als wij komen dan is dat opgeruimd. Is dat niet opgeruimd dan kom je niet meer binnen. Ja want ik word daar steeds makkelijker in.

Deelnemer 9 | Nou jullie zijn volgens mij allemaal pb'ers volgens mij toch? Ik niet meer dus dat scheelt.

Deelnemer 9 Nou ik ben begonnen als B en ben vervolgens een tijd A geweest en nu weer B en dan merk je wel dat je minder betrokken wordt bij de eerste informatie ronde zeg maar. Dus ik moet het nu een beetje van collega's hebben van wat er veranderd. En af en toe komt er is een mailtje langs. Maar net als sommige bijeenkomsten of cursussen ja daar zitten wij dan niet bij. Met wij bedoel ik dan de B. Ja dat is zo. Ik moet niet echt zeggen dat ik niet heel zorgend vind, ik ga er vanuit dat ik de hoogtepunten allemaal wel hoor.
Deelnemer 14 Nieuwe cliënten, de veranderingen.
Deelnemer 13 Ja. (benaderd voor nieuwe cliënten en over veranderingen)
Deelnemer 14 Je moet hem zelf wel benaderen wil je iets hebben zeg maar. Het is meer vanuit jou in plaats vanuit hem.
Deelnemer 10 Ja en ik lees mijn mail ook niet altijd zo goed tussendoor en dan hangt hij ook aan de telefoon. "Ja ik had jou een mail gestuurd, die moet je even lezen.". Als je elkaar direct moet hebben dan kun je beter bellen. En als ik in gesprek ben dan neem ik mijn telefoon niet altijd op maar mijn app kan ik nog eens tussendoor lezen.
Deelnemer 13 Maar dat kan ook niet altijd.
Deelnemer 10 Nee maar dan kun je wel zien of iets spoed heeft.
Deelnemer 1 Te faciliteren.
Deelnemer 10 Ja maar ja ik krijg er misschien zoveel binnen (maakt een handgebaar met twee vingers dicht bij elkaar).
Deelnemer 13 Ja dat scheelt wel.
Deelnemer 10 Ja dat is ook moeilijk.
Totaal: 18

Teamleider (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)
Deelnemer 8 Ja als jij niet functioneert dan functioneert je werk ook niet meer hè.
Deelnemer 7 Ja en als hij denkt, hé die heeft gebeld en die belt normaal niet zomaar dan belt hij ook terug.
Deelnemer 1 Ja.
Deelnemer 2 Ja of even een appje, tussen al die mails.
Deelnemer 7 Ja reageer je even op die mail om zo laat.
Deelnemer 4 Maar ook al doe je daarin iets fout dan zegt hij nooit je hebt het fout gedaan maar dan gaat hij kijken hoe hij jou inzicht kan geven om het voortaan anders te doen.
Deelnemer 2 Ja (zegt nooit dat je iets fout doet maar laat je tot andere inzichten komen)
Deelnemer 7 Ja hoe kan je het anders zien en doen.
Deelnemer 4 Ja en hij zal niet zeggen hé, nee oké ik snap dat je het zo gedaan hebt maar kijk er is zo naar.
Deelnemer 1 Ja inderdaad vertrouwen.
Deelnemer 10 Ja nee, ik kan altijd vrij makkelijk bij hem terecht. Als ik hem niet telefonisch kan bereiken dan stuur ik hem een app.
Deelnemer 14 Ja dan moet je hem appen. (als er echt iets is)
Deelnemer 10 Ik denk dat hij ons aanstuurt vanuit de klant niet vanuit het systeem.
Deelnemer 10 Nou dat doet hij nog wel hoor. (meekijken met een cliënt)
Deelnemer 10 Ja en hij zegt ook altijd wel van zit ik er in de CC bij, maar ja. (teamleider wil op de hoogte blijven)
Deelnemer 1 Ja hij wil wel alles meekrijgen en kunnen opzoeken
Totaal: 16

Teamleider (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 1 | Ik heb ook wel het voordeel bij ons vanuit de bedoeling. Een voorbeeld is bijvoorbeeld dat er bij een cliënt seksueel misbruik plaats vindt in het gezin en dan zegt onze teamleider, doe wat je moet doen, zorg dat het rustig blijft en of dat nou een uur of vijf, dat zien we later wel. Nu handelen. En dan wordt er even niet gekeken naar het geld. Dan wordt er echt alleen gekeken naar de cliënt.

Deelnemer 8 | Ja.(in bepaalde situaties niet gekeken naar geld maar alleen naar de cliënt)

Deelnemer 1 | Dat vond ik wel heel erg prettig moet ik zeggen. Dat je even niet hoeft te denken van god jeetje ik zit aan m'n uren.

Deelnemer 7, Deelnemer 2, Deelnemer 6, Deelnemer 3, Deelnemer 5, Deelnemer 4 | Reageren bevestigend .(in bepaalde situaties niet gekeken naar geld maar alleen naar de cliënt)

Deelnemer 7 | Onze teamleider reageert ook altijd als je een mailtje stuurt waarvan de vraag dringend is of kan wachten. Als er een noodsituatie is dan is er zo contact.

Deelnemer 5 | Als het nodig is dan is hij er zo.

Deelnemer 2 | Focussen op leerprocessen.

Deelnemer 11 | Mij heeft hij dan even moeten neerzetten als nieuweling maar ik voel wel dat ik de vrijheid heb. Net als vanmiddag dan moet ik alleen naar een intake enzo. Wel die vrijheid van ik vertrouw jou wel, hup ga maar.

Deelnemer 13 | Je krijgt wel de verantwoordelijkheid.

Deelnemer 13 | En als er echt iets is, iets belangrijk, dan voelt hij het altijd wel aan en dan is hij er wel.

Deelnemer 9 | Ik denk wel dat de klant altijd voor gaat.

Totaal: 16

Teamleider (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 7 | Ik heb toevallig vorige week in het gesprek met de teamleider ook aangegeven als je kijkt naar de nieuwe doelgroep die op ons af komt dat wordt ook een ander onderwerp dan dat wat wij de laatste tijd heel vaak hebben

Deelnemer 6 | Ik denk dat het belangrijkste voor hem is dat hij verwachtingen uit blijft spreken over wat hij wel en niet kan bieden. Want hij gaf aan dat hij het heel erg druk had en ik weet gewoon dat hij vaak een vraagbaak is voor heel veel mensen maar dat zijn caseload zo groot is dat hij dat bijna niet meer kan bijhouden. Zijn rol zou veel meer gekaderd moeten worden. En alles wat daarbuiten valt zou hij eigenlijk aan iemand anders moeten overlaten. Daardoor kan hij het nog behappen en krijgen wij antwoord wanneer we een antwoord verwachten. Caseload is dus te groot. Het is geen teamleider van een woonvoorziening met tien medewerkers.

Deelnemer 6 | Hij is wel de teamleider die hij zou moeten zijn, en die die is. Ik denk dat hij het veel te druk heeft.

Deelnemer 2 | Ja er komen te veel dingen bij.

Deelnemer 6 | Ja er komt veel op zijn pad, Dus als hij heel duidelijk zou hebben van welke vragen komen bij mij terecht of van welke vragen heb ik liever dat je die gelijk doorspeelt naar de gedragskundige dan haalt hij voor zichzelf wat druk van de ketel. En wij krijgen sneller antwoord. Dat is geen onwil maar hij kan het gewoon niet. Maar de verwachting is er wel. Als ik iemand een mailtje stuur dan verwacht ik iets terug.

Deelnemer 3 | Ja dat is wel een tip die ik aan mijn teamleider zou willen meegeven. Zijn span of control is enorm en ik denk dat hij qua inhoud nog te vaak meedoet.

Deelnemer 7 | Te makkelijk toch even tijd maakt en jouw advies geeft.

Deelnemer 9 | Ik word niet zo vaak benaderd.

Deelnemer 14 | Ja voor nieuwe cliënten. (word medewerker benaderd)

Deelnemer 13 | Ja inderdaad ja voor nieuwe cliënten.

Deelnemer 14 | Ja maargoed hij heeft wel kei druk dat merk je ook wel.

Deelnemer 13 | Dat is zeker zo.(teamleider heeft het drukt en dat merk je ook)

Deelnemer 9 | Dat is wel veranderd nou hè sinds een jaar ofzo dat hij het zo druk heeft. In vergelijking met daarvoor. Daarvoor had ik wel meer contact met hem of dat hij dan vroeg hoe staat het ervoor enzo.

Deelnemer 14 | Soms wel eens moeilijk om hem te vangen zeg maar.

Deelnemer 13 | Als je een mail verstuurd moet je hem ook een app stuurt.

Deelnemer 14 | Ja nouja als je het vraagt maar voorheen was het wel dan ging hij mee naar een cliënt en over zes weken dan roep ik nog wel eens een keer. En dan hebben we weer een evaluatie en dat doet hij nog wel hoor maar het kost hem meer moeite en hij moet er meer tijd voor maken. En dat merk ik wel hoor.

Deelnemer 10 | Nou dat merk je wel aan de mail, aan de mail die hij niet altijd ziet.

Deelnemer 14 | Ik had van de week een lijst met mailtjes die hij niet gelezen heeft.

Totaal: 18

Teamleider (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 14 | Nou dat daar ook wel weer heel veel tijd in gaat zitten. Waardoor hij ook weer minder tijd heeft om ons. (systeemwereld)

Deelnemer 14 | Ja eerst wilde hij nog wel eens wat makkelijker mee kijken naar een cliënt, nu heeft hij daar echt geen tijd voor.

Deelnemer 13 | Ja hij heeft het echt veel drukker.

Deelnemer 14 | Ja dat is niet altijd prettig, je ziet het niet altijd maar je voelt het wel op een of andere manier.

Totaal: 4

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Teamleider	72	18	16	16	18	4

Zorginhoudelijk

Deelnemer 2 | Ja inderdaad en dan vind ik het nog wel smerig maar het is meer ook de vraagstelling. Deze cliënt komt op een heel andere manier binnen dan vroeger. Dit is bijvoorbeeld een zorgmijder. Dan ga je daar met een ander gevoel naar binnen want dan is je enige doel: binnen blijven. Dat is gewoon het eerste belangrijkste in dat gesprek. Als ik hier maar mag binnen blijven, het lijntje kan houden.

Deelnemer 6 | Ja, en de oude systematiek van 'zorgen voor' mensen naar 'zorgen dat' dat is wel een hele grote omslag geweest

Deelnemer 6 | En daar ben ik nu niet. Ik maak niet het verschil, dat moet jij doen. En dat is het essentiële van omslag die gemaakt is.

Deelnemer 1 | Zeg je nou eigenlijk hè, dat het wijkgericht werken soms ook wel een nadeel is? Als jij bijvoorbeeld een hele zware casus hebt gehad en je mag nog lekker een kwartier rijden.

