

Oog voor toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening in Beuningen

Een onderzoek naar toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening voor langdurige
werklozen in de gemeente Beuningen.

Juni 2014



Opdrachtgever:	Stichting Perspectief
Begeleider Perspectief:	Gerda Klijnsstra
Naam onderwijsinstelling:	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Projectbegeleider Han:	Gerard Kleinpenning

Studenten	Studentnummer
Eva Smidt	483893
Ilias Ouali	463689
Paulos Haile	484815
Wencke Helmreich	482410

Onderwijsinstelling	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Studie	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Type onderzoek	Afstudeeronderzoek
Projectbegeleider HAN	Gerard Kleinpenning
Opdrachtgever	Stichting Perspectief Beuningen
Begeleider Stichting Perspectief	Gerda Klijnstra
Onderzoekperiode	06 februari 2014 – 02 juni 2014
Inleverdatum	02 juni 2014 12:00



Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport geschreven in het kader van de onderwijseenheid 'Onderzoek & Innovatie' onderdeel van het vierde jaar van de opleiding 'Maatschappelijk Werk en Dienstverlening', aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Wij hebben ons onderzoek uitgevoerd van februari tot begin Juni 2014 in opdracht van Stichting Perspectief.

Als onderzoeksgroep zijn wij trots om dit onderzoeksrapport te kunnen overhandigen. Dit onderzoek is een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de toegankelijkheid van hulp- en of dienstverleningsorganisaties binnen de gemeente Beuningen.

Graag willen wij iedereen bedanken die ons hebben geholpen in de uitvoering van dit onderzoek. In het bijzonder:

- Gerard Kleinpenning, projectbegeleider Hogeschool Arnhem en Nijmegen
- Gerda Klijnsstra, opdrachtgever Stichting Perspectief
- Alle mensen die hebben mee gewerkt aan de interviews: MEE, NIM, Gemeente Beuningen en Stichting Perspectief.
- De doelgroep

Wij hopen dat u dit onderzoeksrapport met plezier zult lezen en onze aanbevelingen een bijdrage kunnen leveren aan de verbetering van het geconstateerde probleem.

Eva Smidt

Ilias Ouali

Paulos Haile

Wencke Helmreich

Samenvatting

Wij hebben ons de afgelopen vier maanden bezig gehouden met een onderzoek vanuit Stichting Perspectief te Beuningen. Het onderzoek is gericht op 50 langdurige werklozen in de gemeente Beuningen, die vanuit de gemeente doorgestuurd zijn naar Stichting Perspectief. De doelgroep bestaat voor 50% uit autochtone- en voor 50% uit allochtone mensen. Stichting Perspectief probeert deze doelgroep weer actief te betrekken bij de samenleving door verschillende activiteiten aan te bieden. Vanuit Stichting Perspectief is het signaal gekomen dat deze 50 langdurige werklozen het moeilijk vinden om de weg naar hulp- en dienstverlening te vinden in de gemeente Beuningen.

Ons doel was om op de volgende hoofdvraag antwoord te krijgen:

Wat zijn de mogelijkheden binnen Stichting Perspectief die ertoe bijdragen dat de 50 langdurige werklozen binnen Stichting Perspectief hun weg naar hulp- en dienstverlening kunnen vinden?

Ons onderzoek is gebaseerd op verschillende methoden. Wij hebben zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek gedaan. Dit hebben wij gedaan door middel van een literatuurstudie, een telefonische enquête onder de doelgroep, interviews afnemen met verschillende organisaties en een dossieronderzoek. Daarnaast hebben wij gekeken of er een duidelijk verschil zat tussen autochtone- en allochtone mensen.

Uit dit onderzoek zijn een aantal belangrijke resultaten naar voren gekomen. 33% van de ondervraagden kan zich niet voldoende in het Nederlands uitdrukken. 78% heeft last van lichamelijke- en/of psychische problemen. Het niet vinden van hulp- en dienstverlening kan leiden tot een opstapeling van problemen waardoor de problemen alleen maar erger worden. Daarnaast heeft maar 50% afgelopen half jaar gebruik gemaakt van een hulpverleningsorganisatie. 26% geeft aan dat zij niet weten waar zij recht op hebben. Daar op volgt dat 47% niet op de hoogte is van de mogelijkheden en voorzieningen die er in de gemeente Beuningen te vinden zijn. 46% geeft aan dat een informatieblad met alle gegevens van verschillende hulporganisaties een uitkomst zou kunnen zijn om de voorzieningen te kunnen vinden. Vanuit de interviews is naar voren gekomen dat een speeddate / netwerkbijeenkomsten tussen verschillende hulpverleningsorganisaties er toe bij zal kunnen dragen dat de organisaties meer op de hoogte zijn van elkaars expertises en mogelijkheden. Hierdoor kunnen zij sneller mensen verwijzen en wordt de toegankelijkheid van naar hulp- en dienstverlenende organisaties vergroot voor de 50 langdurige werklozen.

Wij konden concluderen dat de doelgroep inderdaad moeite heeft met het vinden van hulp- en dienstverlening in de gemeente Beuningen door uiteenlopende redenen. Het probleem ligt echter vooral bij de doelgroep zelf. Om zowel de doelgroep als de organisatie tegemoet te komen. Hebben wij twee aanbevelingen gedaan. Voor de doelgroep kan er vanuit Stichting Perspectief een sociale kaart aangeboden worden in verschillende talen waarop alle hulp- en dienstverlenende organisaties staan met contactgegevens en uitleg. Voor de organisatie stellen wij voor om eens per halfjaar een speeddate te organiseren. Deze bijeenkomst kan elke keer bij een andere organisatie plaatsvinden. Door de speeddate blijven zij op de hoogte van veranderingen en expertises / mogelijkheden binnen de verschillende organisaties.

Inhoudsopgave

Inleiding	7
Hoofdstuk 1 – Omschrijving van de organisatie	8
§ 1.1 Stichting Perspectief	8
§ 1.2 Doelstelling van Stichting Perspectief	8
§ 1.3 Diensten Stichting Perspectief	8
§ 1.4 Doelgroep omschrijving actief	9
Hoofdstuk 2 – Probleemanalyse	10
§ 2.1 Probleemdefiniëring	10
§ 2.2 Multi causale analyse	11
§ 2.3 Vraag- en doelstelling	15
Hoofdstuk 3 – Onderzoeksopzet	16
§ 3.1 Gekozen benadering en type	16
§ 3.2 Het verwerven van data	16
§ 3.3 Activiteiten voor de bewerking, verwerking en analyse van de gegevens	18
§ 3.4 Koppeling naar de kwaliteitseisen	19
Hoofdstuk 4 – Onderzoeksresultaten	20
§ 4.1 Deelvraag 1	20
§ 4.2 Deelvraag 2	22
§ 4.3 Deelvraag 3	23
§ 4.4 Deelvraag 4	24
§ 4.5 Deelvraag 5	27
Hoofdstuk 5 – Conclusies en aanbevelingen	28
Hoofdstuk 6 – Uitwerking van de aanbevelingen	29
§ 6.1 De sociale kaart	29
§ 6.2 Speeddaten	30
Hoofdstuk 7 – Implementatie	32
Literatuurlijst	36

Bijlage 1 Operationaliseren	37
Bijlage 2 Enquête doelgroep	40
Bijlage 3 Codeboek Excel	45
Bijlage 4 Antwoorden bij open vragen enquêtes	50
Bijlage 5 Resultaten telefonische enquête	53
Bijlage 6 Interview Stichting Perspectief	56
Bijlage 7 Interview organisaties	59
Bijlage 8 Startlijst interviews	61
Bijlage 9 Uitgewerkte interviews	65
Bijlage 10 Dossieranalyse	70
Bijlage 11 Nieuwsbrieven	72
Bijlage 12 Startdocument	76
Bijlage 13 Contract met de opdrachtgever	88

Inleiding

In het kader van de opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening hebben wij als onderdeel van het vak 'Onderzoek en Innovatie' onderzoek gedaan voor Stichting Perspectief.

Tijdens dit onderzoek hebben wij de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening binnen de gemeente Beuningen onderzocht en hebben ons hierbij gericht op de 50 langdurige werklozen die aangemeld zijn bij Stichting Perspectief.

Wij zijn hiermee aan de slag gegaan met als doel Stichting Perspectief aanbevelingen geven. Hiermee kan de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening voor deze doelgroep mogelijk verbeterd worden.

Tijdens het onderzoek hebben wij te maken gehad met verschillende obstakels. Door duidelijke communicatie tussen projectgroep en organisatie, konden wij verder met het onderzoek. Eén van de obstakels die wij zijn tegengekomen, was het opstellen van de doel- en vraagstelling. Na een aantal goede gesprekken met de organisatie en projectbegeleider waren wij het er over eens dat de onderzoeksvraag niet alleen gericht moest zijn op de allochtonen binnen de gemeente Beuningen, maar op alle 50 langdurige werklozen binnen Stichting Perspectief. Deze groep mensen is door de gemeente Beuningen doorverwezen naar Stichting Perspectief. De doelgroep wordt door Stichting Perspectief 'Actief 2014' genoemd. Door duidelijke communicatie en een actieve houding van de projectgroep, zijn wij tot een uiteindelijke onderzoeksvraag gekomen die geaccepteerd werd door alle betrokken partijen. Hierdoor is er onder andere draagvlak voor ons onderzoek ontstaan.

Tijdens ons onderzoek vonden wij het ook heel belangrijk om draagvlak te creëren voor de totstandkoming van het onderzoeksontwerp en de uitvoering van het onderzoek. Dit hebben wij gedaan door drie nieuwsbrieven te versturen naar alle medewerkers van Stichting Perspectief. Op deze manier waren zij op de hoogte van de voortgang van het onderzoek. De eerste nieuwsbrief is verstuurd bij het starten van het onderzoek, de tweede nieuwsbrief tijdens het onderzoek en de laatste nieuwsbrief is verstuurd aan het einde van het onderzoek. In bijlage 11 treft u de nieuwsbrieven aan. Dit hebben wij bewust gedaan om zo de medewerkers van Stichting Perspectief te informeren over ons werkproces.

In dit verslag is onder andere het volgende te lezen:

- Hoe wij te werk zijn gegaan
- Welke keuzes wij gemaakt hebben
- De resultaten van het onderzoek
- De aanbevelingen
- Implementatieplan
- Bijlagen zoals: interview, enquête etcetera.

Wij hopen dat dit onderzoek een nuttige bijdrage is ter verbetering van toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening voor de doelgroep 'Actief 2014'.

Hoofdstuk 1 Omschrijving van de organisatie

§ 1.1 Stichting Perspectief

De stichting organiseert bijvoorbeeld activiteiten voor de jeugd en ouderen. Daarnaast beschikt de stichting over een klussendienst, een vrijwilligerssteunpunt en verhuurt zij incidenteel ruimten aan groeperingen en instellingen. Behalve diverse activiteiten is de stichting ook een dienstverlenende en adviserende organisatie.

Het werkgebied van de stichting Perspectief is de gemeente Beuningen. Beuningen is een groeigemeente. Op dit moment telt de gemeente ruim 25.000 inwoners. Dit aantal groeit nog steeds. De centrale plaats Beuningen, met ongeveer 15.000 inwoners, groeit het snelst. Vooral het aantal jonge inwoners neemt toe.

In zijn huidige vorm is de gemeente Beuningen nog tamelijk jong: in 1980 werden de plaatsen Beuningen, Weurt, Ewijk en Winssen samengevoegd. Vier kerkdorpen met elk een eigen karakter.

De gemeente ligt naast de universiteitsstad Nijmegen en aan de zuidelijke oever van de Waal met uiterwaarden. Weurt, de meest oostelijke woonkern van de gemeente, ligt tegen Nijmegen aan, via Beuningen en Ewijk bereikt men Winssen. Gemeente Beuningen heeft nog steeds een landelijke woonomgeving met boerderijen, molens en een kasteel. De gemeente ligt in een natuurlijke omgeving van de Waal met uiterwaarden en dijken. Dit gebied trekt fietsers en wandelaars uit de hele regio aan.

Stichting Perspectief richt zich op alle inwoners, van jong tot oud, in de dorpen Weurt, Beuningen, Ewijk en Winssen (Stichting Perspectief, 2014).

§ 1.2 Doelstelling van Stichting Perspectief

“Het bevorderen van de leefbaarheid van de samenleving en het welzijn van de inwoners in Beuningen; het bevorderen van het welzijn van de inwoners van de gemeente Beuningen; het beschikbaar stellen van diensten ten behoeve van inwoners en organisaties in de sociale, culturele en zorg sector. De stichting richt zich op alle inwoners, van jong tot oud, in de dorpen Weurt, Beuningen, Ewijk en Winssen” (Stichting Perspectief, 2014).

§ 1.3 Diensten Stichting Perspectief

Perspectief zet zich in voor:

- zorg voor elkaar en een gezonde leefstijl
- meedoen in de samenleving
- opvoeden en opgroeien
- persoonlijke ontplooiing en cultuur

De stichting heeft specifieke aandacht voor:

- jeugd
- ouderen
- vrijwilligers

- mantelzorgers

De stichting werkt voor/met inwoners aan de opbouw van de samenleving. Hiertoe organiseert en ondersteunt zij diverse activiteiten en projecten. Daarnaast levert Perspectief een aantal ondersteunde diensten, waaronder:

- de personenalarmering,
- de maaltijdservice
- de klussendienst

Ook de AWBZ voorziening dagverzorging 't Praothuis in Ewijk maakt deel uit van de werkzaamheden van Perspectief.

Als adviesfunctie kent de stichting:

- het vrijwilligersinformatiepunt
- het jongereninformatiepunt
- het steunpunt mantelzorg
- de ouderenadviseur

Op cultureel gebied is Perspectief ook actief.

- Theater de Molen
- Jeugdtheater Tierelier
- Exposities in het Molenhuis
- De kunstroute (Stichting Perspectief, 2014).

§ 1.4 Doelgroepomschrijving actief

De doelgroep 'Actief', zo wordt de doelgroep genoemd bij Stichting Perspectief, zijn de 50 langdurige werklozen waar wij, onderzoek naar doen. Deze groep bestaat uit mensen tot 65 jaar, zonder werk, die praktisch geen kans hebben op werk en sociale activering nodig hebben. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn: langdurige werklozen, mensen met psychische of fysieke beperkingen, oudere werklozen (57-65 jaar) en allochtone burgers.

Deze doelgroep heeft zich eerst gemeld bij de gemeente Beuningen en zijn daarna doorverwezen naar Stichting Perspectief.

Hoofdstuk 2 Probleemanalyse

Naar aanleiding van meerdere gesprekken met de opdrachtgever Gerda Klijnsma en onderzoeksbegeleider Gerard Kleinpenning zijn wij in samenspraak tot de onderstaande probleemdefiniëring, multi causale analyse en doelstelling, hoofd- en deelvragen gekomen.

§ 2.1 Probleemdefiniëring

Wanneer is het een probleem (welk gedrag of handelen, welke gebeurtenis, welk moment/tijdstip)?

Het is een probleem wanneer deze doelgroep die bestaat uit 50 mensen, niet op de hoogte zijn van voorzieningen waar zij recht op hebben en organisaties die zij nodig hebben.

Het probleem komt naar voren op het moment dat de cliënt een aanvraag wil doen voor voorzieningen of gebruik wil maken van hulpverlening/organisaties. Ook bij aanspraak op wetten en regels via de gemeente gaat het vaak mis. Een voorbeeld hiervan is, dat de website van bijvoorbeeld het NIM als ingewikkeld wordt ervaren. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk hoe zij zich kunnen inschrijven voor hulp op de website of dat zij dit telefonisch kunnen doen.

Waarom is het een probleem (welke normen, prioriteiten staan op het spel)?

Wanneer deze mensen geen gebruik maken van voorzieningen, hulpverlening etc. ligt het gevaar op de loer dat zij thuis blijven en weinig buiten komen. Problemen kunnen zich ook opstapelen bij het niet tijdig om hulp vragen doordat zij niet weten waar zij recht op hebben en wat de mogelijkheden zijn. Zoals al eerder aangegeven gaat het om cliënten met een laag sociaal economische status (LSSES cliënten). De Vries (2008) brengt in zijn boek deze groep ook in verband met sociale uitsluiting. Deze groep mensen krijgt namelijk het meeste te maken met sociale uitsluiting (Jehoel-Gijsbers, 2004). Er komt naar voren dat sociale uitsluiting optreedt door een tekort aan drie dimensies. Namelijk:

- te weinig sociale participatie (werk, sport, cultuur, enz.) en te weinig sociale steun;
- tekorten op financieel en materieel gebied;
- onvoldoende toegang tot aspecten van sociaal burgerschap zoals, onderwijs, wonen, zorg en veiligheid (Vries, 2008, p. 79).

Schuyt (2006) omschrijft in zijn boek sociale uitsluiting als het er niet bij 'kunnen' horen, het er niet bij 'mogen' horen en het er niet bij 'willen' horen (Schuyt, 2006, p. 69).

Waar doet het probleem zich voor (welke plekken, gebieden, onderdelen meer of belangrijker)?

Het probleem doet zich voor in de gemeente Beuningen en is gesignaleerd door Stichting Perspectief. Ook de gemeente Beuningen moet dit probleem gesignaleerd hebben, aangezien zij de cliënten naar Stichting Perspectief hebben doorverwezen. Het is ook een bekend probleem in Nederland. In een herijkingsnotitie integratiebeleid (2010 – 2013) van de gemeente Oss is te lezen dat zij doelen hebben gesteld wat betreft de toegankelijkheid van organisaties/voorzieningen. Wij als onderzoeksgroep citeren de doelen met betrekking tot dit probleem uit deze notitie:

“Beleidsdoelen:

Participatie en Binding

– Vergroten van de toegankelijkheid van algemene gesubsidieerde organisaties door met hen afspraken te maken over het bereik van burgers met een afstand tot voorzieningen. Het onderwerp toegankelijkheid zal minimaal eenmaal per jaar op de

agenda's van de bestuurlijk overleggen worden gezet.

- Regelmatig aandacht vragen voor toegankelijkheid bij samenwerkingspartners uit het onderwijs, de arbeidsmarkt en de woningmaatschappijen tijdens de reeds bestaande overlegstructuren (Regiegroep Jeugd en Onderwijs, Platform Arbeid en Onderwijs, Overleg Wonen-welzijn-zorg, wijkraden). De beleidsmedewerker integratie zal het onderwerp eenmaal per jaar op de agenda zetten van de relevante overlegstructuren en de wijkraden.
- In het voorjaar 2010 is door de gemeente een start gemaakt met rondetafelgesprekken. Tijdens deze gesprekken gaan het gemeentebestuur, vertegenwoordigers van het onderwijs en de arbeidsmarkt in gesprek met allochtone jongeren en hun ouders om meer zicht te krijgen op de problematiek en om afspraken te maken over het vergroten van toegankelijkheid” (Herijkingsnotitie integratiebeleid Oss, 2010 – 2013, p. 6 &7).

Hieraan is te zien dat ook in Oss dit probleem onder de aandacht staat. Oss richt zich vooral op de allochtone burgers. Dit is bij ons deels van toepassing, omdat het een groep betreft met verschillende nationaliteiten.

Hoe is het probleem ontstaan (wat is historie, aanleiding, oorzaak)?

Hier moet bij de doelgroep onderzoek naar gedaan worden. Hoe komt het dat zij de weg naar organisaties en voorzieningen niet weten? Wat hebben zij nodig om wel de weg naar organisaties en voorzieningen te vinden?

Waar is een stap overgeslagen of waar heeft de hulp opgehouden? Houdt bijvoorbeeld het UWV zich alleen bezig met werk en uitkering of geven zij ook adviezen en verwijzen zij naar andere organisaties?

§ 2.2 Multi causale analyse

Een multi causale analyse geeft een concreet beeld van de oorzaken, die het probleem in stand houden. Er wordt hierbij geanalyseerd op micro-, meso- en macroniveau. Micro is op het niveau van de persoon, meso is op het niveau van de omgeving en macro is op het niveau van de maatschappij.

Microniveau

De definitie van langdurige werkloosheid wordt als volgt genoemd door Schuyt (1997): “Als ‘langdurig werkloos’ worden diegenen beschouwd die tenminste een jaar werkloos zijn”(p.24). De doelgroep waarnaar wij onderzoek doen, zijn allen 5 jaar of langer werkloos en vallen dus onder deze groep.

De gezondheid van niet werkenden is gemiddeld iets slechter dan van werkenden en zij hebben vaker lichamelijke en psychische klachten (Schuyt, 1997, p.27).

Het gevolg van deze langdurige werkloosheid en bijkomende problemen (psychosociale, psychische en lichamelijke problemen) is dat deze mensen binnen de samenleving vallen onder de groep LSES-cliënten. Cliënten met een lage sociaaleconomische status.

Bouwkamp & Bouwkamp zeggen het volgende over cliënten met een lage sociaaleconomische status: “Mensen met een lage sociaaleconomische status (LSES) hebben drie keer zoveel psychische klachten, dan mensen met een hoge sociaaleconomische status. Denk hierbij aan een gevoel van

eenzaamheid, rusteloosheid, vervuild, terneergeslagen en zijn sneller van streek. Daarnaast hebben zij vaker last van stemmings- en angststoornissen. Ook leven mensen met een LSES korter. Mannen leven 5 jaar korter en vrouwen tussen de 2-6 jaar korter. Mensen met LSES hebben tien jaar eerder last van lichamelijke beperkingen, meer last van chronische lichamelijke ziekten. Vaak hebben zij een slechte gezondheid en een ongezondere leefstijl. Hierdoor maken zij meer gebruik van de huisarts en meer gebruik van medicijnen” (Bouwkamp & Bouwkamp, 2010, p.143).

Participeren in de samenleving is voor dit soort klachten erg belangrijk, maar dit is lastig voor deze groep mensen. Volgens een literatuurstudie van de Katholieke Universiteit Leuven is er bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden een gebrek aan communicatieve vaardigheden. Denk hierbij aan allochtonen die de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn) en sociale vaardigheden missen. Deze vaardigheden zijn nodig om mee te kunnen draaien in de samenleving en de weg te kunnen vinden in het aanbod van de welzijnsvoorzieningen (Sannen, 2003, p.28). De te onderzoeken doelgroep bestaat zowel uit autochtonen als allochtonen. Onder deze mensen zijn ook mensen die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen. Dit kan dus een factor zijn die de weg naar hulp- en dienstverlening bemoeilijkt.

Stokkum & Toender (2010) zeggen het volgende over etnische minderheden: “Mensen uit etnische minderheden hebben aanzienlijk meer lokale bindingen dan oorspronkelijke Nederlanders. Segregatie houdt hen af van contacten met oorspronkelijke Nederlanders en hindert aldus hun sociaal-economische en culturele ontwikkeling” (p. 44).

Stichting Perspectief heeft ons gevraagd om ook te kijken naar eventuele verschillen tussen autochtone en allochtone cliënten. Uit de eerder genoemde literatuurstudie van de Katholieke Universiteit Leuven komt naar voren dat de autochtone kansarmen en de allochtonen allebei tegen verschillende obstakels aanlopen bij de eerste stap naar hulp- en dienstverlening.

De groep autochtonen loopt aan tegen drempels zoals:

- niet op de hoogte zijn van het bestaande aanbod
- eergevoel: men schaamt zich
- Het taboe dat rust op bepaalde organisaties
- Het niet kunnen inschatten van mogelijke gevolgen van het raadplegen van een instantie (Sannen, 2003, p. 77 & 78).

Bij de groep allochtonen komen drempels met betrekking tot hulp- en dienstverlening naar voren zoals:

- schaamte
- taal
- het gevoel niet eerlijk behandeld te worden (Sannen, 2003, p. 136, 137 & 138).

