

De Wijkcoach app

BACHELOR RAPPORT

**Romée Slütter
Naomi Schipper**

**Academie Mens en Maatschappij
Saxion Enschede**

Titelpagina



Romée Slütter: 331519

Naomi Schipper: 335223

Klas: EMM4VM

Opdrachtgevers: W. Meere, eigenaar van projectenbureau WMProjecten
S. Ben Allouch, Lector Technology, Health & Care

Begeleidend docent: G. Flier

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Academie Mens en Maatschappij
Saxion Hogeschool Enschede

Enschede, Juni 2016

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van een inventariserend onderzoek. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te geven in de wensen en behoeften van Nederlandse gemeenten ten aanzien van de Wijkcoach app. Deze app is nog in ontwikkeling, daarom zijn de meningen en behoeften van de Nederlandse gemeenten van belang, omdat zij uiteindelijk de mobiele applicatie gaan integreren. We hopen daarom met dit onderzoek een bijdrage te kunnen leveren in de verdere ontwikkeling van deze mobiele applicatie.

Via deze weg willen wij een aantal personen bedanken voor de medewerking, ondersteuning en begeleiding die wij gedurende dit onderzoek hebben ontvangen. Allereerst willen wij onze opdrachtgevers Wilma Meere en Somaya Ben Allouch bedanken. Dankzij hen hebben wij dit onderzoek mogen uitvoeren, zij hebben ons ondersteund tijdens dit onderzoek. Daarnaast willen we onze docente G. Flier bedanken voor het meedenken in dit onderzoek en voor haar feedback die wij gedurende het onderzoek hebben mogen ontvangen. Tot slot willen wij de personen die hebben deelgenomen aan de interviews bedanken voor hun medewerking, zij hebben een enorme bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de resultaten van dit onderzoek.

We kijken met een goed gevoel terug op het uitvoeren van dit onderzoek. De samenwerking onderling en met de bovengenoemde personen was positief en waardevol. Wij hopen dat u met belangstelling en plezier dit onderzoek zult lezen.

Romée Slütter en Naomi Schipper

Enschede, Juni 2016

Samenvatting

In opdracht van het lectoraat “Technology, Health & Care” van Saxion en WMProjecten, werd dit onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek staat in teken van de transitie en transformatie in het sociaal domein en het inzetten van de mobiele applicatie “de Wijkcoachapp”. De opdrachtgevers wilden graag weten in hoeverre de geïnterviewde Nederlandse gemeenten behoefte hebben aan deze applicatie, of zij het integreren van deze applicatie in hun huidige beleid zien zitten en welke wensen zij nog hebben ten aanzien van deze applicatie. De bedoeling van de Wijkcoach app is om als een ondersteunend instrument te worden ingezet voor de wijkcoaches, om te gebruiken bij het maken van het familiegroepsplan (ondersteuningsplan) voor de hulpbehoevende inwoner. Het doel op korte termijn van dit onderzoek is om te inventariseren naar de wensen en behoeften ten aanzien van deze applicatie, om vervolgens de applicatie verder te ontwikkelen. Het lange termijn doel is om de applicatie daadwerkelijk in te laten zetten door de Nederlandse gemeenten.

De onderzoeksvraag: “Wat zijn de wensen en behoeften van de gemeenten in Nederland ten aanzien van de Wijkcoach applicatie?” werd door middel van dit onderzoek getracht te beantwoorden. Om deze vraag te beantwoorden, is er voor gekozen om inventariserend te werken. Voor dit onderzoek was de wens van de opdrachtgevers om minstens zes Nederlandse gemeenten te benaderen, om ambtenaren te interviewen die belast zijn met taken rondom de WMO, Participatiewet en de Jeugdwet. Uiteindelijk zijn er interviews gehouden met tien medewerkers van zeven Nederlandse gemeenten. Door gebruik te maken van half-gestructureerde interviews, kregen de respondenten de ruimte en vrijheid om, naast de vooraf vastgelegde vragen, ook eigen inbreng te hebben. Deze interviews zullen de wensen en behoeften in kaart brengen, die in het hoofdstuk met resultaten te lezen zijn.

Aan de hoofdvraag zijn drie theoretische deelvragen en drie praktische deelvragen gekoppeld. Met behulp van deze deelvragen wordt gepoogd om uiteindelijk antwoord te geven op de centrale onderzoeksvraag. De theoretische deelvragen zullen beantwoord worden middels literatuuronderzoek, de praktische deelvragen zullen beantwoord worden middels de half gestructureerde interviews. Allereerst zijn de belangrijkste begrippen geoperationaliseerd; transitie en transformatie, digitale hulpverlening, familiegroepsplan en wijkcoaches.

De theoretische deelvragen luiden als volgt:

1. Wat houdt de functieomschrijving van een sociaal wijkteam in?
2. Wat is er vanuit de theorie bekend over het familiegroepsplan?
3. Wat zijn de mogelijkheden en beperkingen van samenwerking in digitale hulpverlening?

De praktische deelvragen luiden als volgt:

4. Welke mogelijkheden zien de gemeenten voor het integreren van de Wijkcoach applicatie?
5. Wat zijn volgens de gemeenten behoeften en aandachtspunten ten aanzien van de Wijkcoach applicatie?
6. Op welke wijze ontvangen de wijkcoaches ondersteuning van de gemeenten?

Er is literatuuronderzoek gedaan om antwoord te geven op de theoretische deelvragen van dit onderzoek. Allereerst zijn een aantal begrippen geoperationaliseerd, zoals ‘sociaal wijkteam’, ‘familiegroepsplan’, ‘transitie en transformatie’, ‘online hulpverlening’. Deze begrippen zijn verder uitgewerkt in hoofdstuk 2.

Met behulp van de resultaten van de interviews werd er een antwoord gegeven op de hoofdvraag. Er zijn interviews gehouden met tien medewerkers van zeven Nederlandse gemeenten. Uit de resultaten van dit onderzoek is naar voren gekomen dat gemeenten over het algemeen positief reageerden op het concept van de Wijkcoach applicatie. Gemeenten zien de meerwaarde van de

applicatie voor de werkzaamheden van de wijkcoach en consulent. Gemeenten zouden de applicatie willen gebruiken voor zowel het familiegroepsplan als de kennisbank. Graag zien de gemeenten dat de applicatie in de basis voor de klant wordt ontwikkeld, zodat de eigen kracht van de klant vergroot kan worden. De regierol moet bij de klant liggen. Dit sluit aan bij de Wmo en participatiewet, waar de verantwoordelijkheid ook steeds meer bij de burger ligt. Daarbij geven ze aan dat de applicatie dan verder ontwikkeld moet worden vanuit de denkwijze van de klant en dat er minder hulpverleningstaal gebruikt wordt. De applicatie moet dus goed aansluiten op de klant. Privacy en beveiliging waren aandachtspunten die door meerdere gemeenten benoemd werden, om de gegevens van de klant en de inhoud van de hulpverlening te beschermen. Tevens zouden gemeenten graag willen zien dat de applicatie gekoppeld kan worden aan de bestaande systemen die ze gebruiken binnen de gemeente. Doordat elke gemeente andere wensen en behoeften hadden voor de verdere invulling van de applicatie, zou het mooi zijn wanneer elke gemeente dan de vrijheid heeft om de applicatie zelf vorm te geven naar eigen wensen en behoeften.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1: Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Projectkader	9
1.3 Doelstelling	9
<i>1.3.1 Korte termijn doelstelling</i>	9
<i>1.3.2 Lange termijn doelstelling</i>	9
1.4 Vraagstelling	9
<i>1.4.1 Hoofdvraag</i>	9
<i>1.4.2 Deelvragen</i>	9
1.5 Leeswijzer	9
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	11
2.1 De Wijkcoach	11
2.2 Het familiegroepsplan	14
2.3 Samenwerking in digitale hulpverlening	16
2.4 Conclusie theoretisch kader	19
Hoofdstuk 3: Methode	22
3.1 Onderzoeksmethode	22
3.2 Onderzoekstype	22
3.3 Populatie	22
3.4 Steekproef	22
Hoofdstuk 4: Resultaten	26
4.1 Respondenten	26
4.2 Resultaten praktische deelvragen	26
<i>4.2.1 Mogelijkheden voor integreren</i>	26
<i>4.2.2 Aandachtspunten en voorwaarden</i>	28
<i>4.2.3 Ondersteuning door gemeenten aan de wijkcoaches</i>	30
Hoofdstuk 5: Conclusie	32
5.1 Conclusies deelvragen	32
<i>5.1.1 Mogelijkheden en voordelen</i>	32

5.1.2 Behoeften en aandachtspunten	32
5.1.3 Ondersteuning	33
5.2 Conclusie hoofdvraag	33
5.3 Aanbevelingen	34
5.4 Sterkte- en zwakte analyse	35
5.5 Discussie	35
Literatuurlijst	38
Bijlagen.....	40
Bijlage I: Operationalisatie begrippen	40
Bijlage II: Interview vragen.....	41
Bijlage III: Labelschema	42
Bijlage IV: Onderzoekscontract	64
Bijlage V: Evaluatieformulier	65

Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de inhoud van het onderzoek. De aanleiding geeft weer hoe dit onderzoek tot stand is gekomen. Het onderwerp van onderzoek wordt verantwoord aan de hand van een beschrijving van de totstandkoming van het probleem en het projectkader, waarbinnen het onderzoek plaatsvindt. Hieruit volgen de doelstelling en vraagstelling. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt het onderzoek gevisualiseerd en schriftelijk toegelicht wel type onderzoek er gedaan wordt.

1.1 Aanleiding

Nederland is sinds de twintigste eeuw een verzorgingsstaat geweest. Dit hield in dat de staat zorgde voor het welzijn van de burgers door middel van wetgeving en financiële middelen. Zo gaf de staat vorm aan het ontwikkelen of reguleren van noodzakelijke zorginstanties en dwong werkgevers en werknemers tot deelname aan sociale verzekeringen (Trommel & van der Veen, 2004). Maar sinds de afgelopen jaren is de Nederlandse verzorgingsstaat erg onder druk komen te staan, onder andere door de vergrijzing, de economische crisis en de steeds meer afhankelijke burgers. De verzorgingsstaat bleek onvoldoende aangepast aan veranderde sociale verhoudingen (de Mooij, 2006). Er ontstond behoefte aan verandering en modernisering. De klassieke verzorgingsstaat is daarom langzaam aan het veranderen in een participatiesamenleving. Van burgers wordt gevraagd om meer verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving (Movisie, 2015).

In de trend van de participatiesamenleving hebben er zich belangrijke transitieën voorgedaan binnen het sociale domein. Zo is de Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz) deels overgegaan naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet. Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 door middel van de Wmo verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun burgers in hun participatie en zelfredzaamheid. Tevens is de Participatiewet in het leven geroepen. Het doel van de Participatiewet is om meer kansen te creëren om mensen aan werk te helpen, ook diegenen met een arbeidsbeperking. De wet richt zich op de doelgroepen van de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW), de Wajong en de Wet werk en bijstand (WWB). Delen van de laatste twee wetten zijn opgegaan in de Participatiewet. De gemeente is dus verantwoordelijk geworden voor mensen met arbeidsvermogen die ondersteuning nodig hebben (Movisie, 2015). Tot slot is er veel veranderd binnen de jeugdhulp. Gemeenten hebben namelijk sinds 1 januari 2015 een jeugdhulpplicht: kinderen tot 18 jaar ontvangen de hulp die nodig is. Dit is allemaal geregeld binnen de Jeugdwet (Rijksoverheid, z.d.). Het doel van de Jeugdwet is om de hulp en zorg voor jeugd eenvoudiger, effectiever en efficiënter te maken. Zorg en ondersteuning van de jeugd moet zoveel mogelijk in de leefwereld van de families georganiseerd worden, voordat duurdere professionele hulp door de overheid geleverd wordt. Ter ondersteuning van dit principe is in de Jeugdwet het 'Familiegroepsplan' opgenomen als recht van families. Dit is een plan dat opgesteld is door een persoon met zijn of haar familie, vrienden, kennissen, burens en eventueel betrokken professionals. Gemeenten in Nederland zijn verplicht om de hulpverleningsplannen voor jeugdigen te baseren op het familiegroepsplan (Familiegroepsplan, z.d.).

Door de opkomst van digitalisering veranderd het maatschappelijk bestaan aanzienlijk. Digitalisering heeft een grote invloed op vrijwel alle onderdelen van de samenleving. Zo ook op de hulpverlening. Digitalisering zou de eigen kracht van burgers stimuleren. Ook zou het kosten en tijd besparen. Digitalisering in en van de hulpverlening is daarom ook een term die je steeds vaker hoort. Door het gebruik van zijn of haar mobiel heeft een cliënt niet alleen tijd, maar ook plaats-onafhankelijk toegang tot zorg via een tablet of smartphone (GGZ Nederland, 2016). In het sociale domein wordt dus steeds meer gebruik gemaakt van al deze moderne technologieën. Wat eigenlijk al normaal is geworden is dat hulpverleningsinstanties een eigen website hebben en dat hulpverleners werken met e-mail.

Steeds meer instellingen bieden chatspreekuren, digitale consulten en internetbehandeling aan (Kling, 2001). In de loop der jaren is er ook een tussenweg ontstaan tussen online hulpverlening en face-to-face hulpverlening, deze vorm van hulpverlening wordt blended hulpverlening genoemd. Blended hulpverlening is een combinatie van online hulp met telefonische en face-to-face contacten. Steeds meer hulpverleners maken al gebruik van deze vorm van hulpverlening en zij zeggen hier goede resultaten mee te bereiken. Volgens Vos & Kuyvenhoven (2013), onderzoeksters van Movisie, is blended hulpverlening over drie jaar zelfs standaard.

De sociale wijkteams beginnen een sleutelwoord te worden binnen de nieuwe participatiesamenleving. Wijkteams zijn multidisciplinaire teams, samengesteld uit professionals afkomstig van verschillende organisaties en disciplines. Zij werken samen in een wijkteam om een integrale aanpak te realiseren. Het werken in wijkteams is relatief nieuw en er wordt door gemeenten nog volop mee geëxperimenteerd. Opzet en inrichting van sociale wijkteams kan variëren per gemeente. Vaak is het in de praktijk zo dat de wijkteams verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de WMO, Participatiewet en de Jeugdwet. Meestal richten de wijkteams zich zowel op gezinnen die basisondersteuning nodig hebben als op gezinnen met meer complexe problematiek zoals schuldenproblematiek, opvoedproblematiek en problemen met huisvesting (NJI, z.d.). Het doel van deze verandering is een transformatie in denken en doen, waarbij het cliëntensysteem centraal staat. De professionals vanuit de wijkteams moeten een omslag maken naar de generalistisch werkende professionals die in het gezin en in de wijk zijn werk gaat doen. Minder vanuit de organisatie werken, maar meer vanuit de wijk (Berger, Leeuwen & Blauw, 2013). In de trend van de digitalisering werken ook wijkcoaches steeds meer met digitale middelen. Veel gemeentes bieden al tablets aan, aan hun medewerkers waaronder dus ook de wijkcoaches. Verschillende onderdelen van de hulp kunnen al geautomatiseerd worden. Gegevens die uit de online hulp rollen kunnen worden verwerkt in een online dossier. Hierdoor hoeft de wijkcoach niet elke stap meer persoonlijk te begeleiden en houdt hij of zij meer tijd over voor andere zaken zoals het uitvoeren van hulp (NJI, 2016).

Om de generalistisch werkende professional te ondersteunen bij zijn werkzaamheden, is de Wijkcoach app bedacht door Wilma Meere, in afstemming met professionals uit wijkteams en het veiligheidshuis en wordt nu door Saxion in samenwerking met het Lectoraat Health and Technology doorontwikkeld voor in de praktijk. De Wijkcoach app ondersteunt de medewerkers van de wijkteams, doordat zij tijd besparen bij hun dagelijkse werkzaamheden als informatie opzoeken, noteren en terugbellen. Tevens wordt er geld bespaard door deze snelle en effectieve manier van werken. De app bestaat uit twee delen, namelijk: de kennisbank en het familiegroepsplan. Vragen van zowel cliënten als wijkcoaches kunnen direct worden opgezocht in de mobiele kennisbank die gevuld is met de informatie die voor het gezin en de wijkcoach van belang is. Hierdoor wordt de informatiepositie van beiden versterkt. De informatie kan gaan over procedures en protocollen, maar ook over Eigen Kracht, privacy of rechten en plichten. De gemeente bepaalt zelf de inhoud van de kennisbank. Wanneer een burger voor het eerst contact legt met de wijkcoach wordt er vaak eerst een keukentafelgesprek gepland. Een keukentafelgesprek is het gesprek dat burgers samen met een medewerker van de gemeente voeren om in aanmerking te komen voor ondersteuning vanuit de gemeente. Tijdens dit keukentafelgesprek komt indien nodig ook het familiegroepsplan naar voren. Dankzij de Wijkcoach App kan tijdens het keukentafelgesprek alle informatie direct vastgelegd worden in het familiegroepsplan. De wijkcoach app is namelijk een voorportaal voor het registratiesysteem van de gemeente en wordt hier direct aan gekoppeld. Het familiegroepsplan wordt direct gedeeld met de burger zodat deze als eerste zicht heeft op de inhoud van het plan en wat wordt afgesproken. De burger kan zelf ook werken in het familiegroepsplan waardoor de burger versterkt wordt in zijn of haar zelfregie. Dit vergroot de Eigen Kracht en sluit dus ook naadloos aan op de nieuwe participatiesamenleving (Wmprojecten, z.d.).

Op dit moment bevindt de Wijkcoach app zich nog in de conceptfase. Voordat de app nog verder doorontwikkeld wordt is het van belang om erachter te komen of de verschillende Nederlandse

gemeentes behoefte hebben aan een dergelijke app, aangezien zij degenen zijn die uiteindelijk beslissen of ze de app willen integreren in hun beleid. Vandaar dat het doel van dit onderzoek is om vast te stellen welke wensen en behoeften de verschillende Nederlandse gemeentes hebben ten aanzien van de Wijkcoach app zodat deze eventueel verder doorontwikkeld kan worden voor de praktijk.

1.2 Projectkader

Het onderzoek gaat plaatsvinden binnen de Nederlandse gemeentes. Centraal staan de wensen, behoeften en meningen ten aanzien van de Wijkcoach applicatie. Er wordt inzichtelijk gemaakt wat beleidsmedewerkers terug zouden willen zien in de applicatie en wat hun visie is op het implementeren van deze applicatie bij de wijkcoaches. Ze krijgen de mogelijkheid om deze applicatie in te richten naar eigen wensen, gemeentes kunnen zelf bepalen welke onderwerpen en informatie zij graag terug zouden willen zien in de applicatie. Dit wordt onderzocht door inventariserend te werk te gaan. Deze onderzoeksmethode wordt verder toegelicht in hoofdstuk 3.

1.3 Doelstelling

Voor dit onderzoek zijn twee doelen beschreven, namelijk het korte termijn doel en het lange termijn doel.

1.3.1 Korte termijn doelstelling

De korte termijn doelstelling van dit onderzoek is het inzicht verwerven in de wensen en behoeften van de Nederlandse gemeentes ten aanzien van de Wijkcoach applicatie, om zo de acceptatie van dit digitale instrument te vergroten en een app te ontwikkelen waar zij behoefte aan hebben.

1.3.2 Lange termijn doelstelling

De uitkomsten van de korte termijn doelstelling zullen meegenomen worden bij de verdere ontwikkeling van deze applicatie. Het lange termijn doel is namelijk het inzetten van de mobiele applicatie, de Wijkcoach app, door Nederlandse gemeentes, wat een bijdrage kan leveren aan het verbeteren van de hulpverlening van wijkcoaches.

1.4 Vraagstelling

Er is een hoofdvraag geformuleerd, aansluitend op de bovengenoemde doelstellingen. Tevens zijn er theoretische en praktische deelvragen geformuleerd.

1.4.1 Hoofdvraag

“Wat zijn de wensen en behoeften van de gemeentes in Nederland ten aanzien van de Wijkcoach applicatie?”

1.4.2 Deelvragen

Theoretische deelvragen:

1. Wat houdt de functieomschrijving van een sociaal wijkteam in?
2. Wat is er vanuit de theorie bekend over het familiegroepsplan?
3. Wat zijn de mogelijkheden en beperkingen van samenwerking in digitale hulpverlening?

Praktische deelvragen:

4. Welke mogelijkheden zien de gemeentes voor het integreren van de Wijkcoach applicatie?
5. Wat zijn volgens de gemeentes behoeften en aandachtspunten ten aanzien van de Wijkcoach applicatie?
6. Op welke wijze ontvangen de wijkcoaches ondersteuning van de gemeentes?

1.5 Leeswijzer

Het bachelor rapport is opgebouwd uit vijf hoofdstukken. Voorafgaand aan deze hoofdstukken wordt een samenvatting gegeven van de hoofdlijnen van het onderzoek. In hoofdstuk 1 wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Tevens geeft dit hoofdstuk een overzicht van de doelstelling en de vraagstelling. Hoofdstuk 2 bestaat uit het theoretisch kader, waar met behulp van theorie antwoord wordt gegeven op de theoretische deelvragen. Voor dit hoofdstuk is een literatuuronderzoek gedaan. In hoofdstuk 3 staat de methode van het onderzoek beschreven, evenals het type onderzoek, de populatie en de steekproef. Ook worden de onderzoeksinstrumenten, de betrouwbaarheid en de validiteit beschreven. In hoofdstuk 4 zijn de resultaten beschreven, de uitkomsten van de dataverzameling. In het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 5, worden conclusies en aanbevelingen gegeven, worden de sterke en zwakke punten van het onderzoek beschreven en wordt er een discussie gehouden.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt er een antwoord gegeven op de theoretische deelvragen en zullen begrippen nader toegelicht worden. Dit is noodzakelijk om inzicht te krijgen in de context waarin het onderzoek plaatsvindt. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt er een conclusie gegeven van het theoretisch kader.

2.1 De Wijkcoach

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvraag “wat houdt de functieomschrijving van een sociaal wijkteam in?”

Zoals eerder in dit onderzoek genoemd zijn de Nederlandse gemeenten sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van burgers. Hierdoor zijn zij dus ook verantwoordelijk voor het invullen van de jeugdhulp, huishoudelijke hulp en hulp bij het maatschappelijk participeren. Elke gemeente heeft redelijk veel vrijheid in de manier waarop deze taken ingevuld worden. Wat het afgelopen jaar duidelijk naar voren is gekomen is dat het werken met sociale wijkteams voor lokale overheden in Nederland de meest gekozen aanpak is (Movisie, 2015). Bij de samenstelling van de sociale wijkteams is naar voren gekomen dat MEE er in 86% van de gemeenten in participeert. MEE is een organisatie die mensen met een beperking ondersteunt op het gebied van opvoeding & ontwikkeling, leren & werken, samenleven & wonen en regelgeving & geldzaken. Hierbij gaat het om mensen in alle levensfasen (MEE, z.d.). In meer dan 50% zit er een wijkverpleegkundige in het team en in 31% van de andere gevallen wordt daarmee samengewerkt. In 12% van de gemeenten maken ook vrijwilligers deel uit van het sociaal wijkteam (Movisie, 2015). Een sociaal wijkteam bestaat dus doorgaans uit allerlei verschillende partijen, afkomstig van verschillende instanties of moederorganisaties. De algemene leden van het sociale wijkteam worden ook wel wijkcoaches genoemd. In februari 2015 is er door Movisie (2015) een onderzoek gedaan naar het gebruik van sociale wijkteams onder 224 Nederlandse gemeenten (56% van het totaal aantal gemeenten). Hieruit bleek dat 69% al werkt met sociale wijkteams en dat 19% van plan is ermee te gaan werken. 14% heeft nog geen plannen om ermee te gaan werken. Deze gemeenten willen zorg en ondersteuning aan hun inwoners op een andere manier regelen of de bestaande situatie voortzetten.