Deelnemer 7 | Ja (wijkgericht werken is soms ook een nadeel als je een zware casus hebt gehad)

Deelnemer 6 | Vaak als je dan hoog in je spanning zit en je dan dus al acties hebt gedaan en dat je dan met een collega wil delen van goh luister is. Zo heb ik het gedaan, houdt daar rekening mee voor de volgende keer. Dus dat is tweeledig. Het is dus je overdracht heel snel,

Deelnemer 6 | Of opvoeden. Ja dat klinkt heel stom.

Deelnemer 7 | Ja maar dat is wel hè. (cliënten opvoeden zodat je werkvermogen beter wordt)

Deelnemer 1 | Nee maar je moet je cliënt ook opvoeden.

Deelnemer 4 | bijvoorbeeld laatst voor een cliënt, die wil heel graag uit huis en zelfstandig gaan wonen. Die vroeg dit en dit kan de gemeente daar iets in? Ik zei: ik weet het niet. Ik kan bellen naar de gemeente en ik heb gebeld. Ja het is niet zo. O ja maar dan spreek je wel de verwachting uit naar de cliënt.

Deelnemer 3 | Ik zeg altijd tegen mijn cliënten die zeggen: ja daar heb ik jou toch voor? Dan zeg ik dat is goed ik wil het zeggen maar dan moet je het wel doen. Als je het niet doet dan zeg ik niks, dan kijken ze me vaak al aan. Dus ik zeg: moet ik advies geven, of? "nee, nee, nee". Verspilde moeite, Ja en dan ga je meer van de cliënt uit.

Deelnemer 2 | Want ik hoor jou ook zeggen van ja ik wil dit dit en dat doen en eigenlijk zelfstandig gaan wonen hè Deelnemer 4, oké ik ga naar de gemeente bellen. Oké en die cliënt wacht dan en Deelnemer 4 komt met het antwoord terug

Deelnemer 5 | Soms ik vind het soms mooi hoe cliënten soms ja, ik kan bijvoorbeeld iets heel ingewikkeld maken en cliënten denken vaak heel eenvoudig en dan denk ik van ja zo kun je het ook doen. Of heel erg genieten van de hele kleine dingetjes. Of kei hard werken voor iets en dan gewoon, wat voor ons dan misschien een kleine stap zou zijn maar wat voor hen vaak zo belangrijk is dat vind ik gewoon echt. Ja dan denk ik als die daar zo hard voor werken dan is dat echt knap.

Deelnemer 4 | Ik ben heel erg gewend om op woonvoorzieningen te werken en bij dagactiviteiten te ondersteunen en daar wist ik al als ik 's ochtends aankwam dat ik om 10.00uur koffie ging drinken, en dat ik om kwart over tien met hem naar het toilet ging. Daar stond alles vast en mocht er maar wat veranderen nou dan was het stress. Bij iedereen. En bij ambulante je komt bij een cliënt binnen en je hebt een gedachten hoe je het daar gaat aanpakken. Maar toch merk je vaak dat er dan andere problemen zijn en dan moet je kunnen schakelen. Je moet dus schakelen van ja dat gaan we nu aanpakken en het grote probleem dat gaat later wel komen.

Deelnemer 4 | Ja dat het niet vast staat van bij die cliënt moet je dat en dat doen op dat tijdstip maar die heb je ook wel maar minder

Deelnemer 10 | Bij de meeste wel. Maar ik heb wel een cliënt daar zijn we nu mee bezig dat hij nu een sigaretje rookt in de keuken of nu heb ik hem zover dat we af en toe samen naar buiten gaan. Maar als die cliënt zo hoog in zijn spanning zit, dan lukt

dat eigenlijk niet hè Deelnemer 12.

Deelnemer 12 | Het is gewoon vaak bij dat soort boys dat het niet de bezoeken zijn die spanning opleveren maar het is veel meer de momenten er om heen. Dat je er juist niet bent. Dat levert vooral bij hun veel meer spanning op.

Deelnemer 10 | Ja. (momenten dat je geen ondersteuning verleent levert spanning op bij de klanten)

Deelnemer 12 | Ja het bezoeken zelf is vaak geen probleem, althans bij mij helemaal niet. Het is veel meer de momenten er omheen.

Deelnemer 10 | Daar heb je geen invloed op hè (de momenten buiten de bezoek momenten bij de klant om).

Deelnemer 12 | Alleen dat zijn natuurlijk ook vaak de momenten dat je met iemand anders bezig bent. Kijk als je gewoon wat rustigere klanten hebt dan merk je vaak dat dat soort vragen tussendoor gewoon bijna nooit komen. Kijk ik merk zelf vaak dat als ik gewoon mijn werk kan doen en mijn bezoek kan afleggen en dat soort zaken. Dan is er niet zoveel aan de hand.

Deelnemer 11 | Soms zie je cliënten ook wel eerst afglijden en dan denk je wel van we zitten hier net in en hij glijdt alleen maar af. Ja bijvoorbeeld met verslavingsproblematiek hè, dan zitten ze al in de schulden en dan krijgen ze al waarschuwingen want ze hebben de huur niet betaald enzo.

Deelnemer 13 | Nou of het netwerk doet aan criminele activiteiten.

Deelnemer 11 | Ik ben nu bijvoorbeeld bij een paar cliënten en dan heb ik met de WMO consulent en daar zat ook iemand van een andere organisatie bij. En dan stem je al wel af. Ja het was bij een cliënt in de flat en daar had ik allemaal al rare types gezien. Een voorbeeld, ik kwam binnen in een flat en er komt iemand voorbij gelopen en die kijkt mij aan en die zegt "hij kijkt naar porno hoor". Maar dan probeer je zo in de omgeving te kijken van ja wie kan de cliënt met het hondje helpen en bla bla bla en dan krijg je het wel zo een beetje afgestemd. En ik zat dus met die WMO consulent en die externe partner en dan is het wel fijn om te weten van wat zit er nou bij die cliënt in de omgeving. Hun staan daar wel voor open om dat te delen. Ik vind twee gemeenten prettig en die andere moeilijk maar daar ga ik toch weg.

Deelnemer 11 | Ja die ene gemeente is heel erg op de buurthuizen gericht. Cliënten hebben daar allemaal nare ervaringen mee, niet goed geholpen door maatschappelijk werkers dus die willen daar niet terug. Dus dat gaat vaak met een hoop ruzie gepaard.

Deelnemer 14 | Maar ik denk ook dat als wij steeds meer complexere cliënten krijgen die willen allemaal helemaal niks met die wijk volgens mij.

Deelnemer 14 | Nee maar die cliënten die we uit het verleden hebben die wilde dat allemaal wel maar die cliënten die we nu allemaal binnen krijgen die zijn daar niet op uit. (wijkgericht werken)

Deelnemer 1 | Hé maar ik wil toch niet gezien worden met iemand anders die een beperking heeft.

Deelnemer 11 en Deelnemer 14 | Reageren bevestigend dat het niet altijd ideaal is als cliënten van elkaar weten dat ze dezelfde begeleider hebben.

Deelnemer 1 | Je hebt ook genoeg cliënten die buiten de groep vallen.

Deelnemer 14 | En dat ook willen. (buiten de groep vallen)

Deelnemer 11 | Ja en die verantwoordelijk hebben ze ook want ze kiezen zelf voor zelfstandig wonen.

Deelnemer 10 | Soms hebben ze ook wel eens een diagnose waarvan Prisma zegt dat is niet zo fijn om die in een woongroep te zetten.

Deelnemer 1 | Maar geen Prisma auto: Dan staat er reclame op 'voor mensen met een beperking'

Deelnemer 1 | Oh dat zouden mijn cliënten echt heel erg vinden. (Prisma auto met die reclame tekst erop)

Deelnemer 10 | Dan zeggen ze 'heb jij een beperking? '

Deelnemer 1	Ja nou dat is wel.
Deelnemer 14	Ja dat is helemaal niet passend. (slogan van Prisma 'voor mensen met een beperking')
Deelnemer 10	Dan kom ik naar buiten en dan denk ik verdorie weer een leuke band.

Zorginhoudelijk (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 11	Ja die ene gemeente is heel erg op de buurthuizen gericht. Cliënten hebben daar allemaal nare ervaringen mee, niet goed geholpen door maatschappelijk werkers dus die willen daar niet terug. Dus dat gaat vaak met een hoop ruzie gepaard.
Deelnemer 1	Je hebt ook genoeg cliënten die buiten de groep vallen.
Deelnemer 14	En dat ook willen. (buiten de groep vallen)
Deelnemer 11	Ja en die verantwoordelijk hebben ze ook want ze kiezen zelf voor zelfstandig wonen.
Deelnemer 10	Soms hebben ze ook wel eens een diagnose waarvan Prisma zegt dat is niet zo fijn om die in een woongroep te zetten.
Deelnemer 10	Dan zeggen ze 'heb jij een beperking?'
Deelnemer 1	Ja nou dat is wel.
Deelnemer 10	Dan kom ik naar buiten en dan denk ik verdorie weer een leuke band.

Totaal: 8

Zorginhoudelijk (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 6	Vaak als je dan hoog in je spanning zit en je dan dus al acties hebt gedaan en dat je dan met een collega wil delen van goh luister is. Zo heb ik het gedaan, houdt daar rekening mee voor de volgende keer. Dus dat is tweeledig. Het is dus je overdracht heel snel,
Deelnemer 6	Of opvoeden. Ja dat klinkt heel stom.
Deelnemer 7	Ja maar dat is wel hè. (cliënten opvoeden zodat je werkvermogen beter wordt)
Deelnemer 1	Nee maar je moet je cliënt ook opvoeden.
Deelnemer 3	Ik zeg altijd tegen mijn cliënten die zeggen: ja daar heb ik jou toch voor? Dan zeg ik dat is goed ik wil het zeggen maar dan moet je het wel doen. Als je het niet doet dan zeg ik niks, dan kijken ze me vaak al aan. Dus ik zeg: moet ik advies geven, of? "nee, nee, nee". Verspilde moeite, Ja en dan ga je meer van de cliënt uit.
Deelnemer 5	Soms ik vind het soms mooi hoe cliënten soms ja, ik kan bijvoorbeeld iets heel ingewikkeld maken en cliënten denken vaak heel eenvoudig en dan denk ik van ja zo kun je het ook doen. Of heel erg genieten van de hele kleine dingetjes. Of kei hard werken voor iets en dan gewoon, wat voor ons dan misschien een kleine stap zou zijn maar wat voor hen vaak zo belangrijk is dat vind ik gewoon echt. Ja dan denk ik als die daar zo hard voor werken dan is dat echt knap.
Deelnemer 4	Ik ben heel erg gewend om op woonvoorzieningen te werken en bij dagactiviteiten te ondersteunen en daar wist ik al als ik 's ochtends aankwam dat ik om 10.00uur koffie ging drinken, en dat ik om kwart over tien met hem naar het toilet ging. Daar stond alles vast en mocht er maar wat veranderen nou dan was het stress. Bij iedereen. En bij ambulant je komt bij een cliënt binnen en je hebt een gedachten hoe je het daar gaat aanpakken. Maar toch merk je vaak dat er dan andere problemen zijn en dan moet je kunnen schakelen. Je moet dus schakelen van ja dat gaan we nu aanpakken en het grote probleem dat gaat later wel komen.
Deelnemer 11	Ik ben nu bijvoorbeeld bij een paar cliënten en dan heb ik met de WMO consulent en daar zat ook iemand van een andere organisatie bij. En dan stem je al wel af. Ja het was bij een cliënt in de flat en daar had ik allemaal al rare types gezien. Een voorbeeld, ik kwam binnen in een flat en er komt iemand voorbij gelopen en die kijkt mij aan en die zegt "hij kijkt naar porno hoor". Maar dan probeer je zo in de

omgeving te kijken van ja wie kan de cliënt met het hondje helpen en bla bla bla en dan krijg je het wel zo een beetje afgestemd. En ik zat dus met die WMO consulent en die externe partner en dan is het wel fijn om te weten van wat zit er nou bij die cliënt in de omgeving. Hun staan daar wel voor open om dat te delen. Ik vind twee gemeenten prettig en die andere moeilijk maar daar ga ik toch weg.

