

2018

SAMENWERKING FORMELE EN INFORMELE ZORG



Kaylee de Vos, Lotte Tenhagen

Saxion Hogeschool Enschede
Academie Mens en Maatschappij
Bachelorrapport

Samenwerking formele en informele zorg

Een onderzoek naar de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in het leefproject

Saxion Hogeschool Enschede
Academie Mens en Maatschappij
Sociaal Pedagogische Hulpverlening

Studenten:	Kaylee de Vos, 409438 Lotte Tenhagen, 409178
Leerpakket:	9.2 Bachelorrapport
Vak:	Bachelorrapport
Lesgroep:	EMM4VM
Docent:	Helma Hendriks
SLB' er:	Nic ten Brinke
Toetscode:	T.AMM.37555

Enschede, 19 juni 2018

Voorwoord

Wij zijn Lotte Tenhagen en Kaylee de Vos. Op dit moment zitten wij in het vierde leerjaar van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening, ook wel bekend als SPH. Voor u ligt de uitwerking van het bachelorrapport dat wij hebben geschreven in opdracht van de gemeente Hengelo. In het middelpunt van de aandacht staat de samenwerking tussen de formele en informele zorg binnen het lef-project: Doe-gebied.

Wij willen hierbij graag mevrouw Braakhuis, mevrouw Hendriks, meneer Kors en mevrouw Ketelaar bedanken voor de steun en inzet. Zij hebben een positieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van dit bachelorrapport.

Wij wensen u veel plezier met het lezen van het bachelorrapport.

Lotte Tenhagen
& Kaylee de Vos,

Enschede, 15 juni 2018

Samenvatting

Er worden tegenwoordig steeds meer vrijwilligers ingezet in de zorg. Dit heeft te maken met de decentralisatie. Dit onderzoek heeft betrekking op de samenwerking tussen formele en informele zorg binnen het lef-project in de gemeente Hengelo. De doelgroep van het lef-project is jeugdigen met een extra ondersteuningsvraag. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verwerven in de bevorderende en belemmerende factoren in de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij voorliggende voorzieningen binnen het lef-project om daarmee een goede onderlinge afstemming te realiseren. Om dit doel te bereiken is het van belang om de meningen en visies van de professionals en vrijwilligers omtrent dit onderwerp in kaart te brengen. Er is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van een literatuuronderzoek, deskresearch en semigestructureerde interviews. Er zijn in totaal tien respondenten geïnterviewd, waarvan vijf vrijwilligers en vijf professionals die allen een begeleidende functie hebben tot de doelgroep van het lef-project.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat het hoofddoel van het lef-project niet geheel duidelijk is voor de professionals en vrijwilligers. Alle vrijwilligers en professionals zijn gemotiveerd om deel te nemen aan het lef-project, omdat zij het een goed project vinden. Sommige vrijwilligers beschikken niet over voldoende kennis van de doelgroep en zouden graag cursussen of trainingen willen volgen hiervoor. Over het algemeen zijn de professionals en vrijwilligers positief over de communicatie. Er heerst een prettige werksfeer en ze hebben een open houding. Echter worden er ook een aantal verbeterpunten genoemd. Allereerst wordt er door de professionals nog niet voldoende feedback gegeven. Daarnaast vatten sommige vrijwilligers de feedback als kritiek op. Als laatst zijn er geen taakbeschrijvingen, waardoor er onduidelijkheden zijn omtrent de verantwoordelijkheden van de professionals en de vrijwilligers. De aanbevelingen sluiten vooral aan op de verbeterpunten die er gezien en genoemd zijn. Er wordt onder andere aanbevolen om taakbeschrijvingen op te stellen, cursussen of trainingen aan te bieden op het gebied van beperkingen en stoornissen en de professionals en vrijwilligers leren om te gaan met feedback geven en ontvangen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Doelstelling	8
1.3 Vraagstelling	8
1.4 Leeswijzer	8
2. Theoretisch kader	9
2.1 Wat zijn de uitgangspunten van het Ief-project ten aanzien van de collectieve voorzieningen voor jeugdigen met een ondersteuningsvraag?	9
2.2 Welke factoren zijn van invloed op de samenwerking tussen formele en informele zorg?	11
2.3 Welk theoretisch model kan ingezet worden om samenwerking te analyseren?	13
3. Methode van onderzoek	16
3.1 Onderzoeksmethode	16
3.2 Onderzoekstype	16
3.3 Dataverzamelmethode en data-analysemethode	16
3.4 Populatie en steekproef	17
3.5 Procedure	18
3.6 Validiteit	18
3.7 Betrouwbaarheid	19
3.8 Ethische overwegingen	20
4. Resultaten	21
4.1 Kenmerken respondent	21
4.2 Resultaten interviews	21
5. Conclusies en aanbevelingen	30
5.1 Conclusie praktische deelvragen	30
5.2 Conclusie hoofdvraag	32
5.3 Aanbevelingen	33
5.4 Sterkte- en zwakteanalyse	35
5.5 Discussie	36
Literatuurlijst	38
Bijlage 1 Model overeenkomst onderzoeksopdracht	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 2 Email	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 3 Toestemmingformulier	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 4 Evaluatieformulieren opdrachtgevers	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Inleiding

In hoofdstuk 1 staat beschreven wat de aanleiding is om tot het onderwerp voor het bachelorrapport te komen. Daarnaast worden de doelen op korte en lange termijn geformuleerd. Tot slot zijn de vraagstellingen geformuleerd voor het bachelorrapport met de daarbij horende hoofdvraag en deelvragen.

1.1 Aanleiding

Transitie

In 2015 heeft de transitie van de Jeugdzorg plaatsgevonden (Movisie, 2015). De Jeugdwet definieert jeugdzorg als de ondersteuning van en hulp aan jeugdigen, diens ouders, stiefouders of anderen, die een jeugdige tot hun gezin verzorgen en opvoeden, bij opvoedings- of opgroei problemen of dreigende problemen (Opstelten, 2014). Jeugdigen zijn personen tot 18 jaar met een uitloop tot 23 jaar, uitzonderingen daargelaten. Het doel van de jeugdzorg is dat de jeugdige in staat wordt gesteld om gezond en veilig op te groeien, naar zelfstandigheid te groeien, voldoende zelfredzaam te zijn en om te participeren in de maatschappij (Opstelten, 2014).

Met ingang van 1 januari 2015 zijn taken overgeheveld van het Rijk en de provincies naar de gemeenten. De gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor de Jeugdzorg. Hieronder vallen de volgende onderdelen:

- Jeugdbescherming
- Jeugdreclassering
- Jeugd met een licht verstandelijke beperking
- Jeugdzorg Plus (gesloten Jeugdhulp)
- Geestelijke gezondheidszorg voor jeugdigen (Movisie, 2015).

De verwachting is dat de transitie zorgt voor een afname van bureaucratie en dat het ruimte creëert om preventie en hulpverlening te verbinden. Ook is de verwachting dat het ruimte creëert voor eigen initiatieven van gemeenten (Movisie, 2015).

Naar aanleiding van de transitie hebben er veranderingen plaatsgevonden in de Jeugdwet. Er wordt eerder, dichterbij en zo effectief mogelijk hulp geboden aan jeugdigen en gezinnen onder het motto 'één gezin, één plan, één regisseur'. Er wordt meer uitgegaan van de eigen kracht en verantwoordelijkheden van jeugdigen en hun ouders (Movisie, 2015). Het doel hierbij is om jeugdigen en hun ouders te laten participeren in de samenleving. Er wordt hierbij niet alleen ingezet op de eigen kracht van de jeugdigen en hun ouders, maar er wordt ook een beroep gedaan op vrijwilligersorganisaties en sociale netwerken. Dit wil zeggen dat er minder veel gebruik zal worden gemaakt van de formele hulpverlening (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2010). Door de informele zorg meer in te zetten, ontstaat er een participatiesamenleving. Onder formele zorg wordt de professionele hulpverlening verstaan, dat uitgevoerd wordt door beroepskrachten. Onder informele zorg wordt de onderlinge ondersteuning onder burgers verstaan. Informele zorg wordt in het algemeen niet betaald, wel kan het zijn dat zij een onkostenvergoeding krijgen vanuit vrijwilligersorganisaties (Steyaert & Kwekkeboom, 2010). Een participatiesamenleving is een samenleving waarbij iedereen die het kan, verantwoordelijkheid dient te nemen voor zijn eigen leven en omgeving, zonder hulp van de overheid (Movisie, 2017).

In december 2017 hebben Boelhouwer en Pommer onderzoek gedaan naar hoe de kwaliteit van leven bij de burgers in het sociaal domein zich ontwikkelt. Daarbij worden de gevolgen van de decentralisatie in beeld gebracht. De gemeenten streven ernaar om meer taken te geven aan vrijwilligers. Een voorbeeld hiervan is: een vrijwilliger die een belangrijke rol speelt bij dagbesteding door verborgen ondersteuningsvragen op te sporen. De gemeenten proberen meer informele zorg te verbinden met formele zorg (Boelhouwer & Pommer, 2017). Ondanks dat de ontwikkelingen nog niet tot de gewenste resultaten zijn gekomen, bieden de gemeenten wel algemene, preventieve en voorliggende voorzieningen in het sociaal domein aan. Een klein aandeel bestond al voordat de decentralisatie aan bod kwam.

Daarnaast proberen de gemeenten vanuit nieuwe kanten de voorgenomen verschuiving naar lichtere ondersteuning te realiseren. De ontwikkelingen staan niet op zichzelf maar maken wel deel uit van de transformatie. Bij de transformatie wordt uitgegaan van eigen kracht, nabijheid, laagdrempeligheid en vraaggericht werken. Gemeenten en aanbieders geven meer vorm aan multidisciplinaire teams, samenwerking met het onderwijs, het omzetten van maatwerkvoorzieningen in voorliggende voorzieningen en mengen de doelgroep (Boelhouwer & Pommer, 2017).

Gemeente Hengelo

De gemeente Hengelo streeft naar een effectieve en efficiënte samenwerking tussen formele en informele zorg om zo in te haken op de veranderingen in de Jeugdzorg. De gemeente Hengelo zet in op een transformatie van het sociaal domein. Het uitgangspunt is dat inwoners zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo dicht mogelijk bij huis een antwoord kunnen vinden op hun hulpvraag. Hierbij staat de integrale probleemaanpak rondom één persoon of gezin centraal. Er wordt getracht nieuwe werkwijzen te ontwikkelen waarbij er wordt ingezet op preventie. Het streven is dat de focus zich verplaatst van maatwerkvoorzieningen naar collectieve voorzieningen. De gemeente Hengelo heeft een transformatie-agenda ontwikkeld, genaamd 'Hengelo sociaal met lef'. Dit is een actieplan waarin beschreven staat hoe er binnen het sociaal domein gewerkt wordt aan vernieuwing (Gemeente Hengelo, z.d.). Er zijn vier brede thema's waarin geïnvesteerd wordt, namelijk:

- Doorontwikkelen algemene en preventieve voorzieningen
- Versterken zelf- en samenredzaamheid
- Integraal ondersteunen
- Focussen op levensloop (Gemeente Hengelo, z.d.)

Om vernieuwing in deze onderdelen te realiseren is de gemeente Hengelo samen met partners vier zogenoemde lef-projecten gestart waarbij met lef, vertrouwen en daadkracht te werk wordt gegaan (Gemeente Hengelo, 2016). Het lef-project waarbinnen dit onderzoek plaatsvindt, is het lef-project 'Doe-gebied'. Het doel van het project is het ontwikkelen van voorliggende algemene (zorg)voorzieningen voor jeugdigen met een extra ondersteuningsvraag, gebaseerd op bestaande initiatieven en locaties, dan wel kennis van burgers en mantelzorgers.

Binnen de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers wordt aan hetzelfde hoofddoel gewerkt, maar veel professionals in sociale wijkteams komen niet toe aan het organiseren van een goede samenwerking met vrijwilligers (Nanninga, Redeker, van Steekelenburg, 2017). Het is van belang dat er praktijkgericht onderzoek wordt gedaan binnen het lef-project naar de samenwerking tussen de professionals en vrijwilligers bij voorliggende voorzieningen. Zo wordt er inzicht verkregen in de bevorderende en belemmerende factoren zodat er een goede onderlinge afstemming gerealiseerd kan worden. Het lef-project betreft drie deelnemende voorliggende voorzieningen in de gemeente Hengelo. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 2. De samenwerking kan op verschillende manieren worden geanalyseerd. In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van het Model voor Effectief Teamfunctioneren (MET). Het MET-model kent vijf basisvoorwaarden voor een effectieve samenwerking, namelijk duidelijke doelen, een effectieve en efficiënte taak- en rolverdeling, open communicatie en goede cultuur, duidelijke werkafspraken en protocollen en tot slot teamleden die zich verantwoordelijk voelen voor het bereiken van de doelen (Jongebreur-Ruskamp & Vinke, 2004). Aan de hand van dit model zijn de praktische deelvragen tot stand gekomen, te lezen in paragraaf 1.3.3. De laatste praktische deelvraag dat zich richt op de kennisoverdracht, komt niet uit het MET-model, maar is voortgevloeid uit de wens van de opdrachtgevers. De opdrachtgevers van dit onderzoek zijn de gemeente Hengelo en het lectoraat Social Work van Hogeschool Saxion.

1.2 Doelstelling

1.2.1 Kortetermijndoelstelling

Inzicht verwerven in de bevorderende en belemmerende factoren in de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij voorliggende voorzieningen binnen het lef-project om een goede onderlinge afstemming te realiseren.

1.2.2 Langetermijndoelstelling

Het creëren van zo effectief en efficiënt mogelijke samenwerkingsverbanden tussen hulpverleningsorganisaties en vrijwilligersorganisaties.

1.3 Vraagstelling

1.3.1 Hoofdvraag

Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren voor de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij voorliggende voorzieningen van het lef-project?

1.3.2 Theoretische deelvragen

1. Wat zijn de uitgangspunten van het lef-project ten aanzien van de collectieve voorzieningen voor jeugdigen met een ondersteuningsvraag?
2. Welke factoren zijn van invloed op de samenwerking tussen formele en informele zorg?
3. Welk theoretisch model kan ingezet worden om samenwerking tussen formele en informele zorg te analyseren?

1.3.3. Praktische deelvragen

1. Wat is het doel van de professionals en vrijwilligers binnen het lef-project?
2. Wat is de taakverdeling in de samenwerking tussen de professionals en vrijwilligers binnen het lef-project?
3. Wat is de motivatie van de professionals en vrijwilligers om mee te doen in de versteviging van collectieve voorzieningen binnen het lef-project?
4. Wat zijn de onderlinge verhoudingen tussen de professionals en vrijwilligers binnen het lef-project?
5. In hoeverre zijn er werkafspraken en procedures bekend bij de professionals en vrijwilligers binnen het lef-project?
6. In hoeverre wordt er kennis over beperkingen en stoornissen van de kinderen overgedragen van de professionals naar de vrijwilligers binnen het lef-project?

Met onderlinge verhoudingen, dat genoemd wordt in vraag 4, wordt de verbinding tussen de professionals en vrijwilligers bedoeld waarbij er gekeken wordt naar hoe men met elkaar omgaat en hoe er met elkaar gecommuniceerd wordt.

1.4 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk staat de aanleiding van het onderzoek, de doelstellingen, de theoretische en praktische deelvragen en de hoofdvraag beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de theoretische deelvragen rondom het lef-project en samenwerking tussen de formele en informele zorg. In hoofdstuk 3 staat de onderzoeksmethode beschreven. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de kenmerken van de respondenten en staan de resultaten van de interviews met de professionals en vrijwilligers beschreven. In hoofdstuk 5 worden conclusies getrokken op de praktische deelvragen en de hoofdvraag en worden er aanbevelingen gedaan en tot slot staat er een sterkte- zwakteanalyse en een discussie.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt er door middel van literatuur antwoord gegeven op de theoretische deelvragen en belangrijke begrippen zijn geoperationaliseerd.

2.1 Wat zijn de uitgangspunten van het lef-project ten aanzien van de collectieve voorzieningen voor jeugdigen met een ondersteuningsvraag?