Er is behoefte ontstaan aan een integrale, meer generalistische aanpak en sociale wijkteams blijken daarbij een belangrijk middel te vormen. De laatste jaren wordt er binnen de sectoren zorg, maatschappelijke dienstverlening en welzijn gepleit voor een omslag naar een betere, minder complex georganiseerde dienstverlening. De maatschappelijke ondersteuning zou dichterbij de burger vorm moeten krijgen, in samenhang met burgerinitiatieven en burgerkracht, en ondersteund moeten worden door nabije, herkenbare professionals. Dankzij de decentralisaties van de AWBZ, Jeugdzorg, Participatiewet en de Wet passend onderwijs krijgt de gemeente de regie over een groot deel van het sociale domein. Hierdoor is er een unieke kans ontstaan om het complexe sociale domein flink te vereenvoudigen. De nadruk komt daarbij meer te liggen op wat van vroeger uit tot de kern van sociaal werk behoort: preventief en vroegtijdig ingrijpen en tegengaan van onnodig problematiseren en etiketteren en dus het maken van onnodige kosten. Een integrale en meer generalistische aanpak in de eerste lijn is dus goedkoper maar ook effectiever. Bovendien lijkt zo’n aanpak duurzamer, mits dit gebeurt in samenwerking met vrijwilligers en de buurt en in samenspel met tweedelijns hulpverlening. Sociale wijkteams zouden daarbij een belangrijk middel kunnen zijn (NJI, 2013).

Het eerste punt waar gemeenten en organisaties zich mee bezig moesten houden was de opzet van de sociale wijkteams. De bestaande samenwerkingsvormen moesten vervangen of aangepast worden. Dit om te voorkomen dat er teveel professionele drukte zou ontstaan die weer zou kunnen

leiden tot extra overleg en bureaucratie. Alleen dan kon een sociaal wijkteam het middel vormen tot een eenvoudiger structuur die tijdig, licht en gericht ingrijpen mogelijk zou maken. De afgelopen jaren is hierdoor flink met sociale wijkteams geëxperimenteerd. De werkveldinstellingen van Sociaal Werk in de Wijk (SWW) brachten bij de zoektocht naar modellen en oplossingen ideeën rond de sociale teams in de praktijk en toetsten deze (NJI, 2013).

Een sociaal wijkteam heeft over het algemeen zowel een zorgcomponent, een ondersteuningscomponent als een samenlevingsopbouwcomponent. Het doel is om wijkbewoners te activeren, te helpen participeren en om hen te ondersteunen in hun sociaal en maatschappelijk functioneren. Werkzaamheden van een sociaal wijkteam zijn:

- Bewoners laten participeren, de sociale samenhang en hulp in de buurt of wijk bevorderen.
- Bewoners ondersteunen op alles levensgebieden.
- Een contactgelegenheid of toegankelijke plek aanbieden waar alle bewoners van de wijk (of het dorp/de buurt) met hun vragen en ideeën terecht kunnen. Ze bieden dus een voorportaal aan voordat er verdere hulpverlening wordt ingezet.
- Het versterken van de eigen kracht van burgers.
- Het voorzien in toegang tot intensievere of meer specialistische vormen van ondersteuning.
- Het terugdringen van duurdere meer specialistische hulp uit de tweede lijn (NJI, 2013).

De nieuwe opdracht van het sociale wijkteam is dus om minder individuele voorzieningen te leveren, meer op te lossen met ondersteuning van collectieve, algemeen toegankelijke voorzieningen en meer te sturen op 'eigen kracht' en 'zelfregie' van burgers en hun netwerk. In plaats van dat burgers alleen naar spreekkamers en buurthuizen toe kunnen komen, zijn sociaal werkers ook meer aanwezig in de leefomgeving en stappen zij zo nodig op burgers af. De gedachte is dat door deze werkwijze problemen vroegtijdig gesignaleerd of voorkomen kunnen worden. Daarnaast heeft het wijkteam de opdracht kansen te creëren voor (groepen) burgers en bruggen te slaan tussen burgers onderling én tussen burgers en instituties.

Sociale wijkteams gaan dus aan de slag in de wijk. Dit doen zij samen met bewoners en vrijwilligers. De leden van een sociaal wijkteam zijn zichtbaar aanwezig en daardoor veel makkelijker aanspreekbaar voor bewoners. De taken en werkwijzen van de sociale wijkteams luiden als volgt:

- Zichtbaar, belangstellend en zorgzaam in de wijk aanwezig zijn.
- Krachten, initiatieven en mogelijkheden van bewoners benutten en verbinden.
- Zowel informatie als advies geven over zorg en ondersteuning.
- Signalerende functie: vragen in de wijk proactief opsporen door outreachend te werken.
- Preventief werken: vroegtijdig signalen oppikken
- Vragen en problemen aanpakken door lichte interventies, terugval voorkomen en situaties stabiel houden
- Ondersteuning bieden: eerste aanspreekpunt voor vragen die op een simpele manier zijn op te lossen met de bewoner zelf, zijn netwerk, vrijwilligers en de wijk/buurt. Wanneer mogelijk ook gezamenlijk.
- Toeleiding en warme overdracht bij problemen die om een intensievere aanpak vragen (NJI, 2013).

Omdat het sociaal wijkteam veel en gemakkelijk in contact komt met bewoners, is een belangrijk deel van de toegangsfuncties naar de tweede lijn, of naar Wmo-voorzieningen bij het sociaal team neergelegd. Varianten op een 'intake-model' zoals dat nu bij een Wmo-loket ligt, of bij een loket voor Werk en Inkomen, kunnen voor een belangrijk deel ook door een sociaal team worden ingevuld. Het sociaal wijkteam kan bovendien bij vragen ook direct handelen, zodat doorleiding naar andere (zwaardere) organisaties wellicht vermeden kan worden.

Professionals in een sociaal wijkteam moeten makkelijk contact kunnen leggen met alle denkbare bewoners. Ze zijn koplopers in het hanteren van de principes van Welzijn Nieuwe Stijl.

Dit betekent dat zij de volgende dingen moeten kunnen:

- Specialistische kennis inzetten in het sociaal wijkteam en tegelijkertijd generalist blijven naar buiten toe.
- Makkelijk contact kunnen maken met bewoners, er op afgaan en de durf hebben om actie te ondernemen.
- Bakens van Welzijn Nieuwe Stijl kunnen hanteren.
- Over de eigen taakgrenzen heen kunnen kijken en open staan om van elkaar te leren (NJI, 2013).

Er zijn volgens het Nederlands Jeugd Instituut (2013) tien kenmerken waaraan een wijkcoach moet voldoen, namelijk:

- Is zichtbaar aanwezig in de buurt en legt contacten.
- Verheldert vragen en behoeften.
- Verbindt gezamenlijke en individuele aanpak.
- Stuurt aan op betrokkenheid en participatie.
- Werkt samen en versterkt netwerken.
- Benut professionele ruimte en is ondernemend.
- Beweegt zich in uiteenlopende systemen.
- Doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen.
- Versterkt eigen kracht en zelfregie.
- Stimuleert verantwoordelijk gedrag.

Het werken in een sociaal wijkteam vraagt dus om een integrale blik. Dat betekent dat sociaal werkers bewoners en cliënten vanuit de verschillende leefgebieden in samenhang moeten bekijken. Zij zien kansen bij inwoners die weinig meedoen en afstand bewaren tot de samenleving. Ook bespreken ze vanuit verschillende perspectieven de mogelijkheden met de bewoner, waarbij de wensen maar ook de grenzen van de inwoner gerespecteerd worden. Daarbij beperken ze zich niet tot de domeinen welzijn en zorg, maar schakelen wanneer het nodig is ook professionals van andere domeinen in (bijvoorbeeld arbeid, huisvesting en veiligheid).

Concluderend is er binnen het sociaal werk dus een aanzienlijke omslag gemaakt. Professionals zijn van consultant Werk en Bijstand, leefbaarheidsconsulent, maatschappelijk werker of casemanager wijkzorgteam naar Wijkcoach gegaan. Specialisten zijn generalisten geworden. Het werkkerrein is veranderd van afgebakend naar grensoverschrijdend en in plaats van werken met protocollen is er overgestapt op een onorthodoxe werkwijze (Movisie, 2012).

Nederland is overigens één van de eerste landen die een concept zoals de sociale wijkteams heeft ingevoerd. In Engeland wordt er momenteel geëxperimenteerd met zogenaamde "Integrated Neighbourhood Teams". Dit zijn multidisciplinaire teams waarvan de leden ofwel uit de gezondheidszorg ofwel uit het Social Work komen. Het doel van deze teams is het ondersteunen van mensen met een chronische aandoening en om hen beter te leren omgaan met hun aandoening. Dit gebeurt ook allemaal op wijkniveau. Door dit te doen wordt verwacht dat mensen met een chronische aandoening zelf inzien wanneer hun aandoening verslechterd en daardoor op tijd naar het ziekenhuis gaan. Er wordt gepoogd om op deze manier de zelfredzaamheid van burgers in de wijk te vergroten en zo dus het aantal mensen die echte ziekenhuiszorg nodig hebben te verminderen (NHS foundation trust, 2016). Dit initiatief is dus te vergelijken met de Nederlandse wijkteams alleen is de insteek net iets anders. Deze teams zijn namelijk meer gericht op de reguliere gezondheidszorg en de Nederlandse wijkteams zijn meer gericht op maatschappelijke participatie en geestelijke gezondheidszorg.

2.2 Het familiegroepsplan

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvraag: “Wat is er vanuit de theorie bekend over het familiegroepsplan?”

Sinds 1 januari 2015 verplicht artikel 4.1.2 en 4.1.3, lid 2 van de Jeugdwet de jeugdhulpverlener om te werken op basis van een door de jeugdige en zijn ouders, eventueel samen met familie, vrienden en anderen die tot de sociale omgeving behoren, opgesteld familiegroepsplan of, als daarvan wordt afgezien, met een plan waarover is overlegd met de jeugdige en de ouders (of pleegouders) en dat is afgestemd op de behoeften van de jeugdige (NJI, z.d.).

In dat plan wat dus het familiegroepsplan wordt genoemd kunnen ouders aangeven hoe ze zelf de opvoed- en opgroeisituatie voor hun kind(eren) van plan zijn te verbeteren. Vragen waar het familiegroepsplan antwoord op zou moeten geven zijn:

- Wat kunnen de ouders zelf doen?
- Wat zouden de mensen uit de omgeving kunnen betekenen?
- Welke professionele hulp en ondersteuning denken zij daarbij nodig te hebben?
- Welke concrete doelen moeten behaald worden?

Met het familiegroepsplan krijgen ouders, gezinnen en hun netwerk de mogelijkheid zelf de regie te voeren over hulp die zij nodig hebben. De gezinnen zijn vrij in de manier waarop zij het familiegroepsplan tot stand brengen. Ook hoe het plan eruit ziet mogen gezinnen zelf bepalen. Het hoeft niet aan bepaalde criteria te voldoen. Gemeenten zijn echter wel verplicht gezinnen ondersteuning te bieden bij het opstellen van een familiegroepsplan. De Jeugdwet streeft ernaar dat gezinnen zoveel mogelijk zelf en met steun van hun netwerk problemen proberen te voorkómen en proberen aan te pakken. Het doel is dat ouders en jeugdigen versterkt worden in hun eigen kracht en de regie houden wanneer er sprake is van problemen. Het familiegroepsplan is daarbij een belangrijk hulpmiddel. Het familiegroepsplan kan het hulpverleningsplan of een onderdeel daarvan zijn (NJI, 2014)

In de Jeugdwet staat niet hoe het opstellen van een familiegroepsplan dient te gebeuren: het is als het ware ‘vormvrij’. Ook staat niet vast hoe vaak een familiegroepsplan gemaakt kan worden. Het kan daarom herhaald en bijgesteld worden. Het hoeft geen eenmalige actie te zijn. Wanneer in het vrijwillige kader al een familiegroepsplan gemaakt is, kan een gezinsvoogd bij de start van een ondertoezichtstelling een eerder gemaakte familiegroepsplan erbij pakken en samen met het gezin bekijken of en (zo ja) hoe het eerdere familiegroepsplan aangepast dient te worden. In dat geval is de gezinsvoogd degene die bepaald aan welke eisen het plan moet voldoen. De eisen van de gezinsvoogd zijn er altijd op gericht om de bedreigingen voor het kind weg te nemen. Ook wanneer blijkt dat (aanvullende) professionele hulp nodig is, kan de hulpverlener opnieuw samen met het gezin kijken in hoeverre de regie zoveel mogelijk bij het gezin kan blijven en welke rol het sociale netwerk kan spelen. Het aanbod om een familiegroepsplan op te stellen kan vaker gedaan worden. Als ouders – bijvoorbeeld na het eerder afgeslagen te hebben en vanwege acute problemen waar acute hulp voor geboden moet worden – de ruimte krijgen om de regie weer op te pakken, kunnen zij alsnog een familiegroepsplan opstellen wanneer hier behoefte aan is.

In de Jeugdwet zijn een aantal uitzonderingen opgenomen waarin ouders en jeugdige geen gelegenheid krijgen om eerst een familiegroep plan te maken , namelijk wanneer:

- Een gecertificeerde instelling jeugdreclassering uitvoert; Dit is in de wet uitgezonderd omdat het hier gaat om de uitvoering van een vonnis die is opgelegd door de strafrechter.

- Een gecertificeerde instelling verantwoordelijk is voor de uitoefening van de voogdij nadat het gezag van de ouders is beëindigd; Deze maatregel is uitgezonderd in de wet omdat het gezag over het kind dan dus niet meer bij de ouders ligt maar bij de gecertificeerde instelling.
- Het opstellen van een familiegroepsplan de belangen van de jeugdige schaadt op welke manier dan ook schaadt, bijvoorbeeld door een concrete bedreiging van de veiligheid of ontwikkeling van de jeugdige. Er zijn situaties wanneer het niet in het belang van het kind is om eerst de ouders en het netwerk in de gelegenheid te stellen om een plan te maken. Als de veiligheid van het kind in het geding is (naar de inschatting van een professional die hiervoor deskundig is; bijvoorbeeld door seksueel misbruik, ernstige verwaarlozing of mishandeling), is de overheid op grond van internationale verplichtingen gehouden om te zorgen dat het kind snel en effectief beschermd wordt (NJI, 2014).

Een familiegroepsplan kan ook opgesteld worden in gezinnen waar kindermishandeling speelt. Wanneer dit het geval is, is het noodzakelijk dat een hulpverlener betrokken is hierbij zodat deze de veiligheid van de jeugdige kan waarborgen. Signs of Safety is in dit soort situaties een vaak gebruikte werkwijze om samen met gezinnen een plan op te stellen om zo de veiligheid van het kind te verbeteren. Om de veiligheid in het gezin te verbeteren is inzet van het netwerk noodzakelijk, omdat hulpverlening alleen geen garantie kan geven voor de veiligheid. De hulpverlener maakt hierbij gebruik van oplossingsgerichte gesprekstechnieken. Om het netwerk te betrekken wordt een bijeenkomst met het netwerk van familie, vrienden en betrokken professionals georganiseerd onder leiding van de hulpverlener of een collega van de hulpverlener. De hulpverlener stelt 'bodemeisen', dat zijn de minimale eisen waaraan het plan van het gezin moet voldoen, zodat het voor een kind veilig en gezond genoeg is om thuis te wonen. Het plan is en blijft het plan van het gezin en zijn netwerk en moet daarom ook voor hen goed werken. Wanneer het nodig blijkt kan het plan bijgesteld worden als duidelijk wordt dat het niet werkt of dat onderdelen ervan niet werken. De hulpverlener dient het plan te toetsen aan die eisen (NJI, 2014).

De Jeugdwet probeert de eigen kracht van gezinnen op diverse manieren te versterken. Het opstellen van een familiegroepsplan is een belangrijk middel daarbij. Gezinnen bepalen of en hoe zij hun familiegroepsplan willen opstellen; zij hebben zelf de regie over het familiegroepsplan. Dit ook in het teken van het bevorderen van de zelfredzaamheid. Om het bredere perspectief van eigen kracht versterken mogelijk te maken, is het ook van belang dat professionals in hun houding en werkwijze hierop gericht zijn. Daarbij is het heel belangrijk dat het familiegroepsplan geïmplementeerd is in de bredere werkwijze van professionals en dat zij weten hoe zij hiermee moeten omgaan.

Ook wanneer ouders afzien van het maken van een familiegroepsplan, zijn er mogelijkheden om te werken vanuit het principe van eigen kracht van de cliënt versterken en de regie over de hulp bij het gezin neer te leggen. De Jeugdwet bepaalt dat bij hulpverlening bij vroege signalering van problemen, bij verlening van jeugdhulp en bij de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering gewerkt wordt op basis van een hulpverleningsplan. Dit hulpverleningsplan wordt door de hulpverlener samen met de ouders en jeugdige opgesteld.

Bij het opstellen van het hulpverleningsplan kijkt de hulpverlener samen met beide partijen naar de mogelijkheden die ouders zelf en hun netwerk hebben om de problemen aan te pakken en op te lossen. In dat soort gevallen is het familiegroepsplan ingebed in het handelen van de hulpverlener. Dit doet hij door altijd samen met de ouders en de jeugdige te beslissen over passende hulp en door de hulp van ervaringsdeskundigen in te schakelen.

Ouders die met opvoedingsvragen zitten of een kind met problemen hebben kunnen namelijk baat hebben bij contact met andere ouders die in een soortgelijke situatie zitten. Ouders kunnen tips met elkaar uitwisselen over wat zij nodig hebben om goed met de vragen of problemen om te gaan. Dit kan de eigen kracht van de ouders weer versterken (NJI, 2014).

Gemeenten zijn dus verplicht burgers te wijzen op de mogelijkheid om een familiegroepsplan op te stellen. Ook zijn zij verplicht om de burgers te bevorderen in het opstellen van het familiegroepsplan. De Jeugdwet laat gemeenten er vrij in hoe zij het opstellen en uitvoeren van het familiegroepsplan bevordert (NJI, 2014). In de praktijk wordt het familiegroepsplan echter nog niet optimaal benut. Het familiegroepsplan krijgt nog weinig ruimte, gemeenten weten nog niet hoe ze het plan in moeten vullen en wat zij daarin moeten en kunnen doen. Voor gemeenten lijkt het soms vooral nog een formele kwestie die uitbesteed kan worden aan hulpverleners. Dat het familiegroepsplan de pijler hoort te zijn onder de transformatie wordt dan niet gezien en wat gemeenten daarin moeten oppakken wordt evenmin gezien. Hierdoor wordt er vaak gekozen voor een invulling waarbij de regie volledig bij de hulpverleners ligt. Ook de wijkteams en hulpverleners vinden het familiegroepsplan soms nog lastig. Vaak krijgen ze tegenstrijdige opdrachten: hoe kun je ruimte aan families geven voor het eigen plan als tegelijkertijd van je verwacht wordt dat je alles zelf snel en eenvoudig kan oplossen? Hoe kan je verwijzen naar hulp bij het maken van een eigen plan, als verwijzen wordt gezien als te duur (terwijl deze verwijzing juist geld zou moeten besparen besparen)? Het blijkt dat professionals soms ook verkeerde informatie krijgen. Een plan dat de hulpverlener voor de familie opstelt is – ondanks dat het ook anders beweerd wordt – geen familiegroepsplan. Er is een duidelijke grens tussen ondersteuning bieden en op weg helpen, alleen moet die grens wel herkend worden (Eigen Kracht Centrale, z.d.).

2.3 Samenwerking in digitale hulpverlening

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvraag “wat zijn de mogelijkheden en beperkingen van samenwerking in digitale hulpverlening?”

Het gebruik van mobiele devices, zoals smartphones en tablets, blijft sterk toenemen in Nederland. Smartphones en tablets zijn zo ingeburgerd, dat ongeveer twee derde van de Nederlanders elke maand via deze mobiele devices websites bezoekt en apps gebruikt. Dat stelt marktonderzoeksbureau GfK op basis van cijfers tot en met april 2016. Op dit moment is 80 procent van de Nederlanders in het bezit van een smartphone versus 76 procent vorig jaar. Dat komt omgerekend uit op zo’n 10,6 miljoen Nederlanders. 65 procent van de Nederlanders, 13 jaar en ouder, is in het bezit van een tablet. Dit zijn 8,6 miljoen Nederlanders (Telecompaper, 2016).

Uit bovenstaande blijkt dat steeds meer Nederlanders gebruik maken van internet en applicaties via verschillende soorten mobiele devices. Het gebruik van internet is de afgelopen jaren geëvolueerd, nog maar weinig activiteiten vinden niet online plaats. Dit geldt ook voor de hulpverlening. Steeds meer en meer wordt het internet ingezet in de hulpverlening. In de jaren negentig van de vorige eeuw kwamen er steeds meer websites van maatschappelijke instellingen. Eerst stonden hier met name de contactgegevens van de instellingen en een beschrijving van het hulpaanbod, later kwamen er beschrijvingen van ziektebeelden bij en adviezen hoe daarmee omgegaan kan worden. Dit waren de eerste soorten van online hulpverlening. In de loop der jaren zijn er vele termen ontstaan, die het gebruik van internettechnologie in de zorg en welzijn proberen te beschrijven, bijvoorbeeld eHealth, E-mental health, internethulpverlening, online hulpverlening en mHealth. Online hulpverlening is hulp, geboden door instellingen, bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen waarbij gebruikt wordt gemaakt van internettechnologie. Daarbij richt het zich voornamelijk op het primaire zorgproces van informatie, advies, ondersteuning, begeleiding, behandeling of nazorg (Schalken, 2012).

Inmiddels zijn er wereldwijd ook duizenden applicaties op de markt, gericht op het verbeteren van gezondheid. Daarnaast kunnen applicaties aanvullend worden aangeboden bij face-to-face interventies. Verschillende reviews geven aan dat de verwachting is dat in de toekomst ook sociale media een grote rol gaan spelen binnen de mobiele online hulpverlening, vanwege de mogelijkheden die zij bieden voor het inzetten van het sociale netwerk (van Rooijen, Zwikker & van der Vliet, 2014).

De eerste online applicatie is gebouwd op basis van het onderzoek van professor Alfred Lange in 1997, in samenwerking met het Fonds Psychische Gezondheid, aan de Universiteit van Amsterdam. Hier werd onderzocht of de face-to-face werkende behandelprincipes ook toepasbaar zijn in een behandeling waarin behandelaar en cliënt elkaar niet zien. De applicatie die op basis hiervan werd ontwikkeld, was een behandeling voor posttraumatische stress. Deze behandeling bleek zeer effectief, tot verbazing van het onderzoeksteam. Deze resultaten werden in verschillende gecontroleerde studies onderbouwd (Schalken, 2012).

Online hulpverlening heeft over het algemeen drie kenmerken waarmee zij zich onderscheidt van telefonische en face-to-face hulpverlening (Schalken, 2012). Dit zijn de volgende drie kenmerken:

- Onafhankelijk van plaats en tijd

Bij face-to-face hulp zijn de hulpverlener en hulpvrager fysiek in dezelfde ruimte op hetzelfde moment. Ze moeten op dat moment beide beschikbaar zijn. Online hulpverlening biedt meer flexibiliteit. Er kan namelijk vanaf iedere plek, waar een computer met internetverbinding beschikbaar is, hulp gezocht worden. Daarnaast zijn verschillende vormen van hulpverlening via internet tijdsonafhankelijk. Er kan op elk moment een website worden bezocht, een zelftest worden gedaan of een e-mail verstuurd worden naar een hulpverlener. Voor deze handelingen is het niet noodzakelijk dat de hulpverlener op hetzelfde moment beschikbaar is.