Totaal: 8

Zorginhoudelijk (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 4 | Ja dat het niet vast staat van bij die cliënt moet je dat en dat doen op dat tijdstip maar die heb je ook wel maar minder.

Totaal: 1

Zorginhoudelijk (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 6 | Ja, en de oude systematiek van 'zorgen voor' mensen naar 'zorgen dat' dat is wel een hele grote omslag geweest

Deelnemer 10 | Bij de meeste wel. Maar ik heb wel een cliënt daar zijn we nu mee bezig dat hij nu een sigaretje rookt in de keuken of nu heb ik hem zover dat we af en toe samen naar buiten gaan. Maar als die cliënt zo hoog in zijn spanning zit, dan lukt dat eigenlijk niet hè Deelnemer 12.

Deelnemer 12 | Het is gewoon vaak bij dat soort boys dat het niet de bezoeken zijn die spanning opleveren maar het is veel meer de momenten er om heen. Dat je er juist niet bent. Dat levert vooral bij hun veel meer spanning op.

Deelnemer 10 | Ja. (momenten dat je geen ondersteuning verleent levert spanning op bij de klanten)

Deelnemer 12 | Ja het bezoeken zelf is vaak geen probleem, althans bij mij helemaal niet. Het is veel meer de momenten er om heen.

Deelnemer 10 | Daar heb je geen invloed op hè (de momenten buiten de bezoek momenten bij de klant om).

Deelnemer 12 | Alleen dat zijn natuurlijk ook vaak de momenten dat je met iemand anders bezig bent. Kijk als je gewoon wat rustigere klanten hebt dan merk je vaak dat dat soort vragen tussendoor gewoon bijna nooit komen. Kijk ik merk zelf vaak dat als ik gewoon mijn werk kan doen en mijn bezoek kan afleggen en dat soort zaken. Dan is er niet zoveel aan de hand.

Deelnemer 11 | Soms zie je cliënten ook wel eerst afglijden en dan denk je wel van we zitten hier net in en hij glijdt alleen maar af. Ja bijvoorbeeld met verslavingsproblematiek hè, dan zitten ze al in de schulden en dan krijgen ze al waarschuwingen want ze hebben de huur niet betaald enzo.

Deelnemer 14 | Maar ik denk ook dat als wij steeds meer complexere cliënten krijgen die willen allemaal helemaal niks met die wijk volgens mij.

Deelnemer 14 | Nee maar die cliënten die we uit het verleden hebben die wilde dat allemaal wel maar die cliënten die we nu allemaal binnen krijgen die zijn daar niet op uit. (wijkgericht werken)

Deelnemer 1 | Hé maar ik wil toch niet gezien worden met iemand anders die een beperking heeft.

Deelnemer 11 en Deelnemer 14 | Reageren bevestigend dat het niet altijd ideaal is als cliënten van elkaar weten dat ze dezelfde begeleider hebben.

Deelnemer 1 | Maar geen Prisma auto: Dan staat er reclame op 'voor mensen met een beperking'

Deelnemer 1 | Oh dat zouden mijn cliënten echt heel erg vinden. (Prisma auto met die reclame tekst erop)

Deelnemer 14 | Ja dat is helemaal niet passend. (slogan van Prisma 'voor mensen met een

beperking')
Totaal: 16

Zorginhoudelijk (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)
Deelnemer 2 Ja inderdaad en dan vind ik het nog wel smerig maar het is meer ook de vraagstelling. Deze cliënt komt op een heel andere manier binnen dan vroeger. Dit is bijvoorbeeld een zorgmijder. Dan ga je daar met een ander gevoel naar binnen want dan is je enige doel: binnen blijven. Dat is gewoon het eerste belangrijkste in dat gesprek. Als ik hier maar mag binnen blijven, het lijntje kan houden. Deelnemer 1 Zeg je nou eigenlijk hè, dat het wijkgericht werken soms ook wel een nadeel is? Als jij bijvoorbeeld een hele zware casus hebt gehad en je mag nog lekker een kwartier rijden. Deelnemer 7 Ja (wijkgericht werken is soms ook een nadeel als je een zware casus hebt gehad) Deelnemer 13 Nou of het netwerk doet aan criminele activiteiten.
Totaal: 4

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Zorginhoudelijk	36	8	8	1	16	4

Systeemwereld

- Deelnemer 1 | Het zou ook weer in reistijd schelen.
- Deelnemer 10 | Daar heb ik geen tijd voor. (om van het ene woongebied naar het andere woongebied te fietsen)
- Deelnemer 10 | Ja nee die tijd heb je gewoon niet dus dan kies je er toch maar weer voor om je auto te pakken.
- Deelnemer 10 | Nou maar ook de tijd, ook de tijd speelt daarin een rol. (weinig beweging door tijdsdruk)
- Deelnemer 10 | Maar is dat dan eigen tijd of waar boek je die dan onder? (als je van de ene klant naar de andere klant fietst)
- Deelnemer 14 | Ja want die tien procent reistijd die gebruik ik eigenlijk met fietsen ook wel.
- Deelnemer 13 | Ja ik ook. (10% reistijd met fietsen)
- Deelnemer 1 | Ja maar dan ga jij het waarschijnlijk niet redden met jouw reistijd. (10% als je van de een naar de andere kant van de stad in 20 minuten)
- Deelnemer 1 | Soms krijg je het ook niet gepland hè dan heb je wel drie cliënten in dezelfde buurt zitten alleen die kan alleen op woensdag en die kan alleen op maandag en die kan alleen op dinsdag.
- Deelnemer 10, Deelnemer 14, Deelnemer 11, Deelnemer 13, Deelnemer 12, Deelnemer 9 | Reageren (6x) bevestigend op Deelnemer 1 dat niet alle cliënten achter elkaar gepland kunnen worden.
- Deelnemer 14 | Nee dat doe ik ook met de andere kant van Waalwijk daar heb ik smorgens vroeg om 09:00uur een cliënt en 's avonds om 19.30uur weer.
- Deelnemer 10 | Nou vind ik niet. Het is gewoon wettelijk vastgelegd. (rookgedrag klanten)
- Deelnemer 14 | Ja of er staat ook wel iets ergens in een boekje, maar dat boekje wordt ook nooit meer uitgereikt (rookgedrag van de klanten).
- Deelnemer 11 | Ja en dan heb jij gewoon geen tijd om hen constant te ondersteunen.
- Deelnemer 12 | Maar het is vooral het werk er tussendoor wat erbij komt kijken. Extra mailtjes, en extra paniektelefoontjes. (mentaal belastend)
- Deelnemer 13 | 32? En dan 25 cliënten, ja dat is euh - maakt een puf geluid -
- Deelnemer 14 | Ja maar er moet ook geld en tijd voor zijn. (om verdieping te zoeken in bepaalde doelgroepen)
- Deelnemer 11 | En daar heb je eigenlijk geen ruimte voor, je hebt zo weinig tijd. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig).
- Deelnemer 11 | En het blijft steeds individueel werk met steeds kleinere indicaties. Dus dan moet je al ruimte vinden om dingen op te zoeken of om even te sparren als je zoals jij zei Deelnemer 14 voor vanalles en nog wat bent uitgemaakt. Dat is ook allemaal tijd.
- Deelnemer 11 | Ja maar dat kost tijd hè. (collega's opzoeken om te delen)
- Deelnemer 13 | Wat jij ook net zei hè Deelnemer 11, de beschikkingen worden steeds kleiner. Bij ieder keukentafelgesprek gaat het erover van kan het niet wat minder.
- Deelnemer 9 | Ik heb toevallig van de week iemand gesproken over de ultra light trede, dat is iets nieuws.
- Deelnemer 13 | Ja en dat is dan wel iets waar ik tegen aanloop. Het wordt steeds krappere allemaal.
- Deelnemer 10 | Ik vind soms nog wel dat er erg veel bij komt kijken.
- Deelnemer 14 | Ja maar het systeem belemmert wel eens denk ik. Ja bijvoorbeeld als de gemeente nog niet komt met beschikkingen enzo. Dat weerhoudt ook weer heel veel dingen.
- Deelnemer 11 | Al die lijsten invullen, die reiskosten dat vind ik wel heel vervelend gedoe.
- Deelnemer 1 | Nou die reiskosten is niet meer van deze tijd, ik weet niet hoelang jullie daarmee bezig zijn.
- Deelnemer 11 | Ja kun je daar niet een of andere app voor ontwikkelen.

Alle deelnemers	Geven aan behoefte te hebben aan een app (voor het declareren van de reiskosten).
Deelnemer 14	Ja maar dat vind ik ook met je caseload, als er dan gezegd wordt van kun jij naar die nieuwe klant dan zeg ik gewoon hier heb je mijn lijstje met klanten. Of je moet mij meer uren geven maar anders lukt het niet.
Deelnemer 10	Ja en als je eigenlijk weet dat er met de gemeente is afgesproken dat je eigenlijk binnen 48 uur moet starten met de ondersteuning dan zit daar natuurlijk wel druk achter.
Deelnemer 14	En je hebt natuurlijk je overhead van twee uur in de week. Althans dat heb ik. En die worden niet altijd, ja dat vind ik ook wel iets wat binnen Prisma best wel vrijblijvend is. De meeste overhead gaat direct naar cliënten toe terwijl het eigenlijk bedoeld is voor overleg.
Deelnemer 12	Nee ik loop niet tegen dingen aan. Kijk ik hoor jullie ook over overhead en reistijd. Ja daar ben ik eigenlijk nooit mee bezig. Ik zorg gewoon dat ik aan mijn uren kom in mijn productie en hoe ik dat per week doe ja daar ben ik niet mee bezig.
Deelnemer 11	In ieder geval dat iedereen gewoon is een tablet krijgt in plaats van van die achterlijke laptops. Die van mij duurt een kwartier voordat ie aan is dat vind ik zo belemmerend.
Deelnemer 10	Ja continu wachten dat kost wel heel veel tijd.
Deelnemer 14	Ik heb ook niet overal verbinding.
Deelnemer 1	Ja dat is ook weer per huis verschillend hè.
Deelnemer 11	Ja dat is heel materialistisch hè maar dat is wel, het moet werken, en snel want wij moeten ook snel.
Deelnemer 13	Ja maar dat is ook steeds lastiger want ik heb ook steeds meer cliënten die met de eigen bijdrage denken van ja hallo hier staat een uur. En dat kun je soms nog wel uitleggen.