In januari 2015 heeft de decentralisatie binnen het sociaal domein plaatsgevonden. De gemeente is nu onder andere verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet. Centrale uitgangspunten van de Jeugdwet zijn ingezet op preventie en gericht op eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden van de jeugdigen en de ouders van hen, met behulp van het sociale netwerk. Daarnaast is het van belang dat jeugdigen zo snel, zo dichtbij en effectief mogelijk hulp geboden wordt. Het is de taak van de gemeente om een integraal en samenhangend beleid te voeren. Dit is met name gericht op het verbanden leggen met preventieve activiteiten (Movisie, 2014). Er wordt niet alleen ingezet op de eigen kracht van de jeugdigen, ouders en het netwerk van hen, maar er wordt ook een beroep gedaan op vrijwilligersorganisaties. Dit wil zeggen dat er minder vaak gebruik zal worden gemaakt van de formele hulpverlening (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2010).

Uit het onderzoek van Boelhouwer en Pommer (2017) kwam naar voren dat de gemeenten verwachten met de ontwikkeling en inzet van algemene en preventieve voorzieningen (zoals vroeg signalering, collectieve welzijnsvoorzieningen, laagdrempelige basisvoorzieningen en preventieprogramma's) het gebruik van maatwerkvoorzieningen te kunnen verminderen. Echter hebben de beleidsmedewerkers hier niet zoveel aandacht aan kunnen besteden. De oorzaak die hieraan wordt gegeven is dat er in de eerste jaren veel tijd en energie is gegaan naar de transitie en de besteding van de bestaande ondersteuning. Volgens de beleidsmedewerkers was er onvoldoende tijd over voor de vernieuwingen en ontwikkelingen omtrent voorzieningenaanbod. Daarnaast zien de beleidsmedewerkers dat er een verschuiving plaatsvindt van 'zwaarder' naar 'lichtere' ondersteuning. Deze verschuiving zorgt voor een cultuuromslag dat voor alle betrokkenen energie en tijd gaat kosten (Boelhouwer & Pommer, 2017).

Gemeente Hengelo

Inwoners van de gemeente Hengelo doen zoveel mogelijk zelf met behulp van het netwerk waarover ze beschikken en zij bepalen zelf wat nodig is. Wanneer de inwoners er zelf niet uitkomen met lichte ondersteuning kan er professionele hulp aangeboden worden die past bij de mogelijkheden en de situatie van de inwoner. Inwoners van Hengelo kunnen met vragen over wonen, welzijn of zorg terecht bij het Zorgloket. Het Zorgloket denkt mee en zoekt naar een antwoord op de vraag. Indien mogelijk wordt de vraag direct beantwoord. Als het nodig is komt er een consulent van de gemeente op huisbezoek. Samen wordt er gekeken naar de hulpvraag en op welke manier hier zo snel mogelijk een antwoord op gevonden kan worden. Ook kan er worden doorverwezen naar een andere instelling of organisatie of bijvoorbeeld Wijkkracht, Jeugd en Gezin of Loes. Bij Loes kan men terecht voor opvoedondersteuning, het team Jeugd en Gezin biedt jeugdhulp en Wijkkracht geeft informatie en advies, ondersteunt en bemiddelt (Gemeente Hengelo, z.d.).

De gemeente kijkt samen met de inwoner zelf, het netwerk van hen, zorgaanbieders en welzijnsorganisaties om de ondersteuning in Hengelo te vernieuwen. De vernieuwingen en veranderingen die hiervoor nodig zijn wordt transformeren binnen de transitie genoemd. Echter kan niet alles tegelijk geïmplementeerd worden binnen de gemeente, dus moeten er keuzes gemaakt worden. De gemeente Hengelo heeft hiervoor een transformatie-agenda

ontwikkeld, genaamd 'Hengelo sociaal met lef'. Hierin staan de vier lef-projecten beschreven (Gemeente Hengelo, z.d.).

Lef-projecten

Lef-project 1: Voor-zorg: dag- en vrijetijdsbesteding

Dit project sluit aan bij het uitgangspunt dat inwoners zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo dicht mogelijk bij huis geholpen kunnen worden. Er wordt gestreefd naar goede en laagdrempelige dag- en vrijetijdsbesteding in de wijken. Het project bestaat uit een onderzoek, het starten van verschillende pilots en het opstellen van een subsidieregeling Jeugdhulp en WMO (Gemeente Hengelo, 2016).

Lef-project 2: Doe-gebied

Ook dit project is een onderdeel van voor-zorg. Het team Jeugd en Gezin geeft aan dat er op dit moment veel gezinnen zijn die gebruik moeten maken van een zorgboerderij, omdat de kinderen door de problematiek die ze hebben geen aansluiting kunnen vinden in reguliere vrijetijdsvoorzieningen. Het doel is om voorliggende voorzieningen toegankelijk te maken voor jeugdigen met een lichte ondersteuningsvraag (Gemeente Hengelo, 2016).

Lef-project 3: Hoe ouders worden: voorbereiden op ouderschap

De gemeente Hengelo streeft naar een positief opvoed- en opgroeklimaat in Hengelo. Toekomstige ouders worden voorbereid op het ouderschap. Dit wordt gedaan door diverse activiteiten op te zetten en te evalueren. Er wordt ingezet op het bereiken van vaders en het proberen te voorkomen van vechtscheidingen. De gemeente wil de zorgstructuur op scholen optimaliseren door middel van groepsarrangementen en de deskundigheid op scholen over geestelijke gezondheidszorg bij de jeugd vergroten (Gemeente Hengelo, 2016).

Lef-project 4: VSO PRO (net)werkt!

De gemeente Hengelo wil ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen die een uitkering hebben of uit het onderwijs uitstromen een passende baan vinden. Het is vooral moeilijk voor kwetsbare jongen uit het praktijkonderwijs (PRO) en voortgezet speciaal onderwijs (VSO) om een passende baan te vinden. Het team dat werkt aan dit Lef-project zal op zoek gaan naar vernieuwende oplossingen. Een voorbeeld van een project dat is opgezet is 'project bakfiets'. Dit is een leerwerktraject voor kwetsbare jongeren. Zij worden ingezet om met een bakfiets afval en compost te vervoeren door de binnenstad. Dit project kan leiden tot een besparing op het afvalbeheer, waardoor zij meer middelen op andere terreinen kunnen inzetten (Gemeente Hengelo, 2016).

Dit onderzoek richt zich op lef-project 2: Doe-gebied. Dit project geeft de bezuinigingsmaatregel 'van maatwerk naar voorliggend' vorm (Gemeente Hengelo, z.d.). De doelgroep van dit project zijn jeugdigen met een licht verstandelijke beperking, psychiatrische problemen, gedragsproblemen of een combinatie hiervan. Deze kinderen kunnen geen aansluiting vinden in de reguliere vrijetijdsvoorzieningen en gaan naar een zorgboerderij. Een andere reden dat een kind naar een zorgboerderij gaat, is dat de ouders ontlast worden in de zorg voor het kind. Deze zorgboerderijen zijn vaak op een grote afstand van Hengelo gevestigd. De gemeente Hengelo wil met dit project aansluiten op de tekorten in de Jeugdzorg en het uitgangspunt dat inwoners zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo dicht mogelijk bij huis geholpen kunnen worden (Gemeente Hengelo, z.d.).

De sociaal activeringsmakelaar verbindt initiatieven van burgers op basis van signalen uit een gebied. Deze signalen kunnen afkomstig zijn van burgers, Wijkkracht Hengelo of andere professionals. De verbindingen leiden tot het versterken van nieuwe en bestaande initiatieven door de krachten van burgers, formele en informele organisaties te organiseren en stimuleren (Stichting Vraagwijzer Nederland, z.d.).

Uit een gesprek met de sociaal activeringsmakelaar blijkt dat er drie voorliggende voorzieningen betrokken bij dit project zijn. Namelijk de kinderboerderij 't Weusthag, scouting St. Christoffel en manege de Kapberg. Deze voorzieningen zijn allemaal gelegen in de wijk

Weusthag in Hengelo. De gespecialiseerde jeugdhulpaanbieders die maatwerkvoorzieningen leveren die zijn aangesloten bij dit project zijn JP van de Bent en Outdoor Care. JP van den Bent is een stichting dat mensen op verschillende gebieden ondersteunt bij hun leven. Denk hierbij aan wonen, werken, vrijetijdsbesteding of sociale contacten (JP van den Bent, z.d.). Outdoor Care biedt begeleiding aan kinderen met een stoornis, beperking of gedragsproblemen in de vorm van uitdagende activiteiten (Outdoor Care, z.d.). De professionals vanuit JP van de Bent ondersteunen de vrijwilligers bij de kinderboerderij. De professionals vanuit Outdoor Care ondersteunen de vrijwilligers bij de scouting. De manege krijgt ondersteuning vanuit Wijkkracht Hengelo. De kinderen kunnen aangemeld worden bij de sociaal activeringsmakelaar van Wijkkracht. Deze zal kijken of de kinderen in aanmerking komen voor dit project (Persoonlijke communicatie, 7 maart 2018).

2.2 Welke factoren zijn van invloed op de samenwerking tussen formele en informele zorg?

Kaats en Opheij (2013) vinden dat een goede samenwerking bestaat uit mensen en organisaties die kijken naar elkaars belangen en gericht zijn op een veelbetekenend doel. Samenwerking is niet gemakkelijk en de vraag is "hoe komt dat?". Dit heeft te maken met verschillende aspecten zoals dualisme, schijnbare tegenstrijdbaarheid en spanningen. Het is daarom van belang om vanuit meer perspectieven te denken, te kijken en tot slot te werken (Kaats & Opheij, 2013).

Samenwerken gaat in hoofdzaak om het aangaan van verbindingen tussen mensen, tussen gemeenschappen en de wereld waarin je leeft. Het is de bedoeling om vraagstukken in onderling verband te beoordelen en vanuit daar te handelen met die verbindingen (Kaats & Opheij, 2013).

Samenwerking doet zich tussen verschillende vakgebieden voor. Binnen verschillende vakgebieden werken organisaties met elkaar samen. Dit kan zijn, omdat een organisatie de huidige ingewikkelde vraagstukken niet alleen op kan lossen. Je kunt hierbij denken aan: concurrerend werken door met elkaar baten/kosten te delen, ervoor zorgen dat kinderen de juiste ondersteuning krijgen bij problemen, samen goede zorgverlening bieden en direct ingrijpen (Kaats & Opheij, 2013). Samenwerking moet voor beide partijen iets opleveren. Dat kan verschillen per samenwerkingsverband, per groep die betrokken is bij het verband en per partij binnen de samenwerking.

Je werkt samen, omdat partijen samen iets willen bereiken. Dit is iets wat ze, als ze het individueel zouden proberen, niet voor elkaar krijgen. Samenwerking met andere organisaties zorgt voor een groter bereik en een organisatie heeft dat nodig om kwaliteit te kunnen leveren stellen Kaats & Opheij (2013). Daarnaast stellen zij dat je beter samen kan leren dan wanneer iedereen in zijn/haar eigen context blijft denken en werken. Er kan veel geleerd worden van elkaars denkwerelden en achtergronden. Tot slot wil de maatschappij ook dat de organisaties goed op elkaar afgestemd zijn, om zo de beste zorg op maat te kunnen bieden (Kaats & Opheij, 2013).

Samenwerken betekent voor organisaties dat ze beiden een deel van hun autonomie moeten inleveren. Dit in het vertrouwen dat ze er later meer terug zullen krijgen. Het kan voorkomen dat organisaties die samenwerken met elkaar verschillende of zelfs conflicterende belangen hebben. Dit kan ervoor zorgen dat de samenwerking tussen bedrijven/organisaties niet optimaal verloopt. Organisaties kunnen langs elkaar heen lopen en opportunistisch handelen. Dit kan de samenwerking ernstig belemmeren (Kaats & Opheij, 2013).

Volgens Kaats en Opheij (2013) is de insteek van de samenwerking tussen organisaties wel verschillend als het vergeleken wordt met teams of projecten. Wel hebben alle partijen te maken met mensen. Mensen zijn wel een relevante schakel binnen de samenwerking. Bij mensenwerk behoort een bepaalde dynamiek. In de meeste gevallen werken mensen samen vanuit verschillende organisaties en proberen ze dezelfde richting op te gaan, door middel van afspraken en doelen (Kaats & Opheij 2013). In het onderzoek wordt er vooral gekeken

naar de samenwerking tussen verschillende organisaties. De samenwerking bij het lef-project heeft te maken met de samenwerking tussen formele en informele zorg.

Formele en informele zorg

In de voorgaande begrotingsdebatten heeft niet alleen de decentralisatie, die voor verantwoordelijkheden in de maatschappelijke dienstverlening centraal gestaan, maar ook het belang van de informele ondersteuning (Steyaert & Kwekkeboom, 2010). In 1983/1984 publiceerde de toenmalige minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur al in een beleidsnota dat het van belang is om de informele zorg zoveel mogelijk te stimuleren om hen te behouden en de bevolking zo zelfstandig mogelijk te houden (Steyaert & Kwekkeboom, 2010). De afgelopen jaren zijn ze bezig geweest met het uitbreiden van informele zorg. Sinds 2015 is de transitie van het sociaal domein van start gegaan. Hierdoor is er meer sociale samenhang. Formele en informele zorg gaan meer samenwerken, waardoor de kosten moeten dalen. De gehele jeugdzorg valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Volgens de overheid vereenvoudigt dit het nieuwe jeugdhulpstelsel, omdat de gemeente dichter bij zijn bevolking staat. De gemeente kan beter op de behoefte van de mensen inspelen en maatwerk aanbieden (Woudstra & Hiemstra, 2015).

Het uitgangspunt van de gemeente Hengelo is dat de inwoners zo snel, zo licht en zo dicht mogelijk bij huis antwoord kunnen krijgen op de ondersteuningsvraag. Dat sluit aan bij waar het bij de jeugdzorg om draait. Dit om het zo veilig, gezond en zelfstandig opgroeien van de jeugdigen te stimuleren. Het inzetten van het netwerk wordt hierin gestimuleerd en als dit niet van toepassing is kan er professionele hulp worden ingeschakeld (Woudstra & Hiemstra, 2015). Het lef-project wil iets ontwikkelen dat voorliggende voorzieningen ook voor een doelgroep met een lichte ondersteuningsvraag toegankelijk is. Om ervoor te zorgen dat deze kinderen wel de juiste zorg kunnen ontvangen, zal de formele en informele zorg samen moeten gaan werken.

In het tijdschrift Maatschappij en Gezondheid spreekt Cecil Scholten, algemeen projectleider, over *“grenzen verleggen tussen de informele en formele zorg”*. De belangrijke rol die mantelzorgers, familieleden, vrienden, burens en vrijwilligers leveren is een zeer belangrijke bijdrage. Vooral als je kijkt naar de doelgroep van het onderzoek: Jeugdigen met een lichte ondersteuningsvraag. Grenzen verleggen zal niet voor iedere professional even gemakkelijk zijn. Het kan bij hen natuurlijk ook vragen oproepen, namelijk: *“Hoe deskundig zijn informele zorgers en hoe deskundig kunnen ze worden? En wat betekent dat voor mijn baan?”* (Scholten, 2015). Allerlei vragen die een goede samenwerking in de weg kunnen staan. De professionals denken dat de vrijwilligers en/of mantelzorgers niet voldoende bekwaam en bevoegd zijn om risicovolle zorghandelingen uit te voeren. Wettelijk staat er niets vastgesteld over de zorghandelingen. Door de bezuinigingen en beleidsverandering is er ruimte ontstaan voor informele zorgverleners. Dat kan zowel een belemmerende als een bevorderende factor zijn (Scholten, 2015).

Zoals hierboven al benoemd is wordt er beroep gedaan op de inzet omtrent de formele zorg. Metz en Meijs spreken in 2015 over een gevolg van de vergrijzing, die nog steeds aan het toenemen is en de zorg die onbetaalbaar is. Tussen 1997 en 2007 is het gebruik van de professionele jeugdzorg verdubbeld. Wanneer het netwerk van de burgers zelf bijdragen aan de zorg voor de jeugd, betekent het dat het gebruik van maatwerkvoorziening verminderd kan worden (Metz & Meijs, 2015).