- Minder zintuigelijke waarnemingen

Bij face-to-face contact worden op drie niveaus waarnemingen gedaan, namelijk verbaal, non-verbaal en paralinguaal. Bij online hulpvormen waarbij contact is tussen hulpverlener en hulpvrager blijft alleen de verbale informatie over. Er zijn alleen woorden. Dit verschijnsel wordt ook wel kanalenreductie genoemd, waarbij paralinguale en non-verbale communicatie verdwijnen en alleen de verbale communicatie overblijft.

- Communicatie via technische hulpmiddelen

Communicatie vindt bij online hulpverlening plaats via informatie- en communicatietechnologie (ICT). Een hulpvrager helpen bij het verminderen of oplossen van zijn probleem, dus het primaire zorgproces, verloopt via internettechnologie. Dit is een groot verschil met face-to-face hulp, waarbij ICT alleen een rol speelt in ondersteunende processen, zoals registratie en dossiervorming.

Online hulpverlening kent mogelijkheden en beperkingen, in vergelijking met reguliere vormen van face-to-face hulpverlening. Hieronder volgt een uitgebreide uiteenzetting van enkele mogelijkheden en beperkingen van online hulpverlening.

Mogelijkheden

Een eerste voordeel van online hulpverlening is de flexibiliteit. Het is namelijk 24 uur per dag beschikbaar en onafhankelijk van plaats en tijd. Cliënten kunnen dus op elk gewenst moment contact zoeken met een hulpverlener, vanuit huis werken in eigen tempo en materiaal kan zo vaak bekeken worden als ze willen. Cliënten krijgen dus de mogelijkheid om hun eigen behandeling vorm te geven. De flexibiliteit wordt nog groter met de opkomst van mobiele online hulpverlening, mobiele applicaties zijn namelijk 24 uur per dag te raadplegen op de smartphone of tablet (van Rooijen, Zwikker & van der Vliet, 2014). Via internet is specialistische hulp die wat betreft reisafstand ver weg is, is via internet heel dichtbij. Dit zorgt ervoor dat reiskosten geen belemmering is om hulp te gaan zoeken. Ook voor mensen met een fysieke beperking is het toegankelijker om online hulp te zoeken, doordat ze niet hun huis uit hoeven voor hulp. In dit geval kan online hulpverlening ervoor zorgen dat mensen eerder hulp durven te zoeken.

Niet alleen contact leggen met een instelling of hulpverlener wordt makkelijker, ook contact met lotgenoten is eenvoudiger via het internet. Er zijn veel online websites die een vorm van lotgenotencontact aanbieden, zoals een forum waarbij ervaringen gedeeld kunnen worden met elkaar. Via internet kunnen mensen er achter komen dat ze niet de enige zijn met een specifiek

probleem, ze kunnen van elkaar horen en lezen wat anderen hebben gedaan om het doen te verhelpen. Dit zorgt voor herkenning en het aangezet worden om hulp te zoeken (Schalken, 2012). Een ander voordeel is de grotere openheid bij de hulpvrager. Bij de hulpvrager kan een gevoel van anonimiteit ontstaan, doordat mensen elkaar niet kunnen zien of horen bij een chat, e-mail of forum. Dit zorgt tevens voor laagdrempeligheid, mensen kunnen opener worden, minder geremd. Hulpvragers durven zich meer bloot te stellen aan een hulpverlener die ze niet kennen en niet (kunnen) zien. Ze zijn ook minder bang voor de indruk die ze achterlaten. Dit is een van de grootste verschillen met face-to-face hulpverlening (Schalken, 2012).

Online hulpverlening kan leiden tot kosten- en tijdsbesparing. Online hulpverlening kan namelijk minder tijdsintensief zijn voor de hulpverlener, doordat verschillende onderdelen van de hulp geautomatiseerd kunnen worden. Dit zou weer kunnen leiden tot verkorte wachtlijsten. Ook hoeft de hulpverlener niet elke vraag persoonlijk te beantwoorden, waardoor er meer tijd over blijft voor complexere hulpvragen. Voor datzelfde geld kunnen dan meer cliënten geholpen worden. Tot slot zorgt online hulpverlening ervoor dat er minder snel vooroordelen ontstaan bij zowel de hulpverlener als de hulpvrager. Bij face-to-face hebben mensen als snel een oordeel over de ander, zonder de ander echt goed te kennen. Deze oordelen worden gevormd op basis van iemands geur, uiterlijk, leeftijd, manier van bewegen. Een oordeel kan tot een juist oordeel leiden, maar ze kunnen ook tot een verkeerd oordeel leiden, wat de relatie tussen hulpverlener en hulpvrager negatief kan beïnvloeden. Dit kan voorkomen worden door middel van online hulpverlening, doordat uiterlijk geen rol speelt. Op deze manier is er minder sprake van statusverschillen, daardoor wordt de hulpverlener een gelijkwaardige gesprekspartner.

Beperkingen

Naast voordelen en mogelijkheden van online hulpverlening, zitten hier ook veel nadelen en beperkingen aan vast. Een van de vele beperkingen van online hulpverlening is het ontbreken van non-verbale signalen en lichaamstaal, het gemis van face-to-face contact en verminderde betrokkenheid van de hulpvrager. Het gevoel van afstand en anonimiteit kan een negatief effect hebben op de motivatie en dus de betrokkenheid van de hulpvrager. Het online hulpcontact lijkt bij sommige hulpvragers vluchtiger van aard te zijn, want het percentage mensen dat een online interventie afrondt, is over het algemeen kleiner dan bij soortgelijke face-to-face contacten. Een hulpvrager kan bijvoorbeeld bij een chat hulp het chatvenster wegstappen, zonder dit vooraf aan te kondigen. De hulpverlener heeft dan niet de mogelijkheid om contact op te nemen met de hulpvrager, wanneer deze heeft afgehaakt. De hulpverlener kan dan met vragen achterblijven, waarom de hulpvrager plotseling is gestopt, of hij ontevreden was over de hulp, of dat hij de hulp niet meer nodig heeft omdat het zo goed gaat. Dit kan wel bij face-to-face contact. (Schalken, 2012). Bij online hulpcontact is alleen sprake van verbale communicatie. Dit zou aangevuld kunnen worden met een webcam, zodat er ook sprake is van non-verbale communicatie, dit wordt echter nog maar weinig gedaan. Tevens kan het gebrek van face-to-face contact leiden tot misverstanden tussen hulpverlener en hulpvrager of tussen cliënten onderling, via een lotgenotengroep. Voor de hulpverlener kan het lastig zijn om signalen op te pikken wanneer alternatieve vormen van hulp noodzakelijk zijn, of wanneer er sprake is van een crisissituatie (van Rooijen, Zwikker & van der Vliet, 2014).

Een risico bij het gebruik van online hulpverlening is dat de informatie via internet voor korte of lange tijd wordt opgeslagen. Internet is een open medium, zonder goede beveiliging is het mogelijk dat de gegevens van de hulpvragers en de inhoud van de hulpverlening achterhaald kan worden. Met dit in het achterhoofd kan bij de hulpvrager wantrouwen en angst ontstaan, wat een reden is om niet te kiezen voor online hulpverlening (Schalken, 2012). Een aandachtspunt is dus de privacy en veiligheid. Een andere beperking is dat er weinig onderzoek gedaan is naar online hulpverlening en therapie op de langere termijn. Ook leidt de snelle groei van de zorgapplicaties tot applicaties die

niet werken of uit zijn op het verkrijgen van persoonsgegevens. Hierdoor wordt het voor gebruikers lastiger om te bepalen welke applicatie goed is en welke niet (NOS, 2015).

Om gebruik te kunnen maken van online hulpverlening, moet de hulpvrager ten minste toegang hebben tot het internet. Dit kan vanuit huis, maar ook op het werk, bij een familielid of in de bibliotheek. Niet elke hulpvrager kan overweg met een computer en met internet. De hulpvrager moet dus vaardigheden en kennis hebben om via internet bij de juiste online hulpvoorziening uit te komen. Voor de jongere generaties zullen dit waarschijnlijk geen problemen opleveren, doordat ze zijn opgegroeid met de digitalisering, maar voor de oudere generaties kan dit wel voor de nodige problemen zorgen. De meesten van de oudere generatie zijn minder capabel met smartphones, computers en het internet. Hier moet dus rekening mee gehouden worden. Ook voor mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking kan het lastig zijn om via het internet hulp te zoeken en verkrijgen.

2.4 Conclusie theoretisch kader

Deelvraag 1: Wat houdt de beroepsomschrijving van een wijkcoach in?

Een sociaal wijkteam heeft over het algemeen drie componenten, namelijk: een zorgcomponent, een ondersteuningscomponent en een samenlevingsopbouwcomponent. Het doel van een wijkcoach is om wijkbewoners te activeren, te helpen participeren en om hen te ondersteunen in hun sociaal en maatschappelijk functioneren.

Het takenpakket van een wijkcoach ziet er daardoor samengevat als volgt uit:

- Bewoners laten participeren, de sociale samenhang en hulp in de buurt of wijk bevorderen.
- Bewoners ondersteunen op alles levensgebieden.
- Een contactgelegenheid of toegankelijke plek aanbieden waar alle bewoners van de wijk (of het dorp/de buurt) met hun vragen en ideeën terecht kunnen. Ze bieden dus een voorportaal aan voordat er verdere hulpverlening wordt ingezet.
- Het versterken van de eigen kracht van burgers.
- Het voorzien in toegang tot intensievere of meer specialistische vormen van ondersteuning.
- Het terugdringen van duurdere meer specialistische hulp uit de tweede lijn
- Zichtbaar, belangstellend en zorgzaam in de wijk aanwezig zijn.
- Krachten, initiatieven en mogelijkheden van bewoners benutten en verbinden.
- Zowel informatie als advies geven over zorg en ondersteuning.
- Signalerende functie: vragen in de wijk proactief opsporen door outreachend te werken.
- Preventief werken: vroegtijdig signalen oppikken.
- Vragen en problemen aanpakken door lichte interventies, terugval voorkomen en situaties stabiel houden.
- Ondersteuning bieden: eerste aanspreekpunt voor vragen die op een simpele manier zijn op te lossen met de bewoner zelf, zijn netwerk, vrijwilligers en de wijk/buurt. Wanneer mogelijk ook gezamenlijk.
- Toeleiding en warme overdracht bij problemen die om een intensievere aanpak vragen (NJI, 2013).

Deelvraag 2: Wat is er vanuit de theorie bekend over het familiegroepsplan?

De hulpverlener is sinds 1 januari 2015 verplicht om te werken op basis van een door de jeugdige en zijn ouders, eventueel samen met familie, vrienden en anderen die tot de sociale omgeving behoren, opgesteld familiegroepsplan of, als daarvan wordt afgezien, met een plan waarover is overlegd met de jeugdige en de ouders (of pleegouders) en dat is afgestemd op de behoeften van de jeugdige (NJI, z.d.).

In dat plan wat dus het familiegroepsplan wordt genoemd kunnen ouders aangeven hoe ze zelf de opvoed- en opgroeisituatie voor hun kind(eren) van plan zijn te verbeteren. Er zijn een aantal vragen waarop het familiegroepsplan antwoord moet geven, namelijk:

- Wat kunnen de ouders zelf doen?
- Wat zouden de mensen uit de omgeving kunnen betekenen?
- Welke professionele hulp en ondersteuning denken zij daarbij nodig te hebben?
- Welke concrete doelen moeten behaald worden?

De gemeenten bepalen welke vorm het familiegroepsplan krijgt; in de Jeugdwet staat namelijk niet hoe het opstellen van een familiegroepsplan dient te gebeuren. Gemeenten zijn verplicht gezinnen ondersteuning te bieden bij het opstellen van een familiegroepsplan.

Met het familiegroepsplan krijgen ouders, gezinnen en hun netwerk de mogelijkheid zelf de regie te voeren over hulp die zij nodig hebben. De gezinnen zijn vrij in de manier waarop zij het familiegroepsplan tot stand brengen. Ook hoe het plan eruit ziet mogen gezinnen zelf bepalen. Het doel van het familiegroepsplan is dat ouders en jeugdigen versterkt worden in hun eigen kracht en de regie houden wanneer er sprake is van problemen. Het familiegroepsplan kan het hulpverleningsplan of een onderdeel daarvan zijn.

Er zijn in de Jeugdwet een aantal uitzonderingen opgenomen waarin ouders en jeugdige geen gelegenheid krijgen om eerst een familiegroep plan te maken, namelijk wanneer:

- Een gecertificeerde instelling jeugdreclassering uitvoert.
- Een gecertificeerde instelling verantwoordelijk is voor de uitoefening van de voogdij nadat het gezag van de ouders is beëindigd..
- Het opstellen van een familiegroepsplan de belangen van de jeugdige schaadt op welke manier dan ook schaadt, bijvoorbeeld door een concrete bedreiging van de veiligheid of ontwikkeling van de jeugdige.

Gemeenten zijn dus verplicht burgers te wijzen op de mogelijkheid om een familiegroepsplan op te stellen. Ook zijn zij verplicht om de burgers te bevorderen in het opstellen van het familiegroepsplan. Uit de praktijk blijkt dat het familiegroepsplan echter nog niet optimaal benut wordt. Het familiegroepsplan krijgt nog weinig ruimte, gemeenten weten nog niet hoe ze het plan in moeten vullen en wat zij daarin moeten en kunnen doen. Voor gemeenten lijkt het soms vooral nog een formele kwestie die uitbesteed kan worden aan hulpverleners. Ook hulpverleners en wijkteams vinden het nog lastig om met het familiegroepsplan te werken. Dat het familiegroepsplan de pijler hoort te zijn onder de transformatie wordt niet gezien en wat gemeenten daarin moeten oppakken wordt evenmin gezien. Hierdoor wordt er vaak gekozen voor een invulling waarbij de regie volledig bij de hulpverleners ligt (Eigen Kracht Centrale, z.d.). Dit is erg tegenstrijdig aangezien het familiegroepsplan juist de zelfregie en zelfredzaamheid van de burger zou moeten bevorderen.

Deelvraag 3: Wat zijn de mogelijkheden en beperkingen van samenwerking in digitale hulpverlening?

In Nederland is het gebruik van mobiele devices, zoals smartphones en tablets, sterk toegenomen de afgelopen jaren. Hierdoor wordt het internet ook steeds meer en meer ingezet in de hulpverlening. Dit is begonnen in de jaren negentig, toen er websites kwamen van maatschappelijke instellingen, in het begin alleen met contactgegevens, later ook met informatie over ziektebeelden en bijbehorende adviezen (Schalken, 2012). Inmiddels zijn er wereldwijd duizenden applicaties op de markt, die gericht zijn op het verbeteren van gezondheid.

Online hulpverlening kent mogelijkheden en beperkingen, die uitgebreid toegelicht zijn in het theoretisch kader. De mogelijkheden en voordelen die online hulpverlening biedt is ten eerste de

flexibiliteit. De hulpvrager kan namelijk op elk gewenst moment de hulpverlener raadplegen, 24 uur per dag (van Rooijen, Zwikker & van der Vliet, 2014). Online hulpverlening maakt het mogelijk om contact te zoeken met lotgenoten, waardoor de hulpvrager kan beseffen dat hij niet de enige is met problemen. Hulpvragers durven zich via het internet vaak meer open te stellen aan hulpverleners die ze niet kennen. Dit kan zorgen voor laagdrempeligheid. Dit ontstaat mede doordat er nauwelijks vooroordelen zijn vanuit de hulpverlener. De hulpverlener ziet niet wie achter de hulpvrager schuilt, waardoor er ook minder oordelen worden gedaan op uiterlijke kenmerken, zoals het onverzorgd eruit zien of een bepaalde geur meedragen (Schalken, 2012).

Een beperking bij online hulpverlening is het gemist van face-to-face contact en non-verbale communicatie. Dit kan namelijk tot misverstanden en het gevoel van afstand en anonimiteit kan een negatief effect hebben op de motivatie en betrokkenheid van de hulpvrager. Een risico bij online hulpverlening is de privacy en beveiliging. Internet is een open medium, waarbij het mogelijk is dat gegevens van de hulpvrager en de inhoud van de behandeling achterhaald kan worden, wanneer er geen goede beveiliging aanwezig is (Schalken, 2012). Dit kan mensen weerhouden om te kiezen voor online hulpverlening. Een laatste beperking is dat niet iedereen capabel is met het gebruik van internet en mobiele devices.

Hoofdstuk 3: Methode

Dit hoofdstuk geeft weer welke methoden in dit onderzoek worden gebruikt. Er wordt eerst beschreven welke onderzoeksmethode wordt gebruikt en welk type onderzoek dit is. Vervolgens worden de keuzes en afwegingen voor de te onderzoeken populatie nader toegelicht, evenals de steekproef. In het laatste gedeelte van dit hoofdstuk zullen de gekozen instrumenten, dataverwerking, betrouwbaarheid, validatie en geldigheid aan bod komen.

3.1 Onderzoeksmethode

Er zijn verschillende methoden om een onderzoek uit te voeren. Elke methode heeft eigen kenmerken en eigen doelen en is daarom niet geschikt voor elk willekeurig onderzoek (Michgelbrink, 2009). Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van gemeenten, voor de verdere ontwikkeling van de Wijkcoach app. Hieruit is op te maken dat het een kwalitatief onderzoek betreft. Kwalitatief onderzoek is een onderzoek waarbij problemen in en van situaties, gebeurtenissen en personen beschreven en geïnterpreteerd worden met behulp van gegevens van kwalitatieve aard, zoals ervaringen of belevingen die verzameld zijn met open interviews en/of participerende observatie en/of gebruik van bestaande documenten (Baarda et al., 2013). Eerst wordt een literatuuronderzoek uitgevoerd, gericht op de transitie en transformatie in de (jeugd)zorg, het functieprofiel van een wijkcoach, het familiegroepsplan en de digitalisering in de hulpverlening. Vervolgens zullen er interviewvragen worden opgesteld, die worden afgenomen met beleidsmedewerkers, over wat hun visie is op de wijkcoach app en welke kennis en informatie zij graag terug willen zien in de applicatie.

3.2 Onderzoekstype

Dit onderzoek betreft een inventariserend onderzoek. Een inventariserend onderzoek geeft inzicht in een bepaalde situatie, er is behoefte aan informatie over hoe de situatie in elkaar zit en wat er aan gedaan zou kunnen worden. Er is sprake van twee subtypen binnen het inventariserend onderzoek, omdat naast inventarisatie tevens een behoefteonderzoek wordt uitgevoerd (Michgelbrink, 2009). Dit sluit aan bij het doel van dit onderzoek, namelijk inzicht krijgen in de wensen en behoeften van Nederlandse gemeenten ten aanzien van de Wijkcoach applicatie. De verschillende meningen en wensen worden dus geïnventariseerd. In het onderzoek zijn de kenmerken van beide subtypen terug te vinden. Door de deelvragen 1 t/m 4 wordt een inventarisatie uitgevoerd en deelvraag 5 geeft een beeld over de behoeften die Nederlandse gemeenten hebben met betrekking tot de verdere ontwikkeling van de Wijkcoach applicatie.

3.3 Populatie

De populatie van dit onderzoek betreft beleidsmedewerkers van gemeenten in Nederland, die belast zijn met werkzaamheden rondom de Wmo, Participatiewet en de Jeugdwet. Een voorwaarde is dus dat ze kennis hebben van het sociaal domein en belast zijn met taken die binnen het sociaal domein vallen. Deze mensen zullen minimaal HBO geschoold zijn. Per 1 januari 2016 telt Nederland 390 gemeenten (CBS, 2016). Per gemeente zullen één of meer beleidsmedewerkers werkzaam zijn rondom de Wmo, participatiewet en de jeugdwet. Over de grootte van de populatie van dit onderzoek kunnen geen specifieke uitspraken gedaan worden, de populatie is te groot om te interviewen binnen de daarvoor gekregen tijd. In overleg met de opdrachtgever is er voor gekozen om niet alle beleidsmedewerkers in alle Nederlandse gemeenten te interviewen, maar af te bakenen naar minstens zes verschillende gemeenten. Er wordt gepoogd om niet enkel gemeenten te interviewen die gelegen zijn in Twente, maar ook buiten Twente.

3.4 Steekproef

Bij dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van een doelgerichte steekproef. Bij doelgerichte steekproeven is er sprake van selectie van de steekproef, op basis van bepaalde kenmerken. Het doel

is om informatie daar te halen waar deze zit (Verhoeven, 2011). De steekproef wordt afgeleid van de populatie. In overleg met de opdrachtgever is gekozen om minstens zes gemeenten te benaderen. Dit houdt niet in dat er maar zes mensen geïnterviewd zullen worden, het kan namelijk mogelijk zijn dat er meerdere mensen per gemeente geïnterviewd zullen worden, die verschillende functies uitoefenen. Een voorwaarde is dat de ambtenaren belast zijn met en kennis hebben van de WMO, Participatiewet en de Jeugdwet. Om contact te leggen met ambtenaren en beleidsmedewerkers van verschillende Nederlandse gemeenten, is in eerste instantie het eigen netwerk ingeschakeld. Er was sprake van mond op mond communicatie, doordat de onderzoekers het eigen netwerk gingen inschakelen om vervolgens contact te leggen met willekeurige medewerkers van gemeenten, die weer konden doorverwijzen naar de medewerkers die werkzaamheden uitvoeren rondom het sociaal domein. Op deze manier zijn vijf gemeenten benaderd, waarvan drie gemeenten wilden meewerken aan dit onderzoek.

Daarnaast zijn er andere gemeenten benaderd, waarvan de contactgegevens verkregen zijn via de opdrachtgevers. Zes gemeenten zijn met behulp van de opdrachtgevers benaderd, waarvan drie gemeenten wilden meewerken aan dit onderzoek. In onderstaand tabel zijn de gemeenten weergegeven, waarmee contact is gelegd ter behoeve van dit onderzoek. Oorspronkelijk is gekozen om minstens zes gemeenten te interviewen, maar er is contact gezocht met elf gemeenten. Er zijn echter ook een aantal afwijzingen ontvangen van gemeenten die niet wilden meewerken aan dit onderzoek. Hierdoor zijn uiteindelijk zeven gemeenten daadwerkelijk geïnterviewd, namelijk Almelo, Arnhem, Zwolle, Oldenzaal, Borne, Bronckhorst en Amersfoort.

Tabel 1: Lijst met te benaderen gemeenten

Almelo	Zwolle
Hengelo	Steenwijk
Enschede	Oldenzaal
Arnhem	Borne
Oost-Gelre	Amersfoort
Bronckhorst	

3.5 Onderzoeksinstrumenten

Voor het verzamelen van de data van dit onderzoek is er gekozen voor kwalitatieve dataverzamelmethode, omdat met behulp van deze instrumenten een antwoord op de vraagstelling kan worden gegeven. Dit wordt in dit onderzoek gedaan aan de hand van een literatuuronderzoek en interviews. Deze zullen hieronder toegelicht worden.

Literatuuronderzoek

Literatuuronderzoek maakt deel uit van deel onderzoeken. Literatuuronderzoek uitvoeren heeft verschillende redenen, namelijk bij beschrijvings- en/of vergelijkingsvragen, ter oriëntatie op een probleemsituatie en als theoretische onderbouwing van de onderzoeksopzet (Verhoeven, 2011). De informatie die voortkomt uit het literatuuronderzoek, zal gebruikt worden om de interviews vorm te kunnen geven en om deze voldoende onderbouwing te geven. In dit onderzoek is gekeken naar literatuur omtrent de transitie en transformatie, de werkzaamheden van wijkcoaches, wat het familiegroepsplan inhoudt en hoe de digitalisering in de hulpverlening er op dit moment uit ziet. Op basis hiervan zijn de vragen voor de interviews opgesteld.