Systeemwereld (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 10	Maar is dat dan eigen tijd of waar boek je die dan onder? (als je van de ene klant naar de andere klant fietst)
Deelnemer 14	Nee dat doe ik ook met de andere kant van Waalwijk daar heb ik smorgens vroeg om 09:00uur een cliënt en 's avonds om 19.30uur weer.
Deelnemer 10	Nou vind ik niet. Het is gewoon wettelijk vastgelegd. (rookgedrag klanten)

Totaal: 3

Systeemwereld (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 1	Het zou ook weer in reistijd schelen.
Deelnemer 14	Ja want die tien procent reistijd die gebruik ik eigenlijk met fietsen ook wel.
Deelnemer 13	Ja ik ook. (10% reistijd met fietsen)
Deelnemer 11	Ja kun je daar niet een of andere app voor ontwikkelen.
Alle deelnemers	Geven aan behoefte te hebben aan een app (voor het declareren van de reiskosten).
Deelnemer 12	Nee ik loop niet tegen dingen aan. Kijk ik hoor jullie ook over overhead en reistijd. Ja daar ben ik eigenlijk nooit mee bezig. Ik zorg gewoon dat ik aan mijn uren kom in mijn productie en hoe ik dat per week doe ja daar ben ik niet mee bezig.

Totaal: 13

Systeemwereld (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

--	--

Totaal: 0

Systeemwereld (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 10 | Daar heb ik geen tijd voor. (om van het ene woongebied naar het andere woongebied te fietsen)

Deelnemer 10 | Ja nee die tijd heb je gewoon niet dus dan kies je er toch maar weer voor om je auto te pakken.

Deelnemer 1 | Ja maar dan ga jij het waarschijnlijk niet redden met jouw reistijd. (10% als je van de een naar de andere kant van de stad in 20 minuten)

Deelnemer 1 | Soms krijg je het ook niet gepland hè dan heb je wel drie cliënten in dezelfde buurt zitten alleen die kan alleen op woensdag en die kan alleen op maandag en die kan alleen op dinsdag.

Deelnemer 10, Deelnemer 14, Deelnemer 11, Deelnemer 13, Deelnemer 12, Deelnemer 9 | Reageren (6x) bevestigend op Deelnemer 1 dat niet alle cliënten achter elkaar gepland kunnen worden.

Deelnemer 14 | Ja of er staat ook wel iets ergens in een boekje, maar dat boekje wordt ook nooit meer uitgereikt (rookgedrag van de klanten).

Deelnemer 11 | Ja en dan heb jij gewoon geen tijd om hen constant te ondersteunen.

Deelnemer 14 | Ja maar er moet ook geld en tijd voor zijn. (om verdieping te zoeken in bepaalde doelgroepen)

Deelnemer 11 | En het blijft steeds individueel werk met steeds kleinere indicaties. Dus dan moet je al ruimte vinden om dingen op te zoeken of om even te sparren als je zoals jij zei Deelnemer 14 voor vanalles en nog wat bent uitgemaakt. Dat is ook allemaal tijd.

Deelnemer 11 | Ja maar dat kost tijd hè. (collega's opzoeken om te delen)

Deelnemer 9 | Ik heb toevallig van de week iemand gesproken over de ultra light trede, dat is iets nieuws.

Deelnemer 1 | Nou die reiskosten is niet meer van deze tijd, ik weet niet hoelang jullie daarmee bezig zijn.

Deelnemer 14 | Ja maar dat vind ik ook met je caseload, als er dan gezegd wordt van kun jij naar die nieuwe klant dan zeg ik gewoon hier heb je mijn lijstje met klanten. Of je moet mij meer uren geven maar anders lukt het niet.

Deelnemer 14 | En je hebt natuurlijk je overhead van twee uur in de week. Althans dat heb ik. En die worden niet altijd, ja dat vind ik ook wel iets wat binnen Prisma best wel vrijblijvend is. De meeste overhead gaat direct naar cliënten toe terwijl het eigenlijk bedoeld is voor overleg.

Deelnemer 1 | Ja dat is ook weer per huis verschillend hè.

Deelnemer 11 | Ja dat is heel materialistisch hè maar dat is wel, het moet werken, en snel want wij moeten ook snel.

Deelnemer 13 | Ja maar dat is ook steeds lastiger want ik heb ook steeds meer cliënten die met de eigen bijdrage denken van ja hallo hier staat een uur. En dat kun je soms nog wel uitleggen.

Totaal: 22

Systeemwereld (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 10 | Nou maar ook de tijd, ook de tijd speelt daarin een rol. (weinig beweging door tijdsdruk)

Deelnemer 12 | Maar het is vooral het werk er tussendoor wat erbij komt kijken. Extra mailtjes, en extra paniektelefontjes. (mentaal belastend)

Deelnemer 13 | 32? En dan 25 cliënten, ja dat is euh – maakt een puf geluid -

Deelnemer 11 | En daar heb je eigenlijk geen ruimte voor, je hebt zo weinig tijd. (netwerk als bagage erbij en dat is heel lastig).

Deelnemer 13 | Wat jij ook net zei hè Deelnemer 11, de beschikkingen worden steeds kleiner. Bij ieder keukentafelgesprek gaat het erover van kan het niet wat minder.

Deelnemer 13 | Ja en dat is dan wel iets waar ik tegen aanloop. Het wordt steeds krapper allemaal.

Deelnemer 10 | Ik vind soms nog wel dat er erg veel bij komt kijken.

Deelnemer 14 | Ja maar het systeem belemmert wel eens denk ik. Ja bijvoorbeeld als de gemeente nog niet komt met beschikkingen enzo. Dat weerhoud ook weer heel veel dingen.

Deelnemer 11 | Al die lijsten invullen, die reiskosten dat vind ik wel heel vervelend gedoe.

Deelnemer 10 | Ja en als je eigenlijk weet dat er met de gemeente is afgesproken dat je eigenlijk binnen 48 uur moet starten met de ondersteuning dan zit daar natuurlijk wel druk achter.

Deelnemer 11 | In ieder geval dat iedereen gewoon is een tablet krijgt in plaats van van die achterlijke laptops. Die van mij duurt een kwartier voordat ie aan is dat vind ik zo belemmerend.

Deelnemer 10 | Ja continu wachten dat kost wel heel veel tijd.

Deelnemer 14 | Ik heb ook niet overal verbinding.

Totaal: 13

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Systeemwereld	51	3	13	0	22	13

Functie inhoud en waardering

Deelnemer 6	En nu ik niveau 3 bel je een collega op en dan zeg je: ja god ik heb dit gehoord, hoe gaan we het aanpakken, zal ik het doen of pak jij het op? Wat vind jij er van? Nou pak het maar op zegt diegene dan. Oké
Deelnemer 1	Ja want dan gaan we er dus vanuit dat de begeleider niveau 4 het moet doen. Terwijl je eigenlijk...
Deelnemer 8	Ja eigenlijk zou het precies hetzelfde moeten zijn.
Deelnemer 1	Ja je zou eigenlijk net zo goed een begeleider 3 die verantwoordelijkheid kunnen geven.
Deelnemer 6	Ja maar dat is eigenlijk wel verantwoordelijkheidsgevoel denk ik. Ja het is gewoon anders (als je niveau 4 bent is dit gevoel anders dan wanneer je niveau 3 bent).
Deelnemer 6	Ja de afstemming die je zoekt in de taak en rollen verdeling en de verantwoordelijkheid. (als begeleider 3 meer dan begeleider 4)
Deelnemer 3	Oké dus dat gevoel is dus anders als je begeleider 4 bent en begeleider 3.
Deelnemer 2	Nee. Ik niet. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel)
Deelnemer 1	Ik wel, ja ik heb dat wel. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel)
Deelnemer 1	Dat ik vooral verantwoordelijkheid voel, ja dat heb ik absoluut. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel)
Deelnemer 1	Dagen maken van 13 uur.
Deelnemer 1	Ja en je hele team gewoon.
Deelnemer 6	Ja want wat is het verwachtingspatroon van je team en van je collega's.
Deelnemer 2	Ja maar dat vind ik dan wel lastiger, wat is een input van zoveel uur. Wat moet daarin passen?
Deelnemer 6	Ik denk voor mij persoonlijk 32 uur ambulant was voor mij teveel.
Deelnemer 3	Ja. (bevestigend op 32 uur ambulant te veel)
Deelnemer 6	Binnen die 16 heb je minder input
Deelnemer 2	Ja want dat is vaak hè je komt bij een cliënt binnen en die denkt nou komt de hulp en die weet alles.
Deelnemer 4	Ja, hé dat is lekker makkelijk. (cliënt denkt dat je alles weet als medewerker zijnde)
Deelnemer 7	Professor, en dan oohh weet jij dat niet? (cliënt denkt dat je alles weet als medewerker zijnde)
Deelnemer 2	Ja en hoe kunnen we dat nou wel weten. (cliënt denkt dat je alles weet als medewerker zijnde)
Deelnemer 6	Ik denk wel dat er steeds meer een kanteling plaats vindt. (regie meer bij de cliënt leggen).
Deelnemer 3	Ja en ik denk ook wel dat dat er mee te maken heeft dat je op een ander niveau moet nadenken. Dus we zijn heel erg gewend dat je op micro niveau moet verbinden en dat je nu ook veel meer op meso niveau met elkaar moet verbinden. Dus met alle instanties de verbinding op moet zoeken
Deelnemer 1	Je weet op Maandag niet hoe jouw werk eruit ziet.
Deelnemer 7	Dat ervaar je ook echt. (afwisseling in je werk)
Deelnemer 6	Ik denk dat qua denken en ontwikkelingen ambulant wel overstijgend is met anderen. Het is anders, niet slechter of beter.
Deelnemer 1	We gaan gewoon mee
Deelnemer 6	En over tien jaar staan we er weer helemaal anders in.
Deelnemer 8	Ja maar je blijft zelf ook verder ontwikkelen
Deelnemer 6	Je moet wel anders kan je niet mee in de alle veranderingen.
Deelnemer 2	Ja maar als je eens terug kijkt in de jaren dat je hier werkt met al die ontwikkelingen en alles. Moet je kijken wat hier allemaal al gebeurd is en op alle

gebieden hè. Daar ga je op je eigen manier je ontwikkeling in zoeken, en daar ga je in mee en haal je wat je nodig hebt om er in mee te kunnen blijven gaan. Zo ervaar ik dat tenminste wel.