Ook wordt bedoeld dat met de inzet van de vrijwilligers dat het gemakkelijker wordt om spontane betrokkenheid en ondersteuning bij het opvoeden van kinderen op te vangen. Vrijwilligersorganisaties zullen zich eerder geroepen voelen om te ondersteunen bij de positief pedagogisch klimaat dan een directe kostenbesparing. Alleen is het de vraag in hoeverre het sociale netwerk hierop ingesteld is. Het beroep dat gaat van het vrijwilligerswerk in de zorg voor de jeugd lijkt ervan overtuigd te zijn dat zij een positieve bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van de jeugdigen. Het probleem is dat er weinig bekend is over de resultaten van de specifieke pedagogische vrijwillige inzet, in vergelijking

met de inzet van beroepskrachten (Metz & Meijs, 2015). In het artikel "Pedagogische betekenis van vrijwilligerswerk" (2015) is geconcludeerd dat vrijwilligerswerk vermoedelijk geen aparte pedagogische waarde heeft. Er zijn wel eigenschappen die van invloed lijken te zijn op de sociale relatie met de jeugdigen en omgeving. Vrijwilligers lijken namelijk beter in het aangaan van relaties die veelbetekenend zijn. Deze relaties zijn noodzakelijk voor zowel het welbevinden, als de ontwikkeling van de jeugdige. Het niet aangaan van degelijke relaties kan leiden tot antisociaal gedrag, psychische pijn en een sociaal isolement (Metz & Meijs, 2015).

Daarnaast kunnen vrijwilligers een pedagogische omgeving bieden, die van belang is bij het voorkomen dat jeugdigen slachtoffer worden van mishandeling. Vrijwilligers kunnen namelijk een vangnet zijn voor de jeugdigen en kunnen de jeugdigen stimuleren en uitdagen om verder te gaan met ontwikkelen. Vrijwilligers hebben niet alleen een positieve invloed op de ontwikkeling van de jeugdigen. Het risico bestaat dat de vrijwilligers minder of helemaal niet deskundig zijn op het gebied van jeugdigen, die van belang zijn bij het creëren van een veilige en prettige leeromgeving. Ook hebben prestatie- en competitiegerichte perspectieven een negatieve invloed op de ontwikkeling van de jeugdigen. Het gevolg hiervan kan zijn dat de jeugdigen prosociaal en zelfs antisociaal gedrag gaan vertonen. Ook kunnen jeugdigen slachtoffer worden van pesten (Metz & Meijs, 2015).

Het onderzoek richt zich op de factoren die van invloed kunnen zijn op de samenwerking tussen de formele en informele zorg tussen partijen die betrokken zijn bij het lef-project. De doelgroep van dit project zijn jeugdigen met een licht verstandelijke beperking, psychiatrische problemen, gedragsproblemen of een combinatie hiervan. Met jeugdigen worden kinderen van 0-18 jaar met een uitloop van 23 bedoeld (Gemeente Hengelo, z.d.).

Hoogleraar Andries Baart deed in 2007 onderzoek naar hoe kwetsbare jeugdigen en gezinnen het beste bereikt kunnen worden en wat de rol van de vrijwilligers daarbij is. Wat hierin vooral benadrukt werd was het belang van het zogenoemd 'informeel, hybride vrijwilligerswerk'. Het is vrijwilligerswerk waarbij de professionals zorgen voor vrijwilligersfuncties voor kwetsbare jeugdigen om hen bezig te houden, hen te beschermen en bewaken voor verdere uitval en ze de kans te bieden voor een eigen plek bij hun in de buurt (Van der Gaag, Van der Klein, & Mak, 2011).

Baart en zijn medeonderzoekers stellen in het rapport van 2008 dat kinderen uit multiprobleem-gezinnen bewaakt en behoed worden voor groter kwaad wanneer we ze dichterbij houden. Kinderen worden bijvoorbeeld opgevangen in en rond speeltuinen. Hier vervullen vrijwilligers de functie van de begeleider (Van der Gaag, Van der Klein, & Mak, 2011).

Baart is de geestelijke vader die staat voor presentiebenadering. Waarin de zorggever zijn aandacht en toewijding op een ander betreft. Zij zien wat er bij een ander op het spel staat of nodig is. Waar de verlangens of angst liggen. Zij grijpen in waar nodig is en sluiten aan bij datgene wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden. Zelf weten ze wie hij/zij daarbij nodig heeft. Wat gedaan moet worden, wordt ook daadwerkelijk gedaan. Dit is een manier van realisatie met gevoel voor beroepskracht, praktische wijsheid en trouw. Volgens Baart kan de zorggever zowel een vrijwilliger als een professional zijn (Van der Gaag, Van der Klein, & Mak, 2011). De gemeente wil dat de vrijwilligers van voorliggende voorzieningen en de professionals van de maatwerkvoorzieningen een goede onderlinge afstemming hebben.

2.3 Welk theoretisch model kan ingezet worden om samenwerking te analyseren?

In het onderzoek zal er geanalyseerd worden of formele en informele zorg efficiënt en effectief kunnen samenwerken. Om de effectiviteit en efficiëntie te kunnen controleren kan er gebruik gemaakt worden van een theoretisch model die aansluit bij deze behoefte. Waarom is het belangrijk om de effectiviteit en efficiëntie van een team te meten?

Volgens Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) is een goede samenwerking een succesfactor binnen de zorg met cliënten. Het zorgt ervoor dat gewenste resultaten gemakkelijker realiseerbaar zijn. Ook draagt het bij aan betrokkenheid en motivatie van de teamleden. Deze termen zijn wel noodzakelijk binnen de samenwerking. De basis van een goed team wordt gevormd door het gezamenlijke doel van het gehele team. Als dat ontbreekt dan mist het zijn legitimiteit. Andere basisaspecten zijn de onderlinge verhoudingen en de taak- en rolverdeling. Als iedereen duidelijk heeft wat zijn/haar verantwoordelijkheid is zal er met elkaar, op een goede manier samengewerkt worden. Onder een samenwerking wordt verstaan dat we op plezierige, effectieve en samenhangende manier met elkaar praten over verschillende aspecten (Jongebreur-Ruskamp & Vinke, 2004).

MET-model

“Wanneer kunnen we spreken van een effectieve samenwerking?” Volgens Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) kunnen we spreken van effectieve samenwerking als er aan de volgende punten gewerkt zal worden. Als eerst dat de gestelde doelen behaald worden, taken en rollen effectief en efficiënt verdeeld zijn en als er open met elkaar gesproken wordt tijdens van belanghebbende onderwerpen. Tot slot zal er gewerkt moeten worden met duidelijke afspraken, protocollen en richtlijnen, die voor efficiënt overleg en besluitvorming zorgen. Je hebt daar wel de individuele teamleden voor nodig en daarbij moet ieder zijn/haar eigen verantwoordelijkheid nemen binnen de samenwerking (Jongebreur-Ruskamp & Vinke, 2004).

Het is van belang om die aspecten te analyseren om inzicht te krijgen in de bevorderende en belemmerende factoren in de samenwerking tussen de formele en informele zorg binnen het lef-project, om een zo effectief en efficiënt mogelijke samenwerking te analyseren. Het onderzoek zal gebruik maken van het MET-model, deze wordt hieronder toegelicht.

Doelen in het samenwerkingsverband

Bij het opstellen van de doelen wordt er rekening gehouden met het opstellen van de doelen, ze moet duidelijk en volgens de SMART-criteria geformuleerd zijn. Dat betekent dat de doelen: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel en Realistisch en Tijdsgebonden zijn. Het is van belang dat ieder teamlid binnen de samenwerking inzicht heeft in de doelen en daar ook mee in heeft gestemd (Jongebreur-Ruskamp & Vinke, 2004).

Een effectieve en efficiënte taak- en rolverdeling

Vooraf in een praktijkgericht team is het van belang dat er een taakbeschrijving is, dat geeft duidelijkheid. Het is wenselijk dat iedereen weet welke medewerker wat doet, waarom hij/zij dit doet en welke verantwoordelijkheid daarbij hoort. Onduidelijkheid in de taakbeschrijving leidt tot onderlinge irritatie en werkt inefficiënt. Nieuwe teamsamenstellingen in praktijkgerichte teams kunnen voor onzekerheid zorgen. Bijvoorbeeld dat de medewerker zijn oude taken moet vergeven aan andere werknemers of de functie vervulling kwijt zal raken. Duidelijkheid hierin zal voor veel minder onrust zorgen. Daarnaast is het van belang om de rollen evenwichtig en eerlijk te verdelen. Tot slot is een inspirerende leider onmisbaar voor een goede samenwerking (Jongebreur-Ruskamp & Vinke, 2004).

Goede onderlinge verhoudingen en de teamcultuur

Goede samenwerking wordt direct beïnvloed door hoe iedereen met elkaar omgaat en hoe ze met elkaar communiceren. Als er een conflict op de werkvloer plaatsvindt en een collega wil niet met de betreffende persoon praten, maar wel met andere collega's, dan verlies je een bepaald onderling verband en vertrouwen in elkaar. Het geven van vertrouwen is de manier om vertrouwen in elkaar te ontwikkelen. Daarnaast is het van belang dat er een open communicatie plaatsvindt. Dit zal namelijk voor de samenwerking van belang zijn (Jongebreur-Ruskamp & Vinke, 2004).

Duidelijke werkafspraken en protocollen

Als je in een team samenwerkt met mensen, is het van belang om werkafspraken te maken.

Het kan bijvoorbeeld gericht zijn op een goede overdracht ten opzichte van zorg en het hierbij bewaken van de kwaliteit. Ook is het gemakkelijk om afspraken schriftelijk vast te leggen in een praktijkhandboek. Het is een manier om systematische afspraken op te zoeken, op te slaan en het toegankelijk te maken voor iedereen. Een gestructureerd werkoverleg kan een helpende methode hierbij zijn (Jongebreur-Ruskamp & Vinke, 2004).

De motivatie van de individuele teamleden

De motivatie van het individu is een grote schakel binnen de samenwerking. In een team is het van belang dat ieder individu zijn eigen taken heeft en zich daardoor betrokken gaat voelen bij het project. Iedereen moet weten dat de inzet per individu van invloed is voor de gehele samenwerking. Als je team groot is of groot aan het worden is, dan worden er verwachtingen gesteld. De verwachtingen en ambities moeten met elkaar gedeeld worden voor goede samenwerking.

Iemand die niet gemotiveerd is, kan zich niet voldoende inzetten wat betreft de samenwerking en kan zijn/haar taken niet optimaal vervullen. Als één persoon niet voldoende gemotiveerd is, kan dat invloed hebben op het gehele team en kan die persoon de anderen daarin meenemen. Een gesprek met de betreffende persoon kan helpend zijn (Jongebreur-Ruskamp & Vinke, 2004).

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk staat de methode van onderzoek beschreven. Hierbij komen de volgende onderdelen aan bod: onderzoeksmethode, onderzoekstype, dataverzamelmethode, data-analysemethode, populatie en steekproef, validiteit en betrouwbaarheid. Tot slot komen de ethische overwegingen aan bod.

3.1 Onderzoeksmethode

Volgens Baarda (2014) is kwalitatief onderzoek een vorm van onderzoek waarbij problemen in en van gebeurtenissen, situaties en personen worden beschreven en geïnterpreteerd met behulp van kwalitatieve gegevens. Kwalitatieve gegevens zijn onder andere belevingen, ervaringen, betekenisverleningen die verzameld kunnen worden via open interviews, participerende observatie en/of bestaande documenten (Baarda, 2014). Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verwerven in de bevorderende en belemmerende factoren in de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij voorliggende voorzieningen binnen het lef-project om daarmee een goede onderlinge afstemming te realiseren. Om dit doel te bereiken is het van belang om de meningen en visies van de professionals en vrijwilligers omtrent dit onderwerp in kaart te brengen. Daarom is gekozen voor een kwalitatief onderzoek.

3.2 Onderzoekstype

Dit onderzoek betreft een inventariserend onderzoek. Dit wil zeggen dat de huidige situatie in beeld wordt gebracht, geïnventariseerd en beschreven en de problemen worden geanalyseerd. Het doel van een inventariserend onderzoek is inzicht geven in de situatie om van daaruit meer onderbouwd en gericht te kunnen handelen of het probleem anders aan te pakken (Migchelbrink, 2013). Dit onderzoek richt zich op de samenwerking tussen de formele en informele zorg. De gemeente Hengelo wil graag inzicht in de samenwerking tussen de professionals en de vrijwilligers binnen het lef-project. Door middel van dit onderzoek komen de bevorderende en belemmerende factoren in de samenwerking naar voren. Van daaruit kan de gemeente meer gericht handelen om de samenwerking tussen de formele en informele zorg binnen het lef-project te bevorderen.

3.3 Dataverzamelmethode en data-analysemethode

Er zijn verschillende methoden om data te verzamelen. Om alle benodigde informatie te verkrijgen zijn er drie verschillende dataverzamelmethoden ingezet. Het gebruik maken van meerdere dataverzamelmethoden in een onderzoek, wordt ook wel triangulatie genoemd. Het verhoogt de validiteit van het onderzoek (Baarda, 2014). Allereerst is er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Dit is een methode om bestaande informatie over een onderwerp te verzamelen uit boeken, wetenschappelijke artikelen, papers en publicaties (Verhoeven, 2014). Het literatuuronderzoek is ingezet om de theoretische deelvragen te beantwoorden en dit wordt weergegeven in het theoretisch kader. Tevens is er voor de theoretische deelvragen gebruik gemaakt van deskresearch. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van bestaande documenten. Deskresearch lijkt op literatuuronderzoek, maar het is niet hetzelfde. Deskresearch richt zich op de feitelijke of praktische informatie in de vorm van primaire gegevens, terwijl literatuuronderzoek zich richt op wetenschappelijke of theoretische informatie (Van Veen & Westerkamp, 2008).

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van interviews. Er is gekozen voor semigestructureerde interviews. Bij deze vorm van interview zijn er voorafgaand vragen opgesteld per thema, maar is er ruimte om door te vragen op het antwoord van de respondent. Dit maakt dat er diepgang in het interview komt en dat er zoveel mogelijk kwalitatieve informatie over het thema verkregen wordt. Het begrijpen en doorgronden van de respondenten is hierbij van groot belang (Bratti-van der Werf, Heerink & Pinkster-Schalken, 2013). De thema's van de vragenlijst zijn afgeleid van de praktische deelvragen.

De praktische deelvragen zijn gebaseerd op het MET-model. Dit is een theoretisch model dat ingezet kan worden om de samenwerking te analyseren. Het MET-model kent vijf basisvoorwaarden voor een effectieve samenwerking, namelijk:

- Duidelijke doelen;
- Een effectieve en efficiënte taak- en rolverdeling;
- Open communicatie en goede cultuur;
- Duidelijke werkafspraken en protocollen;
- Teamleden die zich verantwoordelijk voelen voor het bereiken van de doelen.

De uitkomsten van de interviews zijn geanalyseerd door middel van de analysemethode labeling. De fragmenten uit de tekst zijn voorzien van een trefwoord of enkele woorden, ook wel code of label genoemd. Een code of label is een korte inhoudelijke weergave van een tekstfragment. Een fragment vormt een deel dat iets zegt over de onderzoeksvragen. Het kan (een deel van) een zin, enkele zinnen of een alinea zijn (Migchelbrink, 2013).

Migchelbrink (2013) maakt onderscheid in het labelen, namelijk open labelen en labelen met behulp van een startlijst. Open labelen wil zeggen dat er trefwoorden worden toegekend aan de uitgewerkte teksten van de interviews zonder dat er van tevoren een lijst met trefwoorden gemaakt is. Het startpunt wordt expliciet bij de verzamelde gegevens gelegd (Migchelbrink, 2013). Labelen met behulp van een startlijst is de methode die gebruikt is in dit onderzoek. Er is voorafgaand aan het labelen een startlijst gemaakt met labels of codes. Deze komen voort uit de itemlijst die als leidraad is gebruikt voor de interviews. Aan de uitgewerkte teksten worden met behulp van de startlijst codes of labels toegekend (Migchelbrink, 2013). Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van de analysemethode labeling, omdat het labelen zorgt voor een overzichtelijke weergave van de relevante verkregen informatie uit de interviews. Hieruit zijn vervolgens conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Het labelen is gedaan met behulp van het kwalitatief analyseprogramma Atlas.ti.

3.4 Populatie en steekproef

Onder de populatie verstaat Verhoeven (2014) alle eenheden waar het onderzoek zich op focust en zich over uit. Hieronder vallen bijvoorbeeld alle personen, zaken of organisaties. Zij zijn het domein waarbinnen het onderzoek zich afspeelt. Echter is het niet in alle gevallen zo dat je de gehele populatie interviewt. Als niet iedereen te bereiken is, stel je een steekproef samen. Een klein deel van de populatie waarover je informatie verzameld is je steekproef (Verhoeven, 2014).

Er is een selecte steekproef gedaan. Dit betekent dat de steekproeftrekking niet door toeval bepaald wordt, maar geselecteerd wordt. Er is geen lijst samengesteld, maar wel wordt er bepaald welke functie de deelnemers moeten hebben. Bij een selecte steekproef waar geen lijst aan gekoppeld is, kun je kiezen uit meerdere manieren om een selectie te maken (Verhoeven, 2014). Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een doelgerichte selectieve steekproefmethode. Er is sprake van een selectie op basis van een overeenkomend kenmerk. Het doel is om informatie gericht te halen waar de informatie te vinden is.

Binnen het lef-project zijn er meerdere organisaties die deelnemen aan het onderzoek, namelijk twee zorgorganisaties en drie voorliggende voorzieningen. De gemeente Hengelo wil van deze organisaties in kaart brengen hoe de samenwerking tussen de formele en informele zorg verloopt binnen het lef-project. De populatie bestaat uit alle organisaties die betrokken zijn bij het lef-project van de gemeente Hengelo. Er is van alle betrokken organisaties een selectie van professionals en vrijwilligers gemaakt voor het afnemen van de interviews. De selectie is gemaakt op basis van één overeenkomend kenmerk, namelijk een begeleidende rol ten opzichte van de doelgroep van het lef-project. Deze selectieve steekproef is afgestemd met de opdrachtgever vanuit de gemeente Hengelo. Hierdoor is de populatie gecontroleerd en goed beredeneerd. Tevens is de sociaal activeringsmakelaar geïnterviewd, die in opdracht van Wijkkracht Hengelo werkt. Hieronder wordt in een

overzichtelijk schema weergegeven hoeveel personen er per organisatie worden geïnterviewd.

Organisatie	Respondenten
Outdoor Care	2 professionals
JP van de Bent	1 professionals
Kinderboerderij 't Weusthag	1 vrijwilliger
Scouting St. Christoffel	3 vrijwilligers
Manege de Kapberg	1 professional 1 vrijwilliger
Wijkkracht Hengelo	1 professional
Totaal	10 respondenten

Tabel 1. Overzicht van respondenten en organisaties

Elk interview duurde gemiddeld 30 tot 45 minuten. Alle interviews zijn afgenomen door beide onderzoekers, waarbij één onderzoeker het gesprek leidde en de ander toezag op de structuur en de tijdsduur.

3.5 Procedure

Voor het afnemen van de interviews zijn de respondenten allen op dezelfde wijze benaderd. Met de sociaal activeringsmakelaar is besproken wie er geïnterviewd zou kunnen worden en hoe er contact wordt gelegd. Er is een mail opgesteld voor alle respondenten en deze is gestuurd naar de sociaal activeringsmakelaar. Deze mail is bijgevoegd als bijlage 2. Vervolgens heeft de sociaal activeringsmakelaar contact gelegd met de respondenten. Ze heeft uitleg gegeven over het onderzoek en de vraag gesteld of zij deel willen nemen aan het interview. Daarna is er afgesproken wanneer en waar het interview plaatsvindt. De interviews zijn anoniem verwerkt. De ruwe data wordt met toestemming gedeeld met een betrokken onderzoeker verbonden aan het Lectoraat Social Work van Hogeschool Saxion te Enschede. De geluidsopnames van de interviews worden tot drie jaar na het onderzoek bewaard. De uitkomsten van het onderzoek wordt gepresenteerd aan de opdrachtgevers.

3.6 Validiteit

De validiteit van het onderzoek, ook wel geldigheid genoemd, heeft te maken met de inhoud van de gegevens. Het gaat om de verzamelde gegevens van het onderzoek. Het is van belang om na te gaan of deze inhoudelijke gegevens onderzocht zijn of voor waar zijn aangenomen. Bij kwalitatief onderzoek zal de term validiteit vervangen worden door de term geloofwaardigheid. De vragen die centraal staan zijn: kan de lezer vertrouwen hebben in het resultaat van het onderzoek? Klopt het gepresenteerde beeld met de onderzochte werkelijkheid? (Migchelbrink, 2013).

Als onderzoeker streef je naar objectiviteit in het onderzoek. Dat wil zeggen dat je je niet laat beïnvloeden of je beeld laat vertekenen. Je bouwt op de objectiviteit. Je probeert bij het uitvoeren van het onderzoek factoren of fouten te voorkomen die het onderzoeksresultaat kunnen manipuleren. Om definitief te kunnen vaststellen of het onderzoek inhoudelijk aan het beeld voldoet kun je inhoudelijke controles uitvoeren, kritisch kijken naar de aanpak van het onderzoek en gebruik maken van triangulatie. Bij triangulatie onderzoek je vanuit verschillende perspectieven hetzelfde onderwerp. Er zal vanuit verschillende bronnen informatie verkregen worden over hetzelfde onderwerp. De informatie dat elkaar overlapt, elkaar niet tegenspreekt en met elkaar overeenkomt zijn vaak objectief waar (Migchelbrink, 2013).

In het onderzoek wordt er gebruik gemaakt van een inhoudelijke controle. De inhoudelijke controle die gehanteerd wordt is de peer-check. Dit houdt in dat andere onderzoekers gevraagd worden of zij een deel van de informatie/gegevens kunnen analyseren en dat kan

vergeleken worden met elkaar (Migchelbrink, 2013). Eén van de opdrachtgevers zal de peer-check uitvoeren. De transcripten van de interviews worden (in overleg) vrijgegeven aan dezelfde opdrachtgever, namelijk een betrokken onderzoeker dat verbonden is aan het Lectoraat Social Work van Hogeschool Saxion. Op deze manier zijn ze controleerbaar. Tevens is er gebruik gemaakt van triangulatie, want er zijn verschillende dataverzamelmethode gebruikt om informatie te verkrijgen over hetzelfde onderwerp, namelijk samenwerking tussen de formele en informele zorg.

Ook is er gekeken of de onderzoeksopzet leidt tot een onderzoek waarvan de resultaten zo echt mogelijk zijn. Er is aandacht besteed aan het creëren van een veilige sfeer voor het afnemen van de interviews, zodat de respondenten zich veilig voelen om de waarheid te spreken. De respondenten hebben zelf de locatie van het interview bepaald en ze hebben de mogelijkheid gekregen om vooraf vragen te stellen om onduidelijkheden te voorkomen. Tot slot hebben zij een toestemmingsformulier ondertekent waarin onder andere beschreven staat dat de anonimiteit gewaarborgd wordt.

Om de validiteit voldoende te kunnen waarborgen zijn de opdrachtgevers regelmatig op de hoogte gebracht. De opdrachtgevers hebben het onderzoek voorzien van feedback. Dat maakt dat de verzamelde gegevens van het onderzoek van goede kwaliteit zijn. Tot slot is het bachelorrapport herhaalbaar op verschillende situaties en/of personen. De analyse kan op dezelfde wijze nogmaals uitgevoerd worden, dit zorgt voor externe validiteit (Baarda, 2014).

3.7 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het onderzoek heeft betrekking op het vertrouwen in de werkwijze tijdens het gehele onderzoek. Bij de manier van werken gaat het om de zorgvuldigheid en de nauwkeurigheid. Alle factoren die zich voordoen tijdens het onderzoek kunnen van invloed zijn op de resultaten van het onderzoek. Onzorgvuldigheid kan voorkomen bij een interview, observaties, de dataverzamelmethode waarmee gewerkt wordt, de analyse of de situatie/persoon zelf. Er zijn verschillende omstandigheden waardoor de betrouwbaarheid van het onderzoek verminderd kan worden. Bij bepaalde ruimtes kan het bijvoorbeeld onrustig zijn waardoor respondenten zich niet kunnen concentreren. Respondenten kunnen een enquête voor zich krijgen nadat ze een vervelende dag hebben gehad. Als de interviewer oordeelt tijdens een interview, kan hij de respondent een bepaalde richting op sturen. Tot slot kan de subjectiviteit van de onderzoeker leiden tot een bepaalde denkrichting (Migchelbrink, 2013).

Op vier manieren kan er worden gewerkt aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, namelijk: verantwoorden, nauwkeurigheid en zorgvuldig werken, zelfcontroles inbouwen en herhaling van de dataverzameling (Migchelbrink, 2013). Het is belangrijk om een goede verantwoording te hebben ten aanzien van het verslag. Alle stappen en beslissingen zijn duidelijk beschreven en zijn goed terug te vinden in het onderzoek. Het bewaren van deze bestanden kan helpend zijn bij de betrouwbaarheid. De stappen kunnen dan gecontroleerd worden op beslissingen en beredenering en tot slot kan het herhaald worden. Er is op een zorgvuldige en nauwkeurige manier te werk gegaan om slordigheidsfouten te voorkomen. De interviews zijn opgenomen om te voorkomen dat anderen beïnvloed raken. Daarnaast is er gebruik gemaakt van twee interviewers, waarvan één interviewer zo kort mogelijk na het interview de uitwerking hiervan heeft geschreven. De interviews zijn uitgevoerd door de onderzoekers. Dit verkleint de kans op verkeerde uitwerkingen. Er is ook een zelfcontrole uitgevoerd. De interviewvragen zijn doorgenomen, waarbij de suggestieve vragen zijn geselecteerd.

Alle respondenten hebben een bepaald referentiekader en deze zal anders zijn dan dat van een ander. Hierdoor kan de focus van het interview bij iedereen anders zijn. Tijdens het onderzoek is hier rekening mee gehouden. Openlijke, goede communicatie was hierin

helpend. Er is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, waarbinnen er ruimte was om door te vragen. Ruimte voor verduidelijking voorkomt dat de respondent niet goed begrepen wordt. Voor het afnemen van het interview heeft de respondent zelf een ruimte gekozen. Op deze manier is er gezorgd voor een veilige sfeer.

Volgens Verhoeven (2014) moet het onderzoek en de resultaten vrij zijn van toevallige fouten. Hier is rekening mee gehouden door het creëren van een goede sfeer, zodat de respondent eerlijk antwoord gaf op de gestelde vragen. Het was van belang dat tijdens het interview zowel de interviewers als de respondent zo min mogelijk werd afgeleid. Een prikkelarme locatie had hierbij een voorkeur. Tijdens het onderzoek zijn de professionals en vrijwilligers tijdig geïnformeerd over het interview, zodat zij niet voor onverwachte situaties zijn komen te staan en zij kennis hadden van het doel.

Herhaling van de dataverzamelmethode kan bij een praktijkgericht onderzoek niet. Wel kan het goed zijn om bepaalde mensen opnieuw te ondervragen en te achterhalen of een bepaald onderdeel hetzelfde is als voorheen. De dataverzamelmethode kunnen wel gedeeltelijk herhaald worden om een gedeelte opnieuw te onderzoeken (Migchelbrink, 2013).

3.8 Ethische overwegingen

In een onderzoek kunnen ethische overwegingen of dilemma's voorkomen. In de ethiek gaat het om goed of fout, wat is wel of niet verantwoord. Ethici overwegen soortgelijke vragen en stellen richtlijnen op voor het ethisch handelen. Op zowel maatschappelijk gebied als in het dagelijks leven vinden ethische dilemma's plaats. Stilstaan bij vragen en erop reflecteren kan helpend zijn bij het maken van de juiste beslissing. Voor professionals is er een beroepscode die staat voor de richtlijnen in het maatschappelijke werk. Daar staan de ethische gedragsregels van de maatschappelijk werker in vermeld. In een praktijkgericht onderzoek kunnen er ook ethische vragen voorkomen (Migchelbrink, 2013).

Binnen het onderzoek wil één opdrachtgever de transcripten van de interviews overhandigd krijgen. Het ethische vraagstuk hierbij luidt als volgt: 'Kan ik deze transcripten ter inzage geven?' Het beantwoorden van bovenstaande vraag kan aan de hand van verschillende principes. De volgende principes zijn de meest voorkomende, namelijk: niet-schadenprincipe, redelijkheidprincipe, autonomieprincipe, toestemmingprincipe, privacyprincipe en transparantie en controleerbaarheid van het onderzoek (Migchelbrink, 2013). Dit ethische vraagstuk is opgelost door middel van het toestemmingsprincipe. De respondenten zijn voorafgaand aan het onderzoek gevraagd om een toestemmingsformulier te ondertekenen, ook wel informed consent genoemd. Het informed consent dat in dit onderzoek is gebruikt is als bijlage 3 toegevoegd. Daarnaast zijn de respondenten voldoende geïnformeerd over het onderzoek. Zij zijn voorafgaand aan het interview op de hoogte gesteld over het doel van het onderzoek en zijn ingelicht over wat er van hen verwacht werd.

4. Resultaten

In hoofdstuk 4 staan de kenmerken van de respondenten en de resultaten van de interviews beschreven.

4.1 Kenmerken respondent

Het onderzoek richt zich op het lef-project Doe-gebied van de gemeente Hengelo. Er zijn vrijwilligers en professionals van drie locaties geïnterviewd, namelijk van kinderboerderij 't Weusthag, scouting St. Christoffel en manege de Kapberg. Hieronder worden de kenmerken van de respondenten beschreven. Twee interviews konden niet plaatsvinden op de vastgestelde datum. Door tijdsdruk hebben deze interviews niet plaatsgevonden.

In totaal zijn er tien respondenten (N=10). Hetgeen dat zij gemeenschappelijk hebben is dat ze allemaal deelnemen aan het lef-project. De respondenten verschillen in functie. Er zijn vijf professionals geïnterviewd, kenmerkend aan deze respondenten is dat ze allen een begeleidende functie hebben met betrekking tot zowel de kinderen als de vrijwilligers. Eén van de vijf professionals stuurt het project aan. Dit wordt niet in onderstaand schema beschreven om de anonimiteit te waarborgen. Er zijn vijf vrijwilligers geïnterviewd die allen een begeleidende functie hebben met betrekking tot de kinderen. De respondenten verschillen tevens in geslacht. Er zijn zes vrouwelijke en vier mannelijke respondenten geïnterviewd. Hieronder worden de kenmerken schematisch weergegeven in een tabel. De respondentnummers corresponderen met de respondentnummers die bij de citaten staan in paragraaf 4.2. Hieruit kan worden afgeleid of het een professional of een vrijwilliger betreft.

Respondentnummer	Functie	Geslacht
1	Vrijwilliger	Vrouw
2	Professional	Vrouw
3	Vrijwilliger	Vrouw
4	Vrijwilliger	Man
5	Vrijwilliger	Man
6	Professional	Man
7	Professional	Man
8	Professional	Vrouw
9	Professional	Vrouw
10	Vrijwilliger	Vrouw

Tabel 2. Kenmerken van de respondenten

4.2 Resultaten interviews

De resultaten van de interviews staan hieronder beschreven, waarbij er gebruik wordt gemaakt van citaten. Deze worden aangeduid met een respondentnummer, bijvoorbeeld R1, zodat de kenmerken van de respondent terug te vinden zijn. De interviewvragen zijn opgedeeld in zes thema's, corresponderend met de praktische deelvragen. Aan de hand van deze zes thema's worden de resultaten weergegeven.

4.2.1 Wat zien de respondenten als doel van het project en hoe worden de doelen geëvalueerd?

Veel respondenten noemen meerdere doelen. Een deel van de respondenten ziet vrijetijdsbesteding of een leuke middag voor de kinderen als doel. Daarnaast zegt een aantal respondenten dat het doel is om te voorkomen dat kinderen bij een maatwerkvoorziening

terecht komen. Hierbij wordt er ook gesproken over kostenbesparing voor de gemeente. Een aantal respondenten noemt als doelstellingen voor de kinderen binnen het project: het functioneren binnen de maatschappij, het project als uitlaatklep voor de kinderen, het opbouwen van een sociaal netwerk en dat ze zich geaccepteerd voelen.

Een deel van de respondenten heeft aangegeven dat er persoonlijke doelen voor de kinderen worden opgesteld, terwijl één respondent aangeeft dat dit niet zo is.

Ook worden er uitspraken gedaan over het evalueren van de doelen. De meeste respondenten geven aan dat de professional en de vrijwilligers van de locatie de voortgang evalueren met de sociaal activeringsmakelaar. Eén respondent geeft aan dat er halverwege een evaluatie heeft plaatsgevonden onder de vrijwilligers en professionals. De evaluatie op de locaties zijn per locatie verschillend. Een respondent geeft aan dat na de voortgangsevaluatie bij een locatie naar voren is gekomen dat er elke middag geëvalueerd moet worden. Een aantal van de respondenten van die locatie geeft aan dat dit niet na elke opkomst gebeurt. Een respondent zegt:

“Ja is niet na elke opkomst, maar als er grote dingen zijn gebeurd of als er niks aan te merken is dan gaan we ook niet zitten. Maar als er wel echt dingen die aan te merken zijn dan gaan we zitten” R4.

Een groot aantal van de respondenten geeft aan dat de evaluaties met de gezinnen door de sociaal activeringsmakelaar wordt gedaan. Eén respondent geeft aan dat deze evaluaties drie keer per jaar plaatsvinden. Wanneer de kinderen later instromen vindt het één of twee keer per jaar plaats. Bij één locatie geeft een respondent aan dat de evaluaties gedaan worden door de sociaal activeringsmakelaar en dat zij zelf het verloop van de dag bespreken met de ouders die hun kind op komen halen. Op één locatie geven alle respondenten aan dat er na elke middag gerapporteerd en geëvalueerd wordt.

4.2.2 De toekomst van het project

Uit de interviews is naar voren gekomen dat respondenten verbeterpunten en doorontwikkelingen in het project zien. Eén respondent benoemt het verbouwen en renoveren van de locatie als verbetering. Dezelfde respondent heeft het ook over een doorontwikkeling tot een zorgboerderij. Een ander verbeterpunt dat wordt aangedragen is dat er meer met de dieren gedaan kan worden en dat de kinderen meer verantwoordelijkheden krijgen daarin. Alle respondenten van die locatie geven aan dat meer uren voor de vrijwilliger nodig zijn om het project goed te kunnen draaien. Daarnaast geven dezelfde respondenten ook aan dat een extra dag voor het project wel haalbaar is.

De meerderheid van de respondenten geven aan dat de toekomst van het project nog onduidelijk is. Een aantal van de respondenten denkt dat het project doorloopt tot eind 2018. Eén respondent geeft aan dat het nog niet duidelijk is of de sociaal activeringsmakelaar dan nog betrokken is bij het project of dat iemand anders dat over gaat nemen. Daarnaast heeft één respondent aangegeven dat diegene door onduidelijkheid over de toekomst, de locatie heeft aangemeld voor een ander project. Hoewel er nog onduidelijkheden zijn over de toekomst van het project, geeft één respondent aan dat het belangrijk is dat iemand blijft monitoren bij de verschillende locaties.

De respondenten zijn gevraagd naar hun mening over het doel. Veel respondenten zijn positief over het doel. Zij zien het als een goed initiatief van de gemeente en staan achter het doel. Echter wordt er door een minderheid van de respondenten aangegeven dat er twijfels zijn over het behalen van het doel. Er zijn twijfels over de capaciteiten van de vrijwilligers. Een respondent zegt:

“We hebben er nu 2 gehad die wel blijven deelnemen en ook doorstromen naar een wat zwaardere zorg uhm ja. Dus dat blijft altijd even aftasten. En dat zal uiteindelijk natuurlijk ook de vrijwilligers moeten doen, want uiteindelijk als het hier niet loopt, ja

daar help je zo'n kind niet mee, dus het mooiste is als die vrijwilligers daar ook capabel genoeg voor zijn straks om te zien, oké die heeft toch wel wat meer nodig dan alleen hier" R7.

Een andere respondent benoemt dat het tijd nodig heeft om inzicht te krijgen in het handelen. Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat de leiding niet vast staat en dat daar wisselingen in zijn. Daarin ziet één respondent dat er nog tijd nodig is om kennis over te dragen en informatie onderling te delen. Eén respondent is van mening dat mensen over het algemeen meer gemotiveerd zijn als ze voor een zorgopleiding gekozen hebben. Een verbeterpunt dat de respondent aandraagt is:

" Uhm. Daar heb ik wel eens over nagedacht. Ik denk dat je gewoon een laatstejaarsstudent vanuit een zorgopleiding die als eindproject zoiets heeft. Die moet je er bovenop zetten met een scouting achtergrond. Die dat dan regelt die en die kennis heeft en het serieus opneemt vanuit school en de feeling heeft met scouting, dat je wel zo iemand erboven blijft houden. Ik denk dat dat wel belangrijk is" R6.

Daarnaast zijn er verbeterpunten op het gebied van zelfstandigheid. Eén respondent geeft aan de professionals de vrijwilligers vaker feedback moet geven en dat de vrijwilligers meer feedback aan elkaar moet gaan vragen. Ook geeft een respondent aan dat je ervaringen kan uitwisselen met andere locaties.

Meerdere respondenten van deze locatie geven aan dat zij moeilijk aan vrijwilligers komen. Eén respondent geeft aan dat de woensdagmiddag lastig is en dat het gemakkelijker is om dit naar het weekend te plaatsen. Eén respondent geeft aan dat er vacatures zijn uitgezet voor nieuwe vrijwilligers. Als laatste verbeterpunt van deze locatie geeft één respondent aan open te staan voor een nieuwe deelnemers, zodat de groep in tweeën gedeeld kan worden en er gekeken kan worden naar leeftijd en aansluiting. De antwoorden van een locatie zijn geheel hetzelfde. Alle respondenten van deze locatie vinden dat er meer kinderen bij deze locatie mogen komen. Eén respondent geeft dat de indeling en structuur bij meer kinderen wel anders geregeld moet worden, maar dat daar wel mogelijkheden voor zijn.

Tot slot draagt één respondent grotere ontwikkelingsmogelijkheden aan, dat meerdere verenigingen aansluiten bij dit project die in heel Hengelo vormgegeven worden. Dezelfde respondent geeft aan dat het nog niet duidelijk is of het gefinancierd kan worden.

4.2.3 Taakverdeling tussen de professionals en vrijwilligers

Op alle locaties geven respondenten aan dat de taak van de professionals is om vrijwilligers aan te sturen en de kennis over te dragen. Alle respondenten van één locatie geven aan dat de taken onderling verdeeld worden, maar dat de professional hierin de leiding neemt. Daarnaast geeft één respondent aan dat de professional contact heeft met een begeleider van een kind. De taken van de vrijwilliger worden bij één locatie door alle respondenten beschreven als dat de vrijwilligers de taken opvolgen en helpen bij het bedenken van de activiteiten.

Op andere locaties wordt er anders gesproken over de taakverdeling onder de professionals en de vrijwilligers. Alle respondenten geven hierin aan dat bij moeilijkheden de professional hoort op te treden, maar dat de vrijwilliger de leiding neemt over de middag. Hoewel de vrijwilliger de leiding neemt over de middag, zijn de verantwoordelijkheden wel helder. De helft van de respondenten van één locatie benoemt dat de verantwoordelijkheid bij de professional ligt. De respondent zegt dat er sinds kort een nieuwe taak is bijgekomen, namelijk:

*"Er wordt nu teruggegeven dat, ik moet een bepaald feedback geven aan ***. Dat is nu zeg maar sinds vorige week besproken. Uhm. *** kijkt daar anders tegenaan. Zij is, ze is op leeftijd, ze heeft kleinkinderen en zij weet hoe ze om moet gaan met kinderen en uhm er heeft zich nog niet echt zodanig een situatie voorgedaan dat ik*

denk van oké, daar moet ik haar even wat van zeggen of daar, ja, dat is er nog niet”
R2.

Bij één locatie geven meerdere respondenten aan dat de middagen eerst gedraaid werden door professionals en het later is overgenomen door de vrijwilligers. De professionals draaien nu nog eens in de drie weken een middag. Eén respondent gaf aan dat het proces vooral bedoeld is dat de vrijwilligers observeren en het later zelf over kunnen nemen. De respondent zegt het volgende hierover:

“Uhm, eerste half jaar heb ik zelf niet heel veel mee gedraaid, maar toen was het echt dat outdoor care de uhm opkomsten verzorgde, de programma’s verzorgde en dat uhm de mensen van de scouting echt gewoon mee keken en meededen met de activiteiten wat zowel outdoor care zelf ook doen, uhm. Nu is het grotendeels andersom, scouting verzorgd er twee en dan outdoor care een, zodat wij ook wat meer feedback kunnen krijgen van waar zitten onze verbeterpunten uhm... En echt het leerproces is dat nog” R3

Zoals meerdere respondenten aangeven is de taak van de professionals om feedback te geven aan de vrijwilligers, zowel tijdens als na de opkomst. Een aantal respondenten benoemt expliciet dat de verantwoordelijkheid van de kinderen bij professionals ligt en dat de professionals bijspringen wanneer het nodig is. Over de taken van de vrijwilliger wordt aangegeven door meerdere respondenten dat er bij de vrijwilligers één zit die de leiding neemt. Er wordt benoemd door een aantal van de respondenten dat deze persoon de jaarplanning heeft gemaakt, communiceert met de sociaal activeringsmakelaar en dat hij zaken regelt. Hierin heeft één respondent het over het contact met de gemeente over extra budget. Eén respondent geeft aan dat er afgewisseld wordt qua vrijwilligers. Twee keer in de drie weken moeten de vrijwilligers de middag verzorgen wordt hierboven al benoemd. Hierin geeft één respondent aan dat zij zelf iedereen mogen indelen bij de activiteiten, wel moet het programma voor woensdag opgestuurd zijn.

De sociaal activeringsmakelaar wordt door een aantal respondenten genoemd als coördinator van het gehele project. De taken worden door alle respondenten beschreven. Een groot aantal respondenten geeft aan dat de sociaal activeringsmakelaar verschillende taken heeft, zoals intakes afnemen, plaatsen van de kinderen en contact onderhouden met ouders, professionals, vrijwilligers en de gemeente. Daarnaast noemt een aantal respondenten dat zij de informatie van de kinderen deelt en iedereen op de hoogte houdt. Volgens een klein deel van de respondenten evalueert de sociaal activeringsmakelaar door middel van een enquête. Wanneer er kinderen worden afgemeld gaat dit via de sociaal activeringsmakelaar geven de respondenten aan. Ook heeft een aantal respondenten van dezelfde locaties aangegeven dat zij graag een training willen volgen, deze wordt door de sociaal activeringsmakelaar georganiseerd. Meerdere respondenten zijn tevreden over het contact met de sociaal activeringsmakelaar. Eén respondent zegt dit erover:

*“Ja met *** een acht en een half. Gewoon uhm, ze is duidelijk, betrouwbaar. Als je haar nodig hebt voor vragen kan je altijd even appen of bellen. Ze heeft de administratie op orde. Geeft door telefoonnummers, uhm heeft de hele map gemaakt met adressen en aandachtspunten. Komt ook regelmatig kijken, maakt ze even een rondje ook langs de boerderij enzo en komt ze ook even hier. Dus uhm ja gaat heel goed. Vind ik ook wel fijn dat iemand zo betrokken is, want in principe hoeft ze dat niet altijd te doen. Ze heeft het druk zat, vind het altijd wel netjes dat ze even komt”*
R6.

Opvallend is dat een aantal respondenten onduidelijkheden ervaren over de verantwoordelijkheid. Hierbij wordt aangegeven dat de taakverdeling nergens beschreven staat. Volgens een aantal respondenten is het wel duidelijk verteld, maar beschrijft dat het

twijfelachtig is of het voor iedereen duidelijk is. Een meerderheid van de respondenten geven aan dat de verantwoordelijkheid ligt bij de diegene die de middag draait of de instructies geeft aan de kinderen. Een aantal respondenten geeft aan dat de kinderen nog onder de zorgorganisatie vallen en dat zij de verantwoordelijkheid dragen. Eén respondent geeft aan dat hier ook de EHBO-handelingen onder vallen. Opvallend is dat één respondent dit wel beaamd, maar niet geheel duidelijk heeft. Dezelfde respondent zegt het volgende hierover:

“Nou ik denk dat we daar gewoon een keer over in gesprek moeten. Om die lijnen uhm duidelijk neer te leggen van, op dit moment vallen ze dan onder scouting en op dat moment vallen ze nog onder Outdoor Care. En ik denk dat die lijn straks van als ze bij ons worden ingeschreven bij de groep, dat die lijn wel vrij duidelijk bij de scouting komt te liggen” R5.

Een aantal respondenten geeft aan positief te zijn over de taken. De dingen die voornamelijk benoemd worden als positief zijn: geen verplichtingen, leuke vrijetijdsbesteding, duidelijk/gemakkelijk, ervaring opdoen en het aansturen van vrijwilligers.

4.2.4 Wat motiveert de respondenten om deel te nemen aan het project en wat is de uitdaging?

Uit de resultaten komt naar voren dat een aantal respondenten minder gemotiveerd aan het lef-project zijn begonnen. Eén respondent baalde in de eerste instantie van de deelname aan het project, omdat het niet duidelijk was wat het project inhield en zij wist niet waar ze zich voor had ingeschreven. Toen de respondent met het lef-project startte, viel de locatie tegen. Er is niet bewust gekozen voor deelname aan het lef-project. Een andere respondent wilde in de eerste instantie niet deelnemen aan het project, maar doordat het bleek dat er niet genoeg vrijwilligers waren heeft diegene zich er toch voor opengesteld. Echter zijn alle respondenten gemotiveerd om deel te nemen, omdat zij het een goed project vinden en er volledig achterstaan.

Een aantal respondenten zijn gemotiveerd om deel te nemen, want zij willen graag nieuwe kennis en ervaring opdoen en zich verder ontwikkelen. Een respondent zegt:

“Omdat ik denk dat daar mijn leiding ervaring van verbeterd als ik weet hoe ik op die kinderen moet reageren weet ik ook hoe ik op zeg maar, hoe moet ik dat zeggen ‘normaal kind’ iets in die trant moet reageren. Want als je dat op een kind met ADHD kunt of PDD-NOS of Asperger dan kun je dat ook op een kind die dat niet heeft. Zeg maar in mijn ogen” R4.

Daarnaast komt naar voren dat een deel van de respondenten de afwisseling tussen het lef-project en hun andere baan als motiverend ervaren. Een andere motiverende factor is de motivatie van anderen. Sommige respondenten hebben aangegeven dat het hen motiveert als zij zien dat anderen ook hun best doen. Ook wordt het enthousiasme van ouders als motiverend ervaren. Een aantal respondenten benoemt dat er een gezellige sfeer heerst en dat het hen motiveert dat de kinderen plezier hebben. Ook is het voor een aantal respondenten motiverend dat zij iets kunnen betekenen voor de kinderen. Voor veel respondenten is de ontwikkeling van de doelgroep motiverend. De resultaten geven ook weer dat het draaiende houden en het promoten van de voorziening een motivatiepunt was voor de locaties.

Een aantal respondenten benoemt hun locatie met betrekking tot de motivatie. Eén respondent vindt de locatie niet mooi, vies en vindt het stinken en geeft aan dat het demotiverend werkt. Een respondent van een andere locatie benoemt de locatie juist erg mooi te vinden.

Opvallend is dat alle respondenten van één locatie aangeven dat de financiën een grote rol spelen in de motivatie. Doordat er geen geld is voor doorontwikkelingen, raken zij gedemotiveerd. Eén van deze respondenten voelt spanning en staat hierdoor minder gemotiveerd op de groep. Een andere respondent ziet de onduidelijkheden omtrent de financiën ook als demotiverend, maar buigt het om naar een uitdaging. De respondent zegt:

“Uhm naja in het begin was het wel, was het echt een 10. En het enige minpuntje is dat ik niet weet qua financiën hoe het ervoor staat, dus dat vandaar een 8. En dan heb je natuurlijk wel weer uitdaging hoe zou je het anders weg kunnen zetten, he. Altijd denken in mogelijkheden, niet in problemen” R8.

Andere respondenten noemen uitdagingen als gemotiveerd blijven, het deelnemen aan een nieuw project, werken met vrijwilligers, omgaan met de doelgroep, beter signalen oppikken van de kinderen, met dieren werken, kennis overbrengen, feedback geven en vragen om feedback, hulp en informatie. Opvallend is dat er voor één van de respondenten geen uitdaging zit in het project. Daarnaast wordt vrijblijvendheid genoemd. Eén van de respondenten vindt de vrijblijvendheid prettig, terwijl een andere respondent benoemt dat het een uitdaging is om met vrijwilligers te werken, omdat deelname aan het project vrijwillig, maar niet vrijblijvend is.

De onduidelijkheden over de ontwikkeling van het project wordt door meerdere respondenten als demotiverend ervaren. Tot slot is één respondent van mening dat vrijwilligers over het algemeen minder gemotiveerd zijn dan mensen die een zorgopleiding hebben gekozen. De respondent zegt:

“..maar je zit natuurlijk ook met vrijwilligers en dat is niet altijd even makkelijk. De ene heeft het meer in zich als de ander. Kijk als je voor een zorgopleiding kiest, dan ben je al meer intrinsiek gemotiveerd en dan heb je ook een beetje feeling ermee en dat mis je soms wel met de mensen..” R6.

4.2.5 Onderlinge verhoudingen tussen de professionals en de vrijwilligers

Uit de resultaten komt naar voren dat alle respondenten iets positiefs te zeggen hebben over de communicatie. Er wordt benoemd dat men goed met elkaar kan opschieten, elkaar goed kent, weet wat ze aan elkaar hebben, er een gezellige sfeer heerst en er korte lijntjes zijn. Een deel van de respondenten beschrijft dat zij een appgroep hebben en dit vinden zij handig. Ook de duidelijkheid in de communicatie is iets dat veel respondenten als prettig ervaren. Eén respondent is van mening dat de vrijwilligers en professionals van één locatie een andere denkwijze hebben. Dit blijkt met name uit hoe ze met de activiteiten omgaan. Volgens de respondent gaf de professional feedback over een activiteit en dit werd door de vrijwilliger niet zo goed ontvangen, want de vrijwilliger vond dat de professional die week erna eenzelfde soort spel gekozen had. Volgens de respondent botst het af en toe tussen die twee.

Een deel van de respondenten geeft aan dat zij eerlijkheid belangrijk vinden in de communicatie. Eén van deze respondenten zegt dat het durven aanspreken van anderen hier een aandeel in heeft en benoemt dat dit op diens locatie goed gaat. Een andere respondent zegt dat zij met eerlijkheid en het bespreekbaar maken van dingen proberen om ergernissen te voorkomen. De respondent zegt:

“Uhm ja, heel erg open zijn naar elkaar. Gewoon eerlijk zijn tegen mekaar van uhm kijk ik wil hier niet de baas gaan spelen, maar als ik zie dat iemand dat gewoon uhm niet aan kan zeg maar, zo’n middag, ja dan moet je wel gewoon overnemen dat kost wat van iemand anders zeg maar. Die moet even slikken. Ja dat moet je gewoon uhm direct bespreekbaar maken, want anders dan blijft dat zitten en dan uhm ga je je aan

mekaar ergeren dat schiet niet op, dus we zijn gewoon goed open geweest naar elkaar, goed geëvalueerd hoe het uhm bij het begin ging” R7.

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat er een open, gemoedelijke sfeer heerst. Het inzetten van humor om een goede band te scheppen wordt benoemd door één respondent. Een aantal van de respondenten geeft aan dat zij om hulp vragen wanneer zij iets niet weten of er iets aan de hand is. Zij vertellen dat het dan wordt uitgelegd of voorgedaan. De minderheid van de respondenten benoemt te weten wat ze aan elkaar hebben en dat ze elkaar aanvullen op de locatie.

Eén van de respondenten geeft aan dat de professionals in het begin een houding hadden dat zij wisten hoe het moest en dat het dus zo zou gaan. Echter benoemt de respondent dat diegene dit als prettig ervaarde, omdat het zo duidelijk was wat er zou gebeuren. De formulering van de opdrachten kon volgens de respondent wel anders, maar meestal werd dit besproken en dan was het goed. Een aantal respondenten van één locatie geeft aan dat sommigen feedback opvatten als kritiek of zich erdoor aangevallen voelen, terwijl anderen er juist heel erg voor openstaan en ervan willen leren. Opvallend is dat respondenten van alle locaties hun waardering betreft de vrijwilligers uitspreken. Toch benoemt een deel van de respondenten dat zij niet weten in hoeverre zij iemand kunnen aanspreken op hun gedrag en in hoeverre zij blij moeten zijn dat diegene er is, omdat diegene vrijwilliger is.

Alle respondenten benoemen dat de drie locaties niet met elkaar samenwerken. Ze zijn niet betrokken bij elkaar en hebben geen contact. Sommige respondenten geven aan dat elke locatie zijn eigen ding doet en het niets met elkaar te maken heeft, waardoor er geen afstemming nodig is. Echter geeft een respondent aan dat hij graag in contact wil komen met de andere locaties om met de vrijwilligers en professionals te praten over hoe ze dingen overbrengen, de dingen waar ze tegenaan lopen en hoe zij het aanpakken. Daarnaast benoemen alle respondenten dat zij weinig of geen contact hebben met de gemeente. Vooral de onduidelijkheid wat betreft de financiën en de toekomst van het project vanuit de gemeente worden als vervelend beschouwd in de communicatie met de gemeente. Eén respondent benoemt dat zij betreft deze onderwerpen spanning voelt tussen diens collega en de gemeente. De respondent vindt dat dit beter gescheiden zou moeten worden. Er wordt benoemd dat met name de sociaal activeringsmakelaar het contact met de gemeente onderhoudt. De respondenten zijn positief over het contact met de sociaal activeringsmakelaar. Ze geven aan dat de sociaal activeringsmakelaar betrokken is goed te bereiken is, je serieus neemt, duidelijk en betrouwbaar is, openstaat, een luisterend oor biedt, tips geeft en ze korte lijntjes hebben.

4.2.6 Wat zijn de regels en procedures binnen het lef-project?

Een groot aantal respondenten geeft aan dat zij niet bekend zijn met de regels en procedures binnen het lef-project. Een aantal respondenten geeft aan dat zij het wel bruikbaar zouden vinden, met name op het gebied van verzekeringen en verantwoordelijkheden. Ook vinden meerdere respondenten het prettig om te weten hoe zij moeten handelen bij een incident en zouden hier graag handvaten voor krijgen. Een aantal respondenten geeft aan dat zij richtlijnen van de zorgorganisatie hanteren. Eén respondent gaat ervan uit dat de professional de protocollen kent met betrekking tot EHBO-handelingen. Meerdere respondenten geven aan dat ze geen behoefte hebben aan regels en procedures, omdat ze tevreden zijn over het verloop van het project. Slechts één respondent geeft aan dat het wel nodig is als de vrijwilligers straks de groep alleen draaien. Er zijn wel wat regels omtrent de kinderen. Deze zijn volgens een aantal respondenten vooral gericht op normen en waarden. Tot slot noemt één respondent een aantal veiligheidsregels vanuit de voorziening.

4.2.7 Hoe wordt er kennis overgedragen?

Uit de interviews blijkt dat één respondent vindt dat diegene aan de hand van doorvragen voldoende informatie over de kinderen verkrijgt. Op het moment dat er iets onduidelijk is, vraagt de respondent om verduidelijking. Niet iedereen zegt op de hoogte te zijn van de achtergrond van de kinderen. Ook benoemt een aantal respondenten dat sommigen nog geen inzicht hebben in welke activiteiten er aansluiten bij de doelgroep. Een aantal respondenten benoemt graag meer kennis op te willen doen over de problematiek van de kinderen en/of de achtergrondinformatie. Eén van de respondenten zegt:

*“Maar soms is het wel uhm moeilijk. Uhm * is heel bang voor zijn stiefvader en zijn moeder komt hier weleens met zijn stiefvader en dan is hij helemaal in paniek. En dan had ik dan wel graag willen weten van waarom?” R1.*

Er zijn mappen met achtergrondinformatie over de kinderen, maar niet iedereen is hiervan op de hoogte en sommigen vinden dat hier te weinig informatie in staat. Opvallend is dat dit op één locatie niet aan de orde lijkt te zijn. De respondenten van deze locatie benoemen alleen de diagnose te kennen en de achtergrondinformatie niet belangrijk te vinden, omdat het vrijetijdsbesteding is. Het kader van de privacy wordt genoemd als reden dat de achtergrondinformatie niet gedeeld wordt. De professional wordt verantwoordelijk gesteld voor het overdragen van de kennis die mist. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de verantwoordelijkheid van het verkrijgen van de informatie ligt bij de sociaal activeringsmakelaar, omdat zij de intakes doet.

Als optie wordt aangedragen dat de sociaal activeringsmakelaar een informatieavond organiseert. Eén respondent benoemd expliciet alleen praktijkgericht te willen leren. De minderheid van de respondenten heeft de gemeente benaderd om te kijken wat de mogelijkheden zijn op het gebied van trainingen en cursussen. Bij één voorziening wordt er twee keer per jaar vanuit de locatie een cursus aangeboden. Eén respondent wil ook graag meer kennis over het ontstaan van het lef-project. Een deel van de respondenten beweert dat ze over voldoende kennis beschikken met betrekking tot de doelgroep, terwijl andere respondenten hier anders over denken. Op de vraag of een respondent voldoende kennis beschikt over de problematiek van de kinderen, wordt er als volgt geantwoord:

“Nee maar ik handel gewoon zoals ik denk dat ik moet handelen. En het is ook iet overdreven ofzo want ja, ik heb met een autistische vriend omgegaan, dus ik weet ongeveer hoe dat werkt maar niet echt ervaring met als het echt iets uit de hand loopt. Dan zet ik ze gewoon aan de kant en moeten ze rustig worden” R4.

Een aantal respondenten benoemt het te kunnen merken dat anderen over onvoldoende kennis beschikken, door de vragen die er worden gesteld en de activiteiten die er worden gedaan. Het delen van kennis wordt op verschillende manieren gedaan. Uit de resultaten blijkt dat er weinig- tot geen mailcontact is. De meeste respondenten benoemen dat er persoonlijk of telefonisch contact is. De respondenten van één locatie laten weten dat zij een appgroep hebben, waarin praktische informatie gedeeld wordt, zoals wat ze gaan doen en hoe laat ze aanwezig zijn. Meerdere respondenten benoemen graag te willen leren van elkaar en een aantal respondenten zeggen te leren door op te letten bij anderen. Als verbeterpunt wordt door een respondent genoemd dat zij moeten checken welke informatie de ander heeft. Ze weten wel wat ze zelf weten, maar weten dit niet van elkaar. Ook benoemt een aantal respondenten dat er een verschil is in hoe snel mensen informatie oppikken. Een respondent geeft aan dat er goede en minder goede vrijwilligers zijn en je soms de lat wat lager moet leggen.

Het uitwisselen van kennis tijdens een evaluatie wordt door een respondent gezien als nuttig, omdat je erachter komt hoe de ander dingen ziet en of diegene feeling heeft met het project en de doelgroep. Echter wordt aangegeven dat hier ook niet altijd tijd voor wordt gemaakt. Er wordt wel positief gesproken door de meeste respondenten over de sociaal

activeringsmakelaar. Ze deelt de juiste kennis. Een minderheid van de respondenten mist alleen een terugkoppeling op het moment dat er een kind stopt. Uit de evaluatie met de sociaal activeringsmakelaar is naar voren gekomen dat veel vrijwilligers leergierig zijn, graag kennis willen opdoen en feedback willen ontvangen. Sommige respondenten benoemen dat er een roulering is in de taken, waardoor zij niet altijd iets hoeven te doen en het belangrijk vinden dat er besproken wordt wat er goed en wat er minder goed ging. Ook is er een respondent dat graag zou willen dat de notulen van de besprekingen waar de respondent niet bij aanwezig is, doorgestuurd wordt. Als verbeterpunt wordt genoemd dat er meer diepgang in de evaluaties gebracht moet worden. Hiermee wordt bedoeld dat er

Door een deel van de respondenten wordt benoemd dat er feedback gegeven wordt over wat er goed gaat en zij geven tips over wat er beter kan. Deze respondenten zeggen dat er uitleg gegeven wordt over waarom er iets misgaat en leggen uit wat je hieraan kan doen. Meerdere respondenten geven aan dat er op twee locaties meer feedback moet worden gegeven, zodat er inzicht wordt verkregen in het eigen handelen. Hoe kom je over op een ander, op welke manier spreek je de kinderen aan, hoe zorg je ervoor dat de aandacht erbij blijft en hoe kun je dingen voor zijn. Het geven van feedback en het omgaan met feedback zijn twee aspecten dat door meerdere respondenten als verbeterpunt wordt benoemd. De sociaal activeringsmakelaar zegt dat ze geconcludeerd heeft dat er een training in moet worden gegeven. Toch zijn er een aantal respondenten die aangeven dat men wel feedback durft te geven en aangeeft dat dit heel goed gaat. Eén van de respondenten die vindt dat er meer feedback gegeven moet worden verteld het volgende:

“Ik denk dat het heel, dat het uhm, ik denk zelf dat het goed gaat, ik weet van mezelf dat ik heel weinig overwicht heb op een grotere groep, uhm... ..soms om te laten luisteren en echt mee te-. Voordat we bezig zijn vind ik nog wel lastig, uhm, maar zodra ze bezig zijn dan gaat het uhm in mijn ogen goed, ik heb er nog geen commentaar op gehad haha dat het niet goed gaat. Laat ik het zo zeggen” R3.

De respondent geeft aan dat diegene alleen vraagt om feedback op de momenten dat het volgens de respondent niet goed gaat of beter kan. Meerdere respondenten geven aan dat ze zelf vaker om feedback zouden kunnen vragen. Zij staan open voor tips. Eén respondent geeft aan te denken dat een vrijwilliger niet openstaat voor feedback, omdat diegene al ervaring heeft met kinderen en vindt het hierdoor moeilijk om feedback te geven.

5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt allereerst antwoord gegeven op de praktische deelvragen. Vervolgens wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag en worden er aanbevelingen gedaan. Ook wordt de sterkte- zwakteanalyse en discussie beschreven.

5.1 Conclusie praktische deelvragen

5.1.1 Wat is het doel van de professionals en vrijwilligers binnen het lef-project?

Er zijn verschillende doelen, namelijk:

- Een kostenbesparing voor de gemeente in de jeugdzorg;
- Het voorkomt dat kinderen bij een maatwerkvoorziening terechtkomen;
- Het is een oplossing voor kinderen die in reguliere groepen niet meekomen en van wie de hulpvraag te licht is voor een maatwerkvoorziening;
- Het ontlast ouders;
- De kinderen een leuke middag bezorgen;
- De kinderen leren functioneren in de maatschappij;
- De kinderen kunnen een sociaal netwerk opbouwen;
- De kinderen zich geaccepteerd laten voelen;
- Het dient als uitlaatklep voor de kinderen

Zowel de professionals als de vrijwilligers nemen de uitgangspunten van de gemeente mee in het beschrijven van het doel van het lef-project. Echter worden er veel doelstelling omschreven en het is niet duidelijk wat het hoofddoel is. Volgens Kaats en Opheij (2013) zorgen vastgestelde afspraken en doelen ervoor dat mensen dezelfde richting op gaan binnen de samenwerking. Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) beschrijven dat het gezamenlijke doel van het team de basis vormt voor een goede samenwerking. Als het gezamenlijke doel ontbreekt, mist het zijn legitimiteit. Hierbij is het van belang dat het doel duidelijk is voor alle deelnemers en alle deelnemers ermee hebben ingestemd. Voor een effectieve samenwerking is het dus van belang dat het hoofddoel duidelijk is voor alle betrokkenen, zodat er aan hetzelfde doel gewerkt wordt.

5.1.2 Wat is de taakverdeling in de samenwerking tussen de professionals en vrijwilligers binnen het lef-project?

Het is de taak van de professionals om de vrijwilligers aan te sturen, feedback te geven en kennis over te dragen. Op één locatie worden de taken onderling verdeeld en neemt de professional hierin de leiding. De vrijwilligers volgen de opgelegde taken op en helpen met het bedenken van de activiteiten. Op de andere locaties nemen de vrijwilligers hierin de leiding en grijpt de professional alleen in bij moeilijkheden. De sociaal activeringsmakelaar heeft contact met ouders, professionals, vrijwilligers en de gemeente, doet intakes en plaatsingen, levert informatie aan over de kinderen, houdt betrokkenen op de hoogte, organiseert trainingen en evalueert met zowel de ouders als de kinderen. De taakverdeling is niet schriftelijk vastgelegd. Hierdoor is er onduidelijkheid met betrekking tot de verantwoordelijkheden. Jongebreurs-Ruskamp en Vinke (2004) beschrijven dat het voor een goede samenwerking van belang is dat er een taakbeschrijving is voor elke medewerker en dat alle medewerkers weten welke medewerker wat doet, waarom diegene dit doet en welke verantwoordelijkheid daarbij hoort. Op het moment dat dit niet bekend is, zorgt dit voor onduidelijkheid en dit leidt tot onderlinge irritatie en werkt inefficiënt. De taken binnen het project zijn in grote lijnen duidelijk, maar doordat er geen taakbeschrijvingen zijn, is er geen basis om op terug te vallen of om elkaar op te wijzen.

5.1.3 Wat is de motivatie van de professionals en vrijwilligers om mee te doen in de versteviging van collectieve voorzieningen binnen het lef-project?

Alle professionals en vrijwilligers vinden het lef-project een goed project en staan er volledig achter. Er zijn verschillende motiverende factoren, namelijk:

- Opdoen van nieuwe kennis en ervaring;
- Zelfontplooiing;
- Enthousiasme van anderen;
- Gezelligheid op de locatie;
- Plezier van de kinderen;
- Ontwikkeling van de kinderen;
- Van betekenis zijn voor de kinderen;
- Het draaiende houden en promoten van de voorziening;
- De afwisseling tussen het lef-project en de andere baan

De professionals en vrijwilligers zijn gemotiveerd om deel te nemen aan het project, maar er zijn ook demotiverende factoren die van invloed zijn op de samenwerking. Er is onduidelijkheid over de financiën en het is niet duidelijk hoe het lef-project voortgezet zal worden. Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) zeggen dat de inzet van elk individu van invloed is op de gehele samenwerking. Op het moment dat iemand niet gemotiveerd is, kan hij zich niet volledig inzetten en zijn taken niet optimaal uitvoeren. De demotivatie van een individu kan ervoor zorgen dat anderen ook gedemotiveerd raken. Het is goed om demotiverende factoren direct bespreekbaar te maken om dit te voorkomen. Om een optimale samenwerking te realiseren moeten de onduidelijkheden met betrekking tot de financiën en de toekomst van het lef-project bespreekbaar gemaakt en weggenomen worden.

5.1.4 Wat zijn de onderlinge verhoudingen tussen de professionals en vrijwilligers binnen het lef-project?

De drie locaties binnen het lef-project werken niet met elkaar samen. Ze zijn niet betrokken bij elkaar en hebben geen contact. Ook is er geen contact tussen de drie locaties en de gemeente. Het contact verloopt via de sociaal activeringsmakelaar. Het contact tussen de sociaal activeringsmakelaar en de professionals en vrijwilligers is goed. De sociaal activeringsmakelaar is duidelijk, betrouwbaar, biedt een luisterend oor, is bereikbaar, neemt mensen serieus en geeft tips. Er is spanning tussen de gemeente en twee locaties, doordat er onduidelijkheden zijn over de financiën en het vervolg van het project.

De professionals moeten de vrijwilligers aansturen en feedback geven, echter gebeurt dit nog te weinig en wordt de feedback door sommigen als kritiek opgevat, terwijl anderen hier juist voor openstaan en ervan willen leren. De positieve aspecten in de onderlinge verhoudingen tussen de professionals en de vrijwilligers zijn:

- Een prettige werksfeer;
- Open houding;
- Elkaar aanvullen;
- Korte lijnen

Volgens Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) wordt onder samenwerking verstaan dat er op een plezierige, effectieve en samenhangende manier met elkaar gepraat wordt over verschillende aspecten. De samenwerking wordt direct beïnvloed door hoe men met elkaar omgaat en communiceert. Een open communicatie is van belang voor de samenwerking. Het geven van vertrouwen is de manier waarop vertrouwen in elkaar gecreëerd wordt. Binnen het lef-project heerst er een prettige werksfeer en heeft men een open houding. Dit is positief voor de samenwerking. Het geven en ontvangen van feedback gaat nog niet goed en hier zal aandacht aan besteedt moeten worden.

5.1.5 In hoeverre zijn er werkafspraken en procedures bekend bij de professionals en de vrijwilligers binnen het lef-project?

De professionals en vrijwilligers hebben weinig tot geen regels opgelegd gekregen in het project. Er zijn alleen regels opgesteld over de werktijden. Er zijn twee locaties die wel een aantal regels hebben vastgesteld. Deze zijn niet in samenspraak opgesteld, maar dit zijn de regels vanuit de voorziening. Op één locatie zijn er regels schriftelijk vastgelegd met betrekking tot de veiligheid van de kinderen. Een andere locatie heeft gedragsregels voor de kinderen schriftelijk vastgesteld. Hierbij kan je denken aan regels, zoals niet slaan, niet schoppen en niet schelden. Dit is vooral gericht op het meegeven van normen en waarden. De sociaal activeringsmakelaar is verantwoordelijk voor de intakeprocedure en de kinderen worden bij haar afgemeld als zij niet kunnen komen. De regels die voor de kinderen gelden, zijn vooral gericht op de veiligheid en het bijbrengen van normen en waarden. Volgens Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) is het wel van belang om werkafspraken te maken als je samenwerkt met mensen. Het is gemakkelijk om werkafspraken schriftelijk vast te stellen in bijvoorbeeld een praktijkhandboek, zodat men hierop kan terugvallen. Er zijn geen werkafspraken vastgelegd en weinig procedures bekend bij de professionals en vrijwilligers van het lef-project, waardoor het niet duidelijk is wie waar verantwoordelijk voor is en men hier niet op terug kan vallen.

5.1.6 In hoeverre wordt er kennis over beperkingen en stoornissen van de kinderen overgedragen van de professionals naar de vrijwilligers binnen het lef-project?

De professionals sturen de vrijwilligers aan en geven hen feedback. Echter moeten zij meer feedback geven, zodat de vrijwilligers inzicht krijgen in hun eigen handelen. De vrijwilligers beschikken over onvoldoende kennis over de doelgroep en de achtergrond van de kinderen. Hierdoor sluiten zij niet op de juiste manier aan bij de doelgroep. Ook stellen zij vragen waarvan zij het antwoord al zouden kunnen weten. Er zijn mappen aanwezig waarin de achtergrondinformatie van de kinderen beschreven staat. Echter weet niet iedereen af van het bestaan van deze mappen. De vrijwilligers zouden graag meer kennis willen opdoen over de doelgroep door middel van trainingen of cursussen en stelt de professional verantwoordelijk voor het gebrek aan kennis. De sociaal activeringsmakelaar gaat op zoek naar de mogelijkheden hierin. De sociaal activeringsmakelaar heeft een enquête afgenomen en hieruit is naar voren gekomen dat veel vrijwilligers leergierig zijn, graag kennis willen opdoen en feedback willen ontvangen. Ook komt er uit de enquête naar voren dat het geven ontvangen van feedback nog een punt van verbetering is. Sommigen vatten de feedback op als kritiek en voelen zich aangevallen. Er is niet altijd tijd om te evalueren en elkaar feedback te geven. Op één locatie maken de professionals en vrijwilligers gebruik van een groepsapp waarin er praktische informatie wordt gedeeld.

In het MET-model, dat wordt gebruikt als leidraad om de samenwerking te analyseren, wordt niet beschreven hoe er kennis moet worden overgedragen. De opdrachtgever wil graag weten of de professionals en vrijwilligers voldoende kennis hebben van de doelgroep en hoe de kennisoverdracht verloopt. Er is gebrek aan kennis over de doelgroep en de achtergrond van de kinderen en dit is te merken op de werkvloer. Er zijn mappen met informatie over de kinderen, maar het is de vraag of dit voldoende is uitgewerkt. De vrijwilligers willen graag meer kennis op doen door middel van trainingen of cursussen. Er is te weinig tijd om te evalueren, dit is een aandachtspunt. Daarnaast is het geven en ontvangen van feedback ook een aandachtspunt.

5.2 Conclusie hoofdvraag

De hoofdvraag luidt als volgt: "Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren voor de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers bij voorliggende voorzieningen van het lef-project?"

De eerste bevorderende factor is dat de professionals en vrijwilligers de uitgangspunten van de gemeente meenemen in het beschrijven van de doelen. Er zijn veel overeenkomsten in de doelen die zij beschrijven. Zij gaan dezelfde richting op binnen de samenwerking. Echter is het niet duidelijk wat nu het hoofddoel is waar naartoe gewerkt wordt en dit is een belemmerende factor binnen de samenwerking. Volgens Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) vormt het gezamenlijke doel de basis voor een goede samenwerking. Als dit doel ontbreekt, mist het zijn legitimiteit. De tweede bevorderende factor is dat de taken van de sociaal activeringsmakelaar duidelijk zijn voor alle professionals en vrijwilligers. Het is ook duidelijk dat het de taak is van de professionals om de vrijwilligers aan te sturen, maar er zijn geen taakbeschrijvingen. Het belemmert de samenwerking, omdat het zorgt voor onduidelijkheid in de verantwoordelijkheden. Doordat ze niet weten wie waar verantwoordelijk voor is, kunnen ze elkaar niet aanspreken op het gedrag. Volgens Jongebreurs-Ruskamp en Vinke (2004) is een taakbeschrijving van belang voor een goede samenwerking, zodat alle medewerkers weten welke medewerker wat doet, waarom diegene dit doet en welke verantwoordelijkheid daarbij hoort. De derde bevorderende factor is dat alle professionals en vrijwilligers beweren dat zij het lef-project een goed project vinden en hier volledig achterstaan. De professionals en vrijwilligers zijn gemotiveerd om deel te nemen aan het project. De onduidelijkheden over de financiën en het vervolg van het project zijn echter demotiverende factoren. Volgens Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) is de persoonlijke motivatie een belangrijk aspect in de samenwerking, want de inzet van ieder individu is van invloed op de gehele samenwerking. Als een individu niet gemotiveerd is, kan hij zich niet volledig inzetten en zijn taken niet optimaal uitvoeren. Ook kan dit ertoe leiden dat anderen gedemotiveerd raken. De demotiverende factoren vormen een belemmering in de samenwerking. De vierde bevorderende factor is dat de professionals en vrijwilligers de communicatie als positief ervaren, zich open opstellen tegenover elkaar en aangeven dat ze goed met elkaar op kunnen schieten. Belemmerend in de samenwerking is dat de feedback van de professionals door sommigen als kritiek opgevat wordt. Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) beschrijven dat open communiceren van belang is voor de samenwerking. De samenwerking wordt direct beïnvloed door hoe men met elkaar omgaat en communiceert. De vijfde bevorderende factor is dat er twee locaties zijn waar schriftelijke regels zijn vastgesteld waarop de professionals en vrijwilligers kunnen terugvallen. Echter zijn er niet voldoende regels vastgesteld en dit is een belemmerende factor in de samenwerking tussen de professionals en vrijwilligers. Volgens Jongebreur-Ruskamp en Vinke (2004) is het belangrijk om werkafspraken te maken als je samenwerkt met mensen. Het is makkelijk om werkafspraken schriftelijk vast te leggen in bijvoorbeeld een praktijkhandboek, zodat men hierop kan terugvallen. De zesde bevorderende factor is dat de professionals en vrijwilligers leergierig zijn en graag kennis willen opdoen. Een belemmerende factor is dat de vrijwilligers onvoldoende kennis hebben over de doelgroep en de achtergrondinformatie, waardoor zij niet goed aansluiten bij de doelgroep. Het gebrek aan tijd om te evalueren is ook een belemmerende factor. Dit zorgt ervoor dat er weinig tot geen tijd is voor de professionals om kennis over te dragen aan de vrijwilligers.

5.3 Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Gezamenlijk hoofddoel

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er geen hoofddoel bekend is bij de professionals en vrijwilligers van het lef-project, terwijl dit de basis van een goede samenwerking vormt. Om ervoor te zorgen dat alle professionals en vrijwilligers naar hetzelfde doel toewerken, is het belangrijk dat het voor iedereen duidelijk is wat het gezamenlijke hoofddoel is. De sociaal activeringsmakelaar zou hierin een rol kunnen spelen door een vergadering te organiseren voor alle professionals en vrijwilligers om te verduidelijken waar nu precies naartoe gewerkt wordt.

Aanbeveling 2: Taakbeschrijvingen opstellen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er geen taakbeschrijvingen zijn. Dit belemmert de samenwerking tussen de professionals en vrijwilligers van het lef-project, omdat het zorgt

voor onduidelijkheden in de verantwoordelijkheden. Het is van belang dat er taakbeschrijvingen worden opgesteld, om ervoor te zorgen dat iedereen weet wie wat doet, waarom diegene dit doet en welke verantwoordelijkheid daarbij hoort. De werkzaamheden van de professionals en vrijwilligers verschillen per locatie, dus dit betekent dat de taakbeschrijvingen niet voor elke locatie hetzelfde zullen zijn. De sociaal activeringsmakelaar is betrokken bij alle locaties en kan deze taakbeschrijvingen opstellen in samenspraak met de professionals en vrijwilligers.

Aanbeveling 3: Onduidelijkheden wegnemen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de professionals en vrijwilligers van het lef-project onduidelijkheden ervaren omtrent de financiën en de toekomst van het project. Dit demotiveert hen en heeft invloed op de hele samenwerking. Het is van belang dat deze onduidelijkheden weggenomen worden, zodat zij zich volledig kunnen inzetten en hun taken optimaal uitvoeren. Alleen de gemeente kan duidelijkheid geven over de financiën en het vervolg van het project. De sociaal activeringsmakelaar kan samen met de professionals en vrijwilligers concrete vragen opstellen, deze voorleggen bij de gemeente en hier een terugkoppeling over geven.

Aanbeveling 4: Vergaderingen met andere locaties

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de drie locaties binnen het lef-project niet met elkaar samenwerken. Het lef-project is een nieuw project en alle locaties hebben punten waar zij tegenaan lopen. Door maandelijks een overleg van een uur te implementeren, krijgen de locaties de gelegenheid om ervaringen met elkaar te delen en elkaar adviezen te geven. Het is hierbij van belang dat er een voorzitter wordt aangewezen, zodat er effectief en efficiënt vergaderd wordt.

Aanbeveling 5: Leren feedback ontvangen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat sommige vrijwilligers feedback opvatten als kritiek. Het is van belang dat er een training wordt gegeven waarin geleerd wordt hoe er feedback gegeven moet worden en hoe ermee kan worden omgegaan. Dit zorgt ervoor dat de feedback niet meer als kritiek wordt opgevat of als aanval wordt gezien. De sociaal activeringsmakelaar kan deze vraag neerleggen bij de gemeente, zodat zij kunnen kijken wat hierin mogelijk is.

Aanbeveling 6: Werkafspraken en procedures vastleggen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er weinig tot geen werkafspraken en procedures zijn vastgelegd binnen het lef-project. De professionals en vrijwilligers hebben geen richtlijnen om op terug te vallen. Om ervoor te zorgen dat de professionals en de vrijwilligers weten hoe er gehandeld moet worden en wie waar verantwoordelijk voor is, is het van belang dat er een praktijkhandboek wordt geschreven. De sociaal activeringsmakelaar kan inventariseren wat er nodig is en een praktijkhandboek schrijven. Daarin is het van belang dat er beschreven wordt wie er verantwoordelijk is voor het up to date houden van het handboek.

Aanbeveling 7: Cursussen over beperkingen en stoornissen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de vrijwilligers over onvoldoende kennis beschikken met betrekking tot de doelgroep. Hierdoor kunnen zij niet goed aansluiten bij de doelgroep. De sociaal activeringsmakelaar kan inventariseren met welke beperkingen en stoornissen er gewerkt wordt op de verschillende locaties. Als dit duidelijk is, kan er een aanvraag worden gedaan bij de gemeente om te kijken wat er mogelijk is aan cursussen. Daarnaast kan gekeken worden of er gratis cursussen of trainingen worden aangeboden.