Interviews

Naar aanleiding van het theoretisch kader, is er een operationalisatie gemaakt. Hierbij is gebruik gemaakt van de kernbegrippen, die voortkomen uit de hoofd- en deelvragen. Op basis van deze operationalisatie zijn de interviewvragen opgesteld. De operationalisatie is te vinden in bijlage I en de interviewvragen zijn terug te vinden in bijlage II. Er is gekozen om een half gestructureerd interview af te nemen. Bij dit type interview is er wel sprake van een vragenlijst, die vooraf is vastgesteld, maar

staan de antwoorden van de respondenten niet vast (Verhoeven, 2011). Op deze manier krijgt de respondent de ruimte voor de eigen inbreng. De respondenten hebben vrijwillig deelgenomen aan het interview. Tijdens de interviews zullen de onderzoekers zoveel mogelijk doorvragen, om diepgang te creëren. De interviews worden geanonimiseerd.

3.6 Dataverwerking

Er is gekozen om de interviews op te nemen met een voicerecorder. Op deze manier kan er controle worden gedaan op de kwaliteit en resultaten van de interviews, wanneer dit achteraf nodig is. Vervolgens worden alle interviews volledig uitgeschreven in een Word document, in de vorm van een verbatim. Dit zal later gelabeld worden in een schema. Het labelschema bestaat uit een hoofdlabel, sublabels en bijbehorende fragmenten. Bij het labelen worden de fragmenten voorzien van fragmentnummer (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). De labels voor het labelschema zijn tot stand gekomen door het operationaliseren van de begrippen uit het literatuuronderzoek, zie bijlage I. Vervolgens zijn de fragmenten weggehaald, die niet relevant waren. De relevante fragmenten van de respondenten staan in het labelschema. Bij het labelen is voortdurend stilgestaan bij de hoofdvraag van het onderzoek. Het labelschema is te vinden in bijlage III. De opnamen en het verbatim kan opgevraagd worden bij de onderzoekers.

3.6 Betrouwbaarheid

Er is sprake van een hoge betrouwbaarheid, wanneer onderzoeksresultaten zo min mogelijk afhankelijk zijn van toeval (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). Voorafgaand aan de interviews, wordt benoemd dat de anonimiteit wordt gewaarborgd, zodat de betrouwbaarheid vergroot wordt. Er zijn echter een aantal factoren die de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten kunnen beïnvloeden. De omgeving is een factor, het is namelijk van belang dat er weinig tot geen afleiding is op de plek waar het interview afgenomen wordt. Ook kan het mogelijk zijn dat er geen ruimte beschikbaar is, op de locatie van de respondent. Er zal dan gezocht moeten worden naar een andere locatie, waar weinig afleiding is. In de praktijk bleek dat dit op sommige momenten lastig te realiseren was. Bij gebrek aan ruimte werden twee interviews in de kantine van het gemeentehuis gehouden. Hierdoor werden zowel de onderzoekers als de respondenten afgeleid en waren er veel omgevingsgeluiden te horen op de geluidsopnamen.

De interviewer zelf kan ook een factor zijn. Hierbij speelt communicatie, uiterlijk en een juiste vragenlijst een rol. Een juiste vragenlijst is van groot belang. Wanneer de interviewvragen zo neutraal en concreet mogelijk worden opgesteld, zullen eventuele suggestieve vraagstellingen worden vermeden. Wanneer begrippen onduidelijk zijn, zullen deze geoperationaliseerd en toegelicht worden. Dit zorgt er voor dat de vraagstelling zowel door de interviewer als de respondenten hetzelfde wordt geïnterpreteerd. Hierdoor zijn uitkomsten ook beter te vergelijken. Zoals benoemd in paragraaf 4.2, zullen uitkomsten niet hetzelfde zijn. Elke ambtenaar heeft een andere mening, behoefte of wens.

3.7 Validiteit en geldigheid

Met de validiteit wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten. Er wordt gekeken naar de echtheid en het waarheidsgehalte van het onderzoek. De twee belangrijkste vormen van validiteit zijn de geldigheid van het meetinstrument en die van de onderzoeksgroep. Hoe minder fouten er zijn, hoe meer de resultaten een afspiegeling zullen zijn van de werkelijkheid (Verhoeven, 2011). Er kan op verschillende manieren rekening gehouden worden met de validiteit van het onderzoek. In dit onderzoek wordt er eerst een literatuurstudie gedaan, gericht op de verschillende onderwerpen. Er zullen diverse informatiebronnen gezocht worden die relevant zijn voor het beantwoorden van de vraagstellingen. Vervolgens zullen beleidsmedewerkers en andere ambtenaren van gemeenten mondeling geïnterviewd worden. De reden hiervoor is dat dat middels interviews niet alleen duidelijk wordt wat iemand vindt, maar ook waarom iemand iets vindt. Voor het onderzoek is dit relevant, omdat wensen en behoeften van gemeenten verzameld moeten worden. Zoals eerder benoemd, zal er gevraagd worden naar de wensen en behoeften ten aanzien

van de applicatie. De vragen die gesteld gaan worden, zullen open zijn. Hierdoor kunnen de respondenten langer de tijd nodig hebben om na te denken over de antwoorden. Er wordt tijdens de interviews doorgevraagd, waardoor er diepte interviews zullen ontstaan. De interviews gaan plaatsvinden in gemeentehuizen, dus de werkplek van de beleidsmedewerker of ambtenaar. Zij bevinden zich in een voor hun bekende en prettige omgeving, wat er voor kan zorgen dat eventuele spanningen weggenomen worden. De interviews zullen opgenomen worden. Op deze manier kunnen ze teruggeluisterd worden tijdens het verwerken van de interviews. De uitkomsten kunnen verschillend zijn, omdat elke ambtenaar andere wensen en behoeften heeft. Dit draagt bij aan een brede visie op de Wijkcoach app. In overleg met de opdrachtgever zullen interviewvragen opgesteld worden. Tevens zullen deze ingebracht worden in de intervisiegroep, waarna ze bijgesteld en uiteindelijk vastgesteld kunnen worden. Dit leidt tot concrete en goede interviewvragen, die relevant zijn voor het onderzoek en bijdragen aan het beantwoorden van de hoofdvraag.

3.8 Ethische overwegingen

Aan het begin van de interviews worden aan de ambtenaren van de gemeenten gevraagd of ze anoniem wensen te blijven voor dit onderzoek. Wanneer dit het geval is, wordt enkel de gemeente en de functie van de ambtenaar benoemd. Door dit vooraf te vragen, heeft de ambtenaar de ruimte en vrijheid voor zijn antwoord en hoeft hij zich niet gedwongen te voelen om bepaalde correcte antwoorden te geven. Dit zorgt ervoor dat er meer ruimte ontstaat voor betrouwbare antwoorden, welke uiteindelijk antwoord zullen geven op de hoofd- en deelvragen.

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Aan de hand van de afgenomen interviews van medewerkers van Nederlandse gemeenten wordt er antwoord gegeven op de deelvragen. De interviews zijn verwerkt in een labelschema, deze is te vinden in bijlage 2. De antwoorden van de respondenten, die antwoord geven op de hoofd- en deelvragen, zullen geciteerd worden in dit onderzoek.

4.1 Respondenten

De doelgroep waren beleidsmedewerkers en/of ambtenaren, werkzaam bij een Nederlandse gemeente, die belast zijn met taken rondom de WMO, Participatiewet en/of de Jeugdwet. Er is contact gezocht met elf Nederlandse gemeenten. Uiteindelijk zijn er zeven gemeenten die wilden meewerken aan dit onderzoek. Van de vier gemeenten die niet wilden meewerken, hebben twee gemeenten niet gereageerd en twee gemeenten wilden niet meewerken omdat ze al meegewerkt hadden aan een soortgelijk onderzoek over een applicatie, ze hadden geen behoefte om opnieuw mee te werken aan een onderzoek.

Bij een aantal gemeenten is het interview gehouden met twee ambtenaren. Hierdoor is uiteindelijk gesproken met tien ambtenaren. Oorspronkelijk was de wens om met beleidsmedewerkers te spreken, dit was moeilijk te realiseren, doordat niet altijd de beleidsmedewerkers werden benaderd, maar wel andere ambtenaren die graag wilden meewerken aan het onderzoek. Desondanks hebben deze ambtenaren wel bruikbare informatie aangeleverd.

De tien ambtenaren die geïnterviewd zijn, zijn weergegeven in tabel 2, met de bijbehorende functie.

Tabel 2: Respondenten

Gemeente	Functie	Functie
Almelo	Manager Team Zorg, sector Samenleving	Procesmanager
Bronckhorst	Beleidsmedewerker Sociaal Domein	Coördinator Sociale Team
Borne	Beleidsmedewerker Jeugd en WMO	
Amersfoort	Kwaliteitsregisseur wijkteam	
Zwolle	Senior adviseur informatie	
Oldenzaal	Beleidsadviseur Maatschappelijke Ontwikkelingen	Kwartiermaker Maatschappelijk Plein (afdelingshoofd)
Arnhem	Teamleider Wijkteam Noord-West Arnhem	

4.2 Resultaten praktische deelvragen

In deze paragraaf worden de resultaten beschreven, naar aanleiding van de gehouden interviews, die betrekking hebben op de praktische deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek. De resultaten worden onderbouwd door citaten vanuit de interviews. Met behulp van de deelvragen wordt uiteindelijk antwoord gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. Hieronder volgen sub paragrafen, waar eerst de praktische deelvraag wordt benoemd, vervolgens wordt er antwoord gegeven op de deelvraag.

4.2.1 Mogelijkheden voor integreren

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de volgende praktische deelvraag:

Welke mogelijkheden zien de gemeenten voor het integreren van de Wijkcoach applicatie?

Deze deelvraag heeft als doel inzicht geven in welke mogelijkheden de gemeenten zien, ten aanzien van de Wijkcoach applicatie, en op welke devices zij de applicatie zouden willen integreren. Alle zeven gemeenten hebben antwoord gegeven op de bijbehorende interviewvragen.

Mogelijkheden

Er is aan de respondenten gevraagd welke mogelijkheden zij zien ten aanzien van de Wijkcoach applicatie. Vijf van de zeven gemeenten reageerden positief op deze applicatie en zagen mogelijkheden om deze applicatie uiteindelijk te integreren. Twee respondenten van één gemeente geven aan dat de Wijkcoach applicatie de zelfstandigheid van de klant zou kunnen bevorderen, doordat de klant zich van te voren kan inlezen of eigen zaken kan invullen in de applicatie. Hier zou de consulent (wijkcoach) op kunnen inspelen.

“Ja, ik zie zeker wel mogelijkheden voor deze app, want ik bedoel het is veel makkelijker als de klant zich van tevoren heeft verdiept of zelf ook dingen heeft aangegeven... Ja het bevordert de zelfstandigheid natuurlijk.”

Een andere respondent geeft aan dat werken met de Wijkcoach applicatie kan zorgen voor transparantie tussen de consulent en de klant.

“Maar in het gebruik zelf met de klant zie ik euh zie ik gewoon... ik vind het heel transparant dat je gewoon aan tafel dat je daar je rapportage maakt.”

Een respondent geeft aan dat het een gaaf idee zou zijn om met de iPad naar de klant te gaan. Bij het laten zien van de concept foto's reageren de respondenten positief. De respondenten vinden dat de app er mooi en overzichtelijk uit ziet. Weer een andere respondent heeft aangegeven dat door de Wijkcoach applicatie de zelfregie van de klant vergroot kan worden, doordat niet enkel de hulpverlener toegang heeft tot het plan, maar ook de klant zelf.

“Kijk alles wat de toegankelijkheid voor inwoners vergroot binnen het sociale domein ja daar zie ik mogelijkheden voor.”

Eén van de respondenten gaf aan dat deze applicatie kan zorgen voor tijdsbesparing, doordat een rapportage ter plekke geschreven kan worden bij de klant aan tafel. Volgens de respondent kunnen de werkzaamheden dan ook beter gepland worden. Een voorwaarde hierbij is dat de applicatie gekoppeld wordt aan bestaande systemen, dit wordt verder toegelicht in deelvraag 2. Een andere respondent gaf aan dat ze het moeilijk vond om een mening te geven over de Wijkcoach applicatie en welke wensen de gemeente en de consulenten zouden kunnen hebben ten aanzien van deze app.

“Nou weet je dan zou ik eerst de consulenten moeten vragen he, volgens mij moet je dat aan hun vragen, van hoe werk je en waar heb je behoefte aan. Ja ik kan dat niet voor hun zeggen eigenlijk..”

Integreren

De respondenten hebben aangegeven op welke devices zij de applicatie eventueel zouden willen integreren. Vijf van de zeven gemeenten noemden een laptop en een iPad als mogelijkheid. Eén van de respondenten was juist kritisch over het gebruik van een iPad, met name omdat met een iPad het lastiger zou zijn om bestanden vanuit Word te koppelen aan andere systemen, waarvan de gemeente gebruik maakt. De respondent benoemde vervolgens dat er vanuit de consulenten geredeneerd moet worden, waar zij het liefst mee werken.

“Ik vind het wat lastig. Er wordt heel snel gezegd oh iPad is handig, en, is niet altijd waar, we werken toch veel met rapportjes in Word, die kunnen we heel makkelijk koppelen aan de rest van de

systemen. Vanuit de iPad gaat dat vaak veel moeilijker. Dus we willen eigenlijk werken met mini laptops, dus makkelijk mee te nemen, snel te doen, maar wel een goed toetsenbord. Dat je wel kunt praten zonder dat je er een toeter voor hebt staan. Dit is eigenlijk net te klein. Dus ja.. Ik wil niet meteen de iPad noemen eigenlijk. Of een tablet.”

Een respondent gaf aan dat het een beperking zou zijn wanneer de applicatie enkel op één device beschikbaar zou zijn, maar dat het mooi zou zijn wanneer de applicatie overal toegankelijk is. De respondent doelde daarbij met name op de toegankelijkheid voor de klant.

“Ja op alles. Laptop, smartphone, iPad. Als het voor de inwoner toegankelijk moet zijn ja dan vind ik ook wel dat het overal toegankelijk moet zijn en dat het niet de beperking heeft van alleen een laptop of computer.”

Drie respondenten gaven aan dat het integreren van de applicatie op de smartphone een mooie aanvulling kan zijn, naast het integreren op een laptop of iPad, maar dat het werken op een smartphone moeizamer gaat. Dit vanwege het kleine scherm dat een smartphone heeft. Een van deze respondenten geeft daarbij aan dat de applicatie via een smartphone een optie zou kunnen zijn voor jongeren.

“Op een smartphone... ja dat moet je aan cliënten vragen volgens mij, als het dan echt voor cliënten toegankelijk is... of die dat handig vinden. Voor jongeren is dat natuurlijk wel handig.”

4.2.2 Aandachtspunten en voorwaarden

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de tweede praktische deelvraag:

Wat zijn volgens de gemeenten behoeften en aandachtspunten ten aanzien van de Wijkcoach applicatie?

Deze deelvraag heeft als doel inzicht geven in welke behoeften gemeenten hebben ten aanzien van de Wijkcoach applicatie en welke aandachtspunten zij hebben voor de verdere ontwikkelingen van deze applicatie. Alle zeven gemeenten hebben antwoord gegeven op de bijbehorende interviewvragen.

Twee gemeenten gaven aan dat er al veel applicaties op de markt zijn, die overeenkomsten hebben met de Wijkcoach applicatie. Een van de respondenten van deze twee gemeenten is tijdens het interview meteen op het internet gaan zoeken naar voorbeelden van andere applicaties.

“Het is er gewoon, de enige link die je nu legt, kijk dit is een Veilige wijk app vanuit Dordrecht, dit is toevallig eentje die ik nu google, en hup ik heb er een, maar ze zijn er. Kijk, je moet niet het wiel gaan uitvinden.”

Drie gemeenten gaven aan dat beveiliging en privacy een belangrijk punt is om aan te denken tijdens het verder ontwikkelen van de applicatie. Daarbij moet volgens één respondent goed gekeken worden dat het voldoet aan de archiefwetgeving, wanneer documenten worden opgeslagen in de applicatie. Aspecten die daarbij komen kijken zijn onder andere bewaartermijn en privacy. Een andere respondent geeft aan dat beveiliging een randvoorwaarde is, met name op het punt van privacy.

“Beveiliging moet je wel echt goed over nadenken hoe je dat dan doet. Privacy (..) ja je wil niet dat het her en der overal uitkomt. Ik denk niet dat het een beperking is, maar dat het vooral een randvoorwaarde moet hebben.”

Twee gemeenten hebben een aanvulling gegeven op de leefgebieden die in de huidige conceptfoto's te zien zijn van de Wijkcoachapplicatie. Eén gemeente had de behoefte om een instrument zoals de zelfredzaamheidsmatrix terug te kunnen vinden in de applicatie. Ook het netwerk goed in beeld brengen is een wens van deze gemeente, door middel van een netwerkkaart, genogram of sociogram, zodat de levenslijn van de klant uitgetekend kan worden.

"Ik zou in ieder geval ook zorgen dat er bijvoorbeeld een instrument als een zelfredzaamheidsmatrix hè dat je daar gebruik van kan maken. Je moet in ieder geval kunnen werken met de zelfredzaamheidsmatrix, je hebt die verschillende leefdomeinen en daar moet je op kunnen scoren (...)"

De andere gemeente zou graag leefgebieden terug willen zien zoals sport, welzijn, cultuur en veiligheid.

"Ja ik zat ook wel te denken aan een stukje welzijn sport, zulke dingen (...) Oh ja en cultuur! Ja cultuur want die vergeten we vaak (...) Thema Veiligheid is ook een goede. Ja, veiligheid van het gezin, van alles er om heen."

Drie gemeenten gaven aan dat het een aandachtspunt is dat de applicatie enkel als middel of aanvulling wordt ingezet en niet het face-to-face contact gaat vervangen. Het contact met de klant moet niet verloren gaan door het inzetten van een digitaal hulpmiddel. Eén gemeente geeft aan dat de huisbezoeken aan de klant waardevol zijn en veel informatie oplevert, maar dat er kwaliteit verloren gaat wanneer de consulent niet meer bij de klant komt en het allemaal digitaal zou gaan doen. Een andere gemeente vindt dat daadwerkelijk contact maken gebeurt door daadwerkelijk bij iemand aanwezig te zijn.

"Kijk het echt contact maken met een ander dat doe je door hem aan te kijken en vragen te stellen en gewoon mens te zijn zeg maar. En een applicatie of een computer kan daar ook van af leiden. Hè van goh aangenaam, fijn dat u er bent oké we stoppen even met praten want ik moet even de applicatie opstarten. Nee maar hè ik overdrijf een klein beetje maar applicaties zijn ter ondersteuning en zijn middelen en is absoluut geen doel zeg maar."

Bij meerdere gemeenten ontstond de vraag voor wie de applicatie daadwerkelijk bedoelt is, hoe de eigen kracht van de cliënt gestimuleerd kan worden en hoe dit dan in de praktijk eruit gaat komen te zien. Eén gemeente gaf aan dat er dan een omslag moet worden gemaakt bij de consulenten en dat de applicatie dan ook zo opgebouwd moet worden, dat het van de klant zelf is en dat hij er zelf aan kan werken. Volgens deze gemeente wordt de eigen kracht niet gestimuleerd wanneer de consulent deze taken nog steeds blijft vervullen voor de klant. Een andere gemeente antwoordde dat het uitgangspunt moet zijn dat het plan van de klant of het gezin zelf is.

"Het is wel heel belangrijk om te gaan kijken van nou, waar is die in basis nu voor bedoelt (...) Ja voor ons is het dan belangrijk van wie is het? Ja ik zou wel erop in willen steken dat het van de klant is. Dat de hulpverleners van ons er dan ook wat mee doen is hartstikke mooi, maar eh, dat dat het uitgangspunt is. Het meest passend."

Tot slot hadden een aantal respondenten nog een kleine aanvullingen op de applicatie. Eén gemeente gaf aan dat de applicatie op dit moment te veel geschreven is vanuit de hulpverlener, er moet minder gebruik gemaakt worden van hulpverleningstaal, wanneer de applicatie ook wordt ingezet voor klanten.

"En deze app is euh talig. Dus een hele doelgroep kun je afschaffen... Het is te moeilijk. Dus picto's en plaatjes en dan een goed stroomschema erachter... het vraagt echt een andere manier van denken... en dan vanuit de klant."

Daarnaast gaf deze gemeente aan dat er goed gekeken moet worden naar het gebruik van de applicatie in buitengebieden. Volgens deze gemeente ligt nog niet overal in Nederland breedband, wat er voor zou kunnen zorgen dat klanten mogelijk geen verbinding kunnen maken met de applicatie. Een andere gemeente vindt dat het een voorwaarde is, dat de applicatie altijd toegankelijk moet zijn, dat er internet verbinding aanwezig hoeft te zijn.

“Ja dat is één van de belangrijkste... dat kun je wel een beetje als een voorwaarde stellen... Dat ie dus altijd toegankelijk is en euh ja dat je dus niet persé op dat moment verbinding hoeft te hebben.”

4.2.3 Ondersteuning door gemeenten aan de wijkcoaches

Deze deelvraag geeft de resultaten weer van de derde en laatste praktische deelvraag:

Op welke wijze ontvangen de wijkcoaches ondersteuning van de gemeenten?

Deze deelvraag heeft als doel inzicht te geven in de wijze waarop de gemeenten de wijkcoaches of consultants ondersteunen en hoe de samenwerking verloopt tussen de gemeenten en wijkcoaches. Bij vier van de zeven gemeenten behoren de wijkteams en wijkcoaches tot de gemeente zelf. Bij één gemeente worden de wijkcoaches door de gemeente ingekocht bij een organisatie waar verschillende takken van de hulpverlening gevestigd zijn. Bij een andere gemeente is bewust gekozen om de wijkteams en wijkcoaches niet te laten vallen onder de gemeente, maar onder de moederorganisaties waar de wijkcoaches oorspronkelijk vandaan kwamen. Ondanks dat is, volgens de respondent, de samenwerking tussen de gemeente en de wijkteams wel nauw betrokken. Weer een andere gemeente heeft ervoor gekozen om het concept van wijkteams en wijkcoaches geheel anders in te richten. Deze gemeente heeft gekozen voor een maatschappelijk plein, waar consultants Jeugd, Wmo, Werk en Inkomen werkzaam zijn.

“De gemeente heeft er heel expliciet voor gekozen om niet met de wijkteams te werken hè dat is iets wat heel erg veel wel gebeurt dus de instroom verloopt eigenlijk via het maatschappelijk plein vanuit de verschillende partners die net ook genoemd zijn (..) maar de gemeente is te mooi compact om de organisatie daarvan helemaal te gaan decentraliseren naar wijken toe.”

Zes van de zeven gemeenten hebben uitgelegd hoe zij ondersteuning bieden aan de wijkcoaches. Tevens hebben ze benoemd welke digitale systemen zij hanteren om de wijkcoach te ondersteunen in de dagelijkse werkzaamheden. Een tweetal gemeenten gaven aan te werken met het systeem Mens Centraal. Binnen dit systeem zijn specifieke dingen opgebouwd ten behoeve van de wijkcoaches, bijvoorbeeld het plan van aanpak en de bijbehorende leefgebieden. Mens Centraal wordt gebruikt als registratiesysteem.

“(..) mens centraal vormt daarnaast ook een schil rondom andere applicaties, waar we mee werken, zodat we de betrokkenen rondom een gezinssysteem dus zien.”