Deelnemer 7, Deelnemer 5 | Ja. (zoekt zelf jouw ontwikkeling uit in alle veranderingen die er gaande zijn)

Deelnemer 7 | Ja dat denk ik ook, eigen initiatief. Dat zit verweven in alle dingen. Maar dat vind ik ook het leuke aan onze baan. Dat we dat ook mogen, dat het verwacht wordt en dat we het soms gewoon moeten. Dat is drieledig maar dat vind ik wel het uitdagende.

Deelnemer 2 | Ja precies (eigen initiatief wordt zeer gewaardeerd).

Deelnemer 8 | Dat biedt je ook een stuk vrijheid.

Deelnemer 12 | Ja maar dat doe ik ook wel bewust want je ziet zoveel jongens op een dag, dat is niet te filmen (wandelen tussen klanten).

Deelnemer 14 | Nee en bij ons zijn er toch nog heel veel mensen die nog niet binnen hun wijk of hun plaats werken. Dus toch ook nog heel veel cliënten ergens anders hebben.

Deelnemer 10 | Ja dat heb ik ook, Waalwijk, Sprang-Capelle, Raamsdonkveer. (klanten in verschillende woongebieden)

Deelnemer 12 | Ik denk wel dat het heel belangrijk is om te kijken wat voor caseload je hebt. Als ik zie wat voor nieuwe klanten er nu allemaal binnen komen overal hè. Hier in Waalwijk, ja en in alle kanten. Ja het is voort zo complex allemaal, tenminste dat vind ik. Ik ben nu op dit moment bij 25 klanten betrokken en je kunt niet 25 complexe klanten hebben.

Deelnemer 12 | Maar ik heb nu een paar klanten, ja dat weet je hè, die hebben niet zoveel gekke dingen. Ja mochten die om wat voor reden dan ook ooit komen te vervallen en er komen dan wel weer van die complexe klanten bij dan moet je wel gaan kijken van ja lukt me dat en dat soort dingen.

Deelnemer 12 | Kijk en als ik nou in een wijkgebied zit maar ik zit in Waalwijk naar Werkendam en noem het maar op zeg maar.

Deelnemer 12 | Maar alleen al door het feit dat ik voor sommige cliënten geen achtervang hoef te zijn in bijvoorbeeld vakanties dat geeft mij net dat beetje ruimte zeg maar.

Deelnemer 13 | Zo'n cliënt waar Deelnemer 12 het over heeft ja die kun je niet veel hebben in je caseload nee.

Deelnemer 10 | Gevarengeld ofzo

Deelnemer 13 | Ja dat zou best wel wat zijn een gevarentoeslag.

Deelnemer 9 | Nou ja dat mogen wij ook wel krijgen. (gevarentoeslag)

Deelnemer 9 | Maar hier is het toch anders. (ambulant wordt als flexibeler ervaren dan woongroepen)

Deelnemer 13 | Je hebt daar toch weer andere mensen nodig en hier is het toch wat gemakkelijker. (ambulant wordt als flexibeler ervaren dan woongroepen)

Deelnemer 10 | Het heeft ook een nadeel want altijd als je vrij wil zijn betekent dat dat je je uren elders weer gaat werken.

Deelnemer 9, Deelnemer 13 | Ja dat klopt. (2 x uren werk je altijd terug als je vrij vraagt)

Deelnemer 13 | Ja dat vind ik wel lastig ik denk vaak van ja doe maar. (nieuwe klant terwijl caseload eigenlijk al vol zit)

Deelnemer 1 | Dan kan ik nog veel van jou leren want ik vind het wel moeilijk. (nieuwe klant terwijl caseload eigenlijk al vol zit)

Deelnemer 14 | Ik heb ook nog wel iets, ik vind dat wij echt wel in de functie van niveau 5 thuis horen. De verschillen binnen Prisma vind ik zo groot.

Deelnemer 1 | Hé maar jongens even over werktijden hè, dat is er ook een die we eigenlijk nog niet benoemd is en ook mede door tijden die de cliënten bepalen en ook de dagen die je werkt. En ik hoor nu ook verschillende collega's die het nog steeds doen dat je 12 uur aan een stuk werkt.

Deelnemer 13 | Ja dat heb je wel eens. (werkdagen van 12 uur)

Deelnemer 10		Ja die heb je er wel eens bij van die dagen. (werkdagen van 12 uur)
Deelnemer 1		Ja nou en de vraag is gewoon, we doen dat wel en dat is gewoon niet goed. (werkdagen van 12 uur)
Deelnemer 13		Ja maar dan werk je bijvoorbeeld 28 of 32 uur hè of de andere week 40 en zorg je dat wel dat je dat ergens compenseert of draai je dan structureel overuren?
Deelnemer 14		Ik heb altijd overuren door de vakantieperiodes.
Deelnemer 13		Ja. (overuren worden gecompenseerd)
Deelnemer 10		Ja ik probeer in de vakantieperiode wel overal even te komen maar wel iets korter. Dus dat je dan toch doet wat nodig is.
Deelnemer 14		Ik vind echt dat wij in functiegroep van niveau 5 horen, dat vind ik echt.
Deelnemer 11		Meer loon.
Deelnemer 14		Ja meer geld dat vind ik ook hoor.
Deelnemer 13		Nou ik heb het niet zozeer in het geld hoor.
Deelnemer 14		Nee maar de waardering verschilt tussen een dagbesteding, kijk naar de Zinkerweg, als begeleider 4 en wij binnen ambulante. Nou dat is een heel groot verschil!
Deelnemer 13		Ja een heel groot verschil, dat klopt. (werkzaamheden van begeleider 4 voor dagbesteding en begeleider 4 bij ambulante)
Deelnemer 10, Deelnemer 11		Knikken bevestigend op hun functiewaardering. (werkzaamheden van begeleider 4 voor dagbesteding en begeleider 4 bij ambulante verschillen en de waardering niet)
Deelnemer 13		Ja maar dat soort dingen die maak je bijvoorbeeld niet zo snel mee op wonen of bij een AC. (cliënten die met een pistool zwaaien of die in het criminele circuit belanden)
Deelnemer 13		Ja nouja goed maar binnen ambulante ben je vaak nog alleen, binnen wonen kun je misschien nog een terugvallen op iemand.
Deelnemer 9		Maar eigenlijk zit je dan al in een situatie die niet veilig is. Toen ik nog in een andere gemeente werkte toen heb ik van dichtbij meegemaakt dat die collega is neergestoken op een parkeerplaats. Dat was de ex van een cliënt. En dat was best wel heftig. Ik kwam daar ook bij een cliënt in de flat en een week later is mijn collega bijna aangerand in de lift. En dat vind ik wel heftige situatie en dan sta je daar wel even bij stil dat ik dat zelf ook had kunnen zijn.
Deelnemer 10		Dus gevarentoeslag
Deelnemer 10		Auto van de zaak.

Functie inhoud en eisen (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 6		Ja de afstemming die je zoekt in de taak en rollen verdeling en de verantwoordelijkheid. (als begeleider 3 meer dan begeleider 4)
Deelnemer 1		Ja en je hele team gewoon.
Deelnemer 6		En over tien jaar staan we er weer helemaal anders in.
Deelnemer 14		Nee en bij ons zijn er toch nog heel veel mensen die nog niet binnen hun wijk of hun plaats werken. Dus toch ook nog heel veel cliënten ergens anders hebben.
Deelnemer 10		Ja dat heb ik ook, Waalwijk, Sprang-Capelle, Raamsdonkveer. (klanten in verschillende woongebieden)
Deelnemer 13		Ja maar dan werk je bijvoorbeeld 28 of 32 uur hè of de andere week 40 en zorg je dat wel dat je dat ergens compenseert of draai je dan structureel overuren?
Deelnemer 13		Nou ik heb het niet zozeer in het geld hoor.

Totaal: 7

Functie inhoud en eisen (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 2		Nee. Ik niet. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel)
-------------	--	---

Deelnemer 6 Binnen die 16 heb je minder input
Deelnemer 6 ik denk dat qua denken en ontwikkelingen ambulant wel overstijgend is met anderen. Het is anders, niet slechter of beter.
Deelnemer 1 We gaan gewoon mee
Deelnemer 6 Je moet wel anders kan je niet mee in de alle veranderingen.
Deelnemer 7, Deelnemer 5 Ja. (zoekt zelf jouw ontwikkeling uit in alle veranderingen die er gaande zijn)
Deelnemer 12 Maar ik heb nu een paar klanten, ja dat weet je hè, die hebben niet zoveel gekke dingen. Ja mochten die om wat voor reden dan ook ooit komen te vervallen en er komen dan wel weer van die complexe klanten bij dan moet je wel gaan kijken van ja lukt me dat en dat soort dingen.
Deelnemer 12 Maar alleen al door het feit dat ik voor sommige cliënten geen achtervang hoef te zijn in bijvoorbeeld vakanties dat geeft mij net dat beetje ruimte zeg maar.
Deelnemer 10 Gevarengeld ofzo
Deelnemer 13 Ja dat zou best wel wat zijn een gevarentoeslag.
Deelnemer 9 Nou ja dat mogen wij ook wel krijgen. (gevarentoeslag)
Deelnemer 9 Maar hier is het toch anders. (ambulant wordt als flexibeler ervaren dan woongroepen)
Deelnemer 13 Je hebt daar toch weer andere mensen nodig en hier is het toch wat gemakkelijker. (ambulant wordt als flexibeler ervaren dan woongroepen)
Deelnemer 13 Ja. (overuren worden gecompenseerd)
Deelnemer 10 Ja ik probeer in de vakantieperiode wel overal even te komen maar wel iets korter. Dus dat je dan toch doet wat nodig is.
Deelnemer 10 Dus gevarentoeslag
Deelnemer 10 Auto van de zaak.
Totaal: 18