Aanbeveling 8: Meer tijd voor evalueren

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er weinig tijd is voor professionals en vrijwilligers om te evalueren, terwijl dit het meest belangrijk gevonden wordt. Het is de

bedoeling dat de vrijwilligers uiteindelijk de groep zelfstandig zullen draaien en hiervoor is het van belang dat de vrijwilligers feedback ontvangen en kennis opdoen. De bijeenkomsten kunnen een half uur verlengd worden, zodat er tijd is om te evalueren.

5.4 Sterkte- en zwakteanalyse

In het onderzoek zijn er sterke en zwakke punten naar voren gekomen. In de tabel hieronder staan deze schematisch weergegeven en vervolgens worden deze punten toegelicht.

Sterktes	Zwaktes
Locatie interviews	Ruimtes in de locatie
De interviewvragen	Doorvragen
Triangulatie	Minder respons dan verwacht
Informed consent	Respondenten informeren
Twee onderzoekers aanwezig bij de interviews	

5.4.1 Sterke punten van het onderzoek

Locatie interviews

De interviews zijn, in overleg met de respondenten, allemaal afgenomen op de locatie waar de respondenten werkzaam zijn. De respondenten mochten zelf een ruimte kiezen, zodat ze zich veilig voelen. Een veilige sfeer zorgt voor een positieve invloed op het beantwoorden van de vragen.

De interviewvragen

De interviews zijn opgesteld aan de hand van een aantal thema's. De thema's zijn gekoppeld aan het theoretische model dat samenwerken analyseert. Alle thema's worden besproken bij de interviews, zodat iedereen dezelfde vragen krijgt en we de informatie met elkaar kunnen vergelijken.

Triangulatie

In het onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende dataverzamelmethode. Op deze manier hebben de onderzoekers alle benodigde informatie verkregen en met elkaar vergeleken. Vergelijken zorgt voor het verhogen van de validiteit in het onderzoek.

Informed consent

De respondenten hebben voorafgaand aan het interview een toestemmingsformulier getekend. Hierin staat onder andere beschreven dat deelname vrijwillig is, de anonimiteit gewaarborgd wordt, dat er een geluidsopname gemaakt wordt en gedeeld wordt met Hogeschool Saxion.

Twee onderzoekers aanwezig bij de interviews

Bij elk interview waren beide onderzoekers aanwezig. Het interview werd door één onderzoeker afgenomen, waarbij de ander ruimte had om bijzonderheden op te merken of vragen toe te voegen. Op deze manier kan één onderzoeker zich richten op het stellen van de juiste vragen en de andere onderzoeker kan letten op de kwaliteit van het interview

5.4.2 Zwakke punten van het onderzoek

Ruimte interviews

Tijdens de interviews zorgden de onderzoekers voor een veilige sfeer, zodat de respondenten eerlijk antwoord geven op de interviewvragen. Echter is het ook belangrijk dat

zowel de respondenten als de onderzoekers tijdens het interview niet of nauwelijks afgeleid worden door geluiden of beelden. Hiervoor is prikkelarme ruimte van belang. Niet alle locaties hadden een aparte ruimte waar de interviews afgenomen konden worden. Er waren locaties waar de respondent afgeleid werd door mensen die binnen kwamen. Dat kan ervoor hebben gezorgd dat diegene niet de waarheid durfde te spreken.

Tijdsduur interviews

De onderzoekers hebben voorafgaand aan de interviews elkaar geïnterviewd, om in te schatten hoe lang een interview ongeveer zou duren. Aan de hand daarvan is besloten om voor ieder interview een half uur te rekenen. Echter bleek het in de praktijk langer te duren, waardoor er weinig ruimte was om door te vragen. Dit betekent dat er diepgang mist in het interview en in de verkregen informatie.

Minder respondenten dan verwacht

De sociaal activeringsmakelaar heeft contact gelegd met de respondenten en afspraken gemaakt voor de interviews. De sociaal activeringsmakelaar heeft samen met de onderzoekers datums vastgesteld voor het afnemen van de interviews. Later bleek dat niet alle respondenten op de vastgestelde datum tijd hadden voor het interview. Door de tijdsdruk kon er geen nieuwe afspraak gemaakt worden en hebben twee interviews niet plaatsgevonden.

Respondenten informeren

De sociaal activeringsmakelaar heeft de respondenten op de hoogte gebracht van het onderzoek. De informatie over het onderzoek is per mail naar de sociaal activeringsmakelaar gestuurd met de bedoeling dat ze deze door zou sturen naar de respondenten. Tijdens de interviews is door een aantal respondenten benoemd dat zij onvoldoende geïnformeerd zijn.

5.5 Discussie

Wat wordt er verwacht van de vrijwilligers binnen de samenleving en wat kunnen wij van hen verwachten?

Macroniveau

Tegenwoordig wordt er internationaal steeds meer gesproken over de inzet van de vrijwilliger. In Nederland gaat het om de veranderingen in het sociaal domein, dat gericht is op werk, zorg en jeugdzorg. Deze veranderingen worden ook wel de decentralisatie genoemd. Het doel hierbij is om ieder individu te laten participeren in de samenleving en hierbij wordt vooral ingezet op eigen kracht. Het idee van eigen kracht is dat de burger zoveel mogelijk zelf naar oplossingen zoekt, kijkt binnen het netwerk en bij andere hulpbehoevende burgers. Daarnaast zal er meer gebruik gemaakt worden van vrijwilligersorganisaties en wordt men aangemoedigd om vrijwilligerswerk te doen, zodat men elkaar ondersteunt bij het participeren in de samenleving (Blonk, Grootegoed, Machielse, & Wouters, 2017). De verwachtingen die de samenleving opstelt, hangt samen met de verschuiving naar de participatiesamenleving. Door de verschuiving wordt er meer verwacht van de burgers die de rol van vrijwilliger op zich nemen. Er wordt verwacht dat ze vele taken van de professional over gaan nemen (Van Bochoven et al., 2014). Echter roept het een vraag op: Zijn de vrijwilligers capabel genoeg om voor het werk dat hen wordt opgedragen ook de verantwoordelijkheid te nemen?

Mesoniveau

Ervaringen van andere organisaties die op zoek moeten naar nieuwe vrijwilligers hebben ook te maken met de toename van complexiteit voor de vrijwilligers en dat zorgt ervoor dat er een ander soort vrijwilliger gevraagd moet worden. De begeleiding die de vrijwilligers bieden op de groep moeten wel aansluiten op de desbetreffende groep waar ze geplaatst worden. Alleen stelt men hierdoor wel hogere eisen wat betreft de kennis, vaardigheden en competenties van de vrijwilliger (Blonk, Grootegoed, Machielse, & Wouters, 2017).

Daarnaast wordt in dit onderzoek geconcludeerd dat de vrijwilligers onvoldoende kennis hebben over de doelgroep en de achtergrondinformatie en hierdoor kunnen ze niet aansluiten bij de doelgroep. Om jeugdigen te kunnen bereiken moet men aansluiten bij de belevingswereld van de jeugdigen. Een tweede vraag die het oproept is: In hoeverre kan men van vrijwilligers verwachten dat ze kennis hebben om met de doelgroep te kunnen werken?

Microniveau

Het discussiepunt kan breder getrokken worden als er gekeken wordt naar de rol van de professionals en vrijwilligers. De professional krijgt na de verschuiving ook andere rollen. Professionals moeten burgers ondersteunen en gaan samenwerken met vrijwilligers. Het is de bedoeling dat de professionals en vrijwilligers het samen doen en willen doen. De vraag is dan: Wat mogen de vrijwilligers doen in zorg en wat doen professionals? Vaak is het perspectief van de vrijwilliger een groot vraagteken. Wettelijk liggen er geen beperkingen aan, de zorginstelling bepaalt dat zelf. De organisatie moet zelf de grenzen vaststellen, vanwege de verantwoordelijkheden. Alleen zijn er nog onduidelijkheden over de grenzen die aan de inzet van de vrijwilligers verbonden is. Er mogen geen taken uitgevoerd worden waar de vrijwilliger niet de juiste kennis en vaardigheden voor beschikt (In voor zorg, 2011). Tot slot de vraag: 'Waar liggen de grenzen van de professional en de vrijwilliger en welke verantwoordelijkheden mogen de vrijwilligers dragen?'

Professionele standpunt

Voor een goede afstemming in de samenwerking is het belangrijk om een functieomschrijving vast te stellen. Het is niet mogelijk om een algemene takenomschrijving voor vrijwilligers op te stellen, omdat de vaardigheden per vrijwilliger enorm verschilt. Het is van belang dat de professional de kennis en de vaardigheden van de vrijwilliger waarneemt. Op basis daarvan is het mogelijk om samen met de vrijwilliger een takenomschrijving op te stellen. Hierdoor is duidelijk wat de professional van een vrijwilliger kan verwachten. Het is de verantwoordelijkheid van de professional dat de vrijwilliger de kennis over gedragen krijgt die men nodig denkt te hebben.

Literatuurlijst

- Baarda, B., (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers
- Boelhouwer, J., & Pommer, E., (2017, december). Samenvatting Overall rapportage sociaal domein 2016. Geraadpleegd op 4 juni 2018, van <https://www.gemeentenvandetoekomst.nl/wp-content/uploads/2017/12/Samenvatting-overall-rapportage.pdf>
- Bratti-van der Werf, M., Heerink, M., Pinkster-Schalken, S., (2013). *Onderzoek in zorg en welzijn; een praktische inleiding*. Amsterdam: Pearson Education
- Blonk, L., Grootegoed, E., Machielse, A., & Wouters, S., (2017, 22 december). Aan de andere kant van de schutting. Geraadpleegd op 13 juni 2018, van <https://www.nov.nl/documenten/00000790.pdf>
- Gemeente Hengelo, (z.d.). De financiële toelichting per programma. Geraadpleegd op 16 maart, van <https://financien.hengelo.nl/C3147-Analyse-programma-2-Onderwijs-en-jeugd.html>
- Gemeente Hengelo, (2016). Transformatieagenda Hengelo. Geraadpleegd op 22 maart 2018, van https://www.hengelo.nl/webcontent/pdf_internet/actueel/Nieuws%202016/Transformatieagenda_Terugblikconferentie.pdf
- Gemeente Hengelo, (2016, juli). Transformatie-agenda. Geraadpleegd op 26 februari 2018, van https://www.hengelo.nl/webcontent/pdf_internet/projectenplannen/Transformatie_agenda_poster.pdf
- Gemeente Hengelo, (z.d.). Transformatie in het sociale domein. Geraadpleegd op 26 februari 2018, van <https://financien.hengelo.nl/C2784-Transformatie-in-het-sociale-domein.html>
- Gemeente Hengelo, (z.d.). Transitie sociaal domein. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <https://financien.hengelo.nl/C3061-Transities-sociaal-domein.html>
- Gemeente Hengelo, (z.d.). Zorgloket. Geraadpleegd op 19 juni 2018, van https://www.hengelo.nl/Welkom-in-Hengelo/GPDC/GPDC-Producten-catalogus-1/_Burger/Zorgloket.html
- Gemeente Hengelo, (2016). Vaststellen transformatie-agenda en opdrachtformuleringen lef-projecten. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van https://www.hengelo.nl/webcontent/pdf_internet/projectenplannen/Transformatie_agenda_brief_raad.pdf
- Gemeenten van de toekomst. (2017). Sociaal domein van transitie naar transformatie. Geraadpleegd op 28 maart 2018, van <https://www.gemeentenvandetoekomst.nl/themas/sociaal-domein/artikel/van-transitie-naar-transformatie/>
- In voor zorg. (2011, juni). Grenzen aan vrijwilligerswerk. Geraadpleegd op 7 mei 2018, van <http://www.invoorzorg.nl/ivz/informatie-grenzen-aan-vrijwilligerswerk.html>

- Jongebreur-Ruskamp, M., Vinke, J. M., (2004). Een model voor effectief teamfunctioneren. Geraadpleegd op 14 maart 2018, van http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site_EM/docs/pdf/Grenzen-verleggen-tussen-informele-en-formele-zorg-Tijdschrift-MG-VVN-mrt-2015.pdf
- JP van den bent, (z.d.). Verhalen. Geraadpleegd op 15 juni 2018, van <https://www.jpvandenbent.nl>
- Kaats, E., Opheij, W., (2013). *Leren samenwerken tussen organisaties*. Deventer: Uitgeverij Wolters Kluwer
- Meijs, L., & Metz, J. (2015, 4 juni). Pedagogische betekenis van vrijwilligerswerk. Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs12451-015-0078-2.pdf>
- Migchelbrink, F., (2013). *Handboek praktijkgericht onderzoek; zorg, welzijn, wonen en werken*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, (2010, januari). Welzijn Nieuwe Stijl. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van https://www.canonsociaalwerk.eu/2007_wmo/2010%20VWS%20brochure%20Welzijn%20Nieuwe%20Stijl.pdf
- Movisie. (2014, juli). De nieuwe Jeugdwet en Wmo: hoe maken we slimme verbindingen? Geraadpleegd op 8 mei 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/nieuwe-jeugdwet-wmo-hoe-maken-we-slimme-verbindingen>
- Movisie, (2015, 15 april). Transitie jeugdzorg: een overzicht. Geraadpleegd op 19 februari 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/transitie-jeugdzorg-overzicht>
- Movisie, (2017). Participatiesamenleving anno 2017: volop kansen. Geraadpleegd op 26 februari 2018, van <https://www.movisie.nl/artikel/participatiesamenleving-anno-2017-volop-kansen>
- Nanninga, K., Redeker, I., Steekelenburg, I. van, (2017). Sociale wijkteams en informele zorg. Geraadpleegd op 26 februari 2018, van https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Sociale-wijkteams-informele-zorg%20%5BMOV-12201756-2.0%5D.pdf
- Opstelten, I.W., (2014). Jeugdwet. Geraadpleegd op 6 juni 2018, van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/2018-01-01#Opschrift>
- Outdoor Care, (z.d.). Home. Geraadpleegd op 15 juni 2018, van <https://www.outdoorcare.nl>
- Scholten, C., (2015). Grenzen verleggen tussen informele en formele zorg. Geraadpleegd op 19 maart 2018, van http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/Site_EM/docs/pdf/Grenzen-verleggen-tussen-informele-en-formele-zorg-Tijdschrift-MG-VVN-mrt-2015.pdf
- Steyaert, J., Kwekkeboom, R., (2010). *Op zoek naar duurzame zorg*. Uitgeverij: Wmo-werkplaatsen
- Stichting Vraagwijzer Nederland, (z.d.). Het concept van de sociaal makelaars. Geraadpleegd op 15 juni 2018, van <http://www.stichtingvraagwijzernederland.nl/upload/files/Diversen/Sociaal%20Makelaar.pdf>

- Van der Gaag, R., Van der Klein, M., & Mak, J. (2011, september). Professionals en vrijwilligers (organisaties) rond jeugd en gezin. Geraadpleegd op 15 juni 2018, van [https://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/Professionals_en_vrijwilligers_\(organisaties\)_rond_jeugd_en_gez_n_2801_web.pdf](https://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/Professionals_en_vrijwilligers_(organisaties)_rond_jeugd_en_gez_n_2801_web.pdf)
- Van Bochoven, M., Van der Ent, B., Duyvendak, J. W., Van Gemert, E., Roggeveen, S., Tonkens, E., . . . Verplanke, L. (2014, 10 april). Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten? Geraadpleegd op 13 juni 2018, van <https://www.socialevraagstukken.nl/kunnen-we-dat-niet-aan-vrijwilligers-overlaten/>
- Van Veen, M., Westerkamp, K., (2008). *Deskresearch. Informatie selecteren, beoordelen en verwerken*. Amsterdam: Pearson Education
- Verhoeven, N., (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers
- Woudstra, Y., Hiemstra, E., (2015). Vrijwilligerswerk en informele zorg binnen de transitie. Geraadpleegd op 14 maart 2018, van https://www.friessociaalplanbureau.nl/sites/default/files/field_dldbl_file/publicatie_vrijwilligerswerk_in_tranities_februari_2015.pdf