Het gevoel van schaamte komt bij beide groepen naar voren, zowel bij autochtonen als allochtonen. De rest van de drempels zoals hierboven beschreven verschillen van elkaar.

Mesoniveau

Zoals al eerder op micro niveau beschreven valt deze groep onder cliënten met een lage sociaaleconomische status. De Vries (2008) zegt dat lage sociaaleconomische status een ruim begrip is. Hij geeft aan dat de belangrijkste factoren die dit bepalen factoren zijn zoals (ongeschoolde) arbeid, laag inkomen, slechte woonsituatie, werkloosheid en sociaal culturele factoren als (geringe) opleiding en geringe toegang tot maatschappelijke en culturele instellingen (Vries, 2009, p. 77). De te onderzoeken groep heeft te maken met werkloosheid, laag inkomen en er is een geringe toegang tot maatschappelijke en culturele instellingen gesignaleerd.

In vergelijking met werkende, hebben werklozen gemiddeld een lager inkomen, kunnen moeilijker rondkomen en maken vaker schulden. Ook hebben werklozen minder sociale contacten dan werkende, gaan minder uit en zijn vaker alleenstaand of ongehuwd (Schuyt, 1997, p.27). Sociale contacten zijn erg belangrijk bij sociale activering. Volgens het adviesbureau Radar heeft groepsbinding een positieve uitwerking in het proces van sociale activering. Sterke groepsbinding is bepalend voor de keuzes die iemand maakt. De ervaring leert dan ook dat steun van mensen onmisbaar is voor een geslaagde activering. Daarom zullen de netwerken van de cliënten in het proces van sociale activering betrokken moeten worden (Radar, 1998, p.23). Wanneer de sociale contacten ontbreken is dit dus een mogelijk obstakel voor deze doelgroep.

Werkgevers hebben een negatief beeld van langdurige werklozen (stigmatisering). Dit vormt wellicht het grootste obstakel voor een effectieve bestrijding van langdurige werkloosheid (Schuyt, 1997, p.38). Het is dan ook niet vreemd dat deze mensen werkloos blijven. Sociale activering zou een positieve invloed kunnen hebben op de vermindering van stigmatisering. Wanneer werkgevers zouden zien dat deze mensen zich actief bewegen binnen de maatschappij, kan het zijn dat hun beeld anders wordt. Maar het zich actief bewegen binnen de maatschappij wordt weer bemoeilijkt door de stigmatisering. Wij kunnen hieruit concluderen dat de doelgroep zich met betrekking tot dit obstakel in een vicieuze cirkel bevindt.

Uit literatuurstudie van de Katholieke Universiteit Leuven blijkt dat een terugkerende vaststelling is dat bepaalde groepen, waaronder kansarmen en etnisch-culturele minderheden, lastig aanspraak kunnen maken op een aantal sociale rechten. Er zijn diverse drempels die ervoor zorgen dat bepaalde welzijnsdiensten niet voor iedereen toegankelijk zijn (Sannen, 2003, p. 3). Dit wordt op macro niveau verder besproken.

Macroniveau

Sociale uitsluiting kun je als volgt beschrijven: er niet bij horen of ergens niet meer bij horen. Dit kun je het best omschrijven door te zeggen, er niet bij 'mogen' horen, er niet bij 'kunnen' horen en niet bij 'willen' horen (Schuyt, 2005, p.14)

Sociale uitsluiting kan ook wetenschappelijk benaderd worden. Hieruit blijkt dat sociale uitsluiting uit vier dimensies bestaat. Namelijk; morele afkeuring, gering economische rendement, een geringe eigen sociale weerbaarheid van de uitgesloten groepen en een slechte rechtspositie (Schuyt, 2005, p.15/16).

Wij kunnen stellen dat de te onderzoeken doelgroep hiermee te maken kan krijgen of misschien al mee te maken heeft. Wanneer de doelgroep niet hun weg vindt naar hulp- en dienstverlening, lopen

zij hulp- en dienstverlening mis. Dit betekent dat zij niet mee kunnen doen aan de maatschappij, wat vervolgens weer sociale uitsluiting tot gevolg kan hebben.

Binnen de morele dimensie wordt vaak duidelijk dat wisselende en negatieve morele beoordelingen van mensen die anders zijn een cruciale rol spelen in het apart zetten van deze groepen. Dit apart zetten hoeft niet altijd fysiek tot uiting te komen maar hier kan ook mee worden bedoeld: sociale segregatie, sociale discriminatie en juridische achterstelling (Schuyt, 2005, p. 16) .

Sociale activering wordt ingezet om de kwaliteiten en mogelijkheden van mensen te vergroten die langdurig werkloos zijn of al geruime tijd niet meer deel uit maken van andere maatschappelijke verbanden (Pennen & Hoff, 2003, p.7). Sociale activering is een vorm van participatiebevordering. Wanneer de integratie totaal geslaagd is, is er sprake van individuen en groepen die een goede opleiding of werk hebben. Zij nemen deel aan bijvoorbeeld maatschappelijke verbanden, zij hebben een persoonlijk netwerk waar zij steun aan ondervinden en zij zijn zelfredzaam (Pennen & Hoff, 2003, p.10).

In de literatuurstudie ‘Drempels naar welzijnsvoorzieningen’ (2003) komt naar voren dat je de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverlening kunt opdelen in verschillende drempels. De drempels die in dit onderzoek van toepassing zijn, zijn de volgende:

- Drempels met betrekking tot voorzieningen (aanbodzijde)
- Drempels met betrekking tot hulpvragers (vraagzijde)

Op het niveau van drempels m.b.t. voorzieningen kan dan weer onderscheid gemaakt worden tussen:

- Bestuurlijk – organisatorische drempels
- Drempels inzake wetgeving

De bestuurlijk – organisatorische drempels hebben betrekking op omstandigheden en procedures die (potentiële) cliënten uitsluiten of weerhouden van een beroep doen op een bepaalde vorm van hulp- en dienstverlening (Sannen, 2003, p. 137-138).

De drempels inzake wetgeving bevat diverse barrières die de toegankelijkheid van voorzieningen voor (bepaalde) doelgroepen bemoeilijken. Hierbij kan gedacht worden aan doelgroepomschrijvingen en ingewikkelde regelgevingen (Sannen, 2003, p. 24).

Drempels met betrekking tot hulpvragers worden dispositionele drempels genoemd. Dit soort drempels houden verband met opvattingen, houdingen en overtuigingen van de cliënt ten opzichte van hulpverleningsorganisaties en hulpverleners. Deze opvattingen kunnen het gevolg zijn van vooroordelen. Een bekend vooroordeel is bijvoorbeeld: ‘De psychiater en psycholoog zijn voor gekken’. Deze vooroordelen kunnen voort komen uit het niet (goed) geïnformeerd zijn van een bepaald aanbod. Met als gevolg dat cliënten geen gebruik maken van het aanbod (Sannen, 2003, p. 117 & 139).

§ 2.3 Vraag- en doelstelling

De vraag- en doelstelling komen tot stand na het maken van een probleemanalyse, gericht op de doelgroep in de praktijk en op basis van gesprekken met de opdrachtgever.

Centrale vraagstelling

Wat zijn de mogelijkheden binnen Stichting Perspectief die ertoe bijdragen dat de 50 langdurige werklozen* binnen Stichting Perspectief hun weg naar hulp- en dienstverlening* kunnen vinden?

Deelvragen

1. Wat zijn de *kenmerken van de onderzochte doelgroep?
2. Wat zijn de psychosociale gevolgen van het niet vinden van hulp- en dienstverlening?
3. Wat zijn de meest voorkomende voorzieningen en/of organisaties waarmee de doelgroep te maken heeft?
4. Welke belemmeringen ondervindt de doelgroep bij het vinden van hun weg naar organisaties voor hulp- en/of dienstverlening?
5. Welke middelen kan Stichting Perspectief inzetten om de toegankelijkheid naar en de bekendheid van organisaties te vergroten?

Doelstelling

De doelgroep is in staat om/ heeft zicht op hoe zij *de weg naar hulp- en dienstverlening kunnen vinden.

Definities begrippen

***De weg naar**

Het gaat er om, dat de doelgroep weet waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen, welke organisaties er in de buurt zijn en weten hoe zij deze kunnen benaderen.

***Langdurige werklozen**

50 langdurige werklozen die de gemeente Beuningen heeft doorverwezen naar stichting Perspectief. De mensen uit deze groep zijn 5 jaar of langer werkloos.

***Hulp- en/of dienstverlening**

Hulp- en/of dienstverlening in de gemeente Beuningen

Hoofdstuk 3 Onderzoeksopzet

Voordat het praktijkonderzoek kan gaan plaatsvinden, is het van belang helderheid te creëren over de vormgeving van het onderzoek en de te nemen noodzakelijke stappen. De volgende paragrafen zullen de dataverwerking, gekozen onderzoeksinstrumenten, activiteiten voor bewerking van de gegevens en de koppeling naar de kwaliteitseisen weergeven.

§ 3.1 Gekozen benadering en onderzoekstype

Wij maken zowel gebruik van kwalitatief als kwantitatief onderzoek. Bij kwantitatief onderzoek gaat de onderzoeker te werk met behulp van zorgvuldig gekozen en geconstrueerde methoden en technieken. De onderzoeker onderzoekt op een objectieve manier en op afstand. Hij onderzoekt de sociale verschijnselen en actoren als een object. (Migchelbrink, 2010, p. 33). Het is onze bedoeling om een telefonische enquête af te nemen bij de doelgroep. Ook zullen wij kwalitatief gaan onderzoeken. Wanneer er kwalitatief onderzocht wordt, doet de onderzoeker onderzoek door sociale settingen en mensen die daarin leven te onderzoeken. De afstand tussen zichzelf en de onderzochte werkelijkheid wordt zo klein mogelijk gehouden (Migchelbrink, 2010, p. 34). Het kwalitatief onderzoek geven wij vorm door interviews af te nemen bij verschillende voorzieningen/organisaties in de gemeente Beuningen, om te zien of het bestaande probleem herkend wordt en wat de visie van de instantie hierop is.

Tijdens ons onderzoek zullen wij gebruik maken van inventariserend en ontwerpgericht/ontwikkelingsonderzoek. Als eerste komt het inventariserend onderzoek naar voren. Vanuit Stichting Perspectief is er behoefte aan informatie over de situatie en wat er aan gedaan kan worden. Bij dit type onderzoek zullen wij ons bezig houden met het in beeld brengen, inventariseren, beschrijven en analyseren van problemen in de uitgangssituatie (Migchelbrink, 2010, p. 19). Binnen het inventariserend onderzoek maken wij ook gebruik van behoefteonderzoek. Hier komen wij later in dit ontwerp op terug.

Het ontwerp/ontwikkelingsgericht onderzoek komt in een later stadium aan bod. Er is namelijk aan ons gevraagd wat Stichting Perspectief kan doen, om het bestaande probleem te verbeteren. Bij dit type onderzoek gaat het er om dat wij op basis van intake, probleemanalyse en diagnostiek een plan, oplossing, handelingsplan of interventie ontwikkelen (Migchelbrink, 2010, p. 20). Wij zullen op basis van onderzoek en de uitkomsten daarvan, Stichting Perspectief aanbevelingen geven. Dit zal een plan of interventie zijn ter verbetering van het probleem. De onderzoeksproducten worden dan overhandigd aan de praktijk.

§ 3.2 Het verwerven van data (onderzoeksinstrumenten)

Individuele personen

Een belangrijk gedeelte van onze gegevens halen wij bij individuele personen vandaan. Dit gaan wij doen door interviews af te nemen bij verschillende organisaties en een enquête af te nemen bij de doelgroep. In eerste instantie zullen wij de gehele doelgroep telefonisch benaderen voor een enquête. Mocht alsnog blijken dat wij door taal of andere communicatieproblemen verhinderd worden dan zullen wij doelgroep face tot face benaderen tijdens de bijeenkomsten bij Stichting Perspectief. Door een telefonische enquête krijgen wij op een snelle manier informatie over de behoeften van de doelgroep m.b.t. dit probleem. De interviews geven ons hopelijk uitgebreide informatie over de herkenbaarheid van het probleem en de eventuele visie die de instantie hierop

heeft.

Onze begeleider vanuit Stichting Perspectief heeft regelmatig contact met het NIM Maatschappelijk Werk, de Gemeente Beuningen en MEE. Zij heeft ons de namen gegeven van de sleutelfiguren binnen deze organisaties. Dit is de reden waarom wij kiezen voor interviews met deze organisaties. Binnen Stichting Perspectief kiezen wij ervoor om een interview te doen met de directrice en onze begeleider (medewerker). De directrice is goed op de hoogte van wat er speelt binnen Stichting Perspectief en is daarom volgens ons een belangrijk persoon om te interviewen.

Onze begeleider (medewerker) van Stichting Perspectief heeft alles rondom deze doelgroep opgestart en heeft regelmatig contact met de te onderzoeken doelgroep. Daarom kan zij ons belangrijke informatie verstrekken die nuttig is voor ons onderzoek.

Het interview voor Stichting Perspectief bevat een aantal andere vragen dan het interview voor de andere organisaties. Wij willen de twee interviews die wij bij Stichting Perspectief gaan afnemen voor een deel wat meer op de organisatie richten. Dit is belangrijk voor de uiteindelijke aanbevelingen. Dit is de reden waarom wij twee verschillende interviews hebben gemaakt. Zie voor de interview vragen bijlage 6 en 7.

Voordat wij de telefonische enquête gaan afnemen, sturen wij 50 mensen uit de doelgroep een brief waarin wij vermelden dat wij zij telefonisch gaan benaderen. Wanneer zij dit niet willen, kunnen zij dit binnen 1 week aangeven.

Dataverzameling Interview	
Interview met organisatie:	Functie:
Gemeente Beuningen	1 Coördinator sociale zaken
NIM	1 Coördinator begeleide omgang
Perspectief	1 Directeur 1 Sociaal cultureel werker
MEE	1 Maatschappelijk werker

Tabel 1

Dataverzameling Telefonische enquête:	Telefonische enquête met
Onderzoeksgroep	50 langdurige werklozen

Tabel 2

Dataverzameling Dossieronderzoek:	Doelgroep:
Onderzoeksgroep	50 langdurige werklozen

Tabel 3

Documenten

Naast individuele personen zullen wij ook gebruik maken van bestaande documenten. Denk hierbij aan beleidsnota's, verslagen en onderzoeken die al uitgevoerd zijn. Hieruit kunnen wij veel informatie halen en eventueel ook een good practice.

Literatuur

Ook zullen wij gebruik maken van literatuur. Wat is er in de geraadpleegde bronnen geschreven over dit probleem en/of de onderwerpen die hiermee te maken hebben. Hierbij kan gedacht worden aan praktijkbeschrijvingen, projectbeschrijvingen, onderzoeksrapporten, scripties en sociaal –

documentaire boekwerken of artikelen. Als laatste hebben wij ook gegevens nodig uit databanken en registratiesystemen. Om de telefonische enquête af te kunnen nemen hebben wij gegevens nodig vanuit het cliëntsysteem van Stichting Perspectief. De cliënten worden uiteraard als eerste gevraagd of zij voor dit onderzoek benaderd willen worden.

Ook heeft Stichting Perspectief een aantal contactpersonen bij organisaties zoals het NIM etcetera. Deze gegevens moeten voor ons bereikbaar zijn om ons onderzoek voort te kunnen zetten.

Mediaproducten

Onder deze databronnen valt het internet dat gebruikt zal gaan worden. In de bronnenlijst is een overzicht van de gebruikte mediaproducten te vinden.

Databanken en registratiesystemen

Als laatste hebben wij ook gegevens nodig uit databanken en registratiesystemen. Om de telefonische enquête af te kunnen nemen hebben wij gegevens nodig vanuit het cliëntsysteem van Stichting Perspectief. De cliënten worden uiteraard als eerste gevraagd of zij voor dit onderzoek benaderd willen worden. Ook heeft Stichting Perspectief een aantal contactpersonen bij organisaties zoals het NIM etcetera. Ook deze gegevens moeten voor ons bereikbaar zijn om ons onderzoek voort te kunnen zetten.

Daarnaast zullen wij de dossiers van deze doelgroep gaan bekijken. Door het verrichten van een dossieronderzoek willen wij in kaart brengen in hoeverre de 50 langdurige werklozen binnen stichting Perspectief lichamelijke en/of psychische klachten ervaren.

§ 3.3 Activiteiten voor de bewerking, verwerking en analyse van de gegevens

De kwantitatieve gegevens zullen wij analyseren door de gegeven antwoorden te controleren en vervolgens de gegevens in Excel te coderen. Hierdoor krijgen wij een totaaloverzicht van alle antwoorden vanuit de enquêtes. Voor het aflezen van de enquêtes zullen wij een codeboek maken, waar alle antwoordmogelijkheden worden omgezet naar codes. Bij een aantal enquêtevragen waar een open antwoord mogelijkheid is, zullen wij alle antwoorden verzamelen. Per vraag zal gekeken worden of de antwoorden gerubriceerd kunnen worden. Wij zullen ook gebruikmaken van een turflijst, waar wij alle antwoorden in op nemen. Op deze manier hebben wij snel een overzicht van de antwoorden die gegeven zijn in de beantwoorde enquête. Zie hiervoor bijlage 3.

Het richten van de analyse zal gebeuren naar aanleiding van de vraagstelling en deelvragen. De vraagstelling en de deelvragen vormen het startpunt van de analyse.

Bij de kwalitatieve gegevens is het ook mogelijk om dit te doen via een turflijst. Dit zullen wij doen door gebruik te maken van centrale noemers. Centrale noemers zijn de belangrijkste thema's / woorden die wij onderzoeken. Zie hiervoor bijlage 8. Wij zullen kritisch gaan kijken welke aspecten van het onderzochte verschijnsel relevant zijn voor het beantwoorden van de vraagstelling.

Daarnaast zullen wij in deze gegevens op zoek gaan naar patronen en samenhang. Het analyseren van deze gegevens vindt eigenlijk al vanaf het begin van het verzamelen van de gegevens plaats. De interviews gaan wij coderen vanuit een startlijst. Wij zullen de vijf stappen voor deze startlijst, zoals beschreven in Migchelbrink (2010), aanhouden. Hieronder zullen wij de vijf stappen kort noemen.

1. Pak de vraagstelling(en) en de subvragen
2. Maak aan de hand daarvan een schema of raamwerk met verschillende rubrieken waarin je het onderzochte onderwerp in onderdelen en subonderdelen of aspecten verdeelt.
3. Pak het verzamelde materiaal en geef de informatie een plek in je schema.
4. Ga na of het schema compleet is, of je sommige rubrieken of thema's moet herordenen of samenvoegen, of nieuwe aanvullende thema's of rubrieken moet maken.
5. Controleer het aldus aangevulde of herziene schema op betrouwbaarheid en geldigheid.

In de lessen 'onderzoek' die wij hebben gevolgd, kwam naar voren dat de interviews opnemen als audiobestand en het letterlijk uitwerken van de interviews (transcriberen) heel erg betrouwbaar is. Op deze manier mist er geen informatie. De docent raadde ons aan om dit te doen. Wij hebben er over nagedacht om de interviews samen te vatten, maar hier hebben wij geen toestemming voor gevraagd/gekregen. Hiernaast is het zo dat wij bang waren dat een samenvatting niet een compleet beeld van de interviews zou weergeven. Daarom hebben wij ervoor gekozen om de interviews als transcript uit te werken en bij te voegen als bijlage. Door het letterlijk uitwerken van de interviews zijn de transcripten niet in correct Nederlands geschreven. Voor de uitgewerkte interviews zie bijlage 9.

3.4 Koppeling naar de kwaliteitseisen

De kwaliteit binnen het project zal worden gewaarborgd door het opstellen van kwaliteitseisen waar gedurende het project naar gestreefd wordt (Migchelbrink, 2008, p. 26). Het is namelijk belangrijk om in een zo vroeg mogelijk stadium de eisen en wensen van zowel de opdrachtgever als de school boven water te krijgen. Hierbij zal onderscheid gemaakt worden tussen functionele en operationele eisen waaraan het project moet voldoen. De operationele eisen hebben betrekking op de kenmerken van het projectresultaat die het hanteerbaar en aantrekkelijk maken voor de directe gebruikers daarvan. De operationele eisen zijn dat de aanbevelingen voor Stichting Perspectief probleemoplossend, begrijpelijk en bruikbaar moeten zijn. De functionele eisen hebben betrekking op de kenmerken van het projectresultaat die het nuttig (functioneel) maken voor de opdrachtgever en de instelling. Hieruit is de eis opgesteld dat er draagvlak gecreëerd moet worden voor de aanbevelingen en deze praktisch en uitvoerbaar zijn. Het onderzoek moet zoveel mogelijk valide, betrouwbaar en geldig zijn. Om zo goed mogelijk af stemmen met de praktijkinstelling is het nodig dat wij goed betrokken zijn binnen de instelling. Dit vraagt van ons dat wij de organisatie kennen en luisteren naar de opvattingen en wensen van de werknemers binnen de praktijkinstelling, zodat de in de praktijk een onderzoek opgezet kan worden dat bruikbaar is. De betrouwbaarheid willen wij creëren door nauwkeurig en zorgvuldig te werken. Elk facet en richting van het zoek proberen wij zo goed mogelijk te verantwoorden waarom bepaalde beslissingen genomen zijn (Migchelbrink, 2008, p. 27). Hiernaast streven wij om de praktijkproblematiek vanuit meerdere perspectieven (triangulatie) te onderzoeken en streven wij naar een betrouwbaar valide product. Door de voortgang van het onderzoek structureel na te gaan en feedback te vragen van projectbegeleiders en elkaar, zal het vertrouwen in de wijze van werken toenemen. Ook zullen toevallige factoren die de onderzoeksresultaten kunnen beïnvloeden zoveel mogelijk worden voorkomen. Denk hierbij aan het voorkomen van sturing in een interview of een waardeoordeel of advies uitbrengen. Tijdens interviews zullen wij gebruik maken van opnameapparatuur om te zorgen dat de antwoorden niet vertekend zullen zijn (Migchelbrink, 2008, p. 129). Wij streven naar een duidelijke weergave van

onderzoekresultaten die zowel voor de opdrachtgever als de doelgroep begrijpelijk is. Ook dit zal in samenspraak gaan met de opdrachtgever.

Hoofdstuk 4 Resultaten & beantwoording deelvragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten beknopt weergegeven waarbij tevens de vijf deelvragen beantwoord worden. De komende paragrafen geven steeds een korte weergave van de bevindingen bij de desbetreffende deelvraag, gebaseerd op informatie verkregen uit literatuuronderzoek, uit interviews met verschillende organisatie en enquêtes van de doelgroep. Voor de uitgewerkte interviews zie bijlage 9 en voor alle gegeven antwoorden vanuit de enquête zie bijlage 3.

§ 4.1 Deelvraag 1

“Wat zijn de kenmerken van de onderzochte doelgroep?”

Beantwoording enquête:

De hoofdkenmerken zijn dat het merendeel van de ondervraagden vrouw is (73%) en de gemiddelde leeftijd tussen de 46 en 55 jaar (40%) en tussen de 56 en 65 jaar (37%) is. Hiervan is 53% allochtoon. De meerderheid (37%) heeft een MBO diploma en een aantal ook een HBO diploma (13%). De anderen hebben of een lager onderwijs gevolgd (14%) of hebben geen opleiding gedaan (33%).