Naast Mens Centraal werden er meerdere digitale ondersteuningssystemen benoemd door de gemeenten. Onder andere SharePoint, een beschermde omgeving waar de documenten opgeslagen worden. Schulink is ook door drie gemeenten benoemd, dit is een digitaal handboek met informatie over wet en regelgeving. Wanneer de wijkcoach een lastige casus heeft, kan de wijkcoach Schulink raadplegen en om advies vragen. Gemeenten kunnen een abonnement nemen op Schulink. Een ander systeem, wat door een gemeente werd benoemd, is VIS. Deze gemeente heeft VIS ingericht in de zorg bij het proces management, zoals bij zaken rondom huisverboden en huiselijk geweld. Dezelfde gemeente benoemde het systeem JOR, wat staat voor justitieel overleg risico-jeugd. Dit systeem is, volgens deze gemeente, de verbinding tussen zorgzaken en strafrecht. Daarnaast werd een wekelijkse of maandelijkse nieuwsbrief benoemd, met nieuwtjes en actualiteiten, maar één

gemeente vroeg zich af of deze nieuwsbrieven daadwerkelijk gelezen wordt, omdat elke wijkcoach dagelijks veel e-mails ontvangt en het belangrijkste eruit haalt wat voor hem van toepassing is. Alle zeven gemeenten hebben aangegeven dat de wijkcoaches/consulenten werken met een device zoals een laptop of iPad. Eén van deze zeven gemeenten werkt met een digitale applicatie.

“Ja, die app is vorig jaar... eind 2014 ontwikkeld in samenwerking met toen nog Stimulansz dus die is ook helemaal aangepast aan de situatie van onze gemeente. (..) De app is alleen voor wijkcoaches. Cliënten krijgen alleen het gespreksverslag, wat daaruit rolt dat krijgen zij natuurlijk wel euh... Wij hebben nog niet een digitaal dossier gezamenlijk met de cliënt. En nog niet multidisciplinair met verschillende professionals.”

Twee gemeenten gaven aan dat scholing een belangrijke manier is van ondersteuning voor de wijkcoaches. Zo vertelde een gemeente dat ze erg inzetten op scholing. Daarnaast benoemden andere gemeenten dat de wijkcoaches zelf ook de nodige kennis in huis moet hebben om het werk goed te kunnen uitvoeren.

“Je moet kijken van wat heeft iemand in huis maar wat ik ook belangrijk vind is dat diegene dat blijft door ontwikkelen met kennis, met theorie, met trainingen zodat je een team hebt wat niet allemaal dezelfde trainingen krijgt, nee je krijgt een team wat in de breedte hetzelfde werk doet en gekeken naar diepteprofielen hebben ze net een ander specialisme maar wat ze wel allemaal bijhouden.”

Een gemeente heeft bij de start van de wijkteams informatie gegeven over gedragsregels, wat de manier is waarop de gemeente vindt dat de wijkcoach zich zou moeten profileren in de wijk. Weer een andere gemeente benoemde dat de wijkteams aangestuurd worden door vijf medewerkers en onder ander op die manier ondersteuning ontvangen.

“Een adviseur deskundigheidsbevordering, dan een kwaliteitsadviseur, een budgetregisseur en een administratief medewerker. Dus met zijn vijven hebben we hier een plek op het stadhuis en zo sturen we eigenlijk de wijkteams aan. Eén keer in de twee weken hebben we een vergadering met de teamleiders waar alle actuele zaken langskomen dus daarin ondersteunen we en sturen we.”

Een andere gemeente gaf aan dat de wijkteams ondersteunt kunnen worden door een gedragswetenschapper van Veilig Thuis, wanneer ze zaken hebben waarbij ze expertise nodig hebben. Weer een andere gemeente geeft ondersteuning aan de wijkteams, zodat de expertise zo goed mogelijk geborgd blijft in de teams. Tevens helpt deze gemeente de wijkteams om scherp te blijven reflecteren op verschillende soorten vraagstukken. Dit wordt vormgegeven door een expertisepool en door de leidinggevenden van elk wijkteam.

Een andere gemeente gaf aan dat de vijf wijkteams die ze hebben elk hun eigen vergaderingen hebben, wat één keer in de twee of vier weken plaatsvindt, daarnaast hebben ze één keer in het kwartaal een bijeenkomst waarbij specifiek informatie wordt gedeeld over de Wmo, Participatiewet en de Jeugdwet.

“We hebben voor WMO, Participatie en Jeugd apart ook één keer per kwartaal, soms iets minder vaak, gewoon een opleidingsbijeenkomst dus dat we even bijpraten over wat zijn de meest recente ontwikkelingen en waar moet je rekening mee houden. Dus dat is wel hoe we medewerkers proberen te informeren.”

Hoofdstuk 5: Conclusie

In dit hoofdstuk worden de conclusies op de praktische deelvragen beschreven en wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. Vervolgens worden de aanbevelingen van het onderzoek weergegeven. De sterkte- en zwakte analyse wordt daarna beschreven. In de laatste paragraaf komt de discussie aan bod.

5.1 Conclusies deelvragen

In deze paragraaf worden de conclusies beschreven van de praktische deelvragen in hoofdstuk 4. Deze conclusies zullen in sub paragrafen onderverdeeld worden.

5.1.1 Mogelijkheden en voordelen

De eerste deelvraag luidde als volgt: “Welke mogelijkheden zien de gemeenten voor het integreren van de Wijkcoach applicatie?”

In hoofdstuk 4 zijn de resultaten van dit onderzoek beschreven. Uit de antwoorden van de gemeenten bleek dat er door zeker vijf gemeenten mogelijkheden werden gezien om de Wijkcoach applicatie uiteindelijk te integreren voor de wijkcoaches of consulenten. Ze zien de Wijkcoach graag als een ondersteuning of aanvulling voor de werkzaamheden van de hulpverlener. Bij één gemeente werd al gebruik gemaakt van een mobiele applicatie enkel voor de wijkcoach, niet voor de klant. Er kan geconcludeerd worden dat er kansen liggen voor de Wijkcoach applicatie bij vijf van de zeven gemeenten die benaderd zijn. De gemeenten gaven aan dat de applicatie zou kunnen zorgen voor tijdsbesparing, doordat rapportages ter plekke bij de klant thuis geschreven kunnen worden. Daarnaast kunnen werkzaamheden beter gepland worden, doordat de wijkcoach niet meer aan het einde van de dag alle rapportages nog moet schrijven. Een voorwaarde voor de applicatie is dat het gekoppeld kan worden aan de bestaande systemen die de gemeenten op dit moment gebruiken. De Wijkcoach applicatie is bedoeld als een voorportaal voor het registratiesysteem van de gemeente en kan daar direct aan gekoppeld worden (Wmprojecten, z.d.). De gemeenten zouden graag willen zien dat de applicatie in basis bedoeld is voor de klant zelf, zodat de zelfregie vergroot kan worden. Dit sluit aan bij de huidige ontwikkelingen rondom de Wmo en Participatiewet. Van burgers wordt namelijk steeds meer gevraagd om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar leven en omgeving (Movisie, 2015). De gemeenten zouden de applicatie graag willen integreren op een computer, laptop of iPad. De applicatie op een smartphone zou in de praktijk lastig zijn om mee te werken. Het liefst zien de gemeenten dat de applicatie op elk device gebruikt kan worden, omdat iedere werknemer weer andere voorkeuren heeft. Daarnaast werd aangegeven dat het toegankelijk moet zijn voor de klant. Iedere klant maakt namelijk weer gebruik van een ander soort device.

5.1.2 Behoeften en aandachtspunten

De tweede deelvraag was als volgt: “Wat zijn volgens de gemeenten behoeften en aandachtspunten ten aanzien van de Wijkcoach applicatie?”

De gemeenten hebben allemaal aangegeven welke behoeften en aandachtspunten zij hadden, voordat ze de applicatie zouden willen integreren. Een belangrijk punt was dat de applicatie slechts als een ondersteuning gebruikt moest worden. De applicatie moet niet het face-to-face contact gaan vervangen, juist de huisbezoeken werden als erg waardevol ontvangen. Wanneer er gebruik gemaakt wordt van online hulpverlening, kan dit beperkingen met zich meebrengen. Eén van de beperkingen is het ontbreken van non-verbale signalen en lichaamstaal (Schalken, 2012). Een andere belangrijke voorwaarde, wat door meerdere gemeenten werd benoemd, is de beveiliging van privacy gevoelige informatie over de klant of over de behandeling. Daarbij moet gekeken worden

of de applicatie kan voldoen aan de archiefwetgeving, wanneer documenten opgeslagen kunnen worden in de applicatie.

Uit de resultaten kan voorzichtig geconcludeerd worden dat alle gemeenten andere behoeften en wensen hebben ten aanzien van deze applicatie. Een gemeenten zou graag de zelfredzaamheidsmatrix terug willen zien in de applicatie, evenals een genogram, sociogram of netwerkkaart. Een andere gemeente gaf aan dat ze graag thema's zoals cultuur en sport terug willen zien in de applicatie, omdat dit thema's zijn die vaak vergeten worden.

Een aantal gemeenten gaven aan dat de applicatie op dit moment nog teveel is geschreven vanuit de hulpverlener, er werd teveel hulpverleningstaal gebruikt. Er zou meer vanuit de klant geredeneerd moeten worden bij het verdere ontwikkelen van de applicatie, dus eenvoudige taal of meer pictogrammen.

Een laatste behoefte van gemeenten was dat de applicatie altijd toegankelijk moet zijn, zonder dat er per se bereik of internetverbinding aanwezig moet zijn. Dit zodat stukken tekst niet verloren gaat wanneer de verbinding wegvalt of wanneer mensen in buitengebieden wonen, willen werken in de applicatie en vervolgens geen internetverbinding hebben.

5.1.3 Ondersteuning

De derde deelvraag luidde als volgt: "Op welke wijze ontvangen de wijkcoaches ondersteuning van de gemeenten?"

Uit deze deelvraag kan geconcludeerd worden dat elke gemeente de wijkteams en wijkcoaches op een andere manier heeft ingericht. Een aantal gemeenten hadden de wijkteams ondergebracht onder de eigen gemeente. Bij een andere gemeente werden de wijkteams ingekocht. Tevens heeft een gemeente er bewust voor gekozen om de wijkteams niet onder te brengen bij de gemeente, maar onder de moederorganisaties waar de wijkcoaches oorspronkelijk vandaan voor werkten. Weer een andere gemeente koos ervoor om geen wijkteams in te richten, maar een maatschappelijk plein op te zetten, waarbij de hulpverleners de naam 'consulenten' krijgen. Ondanks dat elke gemeente de wijkteams een eigen vorm geeft, zijn de wijkteams wel een sleutelwoord binnen de nieuwe participatiesamenleving. Wijkteams zijn multidisciplinaire teams, samengesteld uit professionals afkomstig van verschillende organisaties en disciplines. Het werken in een wijkteam zorgt voor een integrale aanpak. Omdat werken met wijkteams vrij nieuw is, zijn gemeenten hier nog volop mee aan het experimenteren. De opzet en inrichting van sociale wijkteams kan daardoor per gemeente verschillen (NJI, z.d.).

Ondersteuning aan de wijkcoaches of consulenten wordt op verschillende manieren geboden. Bijna elke gemeente kan een gedragswetenschapper raadplegen wanneer expertise nodig is. Regelmatig worden er vergaderingen en bijeenkomsten gehouden, waar collega's elkaar kunnen ondersteunen bij casussen of waarbij specifieke informatie wordt gedeeld over de Wmo, Participatiewet en de Jeugdwet. Scholing, kennis en reflecteren werd ook vaker benoemd. Gemeenten vinden het belangrijk dat de wijkcoach kennis in huis heeft, maar dat er ook genoeg diversiteit is binnen een team. Elke wijkcoach heeft weer andere expertise in huis, waardoor ze samen een generalistisch team vormen.

Tevens wordt ondersteuning geboden door middel van digitale hulpmiddelen. Bij meerdere gemeenten werd Schulink benoemd, een digitaal handboek wat onder ander geraadpleegd kan worden voor wet- en regelgeving. Mens Centraal is een digitaal ondersteuningssysteem wat door meerdere gemeenten werd gebruikt. Dit wordt als een registratiesysteem gebruikt, bijvoorbeeld voor het plan van aanpak. Daarnaast werd VIS en JOR benoemd als digitaal hulpmiddel. Elke gemeente maakt gebruik van digitale hulpmiddelen zoals een laptop of iPad.

5.2 Conclusie hoofdvraag

In deze paragraaf is de hoofdvraag beantwoord met behulp van de conclusies op de deelvragen. De hoofdvraag van dit onderzoek is als volgt:

“Wat zijn de wensen en behoeften van de gemeenten in Nederland ten aanzien van de Wijkcoach applicatie?”

In dit onderzoek is gekeken naar welke wensen en behoeften de gemeenten hebben ten aanzien van de applicatie en welke aandachtspunten de gemeenten hebben voor de verdere ontwikkeling van deze applicatie. Het doel van de Wijkcoach applicatie is ondersteuning bieden voor de wijkcoaches of consultants en het vergroten van de zelfregie van de klant, doordat de klant ook zelf kan werken in het familiegroepsplan. Uit de resultaten is gebleken dat gemeenten mogelijkheden zien voor het integreren van deze applicatie, maar ze hebben nog wel wat vraagtekens over het daadwerkelijk gebruiken van de applicatie. De belangrijkste vraag daarbij is voor wie de Wijkcoach applicatie in de basis bedoeld is, de wijkcoach of de klant zelf. De meeste gemeenten gaven aan dat het goed is dat de regie bij de klant ligt, maar daarbij werd aangegeven dat er goed gekeken moet worden naar hoe dit mogelijk gemaakt kan worden en hoe dit er in de praktijk uit gaat komen te zien. Meerdere gemeenten gaven aan dat de applicatie dan aangepast moet worden naar de klant, op het gebied van taal en toegankelijkheid.

Gemeenten zouden graag willen zien dat de applicatie gekoppeld wordt aan de bestaande systemen of dat het bestaande systemen gaat vervangen. Een aantal gemeenten maakten nu gebruik van meerdere losse systemen en zouden graag vanuit één systeem willen werken. Daarnaast moet de applicatie goed beveiligd zijn en moet er rekening gehouden worden met de privacy van de klant. Een andere wens die gemeenten hebben, is dat de applicatie enkel als een hulpmiddel of aanvulling wordt ingezet en niet het face-to-face contact gaat vervangen.

Er kan dus geconcludeerd worden dat meer dan de helft van de gemeenten mogelijkheden zien voor het integreren van de Wijkcoach applicatie. Daarbij waren twee gemeenten die bereid zijn om mee te willen denken in het verdere ontwikkelen van de applicatie.

5.3 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan vanuit de resultaten en de conclusies.

1. Voor de verdere ontwikkeling van de Wijkcoach applicatie is het relevant voor de gemeenten om te inventariseren welke affiniteit hun klanten (burgers) hebben met het werken met een applicatie. De applicatie is bedoeld om de zelfregie van de klant te vergroten, maar het is belangrijk om te inventariseren wat de klanten hier nu zelf van vinden. Zij zullen de hoofdgebruikers van deze applicatie worden. Belangrijk is om in gesprek te gaan met de klanten over hun wensen en behoeften en duidelijk te krijgen hoe deze applicatie goed kan aansluiten bij de eigen kracht. Kan de klant goed overweg met een digitaal hulpmiddel? Wat ziet de klant graag terug in deze applicatie?
2. Uit de resultaten en conclusies is naar voren gekomen dat elke gemeente andere wensen en behoeften hebben ten aanzien van deze applicatie. Om te voorkomen dat gemeenten de applicatie niet willen aanschaffen, omdat het niet goed aansluit op de wensen van de gemeente, zou het mooi zijn wanneer elke gemeente de vrijheid heeft om de applicatie zelf in te kunnen vullen.
3. Tijdens een aantal interviews werd benoemd dat er meerdere applicaties op de markt zijn, die overeenkomsten hebben met de Wijkcoach applicatie. Eén gemeente gaf aan al gebruik te maken van een soortgelijke applicatie, enkel voor de wijkcoaches. Daarom zal er goed gekeken moeten worden wat deze applicatie uniek maakt en onderscheidt van andere applicaties. Waarom zouden gemeenten moeten kiezen voor deze applicatie en niet voor anderen? Daarbij moet goed nagedacht worden voor wie de applicatie in de basis bedoeld wordt, de wijkcoach of de klant. Hier waren vanuit gemeenten nog wat onduidelijkheden over.
4. Wanneer de applicatie ontwikkeld wordt voor de klant, moet er meer geredeneerd worden vanuit de klant. Gemeenten gaven aan dat de applicatie te ‘talig’ was. De woorden en zinnen die weergegeven zijn in de conceptfoto’s zijn geredeneerd vanuit de hulpverlener. Er moet

duis gekeken worden naar de denkwijze van de klant. Bijvoorbeeld het woord 'dagbesteding', de klant zal niet snel dit woord gaan googelen, maar zal waarschijnlijk kiezen voor 'biljarten' of 'schilderen'.

5. Gemeenten wensen dat de applicatie aangesloten kan worden aan de bestaande systemen die ze gebruiken, zodat ze niet de systemen hoeven omgooien. Daarbij is het praktisch dat wanneer er gewerkt wordt in de applicatie, dit meteen doorgestuurd wordt naar de andere (registratie)systemen, zodat wijkcoaches niet op een later tijdstip nog tekst moeten overtypen vanuit de applicatie. Het op elkaar aan laten sluiten van de verschillende systemen en applicaties kan uiteindelijk zorgen voor tijdsbesparing.

5.4 Sterkte- en zwakte analyse

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

Sterktes

Literatuuronderzoek: Tijdens dit onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende relevantie vakliteratuur over het onderwerp van het onderzoek. Door gebruik te hebben gemaakt van verschillende bronnen, is gepoogd om meer diepgang te creëren in het onderzoek. Tevens heeft het gebruik van relevante bronnen de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot.

Half gestructureerde interviews: Door deze vorm van interviewen werd het mogelijk gemaakt dat respondenten de ruimte kregen voor eigen inbreng. Hierdoor waren de respondenten open en vrij in hun beantwoording, en werden ze niet gestuurd in hun antwoorden. Tevens werden de interviews door de onderzoekers samen gedaan. Op deze manier vullen de onderzoekers elkaar aan en hebben ze andere invalshoeken, waarop er werd doorgevraagd.

Locatie interviews: De interviews zijn allemaal afgenomen in het gemeentehuis. Het was een vertrouwelijke omgeving voor de respondenten, waar ze in alle rust antwoord konden geven op de vragen.

Voicerecorder: De onderzoekers hebben gebruik gemaakt van twee voicerecorders. Mocht er een voicerecorder uitvallen, dan was er direct een andere beschikbaar. Dit vergroot de betrouwbaarheid.

Zwaktes

Overlapping interviewvragen: Tijdens het afnemen van de interviews kwam naar voren dat er sprake was van overlapping van de vragen. Op verschillende vragen werd hetzelfde antwoord gegeven. Dit zorgde ervoor dat de onderzoekers vragen gingen overslaan. Hieruit komt naar voren dat de interviewvragen niet sterk genoeg waren geformuleerd.

Benaderen respondenten: Bij het benaderen van de eerste mogelijke respondenten, hebben de onderzoekers benoemd dat het om de Wijkcoach applicatie gaat. Dit resulteerde in aantal afwijzingen, doordat de respondenten al hadden meegewerkt met een ander onderzoek voor een soortgelijke applicatie of geen behoefte had om een soortgelijke applicatie in te voeren in het beleid. Daarna vertelde de opdrachtgever dat niet meteen de naam 'Wijkcoach applicatie' benoemd had moeten worden, omdat respondenten er dan vanuit kunnen gaan dat het niet relevant is voor hun.

5.5 Discussie

Er zijn elf gemeenten benaderd om mee te werken aan dit onderzoek. Hiervan zijn er uiteindelijk zeven geïnterviewd. Er zijn dus vier gemeenten geweest die of bewust niet mee wilden werken of die überhaupt niet gereageerd hebben. Er valt dus te zeggen dat de respons groter was dan de non-respons. Vorig jaar rond deze tijd is er eenzelfde onderzoek uitgevoerd over de Wijkcoach applicatie. Er zijn toen 27 gemeenten benaderd, waarvan er vier mee wilden werken aan het onderzoek. De non-respons was toen dus aanzienlijk groter dan de respons. Dit heeft waarschijnlijk te maken gehad

met het feit dat het onderzoek te vroeg heeft plaatsgevonden. Het desbetreffende onderzoek was in midden maart 2015 van start gegaan en in april werd de doelgroep benaderd. Dit was dus vier maanden na het startschot van de decentralisatie. Gemeenten waren nog niet (voldoende) gedigitaliseerd en waren druk met het inspelen op de decentralisatie/transitie. Een aanbeveling van het desbetreffende onderzoek was dan ook om het onderzoek opnieuw uit te voeren op een later tijdstip. Deze aanbeveling is ter harte genomen en het onderzoek is dus dit studiejaar opnieuw uitgevoerd met als resultaat inderdaad een hogere respons.

Er is ook een mogelijke verklaring voor een deel van de non-respons. Er waren zoals genoemd vier gemeenten die niet hebben meegewerkt aan het onderzoek. Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat tijdens het benaderen van de eerste gemeenten het woord Wijkcoach applicatie is gevallen. Het kan zo zijn dat dit een aantal gemeenten heeft af geschrokken. Gemeenten zouden door het woord wijkcoach kunnen hebben gedacht dat de applicatie niet interessant zou zijn voor hen aangezien zij zichzelf niet associëren met wijkcoaches. Waarom zouden ze een interview geven over een applicatie die zij niet eens zelf zouden gaan gebruiken?

De opdrachtgevers van dit onderzoek wilden graag dat er zes tot acht gemeenten werden geïnterviewd. Uiteindelijk zijn er zeven gemeenten en tien medewerkers geïnterviewd. Volgens de theorie is de steekproef dus behaald, waardoor er nauwkeurige uitspraken gedaan zouden kunnen worden (Verhoeven, 2011). Dit is echter wel een gewaagde uitspraak aangezien de populatie vele malen groter is dan de steekproef die getrokken is. Op dit moment telt Nederland 390 gemeenten (CBS, 2016). Hiervan zijn er zeven geïnterviewd. De antwoorden die uit de interviews kwamen waren zeer divers. Tuurlijk was er enige mate van overeenkomst, maar niet genoeg om te stellen dat de antwoorden echt universeel waren. Vandaar dat betwijfeld kan worden hoe representatief dit onderzoek nu eigenlijk is. Als methode van onderzoek is ervoor gekozen om interviews te houden. Deze keuze is gemaakt omdat het voordeel van interviewen is dat je kunt doorvragen wanneer dit nodig is. Ook is een interview veel persoonlijker dan bijvoorbeeld een enquête. Tijdens de interviews viel het op dat de respondenten het erg prettig vonden dat de onderzoekers zichzelf nader konden toelichten wanneer er vragen waren. Ook gaven de respondenten vaak aan dat ze het leuk vonden dat er conceptfoto's van de Wijkcoach applicatie getoond werden en dat er uitleg bij gegeven werd. Er zitten echter ook nadelen aan het houden van interviews. Zo kosten ze meer tijd omdat je op locatie moet komen en waarschijnlijk heb je met interviews ook een lagere respons. Mensen zijn eerder bereid om snel even een enquête op de computer in te vullen dan echt een uur vrij te plannen voor een interview. De opdrachtgevers moeten voor zichzelf afwegen of de voordelen van interviews zwaarder wegen dan de nadelen. Wanneer zij in de toekomst eventueel opnieuw onderzoek zouden willen doen en er wordt een grotere steekproef getrokken dan wordt geadviseerd om dit middels enquêtes te doen. Wellicht krijgen zij hiermee meer respons.

Wat verder uit meerdere interviews naar voren kwam is dat de respondenten zich afvroegen of er wel gekeken was naar wat er nog meer op de markt is qua soortgelijke applicaties. Een aantal gaven aan dat zij meerdere applicaties konden opnoemen die leken op de Wijkcoach app. Zij vroegen zich af hoe de Wijkcoach app zich onderscheidt van alle andere applicaties die op de markt zijn. Tevens is er tijdens het benaderen van de gemeenten één gemeente geweest die zei dat zij al hadden deelgenomen aan een ander onderzoek over een soortgelijke applicatie. Zij waren niet geïnteresseerd om dus nogmaals deel te nemen aan dit onderzoek. Tijdens het uitvoeren van dit onderzoek is er weinig aandacht besteed aan marktonderzoek wat betreft soortgelijke applicaties. De focus lag totaal op de Wijkcoach applicatie. Vandaar dat er geadviseerd wordt dat er meer onderzoek wordt gedaan naar wat er allemaal al op de markt is qua applicaties voor wijkcoaches en wat er nou zo onderscheidend is aan de Wijkcoach applicatie.