Functie inhoud en eisen (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)
Deelnemer 6 En nu ik niveau 3 bel je een collega op en dan zeg je: ja god ik heb dit gehoord, hoe gaan we het aanpakken, zal ik het doen of pak jij het op? Wat vind jij er van? Nou pak het maar op zegt diegene dan. Oké.
Deelnemer 6 ik denk wel dat er steeds meer een kanteling plaats vindt. (regie meer bij de cliënt leggen).
Deelnemer 3 Ja en ik denk ook wel dat dat er mee te maken heeft dat je op een ander niveau moet nadenken. Dus we zijn heel erg gewend dat je op micro niveau moet verbinden en dat je nu ook veel meer op meso niveau met elkaar moet verbinden. Dus met alle instanties de verbinding op moet zoeken.
Deelnemer 1 Je weet op Maandag niet hoe jouw werk eruit ziet.
Deelnemer 7 Dat ervaar je ook echt. (afwisseling in je werk)
Deelnemer 8 Ja maar je blijft zelf ook verder ontwikkelen
Deelnemer 2 Ja maar als je eens terug kijkt in de jaren dat je hier werkt met al die ontwikkelingen en alles. Moet je kijken wat hier allemaal al gebeurd is en op alle gebieden hè. Daar ga je op je eigen manier je ontwikkeling in zoeken, en daar ga je in mee en haal je wat je nodig hebt om er in mee te kunnen blijven gaan. Zo ervaar ik dat tenminste wel.
Deelnemer 7 Ja dat denk ik ook, eigen initiatief. Dat zit verweven in alle dingen. Maar dat vind ik ook het leuke aan onze baan. Dat we dat ook mogen, dat het verwacht wordt en dat we het soms gewoon moeten. Dat is drieledig maar dat vind ik wel het uitdagende.
Deelnemer 2 Ja precies (eigen initiatief wordt zeer gewaardeerd).
Deelnemer 8 Dat biedt je ook een stuk vrijheid.
Deelnemer 12 Ja maar dat doe ik ook wel bewust want je ziet zoveel jongens op een

dag, dat is niet te filmen (wandelen tussen klanten). Deelnemer 12 ik denk wel dat het heel belangrijk is om te kijken wat voor caseload je hebt. Als ik zie wat voor nieuwe klanten er nu allemaal binnen komen overal hè. Hier in Waalwijk, ja en in alle kanten. Ja het is voort zo complex allemaal, tenminste dat vind ik. Ik ben nu op dit moment bij 25 klanten betrokken en je kunt niet 25 complexe klanten hebben.
Totaal: 12

Functie inhoud en eisen (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)
Deelnemer 1 Ja want dan gaan we er dus vanuit dat de begeleider niveau 4 het moet doen. Terwijl je eigenlijk... Deelnemer 8 Ja eigenlijk zou het precies hetzelfde moeten zijn. Deelnemer 1 Ja je zou eigenlijk net zo goed een begeleider 3 die verantwoordelijkheid kunnen geven. Deelnemer 6 Ja maar dat is eigenlijk wel verantwoordelijkheidsgevoel denk ik. Ja het is gewoon anders (als je niveau 4 bent is dit gevoel anders dan wanneer je niveau 3 bent). Deelnemer 3 Oké dus dat gevoel is dus anders als je begeleider 4 bent en begeleider 3. Deelnemer 1 Ik wel, ja ik heb dat wel. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel) Deelnemer 1 Dat ik vooral verantwoordelijkheid voel, ja dat heb ik absoluut. (al begeleider 4 moet ik eigenlijk alles kunnen voor mijn gevoel) Deelnemer 1 Dagen maken van 13 uur. Deelnemer 6 Ja want wat is het verwachtingspatroon van je team en van je collega's. Deelnemer 2 Ja maar dat vind ik dan wel lastiger, wat is een input van zoveel uur. Wat moet daarin passen? Deelnemer 2 Ja want dat is vaak hè je komt bij een cliënt binnen en die denkt nou komt de hulp en die weet alles. Deelnemer 4 Ja, hé dat is lekker makkelijk. (cliënt denkt dat je alles weet als medewerker zijnde) Deelnemer 7 Professor, en dan ooh weet jij dat niet? (cliënt denkt dat je alles weet als medewerker zijnde) Deelnemer 2 Ja en hoe kunnen we dat nou wel weten. (cliënt denkt dat je alles weet als medewerker zijnde) Deelnemer 12 Kijk en als ik nou in een wijkgebied zit maar ik zit in Waalwijk naar Werkendam en noem het maar op zeg maar. Deelnemer 13 Zo'n cliënt waar Deelnemer 12 het over heeft ja die kun je niet veel hebben in je caseload nee. Deelnemer 10 Het heeft ook een nadeel want altijd als je vrij wil zijn betekent dat dat je je uren elders weer gaat werken. Deelnemer 9, Deelnemer 13 Ja dat klopt. (2 x uren werk je altijd terug als je vrij vraagt) Deelnemer 14 Ik heb altijd overuren door de vakantieperioden. Deelnemer 14 Ik vind echt dat wij in functiegroep van niveau 5 horen, dat vind ik echt. Deelnemer 11 Meer loon. Deelnemer 14 Ja meer geld dat vind ik ook hoor. Deelnemer 13 Ja maar dat soort dingen die maak je bijvoorbeeld niet zo snel mee op wonen of bij een AC. (cliënten die met een pistool zwaaien of die in het criminele circuit belanden) Deelnemer 13 Ja nouja goed maar binnen ambulant ben je vaak nog alleen, binnen wonen kun je misschien nog een terugvallen op iemand.
Totaal: 25

Functie inhoud en eisen (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)	
Deelnemer 6 Ik denk voor mij persoonlijk 32 uur ambulant was voor mij teveel.	
Deelnemer 3 Ja. (bevestigend op 32 uur ambulant te veel)	
Deelnemer 13 Ja dat vind ik wel lastig ik denk vaak van ja doe maar. (nieuwe klant terwijl caseload eigenlijk al vol zit)	
Deelnemer 1 Dan kan ik nog veel van jou leren want ik vind het wel moeilijk. (nieuwe klant terwijl caseload eigenlijk al vol zit)	
Deelnemer 14 Ik heb ook nog wel iets, ik vind dat wij echt wel in de functie van niveau 5 thuis horen. De verschillen binnen Prisma vind ik zo groot.	
Deelnemer 1 Hé maar jongens even over werktijden hè, dat is er ook een die we eigenlijk nog niet benoemd is en ook mede door tijden die de cliënten bepalen en ook de dagen die je werkt. En ik hoor nu ook verschillende collega's die het nog steeds doen dat je 12 uur aan een stuk werkt.	
Deelnemer 13 Ja dat heb je wel eens. (werkdagen van 12 uur)	
Deelnemer 10 Ja die heb je er wel eens bij van die dagen. (werkdagen van 12 uur)	
Deelnemer 1 Ja nou en de vraag is gewoon, we doen dat wel en dat is gewoon niet goed. (werkdagen van 12 uur)	
Deelnemer 14 Nee maar de waardering verschilt tussen een dagbesteding, kijk naar de Zinkerweg, als begeleider 4 en wij binnen ambulant. Nou dat is een heel groot verschil!	
Deelnemer 13 Ja een heel groot verschil, dat klopt. (werkzaamheden van begeleider 4 voor dagbesteding en begeleider 4 bij ambulant)	
Deelnemer 10, Deelnemer 11 Knikken bevestigend op hun functiewaardering. (werkzaamheden van begeleider 4 voor dagbesteding en begeleider 4 bij ambulant verschillen en de waardering niet)	
Deelnemer 9 Maar eigenlijk zit je dan al in een situatie die niet veilig is. Toen ik nog in een andere gemeente werkte toen heb ik van dichtbij meegemaakt dat die collega is neergestoken op een parkeerplaats. Dat was de ex van een cliënt. En dat was best wel heftig. Ik kwam daar ook bij een cliënt in de flat en een week later is mijn collega bijna aangerand in de lift. En dat vind ik wel heftige situatie en dan sta je daar wel even bij stil dat ik dat zelf ook had kunnen zijn.	
Totaal: 14	

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Functie inhoud en eisen	76	7	18	12	25	14

Teamwork

Deelnemer 2 | Maar dat betekent wel dat als jij altijd bereikbaar zou zijn en ik werk met jou samen bij een cliënt, wat gaat de cliënt daar ook in doen hè. Want ik hoef maar naar jou te appen en je reageert meteen, zo van hoe houd je daar je balans in de samenwerking ook in?

Deelnemer 4 | Maar ik zit nu in een gemeente met een collega en die weet daar de nodige lijntjes in dan bel ik haar, van hoe zit dat? Maar dat is wel, je moet gewoon weten waar je wat kan halen. Ik word wel vaak gebeld van hé Deelnemer 4 het internet bij de cliënt doet het niet. Of de laptop doet het niet.

Deelnemer 8 | Nee als je maar weet waar je het kan halen.

Deelnemer 7 | Of je gaat je collega bevragen of je gaat je weg zoeken zodat je wel de informatie hebt die je nodig hebt. Dus je moet er wel voor open staan.

Deelnemer 1 | wat zijn wij nou eigenlijk aan het doen? Wat zijn wij nou met zijn tweeën aan het doen? Haar probleem daar maakt ze eerst die van Deelnemer 8 van en

Deelnemer 8 | maakt daar mij probleem van.

Deelnemer 2 | Nou we hebben toevallig wijkteam overleg gehad.

Deelnemer 7 | En elkaars kwaliteiten kennen hè.

Deelnemer 2 | En elkaar voeden.

Deelnemer 6 | Dan kunnen we de samenwerking onderling aangaan, met woonvoorziening. Dus het mes snijdt dan aan twee kanten. Je kan bij elkaar iets halen, en als dat is dan zal ik de laatste zijn die dat niet zou doen. Dus in die zin hebben we het daarover gehad.

Deelnemer 4 | Ja! (samenwerking met de woonvoorziening is moeilijk)

Deelnemer 3, Deelnemer 2 | Maken geluiden die lijken alsof ze de uitspraak herkennen. (samenwerking met de woonvoorziening is moeilijk)

Deelnemer 1 | Ja ik ervaar dat zelf ook zo omdat de mentaliteit daar anders is. (daar is woonvoorziening)

Deelnemer 2 | Het is niet alleen de mentaliteit.

Deelnemer 8 | Ze zijn minder flexibel.

Deelnemer 1 | Nou en de manier van werken.

Deelnemer 2 | Even ongenueanceerd gezegd ze zitten vaak met gedachten en werkwijzen nog op een heel ander eiland. En als je dan hoort dat ze dan zeggen "ja als hij dat gedrag vertoont dan kan hij hier echt niet blijven wonen" en dan denk ik oh help. Wat kijken wij toch anders!

Deelnemer 7 | Ja ze denken op een heel ander level.

Deelnemer 2 | Ja maar wij denken veel breder, wij kijken van wat heeft hij nou nodig of wat hebben wij nou nodig waardoor deze persoon wel gelukkig hier kan leven.

Deelnemer 6 | Nee maar je kan het ze niet altijd kwalijk nemen.

Deelnemer 7 | Nee natuurlijk niet. (kunt de woonvoorziening niet altijd kwalijk nemen dat ze anders werken dan ambulant)

Deelnemer 6 | Dat is vaak ook omdat je daar met doelgroepen werkt die daar al heel lang werkt en woont. Als ik op een dagbesteding kijkt dan zou je daar heel veel kunnen veranderen. Maar als je dat gaat doen dan loopt de helft gillend weg.

Deelnemer 7 | Ja maar wie? De medewerkers of de cliënten?