Wat opviel was dat de doelgroep internet het meest (50%) als informatiebron gebruikt. Op de tweede plaats volgt familie en vrienden. De gemeente wordt vaker als informatiebron gebruikt dan de huisarts, vrijwilligers of Stichting Perspectief. De laatste drie worden slechts elk in 2,6% van de gevallen geraadpleegd. Kenmerkend is dat van de 15 allochtonen die deelnemen aan de enquête, maar 5 gebruikmaken van het internet. De deelnemers die het internet niet gebruiken als informatiebron geven als reden het gebrek aan kennis over internet of het niet beschikken over een computer/internet.



Figuur 1

Kenmerkend is dat 33% van de doelgroep aangeeft zich niet voldoende in het Nederlands uit te kunnen drukken om door de gesprekspartner begrepen te worden.

Ondanks dat de doelgroep niet actief meedoet in de samenleving doordat zij niet werken heeft 90% van hen een sociaal netwerk. Dit is een groot pluspunt.

Dossieranalyse:

Uit het dossieronderzoek blijkt dat 78% van de ondervraagden lichamelijke en/of psychische klachten heeft. Dit is een verontrustend hoog percentage waarbij het aantal deelnemers met alleen psychische klachten (22%), lichamelijke klachten (36%) of de combinatie van beiden (20%) nog hulp zouden moeten krijgen zodat zij van deze problemen af kunnen komen. Voor uitgebreide uitwerking van de dossieranalyse zie bijlage 10.

Beantwoording interview:

Uit het interview met de gemeente blijkt dat deze doelgroep allen langdurig werkloos zijn en hierdoor een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Het is niet meer mogelijk om op eigen kracht op zoek te gaan naar werk en daarnaast is er geen perspectief meer voor werk. Door deze afstand tot de arbeidsmarkt is het niet mogelijk om re-integratie trajecten met het uit te zetten. Alle mensen uit de onderzochte doelgroep ontvangen een uitkering. Ook taalachterstand is een kenmerk van deze doelgroep, omdat de doelgroep voor een groot gedeelte bestaat uit allochtonen. Er spelen bij het overgrote deel van deze doelgroep een hoop problemen, waardoor zij niet bezig zijn met werk. Hiernaast is een ander groot kenmerk: schaamte.

Uit het interview met Stichting Perspectief blijkt dat deze groep een laag sociaal economische status heeft. Zij komen vaak met weerstand binnen en zij hebben het idee dat zij veel dingen moeten. Weerstand betekent in dit geval, zij zijn verplicht om een activiteit bij Stichting Perspectief te volgen. Waardoor het gevoel van 'moeten' eerst weerstand biedt maar als zij eenmaal een tijdje bezig zijn met de activiteit krijgen zij er plezier in.

Het NIM geeft aan dat deze groep vanwege gezondheidsredenen langdurig werkloos kan worden. Zij zijn vaak lichamelijk minder mobiel. Regels worden anders geïnterpreteerd. Ook komen zij door het gebrek aan financiën buiten de samenleving te staan. De groep bevindt zich in een negatieve spiraal waarin steeds negatiever wordt gedacht. Zij hebben van huis uit al veel bagage die zij met zich mee dragen. Met andere woorden: er spelen al langer meerdere problemen.

Het MEE benoemt dat allochtone mensen meer bezig zijn met dingen in de familie dan dat zij hulp zoeken buiten de deur.

Vanuit Stichting Perspectief worden de volgende kenmerken genoemd: taalachterstand, psychische en lichamelijke problemen. De groep is erg kwetsbaar. Het heeft lang geduurd voordat de gemeente iets met deze doelgroep heeft gedaan. Over de allochtone mensen uit de doelgroep wordt aangegeven dat zij meer bezig zijn met hun eigen groep en cultuur. Dit komt overeen met wat MEE zegt. Allochtone mensen zoeken eerder hulp in familiekring dan daar buiten. Ook noemt Stichting Perspectief dat allochtonen niet trouw zijn in het terug komen bij activiteiten.

§ 4.2 Deelvraag 2

“Wat zijn de psychosociale gevolgen van het niet vinden van hulp- en dienstverlening?”

Beantwoording enquête:

De deelnemers geven verschillende gevolgen aan voor het niet vinden van hulp- en dienstverlening. Zo is ‘opstapeling van problemen’ 24x aangevinkt, ‘lichamelijke klachten’ 18x, psychische klachten 17x en eenzaamheid 3x aangevinkt. Dit zijn grote gevolgen die grotendeels voorkomen kunnen worden wanneer de doelgroep wel tijdig om hulp kan vragen zie figuur 2. Zoals eerder werd aangegeven weten de meesten wel waar zij voor psychische problemen terecht kunnen (63%), maar weten veel mensen nog niet waar zij voor gezinsproblemen (53%) en geldproblemen (47%) terecht kunnen. Omdat al vaker aangegeven werd dat veel deelnemers niet bekend zijn met de mogelijkheden en voorzieningen die op hen van toepassing zijn, lopen zij onnodig risico op psychosociale of lichamelijke gevolgen van het niet vinden van hulp- en dienstverlening.



Figuur 2

Beantwoording interview:

De gemeente geeft aan, dat er een scala aan psychische en psychosomatische problemen kunnen ontstaan bij het niet vinden van hulpverlening. Ook noemt de gemeente faalangst en fysieke problemen. Bij veel mensen zijn psychosociale gevolgen zoals een posttraumatische stress stoornis of rouwverwerking al aanwezig.

Stichting Perspectief geeft aan dat de mensen die binnen komen de psychosociale gevolgen al hebben, omdat er lang niets met deze doelgroep is gedaan. Bij sommige mensen zijn de psychische problemen blijvend.

MEE geeft aan dat als mensen de hulpverlening buiten de deur houden, de psychische problemen die al aanwezig zijn alleen maar erger worden. Ook zal eenzaamheid een rol gaan spelen en zal het lastig zijn om sociale contacten aan te gaan en te behouden.

Het NIM geeft aan dat er een hoop gevolgen kunnen zijn bij het niet kunnen vinden van hulp- en

dienstverlening. De wereld wordt groot en beangstigend en mensen komen minder de deur uit. Dit resulteert in minder beweging en de lichamelijke mobiliteit gaat achteruit. Het netwerk wordt beperkt en mensen raken in een negatieve spiraal waarin doemdenken de boventoon voert.

§ 4.3 Deelvraag 3

“Wat zijn de meest voorkomende organisaties waarmee de doelgroep te maken heeft?”

Antwoord enquête:

50% van de ondervraagden (15 personen) heeft het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van een hulpverleningsorganisatie. Bovenaan staat Stichting Perspectief (7 keer aangevinkt) met daaropvolgende het NIM (3x), UWV (3x) en de psycholoog (3x). Stek, Thuisbegeleiding, Thuiszorg, MEE en de GGD worden elk maar 1x aangevinkt. Bij de vraag of de deelnemers in het afgelopen half jaar ook gebruik gemaakt hadden van voorzieningen en dienstverleningsorganisaties in de gemeente Beuningen vinkte 80% ‘ja’ aan. Hiervan werd 21 keer de gemeente als instantie aangevinkt, 12 keer Stichting Perspectief en 2 overige organisaties.

Beantwoording interview:

Volgens het interview met het NIM blijkt dat de meest genoemde organisaties het NIM, MEE, Gemeente en Stichting Perspectief zijn.

De gemeente geeft aan dat het UWV, Vluchtelingenwerk (dit geldt voornamelijk voor allochtonen) en soms schuldhulpverlening veel voorkomende organisaties zijn waarmee deze doelgroep te maken heeft.

§ 4.4 Deelvraag 4

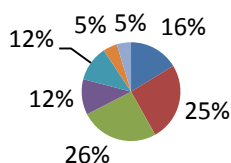
‘Welke belemmeringen ondervindt de doelgroep bij het vinden van hun weg naar organisaties voor hulp- en/of dienstverlening?’

Antwoord enquête:

Als redenen dat de ondervraagden geen gebruik gemaakt hebben van hulp- en dienstverleningsorganisaties geeft een kwart aan niet te weten waar zij recht op hebben, dit wordt in 26% van de gevallen als reden opgegeven. Het niet weten hoe de organisaties gevonden en bereikt kunnen worden wordt in 12% van de gevallen genoemd, net zoals het ervaren van taalproblemen bij het benaderen van organisaties (ook 12%). Het niet begrijpen van de regels en procedures wordt in 5% van de gevallen aangevinkt. Zie figuur 3 voor de resultaten.

Wat zijn de redenen dat u geen gebruik gemaakt heeft van hulp- en dienstverleningsorganisatie?

- Niet van toepassing
- Niet nodig gehad
- Ik weet niet waar ik recht op heb
- Ik weet niet hoe ik de organisaties kan vinden en bereiken
- De taal is voor mij een probleem om deze instanties te benaderen
- Ik begrijp de regels en procedures niet



Figuur 3

Als het gaat om het niet-gebruik maken van hulp- en dienstverleningsorganisaties en voorzieningen specifiek in de gemeente Beuningen geeft 50% van de ondervraagden aan dat zij wel op de hoogte zijn van de mogelijkheden binnen de gemeente. Er werd 7x aangevinkt dat zij niet wisten hoe zij de organisaties konden vinden en bereiken en werd 6x aangevinkt dat de taal een probleem was voor het benaderen van de organisaties. Zie figuur 4 voor de redenen waarom de doelgroep niet op de hoogte is van wat de hulp- en dienstverleningsorganisaties in Beuningen voor hen kunnen betekenen.

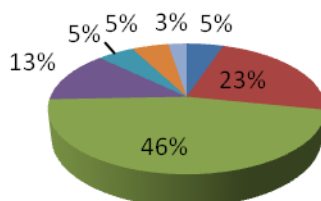


Figuur 4

Er is ondervraagd of de deelnemers wisten bij welke instelling zij terecht konden bij verschillende vragen en onderwerpen. Hierbij viel op dat de meesten niet wisten waar zij terecht konden voor activiteiten, gezinsproblemen en geldproblemen. Bij psychische problemen en vrijwilligerswerk wist het merendeel waar zij terecht konden. Wanneer gevraagd werd wat hen zou kunnen helpen om de organisaties beter te kunnen vinden, werd 18x de optie 'Informatieblad met alle contactgegevens van organisaties' aangevinkt. Ook begeleiding en persoonlijke sturing (5x) en informatie over het aanbod van alle organisaties binnen de gemeente (9x) werden het vaakst genoemd. Zie figuur 5 voor de antwoordmogelijkheden van de respondenten, die de doelgroep kan helpen om een instelling te benaderen of te vinden. Omdat 50% van de ondervraagden het internet gebruikt als informatiebron zou dit een ingang kunnen zijn om het voor de deelnemers eenvoudiger te maken.

Wat kan u erbij helpen om een instelling te benaderen of te vinden?

- Niet van toepassing
- Informatie over het aanbod van alle instellingen binnen gemeente
- Informatieblad met alle contactgegevens
- Begeleiding en persoonlijke sturing van buitenaf
- Uitleg in eigen taal
- Hulp vanuit stichting perspectief of de gemeente
- Internet en krant



Figuur 5

Een andere belemmering kan mogelijk de taal zijn. 33% van de ondervraagden geeft aan zich niet voldoende in het Nederlands uit te kunnen drukken tijdens gesprekken om door de ander begrepen te worden. Ook is 8x aangevinkt dat zij niet goed overweg kunnen met computers en het internet. Wat een groot pluspunt is, dat 90% van de deelnemers een redelijk tot groot sociaal netwerk heeft, waarop zij kunnen terug vallen als zij problemen hebben.

Beantwoording interview:

Stichting Perspectief geeft aan dat er vaak sprake is van een taalbarrière. Ook geeft zij aan als belemmering dat het aanmelden via een website moeizaam gaat. Sommige mensen komen hier niet doorheen. Daarnaast geeft Stichting Perspectief aan dat Stichting Perspectief nog niet erg bekend is bij het Beuningse publiek. Ook wordt er genoemd dat de doelgroep soms geholpen moet worden met de computer.

De gemeente noemt als belemmeringen dat Vluchtelingenwerk eerder alles bij zich hield, waardoor de doelgroep nooit iets zelf hoefde te doen. Hierdoor hadden zij niet de noodzaak om het zelf uit te gaan zoeken. Bij het aanmelden bij het UWV wordt je ingeschreven, maar wat betreft de dienstverlening gebeurt er eigenlijk niets.

Het NIM geeft aan dat het soms handen en voeten werk is en dat daardoor een gesprek voeren niet altijd gemakkelijk is. Door gebrek aan een tolk is communicatie lastig. Een andere belemmering is schaamte. Sommige cliënten zijn bang dat andere mensen hun gek vinden, als zij gebruik maken van psychosociale hulpverlening. Ook hebben zij een weinig zelf oplossend vermogen en speelt onwetendheid een rol. Sommige mensen hebben geen computer of internet, omdat zij hier geen geld voor hebben.

§ 4.5 Deelvraag 5

“Welke middelen kan Stichting Perspectief inzetten om de toegankelijkheid naar en de bekendheid van organisaties te vergroten?”

Antwoord enquête:

Afgaande op de analyses en antwoorden op de eerste vier deelvragen kan gesteld worden dat er meerdere redenen zijn voor het niet gebruik (kunnen) maken van de organisaties, zowel in de gemeente Beuningen als daarbuiten. Zo wordt vaak aangegeven dat men de organisaties niet kunnen vinden, niet bekend is met de rechten en opties die op hen van toepassing zijn of wat de organisaties te bieden hebben. Omdat 50% van de deelnemers allochtoon is en er ook meerdere malen aangegeven werd dat de taal een barrière vormt, ligt hier een kans om een deel van de doelgroep tegemoet te komen. De gebieden met de meeste aandacht zijn: het informeren van de doelgroep over hun rechten en mogelijkheden, het informeren over de manier waarop de organisaties benaderd, gevonden en bereikt kunnen worden, het rekening houden met de taalbarrière en het bieden van persoonlijke begeleiding. Ondanks dat de helft van de doelgroep internet gebruikt als informatiebron gaat toch de voorkeur uit naar een informatieblad met daarop de contactgegevens van alle organisaties. Ook een informatieblad met het aanbod van de gemeente Beuningen zou een aanwinst zijn. Als deze informatie op een zodanige manier verstrekt wordt dat ook allochtone deelnemers dit kunnen begrijpen zal de hele doelgroep bereikt worden.

Beantwoording interview:

Uit het interview met Stichting Perspectief komt naar voren dat de koffieochtend die Stichting Perspectief wekelijks organiseert moet blijven bestaan. Ook wordt er een geslaagd voorbeeld uit de praktijk beschreven. Er is in het verleden een eenmalige speeddate met organisaties geweest, waarin informatie van verschillende organisaties met elkaar uitgewisseld werden. Door de kennis die de organisaties van elkaar krijgen kunnen zij cliënten beter doorverwijzen. Er moet meer genetwerkt worden. Een lunch met alle organisaties zou hierin een goede stap zijn. Daarnaast moet de website van Stichting Perspectief verbeterd worden, omdat deze nog niet duidelijk genoeg is. Bij het MEE komt als middel naar voren dat er beter genetwerkt moet worden tussen verschillende organisaties. Daarnaast wordt actief informeren aan de doelgroep en een informatiepunt naar voren in het interview.

Ook uit het interview met het NIM komt naar voren dat er actiever genetwerkt moet worden tussen organisaties. Een goede samenwerking met vluchtelingenwerk zou nuttig kunnen zijn. Een open spreekuur komt ook naar voren als middel.

Hoofdstuk 5 Conclusies & aanbevelingen

Tijdens ons onderzoek zijn wij op zoek gegaan naar antwoorden op de deelvragen die vervolgens antwoord geven op deze hoofdvraag:

Wat zijn de mogelijkheden binnen Stichting Perspectief die ertoe bijdragen dat de 50 langdurige werklozen* binnen Stichting Perspectief hun weg naar hulp- en dienstverlening* kunnen vinden?

Wij kunnen hieruit de volgende conclusie trekken. De doelgroep langdurige werklozen bij Stichting Perspectief is een diverse groep met zowel autochtone als allochtone mensen. De doelgroep heeft inderdaad moeite met het vinden van hulp- en dienstverlening in de gemeente Beuningen. Dit heeft veel verschillende oorzaken. Wij kunnen stellen dat het probleem toegankelijkheid niet zozeer bij de organisaties ligt, maar bij de doelgroep zelf. Zij hebben allen uiteenlopende redenen, problemen en achtergronden waarom zij de weg naar hulp- en dienstverlening niet kunnen of *willen* vinden. Wel zouden de organisaties de doelgroep tegemoet kunnen komen door te netwerken met elkaar, waardoor cliënten eerder in contact zouden kunnen komen met de juiste organisatie. Kijkend naar de behoefte van de doelgroep, heeft de doelgroep duidelijk aangegeven veel te hebben aan een sociale kaart waarin alle hulp- en dienstverlening van de gemeente Beuningen staan inclusief contactgegevens en uitleg. Dat sluit aan op de tweede aanbeveling. Een halfjaarlijkse speeddate waarin organisaties kunnen netwerken met elkaar. Dit is eenmaal eerder gedaan door Stichting Perspectief en is al zeer prettig en nuttig ervaren. Daarom lijkt het ons goed om dit structureel terug te laten komen.

Vanuit deze conclusie komen dus twee duidelijke aanbevelingen naar voren.

Als eerste een sociale kaart voor de doelgroep. De doelgroep heeft meerdere keren aangegeven niet te weten waar zij heen kunnen voor bepaalde problemen en hoe zij contact op kunnen nemen. Een sociale kaart kan hierin uitkomst bieden. Wat hierbij belangrijk is, is dat deze sociale kaart ook in verschillende talen beschikbaar wordt. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat de meest voorkomende talen Nederlands, Servisch, Kroatisch, Arabisch en Russisch zijn. Deze aanbeveling is gericht op de behoefte van de doelgroep.

Ten tweede hebben wij een aanbeveling gericht op de organisatie. De doelgroep heeft hier indirect ook baat bij. Wij stellen voor dat Stichting Perspectief één keer per half jaar een speeddate organiseert met verschillende organisaties in de gemeente Beuningen. Denk hierbij aan het NIM, MEE, de gemeente etcetera. Op deze manier blijven de verschillende organisaties op de hoogte van elkaar omtrent inhoud van de organisaties en eventuele veranderingen. Dit zal uiteindelijk kunnen resulteren in een makkelijke en snelle doorverwijzing van cliënten.

Dit zijn mogelijkheden om de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening voor deze doelgroep te verbeteren en te vergroten.

Hoofdstuk 6 *Uitwerking van de aanbevelingen*

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen uitgewerkt die zijn ontworpen voor Stichting Perspectief.

Deze aanbevelingen zijn relevant voor de verbetering van het praktijkprobleem.

De aanbevelingen van het onderzoek komen logischerwijs voort uit het praktijkonderzoek.

Innovatieve meerwaarde

De aanbevelingen vormen een innovatieve meerwaarde voor zowel de doelgroep als de organisatie. De tweede aanbeveling (speeddate) is een geslaagd voorbeeld uit de praktijk, dit is ook genoemd in meerdere interviews, onder andere Stichting Perspectief, NIM en de gemeente. De aanbevelingen zijn aangepast aan de behoefte van de doelgroep. Samen vormen de aanbevelingen uiteindelijk de verbetering voor het praktijkprobleem. Door de bezuinigingen, waar bijna elke organisaties mee te maken krijgt, kunnen de organisaties in Beuningen hun krachten bundelen om de doelgroep meer zelfredzaam te maken. De meerwaarde voor het Maatschappelijk werk is dat de aanbevelingen ervoor zorgen dat doeltreffender samengewerkt kan worden om de praktijkproblemen aan te pakken.

In onderstaand beleidsadvies worden twee aanbevelingen gegeven. Eén voor de doelgroep en één voor de organisatie. Per aanbeveling worden de voor- en nadelen gegeven en er wordt vervolgens in hoofdstuk 7 voor elk een implementatieplan beschreven.

§ 6.1 *De sociale kaart*

Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid van de ondervraagden niet weten waar zij recht op hebben en niet weten hoe zij de organisaties kunnen vinden en bereiken. Ook bij verschillende situaties zoals het vinden van hulp bij psychische problemen of voor het doen van vrijwilligerswerk wist het merendeel niet waar zij terecht konden. Hiernaast vormt de taal een belemmering bij het benaderen van organisaties. Uit het praktijkonderzoek is ook gebleken dat het merendeel behoefte heeft aan een informatieblad met alle contactgegevens van organisaties binnen de gemeente Beuningen. Onze aanbeveling is dan ook om een sociale kaart te ontwerpen voor deze doelgroep. Door middel van de sociale kaart kan worden ingespeeld op de behoefte en de geconstateerde tekortkomingen die de doelgroep ervaart. In deze sociale kaart moet worden omschreven; welke hulp- en dienstverleningsorganisaties er zijn in de gemeente Beuningen, wat deze organisaties voor de mensen kunnen betekenen, hoe deze benaderd kunnen worden en de contactgegevens van de organisaties. Deze organisaties zullen onderverdeeld worden in verschillende rubrieken, zodat er snel gezocht kan worden naar de instelling. De beschrijving van de organisaties moet in verschillende talen worden geschreven. Dit, omdat veel van ondervraagden de Nederlandse taal niet goed of helemaal niet beheersen. Door de beschrijving van organisaties in verschillende talen weer te geven, weet deze groep bij welke organisaties zij terecht kunnen met hun problemen. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat de meest voorkomende talen Nederlands, Servisch, Kroatisch, Arabisch en Russisch zijn. Hieronder zullen wij een aantal voordelen en nadelen benoemen van de sociale kaart.

Voor- en nadelen van de sociale kaart

Voordelen	Nadelen
✓ Geheel overzicht van alle hulp- en dienstverlenende organisaties in een boekje.	× Mensen die analfabeet zijn kunnen de sociale kaart niet lezen.
✓ Door verschillende talen te gebruiken is het toegankelijk voor iedereen.	× De veranderingen moeten bijgehouden worden zodat de sociale kaart jaarlijks vernieuwd kan worden.
✓ Dankzij het gebruiksgemak kan de doelgroep zelf op zoek naar organisaties. Dit bevordert de zelfredzaamheid.	× Er zijn kosten aan verbonden.
✓ Snel contactgegevens opzoeken onder verschillende rubrieken.	
✓ Medewerkers en de doelgroep kunnen hiervan gebruik maken.	

Tabel 4

Implementatie

In de sociale kaart zullen de volgende elementen terug komen:

Alle contactgegevens van hulp- en dienstverleningsorganisaties in de gemeente Beuningen, kan specifieke informatie over diensten en activiteiten van een organisatie worden opgenomen en staan adresgegevens van organisaties, maar ook wat de organisatie doet, voor wie en waar. Het is handig om deze organisaties onder te verdelen in de volgende rubrieken; psychosociale hulpverlening, activiteiten, vrijwilligerswerk, geldproblemen, gezinsproblemen, verslaving, uitkering etcetera. Deze sociale kaart zal door de medewerkers van Stichting Perspectief ontworpen moeten worden. Dit zou eventueel door stagiaires van Stichting Perspectief opgepakt kunnen worden om zo de vaste medewerkers te ontlasten. Zie hoofdstuk 7 implementatieplan.

§ 6.2 Aanbeveling 2: Speeddaten

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat de medewerkers van organisaties in de gemeente Beuningen niet goed op de hoogte zijn van elkaars werkzaamheden en het aanbod van de diverse organisaties. Door de directrice van Stichting Perspectief werd duidelijk dat speeddaten een grote meerwaarde kan hebben in het verbeteren van het contact tussen de medewerkers en de samenwerking met de hulp- en dienstverleningsorganisaties in de gemeente Beuningen. Doordat het aanbod van activiteiten, projecten en hulpverleningsaanbod steeds wijzigt, is het mogelijke gevolg dat niet iedereen goed op de hoogte is van het zich steeds wijzigende aanbod.