In het voorgaande onderzoek werd ook benadrukt dat gemeenten nog niet genoeg gedigitaliseerd waren en dat zij niet of nauwelijks gebruik maakten van digitale technologieën. Dit is tijdens dit

onderzoek eigenlijk totaal niet naar voren gekomen. Elke gemeente waarvan medewerkers zijn geïnterviewd maakte gebruik van ofwel laptops ofwel iPads. Ook werd er in een aantal gemeenten gebruik gemaakt van verschillende digitale programma's/applicaties. Zoals eerder genoemd bespaard het gebruik van digitale middelen binnen de hulpverlening kosten en tijd. Wat ook is gebleken is dat vormen van online hulp echt invulling geven aan de zelfredzaamheid en eigen kracht van mensen. Bij online hulpverlening heeft de hulpvrager de regie in handen. Door het initiatief voor contact bij de cliënten te leggen worden zij gestimuleerd om zelf de touwtjes in handen te nemen en worden ze in hun kracht gezet (e-hulp, 2012). Aan digitalisering van de hulpverlening zitten echter ook een aantal nadelen. Er kan bijvoorbeeld informatie misgelopen worden door het ontbreken van non-verbale signalen. Ook schijnen cliënten binnen de digitale hulpverlening minder behandeltrouw te zijn (NJI, 2016). Vandaar dat ervoor gekozen is dat de Wijkcoach applicatie behoort tot de "blended hulpverlening". Deze vorm van hulpverlening maakt gebruik van zowel digitale als face-to-face contacten. Het is dus een soort middenweg tussen digitale en face-to-face hulpverlening.

Over het algemeen waren de reacties op de Wijkcoach applicatie positief, hieruit kan voorzichtig geconcludeerd worden dat er wel degelijk behoefte is aan een dergelijke applicatie en dat het dus interessant is om te kijken naar de verdere doorontwikkeling ervan. Het nieuwe taakveld van de wijkcoaches is vele malen groter dan het taakveld van voor de decentralisatie. Een ondersteunende app als de Wijkcoach app is online, kosten- en tijdbesparend en laagdrempeliger en sluit daarom naadloos aan op de "hulpverlener van de toekomst".

Literatuurlijst

Baarda, B., de Goede, M & Teunissen, J. (2005). Basisboek methoden en technieken: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Groningen: WoltersNoordhoff

Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., van der Velden, T., de Goede, B. (2013). Basisboek Kwalitatief Onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Noordhoff Uitgevers: Groningen/Houten.

Berger, M., Leeuwen, M. & Blauw, E. (2013). Generalistisch werken. Verkregen van: <http://www.nji.nl/nl/Generalistische-werken-random-jeugd-en-gezin-Een-analyse.pdf>

CBS (2016). *Aantal gemeenten in 2016 daalt naar 390*. Verkregen van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/01/aantal-gemeenten-in-2016-daalt-naar-390>

E-hulp (2012). *Online ondersteuning voor cliënten Pameier*. Verkregen van <http://www.e-hulp.nl/actueel/online-ondersteuning-voor-clienten-pameier>

Eigen Kracht Centrale (z.d.). *Het familiegroepsplan, maak de transformatie waar!*. Verkregen van https://www.eigen-kracht.nl/assets/uploads/2015/06/201505_Over-het-Witboek-familiegroepsplan.pdf

GGZ Nederland (2016). *Ehealth*. Verkregen van <http://www.ggznederland.nl/themas/e-health>

Kling, M. (2007). *Hulpverleners en computers*. Verkregen van <http://link.springer.com/article/10.1007/BF03070795>

MEE (z.d.). *Werkwijze*. Verkregen van <http://www.mee.nl/werkwijze>

Migchelbrink, F. (2009). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. SWP: Amsterdam

Mooij, R. de. (2006). *Reinventing the Welfare State*. Verkregen van <http://repub.eur.nl/pub/7599/>

Movisie. (2015). *De drie decentralisaties in het sociale domein*. Verkregen van <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein>

Movisie. (2012). *De nieuwe sociale professional, acht praktijkvoorbeelden*. Verkregen van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De%20Nieuwe%20sociale%20professional%20-%20Acht%20praktijkvoorbeelden%20%5BMOV-414357-0.1%5D.pdf

Movisie. (2015). *De voordelen van de participatiesamenleving*. Verkregen van <https://www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving>

Movisie. (2015). *Sociale (wijk)teams in vogelvlucht, state of the art najaar 2014*. Verkregen van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Rapport-Sociale-\(wijk\)teams-State-of-the-Art%20\[MOV-5475870-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Rapport-Sociale-(wijk)teams-State-of-the-Art%20[MOV-5475870-1.0].pdf)

Movisie (2015). *Sociale (wijk)teams in vogelvlucht, state of the art najaar 2014*. Geraadpleegd op 29 mei 2016, van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Rapport-Sociale-\(wijk\)teams-State-of-the-Art%20\[MOV-5475870-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Rapport-Sociale-(wijk)teams-State-of-the-Art%20[MOV-5475870-1.0].pdf)

NHS Lincolnshire West Clinical Commissioning Group (2016). *Delivering Integrated Health Care Services closer to home*. Geraadpleegd op 7 mei 2016, van <http://www.lincolnshirewestccg.nhs.uk/neighbourhood-teams>

NJI (2016). *Aandachtspunten bij online hulpverlening*. Geraadpleegd op 7 juni 2016, van <http://www.nji.nl/Aandachtspunten-bij-online-hulpverlening>

NJI (2013). *Samenwerken in de wijk, actuele analyse van sociale wijkteams*. Geraadpleegd op 29 mei 2016, van [http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/\(322206\)-samenwerkenindewijk.pdf](http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/(322206)-samenwerkenindewijk.pdf)

NJI (2014). *Stelselwijziging jeugd, factsheet familiegroepsplan*. Geraadpleegd op 30 mei 2016, van <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Factsheet-familiegroepsplan.pdf>

NJI (z.d.). *Toetsingkader Verantwoorde hulp voor jeugd Inspectie Jeugdzorg*. Geraadpleegd op 30 mei 2016, van <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Inspectie-Jeugdzorg-Toetsingskader-verantwoorde-jeugdhulp.pdf>

NOS. (2015). *Vaker therapie via de mobiele telefoon*. Verkregen van <http://nos.nl/artikel/2061892-vaker-therapie-via-de-mobiele-telefoon.html>

Rijksoverheid. (z.d.). *Jeugdhulp bij gemeenten*. Verkregen van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/jeugdhulp/inhoud/jeugdhulp-bij-gemeenten>
Familiegroepsplan. (z.d.). *Uitgebreide info*. Verkregen van <http://familiegroepsplan.nl/geschiedenis-fgp/uitgebreide-info/>

Schalken, F., Wolters, W., Tilanus, W., van Gemert, M., van Hoogenhuyze, C., Meijer, E., Kraefft, E., Brenninkmeijer, M., & Postel, M. (2012). *Handboek online hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Telecompaper. (2015). *80 procent Nederlanders bezit smartphones*. Verkregen van <http://www.telecompaper.com/nieuws/80-procent-nederlanders-bezit-smartphone-gfk--1118639>

Telecompaper. (2016). *Sterke groei gebruik mobiele devices voor apps en websites*. Verkregen van <http://www.telecompaper.com/nieuws/sterke-groei-gebruik-mobiele-devices-voor-apps-websites--1145426>

Trommel, W. & van der Veen, R. (2004). *De herverdeelde samenleving*. Amsterdam: Amsterdam University Press

Van Rooijen, K., Zwikker, N. & van der Vliet, E. (2014). *Wat werkt bij online hulpverlening?* Verkregen van http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Wat-werkt-publicatie/Wat_werkt_Online_hulp.pdf Karen van Rooijen, Niels Zwikker en Elke van der Vliet.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het lager onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma

WMProjecten. (z.d.). *Wijkcoach app*. Verkregen van <http://www.wmprojecten.nl/wijkcoach-app/>

Bijlagen

Bijlage I: Operationalisatie begrippen

Wat houdt de functieomschrijving van een sociaal wijkteam in?

Sociaal wijkteam:

- Wijkcoaches
- Consulenten
- Integraal werken
- Generalistische aanpak
- Wijkteams
- Decentralisatie
- Transitie en transformatie
- Meer zichtbaar in de wijk
- Verantwoordelijkheid bij de gemeente
- Eigen kracht en zelfregie

Wat is er vanuit de theorie bekend over het familiegroepsplan?

Familiegroepsplan:

- Jeugdwet
- Eén gezin één plan
- Recht op familiegroepsplan vanuit gemeente
- Eigen kracht en zelfregie
- Bevorderen van zelfredzaamheid gezin
- 'Vormvrij'
- Samenwerking met hulpverlener of wijkcoach

Wat zijn de mogelijkheden en beperkingen van samenwerking in digitale hulpverlening?

Mogelijkheden:

- Kosten- en tijdsbesparing
- Laagdrempelig
- Anoniem
- Elk moment van de dag beschikbaar
- Vanuit vertrouwde omgeving klant
- Minder tot geen vooroordelen
- Eenvoudig in gebruik

Beperkingen:

- Niet voor iedereen geschikt
- Beveiliging en privacy op internet
- Geen non-verbale signalen
- Klanten zijn vluchtiger van aard
- Weinig onderzoek naar de lange termijn
- Toegankelijkheid

Bijlage II: Interview vragen

Kennismaking en voorstellen

1. Kunt u kort iets vertellen over uw werkzaamheden binnen de gemeente voor zover die te maken hebben met de Wmo, de Participatiewet en/of de Jeugdwet?

Transitie en transformatie

2. Wat vindt u van de wijze waarop de Wmo ingevoerd is in uw gemeente?
3. Kunt u wat vertellen hoe de samenwerking tussen uw gemeente en de wijkcoaches eruit ziet?
4. Kunt u wat vertellen over hoe de huidige werkwijze van de wijkcoaches binnen uw gemeente er op dit moment uit ziet? *(Welke taken voeren ze uit, hoe komt de wmo/participatiewet hierin terug)*

Informatieverstrekking

5. Welke informatie vindt u belangrijk dat de wijkcoach tot beschikking heeft, om hun werk goed te kunnen uitvoeren? *(Geen cliëntinformatie, maar informatie over wet- en regelgeving, voor taken rondom de wmo, participatiewet en de jeugdwet)*
6. Welke kennis en informatie delen jullie op dit moment met de wijkcoaches, en op welke manier gebeurt dit? *(bijv. digitaal, bijeenkomsten, etc.)*

Ondersteuning en digitale ondersteuning

7. Op welke manier worden wijkcoaches ondersteunt door uw gemeente?
8. Wordt er op dit moment gebruik gemaakt van een digitale ondersteuning voor de dagelijkse werkzaamheden van een wijkcoach? Zo ja, kunt u hier wat over vertellen?
9. Worden er op dit moment mobiele applicaties gebruikt binnen uw gemeente, door wijkcoaches en/of andere professionals? Zo ja, welke? Kunt u dit toelichten? *(Bijv. ipad, laptop, smartphones etc.)*

Mogelijkheden en beperkingen

10. Welke mogelijkheden ziet u voor een het gebruik van een mobiele applicatie in de huidige werkwijze van de wijkcoach?
11. Welke beperkingen ziet u bij het gebruik van een mobiele applicatie?

Wijkcoach applicatie

12. Wat zijn de wensen en behoeften ten aanzien van deze mobiele applicatie? *(Waarom, doorvragen)*
13. Waar zou u de applicatie voor gebruiken? *(Familiegroepsplan, kennisbank, etc.)*
14. Welke leefgebieden zou u graag terug willen zien in de mobiele applicatie? En waarom?
15. Op welke manier zou u een applicatie willen integreren? *(Dus op welke devices, bijvoorbeeld een smartphone/ipad)*
16. Welke rol zou de applicatie voor u en uw werkzaamheden kunnen vervullen?

Familiegroepsplan

17. Hoe gaat uw gemeente om met het invoeren van het familiegroepsplan?
18. Wat vindt u/uw gemeente belangrijk met betrekking tot het familiegroepsplan?
19. Hoe geeft uw gemeente vorm aan het Familiegroepsplan?
20. Op welke wijze werken de wijkcoaches op dit moment met het Familiegroepsplan?

Bijlage III: Labelschema

Hoofdlab	Sublabel	Fragment nr.	Fragment
Wijkcoach	Samenwerking gemeente en wijkcoaches	1.1	<i>“Als gemeente hebben wij wijkcoaches ingekocht bij DNO, De Nieuwe Organisatie, is een paraplu, daar valt maatschappelijk werk onder, Scoop jongerenwerk, en de Wijkcoaches. En wij hebben aan DNO gevraagd om die transitie vorm te geven.”</i>
		3.1	<i>“Ja maar nou is het bij ons wat anders, want wij hebben hier Borne van meet af aan, we hebben hier niet echt wijkcoaches, we hebben een eh, we hebben gezegd hier in Borne, dat alle mensen die hulpverlener zijn onderdeel uitmaken van het sociale team, daar is bewust voor gekozen. Dus mensen van het maatschappelijk werk, ehh, nou ja die samenwerking vergt tijd, en een nieuwe werkwijze, en het begint echt beter te lopen, maar als mensen heel druk zijn, dan vervallen ze snel in hun oude werkwijze he, dus opzich, ja, het begint te komen. Maar het is wel eh, het vraagt nog tijd. En samenwerken is belangrijk, en je hebt ook niet met iedereen een klik, het is mensenwerk.”</i>
		4.1	<i>“We hebben op dit moment bij de wijkcoaches hebben we aandacht functionarissen aangesteld dus bijvoorbeeld een aandacht functionaris huishoudelijke hulp. Wij hebben negen wijkteams dus ik heb negen aandacht functionarissen huishoudelijke hulp. Eén keer in de zes weken komen die hier naar het stadhuis met de verantwoordelijke ambtenaar over huishoudelijke hulp. En wat ik daarmee doe is continu verbindingen leggen tussen de praktijk en beleid. Dus mochten er in de praktijk dingen zijn waar mensen tegenaan lopen dan wordt dat meegenomen en dan wordt het met diegene die verantwoordelijk is voor het beleid wordt het verder opgepakt waardoor beleid dus weer gewijzigd kan worden. Anderzijds kunnen dingen vanuit het beleid of vanuit de wet... kan dat weer door worden gegeven aan de praktijk, van jongens we hebben te maken met deze wetgeving, belangrijk is dat je zo en zo en zo handelt. Dus het is een kruisverstuiving van kennis wat hier plaatsvindt”</i>
		2.3	<i>“Bij ons zijn de wijkcoaches onderdeel van de gemeente dus wij hebben de keuze gemaakt om het zelf uit te voeren. Sommige gemeenten die besteden het aan, andere die geven opdracht aan een euh bepaalde partij maar wij doen het zelf.”</i>
		4.6	<i>“Ja we hebben een stadhuis maar ja daar zit een staf</i>

			voor de wijkteams, de teamleiders komen hier in ieder geval één keer in de twee weken en dat is alleen nog maar over de vergaderingen maar euh... als er bijvoorbeeld ontwikkelafspraken gemaakt moeten worden bijvoorbeeld met GGD, nou dan gaat er wel iemand van de staf ernaar toe maar altijd met een teamleider."
		5.2	"Euh... ja inkomen en werk is nog steeds gemeente Zwolle. We hebben ook een beleidsafdeling die heet Maatschappelijke Ontwikkeling(MO) en die zijn eigenlijk verantwoordelijk voor het uitwerken van het beleid, nou dat is ook wel iets wat invloed heeft op wat bij deze drie pilots (inkomen, zorg en werk) gebeurd en zelf zit ik in één van de ondersteunende diensten vooral ICT werkproces nou al die ondersteunende diensten worden ook nog steeds geboden door de gemeente Zwolle. Dus denk ook aan HR advies, personeelszaken, interne controle, juridische zaken dus afronden van bezwaar en beroep dat zijn eigenlijk allemaal dingen die nog steeds door de gemeente worden gedaan. Dus zo zit die relatie maar in principe hebben we het hele werk gewoon bij het wijkteam liggen alleen het wijkteam is formeel nog een afdeling van de gemeente Zwolle."
		6.2	"Oldenzaal heeft er heel expliciet voor gekozen om niet met de wijkteams te werken hè dat is iets wat heel erg veel wel gebeurd dus de instroom verloopt eigenlijk via het maatschappelijk plein vanuit de verschillende partners die net ook genoemd zijn en worden en daar wordt in de verdere uitwerking van de transformatie wordt vooral heel veel energie gestoken in het versterken van die meldingen eerste lijn, zorgen dat huisartsen goed in positie komen, zorgen dat het welzijnsveld goed georganiseerd is aan de voorkant ook zo snel en zo dicht mogelijk bij de mensen zit om een aantal dingen te doen maar Oldenzaal is te mooi compact om de organisatie daarvan helemaal te gaan decentraliseren naar wijken toe.
		7.2	"De gemeente is opdrachtgever en de wijkteams zijn opdrachtnemer. En het is nu zo dat de wijkteams die in Arnhem zijn die coaches zijn allemaal nog in dienst van de moederorganisatie waar ze eigenlijk vandaan komen. De gemeente Arnhem heeft ervoor gekozen om de beste uit die organisaties te integreren in de wijkteams. Die mensen krijgen allemaal nog gewoon hun loon van de organisatie waar ze al werkten de afgelopen jaren en dat mocht voor een construct van twee jaar. Dus vanaf 1 januari 2017, dat zijn we nu heel actief aan het voorbereiden, staat er een nieuwe

			<i>organisatievorm waar al die coaches onderdeel van moeten gaan worden. Dus de samenwerking is nauw betrokken want de gemeente Arnhem zegt ja wij zijn toch verantwoordelijk voor het uitvoeren van het sociale domein maar ik heb dit in het begin ook al een beetje gezegd er zit ook wel echt een hele duidelijke scheidslijn tussen. Dus de wethouders zijn uiteindelijk verantwoordelijk voor de uitvoer van die wet waarbij de wethouder ook heel nadrukkelijk weet ik hoe me met de inhoud niet zitten bemoeien want dat ligt nu echt bij de wijkteams. Daar ga ik niet over.”</i>
	Werkwijze/ werkzaamheden	2.4 3.5 4.9	<i>“Elke melding die hier binnen komt, dus een vraag, die wordt gewoon opgekapd door één van de sociale teams. In de sociale teams zitten behalve WMO en participatiewet consulents ook jeugdconsulents, consulents vanuit MEE, consulents van het aandachtsgebied welzijn en ook vanuit de voormalige jeugdbescherming dus in die zin zitten alle disciplines in het team. Er komt een melding en degene met de meeste expertise of degene die op dat moment ruimte heeft in zijn caseload pakt de melding op...”</i> <i>“Ehm het is zo dat de vragen voor eh, jeugdhulp en wmo komen binnen bij het WMO loket. Of kunnen ook binnenkomen bij de woningbouwvereniging, of bij het maatschappelijk werk, en dat wordt, als het eenvoudige vragen zijn, doet de partij het af waar de vraag binnenkomt, de woningbouwvereniging kan natuurlijk geen indicaties afgeven voor begeleiding, die komen hier wel terecht. Die samenwerking is goed. Er is ook een gezamenlijk consulents overleg, elke week, de uitdaging is nog wel de participatiewet. Want de participatiewet wordt voor de gemeente Borne uitgevoerd door de gemeente Hengelo.”</i> <i>“Euh ja het staat als volgt; een burger belt zelf of iemand uit zijn netwerk of een andere verwijzer die heeft zorgen en euh die neemt contact op met het wijkteam dus euh een centrale toegang hier op het stadhuis daar wordt naartoe gebeld, daar zit een aanmeldteam die de vraag opneemt euh belangrijk is altijd dat degene waar het over gaat dat die op de hoogte is. Nou dan wordt de aanmelding opgenomen en dat wordt verwerkt in MensCentraal, dat is een rapportagesysteem, dan wordt er vervolgens twee keer in de week worden euh alle casussen voor dat wijkteam worden ja in de teams besproken... dan wordt er een duo samengesteld. Eén wordt de zaak coördinator en de ander die gaat dan mee als duo, dan wordt er contact opgenomen met de klant, wordt op huisbezoek gegaan, dan heb je zo’n keukentafelgesprek en dan vindt er een onderzoek plaats. En tijdens dat onderzoek</i>

		6.2	<i>proberen we juist heel breed te kijken, we werken met de zelfredzaamheidmatrix en kijken naar al die leefgebieden. En op basis van dat onderzoek wordt een plan van aanpak opgesteld van oké dit zijn dan de wensen nou wat worden dan de doelen voor de komende periode en welke actie is nodig om dat doel te behalen? Nou op het moment dat dat klaar is hè... dat onderzoek met het plan van aanpak dan komt er een ondersteuningstraject. Dus dat vindt allemaal in dat onderzoek plaats met het plan van aanpak en daarna gaat er een traject in al dan niet met het wijkteam of een specialist. Dat is een beetje de route hoe het nu gaat."</i> <i>"Ja die consultants euh nou in feite hebben wij een vrij groot plaatje zeg maar vrij breed plaatje ze doen heel veel euh ze nemen gewoon de melding aan zeg maar dus iemand meldt zich rechtstreeks, komt aan de balie of telefoon of digitaal of net hoe ie dat dan ook doet, ze nemen contact op met de cliënt, ze leggen uit wat onze werkwijze dus is en daarmee gaan ze meteen ook uitleggen van dat we echt proberen dat de regie bij de klant ligt, dat we tot één plan proberen te komen. Zo gauw ze doorhebben dat er andere dingen spelen want ze gaan dan ook op huisbezoek dus ze komen ook bij de mensen thuis, nou dan proberen ze ook wel een beeld te krijgen van wat speelt er nog meer Euhm dan wordt het proces gestart om tot een familiegroesplan te komen dus dat doen ze zelf euh dan proberen ze natuurlijk zoveel mogelijk bij de klant dat die zeg maar het familiegroepsplan gaat organiseren maar daar faciliteren ze wel bij van wie zou je willen uitnodigen en hoe doe je dat dan."</i>
	Ondersteuning aan de Wijkcoaches	2.6 1.3	<i>"Ja, wat wij wel heel erg op inzetten is scholing inderdaad."</i> <i>"Dus informatie verstrekking? Nou dat is simpel, de wijkcoaches, binnen de groepen die ik net noemde, werken we met mens centraal, binnen mens centraal zijn specifieke dingen gebouwd ten behoeve van de wijkcoaches, zodat het plan van aanpak opgesteld kan worden vanuit de diverse leefgebieden, eh, en mens centraal vormt daarnaast ook een schil rondom andere applicaties, waar we mee werken, zodat de betrokkenen rondom een gezinssysteem, die zien wij dus. We zien dus of er een wijkcoach is binnen een gezinssysteem, we zien of er RMC in zit, een leerplicht is, of er een zorgcoach in zit, of WNP betrokken is rondom het gezin. Dat zien we van elkaar. Dus we weten van elkaar, hoe wat en waar, en kunnen dus op basis daarvan gaan acteren en de juiste betrokkenen</i>

			<i>erbij halen, om eh stappen te maken.”</i>
		4.4	<i>“Werkzaamheden en informatievoorziening, dat soort dingen... Daarnaast een adviseur deskundigheidsbevordering, dan een kwaliteitsadviseur, een budgetregisseur en een administratief medewerker. Dus met zijn vijven hebben we hier een plek op het stadhuis en zo sturen we eigenlijk de wijkteams aan. Eén keer in de twee weken hebben we een vergadering met de teamleiders waar alle actuele zaken langskomen dus daarin ondersteunen we en sturen we en anderzijds zit de ondersteuning in euh de ICT bijvoorbeeld.”</i>
		3.3	<i>“Ja nou mensen van het sociaal team he, maar goed op zich heb je als je kijkt naar jeugd, eh, worden ze in zoverre ondersteunt dat eh, er komt elke week een gedragswetenschapper, van Veilig Thuis, om als ze zaken hebben waarbij ze expertise nodig hebben, dan kunnen zij de gedragswetenschapper van veilig thuis inschakelen. In Twente hebben we het zo geregeld dat Veilig Thuis werkt voor de 14 samenwerkende gemeenten, en zij hebben een specifieke expertise in huis die kunnen ze daar vragen, eh, we werken heel nauw samen met de huisarts, we hebben gezegd als mensen liever naar de huisarts gaan is het ook goed, als ze daar hun vraag willen stellen, dat mag ook, eh, als jeugdconsulenten moeten in dat register staan, en daarvoor moeten ze ook bepaalde scholing blijven doen en volgen, en ook bepaalde afstemming onderling hebben, dus ja dat is een wettelijke plicht die je hebt en daar voldoe je wel aan.”</i>
		5.3	<i>“We doen natuurlijk de beleidsadviseurs door gewoon toch wel wat kaders mee te geven in wat is nodig, dat doen we door gewoon... we zijn bezig met een kennisbank... ja die vinden we nog niet zo heel interactief.”</i>
		7.3	<i>“Eigenlijk worden wij niet zo ondersteund door de gemeente. Hij steekt aardig in op euh kijk de gemeente is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van die wetten dus de gemeente stelt wel kritische vragen aan het management van de wijkteams over hoe zorgen jullie ervoor dat de coaches zo goed mogelijk ondersteund worden, dat de expertise zo goed als mogelijk geborgd blijft in je teams. Nou de gemeente helpt die wijkteams om scherp te blijven reflecteren op onder andere dit soort vragen. En het is aan de wijkteams zelf om het te organiseren. Euh kijk wijkteams worden nu ondersteund door, we hebben een expertisepool we hebben euh kijk elk wijkteam</i>

		7.5	<i>heeft een leidinggevende das ook een vorm van ondersteuning euh die wijkteams elke week hebben ze teamvergadering daarin weten ze zich ondersteund euh we hebben geborgd vierogenprincipe. De beslissingen die genomen worden door coaches die nemen ze nooit alleen aan de keukentafel dus moeten ze altijd met een collega doen en in de eerste instantie moest dat altijd via een teamleider en daar zijn we al voor de start met de wijkteams zijn we daarvan afgestapt. Nee wij geloven echt in het functioneren van autonome professionals die hoeven dat niet allemaal te borgen bij hun teamleider maar ze moeten het wel borgen. Dus bij elk besluit wat genomen wordt dat wordt vastgelegd in het plan van de inwoner, we werken met "mijn plan, ons plan" daar moet bij staan met wie heb je het besluit nou gedeeld."</i> <i>"Euh de gemeente die heeft bij de start van de wijkteams informatie gegeven over van wat zijn gedragsregels en ja wat is eigenlijk de manier waarop de gemeente Arnhem vindt dat je je zou moeten profileren in de wijk om toch vanuit haar verantwoordelijke rol daar iets over te vertellen maar daar vervolgens... en heeft ook iets te vertellen over de WMO of het oude functioneren van de WMO, WMO oud was er toen nog... en toen die verandering naar WMO nieuw euh maar daarna ook heel veel losgelaten."</i>
	Digitale ondersteuning	2.5	<i>"Gaait altijd op euh huisbezoek, wij vullen dan aan de hand van onze eigen app een gesprekverslag in, daar staan allemaal vragen in over het hele brede sociaal domein en samen met de klant wordt uiteindelijk bepaald van wat is het resultaat, wat zijn de doelen en daar wordt een stappenplan ingezet."</i>
		1.5	<i>"We hebben VIS ingericht in de zorg, op de multi problem plus. Dus bij proces management. We hebben VIS ook ingericht bij de huisverboden, huiselijk geweld zaken, ik weet niet of jullie dat kennen. Dat de burgermeester nu mag bepalen in zaken van huiselijk geweld. Nou dat sturen wij vanuit proces management ook aan. Dat proces. Daar hebben we VIS voor ingericht."</i>
		4.5	<i>"Alle ICT wordt ondersteund vanuit het stadhuis euhm informatievoorziening... er komt wekelijks een nieuwsbrief als er weer nieuwe dingen zijn of er dingen wijzigen, wordt een nieuwsbrief naar iedereen gestuurd."</i>
		3.5	<i>"Ja ja ja, ze hebben allemaal een laptop, ze mochten kiezen wat ze zelf wilden een laptop of een ipad, en euh,</i>

			<i>ja het gaat wel heel veel digitaal. Is ook makkelijker. Ja maar ja niet iedereen gebruikt dat al hoor. Maar dat is wel de bedoeling. Dat ze op zoveel mogelijk plekken al kunnen invoeren enzo, in het systeem. Ze kunnen gewoon inloggen in het gemeentelijk systeem.”</i>
		3.6	<i>“We hebben bijvoorbeeld Schulink, ken je dat, Schulink is een eh, we hebben daar een abonnement bij, dat gaat dan over wet en regelgeving, als je dan een casus hebt waar je niet uit kunt komen, kun je Schulink om advies vragen. Daar betalen we elk jaar voor. Die is wel aardig bekend in gemeente land. Ja daar kunnen de consultants ook op inloggen.”</i>
		2.8	<i>“Dat is het handboek wat euh vanuit Julink dat heet nu Grip Op, dat is een breed handboek waar euh eigenlijk alles in te vinden is en lopen ze tegen een problematische casus aan waarvan ze denken van nou... kunnen we dat ook voorleggen aan een helpdesk daar. En dan krijg je binnen 24 uur vaak al antwoord met alles erop en eraan. Ja is een digitaal handboek hoor...”</i>
		2.9	<i>“Naast het handboek gebruiken we ook nog een app... Ja, die is vorig jaar... eind 2014 ontwikkeld in samenwerking met toen nog Stimulansz dus die is ook helemaal aangepast aan de Bronckhorste situatie. En dat betekent dan dat we alle vragen langsgaan die in het sociaal domein aan de orde zijn en er komt dan een gespreksverslag. Uit wat je samen met de klant hebt opgesteld en waar de klant ook thuis al voor kan tekenen. Ja, dat is geen Stimulansz meer dat is nu Montr, M-O-N-T-R. Dat was Stimulansz maar dat is overgenomen. De app is alleen voor wijkcoaches. Cliënten krijgen alleen het gespreksverslag, wat daaruit rolt dat krijgen zij natuurlijk wel euh... Wij hebben nog niet een digitaal dossier gezamenlijk met de cliënt. En nog niet multidisciplinair met verschillende professionals.”</i>
		1.6	<i>“Ja en mens centraal is van oorsprong een ding wat vanuit gemeenten is georganiseerd. En VIS is echt voor de keten aanpak. Het zijn gewoon applicaties, want je zou Mens centraal ook kunnen inrichten voor de keten. Ja die twee zijn wel het belangrijkste, maar binnen het JOR hebben we een systeem, justitieel overleg risico jeugd. Dat is de verbinding tussen zorgzaken en strafrecht. Daarbij hebben we weer GEKOS, het JOR dat doe ik, dat zit ik ook voor, vlag van het Veiligheidshuis, voor Almelo en de sub regio, nou dat is een vrij nieuw systeem, dus daar kan ik vrij weinig over vertellen. Maar dat is het enige systeem waarbij de OM mee akkoord gaat.”</i>

		4.10	<i>“Ik heb een digitaal placemat gemaakt, zo noemen we dat, en daar staat dan in van primair proces en welke primair proces en dan heb je daaronder een linkje met dat hele document. In dat document staan ook weer linkjes van nou deze tool kun je gebruiken, die tool kun je gebruiken en die kun je allemaal weer vinden in dat placemat. Nou zo heb je dat voor huishoudelijke hulp. Wat is het werkdocument? Welke ondersteunende middelen zitten daarin? Dus alles wordt digitaal aangeleverd. Dus het is altijd voor iedereen toegankelijk want iedereen werkt op een tablet en die synchroniseert continu met het stadhuis dus als er iets nieuws wordt neergezet dan is dat meteen beschikbaar.”</i>
		4.11	<i>“Ja we hebben hier allemaal tablets. Maar euh ja haha, wij gebruiken allemaal een tablet daar doen wij ons registratiesysteem in Mens Centraal. En euh op SharePoint dat is een beschermde omgeving, daar hebben we onze documenten op opgeslagen en daar kun je ook bij, dus je kunt altijd bij alles wat je nodig hebt.”</i>
		5.6	<i>“Ja dat is euh TOP, dat staat voor Topicus Overheids Platvorm maar het is vooral nu nog iets waarin die medewerker het ondersteuningsplan vastlegt en eventueel de keuze voor voorzieningen.”</i>
		6.4	<i>“In het maatschappelijk plein is zeg maar, is het eh, ja we hebben gewoon digitale systemen waarin mensen dingen vast leggen, maar dat is op zich wel leuk, dat is ook een soort ontwikkeling die we nog moeten maken, eh op dit moment hebben we eigen de systemen nog heel kolomgericht geregeld. Dus van oorsprong had wmo al een eigen systeem, en inkomen, en jeugd heeft dus ook een eigen systeem, en dat betekent dat ze niet met elkaar praten. Waar we eigenlijk wel naar toe willen is dat we wel eh, we gaan hier wat dingen veranderen dat gingen we al organisatie breed doen, in de gemeente Oldenzaal, dus dat gaan wij ook doen. Waardoor we in ieder geval de mogelijkheid hebben om wel een integraal klantbeeld te hebben... Dus dat betekent dat je wel kunt zien dat als jij bijvoorbeeld iets nieuws invoert bij jeugd, kun je wel zien dat die klant al bekend is bij Wmo. Je kan niet doorklikken dat je dan weet wát er dan is, maar je ziet wel dat die klant bekend is, en dan kan je altijd wel contact zoeken met je collega, nadat je dan bijvoorbeeld eerst even met je cliënt gebeld hebt. We willen zoveel mogelijk integraal werken maar het systeem faciliteert dat nog niet zeg maar, dus daar moeten we nog even wat op</i>

			<i>bedenken.”</i>
		6.5	<i>“De consultants jeugd gebruiken geen applicatie denk ik, maar de WMO bijvoorbeeld wel, die gebruikt de Wmo keukentafel app, dat is dan ook zo iets denk ik, eh, waarin ze inderdaad vragen kunnen doorlopen en meteen kunnen klikken, dat gaat via eh, gewoon via tablet inderdaad. Maar volgens mij bij jeugd op dit moment niet. Nee.”</i>
		7.6	<i>“Alle dossiers van de inwoners die een vraag hebben gesteld aan het wijkteam euh als daar een dossier van wordt gemaakt want dat doen we niet standaard dat doen we pas nadat een inwoner drie gesprekken heeft gehad of dat we bij het eerste gesprek al zeggen nou er is hier echt wat aan de hand en ik wil aanspraak gaan maken op inzet van middelen dan maken wij dus een mijn plan, ons plan met een inwoner. Over het algemeen schrijft een inwoner dat zelf. Dat gebeurt digitaal. Dus dat wil zeggen dat hangt in het CVS -CVS is ons digitale platvorm, Client Volg Systeem- volgens mij hanteren meerdere gemeentes dat wel euh daarin worden dossiers gehangen van inwoners. Dat is een digitaal systeem dat we gebruiken, dat zijn we nu online aan het vormgeven. Dus het is al online maar alleen voor de coaches en we zijn het voor inwoners nu klaar aan het maken, allang aan ‘t testen en we zouden dat eigenlijk in oktober 2015 al opleveren alleen de koppeling met DigiD was een lastige. De gemeente Arnhem is wel een DigiD gemeente, dat moet sowieso vanuit de privacy maar ook om de toelaatbaarheid te krijgen om dat überhaupt met DigiD te koppelen dat was even iets wat tijd vroeg.”</i>
		7.7	<i>“En daarnaast hebben wij dus de R-schijf noemen we dat, je hebt alleen een P-schijf dat is je persoonlijke schijf met je eigen documentjes maar je hebt ook een R-schijf en die R-schijf dat is de schijf die voor alle teams toegankelijk is. Daar hebben we gewoon allerlei mappen in onderverdeeld met de vastgestelde stukken zoals ik net al zei maar ook voor elk wijkteam specifiek, ook rondom de gesloten Jeugdzorg, rondom de Jeugdbescherming, rondom de privacy, rondom nou dus allerlei thema’s. Dat zijn eigenlijk de digitale... even kijken we werken met Timeblockr dat is ook een digitaal ondersteuningssysteem dus op het moment dat een inwoner zegt ik wil een afspraak hebben met een coach dan kan die dat op een aantal manieren doen. En één ervan is dat ie naar www.zodoenwehetinarnhem.nl gaat of direct slash afspraak maken. En dan kun je in de agenda’s van coaches kun je een afspraak maken.”</i>

		7.8	<i>“Elke coach heeft een laptop en die laptop heeft gewoon zo’n 4G verbinding of een WIFI verbinding en daarmee... ja alles gebeurt online. We hebben geen andere mogelijkheden. Ook geen vaste pc’s we werken allemaal via de laptop. Euh en de al bestaande mobiele applicaties dus bijvoorbeeld van de meldcode, ja die gebruiken we ook. Of van euh je hebt een aantal apps die gaan over wijkteams werken... Daar staan een aantal hele helpende middelen in die we gebruiken euh het berekenen van een eigen bijdrage van de inwoner dat kan via een CKA app. Dus er zijn wel een aantal applicaties die coaches gewoon voorhanden hebben om in te zetten. Ja de alcohol en xtc app, die gebruiken ze wel eens. Even kijken hoor... MULTIsignaal dus de VIRA dat is ook een applicatie. VIRA staat voor Verwijs Index Regio Arnhem en VIRA is voor Arnhem maar MULTIsignaal is een landelijk werkende applicatie...”</i>
	Informatie tot beschikking	4.7	<i>“Ja wat ik persoonlijk heel erg belangrijk vind en dat is een beetje een stokpaardje van mij euh maar dat is echt dat er kennis is over wat werkt. Hè als we te maken hebben met opvoedproblematiek voor een specifieke leeftijd dan vind ik het belangrijk dat de coach weet wat werkt nou?”</i>
		1.4	<i>“Dus wat een wijkcoach nodig heeft, ja dat is in iedere casus weer anders. Ze moeten vooral weten waar de weg is. En ik denk dat een wijkteam een gemixt iets moet zijn, zoals een sociaal juridisch dienstverlener, maatschappelijk werker, en alle smaken die er nog meer zijn. Ambulant hulpverleners, als dat een mooie mix is kom je als wijkteam in balans.”</i>
		4.8	<i>“Je moet kijken van euh wat heeft iemand in huis maar wat ik ook belangrijk vind is dat diegene dat blijft door ontwikkelen met kennis, met theorie, met trainingen zodat je een team hebt wat niet allemaal dezelfde trainingen krijgt, nee je krijgt een team wat in de breedte hetzelfde werk doet en gekeken naar diepteprofielen hebben ze net een ander specialisme maar wat ze wel allemaal bijhouden.”</i>
		2.7	<i>“Wet -en regelgeving maar ook de inhoudelijke informatie dus als het gaat om problematiek dat ze dat wel ook euh ergens kunnen terugvinden als ze daar behoefte aan hebben.”</i>
		3.4	<i>“Op zich gaat het erom wat hebben ze zelf nodig aan informatie, we hebben in Twente werkafspraken gemaakt, tenminste, werkafspraken van goh, hoe moet je werken, eh, en waar kun je naar verwijzen, eh en voor de rest is het wel zo dat consulenten het zelf in</i>

		5.4	moeten vullen, van het zijn professionals, ze moeten zelf ook kennis in huis hebben.” “Ja we hebben het ondersteuningsplan en dat is eigenlijk de basis voor inwoner om... nou ja jullie noemen het familiegroepsplan, maakt niet zo heel veel uit wat de naam is. Daarnaast heb je een aantal gespreksmethodieken die helpen om het gesprek met de inwoner goed te kunnen... nou jullie kennen misschien vanuit jullie opleiding wel een aantal. Dit is eigenlijk een stukje basiskennis die de medewerker sowieso moet hebben en vervolgens als het ondersteuningsplan leidt tot een voorziening voor WMO, Participatie of Jeugd dan moeten ze de spelregels kennen die hiermee gemoeid zijn. En dat is en een stuk wet -en regelgeving maar ook een stuk beleid van de gemeente zelf.”
		5.5	“We hebben vijf wijkteams die hebben ook weer hun eigen vergaderingen afhankelijk van de grootte van het team is dat één keer in de twee weken of één keer in de vier weken. Daar brengen we ook regelmatig wel informatie naar toe dus dat er gewoon wat gepresenteerd wordt en we hebben voor WMO, Participatie en Jeugd apart ook één keer per kwartaal, soms iets minder vaak, gewoon een opleidingsbijeenkomst dus dat we even bijpraten over wat zijn de meest recente ontwikkelingen en waar moet je rekening mee houden. Dus dat is wel hoe we medewerkers proberen te informeren.”
		6.3	“Ja dat vind ik wel een mooie want dat is natuurlijk ook als je het hebt over privacy euhm het team, zeker team Jeugd heeft ook voor zichzelf zeg maar een visie en waarde eigenlijk vastgesteld in ieder geval een waarde van waaruit zij willen werken en wat ik wel heel mooi vind is: zij hebben als waarde we praten niet over mensen maar met mensen. Dus dat betekend eigenlijk dat de informatie die zij aan de voorkant... zij hoeven eigenlijk geen informatie. Het liefst hebben ze gewoon eigenlijk dat er blanco iemand komt en dat ze geen idéé hebben wat er allemaal speelt maar dat er vervolgens in het gesprek met de klant dat pas opgehaald wordt.”
		7.4	“Nou ja weet je wij hebben zeg maar de praktische toepasbaarheid van de wetten en van vastgestelde stukken hoe de gemeente Arnhem wil dat het beleid wordt vormgegeven in haar gemeente die hebben we allemaal toegankelijk op een schijf, een R schijf. Een kennisbank zeg maar.”

Wijkcoach applicatie	Voordelen	2.10	<i>“Ja, ik zie zeker wel mogelijkheden voor deze app, want ik bedoel het is veel makkelijker als de klant zich van tevoren heeft verdiept of zelf ook dingen heeft aangegeven... Ja het bevordert de zelfstandigheid natuurlijk.”</i>
		2.20	<i>“Nouja de rol die de app nu al heeft zou een hele hoop schelen natuurlijk en zeker als de cliënt of de klant van tevoren zelf ook al zijn zaken daarin kan zetten. Dan kan je daar als consulent ook veel meer op inspelen... of juist dingen omhoog halen... die nu een beetje achterblijven.”</i>
		1.8	<i>“Het zou wel gaaf zijn als je met een iPad naar de cliënt gaat.”</i>
		4.13	<i>“Maar in het gebruik zelf met de klant zie ik euh zie ik gewoon... ik vind het heel transparant dat je gewoon aan tafel dat je daar je rapportage maakt. Maar het gaat erom dat het transparant werken is en wat ik ook een hele belangrijke vind euh steeds belangrijker eigenlijk is op het moment dat je je rapportage ter plekke doet ben je ook klaar. En op het moment dat je gewoon het aan tafel af kan ronden dan ja dan plan je je werkzaamheden veel beter.”</i>
		6.8	<i>“Op zich ziet het er qua duidelijkheid wel eh, het ziet er wel duidelijk uit. Ja, het ziet er wel heel mooi uit ja. Prima, niks mis mee.”</i>
		7.9	<i>“Kijk alles wat de toegankelijkheid voor inwoners vergroot binnen het sociale domein ja daar zie ik mogelijkheden voor.”</i>
	Nadelen	2.11	<i>“Er is wel heel erg veel op de markt.”</i>
		2.12	<i>“Nouja met name met ouderen. Ik vraag me af alle ouderen daar wel mee om kunnen gaan. Dat merken we nu al wel. Bij onze eigen app alleen al het zetten van een handtekening vinden zij vaak al heel euh... ja moeilijk.”</i>
		2.14	<i>“Ja maar ook... heeft iedereen wel bereik? Wij in de achterhoek niet hoor. Wij hebben hier nog niet overal breedband liggen hè.”</i>
		2.15	<i>“Dus je kan wel naar blended kijken maar dat is wel onze ervaring steeds, juist die huisbezoeken dat dat zoveel informatie oplevert en dus als je daar niet meer komt en alleen maar het digitaal zou gaan doen... Dan zien wij daar wel een verlies aan kwaliteit.”</i>

		2.18	<i>“En deze app is euh talig. Dus een hele doelgroep kun je afschaffen... Het is te moeilijk. Dus picto's en plaatjes en dan een goed stroomschema erachter... het vraagt echt een andere manier van denken... en dan vanuit de klant.”</i>
		1.7	<i>Ja ik vind het ingewikkeld he, er wordt een heel basis iets gezegd, een app, en de onderwerpen op de levensgebieden, zoals wij die dan benoemen, en verder mogen we dan zelf bedenken eh, ja dat vind ik een beetje ingewikkeld. Wat de meerwaarde er dan van is. Richt het maar in zoals je wil.. Dus ik vind het heel globaal, het aanbod, dus het is moeilijk om daar dan een visie op te hebben, snap je een beetje wat ik bedoel? Ik vind het ook een leuke gedachte, creatief, en ook van deze tijd, maar ik snap nog niet helemaal welke kant het opgaat. Ik vind het nu te groot, om er al iets van te vinden.”</i>
		1.9	<i>“Wat ik daar zie is een plan van aanpak, die wij ook wel hebben, die kan ik ook wel in een rijtje zetten en zeggen jongens dit is een app, maar wat voegt dit toe, ik vind hem nu heel erg bij ons neergelegd, terwijl ik denk goh ja, kom iets meer tot een trechter en een dingetje, en wij zijn natuurlijk geen wijkcoaches. Kijk als je het dan hebt over de kennisbank, eh, ik krijg altijd een beetje jeuk, op het moment dat ik hoor oh een kennisbank, kun je het als gemeente zelf invullen, ja duh, weet je hoeveel werk dat nou juist is? Als je gemeenten wilt ontzorgen, dan moet je zorgen dat je dát juist oppakt, ja, en niet gaan zeggen van, als gemeente kun je het zelf invullen. Want ja, dat is het meeste werk, zo'n applicatie invullen. Zo'n applicatie bedenken is natuurlijk peanuts.”</i>
		1.11	<i>“Het is er gewoon, de enige link die je nu legt, kijk dit is een Veilige wijk app vanuit Dordrecht, dit is toevallig eentje die ik nu google, en hup ik heb er een, maar ze zijn er, dus ik ben heel erg op zoek naar eh, dit is een soort onderzoek of analyse, wat hebben gemeenten nodig, en dan wordt er gezegd van eh, en stel dat, als het wordt ontwikkeld kunnen gemeenten het aanschaffen. Ehm, hoeveel is er op dit moment. Heb je daar ook een stuk onderzoek naar gedaan, wat er op dit moment al landelijk geboden wordt aan dit soort apps?”</i>
		5.8	<i>“Als je wilt hebben dat de inwoner meer doet dan vind ik wel echt de vraag van waar vindt ie dan zo'n ding en euh nou ja ik vind het wel lastig. Is ook niet echt stoer hè om te zeggen van ik heb de nieuwste app van het sociaal wijkteam maar goed. Dus ik... ja daar ben ik wel</i>

		6.9	<i>een beetje aan het zoeken. Wat is nou de doelgroep als het gaat om inwoners die gebruiken zouden maken van zo'n soort app."</i> <i>"Ik zie wel een overeenkomst qua logo, volgens mij, de eerste letters, het lijkt op heel erg op WijKracht. Ja dus ik weet niet of ze daar qua lay-out nog wat mee gaan doen, maar.. het is een beetje hetzelfde."</i>
		7.11	<i>"De beperking die ik zie is dat het... kijk het echt contact maken met een ander dat doe je door hem aan te kijken en vragen te stellen en gewoon mens te zijn zeg maar. En een applicatie of een computer kan daar ook van af leiden. Hè van goh aangenaam, fijn dat u er bent oké we stoppen even met praten want ik moet even de applicatie opstarten. Nee maar hè ik overdrijf een klein beetje maar applicaties zijn ter ondersteuning en zijn middelen en is absoluut geen doel zeg maar."</i>
	Behoeften en wensen	3.7	<i>"Nou weet je dan zou ik eerst de consultants moeten vragen he, volgens mij moet je dat aan hun vragen, van hoe werk je en waar heb je behoefte aan. Ja ik kan dat niet voor hun zeggen eigenlijk.."</i>
		4.14	<i>"Ik zou in ieder geval ook zorgen dat er bijvoorbeeld een instrument als een zelfredzaamheidmatrix hè dat je daar gebruik van kan maken. Je moet in ieder geval kunnen werken met de zelfredzaamheidmatrix, je hebt die verschillende leefdomeinen en daar moet je op kunnen scoren."</i>
		4.15	<i>"Euh een andere belangrijke met zo'n applicatie is dat je mogelijkheid hebt om het netwerk goed in kaart te brengen, dat je een netwerkkaart hebt. Kijk een genogram moet je kunnen maken, een sociogram moet je kunnen maken, je moet een levenslijn kunnen uittekenen."</i>
		5.10	<i>"Maar gewoon concreet kijken naar wat de vragen zijn een stukje kennisbank voor inwoner in die zin waar kan ik met mijn vraag terecht, wat zijn spelregels waar ik rekening mee moet houden, welke vragen moet ik voor mijzelf beantwoord hebben en dan ook nog iets waar ie die vragen alvast kan beantwoorden dat is denk ik wel ongeveer waar wij nog behoefte aan hebben."</i>
		6.11	<i>"Eh ja.. welke leefgebieden.. Ja in ieder geval de volle breedte die wij op het maatschappelijk plein ook kennen, dus inderdaad wonen werken, ja ik zat ook wel te denken aan een stukje welzijn sport, zulke dingen, misschien, wel grappig maar we merken uit ervaring dat bij jeugd sport best wel een hulpmiddel kan zijn. Soms in het geval van therapie of een ontlasting van de</i>

			<i>ouders, of eh, omdat ze even een paar uurtjes voor zichzelf nodig hebben, kan van alles. Oh ja en cultuur! Ja cultuur want die vergeten we vaak. Terwijl heel veel muziekscholen enzo ook veel aanbieden en ook opties kunnen zijn. We zoeken het heel snel in de sport inderdaad maar cultuur is er ook wel eentje. Ja en verder, gezondheid, leefstijl. En dan met name ook positieve gezondheid he, niet alleen kijken naar wat zijn de problemen maar ook wat zijn de mogelijkheden. Dus in die zin eh. Ja die kun je wel goed prikkelen met dit soort middelen vind ik. Dat mensen er niet zo heel erg over nadenken maar als ze het tegenkomen dan opeens denken van hé verrek. Thema Veiligheid is ook een goede. Ja, veiligheid van het gezin, van alles er om heen. Dat is een goed punt.”</i>
		7.10	“Kijk binnen de gemeente Arnhem hebben we een peiling gedaan van waar hebben wij nou behoefte aan op het gebied van een digitaal kennis platform. Euh sociaal wijkteam platform, we hebben behoefte aan een kennisbank. Dus waar je teammappen in hebt en ook notulen in doen, een stukje vakantieplanning, paar contactpersonen voor scholen en de gesloten Jeugdzorg, de Jeugdbescherming... Waar formulieren te vinden zijn, nieuwsbrieven, afgesproken richtlijnen daar zit ook dat hele vastgestelde kader zeg maar. Thema’s over schulddienstverlening, de WMO, over de middelen, over CVS, over de veiligheid. Daar hebben we behoefte aan dat bijvoorbeeld in zo’n app de kennisbank te raadplegen is. We hebben behoefte aan een soort van chatfunctie dus direct groeps aandacht functionarissen kunt bereiken dus je hebt allemaal generalisten in die wijken en je hebt er een aantal die hebben heel veel verstand van schulddienstverlening, als je nou een vraag hebt over schulddienstverlening dan willen we eigenlijk dat je dat direct met je collega uit je eigen team kan bespreken maar het zou heel handig zijn om gewoon direct een vraag neer te leggen in een groep. We hebben het over burgerparticipatie initiatieven zouden we ook in een soort van dialoogvorm willen bespreken, we zouden over bewezen effectieve toolkit voor de coach dus interventies en middelen die de coaches gebruiken waarvan we zeggen die werken ook in de wijk. Die willen we graag beschikbaar hebben voor collega’s.”
		7.12	<i>“Dus je moet het echt inzetten als een middel mits je het contact maar niet verliest.”</i>
		7.13	<i>“De domeinen van de ZRM vind ik volledig maar als het echt voor het maken van een plan ook is dan zou ik bij voorkeur niet die domeinen willen gebruiken. Maar echt</i>

			<i>een andere methodische opbouw kiezen. En het maken van zo'n plan ja daar hebben we wel een eigen format voor waarvan wij zeggen ja die route zou je eigenlijk methodisch moeten doorlopen om de inwoner zoveel mogelijk te helpen om zicht te krijgen op zijn eigen netwerk, op zijn eigen kracht en vervolgens op wat er dan moet gebeuren. Als Wilma wil zien wat de gemeente Arnhem dan langsloopt laat het haar maar vragen dan stuur ik het haar wel op."</i>
	Integreren	2.19	<i>"Wij zouden het integreren op een iPad. Op een smartphone... ja dat moet je aan cliënten vragen volgens mij, als het dan echt voor cliënten toegankelijk is... of die dat handig vinden. Voor jongeren is dat natuurlijk wel handig."</i>
		4.18	<i>"Op een iPad. Ja als het op een smartphone mogelijk is dan is dat ook wenselijk hè alleen een keukentafelgesprek zal je wat minder snel op je telefoon doen want dat typt een beetje lastig, maar als ik bezig ben met zo'n netwerkkaart en ik wil er een fotootje van maken ja dan is 't het meest handig als ik dat even met m'n telefoon doe. Dat ik niet dat met een tablet hoeft te doen en...Dus ja het zou fijn zijn als het op beide kan."</i>
		5.9	<i>"Ja op alles. Laptop, smartphone, iPad. Kijk voor applicatie is dat vaak lastig maar in principe proberen we dat zoveel mogelijk te promoten en je krijgt ook vanuit de werkgever al geld voor een tablet, laptop, telefoons dus hier is dat sowieso euh... en als t voor de inwoner toegankelijk moet zijn ja dan vind ik ook wel dat het overal toegankelijk moet zijn en dat het niet de beperking heeft van alleen een laptop of computer."</i>
		6.12	<i>"Ik vind het wat lastig. Er wordt heel snel gezegd oh iPad is handig, en, is niet altijd waar, we werken toch veel met rapportjes in Word, die kunnen we heel makkelijk koppelen aan de rest van de systemen. Vanuit de iPad gaat dat vaak veel moeilijker. Dus we willen eigenlijk werken met mini laptops, dus makkelijk mee te nemen, snel te doen, maar wel een goed toetsenbord. Dat je wel kunt praten zonder dat je er een toeter voor hebt staan. Dit is eigenlijk net te klein. Dus ja.. Ik wil niet meteen de iPad noemen eigenlijk. Of een tablet. Maar goed ik denk wel dat het een beetje verschillend is. Dat sommige misschien zeggen oh een tablet is weer handig. En ik denk wel, ik redeneer vanuit mijn consulenten, van de andere kant als het voor de cliënt bedoelt is, dan vindt die dat misschien wel weer heel anders, die mensen hebben waarschijnlijk vaker een tablet thuis dan zo'n ding. Dus, dan zal ik denken, doe het voor een tablet. Op een smartphone wordt het</i>

		7.14	<i>een beetje klein, dus dat is denk ik geen optie.”</i> <i>“Ja in de gemeente Arnhem werken we niet met iPad’s Dus daar werken we met pc’s en met iPhones. Dus hij zou op de iPhone kunnen maar dat is wel heel klein. En verder is ie dus voor de pc het meest... Geschikt”</i>
	Aandachts-Punten/ Verbeterpunten /randvoorwaarden	3.9	<i>Weet je ik vind dit echt vragen die je aan de consulent moet stellen, van waar hebben jullie behoefte aan en vergeet niet, echt op een andere manier gaan werken he, ik denk dat de jongeren, eh, ja jij zult hier beter mee kunnen werken dan eh, ja de wat oudere mensen.</i>
		2.13	<i>“Ja wat mij betreft zou ook een aandachtspunt zijn dat je euhm dat het alleen een aanvulling kan zijn op en niet in de plaats van euh face-to-face contact...”</i>
		3.10	<i>“Ja en ik vind het ook wel belangrijk dat je verschillende leeftijden hebt want als die nieuwe zaken, waar jij dan mee opgegroeid bent, dat is hartstikke belangrijk, om dat te gebruiken als je daar gemak van kunt hebben. Maar weet je als je een handboek pakken fijn vindt, is het ook prima. Je kunt op beide manieren werken. Dus het is heel persoonlijk wie er wel of geen behoefte aan heeft. Beeld is ook wel heel fijn, beeld blijft beter hangen dan tekst. Maar lastig om antwoord op te geven.”</i>
		2.16	<i>“Ja dan is ook de vraag als je dan inderdaad een app doet waarbij de cliënt zelf veel kan doen en het is het dossier van de cliënt of het dan niet zo is dat euh de consulent de cliënt moet ondersteunen om de aanvraag te doen en dat diegene dus zelf in charge is. Dus dat je de app niet zo zou moeten bouwen... dat het andersom is hè... De cliënt moet het echt doen, het moet niet zo zijn dat euh de consulent de cliënt...”</i>
		2.17	<i>“Dit is vanuit de professionele bril gemaakt. Ja dus hier ga je toch uit van de blik van de professional... als uitgangspunt. Dat is eentje om over na te denken voor jullie. Dat het toch nog eigenlijk meer bij de cliënt of de familie zelf moet liggen. Dit is ook geen stroomproces hè, dus als je het eenvoudig wilt maken dan moet je er eigenlijk op een logische manier doorgeleid worden en dit is gewoon een platte vragenlijst zoals die er nu staat. Dus als je een vraag stelt en je vult ja of nee in dat je dan gelijk wordt doorgeleid naar een andere vraag in plaats van dat je alles doorloopt. Stel dat je vraagt: heeft u betaald werk en je zegt ja dat je dan gelijk naar een volgende vraag gaat die betrekking heeft op betaald werk. Zonder dat je dan eerst andere vragen euh...”</i>

		1.10	<i>“We hebben nu natuurlijk ook systemen, waar we communiceren, altijd is een issue privacy, dat zullen jullie vast eerder hebben gehoord, toegankelijkheid is heel erg een ding denk ik.”</i>
		4.12	<i>“Ja dat is één van de belangrijkste... dat kun je wel een beetje als een voorwaarde stellen... Dat ie dus altijd toegankelijk is en euh ja dat je dus niet persé op dat moment verbinding hoeft te hebben. En nog een ander punt is, is dat niet iedereen even vaardig is met tablet en hè, we hebben hier destijds ook trainingen moeten geven maar dan nog zie je toch wel heel veel mensen die gewoon aan het frutten zijn.”</i>
		4.14	<i>“Belangrijk is ook dat je euh wanneer je een doel formuleert dat je daar altijd een persoon aan koppelt. Ook als je dingen wilt gaan uitdraaien. Euh we hebben te maken soms met gescheiden ouders... Moeder woont hier, vader woont daar en ze hebben een kind wat hier en daar woont maar die zitten wel in één systeem bij ons. En als vader vraagt ik wil de rapportage van mij hebben... dan moet ie dat kunnen krijgen op zijn naam hè. Dus wil je iets uitdraaien dan moet je” plan van aanpak vader” kunnen aanklikken euh dus moeten er geen dingen van moeder tussen staan.”</i>
		4.16	<i>“Als het gaat om documenten opslaan moet je goed kijken naar voldoet dat aan de archiefwetgeving ja als je het opslaat in de cloud of wat dan ook. Qua veiligheid maar ook bewaartermijn en privacy en al die andere aspecten komen er dan bij.”</i>
		4.17	<i>“Als je een netwerkkaart hebt dan kun je iets maken van dat je alles intypt maar je moet ook daar een foto kunnen toevoegen bijvoorbeeld.”</i>
		5.7	<i>“Maar wel eentje die... dat is wel denk ik een belangrijke voorwaarde; het moet wel aansluiten op wat we hier vastleggen. En daarmee bedoel ik eigenlijk het zou jammer zijn als we aan de voorkant een app zouden maken waar je allerlei dingen vast legt met de inwoner en dat je het later weer moet overnemen. Ja dat moet absoluut op elkaar aansluiten ja.”</i>
		6.6	<i>“Ik zie geen beperkingen, maar ik heb wel zorg voor eh, beveiliging moet je wel echt goed over nadenken hoe je dat dan doet. Privacy, ik weet niet als je hem heel breed inzetbaar maakt, wat dan neem ik aan de bedoeling is, voor iedereen die deelneemt aan het familiegroepsplan, dus niet alleen je professional maar juist met name het gezin, en het directe netwerk, ja je wil niet dat het her</i>

		6.7	<i>en der overal uitkomt. Ik denk niet dat het een beperking is, maar dat het vooral een randvoorwaarde moet hebben."</i> <i>"Het is wat dat betreft ook als ik de opzet zo zie, wel heeeeeeel belangrijk om te gaan kijken van nou, waar is die in basis nu voor bedoelt, is ie in basis nu bedoelt voor het gezin, het gene waar het over gaat, of is het met name een applicatie die bedoelt is voor de consulent, de gene die met dat gezin een aantal dingen moet gaan doen. Ja voor ons is het dan belangrijk van wie is het? Ja ik zou wel erop in willen steken dat het van de klant is. Dat de hulpverleners van ons er dan ook wat mee doen is hartstikke mooi, maar eh, dat dat het uitgangspunt is. Het meest passend."</i>
		6.10	<i>"Ik ben benieuwd of jullie ook bij mensen aan tafel gaan zitten die eh, bij burgers waar het dan voor zou moeten zijn, of je daar ook vragen over wat vind je er nu van en wat wil je er mee eh.. Ja zou het iets voor ze zijn? Zodat je die aan de voorkant van het proces ook een plek geeft, dat is op zich wel handig. Ja je kunt het opnemen als opmerking, zo van we hebben nog een tip."</i>
		6.13	<i>"Wat ik wel belangrijk vind is dat zo'n app een bepaalde visie en manier van werken faciliteert. Zonder dat je daar nou heel ingewikkeld over hoeft te doe. Misschien ook bijvoorbeeld de manier waarop je de vraagstelling hebt. Van eh, als consulent dat je niet vraagt joh, eh, hoe moet ik het even zeggen eh, wat kan ik voor je doen als consulent. Nee, wat ga je zelf doen? Weet je dat vraag je niet zo maar. Want als je meteen vraagt van goh wie kan je helpen, dan haken al heel veel mensen gewoon al gigantisch af. Dus dan zijn dan van die essentiële dingetjes die je dan in zo'n app wel meteen op de juiste manier erin moet hebben."</i>
WMO	Invoering in gemeente	1.2	<i>"De manier waarop we dat geregeld hebben, volgens mij is dat best goed gegaan."</i>
		3.2	<i>"Nou weet je hoe het bij ons ging, ehm, we moesten, eh we hebben mensen overgenomen van bureau jeugdzorg, is wat jammer dat dat allemaal zoo eh snel gegaan is he, alles kwam in eens over, het was lang onduidelijk wie hier zou komen werken eh van Bureau Jeugdzorg, en dat is prima, maar het was lang onduidelijk wie het was, we hadden onze systemen nog niet allemaal goed ingericht, dus we hebben gezegd het belangrijkste is dat we mensen helpen, en alles wat er achteraan komt zien we dan wel. Nou we zijn met 'dat zien we dan wel' nog steeds bezig."</i>

		4.2	<i>“Euh wij hebben een deel van de WMO bij ons in de wijkteams. Dus als het gaat om het invoeren van de WMO in de gemeente kan ik daar niet alles over zeggen behalve het stukje... wat wij als wijkteams te maken hebben met WMO dat is het feit dat euh... dat wijkteams alle ingang zijn voor jeugd en WMO. Euhm ja het stukje wonen, rollen en vervoer noem ik het maar even hè rolstollen, huizen aanpassen dat doen wij niet. Dus dat zit nog bij een andere afdeling en alle andere dingen dat euh dat zit wel binnen de wijkteams. Euhm wat ik ervan vind over de invoering... ik vind dat het veel te snel is gegaan... Maar het feit dat het er is vind ik fantastisch... Maar de snelheid ging euh vond ik te snel.”</i>
		2.1	<i>“Ik denk dat dat op een hele goede manier is ingevoerd.”</i>
		4.3	<i>“Maar de snelheid ging euh vond ik te snel.”</i>
		2.2	<i>“Nee dat vind ik een wat ander verhaal. Daar heb ik meer het idee van euh dat er op het laatste moment nog allerlei zaken besloten zijn in Den Haag... Ik bedoel op het laatste moment is het vaak onduidelijk wat er uiteindelijk bij de gemeente terecht komt en dat heeft natuurlijk wel invloed op hoe je zaken hier regelt. Maar de daadwerkelijk implementatie hier vind ik op een goede manier gebeurd.”</i>
		5.1	<i>“Wat wij gedaan hebben is euh, kijk WMO deden we natuurlijk altijd al. WMO was eigenlijk maar voor een klein stukje nieuw, het grootste gedeelte deden we al.”</i>
		6.1	<i>“Euh op zich prima ik moet wel zeggen we hebben wel heel veel moeite gehad met de overgang in die zin we hebben zeker heel veel energie moeten steken in de eerste periode om überhaupt goed te weten wie onze klanten waren, dat heb je misschien wel meegekregen er was landelijk heel veel gedoe over privacy, wel of niet gegevens verstrekken dus we kregen allemaal halve bestanden dus we hebben heel veel extra werk moeten verzetten eigenlijk om überhaupt te weten wie zijn onze klanten dat was vooral het eerste half jaar daardoor heel rommelig.”</i>
		7.1	<i>“Nou ja de WMO wordt nu uitgevoerd door de wijkteams. Dat betekent dus dat er daar waar voorheen het WMO meer een loket was die primair er was om te beoordelen heeft het wijkteam als doel om een keukentafelgesprek te voeren in de thuissituatie van mensen, ja in die thuissituatie het gesprek te</i>

			voeren met een anderen, geïnteresseerd te zijn naar de context waarbinnen dat gezin of het individu de vraag stelt om daar bij aan te sluiten en dan te kijken; u stelt wel een vraag op het gebied van vervoersmiddel bijvoorbeeld maar wat kunt u allemaal eigenlijk wel? Hoe woont u eigenlijk, hoe ziet het er hier uit? Dus om je vraag te beantwoorden ik ben erg content met de manier waarop de gemeente Arnhem ook de WMO belegt in die wijkteams. En dat daar dus niet in de eerste plaats ingestoken wordt op het beoordelen van een vraag maar op het aansluiten bij die persoon die je tegenover je hebt. Nou zo zijn we wel vanuit verbinding met zo'n inwoner want daar begint het wel mee, contact met zo'n inwoner aan het proberen om vragen ook gewoon met behulp van eigen kracht en met behulp van het familienetwerk al te beantwoorden. Ik ben er tevreden over."
Familie groepsplan	Werkwijze met familie groepsplan	5.10	"Wij hebben ooit eens wat bedacht maar dat is wel even geleden. Moet wel zeggen dat kijk vaak komt het binnen als een losse vraag van een inwoner en pas als iemand gesprek heeft gehad dan breidt die vraag zich wat uit. Dus het is niet zo dat een gezin hier op de stoep komt staan en zegt van "nou we hebben een probleem als gezin", euh ja dus we hebben een format voor een ondersteuningsplan, ja we proberen ook wel met gezinsplannen te werken ja, maar dat ik zeg dat het al helemaal zo in de praktijk is zoals je het vooraf bedacht hebt, nee. Maar we merken wel dat het goed is om het ook aan te pakken vanuit het gezin als het wat breder speelt zeg maar, maar nouja helaas de praktijk en de werkelijkheid zijn wel iets anders. We hebben er ook bewust voor gekozen om niet een format mee te geven maar om alleen wat denkrichtingen mee te geven."
		6.14	"Ja dat doen we dus al, het invoeren van het familiegroepsplan. En eigenlijk proberen we dat zelfs, in feite hebben we eh, afgesproken als team, en ook in het beleid vastgelegd, het uitgangspunt is zeker alle mensen van jeugd, dat gaan we aanpakken in het groepsplan. En dat hebben we niet zodanig vastgelegd voor de andere teams, maar we hebben dus wel werkende wijs ontdekt dat we altijd kijken van zou ook bij andere cliënten het familiegroepsplan een middel kunnen zijn om tot een duurzame oplossing te komen. En je ziet nu dat langzamerhand dat dat daar ook steeds vaker voorkomt, maar het zal niet uiteindelijk er toe leiden dat bijvoorbeeld, elke klant die bij de wmo komt, een eigen familiegroepsplan krijgt. Praktisch gezien kan dat ook helemaal niet want dan heb ik wel heel veel ander personeel nodig, maar wel dat zo'n

		7.15	<i>klantmanager in staat is om snel in te schatten goh, is dit echt iemand die alleen een vervoersprobleem heeft of zitten er nog wel een heleboel andere dingen waar een familiegroepsplan een middel zou kunnen zijn. En kunnen we dat dan inzetten.”</i> <i>“Euh het inzetten van een familiegroepsplan doen we veel via de Eigen Kracht Centrale. We hebben een Eigen Kracht Centrale, die hebben we ingekocht om familienetwerk beraden te houden en ook daarbij de familiegroepsplannen te hanteren. Maar als we dat doen dan maken we dus gebruik van de exclusiviteit van de Eigen Kracht Centrale. Dat kopen we in die trajecten. Dat is soms nodig en dat doen we soms ook maar het inzetten van Eigen Kracht en van familie tussen haakjes netwerk kracht om een vraag te beantwoorden ja dat doen we heel veel, dat doen we heel laagdrempelig ook. Dus we proberen elk plan wat er in de gemeente... als er een toewijzing wordt gedaan in de gemeente Arnhem moet daar altijd een plan onder ter grondslag liggen. Als die vraag komt vanuit een gezin is dat dus een familieplan. Wij redeneren niet vanuit individuen tenzij je in je eentje bent hè snap je? Maar als je in een gezin woont dan is het dus een gezinsplan. Daarom heet het plan wat de gemeente Arnhem hanteert ook “Mijn plan/ons plan”. Het is gericht op het systeem. Dus de officiële versie van het familiegroepsplan wordt veelal gehanteerd door de Eigen Kracht Centrale euh inzetten van netwerk en systeem denken dat doet elke coach als onderdeel van zijn basishouding. Euh ja wat vinden we belangrijk, dat het van de familie is. Ja weet je als je niet uitkijkt ook familiegroepsplannen kunnen heel snel weer hulpverleningsplannen worden zeg maar hè. Maar de kunst is wel om even te stoppen met al die hulpverleningsplannen maar mensen echt zelf hun plan te laten maken. Dat is echt de kunst vind ik van familiegroepsplannen. Laat het ook echt van de familie zijn.”</i>
--	--	------	---

Bijlage IV: Onderzoekscontract

Bijlage V: Evaluatieformulier