Deelnemer 6 | Ook de cliënten.

Deelnemer 2 | 40% (samenwerking met woonvoorzieningen)

Deelnemer 3 | Bij mij denk ik ongeveer 30% ik heb een aantal cliënten die ik daar nog nazorg verleen. (samenwerking met woonvoorzieningen)

Deelnemer 2 | Nou ik wel met een woonvoorziening van die lijntjes en dan zie je heel erg een 'ja maar' houding. De een reageert heel enthousiast maar nu is het nog te druk en de ander houdt gelijk de deur dicht.

Wat hebben jullie nodig om hierin mee te gaan van wat hebben de cliënten nodig en wat levert hen op. Door verbinding te maken en te zoeken enzo.

Deelnemer 6		Ja dat zien ze niet. (medewerkers van woonvoorzieningen zien geen verbindingen)
Deelnemer 6		Ja (vergt teveel tijd en moeite om met woonvoorzieningen samen te werken)
Deelnemer 3		Wat ik mis is... de tendens binnen wonen is naar mijn idee naar mate de werkdruk oploopt, want dat is gewoon binnen wonen door alle regels die zij hebben, verminderd de creativiteit en slaat dat om naar beheersmatigheid.
Deelnemer 2, Deelnemer 6, Deelnemer 5, Deelnemer 4		Knikken of reageren bevestigend (door werkdruk op woonvoorzieningen komen er meer regels waardoor de creativiteit lijkt te verminderen en slaat het om in beheersmatigheid)
Deelnemer 1		Het klopt wel wat Deelnemer 3 zegt over dat beheersmatigheid, dat is zo erg daar.
Deelnemer 7		En dat vind ik op de woonvoorzieningen heel erg belastend. Dat je dus ziet dat er een paar collega's zijn, of iemand is altijd moe of iemand ziet overal bergen problemen of iemand komt zuchtend binnen.
Deelnemer 1		Dat zouden we ook meer met elkaar moeten kunnen doen hè.
Deelnemer 3		Ja nouja wat Deelnemer 1 zegt we zouden het bij elkaar moeten kunnen halen en met elkaar eruit zien te komen zonder dat we hem (teamleider) daarbij nodig hebben. Want eigenlijk zouden we hem alleen moeten inzetten als we de lijn nodig hebben.
Deelnemer 1		Nou we moeten eigenlijk zelf in ons team genoeg hebben aan elkaar
Deelnemer 7		Ja eerst even bij elkaar gaan shoppen
Deelnemer 1 en Deelnemer 3		Ja (eerst bij elkaar gaan shoppen en daarna pas de teamleider inschakelen)
Deelnemer 7		En kom je er dan niet uit...
Deelnemer 1		Dan pas naar Deelnemer 3 bellen of naar de teamleider.
Deelnemer 4		Dat heeft ook met aanbod te maken. Elkaars kracht, elkaars competenties weten.
Deelnemer 5		Ja daar meer zicht op krijgen
Deelnemer 4		Ja meer zicht op krijgen dan weet je ook eerder wie je voor een vraag kan benaderen.
Deelnemer 7		Ja dat is gewoon mooi. (zicht op elkaars kracht en competenties)
Deelnemer 2		Ja (zicht op elkaars kracht en competenties)
Deelnemer 4		Ja je hoeft niet per se binnen een casus te werken maar voor bijvoorbeeld technische vragen word ik door heel veel mensen gebeld omdat ze weten dat ik daar wat meer zicht op heb. En ook al zit ik niet in die casus ik word toch gebeld.
Deelnemer 4		En dan kan je ook makkelijker binnen de gemeentes leggen.
Deelnemer 2		Ja.
Deelnemer 3		Ja en ook makkelijker die lijntjes leggen hè. Ik ben zelf altijd van mening als je op meer dan drie domeinen een hulp vraag hebt dan moet je er niet alleen inzitten dan moet je de samenwerking met verschillende ketenpartners opzoeken. En dan moet je elkaar opzoeken om die verbinding in die wijk te vinden. Ja als je bijvoorbeeld met verschillende instanties vanuit een wijkgebouw opereert. En dan kom je elkaar tegen bij bijvoorbeeld het printapparaat of fiets, en dan kun je zeggen: hé denk is even mee.
Deelnemer 14		Ja maar dat zou wel bij een startgesprek benoemd kunnen worden, nu gaat het vaak over de CAK maar niet hierover.
Deelnemer 9		Jawel voortaan wel hoor. (rookregels worden uitgelegd bij intake)
Deelnemer 1		Nou weet je wat het vaak ook is. Als je met zijn tweeën daar komt en de ene laat het wel toe en de andere niet.
Deelnemer 14		Ja daar moet je goede afspraken over maken. (waar grenzen liggen van directe collega in de casus)
Deelnemer 9		Ja inderdaad. (afspraken maken over waar grenzen liggen van directe

collega in de casus)

Deelnemer 1 | Dan ben jij als degene die het niet toelaat dan ben je eigenlijk gewoon al afgeserveerd. (collega's reageren bevestigend)

Deelnemer 10 | Ja, ja en dat zoek ik wel iemand op en dan buurt ik er even over en dan gaat het wel weer. Maar toch.

Deelnemer 14 | Ja want je gaat dan toch iemand zoeken om het mee te delen, zodat je het er even over kan hebben. Zo filtert het voor jou weer.

Deelnemer 13 | Omdat je solistisch werkt kom je niet altijd gelijk iemand tegen waar je het een en ander tegen kan vertellen.

Deelnemer 9 | Nou maar toch vaak telefonisch. (kun je delen met je collega's)

Deelnemer 14 | Net als laats was ik helemaal verrot gescholden om het zo maar even te zeggen. Ja en dan bel ik jou even en dan ben ik het toch kwijt.

Deelnemer 14 | Dus dan is het fijn dat ik jou dan kan bereiken. Want als Deelnemer 13 er op dat moment niet zou zijn en ik zou daar volgende week weer binnen moeten stappen, dan heb ik zoiets van – maakt handgebaar en lijkt iemand op een afstand te houden – . Nee er moet eerst iets gebeuren. Want anders kom ik niet binnen.

Deelnemer 12 | Nouja je bent er natuurlijk wel op dat moment even mee bezig zo van hoe kan ik sommige klanten ondersteunen. Moet ik dat doen, of kan iemand anders dat doen, kan die daarmee helpen?

Deelnemer 12 | Ook voor cliënten die nog niet eens een verstandelijke beperking hebben maar puur GGZ gebeuren zijn. Dan denk ik wel kunnen wij dat wel als Prisma zijnde? Ik denk echt dat we ons dat serieus af moeten vragen.

Deelnemer 10 | Je moet wel een beetje weten waar je wat kan halen.

Deelnemer 10 | Bijvoorbeeld voor systemisch werken daar hebben we de intensieve gezinsbegeleider voor en de gedragswetenschapper. Die zijn daar goed in thuis. En daar haal je dan wat je kan vinden. En dan is dat inderdaad per casus en per individu anders van 'wat heb je nodig'.

Deelnemer 10 | Nee (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)

Deelnemer 9 | Ik ben daar echt zoekende naar. (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)

Deelnemer 11 | Nee ik weet dat ook niet. (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)

Deelnemer 14 | Net als bij ons in het team, zijn wij heel erg zoekende hoe we als team kunnen werken. Wij zijn allemaal zo'n solistische goede krachten.

Deelnemer 14 | Ja haal ik bij iedereen wel ergens wat op, dat klopt.

Deelnemer 14 | Maar dat is niet gericht op competenties maar meer gevoel. Het is ook casusgericht. Als ik van iemand weet van hé die heeft ook al eens zoiets meegemaakt.

Deelnemer 9 | En ik weet niet heel goed wat precies de kwaliteiten van anderen zijn.

Deelnemer 14 | Dat zou ik niet weten, we zouden als team zijnde daarin moeten kijken van welke competenties hebben we nou echt in huis en is dat voldoende om, hè want iedereen heeft zijn eigen kracht en die is bij ons het team nog niet zo heel helder.

Deelnemer 14 | Misschien wel collega's die daar niet in mee gaan dat ik dan wel eens denk van ja kom op jongens.(cliënten erbij laten horen in de samenleving)

Deelnemer 9 | Ja en dat is wel eens lastig hè want je hebt gewoon cliënten en die weten dat die grens bij de andere collega ergens anders ligt, en we hebben ooit een collega gehad en die was snachts nog bereikbaar. Ja nou ik niet. En dat is wel eens lastig.

Deelnemer 11 | Oh de puntjes die we nu besproken hebben die zijn goed maar ik denk dat we met elkaar nog veel meer te bespreken hebben om de kwaliteit te kunnen verbeteren.

Deelnemer 10 | Maar hoe ga je dat dan met alle collega's delen?

Deelnemer 9 | We zijn nog zoekend.

Teamwork (uitspraken geen invloed op het werkvermogen)

Deelnemer 1 | wat zijn wij nou eigenlijk aan het doen? Wat zijn wij nou met zijn tweeën aan het doen? Haar probleem daar maakt ze eerst die van Deelnemer 8 van en
Deelnemer 8 | maakt daar mij probleem van.
Deelnemer 6 | Dan kunnen we de samenwerking onderling aangaan, met woonvoorziening. Dus het mes snijdt dan aan twee kanten. Je kan bij elkaar iets halen, en als dat is dan zal ik de laatste zijn die dat niet zou doen. Dus in die zin hebben we het daarover gehad.
Deelnemer 6 | Dat is vaak ook omdat je daar met doelgroepen werkt die daar al heel lang werkt en woont. Als ik op een dagbesteding kijkt dan zou je daar heel veel kunnen veranderen. Maar als je dat gaat doen dan loopt de helft gillend weg.
Deelnemer 7 | Ja maar wie? De medewerkers of de cliënten?
Deelnemer 6 | Ook de cliënten.
Deelnemer 2 | Ja.
Deelnemer 10 | Maar hoe ga je dat dan met alle collega's delen?