Wanneer de medewerkers van verschillende organisaties onderling op de hoogte zijn van wat zij doen en wat zij voor elkaar kunnen betekenen, zullen de lijnen korter worden. Hierdoor kunnen er verbeteringen ontstaan in de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening en de samenwerking tussen de verschillende organisaties in de gemeente Beuningen. Een andere meerwaarde van het speeddaten is dat de medewerkers van de verschillende organisaties in de gemeente Beuningen sneller zullen doorverwijzen en gebruik kunnen maken van elkaars expertise.

Voor- en nadelen van speeddaten

Voordelen	Nadelen
✓ Medewerkers krijgen inzicht in de werkzaamheden en het hulpverleningsaanbod van de ander.	× Er zal hier tijd voor vrij gemaakt moeten worden.
✓ Vergroting van de kennis bij de medewerkers zorgt voor betere aanpak voor cliënten.	× Er zijn kosten aan verbonden.
✓ Medewerkers leren elkaar snel kennen en kunnen hierdoor sneller gebruik maken van elkaars expertise.	
✓ Speeddaten is een leuke manier om elkaar te leren kennen en is in tegenstelling tot een presentatie geen eenrichtingsverkeer, omdat je met elkaar in dialoog gaat.	

Tabel 5

Implementatie

Voor de vormgeving van het speeddaten kan gedacht worden aan de onderstaande punten. Deze punten zijn richtinggevend en zijn een vooruitblik met suggesties voor de vormgeving.

Voor de bijeenkomst zal een format gebruikt worden die richtinggevend is voor de een op een gesprekken. Er zal een lijst worden opgesteld waar de volgende informatie op genoteerd staat:

- De datum van de bijeenkomst
- De duur van een bijeenkomst
- Het aantal bijeenkomsten per jaar
- Dat er een rondleiding op verschillende locaties wordt gegeven
- Wie de verantwoordelijkheid heeft over de bijeenkomsten.
- Wat de organisaties voor elkaar kunnen betekenen.

Zie hoofdstuk 7 voor het implementatieplan.

Hoofdstuk 7 Implementatieplan

Zodra er een vernieuwing geïmplementeerd wordt, zullen daarvoor verschillende activiteiten ondernomen moeten worden. Pater bundelt deze activiteiten in zeven groepen, deze worden de implementatiefacetten genoemd (Pater, 2001).

De ‘implementatiefacetten van Pater’ (2001) is een overzichtelijk model waar in veel aandacht wordt besteed aan de activiteiten die per implementatiefacet ondernomen moeten worden. Het model bevat de volgende zeven facetten: resultaten, plannen en sturen, ontwerpen en inrichten, communiceren, opleiden en trainen, verankeren en verbeteren, afsluiten en evalueren. De analyse levert bouwstenen op voor het implementatieplan. Zo vergroten wij de kans op een succesvolle implementatie (Pater, 2001, p. 47).

Vanuit de kwaliteitseis bruikbaarheid en haalbaarheid hebben wij vanuit deelvraag 5 “*Welke middelen kan Stichting Perspectief inzetten om de toegankelijkheid naar en de bekendheid van organisaties te vergroten*” geïnventariseerd wat de praktische mogelijkheden vanuit Stichting Perspectief zijn. Bij het ontwerpen van de aanbevelingen hebben wij zoveel mogelijk de betrokken partijen proberen te betrekken. Het betrekken van de betrokken partijen zal in de implementatie aandacht aan worden besteed.

Noodzaak van de aanbevelingen

Uit de analyse van het praktijkonderzoek komt naar voren dat de langdurige werklozen in de gemeente Beuningen verschillende problemen ervaren. Ook komt naar voren dat er op het gebied van de toegankelijkheid een aantal slagen gemaakt kunnen worden. Uit de interviews blijkt, dat verschillende organisaties behoefte hebben en noodzaak ervaren om met elkaar te communiceren en samen te werken. Het effect hiervan is dat de lijnen korter worden. Het maken van een sociale kaart en het organiseren van speeddate bijeenkomsten draagt er toe bij dat de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening vergroot wordt. Met als doel dat de langdurige werklozen sneller, effectiever en doelgericht geholpen kunnen worden.

Resultaten (Wat willen wij bereiken?)

De aanbevelingen zullen ertoe bijdragen dat zowel bij de doelgroep als de verschillende hulp- en dienstverleningsorganisaties in de gemeente Beuningen een verbetering in de toegankelijkheid gemaakt wordt. Door het organiseren van een speeddate bijeenkomst willen wij bereiken dat hulp- en dienstverleningsorganisaties meer kennis van elkaar krijgen, meer gebruik maken van elkaars expertise en meer met elkaar gaan samenwerken. Dit leidt ertoe dat de doelgroep beter terecht komt bij verschillende organisaties. In het verleden is al een keer een speeddate bijeenkomst georganiseerd. Dit bleek een succes te zijn. Ondanks dat het een succes was, is de speeddate bijeenkomst niet meer herhaald. Bij de doelgroep willen wij bereiken dat zij door middel van een sociale kaart zelfstandig en gemakkelijk contact kunnen opnemen met organisaties. Doordat de sociale kaart in verschillende talen wordt gedrukt, kan de doelgroep de weg naar hulp- en dienstverlening beter vinden in de gemeente Beuningen. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat de meest voorkomende talen Nederlands, Servisch, Kroatisch, Arabisch en Russisch zijn.

Plannen en sturen (Hoe krijgen wij het voor elkaar?)

Het is van belang draagvlak te creëren om de aanbevelingen succesvol in te voeren binnen Stichting

Perspectief. Zowel medewerkers als het management moeten betrokken worden bij de implementatie van de aanbevelingen. Het is van belang dat de betrokkenen de essentie inzien van de aanbevelingen. Door middel van een presentatie bij Stichting Perspectief, willen wij ervoor zorgen dat de betrokkenen het belang en het voordeel inzien. Hierbij zullen wij een aantal voordelen tegenover de nadelen zetten. Hierover zullen wij op 10 juni 2014 een presentatie houden bij Stichting Perspectief. Het management van Stichting Perspectief zal besluiten of de aanbevelingen wel of niet uitgevoerd gaan worden.

Ontwerpen en inrichten (Hoe geven wij het vorm?)

Aanbeveling 1:

In de sociale kaart zullen de volgende elementen terug komen:

- Alle contactgegevens van hulp- en dienstverleningsorganisaties in de gemeente Beuningen.
- Kan specifieke informatie over diensten en activiteiten van een organisatie bevatten.
- Staan adresgegevens van organisaties, maar ook wat de organisatie doet, voor wie en waar.

Het is aan te bevelen om deze organisaties onder te verdelen in de volgende rubrieken:

- Psychosociale hulpverlening
- Activiteiten
- Vrijwilligerswerk
- Geldproblemen
- Gezinsproblemen
- Verslaving
- Uitkering etcetera.

Deze sociale kaart zal door de medewerkers van Stichting Perspectief ontworpen moeten worden. Dit zou eventueel door stagiaires van Stichting Perspectief opgepakt kunnen worden om zo de vaste medewerkers te ontlasten. Stichting Perspectief beslist welke hulp- en dienstverleningsorganisaties wel of niet in de sociale kaart worden opgenomen.

Aanbeveling 2:

Voor de vormgeving van het speeddaten kan gedacht worden aan de onderstaande punten:

- Tijdens het speeddaten zal de volgende format met onderwerpen gebruikt kunnen worden:
 - Voorstellen
 - Werkzaamheden medewerker
 - Expertise van organisatie
 - Wat zij voor de doelgroep kunnen betekenen
 - Wanneer beide partijen inzicht krijgen in elkaars werkzaamheden, kan gekeken worden wat zij voor elkaars doelgroep kunnen betekenen
 - Wat de organisaties voor elkaar kunnen betekenen.
- Vooraf wordt overlegd welke organisaties zullen deelnemen aan de speeddate bijeenkomst. Vervolgens wordt er een lijst gemaakt met organisaties en de datum van de speeddate bijeenkomsten. De bedoeling is dat gerouleerd wordt tussen organisaties.
- Speeddate bijeenkomst zal twee keer per jaar op verschillende locaties gegeven kunnen worden.

- Door een rondleiding te krijgen op verschillende locaties, kunnen de medewerkers inzicht krijgen in elkaars werkveld.
- Wanneer op locatie van de instelling een rondleiding gegeven wordt kan deze instelling ook een aantal succeservaringen van elkaar delen. Hierdoor kunnen zij elkaar inspireren.
- De instelling waar het speeddaten plaats vindt, stelt een leider aan. Deze voorzitter houdt de tijd in de gaten en leidt de bijeenkomst.

Kostenposten van de aanbevelingen

Aanbeveling 1: Sociale kaart	- Drukkerijkosten
	- Uren medewerkers
Aanbeveling 2: Speeddate bijeenkomsten	- Koffie, thee en eventueel lunch
	- Vergaderruimte
	- Gebruik van pennen, papier, flip-over etc.
	- Printkosten
	- Uren medewerkers

Tabel 6

Risico's

Een mogelijk risico is, dat er weerstand kan ontstaan omdat de aanbevelingen die wij hebben gemaakt voor Stichting Perspectief, tijd en geld kosten. Hierop zullen wij inspelen door de voordelen te benoemen die de aanbevelingen opleveren.

Communiceren (Hoe betrekken wij iedereen erbij?)

Om doorvoeringen in goede banen te leiden, is communicatie naar medewerkers en het management van essentieel belang. De speeddate bijeenkomst zal met meerdere organisaties gehouden worden. Hiervoor is het van belang dat het management van deze organisaties betrokken wordt bij de totstandkoming van de speeddate bijeenkomsten.

Verankeren en verbeteren (Hoe blijft het werken?)

Om ervoor te zorgen dat de sociale kaart functioneel blijft, moet er iemand vanuit het management aangesteld worden die veranderingen bij kan houden zodat de sociale kaart jaarlijks vernieuwd kan worden.

Voor de speeddate bijeenkomsten moeten taken en verantwoordelijkheden met overige organisaties duidelijk afgestemd worden. Er moet een planning komen welke instelling wat gaat doen. In de planning zal komen te staan waar de bijeenkomst gehouden wordt, wat het thema is en wie de bijeenkomst leidt.

Afsluiten en evalueren (Wat levert het op?)

De aanbevelingen zullen de volgende resultaten kunnen opleveren:

Aanbeveling 1:

- ✓ Geheel overzicht van alle hulp- en dienstverlenende organisaties in een boekje.
- ✓ Door verschillende talen te gebruiken is het toegankelijk voor iedereen.
- ✓ Dankzij het gebruiksgemak kan de doelgroep zelf op zoek naar organisaties. Dit bevordert de zelfredzaamheid.
- ✓ Snel contactgegevens opzoeken onder verschillende rubrieken

- ✓ Medewerkers en cliënten kunnen hiervan gebruik maken.

Aanbeveling 2:

- ✓ Medewerkers krijgen inzicht in de werkzaamheden en het hulpverleningsaanbod van de ander.
- ✓ Vergroting van de kennis bij de medewerkers zorgt voor betere aanpak voor cliënten.
- ✓ Aan het opzetten van een speeddate bijeenkomst zijn niet veel kosten verbonden.
- ✓ Medewerkers leren elkaar snel kennen en kunnen hierdoor sneller gebruik van elkaars expertise maken.
- ✓ Speeddaten is een leuke manier om elkaar te leren kennen en is in tegenstelling tot een presentatie geen eenrichtingsverkeer omdat je met elkaar in dialoog gaat,

Literatuurlijst

Bouwkamp, R. Bouwkamp, S. (2010). *Handboek Psychosociale Hulpverlening*. Utrecht: De Tijdsstroom uitgeverij BV.

Gemeente Oss. (2010 – 2013) *Herijkingsnotitie integratiebeleid. Samen verder met kleurrijk Oss!*. Geraadpleegd op 27 maart 2014, van <https://www.oss.nl/to/Beleidsnotas-1.htm>

Migchelbrink, F. (2008). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. (11e druk) Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Migchelbrink, F. (2010). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (12e druk). Amsterdam: SWP.

Pater, L. & Raaij. C. van. (2001). *Implementeren, het speelveld in de praktijk*. Utrecht: Lemma.

Pennen, T. van der., Hoff, S. (2003). *Sociale activering een brug tussen uitkering en betaalde arbeid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Radar – implementatie van beleid. (1998). *Sociale activering methodisch handelen*. 's – Gravenhage: Uitgeverij VUGA.

Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.

Schuyt, C.J.M. (2005). *Sociale uitsluiting*. Uitgeverij SWP: Amsterdam.

Schuyt, C.J.M. (2006). *Steunberen van de samenleving: sociologische essays*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Schuyt, C.J.M. (1997). *Het sociaal tekort: veertien sociale problemen in Nederland*. Amsterdam: Uitgeverij De Balie.

Stichting Perspectief. (z.d.). *Doelstelling*. Geraadpleegd op 14 mei 2014, van <http://stg-perspectief.nl/index2.php?item=85&naam=perspectief>

Stokkum, B. van. & Toenders, N. (2010). *De sociale cohesie: Actieve burgers in achterstandswijken*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Vries, S. de. (2008). *Basismethodiek Psychosociale hulpverlening*. (2^e druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Bijlage 1 Operationaliseren

Wanneer wij een start willen maken met het onderzoek in de praktijk is het nodig, om voor de totstandkoming van de vragenlijst, variabelen in de onderzoeksvraag en de deelvragen uit te werken. Wij zullen als eerst het proces voor de totstandkoming van de vragenlijst beschrijven en vervolgens hoe wij dit inhoudelijk hebben gedaan.

Werkwijze bij het maken van een vragenlijst

De startpunten voor het maken van de vragenlijst zijn de onderzoeksvraagstelling en het onderzoeksdoel dat wij in het startdocument geformuleerd hebben. De vragen die in de uiteindelijke vragenlijst geformuleerd zullen staan, is de omzetting van de vraagstelling en deelvragen in concrete vragen.

Lijstje met variabelen

Op basis van de elementen uit de vraagstelling en deelvragen zijn wij tot de volgende variabelen gekomen. De variabelen zijn de onderstreepte woorden in de onderstaande onderzoeksvraag en deelvragen.

Variabelen in de onderzoeksvraag

Wat zijn de mogelijkheden binnen Stichting Perspectief die ertoe bijdragen dat de 50 langdurige werklozen* binnen Stichting Perspectief hun weg naar hulp- en dienstverlening* kunnen vinden?

Variabelen in de deelvragen

1. Wat zijn de *kenmerken van de onderzochte doelgroep?
2. Wat zijn de psychosociale gevolgen van het niet vinden van hulp- en dienstverlening?
3. Wat zijn de meest voorkomende voorzieningen en/of organisaties waarmee de doelgroep te maken heeft?
4. Welke belemmeringen ondervindt de doelgroep bij het vinden van hun weg naar organisaties voor hulp- en/of dienstverlening? (bijv. digitalisering)
5. Welke middelen kan Stichting Perspectief inzetten om de toegankelijkheid naar en de bekendheid van organisaties te vergroten?

Het grijpbaar maken

Om de variabelen grijpbaar te maken vertalen wij deze in onderzoekbare of meetbare kenmerken (Michelbrink, 2008, p. 187). Sommige variabelen uit de vraagstelling en deelvragen zijn makkelijk te plaatsen en om te zetten in vragen. Wij nemen dus alleen de variabelen die in de vragen, moeilijk te plaatsen en te vertalen zijn. In het onderstaande lijstje zijn de variabelen omgezet van abstracte naar concrete begrippen.

Variabelen in de vraagstelling naar concrete begrippen

Mogelijkheden: financiën, invloeden, personen/mankracht, tijd, aansluiting op doelgroep, bruikbaarheid.

Hulp- en dienstverlening: organisaties, rechten, wet en regelgeving, cursussen, uitkering, psychosociale problemen, voorzieningen, activiteiten, gemeente.

Hun weg: route, organisaties in de buurt, waar kun je met je vraag terecht, hoe en waar ga je op zoek en kennis van de organisaties.

Variabelen in de deelvragen naar concrete begrippen

Deelvraag 1

Wat zijn de *kenmerken van de onderzochte doelgroep?

Kenmerken: Afkomst, geslacht, leeftijd, scholing, problematiek (psychosociaal, lichamelijk), sociaal netwerk.

Deelvraag 2

Wat zijn de psychosociale gevolgen van het niet vinden van hulp- en dienstverlening?

Psychosociale gevolgen: Problemen, stress, eenzaamheid, verwerking, gesprek aangaan, conflicten, zorgen uiten, sociaal uitgesloten, hulp.

Niet vinden: Onduidelijkheid, niet weten waar je moet zijn, onbekend met organisaties, geen gebruik van internet, ongeschoold.

Hulp- en dienstverlening: organisaties, rechten, wet en regelgeving, cursussen, uitkering, psychosociale problemen, voorzieningen, activiteiten, gemeente.

Deelvraag 3

Wat zijn de meest voorkomende voorzieningen en/of organisaties waarmee de doelgroep te maken heeft?

Voorzieningen en/of organisaties: Sociale kaart binnen de gemeente Beuningen, alle hulp en dienstverleningsorganisaties, activiteiten en regelingen aangeboden door organisaties

Deelvraag 4

Welke belemmeringen ondervindt de doelgroep bij het vinden van hun weg naar organisaties voor hulp- en/of dienstverlening? (bijv. digitalisering)

Belemmeringen: niet kunnen (taal, kennis, niet weten wat de mogelijkheden zijn), niet op de hoogte, digitalisering, geen gegevens van organisaties, niet weten wat er speelt.

Hulp- en dienstverlening: organisaties, rechten, wet en regelgeving, cursussen, uitkering, psychosociale problemen, voorzieningen, activiteiten, gemeente.

Deelvraag 5

Welke middelen kan Stichting Perspectief inzetten om de toegankelijkheid naar en de bekendheid van organisaties te vergroten?

Middelen: Cursussen, trainingen, groepsbijeenkomsten, gesprekken, sociale kaart, personeel, geld.

Toegankelijkheid: Pro actief, doelgroep benadering, stimuleren van doelgroep, spreekuur, verbeteren van informatie voorziening.

Bekendheid: Reclame, duidelijkheid, presentatie, communicatie

Organisaties: Sociale kaart van de gemeente Beuningen.

Opzetten van vragenlijst

Met de geoperationaliseerde variabelen hebben wij ruwe vragen geformuleerd. Vervolgens hebben wij de vragen zo concreet mogelijk geformuleerd om uiteindelijk een betrouwbaar antwoord te krijgen. Vervolgens zijn de vragen herzien en opnieuw geformuleerd naar concrete betrouwbare vragen.

Bijlage 2 Enquête doelgroep

Enquête doelgroep 'Toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening'

In het kader van ons afstudeerproject aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN), doen wij onderzoek naar de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening binnen de gemeente Beuningen. Het doel van ons onderzoek is, de situatie in kaart te brengen om te zien welke effectieve maatregelen genomen kunnen worden, zodat de 50 langdurige werklozen binnen Stichting Perspectief hun weg naar hulp- en dienstverlening kunnen vinden.

De vragenlijst is anoniem en zal ongeveer 15 minuten in beslag nemen. Jullie namen zullen in ons onderzoek niet worden meegenomen. Elk antwoord is acceptabel.

Deze vragenlijst is onderdeel van een afstudeeronderzoek.

Wij danken u alvast voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Eva, Ilias, Paulos en Wencke

Vragen aan de doelgroep

1. Bent u een man of vrouw?

☐ Man ☐ Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

- ☐ Jonger dan 18 jaar
- ☐ Tussen de 18 – 25 jaar
- ☐ Tussen de 26 - 35 jaar
- ☐ Tussen de 36 – 45 jaar
- ☐ Tussen de 46 - 55 jaar
- ☐ Tussen de 56 – 65 jaar
- ☐ Ouder dan 66 jaar

3. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- ☐ Basisschool
- ☐ Middelbare School (VMBO)
- ☐ Middelbare School (HAVO/VWO)
- ☐ MBO
- ☐ HBO
- ☐ Universitair
- ☐ Geen van bovenstaande niveaus

4. Volgens het Centraal bureau statistiek spreken wij van een allochtoon als ten minste één van de ouders in het buitenland geboren is. Bij een autochtoon zijn beide ouders in Nederland geboren. Kunt u op basis hiervan aangeven tot welke groep u behoort?
- ☐ Allochtoon
 - ☐ Autochtoon
 - ☐ Weet ik niet
5. Heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van een hulpverleningsorganisatie? *(onder hulpverleningsorganisaties verstaan wij alle organisaties in de gemeente Beuningen die hulp bieden bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen.)*
- ☐ Ja (ga naar vraag 6)
 - ☐ Nee (ga naar vraag 7)
6. Van welke hulpverleningsorganisatie heeft u dan gebruik gemaakt? (Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk)
- a ☐ Stichting Perspectief
 - b ☐ NIM
 - c ☐ UWV
 - d ☐ Psycholoog
 - e ☐ De Stek
 - f ☐ Thuisbegeleiding
 - g ☐ Centrum voor jeugd en gezin
 - h ☐ Thuiszorg
 - i ☐ Stichting MEE
 - j ☐ GGD
 - k ☐ Anders, namelijk.....
7. Wat zijn de redenen dat u geen gebruik gemaakt heeft van hulp- en dienstverleningsorganisatie? (Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk)
- ☐ Niet van toepassing
 - ☐ Niet nodig gehad
 - ☐ Ik weet niet waar ik recht op heb
 - ☐ Ik weet niet hoe ik de organisaties kan vinden en bereiken
 - ☐ De taal is voor mij probleem om deze organisaties te benaderen
 - ☐ Ik begrijp de regels en procedures niet
 - ☐ Anders, namelijk.....
8. Heeft u in het afgelopen halfjaar gebruik gemaakt van voorzieningen en dienstverleningsorganisaties in de gemeente Beuningen? *(onder voorzieningen en dienstverleningsorganisaties verstaan wij regelingen en rechten waar u recht op heeft, die door de gemeente, UWV of een andere instantie in de gemeente Beuningen kunt vinden)*
- ☐ Ja (ga door naar vraag 9)

☐ Nee (ga door naar vraag 10)

9. Van welke voorzieningen en dienstverleningsorganisaties heeft u dan gebruik van gemaakt? (Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk)

☐ STG Perspectief

☐ Gemeente

☐ NIM

☐ UWV

☐ De Stek

☐ Thuisbegeleiding

☐ Thuiszorg

☐ Stichting MEE

☐ Anders.....

10. Wat zijn de redenen dat u geen gebruik heeft gemaakt van de dienstverleningsorganisaties en voorzieningen in de gemeente Beuningen? (Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Niet nodig gehad

☐ Ik weet niet wat de mogelijkheden zijn

☐ De afstand van de instelling is te groot

☐ Ik weet niet hoe ik de organisaties kan vinden en bereiken

☐ De taal is voor mij probleem om deze organisaties te benaderen

☐ Anders namelijk:

1

2.....

3.....

11. Weet u bij welke instelling u moet zijn voor de volgende situaties:

Psychische problemen ☐ Ja ☐ Nee

Geldproblemen ☐ Ja ☐ Nee

Gezinsprobleem ☐ Ja ☐ Nee

Vrijwilligerswerk ☐ Ja ☐ Nee

Activiteiten ☐ Ja ☐ Nee

12. Wat kan u erbij helpen om een instelling te benaderen of te vinden?

☐ Deze vraag is bij mij niet van toepassing

☐ informatie over het aanbod van alle organisaties binnen de gemeente Beuningen

☐ Informatieblad met alle contactgegevens van alle organisaties binnen de gemeente Beuningen.

0 Anders, namelijk:

1

2.....

3.....