Totaal: 8

Teamwork (redelijk invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 4 | Maar ik zit nu in een gemeente met een collega en die weet daar de nodige lijntjes in dan bel ik haar, van hoe zit dat? Maar dat is wel, je moet gewoon weten waar je wat kan halen. Ik word wel vaak gebeld van hé Deelnemer 4 het internet bij de cliënt doet het niet. Of de laptop doet het niet.
Deelnemer 7 | Of je gaat je collega bevragen of je gaat je weg zoeken zodat je wel de informatie hebt die je nodig hebt. Dus je moet er wel voor open staan.
Deelnemer 2 | Nou we hebben toevallig wijkteam overleg gehad.
Deelnemer 6 | Nee maar je kan het ze niet altijd kwalijk nemen.
Deelnemer 7 | Nee natuurlijk niet. (kunt de woonvoorziening niet altijd kwalijk nemen dat ze anders werken dan ambulant)
Deelnemer 1 | Dat zouden we ook meer met elkaar moeten kunnen doen hè.
Deelnemer 7 | Ja eerst even bij elkaar gaan shoppen
Deelnemer 1 en Deelnemer 3 | Ja (eerst bij elkaar gaan shoppen en daarna pas de teamleider inschakelen)
Deelnemer 7 | En kom je er dan niet uit...
Deelnemer 1 | Dan pas naar Deelnemer 3 bellen of naar de teamleider.
Deelnemer 4 | Ja je hoeft niet per se binnen een casus te werken maar voor bijvoorbeeld technische vragen word ik door heel veel mensen gebeld omdat ze weten dat ik daar wat meer zicht op heb. En ook al zit ik niet in die casus ik word toch gebeld.
Deelnemer 4 | En dan kan je ook makkelijker binnen de gemeentes leggen.
Deelnemer 9 | Jawel voortaan wel hoor. (rookregels worden uitgelegd bij intake)
Deelnemer 14 | Ja daar moet je goede afspraken over maken. (waar grenzen liggen van directe collega in de casus)
Deelnemer 9 | Ja inderdaad. (afspraken maken over waar grenzen liggen van directe collega in de casus)
Deelnemer 10 | Ja, ja en dat zoek ik wel iemand op en dan buurt ik er even over en dan gaat het wel weer. Maar toch.
Deelnemer 9 | Nou maar toch vaak telefonisch. (kun je delen met je collega's)
Deelnemer 12 | Nouja je bent er natuurlijk wel op dat moment even mee bezig zo van hoe kan ik sommige klanten ondersteunen. Moet ik dat doen, of kan iemand anders dat doen, kan die daarmee helpen?
Deelnemer 10 | Je moet wel een beetje weten waar je wat kan halen.

Deelnemer 14 | Net als bij ons in het team, zijn wij heel erg zoekende hoe we als team kunnen werken. Wij zijn allemaal zo'n solistische goede krachten.

Deelnemer 14 | Ja haal ik bij iedereen wel ergens wat op, dat klopt.

Deelnemer 14 | Dat zou ik niet weten, we zouden als team zijnde daarin moeten kijken van welke competenties hebben we nou echt in huis en is dat voldoende om, hè want iedereen heeft zijn eigen kracht en die is bij ons het team nog niet zo heel helder.

Deelnemer 11 | Oh de puntjes die we nu besproken hebben die zijn goed maar ik denk dat we met elkaar nog veel meer te bespreken hebben om de kwaliteit te kunnen verbeteren.

Totaal: 24

Teamwork (volledig van invloed op het werkvermogen – positief)

Deelnemer 8 | Nee als je maar weet waar je het kan halen.

Deelnemer 7 | En elkaars kwaliteiten kennen hè.

Deelnemer 2 | En elkaar voeden.

Deelnemer 2 | Ja maar wij denken veel breder, wij kijken van wat heeft hij nou nodig of wat hebben wij nou nodig waardoor deze persoon wel gelukkig hier kan leven.

Deelnemer 3 | Ja nouja wat Deelnemer 1 zegt we zouden het bij elkaar moeten kunnen halen en met elkaar eruit zien te komen zonder dat we hem (teamleider) daarbij nodig hebben. Want eigenlijk zouden we hem alleen moeten inzetten als we de lijn nodig hebben.

Deelnemer 1 | Nou we moeten eigenlijk zelf in ons team genoeg hebben aan elkaar

Deelnemer 4 | Dat heeft ook met aanbod te maken. Elkaars kracht, elkaars competenties weten.

Deelnemer 5 | Ja daar meer zicht op krijgen

Deelnemer 4 | Ja meer zicht op krijgen dan weet je ook eerder wie je voor een vraag kan benaderen.

Deelnemer 7 | Ja dat is gewoon mooi. (zicht op elkaars kracht en competenties)

Deelnemer 2 | Ja (zicht op elkaars kracht en competenties)

Deelnemer 3 | Ja en ook makkelijker die lijntjes leggen hè. Ik ben zelf altijd van mening als je op meer dan drie domeinen een hulp vraag hebt dan moet je er niet alleen inzitten dan moet je de samenwerking met verschillende ketenpartners opzoeken. En dan moet je elkaar opzoeken om die verbinding in die wijk te vinden. Ja als je bijvoorbeeld met verschillende instanties vanuit een wijkgebouw opereert. En dan kom je elkaar tegen bij bijvoorbeeld het printapparaat ofiets, en dan kun je zeggen: hé denk is even mee.

Deelnemer 14 | Ja want je gaat dan toch iemand zoeken om het mee te delen, zodat je het er even over kan hebben. Zo filtert het voor jou weer.

Deelnemer 14 | Net als laats was ik helemaal verrot gescholden om het zo maar even te zeggen. Ja en dan bel ik jou even en dan ben ik het toch kwijt.

Deelnemer 14 | Dus dan is het fijn dat ik jou dan kan bereiken. Want als Deelnemer 13 er op dat moment niet zou zijn en ik zou daar volgende week weer binnen moeten stappen, dan heb ik zoiets van – maakt handgebaar en lijkt iemand op een afstand te houden - . Nee er moet eerst iets gebeuren. Want anders kom ik niet binnen.

Deelnemer 10 | Bijvoorbeeld voor systemisch werken daar hebben we de intensieve gezinsbegeleider voor en de gedragswetenschapper. Die zijn daar goed in thuis. En daar haal je dan wat je kan vinden. En dan is dat inderdaad per casus en per individu anders van 'wat heb je nodig'.

Deelnemer 14 | Maar dat is niet gericht op competenties maar meer gevoel. Het is ook casusgericht. Als ik van iemand weet van hé die heeft ook al eens zoiets meegemaakt.

Totaal: 17

Teamwork (redelijk van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 2 | Maar dat betekent wel dat als jij altijd bereikbaar zou zijn en ik werk met jou samen bij een cliënt, wat gaat de cliënt daar ook in doen hè. Want ik hoef maar naar jou te appen en je reageert meteen, zo van hoe houd je daar je balans in de samenwerking ook in?

Deelnemer 2 | 40% (samenwerking met woonvoorzieningen)

Deelnemer 3 | Bij mij denk ik ongeveer 30% ik heb een aantal cliënten die ik daar nog nazorg verleen. (samenwerking met woonvoorzieningen)

Deelnemer 3 | Wat ik mis is... de tendens binnen wonen is naar mijn idee naar mate de werkdruk oploopt, want dat is gewoon binnen wonen door alle regels die zij hebben, verminderd de creativiteit en slaat dat om naar beheersmatigheid.

Deelnemer 2, Deelnemer 6, Deelnemer 5, Deelnemer 4 | Knikken of reageren bevestigend (door werkdruk op woonvoorzieningen komen er meer regels waardoor de creativiteit lijkt te verminderen en slaat het om in beheersmatigheid)

Deelnemer 14 | Ja maar dat zou wel bij een startgesprek benoemd kunnen worden, nu gaat het vaak over de CAK maar niet hierover.

Deelnemer 1 | Nou weet je wat het vaak ook is. Als je met zijn tweeën daar komt en de ene laat het wel toe en de andere niet.

Deelnemer 1 | Dan ben jij als degene die het niet toelaat dan ben je eigenlijk gewoon al afgeserveerd. (collega's reageren bevestigend)

Deelnemer 12 | Ook voor cliënten die nog niet eens een verstandelijke beperking hebben maar puur GGZ gebeuren zijn. Dan denk ik wel kunnen wij dat wel als Prisma zijnde? Ik denk echt dat we ons dat serieus af moeten vragen.

Deelnemer 9 | En ik weet niet heel goed wat precies de kwaliteiten van anderen zijn.

Deelnemer 9 | We zijn nog zoekend.

Totaal: 14

Teamwork (volledig van invloed op het werkvermogen – negatief)

Deelnemer 4 | Ja! (samenwerking met de woonvoorziening is moeilijk)

Deelnemer 3, Deelnemer 2 | Maken geluiden die lijken alsof ze de uitspraak herkennen. (samenwerking met de woonvoorziening is moeilijk)

Deelnemer 1 | Ja ik ervaar dat zelf ook zo omdat de mentaliteit daar anders is. (daar is woonvoorziening)

Deelnemer 2 | Het is niet alleen de mentaliteit.

Deelnemer 8 | Ze zijn minder flexibel.

Deelnemer 1 | Nou en de manier van werken.

Deelnemer 2 | Even ongenueanceerd gezegd ze zitten vaak met gedachten en werkwijzen nog op een heel ander eiland. En als je dan hoort dat ze dan zeggen "ja als hij dat gedrag vertoont dan kan hij hier echt niet blijven wonen" en dan denk ik oh help. Wat kijken wij toch anders!

Deelnemer 7 | Ja ze denken op een heel ander level.

Deelnemer 2 | Nou ik wel met een woonvoorziening van die lijntjes en dan zie je heel erg een 'ja maar' houding. De een reageert heel enthousiast maar nu is het nog te druk en de ander houdt gelijk de deur dicht.

Wat hebben jullie nodig om hierin mee te gaan van wat hebben de cliënten nodig en wat levert hen op. Door verbinding te maken en te zoeken enzo.

Deelnemer 6 | Ja dat zien ze niet. (medewerkers van woonvoorzieningen zien geen verbindingen)

Deelnemer 6 | Ja (vergt teveel tijd en moeite om met woonvoorzieningen samen te werken)

Deelnemer 1 | Het klopt wel wat Deelnemer 3 zegt over dat beheersmatigheid, dat is zo erg daar.

Deelnemer 7 En dat vind ik op de woonvoorzieningen heel erg belastend. Dat je dus ziet dat er een paar collega's zijn, of iemand is altijd moe of iemand ziet overal bergen problemen of iemand komt zuchtend binnen.
Deelnemer 13 omdat je solistisch werkt kom je niet altijd gelijk iemand tegen waar je het een en ander tegen kan vertellen.
Deelnemer 10 Nee (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)
Deelnemer 9 Ik ben daar echt zoekende naar. (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)
Deelnemer 11 Nee ik weet dat ook niet. (weten jullie van elkaar wie welke competenties beschikt en hoe je daar gebruik van kan maken?)
Deelnemer 14 Misschien wel collega's die daar niet in mee gaan dat ik dan wel eens denk van ja kom op jongens.(cliënten erbij laten horen in de samenleving)
Deelnemer 9 Ja en dat is wel eens lastig hè want je hebt gewoon cliënten en die weten dat die grens bij de andere collega ergens anders ligt, en we hebben ooit een collega gehad en die was snachts nog bereikbaar. Ja nou ik niet. En dat is wel eens lastig.
Totaal: 20

Categorie	Totaal aantal uitspraken	Niet van invloed	Redelijk van invloed (positief)	Volledig van invloed (positief)	Redelijk van invloed (negatief)	Volledig van invloed (negatief)
Teamwork	83	8	24	17	14	20