13. Als u op zoek gaat naar organisaties, regelingen, uitkering of voorzieningen, hoe krijgt u daarover dan informatie? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- A 0 via familie
- B 0 via internet
- C 0 via telefoonboek
- D 0 via vrienden
- E 0 Anders.....

14. Kunt u zich voldoende in het Nederlands uitdrukken tijdens gesprekken, zodat de ander u kan begrijpen?

- 0 ja
- 0 nee

15. Bent u op de hoogte van wat de hulp- en dienstverleningsorganisaties in Beuningen voor u kunnen betekenen?

- 0 ja
- 0 Nee. Zo niet, hoe komt dat?

1.....

2.....

3.....

16. Maakt u gebruik van het internet om hulp- en dienstverleningsorganisaties te vinden?

- 0 ja
- 0 nee. Zo niet, waarom niet?

1

2.....

3.....

17. Hoe groot is uw sociaal netwerk (bijvoorbeeld bekenden, familie, vrienden en buren) waarop u kunt terugvallen als u problemen heeft?

- ☐ Ik heb geen sociaal netwerk
- ☐ Ik heb een klein sociaal netwerk
- ☐ Ik heb een groot sociaal netwerk
- ☐ Anders, namelijk:

1.....

2.....

3.....

18. Wat zijn of zouden de gevolgen voor u kunnen zijn van het niet vinden van hulp- en of dienstverlening?

- ☐ Eenzaamheid
- ☐ Opeenstapeling van problemen
- ☐ Lichamelijke klachten
- ☐ Psychische klachten
- ☐ Anders,....

Einde enquête

Bedankt voor het invullen

Bijlage 3 Codeboek Excel

Codeboek Excel / gegevens in de tabellen

In de onderstaande tabel zijn alle vragen uit de enquêtes opgenomen. Het vormt een compleet overzicht van de antwoorden omgezet in codes, die verwerkt zijn in het codeboek. Bij de vragen (6.11, 7.7, 9.9, 10.6, 12.4, 13.5, 15.3, 16.3, 17.4 en 18.6) is een open antwoord mogelijk. Deze open antwoorden worden in een aparte tabel opgenomen, zie hiervoor bijlage 6. In de turflijst zijn alleen antwoorden geturfd, die in de enquêtes zijn aangevinkt.

Vraag	Label	Code	Turflijst (antwoorden op de vragen)
1	Geslacht	Man=1 Vrouw=2	Man=8 Vrouw=22
2	Leeftijd	Tussen 26 – 35 jaar= 1 Tussen 36 – 45 jaar=2 Tussen 46 – 55 jaar= 3 Tussen 56 – 65 jaar= 4 Ouder dan 66 jaar= 5	Tussen 26 – 35 jaar= 1 Tussen 36 – 45 jaar=4 Tussen 46 – 55 jaar= 12 Tussen 56 – 65 jaar= 11 Ouder dan 66 jaar= 2
3	Opleiding	Basisschool =1 Middelbare School (VMBO)=2 Middelbare School (HAVO/VWO) =3 MBO =4 HBO =5 Universitair =6 Geen van bovenstaande niveaus= 7	Basisschool =1 Middelbare School (VMBO)=2 Middelbare School (HAVO/VWO) = 2 MBO =11 HBO =4 Universitair = 0 Geen van bovenstaande niveaus= 10
4	Alloch. Of autoch.	Allochtoon =1 Autochtoon=2	Allochtoon =15 Autochtoon=15
5	Hulpv.	Ja=1 Nee=2	Ja=15 Nee=15
6.1	Hulpv.	Stichting Perspectief Wel=1 Niet=2	Stichting Perspectief Wel=7 Niet=
6.2	Hulpv.	NIM Wel=1 Niet=2	NIM Wel=3 Niet=
6.3	Hulpv.	UWV Wel=1 Niet=2	UWV Wel=3 Niet=
6.4	Hulpv.	Psycholoog Wel=1 Niet=2	Psycholoog Wel=3 Niet=
6.5	Hulpv.	De Stek Wel=1 Niet=2	De Stek Wel=1 Niet=

6.6	Hulpv.	Thuisbegeleiding Wel=1 Niet=2	Thuisbegeleiding Wel=1 Niet=
6.7	Hulpv.	Centrum voor jeugd en gezin Wel=1 Niet=2	Centrum voor jeugd en gezin Wel=0 Niet=
6.8	Hulpv.	Thuiszorg Wel=1 Niet=2	Thuiszorg Wel=1 Niet=
6.9	Hulpv.	Stichting MEE Wel=1 Niet=2	Stichting MEE Wel=1 Niet=
6.10	Hulpv.	GGD Wel=1 Niet=2	GGD Wel=1 Niet=
6.11	Hulpv.	Anders, namelijk Wel=1 Niet=2	Anders, namelijk Wel=6 Niet=
7.1	Dienstv.	Niet van toepassing Wel=1 Niet=2	Niet van toepassing Wel=7 Niet=
7.2	Dienstv.	Niet nodig gehad Wel=1 Niet=2	Niet nodig gehad Wel=11 Niet=
7.3	Dienstv.	Ik weet niet waar ik recht op heb Wel=1 Niet=2	Ik weet niet waar ik recht op heb Wel=11 Niet=
7.4	Dienstv.	Ik weet niet hoe ik de organisaties kan vinden en bereiken Wel=1 Niet=2	Wel=5 Niet=
7.5	Dienstv.	De taal is voor mij probleem om deze organisaties te benaderen Wel=1 Niet=2	Wel=5 Niet=
7.6	Dienstv.	Ik begrijp de regels en procedures niet Wel=1 Niet=2	Ik begrijp de regels en procedures niet Wel=2 Niet=
7.7	Dienstv.	Anders, namelijk Wel=1 Niet=2	Anders, namelijk Wel=2 Niet=
8	Voorzieningen en dienstv.	Ja=1 Nee=2	Ja=24 Nee=6
9.1	Voorzieningen en dienstv.	STG Perspectief Wel=1 Niet=2	STG Perspectief Wel=12 Niet=
9.2	Voorzieningen en dienstv.	Gemeente Wel=1 Niet=2	Gemeente Wel=21 Niet=
9.3	Voorzieningen	NIM	NIM

	en dienstv.	Wel=1 Niet=2	Wel= Niet=
9.4	Voorzieningen en dienstv.	UWV Wel=1 Niet=2	UWV Wel= Niet=
9.5	Voorzieningen en dienstv.	De Stek Wel=1 Niet=2	De Stek Wel= Niet=
9.6	Voorzieningen en dienstv.	Thuisbegeleiding Wel=1 Niet=2	Thuisbegeleiding Wel= Niet=
9.7	Voorzieningen en dienstv.	Thuiszorg Wel=1 Niet=2	Thuiszorg Wel= Niet=
9.8	Voorzieningen en dienstv.	Stichting MEE Wel=1 Niet=2	Stichting MEE Wel= Niet=
9.9	Voorzieningen en dienstv.	Anders... Wel=1 Niet=2	Anders... Wel=2 Niet=
10.1	Reden nen geen gebruik	Niet nodig gehad Wel=1 Niet=2	Niet nodig gehad Wel=9 Niet=
10.2	Redenen geen gebruik	Ik weet niet wat de mogelijkheden zijn Wel=1 Niet=2	Ik weet niet wat de mogelijkheden zijn Wel=15 Niet=
10.3	Redenen geen gebruik	De afstand van de instelling is te groot Wel=1 Niet=2	De afstand van de instelling is te groot Wel=3 Niet=
10.4	Redenen geen gebruik	Ik weet niet hoe ik de organisaties kan vinden en bereiken Wel=1 Niet=2	Wel=7 Niet=
10.5	Redenen geen gebruik	De taal is voor mij probleem om deze organisaties te benaderen Wel=1 Niet=2	Wel=6 Niet=
10.6	Redenen geen gebruik	Anders namelijk: Wel=1 Niet=2	Anders namelijk: Wel=5 Niet=
11.1	Welk instelling bij welke situatie	Psychische problemen Ja=1 Nee=2	Psychische problemen Ja=19 Nee=11
11.2	Welk instelling bij welke situatie	Geldproblemen Ja=1 Nee=2	Geldproblemen Ja=16 Nee=14
11.3	Welk instelling bij welke situatie	Gezinsprobleem Ja=1 Nee=2	Gezinsprobleem Ja=14 Nee=16

11.4	Welk instelling bij welke situatie	Vrijwilligerswerk Ja=1 Nee=2	Vrijwilligerswerk Ja= 21 Nee=9	
11.5	Welk instelling bij welke situatie	Activiteiten Ja=1 Nee=2	Activiteiten Ja= 13 Nee=17	
12.1	Wat helpt om instelling te benaderen	Deze vraag is bij mij niet van toepassing Wel=1 Niet=2	Deze vraag is bij mij niet van toepassing Wel=2 Niet=	
12.2	Wat helpt om instelling te benaderen	Informatie over het aanbod van alle organisaties binnen de gemeente Beuningen Wel=1 Niet=2	Wel=9 Niet=	
12.3	Wat helpt om instelling te benaderen	Informatieblad met alle contactgegevens van alle organisaties binnen de gemeente Beuningen. Wel=1 Niet=2	Wel=18 Niet=	
12.4	Wat helpt om instelling te benaderen	Anders, namelijk: Wel=1 Niet=2	Anders, namelijk: Wel=17 Niet=	
13.1	Op zoek naar organisaties etc.	Via familie Wel=1 Niet=2	Via familie Wel=12 Niet=	
13.2	Op zoek naar organisaties etc.	Via internet Wel=1 Niet=2	Via internet Wel=15 Niet=	
13.3	Op zoek naar organisaties etc.	Via telefoonboek Wel=1 Niet=2	Via telefoonboek Wel= Niet=	
13.4	Op zoek naar organisaties etc.	Via vrienden Wel=1 Niet=2	Via vrienden Wel=6 Niet=	
13.5	Op zoek naar organisaties etc.	Anders Wel=1 Niet=2	Anders Wel=5 Niet=	
14	Taal beheersing	Ja=1 Nee=2	Ja=20 Nee=10	
15	Op de hoogte van hulp en dienstv.	Ja=1 Nee =2 Nee, hoe komt dat? =3	Ja=10 Nee =2 Nee, hoe komt dat? =18	
16	Gebruik van internet	Ja=1 Nee =2 Nee, hoe komt dat=3	Ja=18 Nee =2 Nee, hoe komt dat=10	
17	Sociaal netwerk	Ik heb geen sociaal netwerk =1 Ik heb een klein sociaal netwerk =2 Ik heb een groot sociaal netwerk =3 Anders, namelijk: =4	Ik heb geen sociaal netwerk =4 Ik heb een klein sociaal netwerk = 19 Ik heb een groot sociaal netwerk =18 Anders, namelijk: =	

18.1	Gevolgen	Eenzaamheid Wel=1 Niet=2	Eenzaamheid Wel=3 Niet=
18.2	Gevolgen	Opstapeling van problemen Wel=1 Niet=2	Opstapeling van problemen Wel=24 Niet=
18.3	Gevolgen	Lichamelijke klachten Wel=1 Niet=2	Lichamelijke klachten Wel=18 Niet=
18.4	Gevolgen	Psychische klachten Wel=1 Niet=2	Psychische klachten Wel=17 Niet=
18.5	Gevolgen	Anders; Wel=1 Niet=2	Anders; Wel= Niet= 30

Bijlage 4 Antwoorden bij open vragen enquêtes

Werkwijze

Dit zijn antwoorden bij de volgende enquête vragen: 6.11, 7.7, 9.9, 10.6, 12.4, 13.5, 15.3, 16.3, 17.4 en 18.6. Bij elke vraag zal gekeken worden of het geclassificeerd kan worden in bepaalde rubrieken.

Classificeren van antwoorden in rubrieken

Vraag 6.11

Antwoorden op vraag 6.11:

De volgende antwoorden zijn gegeven: ziekenhuis, buddy, gemeente: huishoudelijk hulp TSM en zgz, Ggnet en indigo, gemeente Beuningen, vluchtelingen werk.

Bij de antwoorden van vraag 6.11 is het niet nodig om deze te classificeren, omdat elk antwoord een uniek goed antwoord is.

Vraag 7.7

Antwoorden op vraag 7.7:

Lichamelijke en psychische klachten, Weinig voorzieningen en mogelijkheden voor 50+, Drempel om organisaties te benaderen

Rubrieken

Lichamelijke psychische klachten 1x

Weinig voorzieningen en mogelijkheden voor 50 + 1x

Drempel om organisaties te benaderen 1x

Vraag 9.9

Antwoorden bij vraag 9.9:

IAOW

Bij het antwoord van vraag 9.9 is het niet nodig om deze te classificeren, omdat het antwoord een uniek goed antwoord is.

Vraag 10.6

Antwoorden bij vraag 10.6: lichamelijk en psychische klachten, drempel om organisaties te benaderen, Lichamelijke beperkingen, spanning door psychische problemen

Rubrieken

Lichamelijke en psychische klachten en/of beperkingen 3x

Drempel om organisaties te benaderen 1x

Vraag 12.4

Antwoorden bij vraag 12.4: begeleiding en persoonlijke sturing, in verschillende talen hulp en begeleiding, huisarts, proactieve benadering van organisaties, internet en krant begeleiding en sturing, zelf bellen, contact met stichting perspectief en eigen contactpersoon gemeente, eigen taal, begeleiding en persoonlijke sturing, vrijwilligers en gemeente

Rubrieken

Begeleiding en persoonlijke sturing van buitenaf: 5x
Uitleg in eigen taal: 2x
Hulp vanuit stichting perspectief of de gemeente: 2x
internet en krant: 1x
Overige antwoorden: 2x

Vraag 13.5

Antwoorden bij vraag 13.5:

Gemeente, gemeentegids, contactpersoon gemeente en huisarts, vrijwilligers, perspectief

Rubrieken

Via de gemeente: 3x
Huisarts: 1x
Vrijwilligers: 1x
Perspectief: 1x

Vraag 15.3

Antwoorden bij vraag 15.3:

Niet bekend met mogelijkheden en drempel om te benaderen, ben niet op de hoogte van de regels, taal en niet duidelijk wat zij allemaal doen, geen interesse en niet nodig, geen voorlichtingen en informatie voorziening verbeteren, informatie niet goed verstrekt, niet in verdiept, onwetend over mogelijkheden, omdat het niet van toepassing is, niet bekend wat zij kunnen doen en betekenen, niet van toepassing niet nodig, niet geïnformeerd, ben al bekend met het totaal pakket, niet op zoek en te veel regelingen en organisaties, weet niet wat de mogelijkheden zijn, niet op de hoogte, door psychische problemen kom ik niet buiten en oorlog, taalproblemen, kan niet goed mee overweg, zij kunnen beter informeren, drempel om te vragen, meer openheid en gelegenheid, te weinig informatie.

Rubrieken

Niet bekend met de mogelijkheden en voorzieningen: 7x
Informatievoorziening kan beter: 3x
Taalbarrière: 2x
Drempel om organisaties te benaderen: 3x
Overige antwoorden: 6x

Vraag 16.3

Antwoorden bij vraag 16.3:

Weet niet hoe ik hiermee moet omgaan, is te moeilijk voor mij, onduidelijk waar ik moet zoeken en moeilijk, geen computer, lastig en vervelend, mijn zoon doet dat en weet niet hoe dat werkt, te moeilijk, weet niet hoe ik het moet gebruiken, kan niet goed gebruiken, vraag hulp aan familie, weet niet hoe ik daarmee moet omgaan, geen internet.

Rubrieken

Kan niet goed overweg met computers en het internet: 8x

Geen internet of computer: 2x

Vraag 17.4

Bij vraag 17.4 is er maar een antwoord gegeven, die niet bruikbaar is voor het onderzoek.

Bijlage 5 Resultaten telefonische enquête

Voor een goede interpretatie van de onderzoeksresultaten, hebben wij diverse gegevens aan elkaar gekoppeld. Door het koppelen van de gegevens hebben wij verbanden kunnen leggen. De totaal aantal respondenten zijn 30 langdurige werklozen. Waarvan 22 vrouwen en 8 mannen.

Deelvraag 1: Wat zijn de kenmerken van de onderzochte doelgroep?

De hoofdkenmerken zijn dat het merendeel van de ondervraagden vrouw is (73%) en de gemiddelde leeftijd tussen de 46 en 55 jaar (40%) en tussen de 56 en 65 jaar (37%) is. Hiervan is 53% allochtoon. De meerderheid (37%) heeft een MBO diploma en een aantal ook een HBO diploma (13%). De anderen hebben of een lager onderwijs gevolgd (14%) of hebben geen opleiding gedaan (33%).

Wat opviel was dat de doelgroep internet het vaakst als informatiebron gebruikt. Op de tweede plaats volgt familie en vrienden. De gemeente wordt vaker gebruikt dan de huisarts, vrijwilligers of Stichting Perspectief. De laatste drie worden slechts elk in 2,6% van de gevallen geraadpleegd. Kenmerkend is dat van de 15 allochtonen die deelnemen aan de enquête, maar 5 gebruikmaken van het internet. De deelnemers die het internet niet gebruiken als informatiebron geven als reden het gebrek aan kennis over internet of het niet beschikken over een computer/internet. Een ander kenmerk van de doelgroep is dat 33% aangeeft zich niet voldoende in het Nederlands uit te kunnen drukken om door de gesprekspartner begrepen te worden.

Ondanks dat de doelgroep niet actief meedoet in de samenleving, doordat zij niet werken, heeft 90% van hen toch een sociaal netwerk. Dit is een groot pluspunt.

Deelvraag 2: Wat zijn de psychosociale gevolgen van het niet vinden van hulp- en dienstverlening?

Deelnemers geven verschillende gevolgen aan voor het niet vinden van hulp- en dienstverlening. Zo is 'opstapeling van problemen' 24x aangevinkt, 'lichamelijke klachten' 18x, psychische klachten 17x en eenzaamheid 3x aangevinkt. Dit zijn grote gevolgen die grotendeels voorkomen kunnen worden wanneer de doelgroep wel tijdig om hulp kan vragen. Zoals eerder werd aangegeven weten de meesten wel waar zij voor psychische problemen terecht kunnen (63%), maar weten veel mensen nog niet waar zij voor gezinsproblemen (53%) en geldproblemen (47%) terecht kunnen. Omdat al vaker aangegeven werd dat veel deelnemers niet bekend zijn met de mogelijkheden en voorzieningen die op hen van toepassing zijn, lopen zij onnodig risico op psychosociale of lichamelijke gevolgen van het niet vinden van hulp door belemmeringen.

Deelvraag 3: Wat zijn de meest voorkomende voorzieningen en/of organisaties waarmee de doelgroep te maken heeft?

50% van de ondervraagden (15 personen) heeft het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van een hulpverleningsorganisatie. Bovenaan staat Stichting Perspectief (7 keer aangevinkt) met daaropvolgende het NIM (3x), UWV (3x) en de psycholoog (3x). Stek, Thuisbegeleiding, Thuiszorg, MEE en de GGD worden elk maar 1x aangevinkt. Bij de vraag of de deelnemers in het afgelopen half jaar ook gebruik gemaakt hadden van voorzieningen en dienstverleningsorganisaties in de gemeente Beuningen vinkte 80% 'ja' aan. Hiervan werd 21 keer de gemeente als instantie aangevinkt, 12 keer Stichting Perspectief en 2 overige organisaties.

Deelvraag 4: Welke belemmeringen ondervindt de doelgroep bij het vinden van hun weg naar organisaties voor hulp- en/of dienstverlening?

Als redenen dat de ondervraagden geen gebruik gemaakt hebben van hulp- en dienstverleningsorganisaties geeft het merendeel aan niet te weten waar zij recht op hebben, dit wordt in 26% van de gevallen als reden opgegeven. Het niet weten hoe de organisaties gevonden en bereikt kunnen worden wordt in 12% van de gevallen genoemd, net zoals het ervaren van taalproblemen bij het benaderen van organisaties (ook 12%). Het niet begrijpen van de regels en procedures wordt in redenen wordt in 5% van de gevallen aangevinkt.

Als het gaat om het niet gebruik maken van dienstverleningsorganisaties en voorzieningen specifiek in de gemeente Beuningen geeft 50% van de ondervraagden aan dat zij op de hoogte zijn van de mogelijkheden binnen de gemeente. Ook werd 7x aangevinkt dat zij niet wisten hoe zij de organisaties konden vinden en bereiken en werd 6x aangevinkt dat de taal een probleem was voor het benaderen van de organisaties.

Er is ondervraagd of de deelnemers wisten bij welke instelling zij terecht konden bij verschillende vragen en onderwerpen. Hierbij viel op dat de meesten niet wisten waar zij terecht konden voor activiteiten, gezinsproblemen en geldproblemen. Bij psychische problemen en vrijwilligerswerk wist het leeuwendeel waar zij terecht konden. Wanneer gevraagd werd wat hen zou kunnen helpen om de organisaties beter te kunnen vinden, werd 18x de optie 'Informatieblad met alle contactgegevens van organisaties' aangevinkt. Ook begeleiding en persoonlijke sturing (5x) en informatie over het aanbod van alle organisaties binnen de gemeente (9x) werden het vaakst genoemd. Omdat 50% van de ondervraagden het internet gebruikt als informatiebron zou dit een ingang kunnen zijn om het voor de deelnemers eenvoudiger te maken.

Een andere belemmering kan de taal zijn. 33% van de ondervraagden geeft aan zich niet voldoende in het Nederlands uit te kunnen drukken tijdens gesprekken om door de ander begrepen te worden. Ook is 8x aangevinkt dat zij niet goed overweg kunnen met computers en het internet. Wat een groot pluspunt is dat 90% van de deelnemers een redelijk tot groot sociaal netwerk heeft waarop zij kunnen terug vallen als zij problemen hebben.

Deelvraag 5: Welke middelen kan Stichting Perspectief inzetten om de toegankelijkheid naar en de bekendheid van organisaties te vergroten?

Afgaande op de analyses en antwoorden op de eerste vier deelvragen kan gesteld worden dat er meerdere redenen zijn voor het niet gebruik (kunnen) maken van de organisaties, zowel in de gemeente Beuningen als daar buiten. Zo wordt vaak aangegeven dat zij de organisaties niet kunnen vinden, niet bekend zijn met de rechten en opties die op hen van toepassing zijn of wat de organisaties te bieden hebben. Omdat 50% van de deelnemers allochtoon is en ook meerdere malen aangegeven werd dat de taal een barrière vormt, ligt hier een kans om een deel van de doelgroep tegemoet te komen. De gebieden waar de meeste aandacht nodig is zijn; het informeren van de doelgroep over hun rechten en mogelijkheden, het informeren over de manier waarop de organisaties benaderd, gevonden en bereikt kunnen worden, het rekening houden met de taalbarrière en het bieden van persoonlijke begeleiding. Ondanks dat de helft van de doelgroep internet gebruikt als informatiebron wordt toch de voorkeur uit te gaan naar een informatieblad met daarop de contactgegevens van alle organisaties. Ook een informatieblad met het aanbod van de

gemeente Beuningen zou een aanwinst zijn. Als deze informatie op een zodanige manier verstrekt wordt dat ook allochtone deelnemers dit kunnen begrijpen zal de hele doelgroep bereikt worden.

Bijlage 6 Interview Stichting Perspectief

Tijdens het interview met de medewerker van Stichting Perspectief, hebben wij andere interviewvragen gebruikt. Na het afnemen van dit interview vonden wij dat wij niet alle benodigde informatie hadden gekregen en dat wij te weinig vragen hadden. Wij moesten teveel improviseren en doorvragen om tot de benodigde informatie te komen. Dit was voor ons een leerpunt. Daarom hebben wij het interview voor Stichting Perspectief en de organisaties bijgewerkt. Op deze manier kwamen meer vragen aan bod en konden wij gerichter vragen stellen. Er was helaas geen tijd meer om het interview met de medewerker van Stichting Perspectief opnieuw te doen. Wanneer hier wel tijd voor was geweest, hadden wij er voor gekozen om het interview opnieuw af te nemen met de bijgewerkte interviewvragen.

Introductie van het interview

- Bedanken voor komst
- Vertellen van reden interview (beknopte samenvatting van onderzoek)
- Rolverdeling: wie is interviewer, wie is notulist
- Taken: interviewer stelt vragen, notulist noteert antwoorden en stelt verduidelijkende vragen, geïnterviewde mag zo uitgebreid mogelijk vertellen.
- Introductie van de thema's die aanbod komen:
Thema 1: Doelgroep
Thema 2: Tijdsduur: 45 tot 60 min
- Vragen: mag dit gesprek opgenomen worden op audio?
- Mocht de geïnterviewde de doelgroep van Stichting Perspectief niet of nauwelijks kennen dan mag hierbij in het algemeen langdurige werklozen gebruikt worden.
- Heeft geïnterviewde nog vragen?

Thema 1 doelgroep

A. Zijn de langdurige werklozen volgens u goed op de hoogte wat uw organisatie qua regelingen en voorzieningen voor hen kan betekenen?

- Via welke weg/wegen wordt uw organisatie door de doelgroep benaderd?
- Hoe worden regelingen en voorzieningen bekend gemaakt bij de doelgroep?
- Welke regelingen en voorzieningen zijn bij deze doelgroep niet of slecht bekend?
- Hoe komt dat?
- Is er een verschil tussen allochtonen en autochtonen m.b.t. bekendheid en het aanvragen van regelingen en voorzieningen? (bijvoorbeeld allochtonen vragen minder gebruik van voorzieningen dan autochtonen)

B. Op welke belemmeringen en factoren bij de doelgroep zou volgens u het meest ingespeeld moeten worden om de toegankelijkheid naar hulp- en of dienstverleningsorganisaties te vergroten?

- Welke belemmeringen vindt u bij de doelgroep die ervoor zorgt dat zij de weg niet of moeilijk kunnen vinden?
- Op welke belemmeringen zou volgens u het meest ingespeeld kunnen worden qua haalbaarheid en bruikbaarheid?
- In hoeverre wordt er rekening gehouden met cliënten die de Nederlandse taal niet goed beheersen?

Thema 2 Organisatie

Wat doet stichting Perspectief momenteel om de weg naar hulp- en dienstverleningsorganisaties voor de 50 langdurige werklozen te vergroten?

- Waaraan is dit te merken?
- Waarin zouden volgens u nog de verbeteringen gemaakt kunnen worden?

Thema: Gevolgen van het niet vinden van hulp- en dienstverlening

Wat zijn en kunnen volgens u de gevolgen zijn van het niet vinden van hulp- en dienstverleningsorganisaties?

- Is er een verschil bij allochtonen of autochtonen in gevolgen?

Thema 3: Organisaties gemeente Beuningen

Wat zouden volgens u de overige organisaties in de gemeente Beuningen kunnen betekenen om de toegankelijkheid te kunnen vergroten?

- Welke problemen constateert u bij de overige organisaties?
- Op welke gebieden liggen de verbeterpunten en is het meest haalbaar?
- Hoe verloopt de samenwerking met de andere organisaties?
- Wat zou stichting Perspectief kunnen betekenen om de toegankelijkheid bij andere organisaties te vergroten?

Thema 4: Oplossingsrichtingen

Waar zou de aanbeveling of het advies van ons onderzoek volgens u aan moeten voldoen?

Welke bruikbaarheids eisen stelt u aan de aanbevelingen die Stichting Perspectief kan nemen om de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening te vergroten?

- Welke middelen zou u hiervoor willen inzetten?
- Welke middelen zijn volgens u het meest haalbaar?
- Beschikt Stichting Perspectief over voldoende mogelijkheden (financieel en/of mankracht) om op de bovengenoemde punten actie te ondernemen?
- Zo niet, wat zou hieraan gedaan kunnen worden?

Outro van interview

- Zijn er nog zaken of punten die nog niet zijn genoemd maar die u kwijt wilt?
- Einde van interview
- Bedanken voor tijd
- Wat doen met informatie van interview: uitschrijven en resultaten verwerken.
- Vragen?

Bijlage 7 Interview organisaties

Introductie van het interview

- Bedanken voor komst
- Vertellen van reden interview (beknopte samenvatting van onderzoek)
- Rolverdeling: wie is interviewer, wie is notulist.
- Taken: interviewer stelt vragen, notulist noteert antwoorden en stelt verduidelijkende vragen, geïnterviewde mag zo uitgebreid mogelijk vertellen.
- Introductie van de thema's die aanbod komen:
 - Thema 1: Doelgroep
 - Thema 2: Belemmeringen bij de doelgroep en organisatie
 - Thema 3: Gevolgen van het niet kunnen vinden van hulp- en dienstverlenende organisaties
 - Thema 4: Digitalisering
 - Thema 5: Bekendheid van uw organisatie
- Tijdsduur: 45 tot 60 min
- Vragen: mag dit gesprek opgenomen worden op audio?
- Mocht de geïnterviewde de doelgroep van Stichting Perspectief niet of nauwelijks kennen dan mag hierbij in het algemeen langdurige werklozen gebruikt worden.
- Heeft geïnterviewde nog vragen?

Thema 1: Doelgroep

A. Wat zijn uw ervaringen met de langdurige werklozen bij stichting Perspectief/gemeente Beuningen?

- Kunt u een voorbeeld geven van een ervaring?
- Welke problemen bent u bij deze doelgroep tegengekomen?
- Welke verschillen in de problematiek ziet u tussen allochtonen en autochtonen cliënten?
- Welke verschillen ziet u tussen allochtonen en autochtonen als het gaat om toegankelijkheid naar hulp- en dienstverleningsorganisaties?

Thema 2 Belemmeringen bij de doelgroep en organisatie

A. Zijn de langdurige werklozen volgens u goed op de hoogte wat uw organisatie qua regelingen en voorzieningen voor hen kan betekenen?

- Via welke weg/wegen wordt uw organisatie door de doelgroep benaderd?
- Hoe worden regelingen en voorzieningen bekend gemaakt bij de doelgroep?
- Welke regelingen en voorzieningen zijn bij deze doelgroep niet of slecht bekend?
- Hoe komt dat?

B. Constateert u belemmeringen bij de langdurige werklozen voor wat betreft het niet kunnen vinden van *hulp- en dienstverleningsorganisaties in de Gemeente Beuningen?

- Kunt u een aantal belemmeringen opnoemen?
- Wat zijn de grootste belemmeringen?

- Waarin merkt u dat?
- Waar liggen volgens u de verbeterpunten die gemaakt kunnen worden bij de belemmeringen? (zowel in het algemeen als bij uw eigen organisatie)

C. Hoe kunnen volgens u mogelijke belemmeringen met betrekking tot de bereikbaarheid van uw organisatie bij de doelgroep weggenomen worden?

- Wat doet u organisatie om de belemmeringen bij vraag A. te voorkomen of om daarop in te spelen?
- Wat kan de doelgroep zelf doen om de belemmeringen bij vraag A. te voorkomen?
- Zijn er belemmeringen waarbij uw organisatie niet op in kan spelen?

Thema 3 Gevolgen van het niet kunnen vinden van hulp- en dienstverlenende organisaties

Wat zou volgens u mogelijke gevolgen (lichamelijk en psychosociaal gebied) kunnen zijn bij het niet vinden van hulp- en dienstverlenende organisaties?

- Hoe zou op deze mogelijke gevolgen ingespeeld kunnen worden?

Thema 4 Digitalisering

Denkt u dat de digitalisering binnen uw organisatie negatieve effecten heeft voor de doelgroep voor wat betreft de bereikbaarheid van hulp- en dienstverlening?

- Welke maatregelen worden door uw organisatie genomen om te voorkomen dat de digitalisering negatieve effecten heeft op de doelgroep?
- Zijn er verbeteringen die volgens u gemaakt kunnen worden binnen het stukje digitalisering?

Thema 5 Bekendheid van uw organisatie

Welke maatregelen kan uw organisatie nemen om de weg naar hulp- en dienstverlening te vergroten?

- Is dit haalbaar binnen uw organisatie?
- Zo niet, waarom?
- Welke middelen/maatregelen zijn voor uw organisatie het meest haalbaar? En hoe kan dit worden vormgegeven?
- Welke middelen zetten jullie op dit moment al in?

Outro van interview

- Zijn er nog zaken of punten die nog niet zijn genoemd maar die u kwijt wilt.
- Einde van interview
- Bedanken voor tijd
- Wat doen met informatie van interview: uitschrijven en resultaten verwerken
- Vragen?

Bijlage 8 Startlijst interviews

Hieronder staat de startlijst van de interviews. Wij hebben de startlijst opgezet vanuit verschillende kenmerken. Deze kenmerken komen rechtstreeks uit de deelvragen die wij besproken hebben in het interview. Per organisatie wordt er gekeken, wie wat van deze kenmerken heeft genoemd. De deelvragen zijn ieder in een andere kleur gearceerd. Deze arcering komt terug in de samenvatting van het uitgewerkte interview.

Deelvraag1: Wat zijn de kenmerken van de onderzochte doelgroep?

Perspectief

- De doelgroep heeft vaak het idee dat zij dingen moeten
- Mensen met een laag sociaal economische status (LSES cliënten)
- Mensen komen eerst met weerstand binnen
- Taalachterstand
- Psychische problemen
- Lichamelijke problemen
- Het heeft jaren geduurd voordat de gemeente iets met deze doelgroep heeft gedaan
- Allochtonen zijn veel bezig met eigen groep en eigen cultuur
- Allochtonen zijn niet trouw met terugkomen bij activiteiten

Gemeente

- Langdurig werklozen
- Grote afstand tot de arbeidsmarkt
- Mensen die niet op eigen kracht naar werk kunnen of waar geen perspectief voor werk is
- Uitkering
- Taalachterstand / beheersing Nederlandse taal
- Faalangst
- Aanpassingsproblematiek
- Achterstandswijk
- Vluchtelingen achtergrond
- Niet bezig met werk vanwege problemen
- Schaamte gevoelens

NIM

- Gezondheidsredenen
- Lichamelijk immobieler
- Door gebrek aan financiën staan zij buiten de samenleving
- Allochtonen kunnen regels anders interpreteren
- Negatieve spiraal waarin negatief wordt gedacht
- Van huis uit veel bagage
- Er spelen vaak veel problemen

MEE

- De doelgroep is meer bezig met dingen in de familie dan dat zij hulp zoeken

Deelvraag 2: Wat zijn de psychosociale gevolgen van het niet vinden van hulp- en dienstverlening?

Perspectief

- Mensen die binnen komen hebben de psychosociale gevolgen al omdat er lang niets met deze doelgroep is gedaan.
- Bij sommige mensen blijven deze psychische problemen en zullen deze problemen ook nooit weggaan.

Gemeente

- Faalangst
- Scala aan psychische en psychosomatische problemen
- Posttraumatische stress stoornis
- Fysieke problemen
- Deze problemen zijn al aanwezig

NIM

- Het niet vinden van hulp- en dienstverlening heeft een hoop gevolgen
- Wereld wordt groot en beangstigend
- Mensen komen minder de deur uit
- Minder beweging
- Lichamelijke mobiliteit gaat achteruit
- Netwerk wordt beperkt
- Mensen raken in een negatieve spiraal waarin doemdenken de boventoon voert

MEE

- Psychische problemen die al aanwezig zijn worden alleen maar erger als mensen de hulpverlening buiten de deur houden
- Eenzaamheid
- Lastig sociale contacten aangaan en behouden

Deelvraag 3: Wat zijn de meest voorkomende voorzieningen en/of organisaties waarmee de doelgroep te maken heeft?

Perspectief

- De gemeente. Vanuit de gemeente worden de langdurige werklozen voor activering naar Stichting Perspectief gestuurd.

Gemeente

- Met name vluchtelingenwerk bij allochtonen
- Het UWV
- Soms schuldhelpverlening

NIM

- Gemeente
- NIM
- MEE
- Stichting Perspectief

MEE

- Hier zijn geen uitspraken over gedaan door MEE

Deelvraag 4: Welke belemmeringen ondervindt de doelgroep bij het vinden van hun weg naar organisaties van hulp en dienstverlening?

Perspectief

- De doelgroep spreekt slecht Nederlands. Er is een taalbarrière.
- Aanmelden via website gaat moeizaam, mensen komen er niet doorheen
- Stichting Perspectief is niet erg bekend bij de inwoners van Beuningen
- Doelgroep moet soms geholpen worden met de computer

Gemeente

- Vluchtelingenwerk hield alles bij
- Bij aanmelden bij UWV word je ingeschreven maar qua dienstverlening gebeurt er niets

NIM

- Soms is het met handen en voeten werken. Een gesprek voeren is dan niet mogelijk.
- Door gebrek aan tolk is communicatie lastig
- Schaamte
- Cliënten hebben soms het gevoel gek te zijn, als zij zich aanmelden voor hulpverlening
- Weinig zelf oplossend vermogen
- Onwetendheid
- Sommige mensen hebben geen computer of internet omdat zij hier geen geld voor hebben.

MEE

Hier zijn geen uitspraken over gedaan door MEE

Deelvraag 5: Welke middelen kan Perspectief inzetten om de toegankelijkheid naar en de bekendheid van organisaties te vergroten?

Perspectief

- Actief informeren
- Informatiepunt
- Koffieochtend moet blijven bestaan
- Speeddate tussen organisaties was een succes, door de kennis die de organisaties van elkaar hebben kan er beter samengewerkt worden
- Er moet meer genetwerkt worden, dit kan door middel van een lunch

NIM

- Actiever netwerken tussen organisaties
- Samenwerking met vluchtelingenwerk zou nuttig kunnen zijn
- Een open spreekuur

MEE

- Beter netwerken tussen verschillende organisaties

Bijlage 9 uitgewerkte interviews

Wij hebben van alle organisaties toestemming gekregen om het interview op te nemen, letterlijk uit te werken en de resultaten in het verslag op te nemen. In verband met privacy zijn de geluidsopnames inmiddels gewist. In dit verslag wordt één uitgewerkt interview weergegeven. Er is toestemming gegeven om dit interview weer te geven in ons verslag. Dit geeft een beeld van hoe wij te werk zijn gegaan met betrekking tot het uitwerken en het coderen. De andere uitgewerkte interviews zijn op aanvraag, door de organisaties die hebben meegewerkt, in te zien.

Interview Stichting medewerker Perspectief

Medewerker Perspectief: ja...

Interviewer: uhm..nou we hebben uhm in ons onderzoek wat vragen voor Perspectief uhm voor jou en de directrice bedacht zodat we straks antwoord kunnen geven op onze deelvragen. Uhm.. er staat in dat het een half uur tot drie kwartier duurt maar. Medewerker Perspectief: dat zien we wel.

Interviewer: Het zijn zeven vragen en vanuit de antwoorden zullen we misschien nog op nieuwe vragen komen. Interviewer: Even kijken de eerste vraag is : Op welke belemmeringen en factoren bij zowel de doelgroep als organisatie zou volgens u het meest ingespeeld moeten worden om de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverleningsinstellingen te vergroten?

Medewerker Perspectief: Uh.. de belangrijke in ieder geval bij de doelgroep die slecht Nederlands spreekt, daar zou je toch wat uhm.. wat handvaten voor moeten hebben om het makkelijker te maken. Uhm.. en verder moet het niet te moeilijk zijn op de computer dat mensen heel makkelijk de weg kunnen vinden, want ik heb zelf weleens geprobeerd iemand ergens aan te melden en dan moet je door zoveel barrières heen dat de mensen dat zelf nooit gered zouden hebben. Dat soort dingen bijvoorbeeld. Interviewer: Oke. Wat doet Stichting Perspectief momenteel om de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverlening voor deze doelgroep te vergroten? Zijn hierop al acties ondernomen? Medewerker Perspectief: Ja wij proberen in ieder geval alles zo laagdrempelig mogelijk te houden. Mensen die doorverwezen worden door de gemeente, die hebben vaak het idee dat zij veel dingen moeten, dan proberen wij zij er in ieder geval eerst vanaf te halen. Maar we proberen wel mensen dan te stimuleren om dingen gewoon uit te proberen. En daarnaast wordt er door allerlei laagdrempelige activiteiten ontwikkeld. Zoals de soos voor wat oudere mensen, flitsdates waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en dingen uit kunnen wisselen, ja dat soort activiteiten.

Interviewer: Oke duidelijk. We hebben uhm.. een aantal middelen opgesteld wat die toegankelijkheid zou kunnen vergroten, en we vragen ons af welke dan volgens jou het meeste haalbaar zijn. En we hebben onder andere:

- Het maken van een sociale kaart
- Actief informeren van de doelgroep over de hulp- en dienstverleningsinstellingen
- Trainingen of cursussen
- Formulieren brigade
- Contactpunt om cliënten door te kunnen verwijzen
- Bekendheid van hulp- en dienstverlening te vergroten door te flyeren

Medewerker Perspectief: ja.. dat zijn allemaal goede dingen. Ja. Ja.

Interviewer: Heb je zelf nog ideeën waarvan je denkt dat zou ook nog iets....

Medewerker Perspectief: Nou volgens mij zijn dat precies dezelfde ideeën dan die ik zelf heb. Ik merk bijvoorbeeld in het spreekuur, daar is vind ik zelf te weinig tijd voor om wat meer dingen mee te doen zoals bijvoorbeeld formulieren brigade opstellen, want die is er wel, maar dat is eigenlijk alleen maar voor de oudere doelgroep. De ouderenwerkers die hebben een aantal

vrijwilligers en uhm daar kun je mensen naar doorverwijzen, maar ik denk dat voor andere culturen is misschien zijn juist uit de doelgroep die daar als vrijwilliger zich beschikbaar zou voor wil stellen, dat zou het leukste zijn en het beste werkt.

Interviewer: Dus eigenlijk zeg je dat een vrijwilliger het beste zou zijn. Medewerker Perspectief: Ja.

Interviewer: Oke.

Medewerker Perspectief: En dan uit de eigen doelgroep die bijvoorbeeld ook wat andere talen spreekt. We hebben dus cursussen dat loopt heel goed daar zijn dus mensen die zijn analfabeet in eigen land en die beginnen nu toch al wat Nederlandse zinnen te spreken. Dus cursussen waar gemengde populatie in zit is goed en dan merk ik ook dat zij nu beginnen te begrijpen dat wat is dat nou vrijwilligerswerk. Dus je moet zij eerst actief betrekken, en dan uit die hoek kijken of daar vrijwilligers zijn dan zou je dat soort dingen heel goed op kunnen starten.

Interviewer: En als je dan op deze lijst kijkt die we opgesteld hebben is er dan ook één waarvan je denkt die springt er wel echt uit?

Medewerker Perspectief: Uhm.. ik denk actief informeren en trainingen of cursussen en formulieren brigade. En contactpunt hebben we eigenlijk al, maar dat zou je dus inderdaad actief aan de doelgroep moeten laten weten. Interviewer: oke ja. Medewerker Perspectief: Flyeren is dan iets wat bij mij dan weer onderaan, want ik merk dat die doelgroep ja flyers heel vaak gewoon bij het oud papier doet en niet snapt.

Interviewer: ja want dat was dan ook mijn volgende vraag, maar waarschijnlijk begrijpen zij niet wat er op staat. Ja.

Beschikt Perspectief over voldoende mogelijkheden (Financieel en/of menskracht) om dit soort acties te kunnen ondernemen?

Medewerker Perspectief: Ik vind te weinig. Interviewer: Te weinig? En waarom vind je dat?

Medewerker Perspectief: Uhm.. Ik heb bijvoorbeeld 300 uur gekregen om 54 mensen te begeleiden zeg maar. En uhm als ik het goed wil doen is dat gewoon te weinig. Interviewer: En hoeveel uur zou je nodig hebben denk je om deze groep wel actief te kunnen begeleiden?

Medewerker Perspectief: Er zijn een jaar of tien geleden onderzoeken gedaan, uh als je een doelgroep hebt en je wil daar je wil daarin allemaal naar iets toe begeleiden, dan heb je een uur per week per persoon nodig.

Interviewer: Oke. Medewerker Perspectief: Dus dan zou je 54 uur in de week nodig hebben. Ik kan het zelf in iets minder, omdat ik nogal wat ervaring heb, maar eh dus 300 uur in een heel jaar is heel weinig.

Interviewer: Geld dat voor meerdere collega's van jou? Of ben jij de enige die...

Medewerker Perspectief: Nee we hebben gewoon een zwaar pakket. En verder eigenlijk bijvoorbeeld in de regio ook met de vrijwilligerscentrale de regio heeft over het algemeen meer uren. Interviewer: Er zit nog wel een vraag. Even denken. Ja je zegt er zijn te weinig uren om zij goed te begeleiden, maar aan de andere kant willen zij er natuurlijk ook naar toe dat zij het zelf gaan doen, uhm hoe kijk je daar tegenaan?

Medewerker Perspectief: Nou ik heb wel ideeën om het anders te organiseren, maar we moeten proberen om daar weer vrijwilligers uit te halen die de grote groep kan bedienen.

Dus eh, ik moet de training doen en aansturen en daarna moeten de mensen het zelf doen.

Interviewer: Ja dus als je zij uiteindelijk tot een bepaald punt begeleidt, dat zij het vervolgens zelf gaan doen.

Medewerker Perspectief: Zo leren zij het zelf te doen.

De oude methode...

Interviewer: Eigenlijk wel! Hahahaha. En zeg je daarmee ook dat die mensen die het hebben geleerd, ook weer andere mensen kunnen instrueren? Medewerker Perspectief: Ja ja ja. Dat is een beetje het idee.

Interviewer: Uit de theorie komt ook naar voren dat vooral deze mensen en dan heb ik het over de uh.. **de mensen met een laag sociaal economische status**, uh het eigenlijk wel nodig hebben om eerst bij de hand genomen te worden. Dat zij dat eh... Medewerker Perspectief: dat klopt. Interviewer: dat zij het kunnen... zie je dat ook terug?

Medewerker Perspectief: Dat zie ik ook terug ja. Ik heb uhm... deze groepen die daar is een cursus uit voort gekomen, dat heet cursus ook uhh cursus activeren en dan ga je in tien keer allerlei sociale vaardigheden leren.

Ik merk dat **dus mensen komen eerst met weerstand binnen** en dat wordt langzaam losgeweekt. En dan moeten zij een actieplan maken, en dan beginnen zij ook elkaar al te helpen. Dus op zich zie je het gewoon gebeuren. Dus in het begin worden zij bij de hand genomen, je gaat eerst even mee met de weerstand en dan ga je leuke dingen doen met elkaar en dan merk je dat zij iets leren. Verder merken zij dat andere groepsleden weer minder kunnen en dan gaan zij elkaar helpen.

Leuk om te zien! Interviewer: Dat is zeker leuk om te zien. En die sociale vaardigheden, waar moet ik dan precies aan denken?

Medewerker Perspectief: Uhm.. dat is een heel ja ik weet niet dat heet de Gordon methode.

Interviewer: Zegt me niks. Medewerker Perspectief: Moet ik altijd aan Gordon denken haha en uhmm dat is tien keer een onderwerp aanpakken. De eerste keer is bijvoorbeeld een praatje aanknopen. Dat zijn dan 5 punten. Kijk de ander aan, open houding en dat soort dingen. En dan rollenspelen en die moeten zij thuis oefenen en dan de andere keer moeten zij terugkoppelen hoe dat is gelopen.

Interviewer: Oke. Medewerker Perspectief: En dat is praatje aanknopen, kritiek geven, complimenten ontvangen en gewoon alle sociale vaardigheden die je maar kunt bedenken.

Interviewer: En dat wordt dan tien keer gedaan?

Medewerker Perspectief: Ja. Interviewer: En dan wordt elke week een ander onderwerp aangesneden? Medewerker Perspectief: Ja. En daarnaast heb ik zelf die cursus een beetje vervormd en aangevuld met allerlei beroepskeuzetesten, interesstetsten, uhmmm ja houding van als je gaat solliciteren dat soort dingen. Dus die heb ik er een beetje zelf doorheen gemixt.

Interviewer: En wat is de reden dat je dat zelf hebt gedaan? Medewerker Perspectief: Om mensen heel langzaam naar het vrijwilligers informatie punt toe te leiden, om te kijken of zij daar dan weer vrijwilligerswerk kunnen doen. Maar dan moeten zij eerst zichzelf leren kennen, uhm.. leren hoe zij overkomen bij anderen. En uhm dan kijken wat zij allemaal kunnen, wat zij dus niet kunnen en belemmeringen, kan ik die wegwerken of niet. En dan een actieplan maken dat is dan uhm.. En dan is er altijd één oefening die ik doe. Dat is tien manieren om niet te hoeven kiezen. En dat ga ik voorlezen, dat zijn tien manieren. En dan ga ik controleren of iemand die heeft, en als zij dan merken dat zij dat uhm.. dat zij bijvoorbeeld dingen uit de weg gaan of uhm.. om niet te hoeven kiezen en dan kunnen zij dat omdraaien om wel te hoeven kiezen.

Interviewer: Oke.. Zou je daar een voorbeeld van kunnen noemen uit de praktijk?

Medewerker Perspectief: Uhm.. er is altijd een.. ja ehm.. ik heb zoveel voorbeelden. Uhm, wij hadden hier een eh.. er was een jongere die al zeven jaar aan het solliciteren was en die ging elke keer oriënteren, dus ik zei ook een keer van eh.. Waarom oriënteer je? Je hebt alles al onderzocht. Je weet wat je kunt, je weet hoe je het doet en eh.. zeven jaar oriënteren is een beetje lang... Interviewer: Ja.

Medewerker Perspectief: Dus misschien moet je niet oriënteren, maar een stap zetten. En toen hij

door had, dat dat gewoon een soort van methode was om niet te hoeven kiezen, heeft hij een keer een keuze gemaakt voor iets wat hij leuk vond.

Interviewer: En hoe ben je er achter gekomen dat dat het dan was? Dat hij het eigenlijk lastig vond om een keuze te maken of om daadwerkelijk de stap te zetten. Wat was dat eigenlijk? Medewerker Perspectief: Ja.. dat weet ik eigenlijk niet.. Daar heb ik een soort gevoel voor zelf. Ik merk altijd aan mensen van eh.. in een gesprek als zij dingen uit de weg gaan. Dan denk ik van als dat verandert wordt, dan draai je iets om en dan zet je dingen in gang. Interviewer: En ben je daar dan ook duidelijk in tegen diegene of?

Medewerker Perspectief: Ja. Interviewer: Oke. Medewerker Perspectief: Want dat is het makkelijkste hahaha. Niet altijd het leukste maar haha. Interviewer: En hoe pikt de doelgroep dat op?

Medewerker Perspectief: Nou als je het over het algemeen met humor brengt, dan pikken zij alles op. Je moet zorgen voor een goede sfeer en je moet zorgen dat zij het gevoel hebben dat jij voor hun iets goeds wil, en ehm, ja dan gaat het volgens mij altijd goed.

Interviewer: Dus eigenlijk zeg je, zeg maar als het niet goed is hoor, maar eigenlijk moet je dus eerst vertrouwen creëren voordat je dat soort dingen kunt zeggen? Medewerker Perspectief: Ja. Ik weet niet of je net gezien hebt, die vrouw die net binnen kwam, met die krulletjes? Interviewer: Volgens mij wel.. Ja die heb ik gezien. Medewerker Perspectief: Nou die heeft zo'n cursus gedaan en nou is zij weer eh.. heeft zij werk gehad en nu is zij weer werkloos, maar zij komt hier wel terug. Interviewer: Ja. Medewerker Perspectief: Dat betekent dat zij toch in ieder geval vertrouwen heeft, dat hier toch iets kan gaan gebeuren. Interviewer: ja, ja. Medewerker Perspectief: Dus dat zijn wel hele belangrijke dingen. Interviewer: Ik heb nog een vraagje.. dan moet ik heel even weer een stukje terug, maar je gaf aan dat je.. je hebt dan 300 uur om dit te bewerkstelligen. Ben jij de enige die hiermee bezig is binnen stichting Perspectief? Medewerker Perspectief: Nee ik heb op dit moment ondersteuning van een collega, die draait cursussen mee. Dus die heeft daar ook wat uren voor. En er is dan nog iemand die de activiteiten ondersteunt. Interviewer: Oke, duidelijk.

Dus twee mensen zijn er eigenlijk die dit doen. Medewerker Perspectief: Ja. Die hebben volgens mij allebei 50 uur. Interviewer: Oké dus in totaal hebben we het dan over 400 uur. Medewerker Perspectief: Ja.

Interviewer: Ehm, volgende vraag. Wat zouden volgens jou de overige instanties en de gemeente in Beuningen kunnen betekenen om de toegankelijkheid te kunnen vergroten?

Medewerker Perspectief: Nou, die punten die jullie daarstraks hebben opgenoemd. Bijvoorbeeld ook een spreekuur. Een makkelijke website. Zich meer kenbaar maken. Bijvoorbeeld bij het NIM moet je ehm die doen heel vaak een telefonische intake en dat is volgens mij voor deze doelgroep helemaal niet goed.

Interviewer: Heb je het dan speciaal over de allochtonen of gewoon de hele doelgroep?

Medewerker Perspectief: Ik denk de hele doelgroep. Interviewer: Oke. Medewerker Perspectief: Maar ik denk toch wel ook vooral de allochtonen, maar ook de hele doelgroep. Ja. Interviewer: Dus het liefst dat de website iets verbeterd wordt of vergemakkelijkt wordt, geen telefonische intake en een informatiepunt of ook een spreekuur. Medewerker Perspectief: Ja.

Interviewer: Waar zou de aanbeveling of het advies van ons volgens jou aan moeten voldoen?

Medewerker Perspectief: Ehm... praktisch, uitvoerbaar, swot, smart hahahaha. Maar vooral praktisch, gewoon hele makkelijke dingen die mensen makkelijk op kunnen pakken. Want als het bijvoorbeeld een heel ingewikkeld verhaal is, leggen mensen het toch altijd naast zich neer.

Interviewer: Ja, want deze aanbeveling zal voor jullie gelden, dus voor Stichting Perspectief. Je zegt dat je die graag helder, praktisch en duidelijk wil hebben, dus eigenlijk: Wat kunnen jullie concreet

doen om dit punt te verbeteren? Medewerker Perspectief: Ja. Interviewer: Welke bruikbaarheidseisen stel je aan de aanbevelingen die Stichting Perspectief kan nemen om de toegankelijkheid naar hulp- en dienstverlening te vergroten?

Medewerker Perspectief: Uhm.. kun je dat iets toelichten? Interviewer: De aanbevelingen moeten bruikbaar zijn, wanneer is iets voor jullie bruikbaar? Medewerker Perspectief: Wat jullie ook zeiden, als jullie een aanbeveling doen, bijvoorbeeld een steunpunt, of een formulierenbrigade, dat vind ik bruikbare dingen. Interviewer: Oké dus we zitten in die zin al in de goede richting? Medewerker Perspectief: Ja jullie zitten in de goede richting.

Want ook de manier waarop de libelle club ging, zo geef ik ook les. En dat is heel informeel. Dat is heel belangrijk. Interviewer: Ja, ja. Medewerker Perspectief: Want mensen komen vaak bij instanties en als je dan bij de gemeente komt, dat is inderdaad heel formeel en dan precies een uur. Dan hebben mensen toch hele andere dingen dan als het wat informeler is. Vertellen zij meer over zichzelf. Interviewer: Ja omdat het gewoon makkelijker is om... Medewerker Perspectief: Ja.

Interviewer: Heb je het gevoel dat het ehm... want je zegt dat jullie heel laagdrempelig zijn, dat dat een verschil is met andere instanties?

Medewerker Perspectief: In ieder geval met de gemeente ja. Ik weet niet of het NIM heel laagdrempelig werkt.

Interviewer: Oke.. Medewerker Perspectief: maar wellicht gaan jullie dat ook nog onderzoeken?

Interviewer: Ehm ja.. we zullen inderdaad gaan kijken of dat zo is. Medewerker Perspectief: Oke.

Interviewer: Heb je zelf nog vragen?

Of dingen waarvan je denkt, die zouden we echt nog moeten weten?

Medewerker Perspectief: Uhm.. nou eigenlijk niet. Interviewer: Nou dan denk ik dat we door de vragen heen zijn.

Medewerker Perspectief: Nou het was heel overzichtelijk. Ja. Niet te lang.

Interviewer: Bedankt voor je tijd.

Bijlage 10 Dossieranalyse

Dossieranalyse lichamelijke en psychische klachten

Het dossieronderzoek is gedaan bij stichting Perspectief waar alle 50 deelnemers zijn onderzocht of zij een vorm van lichamelijk en/of psychische klachten ervaren. Onder psychische klachten verstaan wij: somber gevoel, gebrek aan plezier in het leven, prikkelbaarheid, depressie, overspannenheid en een angststoornis. Onder lichamelijke klachten verstaan wij: alle klachten die men ervaart door pijn of het slecht kunnen functioneren door een beperking.

Analyse

Uit het dossieronderzoek blijkt dat 78% van de ondervraagden lichamelijke en/of psychische klachten heeft. Dit is een verontrustend hoog percentage, waarbij het aantal deelnemers met alleen psychische klachten (22%), lichamelijke klachten (36%) of de combinatie van beiden (20%) nog hulp zouden moeten krijgen zodat zij van deze problemen af kunnen komen.

1 lichamelijk en psychische klachten= 10x

2 lichamelijke klachten= 18 x

3 psychische klachten= 11 x

4 niet bekend= 8x

5 geen klachten= 3 x

1 lichamelijk en psychische klachten= 20%

2 lichamelijke klachten= 36%

3 psychische klachten= 22 %

4 niet bekend= 4%

5 geen klachten= 6%

Deelnemers

1. Niet bekend 4
2. Lichamelijke klachten (cholesterol, hoge bloeddruk) en psychische klachten1
3. Niet bekend 4
4. Lage bloeddruk, lichamelijke klachten2
5. Psychische problemen (oorlogstrauma)3
6. Psychische klachten(oorlogstrauma), lichamelijke klachten1
7. Lichamelijke klachten, psychische klachten1
8. Niet bekend 4
9. Lichamelijke klachten2
10. Psychische klachten (angststoornissen)3
11. Lichamelijke en Psychische klachten1
12. Lichamelijke klachten2
13. Psychische klachten3
14. Psychische en lichamelijke klachten1
15. Psychische en lichamelijke klachten1

16. Niet bekend4
17. Psychische klachten3
18. Psychische klachten3
19. Geen klachten5
20. Psychische klachten3
21. Lichamelijke klachten2
22. Niet bekend4
23. Psychische klachten3
24. Lichamelijke klachten2
25. Geen klachten5
26. Psychische klachten3
27. Lichamelijke klachten2
28. Lichamelijke klachten2
29. Lichamelijke klachten2
30. Lichamelijke klachten 2
31. Lichamelijke klachten2
32. Niet bekend4
33. Geen problemen5
34. Lichamelijke klachten 2
35. Psychische en lichamelijke klachten 1
36. Psychische klachten3
37. Lichamelijke klachten2
38. Lichamelijke klachten2
39. Lichamelijke klachten2
40. Lichamelijke klachten (hoge bloeddruk)2
41. Lichamelijke klachten2
42. Lichamelijke en Psychische klachten1
43. Niet bekend4
44. Psychische en lichamelijke klachten1
45. Niet bekend4
46. Psychische en lichamelijke klachten1
47. Psychische klachten3
48. Lichamelijke klachten2
49. Psychische klachten 3
50. Lichamelijke klachten2

Bijlage 11 Nieuwsbrieven

Nieuwsbrief 1

NEWS Flash!



EVEN VOORSTELLEN...

Beste medewerkers van Stichting Perspectief. Wij willen ons graag even voorstellen.

Wij (Wencke, Ilias, Paulos en Eva) **Studenten van de hogeschool van Arnhem en Nijmegen** van de opleiding **maatschappelijk werk en dienstverlening** doen vanaf heden tot juni ons afstudeeronderzoek binnen jullie organisatie.

Wij gaan onderzoeken hoe wij de toegankelijkheid van voorzieningen en diensten binnen de gemeente Beuningen kunnen verbeteren voor de clients die bij jullie zijn aangemeld. Want wat is er nou mooier dan dat de inwoners van gemeente Beuningen weten waar en hoe zij zich kunnen aanmelden voor hulp?

Op dit moment zijn wij bezig met het in kaart brengen van de problemen. Denk hierbij aan een analyse van de doelgroep e.d. Wij hopen dat wij jullie af en toe vragen mogen stellen om ons onderzoek in juni met succes af te kunnen ronden. Wij zullen jullie af en toe een nieuwsbrief zoals deze sturen om jullie op te hoogte te houden van de ontwikkelingen.

Hartelijke groeten,

Wencke, Ilias, Paulos en Eva



Van Links naar rechts Wencke, Ilias, Paulos en Eva

Mijn naam is Paulos en ik ben 24 jaar. Op dit moment studeer ik aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.



Ik begin nu aan mijn afstudeerfase van de opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening. De voorgaande jaren heb ik veel theorie geleerd die ik in de afstudeerfase wil toepassen.

Wat mij heeft gemotiveerd bij mijn keus voor dit project is dat het gaat om een intercultureel praktijkprobleem met een doelgroep die nogal geïsoleerd is en lastig kunnen participeren in de samenleving. Mijn ervaring is dat deze doelgroep extra aandacht en begeleiding nodig heeft bij het krijgen en vinden van hulp van verschillende instanties. Behalve het sociaal isolement waarin werklozen vaak terecht

komen, is deze doelgroep langdurig werkloos waardoor extra belemmeringen zoals gebrek aan motivatie en toekomst- en arbeidsperspectief.

Mijn hobby's zijn films kijken, lezen en sporten. In mijn vrije tijd doe ik graag aan hardlopen en boksen. Mijn interesses liggen bij reizen, cultuur en religie.



Mijn naam is Eva, ik ben 27 jaar oud. Op dit moment studeer ik Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Hiervoor heb ik Sociaal Cultureel Werk gestudeerd in Zwolle. Ik heb ontzettend veel zin om ons onderzoek te doen binnen jullie instelling. Ik heb ervaren dat het doen van onderzoek binnen een instelling je een hoop kan leren. Niet alleen van cliënten maar ook van de medewerkers.

Het lijkt mij zeer interessant om de problemen rondom langdurige werklozen in de gemeente Beuningen te onderzoeken. Het heeft me altijd al geboeid waarom mensen de weg naar instanties niet kunnen vinden. Waar gaat dit dan mis? Ligt dit probleem bij de burger zelf of kunnen instanties hier op inspelen? Ik kan me goed voorstellen dat burgers het lastig vinden om de weg te vinden naar instanties en regelingen. Ook ik zelf worstel soms nog met regelingen, zeker nu er een hoop veranderd in de maatschappij. Iets wat vorig jaar nog kon, kan vandaag de dag niet meer. Er verandert een hoop.



Mijn naam is Wencke Helmreich en ik ben 25 jaar. Tijdens de opleiding Maatschappelijk werk en dienstverlening heb ik al met verschillende doelgroepen gewerkt. De doelgroep waarmee we tijdens dit onderzoek te maken krijgen is hierop een goede aanvulling. Ik hoor regelmatig dat mensen slecht hun weg kunnen vinden naar voorzieningen en instanties. Naar mijn idee kunnen mensen hierdoor slechter participeren binnen deze samenleving. Dit is dus een zeer belangrijk en actueel onderwerp. Ik vind het daarom ontzettend leuk en interessant dat ik samen met de andere studenten van mijn afstudeergroep een bijdrage kan/mag leveren ter verbetering van dit probleem. Ik heb er zin in!



Mijn naam is Ilias en ik ben 24 jaar oud.

In de huidige samenleving is het heel belangrijk om mee te draaien met de maatschappij. Sommige mensen kunnen niet meedraaien omdat ze niet op de hoogte zijn van alle voorzieningen en regelgevingen. Juist voor deze doelgroep (langdurige werklozen) is het belangrijk om de toegankelijkheid voor voorzieningen en diensten te vergemakkelijken, zodat zij hiervan gebruik kunnen maken en niet sociaal geïsoleerd raken. Dit is voor mij een belangrijke reden om binnen STG Perspectief dit onderzoek uit te voeren.



NEWS Flash!



Beste medewerkers van Stichting Perspectief,

Hierbij volgt onze tweede nieuwsbrief. De afgelopen periode zijn wij druk bezig geweest met het in kaart brengen van de situatie. Hiernaast hebben wij een probleemanalyse en onderzoeksontwerp gemaakt. Wij hebben ook al een eerste kennismaking gemaakt met de doelgroep. Hieronder volgt een stukje over onze ervaring met de doelgroep.

Eerste kennismaking met de doelgroep

Onze eerste kennismaking met de doelgroep was erg positief. Tijdens de excursie naar de bibliotheek, hebben wij onze eerste contacten mogen leggen. Wij maakten kennis met een interculturele en levendige doelgroep, die ons met open armen ontving. Het viel ons gelijk op dat deze doelgroep open naar elkaar is, maar ook naar ons toe. De doelgroep gaf aan graag mee te willen werken aan ons onderzoek.

Nu het “theoretische” gedeelte rond is, gaan wij de praktijk in. Dit houdt in dat wij nu bezig zijn met het maken van enquêtes voor de doelgroep en het formuleren interviewvragen voor verschillende organisaties. Deze enquêtes en interviews zullen wij vanaf 28 april gaan afnemen.

Mochten jullie nog vragen of tips hebben voor ons onderzoek dan kunt u dit mailen naar:

Afstudeergroepbeuningen@hotmail.com

Hartelijke groeten,

Wencke, Ilias, Paulos en Eva

NEWS Flash!



Beste medewerkers van Stichting Perspectief,

Dit is alweer onze laatste nieuwsbrief aan jullie organisatie!

Inmiddels hebben wij alle enquêtes afgerond met de doelgroep 'ACTIEF' en hebben wij interviews gehouden met Stichting Perspectief, het NIM, MEE en de gemeente. Op dit moment leggen wij onze laatste hand aan de aanbevelingen en het implementatieplan zodat jullie duidelijk hebben hoe de aanbevelingen ingevoerd zouden kunnen worden. Wij zullen deze week nog alle puntjes op de I zetten om het verslag maandag 2 juni aan jullie te kunnen overhandigen en aan school.

Wij hopen dat jullie tevreden zullen zijn met onze aanbevelingen en hier ook daadwerkelijk wat aan hebben. Wij hebben in ieder geval met heel veel plezier aan het onderzoek gewerkt en hopen een bijdrage te kunnen leveren aan jullie organisatie.

Via deze weg willen wij iedereen bedanken voor de gastvrijheid en de hulp die wij hebben gehad bij het onderzoek. In het bijzonder natuurlijk Gerda en Eufride die ons de mogelijkheid hebben gegeven om ons afstudeeronderzoek bij jullie in de organisatie te mogen doen. Wij hebben ons zeer welkom gevoeld. Dankjewel hiervoor!

Hartelijke groeten,

Eva, Wencke, Ilias en Paulos

Startdocument



ONI groep

Eva Smidt- 483893

Ilias Ouali – 463689

Paulos Haile - 484815

Wencke Helmreich – 482410

Onderwijsinstelling	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Studie	Maatschappelijk werk en dienstverlening
Projectbegeleider Han	Gerard Kleinpenning
Opdrachtgever	Stichting Perspectief Beuningen
Begeleider Stichting Perspectief	Gerda Klijnsma
Onderzoekperiode	06 februari 2014 – 02 juni 2014



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Inleiding	79
Omschrijving praktijkprobleem	80
Betrokkenheid groepsleden	81
Definitie projectresultaat	82
Voorlopige kwaliteitseisen projectresultaat	82
Projectverloop	83
Beheersing project – TKGIO	84
Anticiperen op mogelijke obstakels	86
Bijlage 1 Contactgegevens	87

Inleiding

Voor u ligt het startdocument. Het woord zegt het al, een document waarmee wij (Ilias Ouali, Paulos Haile, Wencke Helmreich en Eva Smidt) ons afstudeeronderzoek bij Stichting Perspectief in Beuningen willen starten. Dit afstudeeronderzoek doen wij in opdracht van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN).

In dit document zal u een beknopte versie van de eerste opzet en probleemdefiniëring vinden. Het is een startdocument die in de loop van de periode aangepast zal worden, nadat er verschillende gesprekken met zowel de opdrachtgever als de projectbegeleider zijn gevoerd. U kunt dit document (voor nu) beschouwen als een levend document.

Het probleem van ons onderzoek speelt zich af in de gemeente Beuningen. Stichting Perspectief heeft signaleerd dat aangemelde langdurige werkloze inwoners van Beuningen moeilijk hun weg kunnen vinden naar instanties/organisaties (denk hierbij aan toegankelijkheid van het NIM, gemeente etc.). Hierdoor komen hulpverlening en procedures niet of moeilijk op gang. In dit startdocument zult u de volgende thema's aantreffen: De omschrijving van het praktijkprobleem, de betrokkenheid van ons als groep met het thema, kwaliteitseisen, projectverloop in de vorm van een planning, mogelijke obstakels en contactgegevens van alle betrokken partijen.

Omschrijving praktijkprobleem

In de eerste probleemomschrijving die wij hebben gekregen werd een heel breed beeld geschetst over het probleem. Ook kwamen er meerdere problemen naar voren. Aangezien wij maar kort de tijd hebben, is het voor ons niet haalbaar om al deze problemen te onderzoeken. Daarom hebben wij als afstudeergroep gekeken naar wat haalbaar is in de komende maanden. Na een aantal keer contact te hebben gehad met mevrouw Klijnstra is dit volgens ons het probleem:

Het probleem speelt zich af, in de gemeente Beuningen. De gemeente Beuningen heeftesignaleerd dat er een groep langdurige werklozen, weinig of helemaal niet meedraaien in de maatschappij. Hier moet volgens de gemeente wat aan veranderen. Omdat de gemeente onvoldoende tijd heeft om deze groep te activeren, is deze groep doorverwezen naar Stichting Perspectief. De bedoeling is dat Stichting Perspectief deze groep moet gaan activeren. Bij het activeren van deze groep heeft Stichting Perspectief gesignaleerd dat de langdurige werklozen inwoners moeilijk hun weg kunnen vinden naar organisaties/organisaties (denk hierbij aan toegankelijkheid van het NIM, gemeente etc.). Dit is een probleem omdat de doelgroep niet op hoogte zijn van voorzieningen waar zij recht op hebben en organisaties die zij nodig hebben. Het probleem komt naar voren op het moment dat de cliënt een aanvraag wil doen voor voorzieningen of gebruik wil maken van hulpverlening/organisaties. Een voorbeeld hiervan is, dat de website van bijvoorbeeld het NIM als ingewikkeld wordt ervaren. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk hoe zij zich kunnen inschrijven voor hulp op de website of telefonisch.

Wij gaan daarom vanuit Stichting Perspectief onderzoeken bij de doelgroep waarom zij moeilijk hun weg kunnen vinden naar organisaties en waar de behoeften liggen bij deze doelgroep (behoefteonderzoek). Ook willen wij onderzoeken wat er bij de organisaties bekend is over dit probleem. Om dit te kunnen vormgeven zullen wij gebruik maken van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek.

Het doel is om Stichting Perspectief aanbevelingen te geven zodat zij de groep langdurige werklozen handvatten kunnen bieden, zodat de doelgroep langdurige werklozen weten op welke voorzieningen zij recht hebben. En daarnaast beter de weg kunnen vinden naar verschillende organisaties/organisatie binnen gemeente Beuningen..

In het kennismakingsgesprek hebben wij ons idee voorgelegd aan mevrouw Klijnstra. Zij was het eens met bovenstaande. Het gaat om een groep van 50 mensen die vanuit de gemeente aangemeld zijn bij Stichting Perspectief. Deze groep bestaat uit mensen met verschillende nationaliteiten. Zij zijn allen werkloos. Wij gaan ons dus richten op deze 50 mensen. Mevrouw Klijnstra gaf aan dat zij het ook interessant zou vinden om te weten of er vanuit de verschillende nationaliteiten andere dingen naar voren komen wat betreft dit probleem.

Mevrouw Klijnstra wil graag weten of Nederlandse cliënten minder problemen ervaren dan de mensen van een niet Nederlandse afkomst bij het vinden van organisaties en regelingen. Hierop kunnen wij dan inspelen bij het geven van de aanbevelingen. Wellicht moet er namelijk een hele andere aanpak worden bedacht bij de allochtone cliënten, als bij de autochtone cliënten. De uitkomsten van het onderzoek binnen de doelgroep nemen wij mee in onze aanbevelingen en komt zeker naar voren zodra wij onderzoek hebben gedaan. De groep allochtone inwoners is dus

veranderd. De doelgroep wordt nu langdurige werklozen in de gemeente Beuningen die aangemeld zijn bij Stichting Perspectief. Dit zijn op dit moment 50 cliënten.

Betrokkenheid groepsleden

Eva Smidt

Het lijkt mij zeer interessant om de problemen rondom langdurige werklozen in de gemeente Beuningen te onderzoeken. Het heeft me altijd al geboeid waarom mensen de weg naar organisaties niet kunnen vinden. Waar gaat dit dan mis? Ligt dit probleem bij de burger zelf of kunnen organisaties hier op inspelen? Daarnaast ben ik benieuwd óf er een verschil zit tussen autochtone en allochtone burgers. Is dit een aanname dat het lastiger is voor allochtone burgers of blijkt het net zo moeilijk te zijn of moeilijker voor autochtone burgers? Ik kan me goed voorstellen dat burgers het lastig vinden om de weg te vinden naar organisaties en regelingen. Ook ik zelf worstel soms nog met regelingen, zeker nu er een hoop veranderd in de maatschappij. Iets wat vorig jaar nog kon, kan vandaag de dag niet meer. Er verandert een hoop. Denk aan het vak maatschappelijk werk, eerder werd het gedaan in de spreekkamers, vandaag de dag gaat iedereen de wijk in. Aan ons in ieder geval de taak om te onderzoeken hoe Stichting Perspectief te Beuningen, de weg naar organisaties en regelingen kan verbeteren om het te vergemakkelijken voor de burger. Ik ben erg nieuwsgierig wat hier uit zal komen!

Ilias Ouali

Ik heb voor dit project gekozen omdat ik heb gemerkt dat verschillende groepen het extra moeilijk hebben met betrekking tot regelingen, toegang organisaties e.d. Als ik bijvoorbeeld een koppeling maak naar mijn eigen ouders. Zij wisten bijvoorbeeld niet welke voorzieningen er zijn binnen de gemeente, welke regelingen er van toepassing waren op hun en waar zij aanspraak op konden doen. Zij werden een beetje in het diepe gegooid en moesten er zelf achter komen waar zij gebruik van konden maken. Juist voor deze groep (allochtonen) is het belangrijk dat zij betrokken worden, zodat zij kunnen meedraaien in deze maatschappij. Dit is voor mij de eerste reden waarom ik heb gekozen voor dit project. De tweede reden waarom ik voor dit project heb gekozen is, omdat het goed aansluit op de minor die ik heb gevolgd.

Het afgelopen half jaar heb ik de minor intercultureel werken gevolgd. Hier heb ik geleerd hoe je met interculturele competenties moet omgaan en heb ik geleerd hoe je mensen/medewerkers kunt trainen om om te gaan met mensen van een andere afkomst. Wij hebben in dat half jaar onderzoek gedaan binnen de organisatie Rijnstad. Hier waren wij al snel achter gekomen dat de standaard (Nederlandse) aanpak niet werkt en dat de mensen van andere komaf een andere aanpak nodig hebben. Deze kennis wil ik dan ook inzetten bij het maken van dit project. Verder is het een feit dat Nederland steeds meer multicultureel wordt. Wij kunnen er dus niet omheen om deze groep (allochtonen) op de zijlijn te laten liggen, maar juist te betrekken in de maatschappij omdat zij hier ook bij horen.

Wencke Helmreich

Tijdens de opleiding MWD heb ik al met verschillende doelgroepen gewerkt, onder andere psychiatrie, kinderen en dak/thuislozen. Ik vind het al vanaf het begin van de opleiding belangrijk om zoveel mogelijk te leren over zoveel mogelijk verschillende doelgroepen. Met als doel zo breed

mogelijk opgeleid te worden. Ik heb vaker gelezen over het probleem waar stichting Perspectief mee aan de slag wil. Dit motiveert mij om dit te onderzoeken. Met de aanbevelingen die voort komen uit dit onderzoek kan deze doelgroep misschien een stapje verder geholpen worden. In een eerder studiejaar heb ik voor het vak signaleren en actie ondernemen onderzoek gedaan, naar waarom dak/thuisloze mensen zo laat aan de bel trekken binnen de hulpverlening. Hier kwam ook uit dat mensen vaak de weg niet weten naar de hulpverlening. Ik vind het leuk om dit nu vanuit een ander perspectief te onderzoeken. De doelgroep bevat verschillende culturen die allen langdurig werkloos zijn. Ik ben benieuwd waar deze groep precies tegen aan loopt en waar hun behoeften liggen m.b.t. dit probleem. Ik merk aan mezelf dat ik het belangrijk vind, dat inwoners van Nederland kunnen participeren binnen onze samenleving. Iedereen moet de kans krijgen om zichzelf te laten zien en wat mij betreft is iedereen gelijk. Juist daarom vind ik het leuk en interessant om een bijdrage te kunnen leveren aan de participatie van deze doelgroep. Ik denk dat dit een ontzettend leerzame ervaring gaat worden en dat dit project een hele goede aanvulling voor mijn opleiding is.

Paulos Haile

Wat mij heeft gemotiveerd bij mijn keus voor dit project is dat het gaat om een intercultureel praktijkprobleem met een doelgroep die nogal geïsoleerd is en lastig kunnen participeren in de samenleving. Tijdens mijn minor Intercultureel werken heb ik ervaren dat een hulpverleningsplan of -methodiek dat gebruikelijk is in de hulpverlening aan een westerse doelgroep niet altijd toepasbaar is voor een niet-westerse doelgroep. Voor mij ligt hierin de uitdaging om te onderzoeken op welke manier zowel allochtone als autochtone langdurige werklozen hulp zoeken bij organisaties en op welke manier zij hierin het beste geholpen kunnen worden. Mijn ervaring is dat deze doelgroep extra aandacht en begeleiding nodig heeft bij het krijgen en vinden van hulp van verschillende organisaties. Behalve het sociaal isolement waarin werklozen vaak terecht komen, is deze doelgroep langdurig werkloos waardoor extra belemmeringen zoals gebrek aan motivatie en toekomst- en arbeidsperspectief.

Definitie projectresultaat

Het beoogde eindresultaat is een rapport met resultaten en conclusies van het onderzoek met betrekking tot onze onderzoeksvraag. Wij willen Stichting Perspectief aanbevelingen geven. Deze aanbevelingen zullen te maken hebben met de hulp die Stichting Perspectief zou kunnen bieden aan deze doelgroep, zodat de weg naar organisaties voor deze doelgroep makkelijker wordt. Het onderzoek en de aanbevelingen worden aangeleverd inclusief implementatieplan. Zodat de medewerkers van Stichting Perspectief helder hebben welke concrete stappen zij kunnen zetten om het probleem op te lossen of te verbeteren. De aanbevelingen worden gemaakt voor Stichting Perspectief. De medewerkers van Stichting perspectief zullen het implementatieplan uitvoeren.

Voorlopige kwaliteitseisen projectresultaat

Het is belangrijk om in een zo vroeg mogelijk stadium de eisen en wensen van zowel de opdrachtgever als die van school boven water te krijgen. Er zal een onderscheid gemaakt worden tussen functionele en operationele eisen waaraan het project moet voldoen. Functionele eisen zijn eisen die gaan over hoe goed het project moet zijn. Operationele eisen gaan over de eisen die gaan

over het gebruik van het projectresultaat. De eisen kunnen na de probleemanalyse worden aangepast.

Operationele eisen

Operationele eisen hebben betrekking op kenmerken van het projectresultaat die het hanteerbaar en aantrekkelijk maken voor de directe gebruikers ervan. De aanbevelingen voor Stichting Perspectief zullen probleemoplossend, begrijpelijk en bruikbaar zijn.

Functionele eisen

Functionele eisen hebben betrekking op de kernmerken van het projectresultaat die het nuttig (functioneel) maken voor de opdrachtgever en de instelling. Er is draagvlak gecreëerd voor de aanbevelingen en deze zijn praktisch uitvoerbaar.

Normen van het projectteam

Als projectgroep hebben wij een aantal normen opgesteld waar wij ons aan willen houden, namelijk:

- Er is afstemming op de praktijk
Wij willen afstemmen door zo veel mogelijk in gesprek te gaan met de betrokkenen en de projectbegeleider.
- Toetsen van de resultaten en de bruikbaarheid
Door geregeld de onderzoeksresultaten en concrete bruikbaarheid hiervan door de praktijkbegeleider en de medewerkers te laten toetsen zorgen wij ervoor dat wij verbondenheid en aansluiting met de praktijkproblematiek blijven houden.
- Begrijpelijke taal
Ons product zal in begrijpelijke taal geschreven worden dat aansluit bij de organisatie.
- Transparantie en nauwkeurigheid
Wij streven ernaar om transparant, nauwkeurig en zorgvuldig te werken. Elke facet en richting van het onderzoek proberen wij zo goed mogelijk te verantwoorden waarom bepaalde beslissingen genomen zijn. Hiernaast streven wij om de praktijkproblematiek van meerdere perspectieven (triangulatie) te onderzoeken en streven wij naar een betrouwbaar valide product.

Projectverloop

Plan van aanpak (Fasering project)		
Fase	Omschrijving van de taken	Deadline/Inleverdatum
	Kennismakingsgesprek opdrachtgever	26-02-2014
Fase 1	Inleveren van startdocument	28-02-2014
	Gesprek opdrachtgever, projectgroep en projectbegeleider - Bespreking startdocument, inclusief concrete projectresultaat - Ondertekenen contract	25-03-2014

	Feedback Startdocument	14-03-2014
Fase 2	Probleemanalyse, onderzoeksplan en vraagstelling. Om de situatie in kaart te brengen willen wij een goed beeld krijgen van de huidige situatie met als doel een probleemanalyse, onderzoeksplan en een vraagstelling uit te werken. Hiervoor zullen wij meelopen in de praktijk, oriënterende gesprekken voeren met zowel de opdrachtgever als de medewerkers binnen de organisatie.	24-03-2014
	Feedback probleemanalyse (+ 2 ^e docent)	28-03-2014
	1 ^e EPB	11-04-2014
Fase 3	Onderzoeksinstrumenten.	14-04-2014
	Feedback voor onderzoeksinstrumenten	17-04-2014
	2e EPB Afspraak maken voor 2^e EPB. Dit is een voorwaarde voor deeltentamen1.	19-05-2014
Fase 4	Concept projectresultaat met een verantwoording en implementatieplan	19-05-2014
	Feedback concept projectresultaat	23-05-2014
	Deeltentamen 1: Projectresultaat inclusief verantwoording en implementatieplan Deadline herkansing: maandag 23 juni 2014 om 12.00.	02-06-2014 om 12:00

Beheersing project– TKGJO

Tijdsplanning:

Dinsdag 11 februari zijn wij begonnen met de start van het project. In de eerste drie weken willen wij alle problemen gaan filteren en het probleem afbakenen tot een concreet probleem voor het maken van een probleemanalyse. Zodra de situatie helder wordt willen wij een begin maken met het formuleren van een vraagstelling en het opstellen van een onderzoeksplan. De planning van het project is terug te vinden bij het plan van aanpak.

Bewaken van kwaliteit

De kwaliteit binnen het project zal worden gewaarborgd door het opstellen van kwaliteitseisen waar gedurende het project naar gestreefd wordt. Het onderzoek moet zoveel mogelijk valide, betrouwbaar en geldig zijn. De betrouwbaarheid willen wij creëren door nauwkeurig en zorgvuldig te werken. Door de voortgang van het onderzoek structureel na te gaan en feedback te vragen van projectbegeleiders en elkaar, zal het vertrouwen in de wijze van werken toenemen. Ook zullen toevallige factoren die de onderzoeksresultaten kunnen beïnvloeden zoveel mogelijk worden voorkomen. Denk hierbij aan het voorkomen van sturing in een interview of een waardeoordeel of

advies uitbrengen. Daarnaast letten op plaats en tijd om doelgroep te enquêteren in samenspraak met de opdrachtgever. Tijdens interviews zullen wij gebruik maken van opnameapparatuur om te zorgen dat de antwoorden niet vertekend zullen zijn. Wij streven naar een duidelijke weergave van onderzoekresultaten die zowel voor de opdrachtgever als de doelgroep begrijpelijk is. Ook dit zal in samenspraak gaan met de opdrachtgever.

Afstemmen op de praktijk

Om zo goed mogelijk af stemmen met de praktijkinstelling is het nodig dat wij goed betrokken zijn binnen de instelling. Dat vraagt van de groepsleden dat zij de organisatie kennen en luisteren naar de opvattingen en de wensen van de werknemers binnen de praktijkinstelling, zodat in de praktijk een onderzoek opgezet kan worden dat bruikbaar is. Vanaf het begin zal er gestreefd worden naar een nauwgezette samenwerking en goede afstemming.

Wij maken hier een begin mee, door in maart een keer een bijeenkomst met de doelgroep bij te wonen. Op deze manier maken wij ons bekend en weet iedereen waar wij mee bezig zijn.

Concrete bruikbaarheid van de onderzoeksresultaten

Aan de onderzoeksresultaten zijn een aantal eisen verbonden. Zo moeten de resultaten informatief zijn. De resultaten moeten goed afgestemd zijn op de informatiebehoefte van de opdrachtgever en het moet concrete en herkenbare informatie zijn. Onze aangedragen informatie zal als hulpmiddel dienen om de onderzochte situatie te begrijpen en om het praktisch handelen te veranderen.

Begrijpelijke weergave van de onderzoeksresultaten

Onze rapportage en presentatie moeten aansluiten bij de denkwereld van de opdrachtgever. De resultaten worden op een manier weergegeven dat zij concreet, duidelijk en begrijpbaar zijn. Wij zullen dit checken door regelmatig ons verslag naar de opdrachtgever te sturen voor feedback.

Bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid

Bij het praktijkonderzoek ligt de prioriteit bij bruikbaarheid. Validiteit en betrouwbaarheid worden niet als absolute criteria gebruikt maar op een functionele manier toegepast. Als de resultaten bruikbaar zijn en de opdrachtgever hiernaar kan handelen waardoor er een verbetering kan komen, is het doel van het onderzoek eigenlijk al bereikt.

Faciliteiten en middelen

Wij kunnen binnen Stichting Perspectief gebruik maken van werkplekken waar wij interviews etc. uit kunnen werken. Ook kunnen wij gebruik maken van de printer.

Voor zover duidelijk, zijn er verder voor dit onderzoek geen financiële middelen nodig.

Informatievoorziening

Wij streven ernaar om ons aan onze planning te houden. Het doel is om over een periode van 1,5 week de opdrachtgever en de projectbegeleider te informeren over de voortgang van het project. Zodra een deelproduct af is zullen wij dit ter beoordeling aan de opdrachtgever overhandigen. Alle relevante documenten worden gedeeld en gearhiveerd op Microsoft OneDrive.

Organisatie

Bij elke bijeenkomst dat wij met de projectgroep samen komen, maken wij een notulen en een taakverdeling waar alle werkzaamheden in verwerkt zullen worden. Om de beurt maken wij een notulen waarin de afspraken en activiteiten van elk groepslid in verwerkt worden. De afspraak is dat als iemand niet tijdig zijn of haar product kan inleveren, dit op tijd naar elk groepslid wordt gecommuniceerd.

Om de betrokkenheid met de organisatie te houden maken wij onze planning zichtbaar. Binnen de organisatie zullen wij zoveel mogelijk met een vast contactpersoon communiceren. Wanneer mevrouw Klijnstra niet bereikbaar is, dan kunnen wij contact opnemen met mevrouw Inez van Veen, medewerker bij Stichting Perspectief. Mevrouw van Veen is ook bekend met het te onderzoeken probleem.

Anticiperen op mogelijke obstakels

Afstand/reistijd

Een mogelijk obstakel waar wij vanaf het samenstellen van de onderzoeksgroep rekening mee houden, is dat Wencke in Rotterdam woont. Hierdoor heeft zij een veel langere reistijd dan de andere groepsleden die in Arnhem wonen. In eerste instantie zijn er geen directe problemen in de reistijd omdat wij allen volledig beschikbaar zijn en bereid zijn om ons volledig in te zetten tijdens het onderzoek. Wij hebben een aantal afspraken gemaakt hoe wij met mogelijke problemen willen omgaan. Hoewel Wencke volledig beschikbaar is, zijn wij er gezamenlijk over eens dat het onnodig is als zij voor korte gesprekken of interviews naar Beuningen moet reizen. Wij kunnen dit obstakel opvangen, door te communiceren via de mail en social media. Hiernaast hebben wij een aantal vaste contactdagen afgesproken waar wij op school aan ons onderzoek willen werken.

Bijlage 1 Contactgegevens

Contactgegevens projectbegeleider

Dr. G.L.M. Kleinpenning
Hogeschool Arnhem en Nijmegen
Postbus 9660, 6503 GL Nijmegen
Telefoon: 024-3511029
E-mail: Gerard.Kleinpenning@han.nl)
Werkdagen: maandag, woensdag, donderdag en vrijdag

Gerda Klijnsstra (Sociaal cultureel werker)
Molenstraat 54
6641 BK Beuningen
Telefoon: 024 - 6750939 3
E-mail: gerdaklijnsstra@stg-perspectief.nl

Contactgegevens projectgroepsleden

Ilias Ouali Kustvaart 123 6846LD Arnhem Telefoonnummer: 06 - 20024382 E-mail: Ilias.ouali@live.nl Studentnummer: 463689	Eva Smidt Leerdamstraat 6 6843DR Arnhem Telefoonnummer: 06 – 27861707 E-mail: e.smidt@live.nl Studentnummer: 48389
Paulos Haile Hofsingel 41 6834 GA Arnhem Telefoonnummer: 06 - 23007450 E-mail: p.Haile@hotmail.com Studentnummer: 484815	Wencke Helmreich Stormshoek 30 3191TK Rotterdam Telefoonnummer 06 - 22758814 E-mail: wencke_3@hotmail.com Studentnummer: 482410

Bijlage 13 contract met de opdrachtgever

6.2 Contract met de opdrachtgever

Dit contract neem je op als bijlage van het project

1. Gegevens van de opdrachtgever en de projectgroep

Naam instelling: Stichting Perspectief

Contactpersoon voor de projectgroep namens de opdrachtgever:

Adres: Molenstraat 54 /

Tel.: 024-6750939

E-mail: gerdah@stichtingperspectief.nl

Fax:

Projectbegeleider namens de opleiding MWD:

Tel.: 024-3511029

E-mail: gerard.kleinpenninck@wvdg.nl

Fax:

Namen studenten van de projectgroep:

1: Wencke Helmreich

Tel.: 0622758814

E-mail: wencke_3@hotmail.com

2: Paulus Harle

Tel.: 0623007450

E-mail: p.harle@hotmail.nl

3: Eva Smidt

Tel.: 06-27861707

E-mail: e.smidt@live.nl

4: Ilias Ouali

Tel.: 06-20024382

E-mail: ilias.ouali@live.nl

5:

Tel.:

E-mail:

2. De partners opdrachtgever, opleiding en student(en) verbinden zich aan de volgende afspraken:

- A De opleiding verzorgt de begeleiding van de integrale opdracht van de beroepstaak Onderzoek & Innovatie.
- B De opleiding investeert per student 10.7 uur in de begeleiding en beoordeling.
- C De student is zelfverantwoordelijk binnen een projectmatige aanpak.
- E Opleiding en opdrachtgever committeren zich aan de beoordelingsprocedure zoals is vastgelegd in de studiehandleiding Onderzoek en Innovatie 2013-2014.
- F De opdrachtgever spreekt bij deeltentamen 1 'Projectresultaat inclusief verantwoording en implementatieplan' eveneens een oordeel uit conform de beschreven procedure.
- G Als er problemen ontstaan tijdens het project volgt overleg tussen de opleiding/ projectbegeleider en opdrachtgever/ contactpersoon. Daarin streeft men naar consensus.
- H Als de problemen onder G niet worden opgelost bemiddelt namens de opleiding de wervingscoördinator en/of teamleider van Onderzoek & Innovatie.
- I De opdrachtgever zorgt voor een goede introductie van het project.
- J De opdrachtgever zorgt voor adequate werkruimte met minimaal een computer.
- K De opdrachtgever betaalt portokosten, telefoonkosten en andere kosten die nodig zijn voor de uitvoering van het project.
- L De opdrachtgever/contactpersoon stelt per student 10 uur beschikbaar voor contact en beoordeling. Gesprekken worden door alle partijen goed voorbereid. De projectgroep is verantwoordelijk voor het maken van de afspraken en het voorbereiden en voorzitten van gesprekken.
- M De opdrachtgever arrangeert een bijeenkomst waarin het projectresultaat door de projectgroep aan de instelling wordt gepresenteerd. Indien het een voltijd project betreft is de projectbegeleider hierbij aanwezig.
- N Opdrachtgever en projectgroep maken sluitende afspraken over de bescherming van privacygegevens.
- O In geval van ziekte van contactpersoon dan wel projectbegeleider van de opleiding langer dan 3 weken wordt voor vervanging gezorgd door resp. opdrachtgever en opleiding.
- P Een digitaal exemplaar van het projectresultaat (met verantwoording en implementatieplan) wordt door de projectgroep overhandigd aan de projectbegeleider voor opname in het studiecencentrum en kennisbank(en). Hierbij worden ook de formulieren die hieronder staan (zie punt 3 van dit contract) toegevoegd.
- Q Het auteursrecht van de producten berust bij de projectgroep.
- R Voor multi-professionele projecten (projecten die met studenten van andere opleidingen worden uitgevoerd) geldt het contract van de adopterende studierichting, d.w.z. van de studierichting die de begeleiding verzorgt.
- S De opdrachtgever biedt garanties dat het project doorgang vindt bij ontwikkelingen als reorganisatie, afslanking en dergelijke.
- T De opleiding zorgt voor een vervangende projectbegeleider in geval van langdurige uitval (langer dan drie weken) van de projectbegeleider.

Datum: 25-03-2014

Handtekening opdrachtgever:

Handtekening opleiding/projectbegeleider/-ster:

Handtekeningen leden projectgroep:

