
STUDENTEN ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ & SOCIALE TECHNOLOGIE

J. Çigri – 330150

D. Kurtdili – 302322

Bachelorrapport MWD

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Hogeschool Enschede

STUDENTEN ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ & SOCIALE TECHNOLOGIE

Jennifer Cigri – 330150

Diana Kurtdili – 302322

Bachelor begeleider: G. Flier

Toetscode: T.AMM.37555

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Enschede

Enschede, 23 juni 2016

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	5
Samenvatting	6
1. Inleiding.....	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Doelstelling	10
1.2.1 Korte termijn.....	10
1.2.2 Lange termijn.....	10
1.3 Onderzoeksvraag	10
1.3.1 Hoofdvraag	10
1.3.2 Deelvragen.....	10
1.4 Leeswijzer	11
2. Theoretische kader	12
3. Methode van onderzoek.....	25
3.1 Type onderzoek	25
3.2 Onderzoekspopulatie en steekproef	25
3.3 Instrument	26
3.4 Procedure.....	27
3.5 Methode van analyseren van gegevens	27
3.6 Betrouwbaarheid	28
3.7 Interne en externe geldigheid	29
3.8 Ethische overwegingen.....	30
3.9 Samenvatting	30
4. Resultaten	31
4.1 Kenmerken respondenten	31
4.2 (Technologische) middelen.....	31
4.3 Voordelen	33
4.4 Nadelen.....	34
4.5 Aandacht sociale technologie	37
4.6 Gemist.....	38
4.7 Noodzaak	39
4.8 Mogelijkheden	39

5. Conclusie	41
5.1 Conclusie deelvragen	41
5.2 Conclusie hoofdvraag	43
5.3 Aanbevelingen	44
5.4 Sterktes en zwaktes van dit onderzoek	45
5.5 Discussie.....	46
Literatuurlijst.....	49
Bijlagen.....	52
Bijlage I – Beoordelingsformulier eerste kans	52
Bijlage II – Beoordelingsformulier herkansing	56
Bijlage III – Instrument	59
Bijlage IV – Uitnodiging respondenten	60
Bijlage V – Labelschema	61
Bijlage VI – Model overeenkomst onderzoeksplan.....	105
Bijlage VII – Evaluatieformulier opdrachtgever	107

VOORWOORD

Voor u ligt het bachelorrapport wat dankzij een aantal personen tot stand is gekomen. Wij willen in eerste instantie mevrouw Flier bedanken voor haar colleges, feedback en de handreikingen die zij ons heeft geboden om dit rapport vorm te kunnen geven.

Wij willen onze opdrachtgever mevrouw Boonstra van het Saxion Hogeschool te Enschede bedanken voor de mogelijkheid om ons onderzoek binnen Saxion te mogen uitvoeren en voor haar hulp. Daarnaast willen wij alle vierdejaars studenten binnen AMM bedanken voor hun bijdrage en tijd die zij hebben vrijgemaakt om de interviews af te kunnen nemen.

Wij wensen u veel leesplezier.

Diana Kurt dili en Jennifer Çigri

23 juni 2016

SAMENVATTING

In dit bachelorrapport staat de hoofdvraag 'Op welke wijze kan AMM toekomstige hulpverleners goed voorbereiden op het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?' centraal. Tijdens het onderzoek wordt uitgezocht wat de meningen en ervaringen zijn van AMM studenten op het gebied van sociale technologie in de hulpverlening. Dit is onderzocht doormiddel van mondelinge interviews. Voor dit onderzoek zijn doelstellingen opgesteld. Het korte termijn doel geeft aan dat het bekend is wat de meningen en ervaringen van AMM studenten zijn op het gebied van sociale technologie in de hulpverlening. De korte termijn doel kwam naar voren aan de hand van de interviews. De respondenten gaven vooral aan dat ze niet willen dat sociale technologie de hulpverlening overneemt. Daarnaast geven zij aan dat face-to-face contacten erg belangrijk zijn in de zorg. Daarnaast konden de respondenten wel benoemen dat er een aantal voordelen zijn bij het toepassen van sociale technologie. Zo wordt er bijvoorbeeld benoemd dat het snel, laagdrempelig, goedkoop en makkelijk is. Het lange termijn doel houdt in om het optimaliseren van het lesaanbod met betrekking tot sociale technologie in de hulpverlening zodat studenten beter voorbereid zullen zijn wat sociale technologie inhoudt en hoe zij dit in hun toekomstige werk als hulpverlener in kunnen zetten. De volgende aanbevelingen zijn opgesteld:

- Academie Mens en Maatschappij biedt studenten de mogelijkheid aan om met verschillende rapportagesystemen te leren werken.
- De docenten van Academie Mens en Maatschappij stimuleren de studenten om workshops en keuzevakken op het gebied van sociale technologie te volgen.
- Academie Mens en Maatschappij stimuleert de studenten om zelf na te denken hoe sociale technologie ingezet kan worden.
- Academie Mens en Maatschappij ontdekken hoe de studenten sociale technologie in het onderwijs gericht naar het beroepenveld ervaren. Hierbij kan AMM onderzoek doen, hier kunnen enquêtes voor afgenomen worden.
- De onderzoekers willen AMM aanbevelen om ook de docentperspectief te bekijken op het gebied van sociale technologie. Dit kan AMM doen door dit onderzoek uit te voeren onder de docenten. Hierdoor worden de meningen en ervaringen over sociale technologie onder de docenten van AMM ook helder in kaart gebracht.

Uit de resultaten is naar voren gekomen dat meer dan de helft van respondenten weinig tot geen aandacht voor sociale technologie hebben beleefd tijdens de opleiding de afgelopen jaren bij AMM. Een aantal respondenten geven daarbij aan zij wel hadden willen weten wat de voor en nadelen van sociale technologie kan zijn in de hulpverlening of hoe je bijvoorbeeld sociale media positief kunt inzetten in de hulpverlening. Zo zijn er een aantal voorbeelden te noemen wat er veelal gemist is tijdens het lesaanbod bij de respondenten. Veel respondenten zien een noodzaak om sociale technologie toe te voegen aan het curriculum omdat het van belang is om te weten hoe je sociale technologie in moet zetten als

hulpverlener. Tevens hebben de respondenten grote belang bij om lessen te krijgen over sociale technologie. Hierover zijn verschillende uitspraken over gedaan. Wanneer er lessen worden aanbevolen vanuit AMM vergroot dit ook de kans dat studenten meer op de hoogte zullen zijn van sociale technologie. Hierdoor kunnen zij ook leren hoe zij dit in kunnen zetten in de hulpverlening.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

Volgens Zwikker, Pijnenburg en Van Hattum (2016) heeft de inzet van digitale middelen in zorg en welzijn in de afgelopen 15 jaar een grote groei doorgemaakt. Social Workers kunnen hun cliënten ondersteunen door gebruik te maken van online, telefonische- en video counseling, online interventies, e-mail en sms (Reamer, 2013). Alle technologische hulpmiddelen die binnen zorg en welzijn worden ingezet wordt volgens movisie (2016) sociale technologie genoemd. De hulp- en dienstverlening wordt door sociale technologie versterkt en vergroot het (zelf-) organiserend vermogen van professionals en organisaties. Daarnaast stimuleert sociale technologie uitwisseling van kennis. Er zijn verschillende termen voor het woord 'sociale technologie'. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de term 'sociale technologie' van movisie, zoals hierboven beschreven. Er is in dit onderzoek gekozen voor de term 'sociale technologie', omdat in de zorg en welzijn veel gebruik wordt gemaakt van verschillende technologieën.

De verpleegkundige opleidingen lopen voor op het gebied van sociale technologie ten opzichte van de opleiding Social Work. Volgens Vos (2013) heeft dit te maken met de verdeling van het geld. De Nederlandse overheid besteedt miljoenen aan de gezondheidszorg, terwijl er in de welzijnssector wordt bezuinigd. De opleidingen binnen de zorg en welzijn zijn op zoek om sociale technologie toe te passen in het bestaande onderwijs (Zwikker, Pijnenburg en Van Hattum, 2016). Bij het gebruik van ICT informatiesystemen in de Social Work kun je denken aan elektronische patiënten dossier (eHealth) en zorg op afstand via moderne communicatiemiddelen. Onder eHealth wordt elektronische gezondheid verstaan of anders gezegd zorg via internet. Er wordt ook steeds meer aandacht besteed aan 'blended care'. Hierbij worden reguliere face-to-face gesprekken gecombineerd met online interventies zoals chat, beeldbellen, online behandelmodules en online inzage in het eigen gezondheidsdossier (GGZNederland, 2016). Technologie biedt cliënten de mogelijkheid om de eigen regie te behouden, doordat de cliënt inzage heeft in het eigen dossier en onbeperkt toegang heeft tot informatie over zijn eigen situatie (Ben Allouch, 2016). Om er voor te zorgen dat cliënten goed zicht houden op hun medicijngebruik en afspraken met verschillende zorgverleners, is het van belang dat cliënten hun eigen dossiers in kunnen zien (Peeters, Wiggers, de Bie, en Friele, 2016). Het is van belang dat Social Workers ervaringen hebben met sociale technologie, omdat sociale technologie steeds meer toegepast wordt in het beroepenveld. Daarnaast wordt er in de maatschappij ook steeds meer gebruik gemaakt van technologieën, waaronder ook de cliënten. Dit kan doormiddel van onderwijs binnen de opleiding aangeleerd worden. Hierbij is het van belang om voor de sociale technologie aandacht te besteden aan de kennis, houding en vaardigheden.

The International Federation of Social Workers (IFSW) is een wereldwijde organisatie die streeft naar sociale rechtvaardigheid, mensenrechten en sociale ontwikkeling door middel van het bevorderen van

Social Work (IFSW, 2016). Volgens Garrett (2005) vindt IFSW dat Social Workers kennis moeten hebben van sociale technologie, omdat de cliënten hier behoefte aan hebben. Daarnaast is de Social Worker verantwoordelijk om de betekenis van de dienstverlening en interesses van de cliënt te overwegen. Door gebruik te maken van sociale technologie sluit je meer aan bij de cliënt.

Inzet van de sociale technologie heeft belangrijke consequenties voor de wijze waarop hulpverlening wordt ervaren, aangeboden en georganiseerd. In de hulpverlening worden de professionals geconfronteerd met het aanleren van nieuwe kennis, vaardigheden en andere houdingen ten opzichte van sociale technologie. De verbinding tussen technologie en zorg wordt sterker gestuurd, doordat de maatschappij zich hier in verder ontwikkelt en de cliënten meer gebruik maken van technologische middelen (Zwinkkers, Peijnenburg en van Hattum, 2016). Volgens Peters en Frietman (2011) wordt de volgende belemmering benoemd als er wordt gekeken naar sociale technologie en onderwijs. De belemmering is dat er weinig aandacht wordt besteed binnen het Social Work op het gebied van sociale technologie. Doordat hier weinig aandacht aan wordt besteed wordt er geen bekwaamheid opgebouwd door de toekomstige beroepsprofessionals op het gebied van sociale technologie.

Saxion hogeschool stelt kwalitatief uitstekend onderwijs voorop. Dit houdt in dat zij studenten zo goed mogelijk willen voorbereiden op de arbeidsmarkt (Saxion, z.j.). Lectoraat Technology, Health en Care (TechHC) van Academie Mens en Maatschappij (AMM), onderdeel van Saxion hogeschool te Enschede, is de opdrachtgever van dit onderzoek. Mensen en de omgang met technologieën staan centraal binnen lectoraat TechHC. TechHC doet zelf ook onderzoek welke betrekking heeft op de adoptie en acceptatie van technologieën door mensen (Saxion, z.j.). In deze tijd wordt er veel gebruik gemaakt van sociale technologie. Zo ook in de Social Work. Het is van belang dat toekomstige beroepsprofessionals hierop worden voorbereid. De vraag die hier gesteld dient te worden is op welke wijze je dit het beste kunt doen.

In dit onderzoek staan de AMM studenten centraal. Het doel van dit onderzoek is om een beeld te schetsen van meningen en ervaringen van studenten ten opzichte van het gebruik van sociale technologie in Social Work. Uiteindelijk wil AMM het lesaanbod met betrekking tot sociale technologie in de hulpverlening optimaliseren. De vraag vanuit AMM is om te onderzoeken wat de kennis van studenten is als er wordt gekeken naar sociale technologie in de Social Work, zodat het bij AMM bekend is welke kennis de studenten nodig hebben om de sociale technologie toe te passen in het Social Work. Daarnaast wordt onderzocht hoe AMM studenten tegenover het sociale technologie staan en of zij hier momenteel al mee werken. Door middel van de meningen en ervaringen krijgt AMM een beter beeld hoe studenten kijken naar sociale technologie, zodat zij hier in de toekomst passend onderwijsmateriaal op toe kunnen passen.

1.2 Doelstelling

1.2.1 Korte termijn

Het is bekend wat de meningen en ervaringen van AMM studenten zijn op het gebied van sociale technologie in de hulpverlening.

1.2.2 Lange termijn

Het optimaliseren van het lesaanbod met betrekking tot sociale technologie in de hulpverlening.

1.3 Onderzoeksvraag

1.3.1 Hoofdvraag

Op welke wijze kan AMM toekomstige hulpverleners goed voorbereiden op het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?

1.3.2 Deelvragen

De deelvragen zijn opgedeeld onder theoretische en praktische deelvragen. De theoretische deelvragen worden uitgezocht d.m.v. literatuur onderzoek. De praktische deelvragen zullen onderzocht worden a.d.h.v. afgenomen interviews.

Theoretische deelvragen:

1. Welke middelen en mogelijkheden zijn er bekend voor het inzetten van sociale technologie in de hulpverlening?
2. Wat zijn de mogelijkheden en beperkingen van sociale technologie in de hulpverlening?
3. In welke mate en op welke wijze wordt er al gewerkt met sociale technologie in de hulpverlening?
4. Wat is volgens de literatuur bekend over de aandacht voor sociale technologie in het onderwijs voor Social Work?

Praktische deelvragen:

5. Welke ervaringen hebben AMM studenten ten opzichte van het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?
6. Hoe beleeft de AMM student de voorbereiding op het werken met sociale technologie?
7. Welke behoeften hebben AMM studenten aan sociale technologie in het lesaanbod en welke mogelijkheden zien zij?

1.4 Leeswijzer

Het bachelorrapport is opgebouwd uit een aantal hoofdstukken. Allereerst is er een samenvatting van het rapport beschreven. In hoofdstuk één staan de aanleiding van het onderzoek, de doelstelling en de hoofd- en deelvragen beschreven. In hoofdstuk twee worden de theoretische deelvragen uitgewerkt aan de hand van literatuur. In hoofdstuk drie staat de methode van onderzoek beschreven. Hierin wordt het type onderzoek, de onderzoekspopulatie en steekproef, instrumenten, procedure, methode van analyseren van gegevens, betrouwbaarheid, interne en externe geldigheid, ethische overwegingen en een samenvatting van het hoofdstuk beschreven. De resultaten die vanuit de interviews naar voren komen worden beschreven in hoofdstuk vier. Tot slot worden in hoofdstuk vijf conclusies getrokken, aanbevelingen gedaan, de tabel van de sterkte en zwakte analyse wordt vermeld en is een discussie beschreven.

2. THEORETISCH KADER

In het theoretische kader zal er antwoord worden gegeven op de theoretische deelvragen.

1. Welke middelen en mogelijkheden zijn er bekend voor het inzetten van sociale technologie in de hulpverlening?

Volgens Zwikker et al. (2016) is het verschil tussen sociale technologie en traditionele hulpverlening de manier waarop hulp wordt aangeboden. Fysieke afspraken en bijeenkomsten staan niet meer voorop. Dit wordt namelijk gedeeltelijk of helemaal vervangen door gesprekken per mail, chat of messaging systemen. Er zijn verschillende aanbiedingsvormen binnen de sociale technologie, deze zullen hieronder worden beschreven.

- *Webhulp, mail, chatapplicaties en instant messages*

De basis van veel digitale toepassingen zijn hulpwebsites. Wanneer een cliënt moeite heeft met het begrijpen van een bepaald vraagstuk dan kan een hulpwebsite de cliënt ondersteunen (Zwikker, Pijnenburg en Van Hattum, 2016). Een voorbeeld hiervan is de website www.steffie.nl. Deze website biedt cliënten met een verstandelijke beperking informatie in makkelijke taal aan op het gebied van gezondheid, ondersteuning, vrije tijd, liefde, eten en drinken, geld, reizen en computeren (Steffie, z.j.). Korrelatie geeft adviezen en informatie via de chat. Tegenwoordig zijn er ook andere organisaties die de mogelijkheid bieden om op afspraak met een hulpverlener te chatten of te bellen. Daarnaast is het ook mogelijk voor bezoekers om in contact te komen met lotgenoten (Peters, F. en Frietman, J. 2011).

Volgens Zwikker et al. (2016) wordt mailen binnen de jeugdsector als een standaard communicatiemiddel gezien. De e-mail wordt gebruikt om afspraken te maken, samenvattingen te maken of om te reageren op vragen van de cliënten. Naast e-mail hulpverlening wordt er gebruik gemaakt van 'chatten'. Om de privacy van cliënten te waarborgen biedt de zorginstelling de mogelijkheid aan om te chatten. Voorbeelden hiervan zijn de kindertelefoon en chatmetfier.

Doordat de hulpverlener kan beschikken over mobiel internet en instant message systemen, zoals WhatsApp, kan er via deze weg contact gezocht worden met de cliënt. Volgens Zwikker et al. (2016) is dat het een uitgangspunt voor professionals om hun beschikbaarheid te vergroten en om aan te sluiten bij de cliënt. Daarnaast zijn er vraagtekens bij het gebruik van instant message vanwege de privacy en veiligheid omtrent gegevensuitwisseling.

Een andere mogelijkheid op dit gebied is communicatie via videobellen door gebruik te maken van Skype of Facetime. Volgens mens en gezondheid (2010) wordt er door eye2eye psychologische hulpverlening en coaching aangeboden via Skype. Via Skype is het mogelijk om video te bellen. Dit houdt in dat als de hulpverlener contact heeft met de cliënt via Skype, dat zij elkaar dan via de camera kunnen zien en op deze wijze met elkaar kunnen communiceren.

- *Blended hulpverlening*

Blended (gemixte) hulpverlening is de combinatie van twee vormen van hulp, namelijk fysiek en digitaal. Hier worden online hulpvormen met de face-to-face hulpverlening met elkaar verbonden (Zwikker, Pijnenburg en Van Hattum, 2016). Volgens Kuyvenhoven (2013) wordt blended hulpverlening in de GGZ gebruikt en het blijkt een effectief communicatiemiddel te zijn. Online hulpverlening moet nu aangeboden worden door GZZ-instellingen om de zorg aan cliënten eerder, effectiever en doelmatiger aan te bieden, aldus de socioloog, marketeer en directeur van E-hulp.nl Frank Schalken (E-hulp, 2011).

Volgens Dekkers (2016) wordt er bij blended hulpverlening een proactieve houding gevraagd van zowel de hulpverlener als de cliënt. De eigen regie van de cliënt wordt bij blended hulpverlening groter, omdat de hulpverlener niet direct in beeld is. Hierdoor wordt de cliënt zelf verantwoordelijk voor zijn/haar voortgangproces. Het begeleiden en ondersteunen van het proces wordt door de hulpverlener gedaan op een professionele en betrokken manier.

- *Digitaal zorgplatform*

Wanneer er meerdere hulpverleners of zorgaanbieders in beeld zijn kan de cliënt met een digitale zorgplatform zijn zorgnetwerk op één plek organiseren. Via dit zorgplatform kan de cliënt zijn hulpverleners uitnodigen om te communiceren, daarnaast wordt er vorm gegeven aan het zorgproces. Het is voor de beroepskrachten mogelijk om op elkaar af te stemmen door middel van een digitaal zorgplatform. Voorbeelden van digitale zorgplatforms zijn Quli, Psynet en Jouwomgeving (Zwikker, Pijnenburg en Van Hattum, 2016).

- *Sociale media*

Door de toename van populariteit en bruikbaarheid van sociale media wordt dit middel in de hulpverlening toegepast om ondersteuning te bieden aan cliënten. Dit komt in het bijzonder door Facebook en Twitter. Om nieuwe doelgroepen te bereiken, het aanbieden van voorlichting aan brede groepen en om bekendheid te creëren in een bepaald aanbod wordt sociale media gebruikt. Het gebruik van sociale media bij intensieve hulpvormen moet goed worden onderzocht, omdat publieke karakter van sociale media meer risico's voor de privacy van de cliënten met zich meebrengt. Sociale media biedt een laagdrempelige toegang naar de formele hulp, waardoor het makkelijker toegankelijk is voor de cliënt (Zwikker, Pijnenburg en Van Hattum, 2016).

- *Apps*

Een (zorg) app is een softwareprogramma dat direct gebruikt kan worden. Een app kan gebruikt worden op een smartphone. Mobiele hulp is een logisch gevolg als er wordt gekeken naar sociale technologie. Een app is vaak eenvoudiger te gebruiken dan websites. Het merendeel van de apps werken door middel van het aanklikken van een icoon in plaats van een tekst typen (Zwikker, Pijnenburg en Van Hattum, 2016).

Volgens Zwikker et al. (2016) is het gebruiken van een app laagdrempelig. Voorbeelden van zorgapps zijn Coach2care en Igrow.

- *Serious games/gamefication*

Volgens Zwikker et al. (2016) wordt met serious games op een speelse manier informatie of voorlichting aangeboden. Hierbij kan gedacht worden aan een computerspel. Er wordt gebruikt gemaakt van deze spelelementen om aan te sluiten bij de hulpvraag van cliënten. Bij gamefication wordt informatie aangeboden op een interactieve wijze, bijvoorbeeld door middel van film of animatie waarbij de cliënt zelf keuzes moet maken. De keuze die gemaakt wordt zorgt voor een bepaald einde van het scenario. Door middel van uitleg wordt het de cliënt duidelijk wat het gevolg van de keuze kan zijn. Hierbij wordt aanvullende informatie gegeven over het thema.

Bij Serious Games wordt er gebruik gemaakt van uitgebreidere computergames dan gamefication. Bij Serious Game is er aandacht voor de interactieve leerprocessen van 'gaming' zelf en het is te onderscheiden in twee hoofdvormen, namelijk beeldschermgames en games met inzet van fysieke middelen. Bij het inzetten van fysieke middelen kan er gebruik gemaakt worden van cameraregistratie, zoals bij de Wii (Zwikker, Pijnenburg en Van Hattum, 2016).

- *Sensoren*

Om activiteiten en lichaamsfuncties te meten kan er gebruik gemaakt worden van een (bio)sensor. Door hier gebruik van te maken krijgen mensen meer inzicht op het verloop van hun gezondheid. Daarnaast kan de (bio)sensor alarmsignalen afgeven wanneer er sprake is bij te hoge stress. Het is ook mogelijk om deze signalen te delen met anderen voor het geval er hulp moet komen (Zwikker, Pijnenburg en Hattum, 2016).

- *Domotica*

Domotica betekent letterlijk woonhuisautomatisering. Domotica zorgt ervoor dat cliënten zelfstandiger en/of langer thuis kunnen blijven wonen. Hierbij kun je denken aan mensen met een verstandelijke beperking of dementie. Domotica zorgt ervoor dat de cliënt beveiligd en bewaakt wordt. Hierbij kan er gedacht worden aan sensordeuren die automatisch dichtvallen of opengaan, mobiele alarmering waardoor de begeleiding altijd bereikbaar is, uitluistersystemen ter controle en of alles goed gaat. Daarnaast kan er gedacht worden aan belmatten, bewegingsmelders, camerabewaking en polszenders (Niemeijer, Depla, Frederiks en Hertogh, 2012)

- *Robotica*

Volgens Zwikker et al. (2016) kunnen gedrag en emoties bespreekbaar gemaakt worden door robots in te zetten. Er zijn drie voorbeelden van psychosociale vormen van robotica, namelijk Zora, Paro en Alice. Zora wordt ingezet in woonzorgcentra met bejaarden en bij autisme, omdat het eenvoudiger is voor deze doelgroepen om te reageren op een neutrale robot dan op een normaal mens. Paro is een robot welke wordt ingezet bij dierlijke therapieën aan mensen waar levende dieren niet aanwezig mogen zijn (robots, 2016). Alice is een robot die eenzame en dementerende ouderen ondersteunt (ikbenalice, 2015).

2. Wat zijn de mogelijkheden en beperkingen van sociale technologie?

Volgens Schalken et al. (2013) worden er veel mogelijkheden geboden voor zowel cliënten als instellingen, waarbij de onafhankelijkheid van plaats en tijd, de kanalenreductie en de techniek die betrokken is bij online hulpverlening. Kanalenreductie betekent dat alleen de verbale communicatie overblijft.

- *Eenvoudiger toegang tot hulpverlening voor cliënt*

Volgens Schalken et al. (2013) wordt het makkelijker voor de cliënt via sociale technologie om hulp te zoeken wanneer hij dit het hardst nodig heeft en het meest gemotiveerd is, omdat de cliënt niet gebonden is aan de werkplek van de hulpverlener en niet 24 uur per dag bezig kan met zijn hulpvraag. Deze ontwikkeling wordt versterkt door de smartphone en mobiel internet. Doordat er via het internet gecommuniceerd kan worden tussen cliënt en de hulpverlener is er geen sprake van een reisafstand, waardoor reiskosten geen belemmering meer zullen zijn voor de cliënt. Volgens E-Hulp (2012) wordt de toegang tot hulpverlening ook eenvoudiger. De cliënt kan elk moment van de dag contact zoeken met zijn behandelaar of begeleider. Doordat de cliënt zelf online op zoek gaat naar hulp kan hierdoor de zorgaanbieder gekozen worden waarvan de behandeling of ondersteuning het beste bij hem past. Daarnaast wordt het aangaan van contact met lotgenoten ook makkelijker. Er wordt door veel online interventies een vorm van lotgenotencontact aangeboden. Dit kan zich uiten in de vorm van een forum. Door middel van zoekmachines kan de cliënt snel in contact komen met mensen die het zelfde probleem hebben. Dit zorgt bij de cliënt voor herkenning en hierdoor ziet de cliënt in dat hij niet de enige is met een bepaald probleem (Schalken et al., 2013).

- *Mogelijk vanuit natuurlijke omgeving cliënt*

De cliënt kan vanuit huis online op zoek gaan naar hulp wat bij hem past. Daarnaast kan via een smartphone ook hulp onderweg, op het werk of op school ontvangen worden door de cliënt. Het ontvangen van online hulpverlening in de vertrouwelijke omgeving van de cliënt zorgt volgens Schalken et al. (2013) voor een meer ontspannen situatie bij de cliënt dan het bezoeken van een zorginstelling. De cliënt hoeft zich bijvoorbeeld geen zorgen te maken over het tegenkomen van bekenden bij een zorginstelling. Tot slot biedt het internet de mogelijkheid dat de cliënt regelmatig feedback krijgt op hoe hij denkt en hoe hij doet. Door sociale technologie is het mogelijk om de cliënt dagelijks feedback te geven. Dit in tegenstelling tot face-to-face gesprekken waarbij elke twee of drie weken een gesprek wordt gevoerd. Op deze manier kan de cliënt kleine stapjes zetten richting zijn gewenste doel. Dit is effectiever dan één keer in de zoveel tijd één grote stap te zetten (Schalken et al., 2013).

- *Gemakkelijker verschillende leerstijlen bedienen*

Het gesprek staat in de reguliere hulpverlening centraal. Er wordt door de hulpverlener informatie gegeven, vragen gesteld en ondersteuning geboden. Over het algemeen wordt er weinig gekeken naar de leerstijl van de cliënt, namelijk op welke wijze de cliënt nieuwe kennis en vaardigheden tot zich neemt. Er zijn verschillende leerstijlen, namelijk de analyticus, de organisator, de communicator en de creator. Er kan online veel eenvoudiger aangesloten worden bij de verschillende bestaande stijlen. Er zijn veel alternatieven in hulpvormen mogelijk waarvan zij allemaal op een andere manier uitgewerkt kunnen worden. Het lezen van informatie, bekijken van adviezen, schrijven van verhalen, invullen van

lijsten, ervaren van ander gedrag met of zonder een hulpverlener of lotgenoot sluit zich allemaal aan op één van de vier stijlen (Schalken et al., 2013).

- *Eenvoudiger voortgang bijhouden en bewaken*

Het is voor de cliënt makkelijker om zijn voortgang online bij te houden. De cliënt kan elke dag gebruik maken van het internet via een computer of meerdere malen per dag via zijn smartphone om de hulpverlener een bericht te sturen. Hierdoor heeft de hulpverlener een actueel beeld van de cliënt in tegenstelling tot een face-to-face gesprek wat bijvoorbeeld elke twee weken plaatsvindt. Naast het cliëntniveau kan ook op medewerker-, interventie- of organisatieniveau de voortgang inzichtelijker worden (Schalken, et al., 2013). Volgens Veldwijk (2012) verbetert sociale technologie de communicatie en samenwerking binnen en tussen organisaties. Bedrijven kunnen dankzij sociale technologie de productiviteit van kenniswerkers verhogen met twintig- tot vijfentwintig procent. Het handmatig invoeren van de doorlooptijd en het aantal contactmomenten is niet meer nodig, doordat dit automatisch opgeslagen kan worden (Schalken et al., 2013).

- *Grotere openheid bij cliënt*

Bij de cliënt kan er een gevoel van anonimiteit ontstaan omdat mensen elkaar bij bijna alle online hulpvormen niet zien of horen. De anonimiteit kan versterkt worden als de cliënt geen persoonlijke informatie hoeft te geven, zoals naam en adres of een verwijfsbrief van de huisarts. Het gevoel van anonimiteit zorgt er voor dat mensen opener worden. Dit speelt niet alleen bij mensen die een interventie volledig online volgen, maar ook tijdens online contacten die onderdeel zijn van een blended traject en waar de cliënt en de hulpverlener elkaar kennen. Cliënten leggen online bijna vanaf het eerste zin alles bloot aan een hulpverlener. Situaties die tijdens face-to-face gesprekken te pijnlijk zijn om te vertellen, omdat ze bang zijn voor de indruk die ze achterlaten, durven cliënten situaties bijvoorbeeld wel via de computer te vertellen (Schalken et al., 2013). Volgens movisie (2016) neemt de communicatiemogelijkheden door sociale technologie tussen de hulpverlener en de cliënt toe. De afstand die het internet creëert zorgt juist wel voor nabijheid. Er zijn twee factoren die ervoor zorgen dat hulpverlening via internet voor veel mensen laagdrempeliger is dan reguliere vormen van hulpverlening. De drempel tot de hulpverlening wordt lager en vervolgens is de drempel om het probleem openlijk te bespreken ook lager (Schalken, et al. (2013).

- *Niet vergeten van relevante informatie door cliënt*

Mensen weten vaak niet van ze van een bezoek bij een deskundige kunnen verwachten. Een bezoek aan een arts, psycholoog of maatschappelijk werker is voor veel mensen daarom een spannende ervaring. De spanning kan er voor zorgen dat ze de informatie die ze krijgen minder goed onthouden. Volgens Schalken, et al. (2013) is uit onderzoek van Kesels (2003) gebleken dat twintig procent van wat mondeling wordt besproken tijdens een bezoek aan een arts onthouden. Hierbij is dan vaak de helft van wat men zicht meent te herinneren niet goed begrepen. Dit komt onder andere door de wijze van informatieverschaffing (mondeling). Een voordeel van hulpverlening via internet is dat (bijna) alles bewaard, nagelezen of nagekeken kan worden. Een voorbeeld is dat je een informatief film net zo vaak bekeken kan worden door de cliënt. Dit geldt ook voor een gevoerd chatgesprek of een e-mailcontact.

- *Tijd voor reflectie bij betrokkenen*

Bij online contact is er tijd om na te denken om vervolgens een reactie te geven; van enkele seconden tot uren bij chatten. Bij e-mail, forum of een online behandeling kan er door cliënten zelfs gekozen worden om naar een paar dagen te reageren. Dit in tegenstelling tot een face-to-face gesprek, waarbij er sprake is van constante interactie. Door de beschikbare tijd kunnen zowel de cliënt als de hulpverlener goed nadenken over de juiste formulering van hun reactie. De extra tijd kan de hulpverlener bijvoorbeeld gebruiken om even boven het gesprek te gaan staan en te onderzoeken of het proces goed verloopt en of hij zijn gesprekstechnieken goed inzet. Wanneer het nodig is kunnen er vervolgens vanuit de reflectie uitingen op betrekkningsniveau gedaan worden (Schalken, et al., 2013).

- *Minder snel vooroordelen bij betrokkenen*

In face-to-face contact is er naast verbale ook non-verbale en paralinguale communicatie. Paralinguale communicatie gaat over de manier waarom je spreekt en het gebruik van je stem (infonu.nl, 2016). Het non-verbale en de paralinguale kunnen soms een ongewenst vorm van communicatie zijn. Mensen hebben al snel een oordeel over een ander persoon zonder diegene echt te kennen. Dit kan bijvoorbeeld komen door iemands kleding, lichaamsgeur, leeftijd, manier van bewegen en uiterlijk. Deze indrukken kunnen tot een juist oordeel leiden, maar ze kunnen ook de plank misslaan. De relatie tussen de cliënt en de hulpverlener kan beïnvloed worden door vooroordelen. Bij online hulpverlening zal er minder sprake zijn van statusverschillen omdat uiterlijk geen rol speelt en alleen woorden betekenis hebben. Daardoor wordt de hulpverlener meer als gelijkwaardige gesprekspartner gezien en minder als autoriteit. Cliënten zullen hierdoor minder remmingen voelen om hun problemen te bespreken en om zich uit te spreken over de hulp die ze krijgen. Echter zijn er ook vooroordelen bij online communicatie. Taalgebruik, begroetingen en taalfouten laten wel degelijk een indruk achter. Iemands taalgebruik kan een indicatie zijn van de regio waar iemand woont. Taalfouten kunnen bij de ene hulpverlener de indruk wekken dat de cliënt een beperkte scholing heeft, maar een andere hulpverlener kan van mening zijn dat de cliënt slordig is.

Naast de mogelijkheden zijn er ook beperkingen op het gebied van sociale technologie. De beperkingen zullen hieronder beschreven worden.

- *Afhankelijk van toegang, kennis, vaardigheden, houding en problematiek*

Om gebruik te kunnen maken van digitale hulpverlening moet de cliënt gemotiveerd zijn om hulp te zoeken en toegang hebben tot het internet. Daarnaast moet de cliënt ook overweg kunnen met een computer en vooral het internet. Vervolgens moet hij de vaardigheden hebben om bij de juiste online hulpvoorziening uit te komen en erin geloven dat online hulpverlening kan werken. Een cliënt die via de reguliere kanalen bij de hulpverlening terechtkomt en te horen krijgt dat een deel van het traject online gaat verlopen is een positieve basishouding niet vanzelfsprekend, maar wel een relevante voorwaarde. Vijftien procent bepaalt het succes van een behandeling in het vertrouwen dat een aanpak gaat werken. Een cliënt die geen vertrouwen heeft in de mogelijkheden van het internet zal overtuigd moeten worden door een hulpverlener. Voor alle hulpverleners geldt dat ze kennis moeten hebben van de (technische werking van de) online interventie, de vaardigheden om online een goed 'gesprek' te

voeren, geloven dan online hulpverlening kan werken, om kunnen gaan met de grote mate van transparantie die online hulpverlening meedraagt en tot slot een flexibele positie in kunnen nemen in de relatie met de cliënt. Het is hierdoor wel een uitdaging om met de grote regiefunctie van de cliënt om te gaan (Schalken et al., 2013). Dit is voor veel professionals een ontwikkeling wat hen een onzeker gevoel geeft, omdat zij denken niet te beschikken over voldoende technologische vaardigheden. Deze mensen hebben speciaal gekozen om in de welzijnssector te werken om in contact met mensen te komen (Movisie, 2016). Volgens Schalken, et al. (2013) is uit onderzoek van Van Deursen en Van Dijk (2008) naar voren gekomen dat zowel ouderen als jongeren grote moeite hebben met het bedenken van trefwoorden die gebruikt worden in zoekmachines. Mensen die op het internet surfen voeren meestal maar één of te algemene zoekwoorden in, zodat zij nauwelijks relevante resultaten krijgen. De meeste mensen kijken niet verder dan de eerste drie zoekresultaten. De zelfredzaamheid is al flink aangesproken voordat de cliënt op de juiste website zit. Wanneer de cliënt op de website is aangekomen moet hij of zij zelf inschatten of de aangeboden hulp kwalitatief goed is. Een voorwaarde is dat de cliënt over voldoende leesvaardigheden beschikt, maar dan zal het nog een lastig proces zijn. Wanneer de eerste indruk over de kwaliteit van de hulpsite positief is, dan zal de cliënt moeten vaststellen of het aanbod bij zijn of haar behoefte past. Bij interactieve hulpvormen (zoals e-mailhulp of groepschat) is het belangrijk dat de cliënt zich schriftelijk voldoende kan uitdrukken. De vaardigheden die mensen nodig hebben om optimaal gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden van het internet blijken onder andere afhankelijk te zijn van de opleiding en leeftijd. Hoe hoger je opleiding is hoe meer internetvaardigheden je hebt.

- *Missen van relevante informatie door betrokkenen*

Op de inhoud van de boodschap van de cliënt kunnen non-verbale en paralinguale signalen voor de hulpverlener een goede aanvulling zijn. De signalen zorgen er voor dat de woorden bevestigen en daardoor versterken, maar ze kunnen er ook voor zorgen dat de hulpverlener doorvraagt op wat de cliënt vertelt. Bij online hulpverlening kan de hulpverlening de emoties van de cliënt nooit zien waardoor hij dus alleen kan afgaan op wat de cliënt zelf schrijft. Wanneer een hulpverlener in een face-to-face gesprek niet goed begrepen wordt, dan is de kans groot dat de cliënt reageert met een onbewuste frons. Via internet worden er over en weer veel minder signalen verzonden die duidelijk maken of de gegeven informatie ook overkomt zoals die bedoeld is. Hierdoor kunnen er meer misverstanden ontstaan. Dit kan leiden tot conflicten of zelfs afhaken van cliënten. Doordat het internet vaak anoniem is kan dit ervoor zorgen dat ontevredenheid kan leiden tot onbeleefdheid of respectloos gedrag. Bij lotgenotencontact op een forum kunnen tegengestelde meningen leiden tot gescheld over en weer. Om te voorkomen dat een hulpverlener online belangrijke informatie mist en daardoor misverstanden kunnen ontstaan, is het van belang dat de hulpverlener gestructureerd te werk gaat en de gespreksvaardigheden op de juiste manier inzet die passen bij het internet. Bij online hulpverlening ontbreekt de stem en intonatie van de cliënt. Dit zorgt ervoor dat het moeilijker is om de ernst van iemands situatie in te schatten. Daarbij kan er zowel sprake zijn van overschatting als onderschatting. Het is van belang om een passende crisisprocedure te hebben die zowel de rol van de cliënt als de hulpverlener beschrijft (Schalken et al., 2013)

- *Risico op verminderde betrokkenheid cliënt*

De toegangsdrempel tot de hulpverlening wordt verlaagd door het gevoel van afstand, de anonimiteit en het elkaar niet kunnen zien. Ze kunnen ook de drempel verlagen om te stoppen met online hulpverlening. Online hulpverlening kan als vrijblijvend worden ervaren als de cliënt er voor kiest om anoniem te blijven. Een cliënt zal bijvoorbeeld niet zomaar een spreekkamer uitlopen zonder iets te zeggen en nooit meer iets van zich te laten horen. Online zullen veel cliënten minder schaamte voelen om zonder aankondiging te stoppen en weg te blijven. Bij trajectmatige hulpverlening heeft de hulpverlener over het algemeen nog de mogelijkheid om contact op te nemen met de cliënt die afgehaakt is, bijvoorbeeld door een e-mail te sturen met de vraag waarom er geen antwoord is gegeven op een eerder bericht. Online hulpverlening biedt veel voordelen die tijdens face-to-face gesprekken niet zijn. Veel vormen van online hulp kunnen uitgevoerd worden op een tijdstip dat beter uitkomt voor de cliënt in plaats van het uurtje dat toevallig nog vrij is in de agenda van de hulpverlener (Schalken et al., 2013)

- *Veiligheidsrisico's*

Veel informatie wordt op het internet voor korte of langere tijd opgeslagen. Wanneer gegevens of informatie niet goed beveiligd wordt kunnen anderen de gegevens van cliënten en de inhoud van de hulpverlening achterhalen. Bij face-to-face of telefonisch hulpverlening is dit risico veel kleiner. Bij face-to-face kan een hulpverlener slordig omgaan met zijn spullen, waarbij het kan gebeuren dat een dossier 'op straat' komt te liggen doordat hij dat per ongeluk heeft meegenomen en is vergeten. Bij online hulpverlening is de kans groot dat bij een vergelijkbare onzorgvuldigheid de gebruikersnaam en wachtwoord worden verloren en daardoor direct tientallen dossiers openbaar worden. Naast dat het uitlekken van gegevens een risico is, is ongeplande onbereikbaarheid voor korte of langere tijd ook een risico (Schalken et al., 2013). Volgens Zwinkens et. al. (2016) is het eenvoudig om instant message systemen te hacken, omdat het open communicatievormen zijn. Het waarborgen van de privacy van de cliënt is hier erg belangrijk en er wordt goed gekeken om dit toe te passen. Door veiligheidsproblemen kan er imago schade ontstaan als het bekend wordt bij anderen dat de instelling zijn zaakjes niet goed op orde heeft. Deze veiligheidsrisico's komen vaak op vele plekken van het proces van online hulpverlening voor, waar medewerkers, cliënten en technische apparatuur oorzaak van kunnen zijn. Het gevoel hebben van het gebrek aan privacy en beveiliging kan tot angst en wantrouwen bij zowel de cliënt als de hulpverlener leiden en daarom ook een reden is voor weerstand tegen het gebruik van internet (Schalken et al., 2013).

- *Mogelijkheid van technische storingen*

Bij digitale hulpverlening kunnen technische problemen ontstaan, omdat dit via technische middelen verloopt. Deze problemen kunnen zich op vele plaatsen voordoen, zoals op de computer van de cliënt of die van de hulpverlener en op de internetverbinding. Als er ergens iets fout gaat, kan het zijn dat informatie niet of onvolledig overkomt. Voor de ene online hulpvorm is dat storender dan voor de andere. Als bijvoorbeeld iets mis gaat bij het versturen van een e-mail dan zou dit misschien enkele minuten later wel lukken. Als er tijdens een chatgesprek iets niet goed gaat, dan is er een grote kans dat het gesprek vastloopt en je genoodzaakt bent om opnieuw te beginnen (Schalken et al., 2013). Volgens Kip (2013) is het tijdens beeldbellen mogelijk dat de verbinding weg kan vallen of hapert tijdens een

emotionele of gedragscrisis. Wanneer je gebruikt maakt van een chatapplicatie is het daarom van belang dat de applicatie de meest voorkomende technische problemen weet op te vangen. Een voorbeeld van een applicatie die dit doet is het programma HelpIM.

3. In welke mate en op welke wijze wordt er al gewerkt met sociale technologie in de hulpverlening?

Er zijn diverse sociale technologieën die in de gehandicaptenzorg worden gebruikt. De sociale technologieën die worden gebruikt zijn apps, hulpwebsites, domotica en robotica. Autiplan is een voorbeeld van een sociale technologische app welke wordt gebruikt in de gehandicaptenzorg. Dit is een hulpmiddel waarmee je duidelijk de dag- en weekplanning in pictogrammen meer structuur en overzicht kunt bieden aan de cliënt. Mensen met autisme ervaren meer rust en minder stress door de voorspelbaarheid van een regelmatige dagplanning. Daarnaast kan Autiplan ook ingezet worden bij mensen met dementie, hersenbeschadiging of een (licht) verstandelijke beperking om hun dag inzichtelijk te maken (Autiplan, 2016).

Autiplan wordt ingezet in een trainingshuis (training voor zelfstandig wonen) van Lunet zorg. Twee cliënten binnen deze instelling maken gebruik van Autiplan. Zij geven aan dat dankzij de app op de telefoon de cliënten een kwartier tot een half uur minder ondersteuning per dag nodig hebben en zij maken grotendeels zelf hun dagschema met Autiplan. De begeleiders hoeven bijvoorbeeld geen planning meer te maken voor aan de muur. Verder wordt Autiplan ook ingezet bij het van Krevelenhuis Curium-LUMC. Dit is een academisch centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie. De sociotherapeuten binnen dit centrum geven aan dat zij enthousiast zijn over de eenvoudige manier van werken volgens dit programma. Daarnaast geven zij aan dat het visueel maken van een dagprogramma, afspraken of een gedragsinstructie nu veel sneller en netter werkt. Alle programma's hebben dezelfde lay-out, met dezelfde picto's en lettertype voor de verschillende kinderen. Dit zorgt er voor dat er meer tijd overblijft om de patiënten binnen Curium-LUMC direct te begeleiden (Autiplan, 2016).

De zorginstelling Middin biedt ondersteuning op maat aan voor kinderen, volwassenen en ouderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking of niet- aangeboren hersenletsel (Middin, 2015). Volgens Middin (2015) lopen jongeren met een licht verstandelijke beperking regelmatig tegen seksuele problemen aan zoals seksueel misbruik, loverboyproblematiek, ongewenste zwangerschappen en geslachtsziekten. Deze doelgroep heeft vaak geen goede voorlichting gehad wat betreft seksualiteit. Ook vinden zij het moeilijk om over het onderwerp seksualiteit te praten en toe te geven dat zij niet over deze kennis beschikken. Daarom speelt seksuele voorlichting een belangrijke rol in de ondersteuning door de begeleiders in de gehandicaptenzorg. Middin heeft de app 'Lief en lijf' gelanceerd. Dit is een app dat seksuele voorlichting geeft aan jongeren met een licht verstandelijke beperking. Via deze app kunnen cliënten zelf informatie opzoeken zonder dat de begeleiding aanwezig is. Dit bevordert de zelfredzaamheid van de cliënten. Wanneer cliënten vragen hebben over seksualiteit, dan worden deze doormiddel van duidelijke informatie, in woord, plaatjes en video's op een laagdrempelig manier beantwoord (Middin, 2015).

Binnen Stichting Philadelphia Zorg kunnen cliënten een training Leerbaar en Weerbaar volgen. Dit is een traject waarin de cliënt en het team met elkaar meegroeien. De cliënt wordt in staat gesteld om meer de eigen kracht te ervaren, waarbij het team leert dit proces te ondersteunen. Voor deze training is er een app ontworpen voor de iPad om je daarbij te helpen. Deze app heeft als doel mensen met een licht verstandelijke beperking bewust te maken wat ze wel en niet willen, prettig vinden en te leren dat ze een keuze hebben. Dit zorgt er voor dat ze weerbaar worden en het zorgt voor een stevige basis. Ook in relaties met anderen (Philadelphia, 2016).

Uit een pilot met het nieuw ontwikkelde hulpverleningsprogramma Jouwomgeving zijn jongeren met een licht verstandelijke beperking gebaat bij online hulp. Jongeren, ouders en begeleiders zijn zeer positief over de effecten van deze programma. Jongeren delen hun emoties veel makkelijker online en ouders voelen zich ook meer betrokken bij de behandeling. De ontwikkeling van de hulpverleningsprogramma Jouwomgeving is een gezamenlijke initiatief van Ambiq, Driever's Dale, Mee Friesland en Tjallinghiem. Zij zijn gespecialiseerde instellingen voor mensen met een licht verstandelijke beperking in respectievelijk Drenthe en Overijssel, Groningen en Friesland. Mee Friesland biedt ondersteuning aan mensen met een beperking. Hierbij kregen zij ondersteuning van de Stichting E-hulp.nl (kenniscentrum online hulp). Met de online hulpverlening spelen de zorginstellingen direct in op nieuwe maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. Voor de organisaties gaat het vooral om de verbetering van de kwaliteit van zorg voor jongeren met een licht verstandelijke beperking. Alle betrokkenen kunnen de ontwikkeling van de cliënten online volgen en rechtsreeks met hem of haar communiceren. Jouwomgeving voorziet in een werkplan met taken en resultaten, een intern mailprogramma, een adres-en berichtenboek en de mogelijkheid om favoriete foto's, video's en websites bij de houden en te delen (E-hulp, 2012).

Het programma is helemaal aangepast op de doelgroep. Zo is de tekst opgesteld in eenvoudige taal en er wordt veel gebruikt gemaakt van beeldtaal. Hierdoor kunnen jongeren afhankelijk van hun stemming en de status van een taak bijvoorbeeld smiley's, stoplichten en thermometers aanvinken. Een grote winst is dat ouders veel meer betrokken zijn bij de behandeling. De ontwikkeling van hun kind kunnen zij online volgen en in directie interactie daar hun bijdrage aan leveren (E-hulp, 2012).

Volgens Vilans (2016) blijven ouderen langer thuis wonen. Van de 65-plussers in Nederland wonen op dit moment vijfennegentig procent thuis. Sociale technologie zorgt er onder andere voor dat ouderen langer thuis kunnen wonen. Voorbeelden van sociale technologie in de ouderenzorg zijn sensoren, domotica en robotica. Paro is bijvoorbeeld een sociale zorgrobot, in de vorm van een babyzeehond, die mensen kalmeert of reacties bij mensen uitlokt. Deze zorgrobot wordt gebruikt bij ouderen met dementie, omdat het hen rust biedt (zorgvisie, 2015). Verder wordt in verpleeg- en verzorgingshuizen ook de Zorg voor Beter app gebruikt. Zorg voor Beter is een app welke op een eenvoudige manier gezondheidsrisico's kan signaleren. Deze app is ontwikkeld voor zorgmedewerkers in verpleeg- en verzorgingshuizen, wijkverpleegkundigen en thuiszorgmedewerkers, maar het kan ook gebruikt worden door sociale wijkteams of mantelzorgers. Enkele voordelen van deze app zijn; je kunt eenvoudig risico's signaleren, dichtbij de cliënt, door de verkorte lijst gaat risico signaleren sneller, de app signaleert verbanden tussen verschillende risico's, de resultaten en acties kun je naar jezelf mailen en toevoegen

aan het zorgplan en de tijd die je hiermee bespaart kun je gebruiken om risico's te verminderen. De app geeft je hiervoor praktische tips (zorg voor beter, 2016).

Binnen de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) wordt beeldbellen ingezet om mensen met depressie, angststoornissen, middelengebruik, ADHD en eetstoornissen te behandelen. De cliënt in kwestie wordt behandeld door de behandelaar op afstand, zodat de cliënt vanuit huis ondersteuning kan krijgen. Het is voor de cliënt bij de GGZ ook mogelijk om gebruik te maken van blended-care. Dit houdt in dat de cliënt zowel face-to-face contact heeft met zijn behandelaar als in levende lijven en vanuit huis (Kip, 2013).

4. Wat is volgens de literatuur bekend over de aandacht voor sociale technologie in het onderwijs voor Social Work?

Er is weinig aandacht voor sociale technologie in de zorg en welzijn in het hoger en academisch onderwijs. De verpleegkundige opleidingen maken meer gebruik van sociale technologieën. De opleidingen binnen het werkveld verpleegkunde zijn op zoek naar manieren om digitale technologie in het bestaande onderwijs toe te passen. Er zijn een aantal afgestudeerde professionals die gerichte kwalificaties op het gebied van digitale technologie in de zorg hebben. In het hoger beroepsonderwijs (HBO) binnen de sociaal agogische studies is er nog weinig aandacht voor de kennis en vaardigheden om met digitale middelen te werken. Dit hangt in veel gevallen af van de persoonlijke interesse van de docent. In 2014 zijn binnen het HBO verschillende sociaal-agogische opleidingen gaan onderzoeken hoe ze sociale technologie meer kunnen toepassen in het onderwijs. Er lijkt hier een verandering in te zijn gekomen. Vanuit het landelijk beleid wordt er ook meer gestuurd om meer verbinding te leggen tussen technologie en zorg (Zwikker, Pijnenburg, & Van Hattum, 2016).

M. Kaljouw, voorzitter adviescommissie Innovatie zorgberoepen en opleidingen Zorginstituut Nederland, liet op het landelijk Congres voor Technologie en Zorgonderwijs (2014) weten dat er in 2015 een advies wordt opgesteld voor een nieuwe beroepenstructuur voor Zorg en Welzijn. Deze richt zich op twee uitgangspunten:

1. Meer aandacht voor het toepassen van technologie om het gebrek aan zorgverleners op te vangen
2. Meer aandacht voor generalistische functies en het aantal specialistische functies in de sector beperken.

Het advies is op 10 april 2015 uitgebracht aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (Zwikker, Pijnenburg, Van Hattum, 2016).

Zoals al eerder beschreven is er binnen de Sociaal Agogische opleidingen op het HBO nog weinig aandacht voor sociale technologie. De lessen rondom dit thema worden vooral aangeboden als minor of keuzevak. Hogeschool Saxion biedt vanaf september 2016 de minor E-coaching aan. Tijdens deze minor wordt geleerd om zelf een E-coachingtraject uit te voeren en om een traject op maat te kunnen maken voor de cliënt of doelgroep. Daarnaast zal er kennis opgedaan worden over de achtergronden van de cliënt en welke invloeden deze werkwijze hebben op de prestaties en verandering van de cliënt (Saxion, 2015). Volgens Ecoachpro (2016) is hogeschool Saxion de eerste hogeschool in Nederland die deze

minor start. Studenten van hogeschool Saxion zijn verplicht om in het éérste jaar een keuzevak te doen. Hierin zijn studenten vrij om een vak uit te kiezen waar hen interesse ligt. Zo biedt hogeschool Saxion e-mental health aan als keuzevak en online hulpverlening aan tweede jaar Social Work studenten (Bison, 2016). E-mental health wordt in de geestelijke gezondheidszorg ingezet om te ondersteunen en/of verbeteringen aan te brengen door middel van het gebruiken van internettechnologie (Huson & Nordeman, 2008). Bij hogeschool Windesheim wordt binnen de opleidingen het gebruik van technologie aangeboden. Bij de opleiding SPH op het Windesheim wordt de training online hulpverlening aangeboden. Bij de opleiding MWD op het Windesheim wordt sociale technologie gekoppeld aan het vak systeembenadering. Tot slot wordt bijvoorbeeld bij Fontys Hogeschool in Eindhoven een keuzevak blended hulpverlening aangeboden (Zwicker, Pijnenburg, Van Hattum, 2016).

Binnen de HAN (hogeschool van Arnhem en Nijmegen) wordt voor de opleiding SPH vanuit de werkgroep SPH-Sociotech een aantal aanbevelingen gedaan om sociale technologie in het curriculum toe te passen. Deze aanbevelingen worden aan de onderwijsmanager, het managementteam en de curriculum-commissie aangeboden. Een aanbeveling is om naast een aantal hoorcolleges en een minor, het thema zoveel mogelijk onder te brengen bij bestaande vakken. Er wordt daarbij gedacht aan inbedding van het thema in de beroepstaken Methodische hulpverlening en Onderzoek en Innovatie. Hierbij werkt de werkgroep samen met het werkveld. De regionale instellingen SIZA en Pluryn zijn actief met het thema technologie bezig. SIZA is een organisatie die cliënten helpt bij het ondersteunen van het organiseren van het leven, zodat cliënten zelfstandig mogelijk kunnen wonen en deel kunnen nemen aan de samenleving (Siza, z.j.). Pluryn is een landelijke organisatie voor zorg en behandeling aan mensen met complexe zorgvragen (Pluryn, 2015). SPH werkt samen met deze instellingen. Het is belangrijk om stageplekken te creëren bij SIZA voor SPH-studenten. De studenten hebben daarbij een verbindende en ondersteunende rol voor cliënten en begeleiders in het gebruik van technologieën, zoals iPads (Zwicker, Pijnenburg, Hattum, 2016).

Binnen de opleiding MWD op het HAN wordt door middel van een werkgroep van vier docenten gewerkt aan een plan "Blended Hulpverlening". De ervaringen van de werkgroep zijn dat ze genoeg ideeën hebben, maar wel moeite hebben om dit in het onderwijsproces toe te passen. Dit heeft vooral te maken met doorlooptijden die docenten nodig hebben om bepaalde zaken in het bestaand onderwijs toe te passen. De veranderingen in een onderwijsprogramma duren vaak langer dan één jaar. Er zijn verschillende docenten die enthousiast zijn over de inzet van digitale middelen, zowel in e-learning als in digitale technologie in de zorg. Er wordt binnen de werkgroep gestreefd om met behulp van enthousiaste docenten naar de ontwikkeling van een minor om het onderwerp op deze manier beter toe te kunnen passen. Daarnaast is de meerderheid van de docenten onvoldoende bekend met het toepassen van digitale middelen en de voordelen hiervan. Er wordt hierbij gestreefd om vanuit de ontwikkeling van de minor deze docenten er meer bij te betrekken. Tot slot wordt er gekeken naar interne ontwikkelingen rondom het toepassen van e-learning in het onderwijs. Een verwachting is dat het toepassen van e-learning aanknopingspunten biedt om de aandacht voor sociale technologie in de hulpverlening te vergroten. Er wordt net zoals bij de opleiding SPH het werkveld gezien als een belangrijke versterker van innovatie in de opleiding. Er is bijvoorbeeld contact met Klikvoorhulp. Dit is een grote online hulpverlener binnen het Maatschappelijk werk. Deze hulpverlener heeft de vraag om

meer sociale technologie in het onderwijs toe te passen neergelegd bij de opleiding MWD (Zwikker, Pijnenburg, Hattum, 2016).

3. METHODE VAN ONDERZOEK

3.1 Type onderzoek

Dit onderzoek betreft een inventariserend onderzoekstype. Bij inventariserend onderzoek bekijk je hoe het staat met de 'huidige stand van zaken'. Het is essentieel voor inventariserend onderzoek dat er wordt nagegaan wat er aan de hand is. Bij het inventariserend onderzoek is zowel het kwantitatieve als kwalitatieve dataverzamelingstechniek gebruikelijk, het is afhankelijk van de vraagstelling die gekozen wordt (Migchelbrink, 2006).

Dit onderzoek is een inventariserend onderzoek omdat uitgezocht is wat de meningen en ervaringen zijn van de vierdejaars AMM studenten met betrekking tot sociale technologie in de hulpverlening. Daarnaast is inzichtelijk gemaakt wat de studenten missen wat betreft sociale technologie in de praktijk en het onderwijs en wat hierin de oorzaak is. Hieruit kan er op de lange termijn een aanpassing gedaan worden om sociale technologie te integreren aan het lesaanbod voor de toekomstige beroepsbeoefenaars.

3.2 Onderzoekspopulatie en steekproef

De populatie van het onderzoek zijn alle eenheden (personen, zaken en organisaties) waarover in het onderzoek uitspraken worden gedaan. Ze vormen als het ware het domein waarbinnen het onderzoek zich afspeelt. Het gaat over alle personen of zaken waarover een uitspraak gedaan wordt. Dit wil niet zeggen dat je alle personen ondervraagt (Verhoeven, 2010).

In dit onderzoek zijn alle vierde jaar voltijd AMM studenten van Saxion Hogeschool te Enschede de populatie. Dit gaat om de opleidingen Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) en Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH). Studenten van deze twee opleidingen volgen in het vierde jaar een minor. Er wordt gestreefd om drie MWD/SPH studenten per minor binnen AMM te interviewen. Er is gekozen voor vierdejaars, omdat zij meer praktijkervaring hebben ten opzichte van de eerste, tweede en derdejaars studenten. Vierdejaars studenten hebben twee a drie stages achter de rug waardoor zij meer ervaring hebben op het gebied van sociale technologie in de Social Work. In dit onderzoek is gestreefd om zoveel mogelijk studenten van verschillende opleidingen en minoren binnen AMM te interviewen om een compleet beeld te krijgen.

Steekproef

In dit onderzoek is in de eerste instantie gestreefd om twintig vierdejaars AMM studenten van Saxion Hogeschool te Enschede te interviewen. Er zijn uiteindelijk veertien studenten geselecteerd, omdat twintig studenten niet haalbaar bleek te zijn voor dit onderzoek. Dit komt doordat studenten aan hebben gegeven geen tijd te hebben om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben drie respondenten één dag voor het interview bericht gegeven toch niet deel te kunnen nemen aan het interview. Drie andere respondenten zijn op het moment van het interview niet komen opdagen. Om voldoende respons te krijgen zijn interviews afgelegd bij de opleidingen MWD en SPH binnen de verschillende AMM minoren, om vast te stellen of er tijdens de minoren gebruik wordt gemaakt van sociale technologie. Tijdens het onderzoek wordt gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode, omdat het niet mogelijk is om gegevens te verkrijgen over de studenten binnen AMM in verband met privacy. Bij een sneeuwbalmethode wordt gebruik gemaakt van je eigen netwerk en vervolgens het netwerk van de respondenten. Na afloop van het eerste interview is aan de respondent gevraagd of zij iemand in hun netwerk kennen die ook wil deelnemen aan dit onderzoek (Verhoeven, 2010). Voor dit onderzoek wordt in eerste instantie gebruik gemaakt van ons eigen netwerk. De onderzoekers kennen beide vierdejaars studenten die een minor hebben gevolgd of momenteel een minor volgen. Deze vierdejaars studenten zijn door middel van een brief gevraagd om deel te nemen aan het interview. Vervolgens hebben de onderzoekers deze studenten gevraagd of zij nog vierdejaars studenten kennen die eventueel willen deelnemen aan ons onderzoek. De vierdejaars studenten die genoemd zullen worden zijn geselecteerd op basis van MWD of SPH en de gevolgde minor. Het is niet gelukt om drie studenten per minor te selecteren, dus in samenspraak met de opdrachtgever is minimaal één student per minor geselecteerd. Er zijn tien MWD en vier SPH studenten geïnterviewd.

3.3 Instrument

Door een interview af te nemen zullen de meningen en ervaringen van studenten over sociale technologie in de Social Work onderzocht worden. Tijdens dit onderzoek is gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview. Bij een semigestructureerd interview liggen de onderwerpen, belangrijkste vragen en de volgorde vast. Voorbeelden van doorvragen mogen beschreven worden, maar deze liggen meestal niet vast. Het afwijken van de vraagvolgorde is toegestaan als dat beter uitkomt (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

In dit onderzoek zijn veertien interviews gehouden met vierdejaars AMM studenten binnen Saxion. De interviews zijn mondeling afgenomen bij de vierdejaars AMM studenten. Doormiddel van deze interviews zal er vooral ook doorgevraagd worden naar de meningen en ervaringen van vierdejaars AMM studenten, waardoor je meer informatie ontvangt en hieruit goede conclusies kunt trekken. De interviewvragen zijn op basis van de theorie opgesteld, zodat uiteindelijk de praktische deelvragen beantwoord kunnen worden. Het instrument is terug te vinden in bijlage II. Interviewvraag 1 is een inleidende vraag. Hier worden de studenten gevraagd naar hun minor, stage en eventuele werkervaring. Interviewvraag 2 en 3 zijn gebaseerd op deelvraag 5. De interviewvragen 4a en 4b zijn gebaseerd op deelvraag 6. Tot slot zijn de interviewvragen 4c, 4d en 4e gebaseerd op deelvraag 7. De hiervoor beschreven vragen zijn de belangrijkste interviewvragen en deze worden op een vaste volgorde

gevraagd aan de respondenten. Daarnaast zijn ook voorbeelden van doorvragen opgesteld om houvast te bieden tijdens het interviewen, maar hiervan kan echter worden afgeweken.

3.4 Procedure

Voor dit onderzoek was het van belang om vierde jaar AMM studenten te benaderen voor het interview. Hiervoor hebben het onderzoekerscontact opgenomen met de opleidingscoördinator van AMM om gegevens over vierde jaar studenten te ontvangen. Om de privacy van de studenten te waarborgen heeft de opleidingscoördinator besloten om de gegevens van de studenten niet vrij te geven. Hierdoor hebben de onderzoekers besloten om gebruik te maken van de sneeuwbalmethode. Er is eerst in het netwerk van de onderzoekers gezocht naar respondenten en vervolgens zijn deze respondenten gevraagd of zij nog studenten in hun netwerk kennen die geïnterviewd willen worden. De respondenten hebben navraag gedaan binnen hun netwerk en na goedkeuring de onderzoekers hiervan op de hoogte gebracht. De onderzoekers hebben deze mensen een uitnodiging gestuurd om deel te nemen aan het interview. De geselecteerde respondenten hebben vervolgens een brief ontvangen die hen uitnodigt voor het interview. Er is gekozen om de respondenten per brief te benaderen om de geselecteerde respondenten te informeren over het onderzoek waar zij voor geïnterviewd worden. De keuze van de minor zijn in de brieven niet verwerkt, omdat de gekozen minoren van de respondenten voor het versturen van de brieven bekend waren bij de onderzoekers. Deze uitnodiging is terug te vinden in bijlage III.

Voor dit onderzoek hebben de onderzoekers veel contact gehad met de opdrachtgever. Er is face-to-face contact geweest, maar daarnaast ook via de mail. Tijdens het contact met de opdrachtgever, hebben de onderzoekers de opdrachtgever op de hoogte gesteld over de voortgang van het onderzoek. Daarnaast had de opdrachtgever de ruimte om haar wensen uit te spreken. Dit heeft ervoor gezorgd dat de samenwerking tussen de onderzoekers en de opdrachtgever soepel is verlopen.

3.5 Methode van analyseren van gegevens

Volgens Baarda, de Goede en Teunissen (2015) is de eerste stap in de analyse van de gegevens het labelen van de geselecteerde fragmenten. Het is de bedoeling dat elk label iets zegt over een individu, situatie, groep of proces. Het uitgangspunt bij het indelen en ordenen van de labels wordt vorm gegeven door de onderzoeksvraag en de onderzoeksdoelstelling.

Nadat alle interviews zijn afgenomen zijn deze eerst letterlijk uitgeschreven. De gegevens die geen betrekking hadden op de hoofd- en deelvragen zijn uit de tekst verwijderd. Vervolgens zijn de overgebleven gegevens verdeeld in fragmenten. De geselecteerde fragmenten zijn geordend en gelabeld. Hierbij is ook gebruik gemaakt van sub labels, zodat de fragmenten op een gestructureerde wijze gekoppeld kunnen worden aan de labels. De labels zijn verwerkt in een labelschema (zie: Bijlage II – Labelschema). Hierdoor wordt inzichtelijk gemaakt wat de meningen en ervaringen zijn van de AMM studenten over sociale technologie. Vanuit deze gegevens zijn de resultaten geschreven en zijn er vervolgens aanbevelingen gedaan.

3.6 Betrouwbaarheid

Volgens Baarda, de Goede en Teunissen (2005) is het bij de betrouwbaarheid van belang om toevallige fouten te voorkomen. Het onderzoek moet controleerbaar en inzichtelijk zijn. De toevalligheden kunnen liggen aan de situatie of locatie, de respondent, het instrument en de onderzoekers zelf. De onderzoekers zijn zich ervan bewust dat de resultaten van de respondenten van elkaar kunnen verschillen. Dit kan komen omdat de respondenten zijn gevraagd naar hun meningen en ervaringen op het gebied van sociale technologie in de hulpverlening. Meningen en ervaringen zijn persoonlijk, waardoor het niet mogelijk is om dezelfde uitkomsten te krijgen bij herhaling van dit onderzoek. Voordat de interviews met alle respondenten zijn gehouden zal er één proefinterview afgenomen worden om te controleren of de respondent begrijpt wat er met de vragen wordt bedoeld en of er voldoende wordt doorgevraagd. Dit kan de betrouwbaarheid van de interviews verhogen (Verhoeven, 2010). De interviews zijn opgenomen met een voice-recorder, waardoor er na het afgenomen interview teruggeluisterd kan worden wat er precies is verteld. Dit zorgt ervoor dat belangrijke details niet over het hoofd worden gezien tijdens het uitschrijven en labelen van de interviews. De geluidopnames zijn op te vragen bij de onderzoekers. De onderzoekers hebben regelmatig overleg met elkaar zodat belangrijke zaken niet over het hoofd worden gezien. Hierdoor is gekozen om gezamenlijk het labelschema uit te werken (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

Het is van belang, bij het afnemen van de interviews dat er rekening wordt gehouden met de plek en de tijdstippen. Er is een afgesloten ruimte gereserveerd binnen Saxion waar in alle rust de interviews afgelegd zijn. Deze ruimte bevindt zich buiten de afdeling AMM, zodat studenten niet het gevoel hebben dat medestudenten of docenten het interview kunnen afluisteren. Ook wordt rekening gehouden met de tijd wanneer het interview wordt afgenomen, door geen interviews te plannen in een toetsweek en wanneer een student een lange schooldag heeft gehad. Dit zorgt er voor dat de student ontspannen deel kan nemen aan het interview, waarbij de kans op sociaal wenselijk antwoorden kleiner wordt (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). Wanneer een onderwerp gevoelig ligt, dan kan het voorkomen dat respondenten een antwoord geven dat beter past bij een bepaald verwachtingspatroon. Er wordt een sociaal wenselijk antwoord gegeven waarbij er een systematische vertekening van het onderzoek ontstaat (Verhoeven, 2010). Om dit te voorkomen wordt voorafgaand aan het onderzoek duidelijk benoemd dat wij vertrouwelijk om zullen gaan met de gegeven informatie, door het interview anoniem af te nemen. Daarnaast hebben wij met de student afgesproken dat het opgenomen materiaal alleen vrijgegeven zal worden aan derden, wanneer dit opgevraagd wordt.

Dit onderzoek is uitgevoerd door twee personen. Er is afgesproken dat elke onderzoeker zeven interviews afneemt. Om de betrouwbaarheid van de resultaten van het onderzoek te verhogen zullen de onderzoekers gezamenlijk de interviews beluisteren en de uitgeschreven interviews doorlezen (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

3.7 Interne en externe geldigheid

Volgens Baarda, de Goede en Teunissen, (2005) is het bij de geldigheid van belang dat je meet wat je daadwerkelijk wil meten. Er is zoveel mogelijk data verzameld dat van belang is om de deelvragen en de hoofdvraag te beantwoord om het onderzoek zo geldig mogelijk te houden.

Externe geldigheid

Volgens Baarda, de Goede en Teunissen, (2005) wordt er rekening gehouden met de externe geldigheid door de onderzoekssituatie en de feitelijke situatie zo veel mogelijk op elkaar te laten lijken. Hierdoor zullen de onderzoeksresultaten meer waarde hebben doordat ze ook toepasbaar of bruikbaar zijn in andere vergelijkbare situaties. Dit wordt ook wel generaliseren genoemd. Bij kwalitatief onderzoek wordt vaak gesproken over inhoudelijke generalisatie. Hier wordt mee bedoeld dat de resultaten uit het onderzoek overdraagbaar zijn op vergelijkbare of situaties die overeenkomen die je niet hebt onderzocht. Dit onderzoek is geldig voor de vierde jaar AMM studenten binnen Saxion Hogeschool te Enschede. Het onderzoek is niet geldig voor alle vierdejaars HBO studenten in Nederland, doordat dit onderzoek iets zegt over de beleving van vierde jaar AMM studenten van Saxion.

Interne geldigheid

Volgens Baarda, de Goede en Teunissen (2005) dien je rekening te houden met de interne validiteit. De studenten zijn benaderd door middel van de sneeuwbalmethode. Hierbij is rekening gehouden met de verschillende minoren. Voor dit onderzoek is gekozen om mondelinge semigestructureerd interviews af te nemen bij vierdejaars AMM studenten. Het is belangrijk dat er een duidelijke en kritische mening ontvangen wordt van AMM studenten zodat hieruit een duidelijke conclusie getrokken kan worden. Hier wordt voor gezorgd door de juiste vragen aan de juiste persoon te stellen. Op basis van de theorie zijn er interviewvragen opgesteld, zodat de interviewvragen aansluiten bij het beantwoorden van de praktische deelvragen. Er is een proefinterview afgenomen om te kunnen meten of de juiste vragen gesteld worden. Er wordt geen genoegen genomen met alleen de mening van de studenten, maar juist op hun mening zal doorgevraagd worden om het helder te krijgen waarom zij een bepaalde mening hebben en hoe zij hierop zijn gekomen. Dit vergroot de geldigheid van het onderzoek. Voordat de vragenlijst gebruikt kan worden om de interviews af te nemen, is in overleg met de opdrachtgever gekeken naar de vragen. Hier wordt concreet gekeken of de vragen voldoende aansluiten op de deelvragen, zodat de deelvragen in de resultaten beantwoord kunnen worden.

Volgens Baarda, de Goede en Teunissen, (2005) is peer-debriefing het raadplegen van collega's. Hier is door de onderzoekers één keer per week gebruik van gemaakt. Doormiddel van intervisie hebben de onderzoekers feedback verkregen van collega onderzoekers op de manier hoe de onderzoekers het onderzoek uitvoeren.

3.8 Ethische overwegingen

Voordat de onderzoekers met de respondenten konden starten is het van belang dat de opdrachtgever en de docent de interviewvragen goedkeuren. Dit is van belang zodat de onderzoekers en de opdrachtgever op één lijn zitten.

Voorafgaand aan de interviews worden de respondenten eerst voorbereid door middel van een brief, dat zij opgestuurd hebben gekregen. Hierin staat vooral beschreven hoeveel tijd het interview in beslag zal nemen, dat wij gebruik maken van een voice-recorder, dat wij anoniem met de gegevens om zullen gaan en dat na afronding van het labelen de persoonlijke gegevens worden vernietigd. Het opgenomen materiaal is op te vragen bij de onderzoekers. Om de privacy van de respondenten te waarborgen, is er besloten om tijdens de interviews de namen van de respondenten niet te benoemen.

3.9 Samenvatting

Dit onderzoek betreft een inventariserend en kwalitatief onderzoek. Tijdens de interviews worden er mondelinge open vragen gesteld aan de respondenten om erachter te komen wat de meningen en ervaringen zijn van AMM studenten op het gebied van sociale technologie in de hulpverlening. Deze interviews worden gehouden met veertien AMM respondenten van de opleiding MWD en SPH met daarbij de verschillende minoren. De respondenten zijn uitgenodigd doormiddel van een brief en zij werken vrijwillig mee aan dit onderzoek. Ook wordt eerst aan de respondenten gevraagd of wij gebruik mogen maken van opname materiaal. Na afronding van het onderzoek zullen de persoonlijke gegevens van de respondenten worden vernietigd. Het opgenomen materiaal is op te vragen bij de onderzoekers. Vervolgens worden alle interviews letterlijk uitgeschreven en gelabeld in een schema. Deze is te vinden in bijlage II – Labelschema. Vervolgens worden er conclusies getrokken en daaruit worden aanbevelingen gedaan. De opdrachtgever van dit onderzoek heeft de keuze aan welke aanbevelingen gehoor wordt gegeven.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van de interviews beschreven worden die betrekking hebben op de praktische deelvragen van dit bachelor onderzoek. De praktische deelvragen zijn terug te lezen in hoofdstuk '1.3.2 deelvragen'. De uitwerking van de deelvragen is terug te lezen in paragraaf 4.2 tot en met paragraaf 4.8. Het labelschema is terug te vinden in 'bijlage II - Labelschema.'

4.1 Kenmerken respondenten

De respondenten zijn vierdejaars AMM studenten binnen Hogeschool Saxion Enschede. De respondenten zijn bezig met het afstudeeronderzoek of met de minor. In totaal zijn er veertien respondenten geïnterviewd in plaats van twintig. Er was sprake van non respons van zes studenten. Zoals voorheen beschreven hebben drie studenten voor het interview zich afgemeld en drie studenten zijn niet komen opdagen. Van de veertien respondenten waren er twaalf vrouwen en twee mannen. De respondenten hebben verschillende minoren gevolgd. Vijf respondenten minor Spirit!, drie respondenten werken in gedwongen kaders, drie respondenten integrale schuldhulpverlening, één respondent ouderen wonen zorg en welzijn, één respondent Jeugdzorg en één respondent Geestelijke Gezondheid Zorg (GGZ). Alle respondenten hebben werkervaring op het gebied van stage in het derde leerjaar en drie studenten zijn momenteel nog werkzaam in de hulpverlening.

4.2 (Technologische) middelen

Op de interviewvraag: "Welke middelen/manieren gebruik je voor dit contact met cliënten?" hebben de respondenten beantwoord met face-to-face contact. Daarnaast hebben een aantal respondenten ook aangegeven dat de telefoon en e-mail wordt gebruikt voor het contact met de cliënten. Daarnaast hebben twee respondenten aangegeven gebruik te maken van pictogrammen. Eén respondent heeft aangegeven dat zij op haar stage ook post heeft verstuurd. Vervolgens hebben de onderzoekers de respondenten uitgelegd wat sociale technologie inhoudt. Om te onderzoeken wat voor ervaring de studenten hebben ten opzichte van het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening zijn de studenten gevraagd naar welke (sociale) technologieën zij hebben toegepast tijdens hun werk of stage. Hierop wisten de respondenten meer sociale technologieën te benoemen. Wederom werd de telefoon en e-mail benoemd. Computer, laptop, iPad, portaal, online, systeem, beeldbellen, applicaties en pictogrammen zijn de sociale technologieën die de respondenten tijdens hun stage/werk hebben gebruikt. In tabel 1: *Uitwerking (technologische) middelen* staan de (technologische) middelen beschreven. Daarachter is de toelichting op de sociale technologie beschreven.

Telefoon	Tijdens de interviews kwam naar voren dat alle respondenten gebruik hebben gemaakt van de telefoon als technologisch middel. Bij alle respondenten werd er gebeld door cliënten. Drie hebben gebruik gemaakt van SMS.
E-mail	Op twee respondenten na hebben alle respondenten gebruik gemaakt van e-mail tijdens werk of stage. Zij geven aan dat mailcontact meer voorkwam onderling met collega's, dit luidt uit de volgende uitspraak: <i>"E-mail, maar dat is vooral onder collega's."</i> Vier studenten geven aan ook te mailen met verwijzers en één respondent benoemd dat er met cliënt gemaïld kan worden, wanneer de cliënt dit wil.
Computer/laptop of iPad	Als technologisch middel is er door zeven respondenten ook gesproken over het gebruik van computer, laptop of iPad. De respondenten die aangegeven hebben dat zij gebruik maken van de computer of laptop benoemen veel al hierop te rapporteren, voor de digitale agenda, mailcontact of voor spelletjes voor de cliënten. Zo luidt uit de volgende uitspraak: <i>"Uhm, op de computer en de laptops staan naja plan care dossier, daar staan alle ondersteuningsplannen in. We gaan leren werken met JPnet, dat ze daar de overdracht op komt. Dat hebben we nu nog in een map. Uhm, naja mail wordt gedaan via de computer, uhm informatie wordt opgezocht, de digitale agenda staat erin. Ja, dat was denk ik."</i> Daarnaast geven drie respondenten aan dat er gebruik is gemaakt van iPads.
Face- to face	Negen respondenten geven aan veel gebruik te maken van face- to face contact met hun cliënten tijdens werk of stage. Hierbij geven de respondenten aan dat zij dit prettiger ervaren dan het toepassen van een bepaalde technologie. Zo luidt uit de uitspraak van een respondent: <i>"Prettig. Je krijgt geen miscommunicatie, want je ziet hoe de ander reageert. Non verbaal gedrag pik je op."</i> Een ander respondent geeft aan: <i>"Ja je moet echt zien hoe een cliënt reageert op jou vragen dat kan niet via een telefoon denk ik."</i>
Internetsites	Twee respondenten geven aan gebruik te maken van het internet. Beide respondenten benoemen het internet te gebruiken om dingen op te zoeken die van belang zijn in het cliëntcontact. Als voorbeeld wordt het volgende benoemd: creatieve knutselideeën of muziek. Social media vallen ook onder online. Er is één respondent die het volgende zegt over social media: <i>"Cliënten hadden bepaalde afspraken over Facebook gebruik dat ze werden gecontroleerd of dat wij meekeken."</i> Er is één respondent die uitdrukkelijk heeft benoemd geen gebruik te maken van online, bijvoorbeeld een chatsite.
Systemen	Elf respondenten hebben gesproken over het gebruik maken van een bepaald systeem. Hier gaat het veelal over rapportagesystemen en cliëntsystemen. Daarnaast spreken respondenten ook over portaal. Uit de interviews is gebleken dat het portaal een bepaald systeem is waarmee is gewerkt tijdens stage/werk. Zeven respondenten spreken over rapportagesystemen. Zo geeft één student het volgende aan dat hij sinds kort werkt met Jouw Omgeving. Dit is een rapportagesysteem waar de cliënt zelf ook inzicht in heeft. Verder wordt er gesproken over het rooster, taxi en meldingen: <i>"Ja er zijn wel systemen bijvoorbeeld met de taxi's, wat je eerder moest bellen doe je nu via een systeem. Zo kun je gewoon aanklikken wanneer of de buschauffeur of taxichauffeur wel of niet moet rijden. En dan hebben we de MIKmelding en de FOBO's als er een agressie incident heeft plaatsgevonden."</i> Door twee respondenten wordt er

	gesproken over intern softwareprogramma (Citrix). Dit softwareprogramma start je op, waardoor er een nieuw bureaublad ontstaat. Vanuit dit bureaublad kom je bij de benodigde gegevens.
<i>Beeldbellen</i>	Er is door een respondent aangegeven dat er bij haar op stage gebruik is gemaakt van beeldbellen. Echter was dit nog de beginfase, waardoor zij als stagiair hier niet mee had gewerkt.
<i>Applicaties</i>	Zes respondenten hebben gebruik gemaakt van WhatsApp. De uitspraak van de respondent <i>“Ik had een werktelefoon, ik had daar ook WhatsApp op en ik whatsappte zelf met de jongeren en de ouderen. Dus daar maakte ik ook veel gebruik van.”</i> . Eén respondent geeft aan gebruik te hebben gemaakt van verschillende applicaties op de iPad. Haar zin luidt als volgt: <i>“Ik heb volgens mij een paar applicaties getest, ook een applicatie die je kunt inzetten met kinderen waardoor ze woordjes leren. Dat soort applicaties heb ik getest. Volgens mij was er ook een applicatie die te maken had met verslaving, dus dat je daar informatie over kon zoeken.”</i> .
<i>Pictogrammen</i>	Door drie respondenten is gezegd dat er gebruik is gemaakt van pictogrammen tijdens werk of stage. Dit wordt volgens de respondenten voornamelijk gebruikt bij cliënten die zich niet goed kunnen uitbeelden in taal. Van deze drie respondenten is er één respondent die gebruik heeft gemaakt van een digitaal pictoprogramma.
<i>Post</i>	Tot slot is er door één respondent aangegeven dat er bij haar op stage nog brieven per post werden verstuurd.

Tabel 1: Uitwerking (technologische) middelen

4.3 Voordelen

De onderzoekers hebben de respondenten gevraagd wat volgens hen de voordelen van het gebruik van sociale technologie is in zijn/haar (toekomstige) werk als professional. Doordat er een aantal studenten momenteel niet werken in de hulpverlening hebben zij benoemd wat zij denken dat voordelen zijn. Andere studenten die meer ervaring hebben in de hulpverlening of meer hebben gewerkt met sociale technologie benoemen wat zij als voordeel hebben ervaren.

Snelheid

Alle respondenten geven aan dat de snelheid van sociale technologie een voordeel is. Zo geven drie studenten aan: *“Je kunt elkaar snel bereiken.”*. Verder wordt er door twee respondenten benoemd dat het handig is wanneer je korte vragen wilt stellen, hiervoor hoeft je geen afspraak voor te plannen. Vijf respondenten geven aan dat het gebruik van WhatsApp of beeldbellen zorgt ervoor dat de cliënt snel bereikt wordt. Zij geven vooral aan dat je bijvoorbeeld niet naar een cliënt toe hoeft. Dit luidt uit de volgende uitspraak: *“Het scheelt gewoon tijd zoals met dat beeldbellen ook als je gewoon op je kantoor zit dan kun je gewoon met de cliënt beeldbellen zonder dat je er naartoe hoeft te fietsen of met de auto naartoe hoeft te rijden.”*. Tot slot geeft één respondent aan dat met sociale technologie een filmpje ingezet kan worden, om de cliënt dingen aan te leren zonder daar zelf veel tijd en energie in te moeten steken.

Laagdrempelig

Vijf respondenten geven aan dat het gebruik van sociale technologieën laagdrempelig is voor cliënten om hulp te zoeken. Dit luidt uit de volgende zin: *“Het is voor de cliënt ook dat de drempel wat lager ligt door contact op te nemen om eventjes te bellen in plaats van iemand helemaal uit te nodigen.”.*

Goedkoper

Drie respondenten geven aan dat door het gebruik van sociale technologieën geld bespaard kan worden. Dit luidt uit de volgende uitspraak: *“Ik denk dat het heel veel tijd en **geld** gaat besparen.”.* De respondenten geven geen argumenten waarom het gebruik van sociale technologieën goedkoper zal zijn.

Vertrouwen cliënt

Eén student geeft aan dat door gebruik van bellen of appen, je de cliënt een vertrouwd gevoel geeft. Zij zei het volgende hierover: *“Doordat je heb het gevoel geeft dat je voor hen klaar staat, wanneer zij je kunnen bellen of appen. Vooral als er niemand in het huis aanwezig is. Ik denk dat dit zorgt voor veiligheid.”.*

Zelfstandigheid cliënt

Twee respondenten geven aan dat door het gebruik van sociale technologie de zelfstandigheid van de cliënten bevordert. Zo geven beide respondenten aan dat door sociale technologie de zelfstandigheid meer wordt aangestuurd, doordat de cliënt automatisch zelf contact zoekt met zijn netwerk.

Registratie

Eén respondent geeft aan dat door het gebruik van sociale technologie je contact met de cliënt beter en sneller kunt onthouden, omdat het online wordt geregistreerd. Haar zin luidt als volgt: *“Ook qua herinneringen. Als je een drukke werkweek hebt gehad, dan kun je alles niet meer onthouden en dat vervaagt allemaal een beetje. Wat online is besproken met de cliënt kun je het later weer bij pakken, waardoor je weer op de hoogte bent wat er toen was besproken.”.* Tot slot geeft de volgende respondent aan dat je door het gebruik van registratiesystemen dingen er in kunt zetten wat je bijvoorbeeld gedaan hebt met een cliënt zodat je jezelf kunt verantwoorden naar collega's of de teamleider.

4.4 Nadelen

De onderzoekers hebben de respondenten gevraagd wat volgens hen de nadelen van het gebruik van sociale technologie is in zijn/haar (toekomstige) werk als professional. Doordat er een aantal studenten momenteel niet werken in de hulpverlening hebben zij benoemd wat zij denken dat nadelen zijn. Andere studenten die meer ervaring hebben in de hulpverlening of meer hebben gewerkt met sociale technologie benoemen wat zij als nadeel hebben ervaren.

Miscommunicatie

Zes respondenten geven aan dat door het gebruik van sociale technologie miscommunicatie kan ontstaan omdat je elkaar niet ziet. Hierdoor kunnen bepaalde dingen verkeerd geïnterpreteerd worden. Eén respondent geeft aan dat door het gebruik van bijvoorbeeld mail of telefoon je anders kunt overkomen dan dat je iets bedoelt. Haar zin luidt als volgt: *“Ik vind als je met iemand mailt voornamelijk met bellen kan dat ook wel voorkomen dat iets soms anders overkomt dan dat je het bedoelt. Bijvoorbeeld dat iemand geïrriteerd lijkt of heel droog doet terwijl ze dat helemaal niet zo bedoelen maar dan komt dat gewoon over door het mailtje dat ze sturen. Terwijl als je ze in het echt ziet en ze vertellen je hetzelfde als dat ze via de mail wilde vertellen dat het dan veel vriendelijker kan overkomen.”* Tot slot geeft één respondent aan dat e-mail soms onpersoonlijk over kan komen. Ook zij geeft aan dat je niet kunt weten hoe het bedoeld wordt en dat dit soms voor problemen kan zorgen als andere het anders interpreteren.

Minder bereiken

Twee respondenten geven aan dat je door het gebruik van sociale technologie minder bereikbaar kunt zijn. De reden hiervoor zou volgens één respondent kunnen zijn wanneer er geen telefoon- en/of internetverbinding is op de werklocatie. Op dat moment kun je bijvoorbeeld een telefonisch afspraak niet voortzetten.

Minder zicht

Drie respondenten geven aan dat door gebruik van sociale technologie je niet kunt signaleren hoe iemand achter een beeldscherm zit. Zij geven aan dat je wat anders kunt laten zien dan de werkelijkheid. Eén respondent geeft aan dat je er geen controle over hebt wanneer de cliënt iets zegt. Hij geeft hierbij aan dat je dingen niet terug kunt lezen. Vier respondenten geven aan dat door het gebruik van sociale technologie je de lichaamshouding mist. Zo zegt één respondent het volgende hierover: *“Ja, ik vind dat je dan toch wel een aspect mist van de hulpverlening. Ik vind dat je toch wel als je iemand in het echt ziet dan kun je veel beter zijn lichaamstaal lezen en kun je veel denk ik beter inschatten hoe het met iemand gaat dan als je alleen maar digitaal contact hebt.”* Tot slot geeft één respondent aan dat er tegenwoordig heel veel gebruik wordt gemaakt van mailen, appen en telefonie. Zij geeft aan dat mensen hierdoor heel weinig nog om de tafel gaan zitten omdat je zo wel de mimiek en hoe dingen bedoelt zijn.

Werk en privé

Vier respondenten geven aan dat door het gebruik van WhatsApp of een werktelefoon die je dan bijvoorbeeld mee neemt naar huis, dat cliënten je steeds lastig kunnen vallen en om alle kleine dingetjes appen of bellen in jouw vrije tijd. Zij geven aan dat je werk en privé gescheiden moet houden. Eén respondent geeft aan dat je 24 uur stand-by staat voor je cliënt. De zin luidt als volgt: *“Je staat 24 uur*

stand-by voor je cliënt. Ik ben iemand die dat niet erg vind, maar ik ben wel een persoon die zich daar mee bezig zal houden. Ik denk dat je hierdoor eerder een burn-out kan krijgen.”.

Minder face-to-face contact

Zes respondenten geven aan dat er minder persoonlijk contact ontstaat door het gebruik van sociale technologie. Zo geeft één respondent aan dat dat het persoonlijk contact wel belangrijk is omdat je hiermee een klik kunt creëren. Drie respondenten geven aan dat het persoonlijk contact dan eigenlijk weg valt omdat je dan bezig bent met een cliënt via een beeldscherm bijvoorbeeld. Tot slot geeft één respondent aan dat het niet ten koste moet gaan van het persoonlijk contact. Zij geeft aan dat het persoonlijk contact wel de belangrijkste is in de zorg.

Wegvallen maatschappelijk werk

Eén respondent geeft aan dat de maatschappelijk werkers weg vallen. De respondent bedoelde ermee dat de hulpverlening wordt overgenomen door sociale technologie, bijvoorbeeld een app.

Privacy

Vier respondenten geven aan dat door het gebruik van sociale technologie de privacy minder wordt. Zo geeft één respondent aan dat door gebruik van WhatsApp anderen jou in de gaten kunnen houden en zien wanneer je voor het laatst online bent geweest. Eén respondenten benoemt dat je heel erg rekening moet houden met privacygevoelige dingen. Hierbij kan gedacht worden aan de cliënt. Wanneer je vanuit huis werkt en je werktelefoon is binnen handbereik voor anderen. Een ander respondent geeft aan dat de vertrouwelijkheid een rol speelt. Als je een cliënt iets wilt zeggen wat ook alleen voor die cliënt is bedoeld, dat andere misschien ook mee kunnen kijken. Tot slot geeft één respondent aan dat dingen die op internet staan er ook nooit meer af kunnen. Haar zin luidt als volgt: *“Ja, dat als je dingen daarop zet dat het dan ook eigenlijk op internet staat dat het ook nooit meer af kan. Daarom gebruiken wij dat ook niet, want dat was wel sprake van dat ze iets digitaals wilden gaan doen, maar dat is toch allemaal afgehaald in verband met privacy.”.*

Gemakzucht

Vier respondenten geven aan dat het gebruik van sociale technologie kan zorgen voor gemakzucht. De respondenten geven aan dat zowel de cliënten als hulpverleners hierdoor minder snel zelf zullen nadenken. Eén respondent geeft aan dat door gebruik van WhatsApp het voor cliënten heel makkelijk is om een appje te sturen wie er bijvoorbeeld op dienst is. Vervolgens geeft één respondent aan dat collega's elkaar voor kleine 'wissewasjes' bellen. Tot slot zegt de volgende respondent dat door gebruik van sociale technologie over kan komen alsof je niet de tijd zal nemen om echt face-to-face met iemand af te spreken. Zij geeft aan alsof het zo makkelijk weg gewerkt is.

Professionaliteit

Eén respondent geeft aan dat wanneer je gebruik maakt van app of mailt, het informeel en minder professioneel kan worden. Een andere respondent geeft aan dat je doormiddel van een bepaald

systeem waar de cliënt in mee kan lezen, voorzichtiger rapporteert omdat je je dan kunt afvragen hoe je dat naar de cliënt brengt. Dit is volgens de respondent een nadeel.

Kwetsbaarheid van technologische hulpmiddelen

Eén respondent geeft aan dat technologische hulpmiddelen tegenwoordig op een bepaalde manier gebouwd zijn waardoor het snel kapot kan gaan of de batterij snel op gaat. Door de kwetsbaarheid van de technologische hulpmiddelen kan het voorkomen dat er bijvoorbeeld tijdens het appen de telefoon uitvalt, doordat deze kapot gaat of de batterij leeg is.

Onzorgvuldigheid

Drie respondenten geven aan dat door de hulpverleners onzorgvuldig omgegaan kan worden met sociale technologie. Zo geeft één respondent dat een collega via de werktelefoon een app naar hem stuurt, maar niet de naam eronder zet. Hierdoor weet de respondent niet welke collega hem heeft geappt. Een andere respondent geeft aan dat een collega een mail had gestuurd naar de verkeerde persoon. En tot slot geeft een respondent aan dat het voor kan komen dat de hulpverlener een mail over het hoofd heeft gezien.

4.5 Aandacht sociale technologie

Op de interviewvraag: “Hoe heb je de aandacht voor sociale technologie beleefd tijdens je opleiding de afgelopen jaren bij AMM?” geven elf respondenten aan dat zij weinig tot geen aandacht voor sociale technologie hebben beleefd tijdens de opleiding de afgelopen jaren. Zo geeft één respondent aan niet geleerd te hebben hoe sociale technologie bijvoorbeeld ingezet moet worden in de hulpverlening. Een ander respondent geeft aan zich niets te kunnen herinneren over sociale technologie in het lesprogramma van AMM.

Bij het doorvragen tijdens de interviews wisten vier respondenten te benoemen dat zij wel les hebben gehad over social media tijdens de opleiding. Drie van deze respondenten geven aan dat docenten hen er alleen op hebben geattendeerd om de privacy te bewaken van hun eigen social media en één respondent geeft aan dat zij vrijwillig een presentatie heeft gegeven over online hulpverlening.

Eén respondent geeft aan dat hij tijdens zijn minor Jeugdzorg erg tevreden is over de aandacht voor sociale technologie in het lesaanbod. Hij geeft aan dat hij tijdens zijn minor een training heeft gehad. Deze training was volgens hem een LVG training in combinatie met mediagebruik. Tijdens deze training heeft hij geleerd hoe er omgegaan moet worden met social media en hoe dit is voor pubers met een licht verstandelijke beperking. Daarnaast geeft diezelfde respondent aan dat hij door de training op de hoogte is gebracht van diverse websites wat cliënten online ondersteuning kan aanbieden, zoals steffie.nl.

Er is één respondent die ooit een workshop eHealth heeft gevolgd. Deze workshop ging over webcamhulpverlening of chathulpverlening. De respondent wist dit niet meer duidelijk te benoemen. De

respondent is vergeten waar de workshop precies over ging, waardoor hij hier niet veel over kon vertellen.

Eén respondent heeft het keuzevak eMental gevolgd. Tijdens het keuzevak heeft de respondent te maken gehad met online hulpverlening. De respondent geeft aan dat er voornamelijk les werd gegeven over hoe er gecommuniceerd kan worden via de mail, hoe een ander iets via online communicatie kan opvatten en wat de voor en nadelen zijn bij online hulpverlener.

Eén respondent geeft het volgende aan: *“In het eerste jaar kon je vanuit onze klas mee doen aan zo’n pilot van AMM, daar heb ik dan wel mee gedaan. Daar werd besproken welke bepaalde Apps er waren om te gebruiken in de zorg en welzijn met de doelgroep dus daar heb ik wel wat van mee gekregen maar verder volgens mij niet heel erg.”*. Dezelfde student geeft aan dat zij misschien ooit een keer in een verslag informatie heeft moeten zoeken over sociale technologie.

Tot slot geeft één respondent aan dat zij tijdens professionele ontwikkeling een presentatie heeft gehouden over social media. Uit deze presentatie is destijds een discussie uit voortgekomen. Deze respondent geeft aan dat het onderwerp social media vaak werd gekozen om over te presenteren in de les.

4.6 Gemist

De respondenten hebben bij de vraag wat sociale technologie inhoudt uitleg gekregen over de term sociale technologie. Vervolgens zijn de respondenten gevraagd wat zij hebben gemist wat betreft de aandacht voor sociale technologie in het curriculum in vergelijking met de sociale technologieën die zij hebben gebruikt op stage of werk. Eén respondent geeft aan niets gemist te hebben, omdat zij het gebruik van sociale technologie snel heeft aangeleerd. Twee respondenten geven aan dat zij de aandacht voor sociale technologie niet echt hebben gemist en twee studenten weten niet zeker of zij de aandacht voor sociale technologie hebben gemist. Zo luidt de uitspraak van een respondent: *“Ja gemist weet ik niet echt maar ik denk dat het misschien wel iets toegevoegd.”*. Vier respondenten geven aan dat zij hebben gemist wat de voor- en nadelen van sociale technologie kan zijn in de hulpverlening. Zo vertelt een respondent dat hij graag had willen weten hoe je social media of technologieën positief kan inzetten. Drie respondenten geven aan dat zij de uitleg over systemen of apps hebben gemist in het curriculum. Eén respondent geeft aan dat het handig was om te leren hoe er wordt gerapporteerd in verschillende systemen, maar dat het pas op stage geleerd kan worden omdat zij denkt dat Saxion daar te weinig kennis over heeft. Een ander respondent geeft aan dat het creëren van apps of programma’s voor menselijk met een verstandelijke beperking is gemist. Hierbij wordt als concreet voorbeeld het volgende benoemd: *“Bijvoorbeeld verstandelijke beperkten met diabetes type 2, dat je dan een spelletje creëert bijvoorbeeld voor het toedienen van insuline, spuiten. Dat een Social Worker hierin kan bijdragen.”*. Tot slot geeft de derde respondent dat zij de uitleg heeft gemist over de verschillende digitale middelen die je kunt inzetten in de hulpverlening, omdat hij er weinig kennis over heeft.

Vijf respondenten geven aan dat zij de kennis over sociale technologie hebben gemist. Zo benoemen twee respondenten het volgende: *“Kennis opdoen over technologie en hoe het gebruikt wordt. Hoe je als*

professional hiermee kunt werken.”. Drie respondenten geven aan dat zij hebben gemist hoe technologie ingezet kan worden in de hulpverlening, voornamelijk bij de verschillende doelgroepen. Zo geeft één respondent aan een aantal vragen te hebben, namelijk: “Want hoe ga je dan in contact met de cliënt? Hoe houd je dan contact? Dan mogen ze daar misschien wel iets meer lessen aan besteden.”. Dezelfde respondent heeft ook aangegeven dat zij de inbreng van een casus heeft gemist. Hierop zegt zij het volgende: “Ze hadden best een keer een casus hadden kunnen voorleggen ofzo. Over wat te doen met jouw telefoon gegevens, ik noem maar iets. Dat ze een casus opstellen zodat je een soort van discussie krijgt.” Eén respondent geeft aan dat zij wel graag ondersteund zou willen worden in webcamtherapie binnen AMM. Tot slot geeft één respondent aan dat zij überhaupt de aandacht voor sociale technologie heeft gemist in het curriculum.

4.7 Noodzaak

Op de interviewvraag “Welke noodzaak zie jij om sociale technologie toe te voegen aan het curriculum?” hebben negen respondenten aangegeven dat de digitalisering een grote rol speelt in de maatschappij van tegenwoordig. Doordat dit het geval is zien zij de noodzaak om sociale technologie toe te voegen aan het curriculum. Zo geeft één respondent het volgende aan: “Nou dat het wel een ontwikkeling is die nu steeds meer naar voren komt. Er wordt overal op bezuinigd en alles heel veel wordt nu ook online gedaan dus het is wel verstandig om daar wat meer over te weten te komen als beginnend beroepsbeoefenaar.”. Eén respondent geeft aan dat het van belang is wat je inzet. Hierbij geeft deze respondent dat het van belang is dat je weet hoe je een bepaalde sociale technologie in moet zetten.

4.8 Mogelijkheden

Op de interviewvraag: “Welke mogelijkheden zie jij om sociale technologie toe te voegen aan het curriculum?” hebben, op twee respondenten na, alle respondenten aangegeven dat het een mogelijkheid is om lessen te geven over sociale technologie. Hoe het lesaanbod aangeboden zou moeten worden zijn verschillende uitspraken over. Zo wordt er veelal gesproken dat les over sociale technologie goed aangeboden kan worden bij professionele ontwikkeling, omdat het volgens de respondenten de toekomstige hulpverlener zich hier in kan ontwikkelen. Twee andere respondenten geven aan dat sociale technologie aan elk vak gekoppeld kan worden. Zo geeft één respondent dat er bij elk leerpakket aandacht besteedt moet worden aan sociale technologie. Bijvoorbeeld het zelf ontwikkelen van een systeem wat de cliënt zelf kan inzien bij methodische cyclus, bij sociologie zelf nadenken over hoe om te gaan met media en bij filosofie hoe je omgaat met media in de toekomst. Er wordt door één respondent benoemd dat er een specifiek vak moet komen over sociale technologie, omdat je als hulpverlener veel te maken zult krijgen met sociale technologie. Het is volgens de respondenten ook belangrijk dat in het lesaanbod aangeleerd wordt hoe er online gecommuniceerd moet worden met collega's en cliënten. Ook wordt er benoemd dat het van belang is om de beroepscode te betrekken bij lessen over sociale technologie. Er wordt gesproken om presentaties te geven over sociale technologie en over de mogelijkheden van sociale technologie in relatie tot de cliënt.

Eén respondent geeft aan dat zij graag wil dat het keuzevak eMental health verplicht wordt aangeboden in het curriculum, omdat zij hierdoor veel ervaring heeft opgedaan en omdat er in de toekomst steeds meer met sociale technologie gewerkt zal worden. Een andere respondent geeft aan dat workshops op het gebied van sociale technologie wel als prettig ervaren kan worden, omdat er bij workshops zelf aan de slag kan. Tot slot geven drie respondenten aan dat praktijk een belangrijke rol speelt bij sociale technologie. Twee respondenten geven aan dat het misschien wel goed is om iemand uit de praktijk uit te nodigen die les kan geven over sociale technologie. Eén respondent geeft aan dat je de lesstof dat op school wordt aangeboden in een verslag moet koppelen aan werkzaamheden op stage over sociale technologie.

5. CONCLUSIE

Het doel van dit onderzoek is om een beeld te schetsen van meningen en ervaringen van studenten ten opzichte van het gebruik van sociale technologie in Social Work. Uiteindelijk wil AMM het lesaanbod met betrekking tot sociale technologie in de hulpverlening optimaliseren. De vraag vanuit AMM is om te onderzoeken wat de kennis van studenten is als er wordt gekeken naar sociale technologie in de Social Work, zodat het bij AMM bekend is welke kennis de studenten nodig hebben om de sociale technologie toe te passen in het Social Work. Daarnaast wordt onderzocht hoe AMM studenten tegenover het sociale technologie staan en of zij hier momenteel al mee werken. Door middel van de meningen en ervaringen krijgt AMM een beter beeld hoe studenten kijken naar sociale technologie, zodat zij hier in de toekomst passend onderwijsmateriaal op toe kunnen passen. De hoofdvraag luidt als volgt: *“Op welke wijze kan AMM toekomstige hulpverleners goed voorbereiden op het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?”*.

5.1 Conclusie deelvragen

Als eerst wordt er antwoord gegeven op de deelvraag *“Welke ervaringen hebben AMM studenten ten opzichte van het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?”*. Tijdens de dataverzameling is het opgevallen dat respondenten meer ervaring hebben met sociale technologie in de hulpverlening, dan dat zij zelf dachten. Dit is terug te zien in de resultaten als er wordt gekeken met welke technologische middelen de respondenten momenteel werken of hebben gewerkt. Aan het begin van het interview met de respondenten was het opgevallen dat zij het woord middel niet meteen koppelden aan sociale technologie. Pas nadat de onderzoekers de respondenten uitleg gaven over wat sociale technologie daadwerkelijk inhoudt, wisten de respondenten duidelijk aan te geven welke sociale technologieën zij op hen stage of werk hebben gebruikt. Alle respondenten hebben telefonisch contact met de cliënten en of collega's. Dit is enerzijds te begrijpen, omdat wij in een maatschappij leven waar een telefoon tegenwoordig onmisbaar is. Volgens Schalken (2013) wordt er minder gemaaild met de cliënten doordat er nieuwere technologieën ontwikkeld zijn, zoals WhatsApp. Wat opvallend is, is dat er een aantal respondenten meer ervaring hebben op het gebied van WhatsApp in relatie met de cliënten, dan op het gebied van mailen met de cliënt. Er is degelijk ervaring op het gebied van email gebruik in contact tussen collega's en verwijzers. Ook hebben de respondenten ervaring op het gebied van computers/laptops. De respondenten gebruiken een computer/laptop op stage of werk om te rapporteren. Daarnaast wordt er ook gebruik gemaakt van een computer/laptop om dingen op het internet op te zoeken voor de cliënten, bijvoorbeeld: muziek of leuke knutselideeën. Tot slot wordt door de respondenten sociale technologie veelal als negatief ervaren. Zo waren de respondenten veel geneigd alleen nadelen te benoemen. Een aantal voorbeelden van nadelen zijn: miscommunicatie, minder zicht, privacy en gemakzucht. Daarnaast waren er ook een aantal voordelen op het gebied van het gebruik van sociale technologie, namelijk: de snelheid, goedkoop, registratie en laagdrempelig. Daarnaast wordt er ook

benoemd dat de zelfstandigheid van de cliënt wordt vergroot. Dit houdt in dat de cliënt meer beschikt over eigen regie door middel van sociale technologie. In hoofdstuk 2 theoretische kader, deelvraag 3, staat beschreven hoe 'Lief en Lijf' app, ontwikkelt door zorginstelling Middin, de zelfredzaamheid van cliënten bevordert. Het meest opvallend is dat de studenten hebben ervaren dat face-to-face contact in de hulpverlening voor hen het belangrijkste aspect zal blijven en dat sociale technologie volgens de respondenten niet de overhand mag nemen.

Op de deelvraag *"Hoe wordt de aandacht voor sociale technologie in het onderwijs beleefd door de AMM studenten?"* geven vrijwel alle respondenten aan dat zij weinig tot geen aandacht hebben ervaren voor sociale technologie. Bij het doorvragen geven respondenten aan dat zij hebben ervaren dat de opleiding stil heeft gestaan bij social media. In dit geval gaat het volgens de studenten veelal over de privacy op social media en dat je als hulpverlener hier nauwkeurig mee om moet gaan. Uit de interviews is gebleken dat Saxion workshops of keuzevakken aanbiedt aan studenten op het gebied van sociale technologie. De vierdejaarsstudenten nu waren in het eerste jaar vrij om te beslissen welke keuzevak zij gingen volgen (Çigri, J. & Kurt dili, D., persoonlijke communicatie, 23 juni 2016). Van alle respondenten heeft één respondent ooit deelgenomen aan een keuzevak en één respondent aan een workshop. Wat het meest opvalt is dat de minor Jeugdzorg, in vergelijking met overige minoren binnen AMM, veel aandacht heeft voor sociale technologie. De minor Jeugdzorg biedt mediatraining en speciale training op het gebied van mediagebruik in combinatie met licht verstandelijke beperking.

Bij de laatste deelvraag *"Welke behoeften hebben AMM studenten aan sociale technologie in het lesaanbod en welke mogelijkheden zien zij?"* geven een aantal respondenten aan dat zij niets hebben gemist op het gebied van sociale technologie, omdat zij wel technisch ingesteld zijn en snel leren. Echter geven de respondenten aan behoefte te hebben aan lessen op het gebied van sociale technologie, omdat het zich continu verder ontwikkelt. De respondenten benoemen dat zij wel graag wat meer kennis hadden willen hebben, wat de voordelen en nadelen zijn van sociale technologie, hoe het ingezet kan worden in de hulpverlening en uitleg over systemen of apps. De behoefte van de respondenten hiernaar is er, omdat de respondenten de noodzaak ervan inzien. De noodzaak is volgens de respondenten erg groot, omdat de digitalisering zich continu ontwikkelt. De respondenten willen dat graag een stap voor zijn en zij willen weten wat zij inzetten wanneer zij bezig gaan met sociale technologie. Academie Mens en Maatschappij is ook continu in ontwikkeling op het gebied van sociale technologie. In hoofdstuk twee theoretische kader, deelvraag 4 staat beschreven dat hogeschool Saxion de eerste school is die de minor E-coaching aan zal bieden vanaf september 2016. Daarnaast biedt Academie Mens en Maatschappij de tweede jaar studenten online hulpverlening aan. De mogelijkheden die de respondenten voornamelijk zien zit in het lesaanbod. De respondenten vinden dat er diverse lessen aangeboden kunnen worden op het gebied van sociale technologie. Dit kan in alle leerpakketten toegevoegd word, maar er kan ook een speciaal leerpakket gestart worden op het gebied van sociale technologie. Daarnaast vinden de respondenten sociale technologie passen bij de professionele ontwikkeling. Ook wordt er veelal een koppeling gemaakt tussen het onderwijs en de praktijk. Het meest opvallende is dat de respondenten het over het algemeen met elkaar eens zijn over dat het bekend moet worden hoe de hulpverlener online communiceert met de cliënten en collega's, omdat miscommunicatie een grote risicofactor is. Dit komt overeen met wat er is beschreven bij de

beperkingen van sociale technologie in hoofdstuk twee theoretische kader. In het theoretische kader staat beschreven dat via het internet minder signalen verzonden worden die anders over kunnen komen dan dat er wordt bedoeld (Schalken, 2013).

5.2 Conclusie hoofdvraag

Hier zal de hoofdvraag *“Op welke wijze kan AMM toekomstige hulpverleners goed voorbereiden op het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?”* beantwoord worden. Veel respondenten zijn het met elkaar eens als er wordt gesteld dat er in de hulpverlening mensenwerk wordt verricht. Deze respondenten vinden het belangrijk dat face-to-face contact niet verloren gaat, omdat sociale technologie de overhand neemt. De mening van de studenten sluit aan over wat er in de theorie hierover wordt gezegd. In hoofdstuk twee theoretische kaders deelvraag 2 is namelijk terug te lezen dat er speciaal voor de welzijnssector wordt gekozen om in contact te komen met mensen. Volgens Veldwijk (2012) kun je daarbij de vraag stellen of face-to-face contact ingeruild wordt door digitaal contact. Echter zijn de respondenten zich er wel van bewust dat sociale technologie zich steeds verder ontwikkelt en in de toekomst onmisbaar zal zijn. De respondenten geven aan dat er weinig tot geen aandacht is beleefd in het onderwijs op het gebied van sociale technologie. In hoofdstuk twee theoretische kader, deelvraag 4 staat geschreven dat er in het hoger en academisch onderwijs op het gebied van zorg en welzijn weinig aandacht is voor sociale technologie. Echter lijkt hier wel verandering in te komen, omdat er vanuit het landelijk beleid wordt opgelegd om meer verbinding te leggen tussen technologie en zorg (Zwikker, Pijnenburg & Van Hattum, 2016). Het is van belang dat AMM de toekomstige hulpverleners goed voorbereid op het gebruik van sociale technologie. Dit zou op verschillende manieren kunnen. Volgens de respondenten is dit mogelijk door sociale technologie aan te bieden in het lesaanbod, door middel van het aanbieden van colleges over sociale technologie. Daarnaast zou AMM meer workshops en keuzevakken aan kunnen bieden, maar dan is het van belang dat de opleiding studenten adviseert hier gebruik van te maken of dit te verplichten. De respondenten hebben het erover om sociale technologie toe te voegen aan het curriculum. Dit kan zowel in alle leerpakketten terug komen, maar er kan ook een speciaal leerpakket gemaakt worden voor sociale technologie. Hogeschool Saxion biedt momenteel het keuzevak eMental health aan en online hulpverlening aan tweedejaarsstudenten (Bison, 2016). Het advies dat door M. Kaljouw is opgelegd is dat gebreken aan zorgverleners opgevangen moet worden door meer aandacht toe te passen van technologie (Technologie en Zorgonderwijs, 2014). Tot slot geven de respondenten aan dat zij veel leren vanuit de praktijk. Hier kan een koppeling in gemaakt worden, door sociale technologie in het onderwijs te koppelen aan stage. AMM is bezig om meer technologie te verweven in het eerste en tweede jaar van Social Work (Bison, 2016).

5.3 Aanbevelingen

Sociale technologie moet nog meer ingebed worden in het curriculum binnen Academie Mens en Maatschappij. Om deze inbedding te realiseren bevelen de onderzoekers AMM het volgende aan:

Academie Mens en Maatschappij biedt studenten de mogelijkheid aan om met verschillende rapportagesystemen van diverse hulpverleningsinstanties te leren werken. Voorbeelden van rapportagesystemen uit het werkveld kunnen plan care dossier en curraweb zijn. Door de studenten deze mogelijkheid te bieden zullen zij beter voorbereid zijn op stage, waardoor er geen tijd verloren zal gaan om eerst een nieuw rapportagesysteem te leren kennen. Dit kan door een ervaringsdeskundige vanuit het werkveld uit te nodigen om uitleg en voorbeelden te geven over het rapportagesysteem binnen zijn/haar werk.

De studenten van Academie Mens en Maatschappij zullen verplicht workshops en keuzevakken volgen tijdens de opleiding Social Work, omdat zij hierdoor meer kennis en ervaring op zullen doen over sociale technologie.

Academie Mens en Maatschappij stimuleert de studenten om zelf na te denken hoe sociale technologie ingezet kan worden in de hulpverlening. Dit kan getoetst worden door de student een verslag te laten schrijven of een presentatie te laten houden over sociale technologie. Hierdoor zal de student zelf nadenken, waardoor de student sneller kennis op zal doen.

Academie Mens en Maatschappij onderzoekt door middel van enquêtes hoe de studenten sociale technologie in het onderwijs ervaren. Dit kan AMM doen door te onderzoeken wat de studenten vinden van het gegeven lesaanbod op het gebied van sociale technologie. Uit de resultaten zal AMM eventueel zijn lesaanbod kunnen verbeteren wanneer dit nodig is.

Dit onderzoek is gebaseerd op de mening en ervaringen van AMM studenten op het gebied van sociale technologie. De onderzoekers wil AMM aanbevelen om ook het docentperspectief te bekijken op het gebied van sociale technologie. Dit kan AMM doen door dit onderzoek uit te voeren onder de docenten. Hierdoor worden de meningen en ervaringen over sociale technologie onder de docenten van AMM ook helder in kaart gebracht.

5.4 Sterktes en zwaktes van dit onderzoek

Hier zullen de sterktes en zwaktes van dit onderzoek beschreven worden.

Sterkte	Zwakte
Door het vertrouwen dat beide onderzoekers hebben in elkaar is er een prettig verloop ontstaan in de samenwerking. Bij het ervaren van druk tijdens het onderzoeken zijn beide onderzoekers met elkaar in gesprek gegaan, om eventuele irritaties weg te nemen.	Vierde jaar studenten zijn druk met het afsluiten van hun studie. Dit heeft ervoor gezorgd dat studenten niet wilden meewerken aan de interviews of achteraf niet kwamen opdagen tijdens het interview. Dit zorgde ervoor dat wij zes respondenten minder hebben geïnterviewd dan gepland. Dit kan voor het vervolgonderzoek voorkomen worden, door dit onderzoek aan het begin van het schooljaar uit te voeren. Waardoor zij eerder bereid zullen zijn om deel te nemen aan het interview.
Beide onderzoekers hebben alle interviews met z'n tweeën uitgevoerd. Hierdoor konden de onderzoekers elkaar ondersteunen en zullen de resultaten niet al te veel van elkaar verschillen. Daarnaast houden beide onderzoekers elkaar alert, mocht de één belangrijke informatie missen dan kan de andere onderzoeker bijspringen.	Aan het begin van het onderzoek is AMM benaderd door de onderzoekers om gegevens van studenten te verkrijgen zodat de onderzoekers ze gerichter kunnen benaderen. Er werd gestreefd om per minor drie studenten verdeeld over MWD en SPH te benaderen. Doordat de gegevens niet verstrekt konden worden i.v.m. privacy beleid van Saxion moest hier van worden afgeweken.
Alle respondenten zijn geïnterviewd in een gelijkwaardige situatie. Hierbij kan gedacht worden aan de locatie en tijd van het interview. Dit is voornamelijk gedaan om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten. De respondenten zijn allemaal op school geïnterviewd, in een studio in de bibliotheek. De interviews zijn individueel afgenomen, waardoor de antwoorden van de respondent niet beïnvloed kon worden door de overige respondenten.	Sommige respondenten begrepen bepaalde vragen niet of vonden deze lastig te beantwoorden, ondanks dat dit tijdens het proefinterview niet is gebleken. Hier hebben de onderzoekers de tijd genomen om de respondenten uitleg te geven en waar nodig door middel van concrete voorbeelden. Dit heeft voor meer tijdbestek gezorgd, waardoor het meer tijd heeft gekost om te labelen.
Uit het proefinterview is tijdens het uitschrijven naar voren gekomen dat er te weinig door is gevraagd. In overleg met de opdrachtgever is er bekeken waar het van belang is om meer door te vragen tijdens de interviews.	

Tabel 2: Sterkte/zwakte overzicht

5.5 Discussie

Sociale technologie is tegenwoordig bijna onmisbaar in de maatschappij en het zal ook meer ontwikkelen in de sociale sector om tegemoet te komen aan de behoefte van cliënten (movisie, 2016). Social Work is mensenwerk en het is van belang om mensenwerk te blijven verrichten. Wanneer er te veel via sociale technologie wordt gewerkt, dan is de kans naar de mening van de onderzoekers groot dat het doel van de cliënt niet meer goed in kaart wordt gebracht. Een oorzaak hiervan zou kunnen zijn dat de hulpverlener zoveel cliënten tegelijkertijd wil helpen, doordat het werken via sociale technologie sneller gaat dan face-to-face contact. Maar is het snelle werken waar de hulpverleners naar streven? Naar de mening van de onderzoekers is het van belang dat er voor elk cliënt voldoende tijd genomen moet worden in de begeleiding, zowel via een technologisch hulpmiddel als face-to-face. Ook tijdens face-to-face gesprekken kan het voorkomen dat de hulpverlener afspraken te kort achter elkaar heeft gepland, waardoor er een gesprek snel afgesloten moet worden. Daarentegen zijn de onderzoekers van mening dat je via sociale technologieën de kwaliteit moet bewaken en dat dit ook mogelijk is. Het is namelijk via sociale technologie makkelijker om het gesprek in de tijd te parkeren dan face-to-face gesprekken. Wanneer je face-to-face gesprekken hebt met de cliënt, moet het vorige gesprek wederom herhaald worden wanneer de hulpverlener het gesprek voortzet. Dit hoeft via sociale technologie niet, omdat de cliënt zelf terug kan lezen waar het gesprek over ging. Dit zorgt ervoor dat er geen tijd verloren gaat aan herhaling, waardoor je snel kan werken en toch de kwaliteit kan bewaken. Volgens Verandov (2016) beschikt bijna iedereen over een smartphone. Er wordt veel gebeld of gesmst en daarnaast bekijken de mensen meerdere malen per dag hun email. Door gebruik van sociale technologie bij de cliënt aan te sluiten, zal er een kans ontstaan dat de hulpverlening eenvoudiger zou kunnen verlopen. Echter zijn er ook nadelen van het gebruik van sociale technologie op menselijk vlak, voor zowel de hulpverlener als de cliënt. Het kan voorkomen dat de cliënt ongeduldig raakt, wanneer er in de beleving van de cliënt niet snel genoeg gereageerd wordt op een bericht. De ongeduldigheid kan zorgen voor irritaties, waardoor de cliënt uiteindelijk agressief kan raken (Verandov, 2016).

Tegenwoordig leven jongeren in een digitale wereld waarin ze gamen, chatten en appen. Zij maken gebruik van technologieën vooral om te ontspannen, ontdekken, informeren en communiceren. De digitale middelen nemen een kleine plek in binnen de jeugdhulpverlening. Er zijn veel trajecten die er bijna niet op gericht zijn, waardoor er niet genoeg aansluiting is bij de (be)leefwereld van de jongeren. Het zou mooi zijn wanneer hier meer aansluiting op zou zijn. De jongeren zijn erg geïnteresseerd in technologieën en daardoor bestaat er een kans dat jongeren eerder open zullen staan voor ondersteuning. Een vorm van hulpverlening zoals blended care, maakt gebruik van face-to-face en digitale contacten. Dit kan uitkomst bieden (Sociale vraagstukken, 2015). Wanneer er sprake is van het vermijden van zorg, is sociale technologie een handig hulpmiddel. Het is mogelijk om aansluiting te zoeken bij de cliënt, door de cliënt te bellen, appen of sms'en. Volgens ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010) zijn zorgmijders vaak mensen die niet om ondersteuning durven of willen vragen, maar dat wel nodig hebben doordat zij bijvoorbeeld vereenzamen, zich verwaarlozen, onoplosbare schulden hebben of verslavingsgedrag vertonen. Wanneer deze mensen worden geroepen om op kantoor te verschijnen voor een gesprek, zullen zij niet bereikt worden. De professional moet erop af en het liefst zo snel mogelijk, zodat de situatie niet erger wordt. Na de mening van de

onderzoekers zorgt de sociale technologie ervoor dat je deze cliënten beter kunt bereiken, doordat je de cliënten op een laagdrempelige wijze benaderd. Het contact maken via een sociale technologie zal voor de cliënt minder spannend zijn, dan wanneer de hulpverlener spontaan voor de deur staat. Door het contact op te bouwen op deze laagdrempelige manier, kan er een vertrouwensband ontstaan van de cliënt naar de hulpverlener toe. Dit zorgt ervoor dat de lijnen tussen de hulpverlener en de cliënt korter blijven, waardoor je zorgmijders sneller aan de veren kunt trekken.

Volgens Sociale vraagstukken (2015) aarzelen veel hulpverleners over het gebruik van blended-care. Ze zijn bang dat face-to-face contact verloren gaat, waarbij er alleen nog gebruik wordt gemaakt van online contact. Zij vinden dat de kern van hun werk in het face-to-face contact ligt. Hulpverleners zijn gewend om gebruik te maken van non-verbale communicatie en dit valt weg bij het gebruik van online hulpverlening. Verder zijn ook jeugdhulpverleners aarzelend over het gebruik van blended care. Zij denken dat zij niet genoeg over digitale kennis en vaardigheden beschikken om jongeren goed te kunnen helpen. Een angst die zij hierbij hebben is om hun expertrol te verliezen. In tegenstelling daarvan zijn de onderzoekers van mening dat de angst van de jeugdwerkers om hun expertrol te verliezen niet van belang hoeft te zijn. Er worden tegenwoordig workshops aangeboden op de sociale technologie, zodat de professional hiermee leert omgaan. Het is van belang om als professional wat je nodig hebt om de cliënt te kunnen ondersteunen, zodat de professional zich hierin verder kan ontwikkelen. Een andere reden dat ze aarzelen over het gebruik van blended care is omdat er veel veranderingen en nieuwe regelingen zijn binnen het sociale werkveld. Hierbij kun je denken aan uitgebreidere wijze van registratie, onderzoek naar evidence based interventies, het krijgen of houden van de juiste certificering en de inzet die gevraagd wordt voor de uitvoering van de nieuwe Jeugdwet. Door al deze veranderingen hebben zij geen motivatie meer om weer een nieuwe werkwijze aan te leren. Tot slot zijn ze ook bang voor extra werkdruk en langere werktijden. Ze hebben het gevoel dat ze de hele tijd beschikbaar moeten zijn en daarnaast maken ze zich zorgen over de privacybescherming. Daarentegen is het van belang om duidelijke grenzen te stellen naar de werkgever, maar ook naar de cliënt toe.

De ouders en jongeren zijn positiever over het gebruik van blended care hulpverlening. Zij geven aan dat ze de hulpverlening van nu saai, afstandelijk, traag en dat ze zich gestuurd voelen door de hulpverleners. Daarnaast geven zij aan dat door het gebruik van blended care voor verbeteringen kan zorgen. Een aantal redenen die zij noemen is dat hulpverleners sneller te bereiken zijn, het is laagdrempelig, leuker en het past beter bij hun (be)leefwereld. Tot slot geven zij aan dat ze zich ook meer betrokken voelen en het sluit beter aan bij de behoefte om zelf sturing te geven aan hun ontwikkeling. Zij zijn wel van mening dat het face-to-face contact wel het uitgangspunt moet blijven van de hulpverlening omdat zij met persoonlijke vragen wel face-to-face contact willen en antwoorden voor bijvoorbeeld praktische of informatieve vragen ontvangen ze liever digitaal (Sociale vraagstukken, 2015).

Het is van belang dat je als hulpverlener continu in ontwikkeling blijft, hierdoor is het ook van belang om als hulpverlener te begrijpen wat sociale technologie inhoudt. Volgens Limper en Schalken (2013) zijn er zeven kenmerken om bekwaam aan de slag te kunnen met sociale technologie. Het is van belang dat de hulpverlener beschikt over een goede schriftelijke taalvaardigheid. Zo zal de hulpverlener zich online goed en professioneel kunnen uitdrukken. Daarnaast is het de typesnelheid ook belangrijk, want

wanneer de hulpverlener langzaam typt kan de noodzakelijke dynamiek belemmerd worden. De hulpverlener dient basale kennis en ervaring te hebben met de computer en internet. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van online hulpverlening is het van belang dat de hulpverlener kennis heeft van de mogelijkheden en beperkingen hiervan. Wanneer de hulpverlener geen vertrouwen heeft in de meerwaarde van online hulpverlening, dan zal het contact met de cliënt niet optimaal verlopen. Hierdoor is het van belang dat de hulpverlener een neutrale of positieve houding heeft op het gebied van online hulpverlening. Ook is het van belang dat de hulpverlening over online communicatievaardigheden beschikt. De hulpverlener dient zich bewust te zijn van online en face-to-face communicatie. Bij online hulpverlening heeft de cliënt meer regie over de hulp die aangereikt wordt dan bij face-to-face hulpverlening. Het is hierbij van belang dat de hulpverlener dit ondersteunt. Tot slot dient de hulpverlener om te kunnen gaan met transparantie, omdat online hulpverlening zorgt voor transparantie voor derden. De hulpverlening is zichtbaar en blijft bewaard (Limper, M. en Schalken, F., 2013). Met face-to-face contact zie je de cliënt. Zo kun je bij face-to-face aan de houding van de cliënt merken of hij zich goed voelt of juist niet. Dit is bij online hulpverlening niet het geval. Dit zorgt er echter wel voor dat de cliënt de verantwoordelijkheid draagt om zelf eerlijk aan te geven wat hij voelt en hoe het met hem gaat.

Volgens Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010) staat in de acht bakens dat je als hulpverlener gericht bent op de vraag achter de vraag. Doordat je de cliënt niet face-to-face benaderd en zijn non-verbale houding niet kunt waarnemen zal het meer tijd kosten om de vraag achter de vraag te achterhalen. Zoals voorheen beschreven, bevordert sociale technologie wel de eigen kracht van de cliënt. Doordat je gebruik maakt van online hulpverlening, is de cliënt zelf verantwoordelijk om aan te geven waar hij ondersteuning bij dient te hebben. Daarnaast ben je op afstand in contact met de cliënt, hierdoor is de cliënt zelf verantwoordelijk om taken op zich te nemen en uit te voeren wat van belang is voor zijn eigen ontwikkeling.

LITERATUURLIJST

- Autiplan (2016). *Rust in huis met een duidelijke dagplanning!* Verkregen van <http://autiplan.nl/>
- Baarda, D.B., Goede, de, M.P.M., Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief onderzoek*. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Groningen: Wolters-Noordhoff bv
- Ben Allouch, D. (2016). *Van adoptie naar acceptatie van nieuwe technologie*. Enschede: Saxion University of Applied Sciences
- Bison (2016). *Catalogus*. Verkregen van <https://bison.saxion.nl/catalog/detail/revision/c4589efa-9c38-11e2-b784-005056bc00c8?edition=2>
- Dekkers, M. (2016). *Hulpaanbod*. Verkregen van <http://www.blended-hulpverlening.nl/hoe-werkt-digitale-hulpverlening>
- Ecoachpro (2016). <http://www.ecoachpro.nl/e-coaching/kennisbank/367-nieuwe-minor-e-coaching-in-samenwerking-met-saxion-deventer>
- E-Hulp (2012). *Jongere met lichte verstandelijke beperking gebaat bij online hulp*. Verkregen van <http://www.e-hulp.nl/actueel/jongere-met-lichte-verstandelijke-beperking-gebaat-bij-online-hulp>
- Garret, P.M. (2005). *Critical social policy. Social work's 'electronic turn': notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families*. Sage publications.
- GGZ Nederland (2016). *Ehealth*. Verkregen van <http://www.ggznederland.nl/themas/e-health>
- Huson, A. & Nordeman, L. (2008). *Technologische ontwikkelingen in de GGZ: e-mental health en substituties nader bekeken*. Verkregen van <http://www.annekehuson.nl/files/Rapport-Technologische-ontwikkelingen-in-de-GGz--2008-.pdf>
- Ikbenalice (2015). *Ik ben Alice. Ik ben een zorgrobot*. Verkregen van <http://www.ikbenalice.nl/#!ik-ben-alice/c12ii>
- Infonu.nl (2016). *Paralinguale communicatie*. Verkregen van <http://educatie-en-school.infonu.nl/diversen/146762-paralinguale-communicatie.html>
- International Federation of Social Workers. (2016). *What we do*. Verkregen van <http://ifsw.org/what-we-do/>
- Kip, H. (2013). *De invloed van beeldbellen in de geestelijke gezondheidszorg*. Verkregen van [http://essay.utwente.nl/64185/1/Kip,_H._-_s0219819_\(verslag\).pdf](http://essay.utwente.nl/64185/1/Kip,_H._-_s0219819_(verslag).pdf)
- Kuyvenhoven, N. (2013). *Digivaardig in welzijn. Ga jij ook voor blended hulpverlening?* Verkregen van <http://www.mogroep.nl/?file=8471enm=1381411537enaction=file.download>
- Limper, M. en Schalken, F. (2013). *7 kenmerken competente online hulpverlener*. Verkregen van <http://www.e-hulp.nl/actueel/7-kenmerken-competente-online-hulpverlener>

- Mens en gezondheid (2010). *Psychologische hulp via skype*. Verkregen van <http://mens-en-gezondheid.infonu.nl/aandoeningen/64786-psychologische-hulp-via-skype.html>
- Mens en samenleving (2011). *Nadelen van moderne technologie en social networking*. Verkregen van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/71800-nadelen-van-moderne-technologie-en-social-networking.html>
- Middin (2015). *Ik zoek hulp*. Verkregen van <http://www.middin.nl/ik-zoek-hulp>
- Middin (2015). *Middin lanceert app seksuele voorlichting*. Verkregen van <http://www.middin.nl/nieuws/361-mid-din-lanceert-app-seksuele-voorlichting>
- Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Verkregen van http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Brochure_WNS.pdf
- Movisie (2016). *Koudwatervrees voor online hulpverlening? Nergens voor nodig*. Verkregen van <https://www.movisie.nl/artikel/koudwatervrees-online-hulpverlening-nergens-nodig>
- Movisie (2016). *Sociale technologie*. Verkregen van <https://www.movisie.nl/trefwoord/sociale-technologie>
- Nextlearning (2016). *Is sociale technologie noodzakelijk om te overleven?* Verkregen van <http://www.nextlearning.nl/e-blog/sociale-technologie-noodzakelijk/>
- Peeters, J., Wiegers, T., Bie, J. de, Friele, R. (2013). *Technologie in de zorg thuis*. Verkregen van <http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-Technologie-in-de-zorg-thuis.pdf>
- Peters, F en Frietman, J. (2011). *Gevolgen van technologie in zorg en welzijn voor Hbo-professionals*. Verkregen van <http://www.kbanijmegen.nl/doc/pdf/Technologie-zorg-welzijn.pdf>
- Philadelphia (2016). *Leerbaar Weerbaar*. Verkregen van <https://www.philadelphia.nl/leerbaarweerbaar>
- Pluryn (2015). *Als zorg moeilijk wordt, dan kom je naar Pluryn*. Verkregen van <http://www.pluryn.nl/Welkom.aspx>
- Robots (2016). *Paro*. Verkregen van <http://www.robots.nu/paro>
- Robots (2016). *Zora*. Verkregen van <http://www.robots.nu/zora-robot>
- Saxion (z.j.). *Over Saxion*. Verkregen van <https://saxion.nl/over/organisatie>
- Saxion (z.j.). *Lectoraat Technology, Health en Care*. Verkregen van <http://www.saxion.nl/gezondheidwelzijmentecnologie/site/onderzoek/technologie>
- Saxion (2015). *Nieuwe minor E-coaching*. Verkregen van https://www.saxion.nl/ama/site/_news/nieuwe-minor-e-coaching/
- Schalken, F. (2011). *“Blended hulpverlening gaat explosief groeien”*. Verkregen van <http://www.e-hulp.nl/actueel/blended-hulpverlening-gaat-explosief-groeien>
- Schalken, F., Blankers, M., Donker, T., Duinstra, U., van Gemert, M. & van Hoogenhuyze, C. (2013). *Handboek online hulpverlening. Met Zorg en Welzijn verbeteren*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Siza (2015). *Wij zijn Siza, hoe kunnen we je helpen?* Verkregen van <http://www.siza.nl/>
- Sociale vraagstukken (2015). *‘Online’ vult ‘face to face’ aan in jeugdhulpverlening*. Verkregen van <http://www.socialevraagstukken.nl/online-vult-face-to-face-aan-in-jeugdhulpverlening/>

- Veldwijk, J. (2012). *Meer productiviteit en waardecreatie door sociale technologie*. Verkregen van <http://www.veldmerk.nl/sociale-technologie/>
- Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek?* Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs. Den Haag: Boom Lemma
- Vilans (2016). *9 trends in de ouderenzorg*. Verkregen van <http://www.vilans.nl/tips-trends-ouderenzorg.html>
- Vos, M. (2013). *Digivaardig in welzijn. Ga jij ook voor blended hulpverlening?* Verkregen van <http://www.mogroep.nl/?file=8471enm=1381411537enaction=file.download>
- Zorg voor beter (2016). *Thema: Risicosignalering. App Risicosignalering*. Verkregen van <http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/risicosignalering-app-risicoscan.html>
- Zorgvisie (2015). *Paro blijft onverminderd populair in de zorg*. Verkregen van <https://www.zorgvisie.nl/ict/nieuws/2015/5/paro-blijft-onverminderd-populair-in-de-zorg-1761356w/>
- Zwikker, N., Pijnenburg, H.M., Hattum, M.J.C. van. (2016). *Oog in oog met digitale technologie in de jeugdsector*. Verkregen van <https://kennisnetjeugd.nl/?file=3560enm=1459325367enaction=file.download>

BIJLAGEN

Bijlage I – Beoordelingsformulier eerste kans

Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (2015-2016)

Naam student	J. Cigri en D. Kurtilli				
Studentnummer	330150 en 302322				
Datum	08-07-2016				
1^e Beoordelaar	M.Laurens				
2^{de} Beoordelaar	G. Flier				
Beoordelingsvoorwaarden			Feedback		
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)			Is bijgevoegd bij de beoordeling		
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.			voldaan		
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".			voldaan		
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".			voldaan		
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.			voldaan		
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)			Veel taalfouten		
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.			Vragenlijst ontbreekt		
Criteria	0	3	6	8	10
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie. Dat moet ik nog zien	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10
6. De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60) =	24-27				
Cijfer	1 (op voorwaardelijke criteria)				

Feedback op totaalproduct

1. De aanleiding is in principe ok, maar had logischer beschreven kunnen worden.
2. Theoretisch kader vind ik echt onder de maat. Ik vind dat op de derde theoretische deelvraag in feite géén antwoord wordt gegeven, het is meer een herhaling van wat er al voor kwam. Daarnaast missen jullie belangrijke bronnen voor het structureren van de informatie (bv Schalken, handboek online hulpverlening), en is het eerder een opsomming van bronnen dan een echte verwerking ervan. Ook vind ik het erg vreemd dat jullie niet hebben uitgezocht wat er op Saxion bekend is over het aanbod van dit onderwerp, in vraag 4 (online hulpverlening in SW 2^e jaar, methodisch profiel E-mental health in 3^e jaar én de minor E-coaching die nu in ontwikkeling is).
3. Methode van onderzoek is mager maar ok. Ik zie alleen geen verwijzing of beschrijving van het instrument, dat is ook niet toegevoegd in de bijlagen, vanwege dit punt een 1 op voorwaardelijke criteria.
4. Resultaten zijn slordig gelabeld. Ik zie vaak dingen terugkomen of verkeerd geduid.
5. Conclusie is op zich ok, maar vrijwel geen koppeling met theorie. Aanbevelingen zijn niet meer dan een lijstje, zonder onderbouwing
6. Sterkten en zwakten zijn op zich ok, discussie is vooral informatie die ik in het theoretisch kader had willen zien.

Kortom, nog een flinke verbeterslag te maken. Ik heb in de geprinte versie van jullie verslag aantekeningen gemaakt die ik jullie kan geven en toelichten.

Met vriendelijke groet,
Melissa Laurens

Cesuur bepalen eindcijfer:

- Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. *Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.*

- Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten **minimaal 34 punten** worden behaald.
- Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-9	10-15	16- 21	22- 27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60

Bijlage II – Beoordelingsformulier herkansing

Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (205-2016)

Naam student					
Studentnummer					
Datum					
1 ^e Beoordelaar					
2 ^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden			Feedback		
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10					
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.					
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60) =										
Cijfer										
Feedback op totaalproduct										
Cesuur bepalen eindcijfer:										
– Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. <i>Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.</i> – Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald. – Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0–9	10–15	16–21	22–27	28–33	34–40	41–46	47–52	53–57	58–60

Bijlage III – Instrument

1. Kun je wat vertellen over waar je nu staat als vierde jaar student?
 - a. Welke minor volg je of heb je gevolgd?
 - b. Waar heb je stage gelopen?
 - c. Kun je wat vertellen over je werkervaring?
2. Op welke manieren heb je op je stage en/of werk contact met je cliënt?
 - a. Welke methoden en interventies pas je toe in je werk?
 - b. Welke middelen of op welke manier heb je (dagelijks) contact met de cliënt
 - c. En welke middelen/manieren gebruik je voor dit contact met cliënten?
 - i. Specifiek doorvragen: Is dit Face to Face, telefonisch of online (hier geven we uitleg over sociale technologie).
Telefonisch, mail en online noem ik voor het gemak sociale technologie, dus technologische hulpmiddelen die in zorg en welzijn worden ingezet."
 - ii. Welke technologische middelen gebruik je in je werk?
Je hebt al dit of dat* aangegeven, welke technologische middelen gebruik je nog meer in contact met clienten of collega's?*
 - d. Voor welk contact (cliënt, verwijzer, collega's etc) gebruik je welk middel? En waarom? En hoe?
3. Wat zijn volgens jou voor- en nadelen van het gebruik van sociale technologie in jouw (toekomstig) werk als sociaal professional? Of in je werkzaamheden als maatschappelijk werker/sociale professional (als de respondent al een baan heeft).
4. Hoe heb je de aandacht voor sociale technologie beleefd tijdens je opleiding de afgelopen jaren bij AMM.
 - a. (Toelichting: kun je wat vertellen over de aandacht die er is besteed tijdens de lessen of bij je werkzaamheden als social worker aan het gebruik van technologie?(bij onduidelijkheid toelichten: bv. Gebruik van mail of smartphone, online hulpverlening, social media, internet, etc. Kun je een voorbeeld geven in welk vak er aandacht is gegeven en hoe?
 - b. Wat vond je daar goed aan?
 - c. Wat heb je gemist wat betreft aandacht voor sociale technologie in het curriculum?
 - d. Welke noodzaak zie jij om sociale technologie toe te voegen aan het curriculum?
 - e. Welke mogelijkheden zie jij om sociale technologie toe te voegen aan het curriculum?
5. Hoe zie jij in de toekomst het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?

Bijlage III - Uitnodiging respondenten

Geachte vierdejaars AMM studenten,

Graag vragen wij via deze mail jullie medewerking bij ons onderzoek. Wij zijn Diana Kurtdili en Jennifer Çigri, MWD studenten aan Saxion Hogeschool te Enschede.

Op dit moment zijn wij bezig met ons bachelor rapport. Onze hoofdvraag voor het onderzoek is: “Op welke wijze kan AMM toekomstige hulpverleners goed voorbereiden op het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?”. Het doel van dit onderzoek is dat bekend wordt gemaakt wat de meningen en ervaringen van AMM studenten zijn op het gebied van sociale technologie in de hulpverlening.

Om het doel te behalen en de hoofdvraag te beantwoorden hebben wij jullie hulp nodig, doormiddel van het afnemen van interviews. Wij streven ernaar om zowel MWD als SPH studenten te interviewen. Daarnaast willen wij graag per minor binnen Academie Mens en Maatschappij 3 studenten interviewen.

Wij willen jullie graag uitnodigen om een interview af te nemen. De interviews zullen gehouden worden te Saxion Hogeschool in Enschede. In overleg zal de datum en tijd bepaald worden, wij zorgen ervoor dat er een lokaal beschikbaar is en dit zullen wij jullie vroegtijdig mededelen. Het gesprek zal worden opgenomen door middel van een videorecorder. Dit willen wij graag doen om het na de tijd wederom te kunnen beluisteren. Het interview zal maximaal 1 uur in beslag nemen.

De informatie die wij ontvangen wordt op een vertrouwelijke manier behandeld en zullen anoniem verwerkt worden. De opgenomen materiaal zullen na de analyse vernietigd worden.

Voor vragen kun je altijd per mail contact opnemen met ons.

Diana Kurtdili – 302322@saxion.nl

Jennifer Çigri – 330150@saxion.nl

Wij stellen uw medewerking zeer op prijs.

Met vriendelijke groet,

Diana Kurtdili & Jennifer Çigri

Bijlage IV – Labelschema

1. Welke ervaringen hebben AMM studenten ten opzichte van het gebruik van sociale technologie in de hulpverlening?			
Hoofdlabel	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Cliëntcontact	Methoden en interventies	1.1	Vooral contactmomenten. Een aantal keren per dag bij de cliënt of je gaat wat doen met de cliënt. Vaak face- to face. Je kijkt naar wat er op dat moment nodig is, er is niet echt een bepaalde methode.
		2.2	Vraaggericht werken.
		3.4	Geef me de vijf
		3.6 en 5.4	Oplossingsgericht werken
		4.3	<i>“Nou vooral oplossingsgericht en ook vooral uuhm ging ik bij mezelf ook zoeken wat werkte en wat niet. Dus in plaats van methodieken ging ik echt zoeken wat mijn eigen tools waren. Dus zeg maar humor en uuhm gewoon bij mezelf nagaan, mijn creativiteit en dat ging ik echt in zetten. Maar het is ook de bedoeling dat je vanuit vier vragen werkt van de cliënt. Dus zeg maar, volgens mij: ‘voel ik mezelf veilig, kan ik mezelf zijn, uuh is mijn lichaam veilig en er was nog een vraag.’. Maar vanuit die vragen werk je dan en als die vier vragen zeg maar allemaal ja zijn dan is het zeg maar prettiger voor de cliënt op dat moment.”</i>
		6.1	Vervemethode en delta methode. Dat is gericht om het familienetwerk erbij te betrekken en om het gezin taken zoveel mogelijk zelf te laten doen.
		7.2	<i>“Opbrengstgericht werken, ja dat is niet zo bekend bij ons op de opleiding. Maar het is meer dat je uhm de kinderen het zelf laat doen, zelf laat denken en dat je zelf gewoon tips geeft of tools hebt zeg maar, maar niet dat je het antwoord in de mond legt en dat zij zelf na moeten denken.”</i>
		8.5	Geef me de 5, dynamische driehoek

	en vraaggericht werken.
9.1	<i>“Uhm.. Nah in de zin van zij vragen wij handelen. Met wij bedoel ik de organisatie. Dus het is echt vraaggericht. Uhm voordat het traject begon, hebben wij een uhm.. zijn er aan de hand van uh eis van de opdrachtgever en hand van het geen van wat wij kunnen bieden, dus onze dienst hebben wij een plan opgesteld. En daarin staat haar .. staat de leerdoelen van cliënten en daar staan uhm wat zij verwacht te bereiken. Daar hebben we ..daarna heb ik gehandeld tijdens het traject.”</i>
10.2	<i>“Ja, kwa methodes die gebruikten daar niet echt bepaalde methodes, die waren natuurlijk wel een beetje oplossingsgericht. Maar als ik nou zeg methodes, euhm dat deden ze daar niet. Het was echt per leerling verschillend wat je ging doen. Ze hanteren niet een bepaalde methode, laat ik het zo zeggen.”</i>
11.1	<i>“Uhm ja beide organisaties die waren wel bezig heel erg bezig met uhm wijkgericht naja RIBW vooral met wijkgericht werken en allebei de organisaties heel erg met krachtgericht werken. Beetje de eigen kracht bij de cliënt laten. Leger des Heils is daar nu ook sinds een jaar ofzo wel heel erg mee bezig.”</i>
12.5	<i>“Uhm de huismethodiek was motiverende bejegening en uhm dat is te vergelijken met motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte is heel erg dat is heel erg de zelfredzaamheid voorop stellen van de cliënten.”</i>
13.1	<i>“Uh vanuit de instelling is het oplossingsgericht dus eigenlijk vanuit school wat je ook wel geleerd hebt. En verder is het vooral eigenlijk een beetje hoe je het zelf aanvoelt wat je moet doen.”</i>
14.2	<i>“Poeh ja de methode waar zij uh</i>

			<i>gebruik van maken is uh oplossingsgericht dat is eigenlijk de rooie draad er doorheen. Maar uh ja voor de rest eigenlijk gebruik je her en der van bepaalde methodiek ja als je in gesprek bent met iemand bijvoorbeeld dwangneurose gebruik je bijvoorbeeld weer gedragsverandering en ja maar de rooie draad is oplossingsgericht. En voor de rest eigenlijk qua niet echt veel."</i>
(Technologische) middelen	Telefoon	1.2	<i>"Uhm telefonisch contact, bedoel je dat?"</i>
		1.5	<i>"Uuum, af en toe als de cliënt zeg maar uuhm op zijn appartement of hij is ergens anders dan kunnen wij bellen met elkaar. Uuhm en dan spreken we voor die tijd af wanneer hij weer terug is of wat hij aan het doen is, hoe het gaat. Dat soort dingen."</i>
		2.21	Voor de rest heb je dan de telefoon die heb ik alleen tijdens stage.
		2.22 en 8.9	Cliënten kunnen bellen.
		3.2	Af en toe was het wel zo dat ze bijvoorbeeld uit school iets wilden gaan doen en dat ze dan belden naar de locatie.
		4.4	De telefoon om muziek mee op te zoeken, eigen creativiteit, computer, internet, boeken met opdrachten van het Bouwhuis en ideeën opgedaan wat op televisie kwam.
		4.7	Ik belde veel daar.
		5.1	Ook telefonisch.
		5.10	<i>"Uhm ja omdat als je mensen niet kan bereiken uhm ja dan probeer je toch er alles aan te doen om mensen toch weer uhm te bereiken. Is gewoon lastig als mensen bijvoorbeeld niet komen opdagen ja dan probeer je er toch wel achteraan te bellen."</i>
		6.2	<i>"Ja, dat is dus... bij bureau Jeugdzorg had je dat voornamelijk heel veel, de mail, euh er werd veel gebeld omdat</i>

	<i>dat toch wat makkelijker en wat persoonlijker is dan euhm dan mailen. Plus dat we dan natuurlijk de vaste bezoek euh dat we op bezoek gingen natuurlijk.. even kijken hoe het ging. Ik had een werktelefoon, ik had daar ook WhatsApp op en ik whatsapppte zelf met de jongeren en de ouderen. Dus daar maakte ik ook veel gebruik van. Dus dan ben je dan, een gezamenlijke agenda hadden we dan waar iedereen in kon kijken waar we dan alles konden inplannen zeg maar."</i>
6.3	<i>"Ja, je hebt uhm twee werktelefoons waarmee je belt en je hebt e-mail en ook WhatsApp. Maar dat wordt niet, wordt meer naar de buitenkring van de cliënt zeg maar gedaan, zeg maar netwerk. Niet zozeer naar de cliënt zelf. Wel is als je een afspraak heb gemaakt dat je even belt van nah het is 5 uur uuhm ben je al op de terugweg? Of dat soort zaken. Ze hebben een telefoon, de oudste kinderen hebben wel een telefoonnummer van ons, die kunnen ons wel bellen. Meeste hebben een mobiele telefoon, maar wordt vanuit ons uit voornamelijk voor het netwerk gebruikt."</i>
7.6	<i>"Uhm, ja.. beetje verschillend eigenlijk denk ik. Veel groepsgericht gewerkt. Vooral bij de Schutterboschool dan. Maar ook wel individuele gesprekken gevoerd daar met de kinderen en in Suriname eigenlijk wel het zelfde. Uhm, ja ik denk misschien dan bij de Schutteboschool gewoon spelletjes misschien en interesse tonen in de kinderen en als je het dan over middelen hebt, ja hun schoolmaterialen eigenlijk. Vooral daar dan. En in Suriname denk ik dan vooral aan dat jongetje dat dan bijvoorbeeld een paar autootjes, 5 autootjes, dan ga je die autootjes</i>

	<i>tellen bijvoorbeeld. En met de oudere kinderen, dan ook hun huiswerk voor school zeg maar. De middelen voor school."</i>
7.10	Via de telefoon meldde ik mij ziek.
7.13	Met de kinderen geen contact gehad via de telefoon. Ouders werden wel gebeld wanneer er bijzonderheden waren.
8.10	Bellen, appen, smssen, ja gebeurd allemaal wel met collega's. Niet met cliënten.
9.7	<i>"Ik heb, we hebben, de organisatie, ik heb meerdere locaties.. en uhm en om natuurlijk lagen.. is niet allemaal voor de hand als het ware.. en om de anderen te bereiken moest ik iets.. ja moest ik ze wel telefonisch benaderen. Dus ik kon niet altijd actief face to face aanwezig zijn. Dus soms werden er wel gesprekken gevoerd via de telefoon, want dat bespaarde mij gewoon een uurtje reistijd, laat ik het zo zeggen."</i>
9.10	<i>"Ik heb een keer gehad vanuit dagbesteding, die heb ik wel eens gesmst. En ter controle van het sms'je heb ik hem wel eens gebeld. Dus het was nooit of, of, het was altijd en. Dus zowel bellen als smssen. Maar dat was ook een stuk uuh.. sms'en is niet iets wat ik standaard doe, maar het is puur bij deze cliënt om zijn zelfredzaamheid te vergroten. Dus, want ook op de werkvloer wordt er wel eens geappt en gesmst. Bijvoorbeeld van uhm collega die vraagt van hey zou je kunnen invallen? Dus mijn intentie was, van hey hoe reageert een cliënt daarop? Kan hij het aan en is het voor zijn niveau te doen?"</i>
9.15	<i>"Nah uiteindelijk waren, uuhm als top drie is het echt de mail, telefoon en het online softwareprogramma. Het online softwareprogramma is echt voor de collega's onderling. De</i>

	<i>telefoon is voornamelijk voor cliënten, ook voor externe professionals. De gemeente bijvoorbeeld.. en de mail is dan voor de ouders en uhm ook voor externe professionals. Dus telefoon en mail voor de externe prof.. voor de buitenwereld, laat ik het zo zeggen."</i>
10.6	<i>Veel de telefoon. Achter leerlingen aan bellen en thuis bellen, leerlingen bellen. Appen ook wel eens.</i>
11.10	<i>"Uhm ja op deze locatie niet, maar het Leger des Heils sowieso niet. Niet in beschermd wonen misschien dat er bij ambulante wel is, maar bij RIBW waren ze wel mee bezig om een iPad aan te schaffen en ze hadden wel een paar ambulante cliënten. Stuk of 3/4 die ze dan wel eens gingen bellen en ze hadden bij de RIBW ook heel erg bezig om uhm meer te gaan beeldbellen met cliënten om ja op tijd om uhm geld te besparen eigenlijk, maar zelf niet echt mee gewerkt."</i>
11.17	<i>"Ja dan bel ik wel vaak als ik bijvoorbeeld thuis ben en ik een vraag heb ja dan bel ik vaak. Uhm ook tussen verschillende locaties wordt er veel gebeld maar ook wel gemaild. Ik krijg ook wel eens mailtjes van collega's van let daar op ofzo"</i>
12.2	<i>"Ja dus als ik een cliënt wilde spreken dan uh moest ik uh eerst bellen naar de centrale post dat is een centraal punt in Karelskamp die overzicht heeft over alles en die gaf dan door aan een uhh een inrichtingsmedewerker dat ik iemand wilde spreken en dan werd die opgestuurd naar mijn spreekkamer."</i>
12.9	<i>"Uhm ja naar de cliënten toe toch wel vrij weinig. Je hebt wel zeg maar uhm de hulpverlenersinstanties eromheen waar je dan contact mee hebt of bijvoorbeeld advocaten of als ze ergens begeleid wonen voordat ze in detentie kwamen. Als je contact wilt</i>

		<i>hebben met dat soort mensen dan bel je natuurlijk of dan mail je, maar echt verder met cliënten zelf uhm niet gebruik gemaakt van sociale technologie.”</i>
	13.7	<i>“Uhm ja er is wel telefonisch contact maar dat is eigenlijk meer met uh de persoonlijk begeleiders omdat wij een dagbesteding zijn zitten ze eigenlijk de hele dag bij ons op de groep dus dan hoef je niet echt buiten de dagbesteding om contact te hebben. Maar het meeste contact is dan telefonisch. Met de persoonlijk begeleider heel af en toe cliënten telefonisch”</i>
	14.11	Tussen het contact met collega's was voornamelijk telefonisch en mailen en appen.
	14.12	<i>“Uhm ja ik had een aantal collega's daar zat ik op de app dus uh op een gegeven moment toen ik daar ook werkte dan uh gaan die makkelijk dingentjes gaan via de app van goh ik ben iets later of weetje dat. En uhm de andere dingetjes zoals waarde dagen we hebben dan cursussen gehad enzo dat gaat dan via de mail. En uh ja als je ziek bent natuurlijk en als je dingetjes moet afzeggen of je moet iets bespreken dan bel je en ik had toen ik ook met andere dagbestedingen dus andere locaties dan bel je natuurlijk. Als je over cliënten moet bellen of dan ja of eigenlijk alle praktische zaken”</i>
Email	1.5	<i>“En mailcontact ook het zelfde.”</i>
	2.34	Wij hadden meestal mailcontact met de woonlocaties op de dagbesteding.
	3.25	Ja, wij hadden vier kleine uhm teams en 1 groot team en dan had je een e-mailadres voor iedereen. Daar werd dan algemene mailtjes vaak naartoe gestuurd, maar je had dan ook een mailgroep voor alleen je team dus vaak hadden wij daar ook wel contact over als ze dan echt iets heel

		belangrijks was met de cliënt of er moest iets geregeld worden.
	3.19	Met collega's via de e-mail heb je contact mee.
	4.9	Mailcontact had ik met collega's, met de groep en met ouders.
	5.10	Voorail mail.
	7.10	Via de mail stuurde ik mijn verslagen naar mijn stagebegeleidster.
	8.9	De cliënt kan mailen als die dat wil. Met de verwijzer en collega's heb je ook contact via de mail.
	9.15	<i>"Nah uiteindelijk waren, uuhm als top drie is het echt de mail, telefoon en het online softwareprogramma. Het online softwareprogramma is echt voor de collega's onderling. De telefoon is voornamelijk voor cliënten, ook voor externe professionals. De gemeente bijvoorbeeld.. en de mail is dan voor de ouders en uhm ook voor externe professionals. Dus telefoon en mail voor de externe prof.. voor de buitenwereld, laat ik het zo zeggen."</i>
	10.6	<i>Mailcontact heel veel met docenten, met ouders, met instanties..</i>
	11.11	<i>"Ja zoals die mail gebruik je sowieso wel met collega's of uh andere mensen te mailen."</i>
	11.19	Mail is bijvoorbeeld gewoon om een situatie uit te leggen of dat je ergens rekening moet houden met een bepaald casus dat je niet iedereen hoeft te bellen maar dat je ook een grotere groep kunt benaderen.
	12.10	<i>"Uhm ja hetzelfde die uh maakte ook gebruik van hun mail en uh ja telefoon. Voornamelijk die twee."</i>
	12.11	<i>"Ja mailen voornamelijk."</i>
	13.9	E-mail, maar dat is vooral onder collega's.
Computer/Laptop	1.4	<i>"je gebruikt wel een laptop om het een en ander te rapporteren en uuhm verder denken. Dat was het volgens mij."</i>
	1.6	<i>"We gebruiken wel om dingen te</i>

		<i>rapporteren over de cliënt, maar ook mailcontact onderling onder de collega's over cliënten. En we hebben ook een uuuhm, portaal waar we alles bijhouden over cliënten. Ook waar een overdracht gedaan wordt. Dat soort dingen."</i>
2.28		Dat was Microsoft Word.
4.7		<i>"Ja, we hadden zo'n computerding zeg maar, zo'n scherm en dan ging de cliënten konden daar spelletjes op doen en dat soort dingen. Een cliënt gebruikte ook gewoon een computer en daar had hij lego spelletjes en dat soort dingetjes daarop zeg maar."</i>
7.9		iPad voor de kinderen, die konden daar lerende spelletjes op doen. En in Suriname Word, daar hadden ze alleen een computer.
8.12		<i>"Uhm, op de computer en de laptops staan naja plan care dossier, daar staan alle ondersteuningsplannen in. Uhmm we gaan leren werken met, hoe heet dat nou, jpnnet.. dat ze daar de overdracht op komt. Dat hebben we nu nog in een map. Uhm, naja mail wordt gedaan via de computer, uhm informatie wordt opgezocht, de digitale agenda staat erin. Ja, dat was uhm denk ik."</i>
10.3		<i>"Uhm wij ik had een school met een iPad klas, zeg maar en er werd heel veel met iPad gedaan en ik ging ze dus ook begeleiden via de iPad. Uuhm, we gingen leren plannen met de agenda, ja.. van alles."</i>
10.7		We hadden een speciaal programma daarin werd alles verwerkt. Dus als ik een leerling zag, dan moest ik altijd een dagverslag maken. Daar noteerde ik alles in.
10.10		<i>"Nou, wij waren dus vorig jaar begonnen met de eerste iPadklas. En uuhm dat was dan kader voorgezet. Wat lager onderwijs, als ik het zo</i>

			<i>mag noemen en uhm..”</i>
		14.9	“Nee wij hadden niet kijk sommige uh dagbestedingen of wooncentra’s die hebben uh bijvoorbeeld een soort van uh 1 keer in de zoveel tijd ofzo een presentatie of een programma weet je lief en live app en aan de hand van een app wordt dan een voorlichting gegeven ofzo, maar dat hebben wij allemaal niet gehad nee. Wel cliënten die zaten achter de computer maar die zaten echt gewoon op google woordjes op te zoeken, maar ik heb niet uh nee het is echt puur dat wij dat wat net wat ik zei inderdaad met picto’s werd gewerkt.”
	Face- to face	1.2, 8.9 en 9.6	Vooraf face to face contact.
		2.10	Alles wel mondeling, niet via de telefoon of via de computer.
		2.13	Prettig. Je krijgt geen miscommunicatie, want je ziet hoe de ander reageert. Non verbaal gedrag pik je op.
		3.1	Ik was daar gewoon aanwezig en via gesprekjes en dingen doen samen. Verder niet echt op een andere manier.
		3.12	Ze woonden daar want ze kwamen sowieso wel, maar als je een afspraak had gemaakt en ze kwamen die afspraak niet na dan ga je gewoon in gesprek met diegene.
		5.1	Vooraf 1 op 1 gesprekken met de cliënten. Bij hun thuis of op kantoor kwamen ze.
		5.44	<i>“Ja, je moet echt zien hoe een cliënt reageert op jou vragen dat kan niet via een telefoon denk ik.”</i>
		7.8	De kinderen hadden geen telefoon, dus alleen face to face.
		7.10	Suriname was eigenlijk alleen face to face.
		12.5	Echt alleen face to face.

	14.4	<i>Echt met cliënten zelf ja niet veel eigenlijk. Niet wij hebben niet echt gebruik gemaakt van computer programma's of of van nee dat was echt vaak 1 op 1.</i>
Internetsites	2.30	Je kan soms dingen opzoeken voor de cliënt als die iets wil weten. Bijvoorbeeld dingen die ze willen maken, dan zoek je dat op het internet.
	4.5	<i>"Gewoon internet sites, gewoon op google ging ik intypen wat ik eigenlijk wou doen. Ik had een thema bedacht bijvoorbeeld muziek. En dan ging ik gewoon muziek knutselen en kreeg je allemaal dingen en ging ik vanaf daar dingen uitprinten enzo."</i>
	5.9	Online niet, dus niet via chat ofzo.
	3.15	Cliënten hadden bepaalde afspraken over Facebook gebruik dat ze werden gecontroleerd of dat wij meekeken.
Systemen	1.8	<i>"Uuum... we gebruiken het om uuum bepaalde regelzaken op te zetten vaak en dan de cliëntdingen die nog moeten gebeuren of bijzonderheden die nog opgepakt moeten worden of dat iedereen op de hoogte is."</i>
	1.9	<i>"Uuum.. Vaak als je een dienst heb gehad dan zet je vaak een berichtje erop met bijzondere dingen die je bent tegengekomen."</i>
	2.20	<i>"Dat doe je meestal wel digitaal"</i>
	5.21	<i>"Wij moesten zeg maar onze mails en alles moesten wij in een systeem zetten al het contact."</i>
	6.4	<i>"En we hebben sinds kort een nieuw systeem. En dat heet JouwOmgeving en daar kunnen wij zelf met de cliënt, cliënten kunnen in het programma en wij kunnen in het programma. Hier rapporteren we in. Cliënten kunnen ons berichten sturen via het programma en vragen beantwoorden"</i>

	<i>plus dat ze ook zelf kunnen rapporteren en dat ze zelf ja rapportage leuk of niet leuk kunnen vinden zeg maar. En uuhm als wij dan een bepaald doel hebben wie niet alleen betrekking op de groep heeft, dan hebben wij ook bijvoorbeeld een docent of een leerkracht kunnen wij toevoegen aan het doel en dan kan de leerkracht meegenomen worden in het systeem. Dus dan kan de leerkracht bericht sturen met de cliënt en al die zaken, dus dan wordt het netwerk zeg maar allemaal in een programma gestopt. En dat geldt ook bij de ouders.”</i>
6.5	<i>“Ja er zijn wel systemen bijvoorbeeld met de taxi’s, wat je eerder moest bellen moet je nu dan uuhm systeem dat kun je gewoon aanklikken wanneer of de buschauffeur of taxichauffeur wel of niet moet rijden. Dat hebben we. En dan hebben we de uuhm MIKmelding en de FOBO’s als er een agressie incident heeft plaatsgevonden.”</i>
7.9	Rapportage achtig iets. Respondent weet niet meer hoe dit heet.
8.18	Citrix, dat is volgens mij gewoon een speciale programma waarmee je soort nieuw bureaublad komt. Daar staan dan plan care dossier, de rooster, alles is daarop te vinden en dan kun je alleen in als je de inloggegevens heb van JP.
9.12	<i>“Nou, we hadden een intern computersysteem. Een softwareprogramma, wat uhm.. collega’s onderling van meerdere locaties uh.. elkaar op de hoogte stelden van het proces rondom de cliënt. Dus indien ik bijvoorbeeld uhm.. een cliënt had behandeld een afspraak had gemaakt, dan noteerde ik dat online, zodat de gene die de werkbegeleider, werk .. teamleider van bepaalde locatie ook op de hoogte was van die afspraak. Dat</i>

	<i>was ter communicatie ook goed. En mocht na aanleiding van die notitie onduidelijkheid zijn, dan werd altijd met elkaar gecommuniceerd via de telefoon.”</i>
9.15	<i>“Nah uiteindelijk waren, uuhm als top drie is het echt de mail, telefoon en het online softwareprogramma. Het online softwareprogramma is echt voor de collega’s onderling. De telefoon is voornamelijk voor cliënten, ook voor externe professionals. De gemeente bijvoorbeeld.. en de mail is dan voor de ouders en uhm ook voor externe professionals. Dus telefoon en mail voor de externe prof.. voor de buitenwereld, laat ik het zo zeggen.”</i>
11.12	<i>“Uhm Facebook niet echt gebruikt uhm ja de website sowieso de eigen portaal van beide instellingen wel en bij RIBW waren ze ook toen ik daar nog stage liep heel erg bezig met per regio of per stad eigen website te ontwikkelen”</i>
11.5	Ze werken wel bij de instelling met een soort systeem waar je de zorg plannen in maakt.
11.6	Je hebt gewoon een systeem bij de één heet het Claver en bij de andere heet het Plancare. Het systeem waar je het begeleidingsplan kan opstellen maar ook rapportage kan maken.
13.11	Intranet is meer voor algemene zaken die je wilt opzoeken zoals handboek waar dingen in staan regels en procedures.
14.14	<i>“Nee echt kwa kwa ja wij hadden dan een intranet natuurlijk bij uh bij avleijn en uh daar rapporteer je ook in daar kun je ook contact krijgen met andere van zeg maar de woonbestedingen of uh locaties enzo dus dat werd ook wel gebruikt en zoals cura bijvoorbeeld als jij een agressie melding moet doen ofzo dan wordt dat ook daarin in vermeld dus</i>

		<i>wat dat betreft had je ook contact maar toch werd daar eigenlijk naar aan daarnaast wel over gebeld of gemailld of maar niet uh nee."</i>
Beeldbellen	11.27	<i>"Nee ze waren daar ook echt nog maar aan het beginfase dus ze waren nog niet heel erg aan het doen maar dat was wel een beetje uh waar ze naar toe wilde gaan. Ook als je gewoon een kantoor had en 5 meter verderop was daar iemand uh woont zoals bij beschermend wonen dat hun dan ook beeld konden bellen. Maar dan denk ik van ja dan kun je net zo goed naar buiten lopen eventjes naar een cliënt toe lopen."</i>
Applicaties	2.31	Collega's had ik wel op de app, ik kon collega's appen of bellen.
	3.18	WhatsApp
	3.30	Even WhatsAppen of bellen is handiger, omdat je misschien niet elk uur op jouw mail kijkt.
	5.16	Collega's onderling konden met elkaar appen via de privémobiel, maar we hadden geen werktelefoon waardoor wij alleen konden smsen met cliënten. Later was het appen met de cliënten wel mogelijk, want toen kregen collega's een iPhone.
	6.6	<i>"Uhm, whatsapp via de werktelefoon, whatsapp via de prive telefoons."</i>
	8.10	Bellen, appen, smsen, ja gebeurd allemaal wel met collega's. Niet met cliënten.
	10.6	Veel de telefoon. Achter leerlingen aan bellen en thuis bellen, leerlingen bellen. Appen ook wel eens.
	11.31	<i>"Uhm ja eigenlijk hoefde ik daar niet zo heel erg veel voor te doen maar ik heb volgens mij een paar applicaties getest ook een applicatie die je kunt inzetten met kinderen ofzo met uh dat ze woordjes leren dus dat soort applicaties heb ik getest. Volgens mij was er ook een applicatie die te maken had met verslaving dus dat je daar informatie over kon zoeken. Ja</i>

			<i>en verder ja het was wel interessant, maar niet echt iets wat heel veel bij heeft gedragen ofzo dat me heel erg bij is gebleven dat niet."</i>
		14.11	Tussen het contact met collega's was voornamelijk telefonisch en mailen en appen.
		14.12	<i>"Uhm ja ik had een aantal collega's daar zat ik op de app dus uh op een gegeven moment toen ik daar ook werkte dan uh gaan die makkelijk dingetjes gaan via de app van goh ik ben iets later of weetje dat. En uhm de andere dingetjes zoals waarde dagen we hebben dan cursussen gehad enzo dat gaat dan via de mail. En uh ja als je ziek bent natuurlijk en als je dingetjes moet afzeggen of je moet iets bespreken dan bel je en ik had toen ik ook met andere dagbestedingen dus andere locaties dan bel je natuurlijk. Als je over cliënten moet bellen of dan ja of eigenlijk alle praktische zaken"</i>
	Pictogrammen	8.5	En picto's worden gebruikt.
		13.6	<i>"Ja eigenlijk praten, praten dagprogramma's sommige picto programma's. sommige kunnen niet of kunnen niet praten maar die kunnen het niet goed begrijpen dus die krijgen picto programma's. en ik zit te denken of wij ook nog iets digitaal doen maar volgens mij niet nee het is allemaal uh"</i>
		14.4	<i>"Niet uh sommige picto's"</i>
	Post	12.7	Soms een brief sturen maar daar hield het ook wel bij op.
Voordelen	Snelheid	1.11, 3.33 en 7.20	Je kunt elkaar snel bereiken.
		2.46	Voor de korte vragen denk ik dat het wel tijd oplost, dat het niet onnodig te veel tijd gaat kosten

		2.47	Ik denk dat je veel meer in één keer kwijt kan. Dat je niet een afspraak hoeft te plannen, maar dat je meteen met je vraag terecht kan zonder dat je eerst ingeschreven moet worden en alle bureaucratische werkzaamheden die daar aan vast zitten.
		3.10	<i>“Ja, dat dat is denk ik het grootste voordeel en plus dat je met sociale technologie bijvoorbeeld aan de hand van filmpjes of euh trainingsvaardigheden kinderen dingen kunt aanleren zonder dat je daar zelf heel veel energie moet insteken en soms hebben komen ze met vragen waar je als begeleider ook niet perse meteen antwoord op weet en die kun je door een leuke filmpje bijvoorbeeld wie gericht zijn op LVG bijvoorbeeld kunnen ze dat bijvoorbeeld kijken kunnen ze dat aanbieden en dat is wel echt een pluspunt.”</i>
		4.13	<i>“Dus je hebt dan een telefoon van werk en die appen dan met de cliënt en op zich dat vind ik wel weer een voordeel aan de ene kant, want je bent direct in contact met de cliënt en je kunt snel dingen oplossen.”</i>
		5.42	Het is makkelijk voor kleine vragen, bijvoorbeeld ‘waar moet ik zijn als ik een rolstoel nodig heb?’
		6.9	<i>“Nou in ieder geval de snelheid van WhatsApp en telefoon. Dat gaat gewoon veel sneller dan dat je via de mail afspraken kan maken.”</i>
		8.16	<i>“Ja voor mij is het een voordeel dat het sneller gaat, uhm, alles staat zeg maar op een plek, ja wel verschillende plekken in de computer, maar het is niet zeg maar dat je overal losse papiertjes hebt en uhm, je kan op elkaar makkelijker reageren. Want ik de map wordt er vaak een krulletje bij gezet als je het hebt gelezen ofzo, ik noem maar iets.”</i>

8.19	Als een collega er niet is kun je een mailtje sturen.
9.17	<i>“Nah, ik wat ik ervaren heb is dat uhmm, middelen als deze het.. het is een het verbind elkaar veel beter dan face to face gesprekken. Want uhm, als je alleen met face to face gesprekken doet, dan kost dat tijd en moderne technologieën die die maken alles wat efficiënter, wat sneller.. Als je iets snel moet weten of ja, het is gewoon kwa snelheid is het echt heel voorbeeldig, een voordeel.”</i>
9.33	<i>Ik denk dat het heel veel tijd en geld gaat besparen.</i>
10.13	Misschien sneller contact met cliënten.
10.14	<i>“Ik denk van uhm als jij bepaalde cliënten begeleid zeg maar en uhm uuh zij willen jou bereiken en je bent op dat moment niet bereikbaar, je zou bijvoorbeeld wel een telefoongesprek kunnen doen of een facetime of een eeh noem maar op zeg maar. Dat je daardoor ze sneller kan helpen, dat je ze minder snel in de steek laat door de volgende afspraak is, snap je?”</i>
10.31	<i>“Uhm, misschien efficiënter werken, uhm dingen verwerken natuurlijk. Ja alles staat natuurlijk mooi op de computer wat wij ook al hadden in een systeem op school. Ik kan alles zo makkelijk zien en lezen en alles terug halen. En uh, ik denk, dat had je vroeger natuurlijk niet. Dan was je veel meer tijd nodig om iets uit een archief te zoeken en uh iets over een leerling te vinden. Dus ik denk dat je daarmee wel heel veel tijd bespaard op den duur, ja. Het is wel een hele investering, maar je bespaard op den duur wel veel tijd mee.”</i>
10.32	Ook wel sneller en makkelijker werken.
11.28	<i>Het scheelt gewoon tijd zoals met dat beeldbellen ook als je gewoon op</i>

		je kantoor zit dan kun je gewoon met de client beeldbellen zonder dat je er naartoe hoeft te fietsen of met de auto naartoe hoeft te rijden.
	12.24	Het scheelt tijd. Tegenwoordig moet alles snel en ja het scheelt dus wel heel veel tijd want je hoeft niet meer op locatie te komen en ja sowieso zitten wij volgens mij wel in een trend van digitalisering dus heel veel mensen zijn ook wel op de hoogte van digitale middelen en werken daar nu al mee.
	13.20	“Uhm ja voordeel daaraan denk ik ook dat je goed bereikbaar bent, makkelijk, snel dat je niet eerst naar iemand toe hoeft te gaan om iets te vertellen.”
	14.13	“Ik vind het zelf heel makkelijk want we doen het op school ook heel veel en uh kijk als je ziek bent en je moet afzeggen of iets dan dan bel je natuurlijk gewoon. Dat vind ik tenminste vind ik persoonlijk zelf wel netter dan dat je gaat appen. Maar als je gewoon uh kleine dingetjes van goh hoe laat begon het morgen ook alweer of ik ben 5 minuutjes later of weet ik veel wat dat vind ik wel dat dat makkelijker is via de app.”
Laagdrempelig	1.21 en 3.41	Het is makkelijker om online hulp te zoeken wanneer je problemen hebt. Dit durf je sneller dan meteen op iemand af te stappen.
	8.37	“Ik denk dat voor sommige mensen die drempel erg hoog is om echt ergens naar toe te stappen zegmaar, want ja dan laat je zien wie je echt bent en dat het misschien via de telefoon of via de computer toch makkelijker die drempel overstappen om wel hulp te zoeken. Dus ik denk dat in dat opzicht wel in de toekomst mogelijk zou moeten worden, misschien wel..”
	9.23	“Wat ik daar goed aan vond? Mmm nou het is wel technologie. En uh .. ik

		<i>kan wel begrijpen dat als ik me inleef in een cliënt dat het.. vooral als 15 of 16 jarige in de pubertijd, is het heel moeilijk om je gevoel te uiten. En dat is nog moeilijker als je dat face to face doet. En ik kan begrijpen dat het voor sommige mensen makkelijker is om dat via hmmm mobieltje of computer, om zich zo te uiten. Ik heb het gevoel dat genoeg mensen dan sterker in hun schoenen kunnen staan. En uh en als ik dan minder goeie bespreekbaar mag maken, dan denk ik toch weer dat menselijke. Van in hoeverre blijf je dan nog menselijk, is het dan ben je dan een nummertje, van oke van 10 tot 11 ga ik even appen met cliënt X en van 11 tot 12 met cliënt Y. en dan, ik weet niet waar de grens is ik moet het zelf beleven."</i>
	11.25	<i>"Omdat het toch makkelijker is om van achter je tablet iets persoonlijks te vertellen."</i>
	11.28	Het is voor de cliënt ook dat de drempel wat lager ligt door contact op te nemen om eventjes te bellen in plaats van iemand helemaal uit te nodigen.
	11.24	voor cliënten is het ook makkelijker en is de stap misschien ook wat minder groot om een hulpverlening op te zoeken.
Goedkoper	2.48	<i>"Ik denk ook dat het goedkoper is."</i>
	9.33	<i>"Ik denk dat het heel veel tijd en geld gaat besparen."</i>
	12.27	<i>"Uhm ja ik denk dat het ook wel maar dan kijk ik puur naar het commerciële aspect dat het ook wel kosten uh dat je dan minder kosten hebt als je meer digitaal gaat doen."</i>
Vertrouwen cliënt	4.15	Doordat je heb het gevoel geeft dat je voor hen klaar staat, wanneer zij je kunnen bellen of appen. Vooral als er niemand in het huis aanwezig is. Ik denk dat dit zorgt voor veiligheid.

	Zelfstandigheid cliënt	6.9	<i>“je betreft het systeem erbij en uuh je stuurt veel meer aan op zelfstandigheid wat je eerder, dat wij het voor het cliënt deden door middel van contact zoeken gebeurd het nu eigenlijk soort van automatisch. Een cliënt kan het zelf ook doen. Dat zijn wel echt voordelen van sociale technologie.”</i>
		14.23	Veel cliënten waar ik vaak ook mee heb gewerkt die hebben haast geen contact of die hebben familie in Rotterdam wonen of ergens anders die hebben heel weinig contact maar, dan bellen ze zelf wel 1 keer in de zoveel tijd.
	Registratie	9.8	<i>“Ik uuhm, ja! Ook kwa herinneringen. Nah als je een drukke werkweek hebt gehad, dan uuhm kun je alles niet meer onthouden en dat vervaagt allemaal een beetje. En als je het ergens kwijt kunt, zoals online bijvoorbeeld, dan onthoud je dat veel sneller en kun je het later weer bijpakken van oh ja, dat was toen aan de orde en ja dan vergeet je het niet. Dan blijft het informatie gewoon, ja dat is een kwaliteit behouden.”</i>
11.29		De registratiesysteem dat je gewoon er in kunt zetten wat je hebt gedaan met de cliënt zodat je zelf ook weer kan verantwoorden tegenover je collega's of de teamleider.	
13.34		<i>“En via WhatsApp gaat het toch wel makkelijker. Ja en je hebt het ook meteen vast staan dus als je afspraak hebt kun je het ook terug lezen en dat vind ik vooral heel makkelijk. Dat het van twee kanten gewoon uh vast staat zwart op wit.”</i>	
Nadelen	Miscommunicatie	1.10, 2.36, 3.34, 4.16, 6.11 en 7.19	Er kan miscommunicatie ontstaan, omdat je elkaar niet ziet. Hierdoor kunnen bepaalde dingen verkeerd geïnterpreteerd worden.
		11.26	Ja misschien via mail dat bepaalde dingen allemaal zullen geïnterpreteerd worden.

		12.19	“Uhm ik vind als je uh met iemand mailt voornamelijk met bellen kan dat ook wel voorkomen dat iets soms anders overkomt dan dat je het bedoelt. Bijvoorbeeld dat iemand uhm geïrriteerd lijkt of heel droog doet terwijl ze dat helemaal niet zo bedoelen maar dan komt dat gewoon over door het mailtje dat ze sturen. Terwijl als je ze in het echt ziet en ze vertellen je hetzelfde als dat ze via de mail wilde vertellen dat het dan veel vriendelijker kan overkomen.”
		13.12	e-mail is soms onpersoonlijker en je weet niet altijd hoe het bedoelt wordt en ik merk wel in het team dat dat soms wel voor problemen zorgt omdat sommige dingen verkeerd worden geïnterpreteerd.
	Minder bereikbaar	8.16	<i>“En uhm, naja een nadeel is stel wij hebben geen internet, dan weet je niet wat je moet volgens de algemene overdracht. En uh dan kun je Citrix al niet in, dus dan kun je ook niet in de ondersteuningsplannen en zo voort.”</i>
		11.14	<i>Wat ik wel merkte bij het Leger des Heils werkte ik op 1 locatie die waren wat slechter bereikbaar.</i>
	Minder zicht	1.27, 4.34 en 5.39	Je kunt niet signaleren hoe iemand achter een beeldscherm zit. Je kunt wat anders laten zien dan de werkelijkheid. Dus je zit te chatten met iemand, maar je weet niet hoe diegene zich voelt.
		5.20	Je hebt er geen controle op. Wanneer de cliënt iets zegt kun je het niet terug lezen.
		7.21	<i>“Ja je kunt elkaar ook niet aankijken of iets. Als je via de telefoon of via de mail contact hebt. Uhm.. ja je ziet de lichaamshouding niet en alles. Ik denk dat dat wel nadelen zijn eigenlijk.”</i>
		9.19	<i>“Nadeel, dat ligt bij mij euhh.. op het euhm. Op het menselijk niveau. Kijk face to face gesprekken is heel menselijk en face to face kun je zintuigen waarnemen en kun je euh</i>

	<i>nonverbale en verbale communicatie waarnemen. En je kunt aan iemand zijn houding euhm ervaren hoe hij bijvoorbeeld het gesprek euh ervaart. Euhm en het kan over de telefoon niet. Ik weet niet of diegene lacht of die gene boos is of hoe zijn stemming is. En het zelfde geldt met whatsapp en online. Gewoon het online gebeuren. Dat is wel lastig want gesprekken met cliënten heb ik bij bepaalde onde.. onderdelen heb ik wel liever dat ik face to face praat. En bepaalde onderdelen heb ik voorkeur naar telefonische gesprekken.”</i>
12.49	<i>“Ja ik vind dat je dan toch wel een aspect mist van de hulpverlening. Ik vind dat je toch wel als je iemand in het echt ziet dan kun je veel beter zijn lichaamstaal lezen en kun je veel denk ik beter inschatten hoe het met iemand gaat dan als je alleen maar digitaal contact hebt.”</i>
13.15	<i>“Ja ik denk toch wel het missen van uh als je via e-mail communiceert en het missen van uhm intonatie en uh gezichtsuitdrukking dat je daardoor toch wel soms misverstanden krijgt. Ik denk dat dat wel de grootste naja gevaar is dus als je met uh e-mail werkt. Telefoon zie ik niet echt een moeilijkheid in of een gevaar. Nee het is vooral e-mail eigenlijk.”</i>
14.20	<i>“Nou ik vind uh bellen vind ik niks mis mee eigenlijk alleen ik vind wel dat je tegenwoordig wordt er wel heel erg veel gebruik gemaakt van mailen, telefonie en noem maar op en appen ook heel veel dat mensen heel weinig uhm heel schaars nog met elkaar echt om tafel gaan zitten. En dat vind ik wel heel jammer want als je met elkaar om tafel zit dan zie je ook de mimiek je ziet ook veel eerder hoe dingen bedoelt zijn. Ik heb heel vaak mee gemaakt dat via de app gewoon dingen compleet verkeerd zijn opgevat waardoor je dus zeg maar</i>

		<i>echt een heel verhaal krijgt wat gewoon achteraf helemaal niet klopt. En dat vind ik wel echt een nadeel."</i>
Werk en privé	2.38	Het meest lastige is denk ik wel dat als je een werktelefoon mee neemt naar huis, dat cliënten je soms appen op de momenten dat je niet werkzaam bent.
	4.13	Je staat 24 uur stand by voor je cliënt. Ik ben iemand die dat niet erg vind, maar ik ben wel een persoon die zich daar mee bezig zal houden. Ik denk dat je hierdoor eerder een burn-out kan krijgen.
	8.19	<i>"Cliënten hoeven mijn eigen telefoonnummer niet te hebben, want dan kunnen ze om ieder wissewasje kunnen ze contact met je leggen en ik vind gewoon als ik thuis ben ben ik niet aan het werk."</i>
	10.17	<i>"Ja, ik vind dat je altijd werk en privé gescheiden moet houden. En als uuhm ik bijvoorbeeld ga whatsappen met cliënten dat daar wel een grens tussen moet zitten en dat je uh dat heb ik ook gemerkt tijdens mijn stage vorig jaar. Want ik had mijn nummer gegeven aan leerlingen en sommige leerlingen die appen mij gewoon tijdens mijn vrije tijd, tijdens niet mijn werktijd zeg maar en uuh die proberen daar dan misbruik van te maken op een of ander manier. Uhm ik ben van mening dat je ze daardoor wel een stukje ruimte geeft uhh wat eigenlijk niet hoort er moet wel een grens zijn vind ik, ja."</i>
Minder face-to-face contact	2.41	Ik denk toch dat het persoonlijk contact wel belangrijk is want met persoonlijk contact kun je een klik krijgen met iemand en ik vraag mij of dat met sociale technologie echt kan.
	2.42	Want sommige hebben misschien het gevoel dat ze met een computer praten.
	4.32	<i>"Ja, ik vind dat contact.. ik vind persoonlijke contact is dan weg. Je</i>

		<i>bent heel ergens anders, je bent helemaal niet bezig met de cliënt.. ja je bent wel bezig met de cliënt, maar dat is gewoon via een beeldscherm. Ja... Dat vind ik niet zo persoonlijk."</i>
	5.38	Persoonlijk contact valt dan eigenlijk weg.
	8.40	<i>"Minder persoonlijk ook *gelach* ja dat zocht ik! Ja, minder persoonlijk.."</i>
	11.24	Dat collega's wat ik nu heel erg zie dat ze veel te druk bezig zijn met de plannen en dat daardoor minder op de groep zitten.
	11.49	Ik vind het ook wel jammer als je dan ziet vroeger maakten mensen normaal praatje met elkaar maar als je nu in de trein zit of als je ergens staat te wachten zie je iedereen op een mobieltje.
	14.46	Ik vind het moet niet ten koste gaan van het persoonlijk contact. Ik vind wel dat het persoonlijk contacten wel eigenlijk de belangrijkste vooral als je werkt in de zorg.
Privacy	3.32	Via WhatsApp kunnen anderen jou in de gaten houden, dus zien wanneer je voor het laatst online bent geweest.
	6.12	<i>"Uhm, ja je moet ja privacygevoelige dingen moet je natuurlijk heel erg rekening mee houden."</i>
	12.22	<i>"Ja uhm ja misschien wel uhm de vertrouwelijkheid dus als jij iets uhm aan een cliënt wilt zeggen wat echt voor de cliënt bedoelt is dat anderen misschien mee kunnen kijken als hun uh het niet goed hebben afgeschermd zeg maar. En ja ik vind het toch wel iets onpersoonlijker als je kijkt naar digitale hulpverlening zeg maar."</i>
	13.16	Privacy
	13.17	"Ja dat er wel uh als je dingen daarop zet dat het dan ook eigenlijk op internet staat dat het ook nooit meer af kan dus daarom gebruiken wij dat ook niet want dat was wel sprake van dat ze iets digitaals wilden gaan

		doen, maar dat is toch allemaal afgehaald in verband met privacy.”
Gemakzucht	4.17	Het kan te makkelijk worden voor cliënten, waardoor zij snel met alle vragen bij je terecht kunnen. Hierdoor zullen zij minder snel zelf nadenken, terwijl ik juist zelfstandigheid stimuleer.
	6.11	<i>“WhatsApp is ook heel makkelijk, cliënten gaan heel makkelijk een appje sturen van euhm bijvoorbeeld wie is er op dienst? Maar bijvoorbeeld zoiets werd eerder niet gevraagd, als je komt dan zie je wel welke collega op dat moment op dienst is. Wordt ook een stuk makkelijker en dat kan ook wat negatiever zijn natuurlijk. Dat je over dingen wie wie eigenlijk wel zou kunnen wachten, wie dan meteen worden gesteld of gevraagd en verwachten dat daar dat ze daar meteen antwoord op krijgen omdat dat lijktje natuurlijk veel korter is dan. Terwijl die collega als je bijvoorbeeld een aantal dagen later op werk komt, dat ie dan ook gewoon die vraag kan beantwoorden zeg maar. Dat dat een beetje gemakzuchtig soms.”</i>
	8.19	Collega’s hebben mijn nummer wel, maar daar wordt makkelijk gebruik van gemaakt. Als voorbeeld dat ik thuis ben en wordt geappt omdat zij de broek van mijn cliënt niet kan vinden.
	12.23	<i>“Uhm ja omdat ik vind het zelf niet maar het kan wel overkomen alsof je niet de tijd zal nemen om echt face to face met iemand af te spreken alsof het makkelijk weg gewerkt wordt zo.”</i>
Professionaliteit	5.18	<i>“Een nadeel kan zijn als je een appje stuurt dat een beetje informeel kan worden. Dus dat je elkaar mailt hoe is het ja goed met jou dat het gewoon een beetje minder professioneel kan worden denk ik.”</i>

		6.8	<i>“Uhm.. wat ik net al zei met dat systeem zeg maar, kijk met dat systeem JouwOmgeving uuh wat je heel erg naar de cliënt schrijft dan merk je wel dat je uuh wat je eerder objectief, wat objectiever rapporteert dat je denkt van hey hoe breng ik dat naar de cliënt en als ik dit dan opschrijf hoe zal het vertrouwensband dan uuhm met die cliënt zijn. Terwijl ik wel vind dat je alles wel uuhm zwart of wit moet gezet moet worden. Maar ik zie wel dat je dan soms wat de lading eraf haalt, dat hoeft niet - is niet altijd positief inderdaad. Nee.”</i>
	Kwetsbaarheid van technologische hulpmiddelen	10.19	Tegenwoordig is alles zo gebouwd dat het zo snel kapot kan gaan of vaak de batterij op gaat en als je dan in gesprek bent met iemand is dat dan best wel vervelend, want dat heeft invloed op jouw gesprek uiteindelijk
	Onzorgvuldigheid	6.7	<i>“Enigste nadeel is wel als je via de werktelefoon appt dan zetten ze vaak de naam er niet onder, dan weet je niet welke collega je heeft geappt.”</i>
		11.26	Ik heb wel eens gehoord dat een collega een mailtje had gestuurd dat is dan verkeerd ontvangen dus ik denk dat je daar ook wel op moet letten.
		12.21	<i>“Uhm ja dat er dingen fout kunnen gaan dat bijvoorbeeld iets niet verzonden is of niet de niet gelezen wordt wat dan wel verzonden is maar dat iemand het gewoon tussendoor glipt en dat ze het mailtje niet hebben gezien bijvoorbeeld.”</i>

2. Hoe wordt de aandacht voor sociale technologie in het onderwijs beleefd door de AMM studenten?			
Hoofdlabel	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Aandacht Sociale technologie	Weinig aandacht voor sociale technologie	1.12	Niet bewust bezig geweest met de middelen die je kunt gebruiken, terwijl je veel via de computer moet

			doen.
		2.50, 3.42 en 4.15	Ik vind dat ik daar vrij weinig over heb gekregen in de jaren dat ik daar les heb gehad.
		4.17	Slecht.
		4.18	Ik heb niet echt de koppeling op school gehad hoe ik technologie kon gebruiken in het werkveld. Dat heb ik gemist. Tijdens de minor hebben we les gehad over technologie bij mensen met dementie, het was alleen niet verwacht zoals gedacht.
		4.24	Voor mijn gevoel wordt er veel te weinig mee gedaan, want het speelt heel erg momenteel. Bijvoorbeeld met internetpesters, of loverboys. Je moet wel weten wat je als hulpverlener daarmee kunt. De jongere generatie weet dat misschien wel, maar oudere mensen van de opleiding misschien niet. Daar moet meer aandacht aan worden gegeven.
		5.28	<i>"Nou uh eigenlijk niet. Ik heb eigenlijk nooit een vak gehad waarin ze daar aandacht aan hebben besteed. Ik weet wel dat er een minor is met daar iets over maar verder hebben we het nooit over gehad."</i>
		5.29	<i>"Wij hebben echt nog die ouderwetse manier gehad van 1 op 1 gesprekken maar dat is eigenlijk niet meer het is nu veel meer ja inderdaad ook online en ja dus eigenlijk had het wel wat meer aandacht aan kunnen zijn."</i>
		6.14	<i>"...maar de voorgaande opleiding vind ik niet heel veel besteed aan media dingen nee."</i>
		8.23	Heel eerlijk gezegd heb ik op school nog nooit gehoord hoe sociale technologie ingezet kan worden tijdens de lessen.
		10.20	<i>"Uhm... goeie vraag. Ja we werken hier wel met digiborden op de opleiding. Maar ik ben van mening</i>

	Social media		<i>dat de docenten uuh daar zeer weinig over weten en zeer ehh eehm niet goed mee om kunnen gaan zeg maar. Er wordt altijd wel aan leerlingen gevraagd hoe moet dit, hoe moet dat.. dus ze hebben nog niet de volledige kennis voor ogen. Dat vindt ik best wel jammer. Ja, want zij moeten iets overdragen aan de studenten neem ik aan."</i>
		10.21	Vind ik weinig, niet veel tijdens de afgelopen vier jaar.
		12.28	<i>"Ik vind niet dat daar veel aandacht voor was er was niks tenminste wat ik mij kan herinneren niks in de lesprogramma daarover en als je wat over mee kreeg dan was dat echt omdat iemand bijvoorbeeld een presentatie moest houden over een maatschappelijk beladen onderwerp dat ze dan toevallig daarover deden, maar vanuit de docenten uit heb ik niet het idee gehad dat ze ons daar uh over hebben voorgelicht ofzo nee."</i>
		13.22	<i>"Uhm niet echt denk ik. Ja via de e-mail vanuit school zelf of als je dan in de klas zou kijken dan heb je wel een groepsapp op WhatsApp en ja daar blijft het ook eigenlijk bij."</i>
		13.24	<i>Ik zou eigenlijk niet weten of daar überhaupt misschien is daar wel aandacht aan gegeven, maar dan heeft het geen indruk op mij gemaakt. Volgens mij is het daar nooit echt over gegaan bij ons</i>
		2.51	Je wordt er wel op geattendeerd met Twitter en Facebook omtrent cliënten dat je daarmee moet oppassen in je privacy, maar hoe je dingen echt moet gebruiken en welke dingen er allemaal zijn, vind ik dat ik daar niet heel veel over heb gehoord. Is echt op basis van wat ik zelf heb mee gekregen dus niet vanuit school
		3.58	Het social media gebruik wordt wel benoemd. wat je daar aan kan doen

	Workshops		zoals ik zei met privacy.
		7.25	<i>"nee eigenlijk helemaal niet.. Ik heb wel een keer gehoord trouwens tijdens uuhm professionele ontwikkeling, dat je niet alles op facebook moest zetten, omdat jouw werkgever daar ook op kan kijken. Maar dat is het enigste eigenlijk. Verder.. niet echt veel over gehoord eigenlijk."</i>
		11.34	<i>"...of volgens mij was er een keer ook in het verleden een discussie gehouden over online hulpverlening en ook over uhm volgens mij bij professionaliteit in het tweede jaar hebben wij volgens mij een keer een presentatie gehouden over online hulpverlening en wat er allemaal mis kan gaan en of je een cliënt zou toevoegen of Facebook beetje dat soort dingen."</i>
	Apps	9.21	<i>"Euhm, matig.. Naar mijn idee te weinig aan bod gekomen om daar zo duidelijk antwoord op te geven. Volgens mij was het enige wat uhm, nee kan me eigenlijk helemaal niks herinneren wat sociale technologie betreft. Zijn natuurlijk ook workshops gegeven, maar pff het is allemaal.. volgens mij is er ooit een enquête rond gegaan over een studie met een iPad, maar voor de rest kan ik me echt niks herinneren."</i>
		9.22	<i>"Was een eHealth workshop over euhm, eHealt of eProgramm, ik kan me de naam niet meer herinneren, maar het om het feit dat je met... werd een workshop gegeven over hulpverlening met de webcam of met de chat ofzo. Dat de hulpverlener aan de ene computer zit, en de cliënt aan de andere computer zit en daar werd dan euh ja.. een workshop over gegeven. Maar of dat echt uitpakkt is, ik weet het niet. Wellicht is het gaande."</i>

		11.30	<i>“Uhm ja wel redelijk uhm volgens mij wat het in het eerste jaar kon je vanuit onze klas mee doen aan zo’n paillet van AMM daar uh heb ik dan wel mee gedaan. Dat was uh ja ze waren daar best wel mee bezig wat wij daar van vonden en of er bepaalde Apps waren om te gebruiken in uh zorg en welzijn met de doelgroep dus daar heb ik wel wat van mee gekregen maar verder volgens mij niet heel erg.”</i>
	Keuzevak	1.14	Keuzevak e-Mental gedaan. Je kreeg daar te maken met online hulpverlening. Hierbij voornamelijk les gehad in hoe je kan communiceren via de mail. Hoe een ander iets kan opvatten en ook wat de voor en nadelen zijn bij online hulpverlening. Daarnaast ben je veel anoniemer.
	Training	6.13	Bij de minor ben ik er zeer positief over, omdat wij veel mediatraining krijgen. Ik vind dat het tijdens de rest van de opleiding wel terug kwam, maar nihil. Er wordt wel gesproken over de soorten technologie en wat je ermee kan. De gevaren en gevolgen van social media worden wel belicht, maar er wordt niet geleerd hoe je ermee omgaat bij de cliënt.
		6.15	<i>“Ja, bijvoorbeeld we hebben een LVG training gehad in communica.. euh combinatie met mediagebruik. Euhm dus dat geheel positief punt voor hoe ga je daarmee om en wat doe je zelf op social media, hoe is het voor hun, hoe is het voor pubers. Je hebt natuurlijk met een hele andere generatie te maken wat continu op internet zit. En dat deed ik niet toen ik 12/13 was, dus dat soort zaken en euhm ja dat heb ik nu wat meer dan toen. Maar dat overkoepelende van van wat voor positieve echt euh sociale hoe noem je dat.. sociale technologieën kun je toevoegen aan</i>

			<i>je werk, dat ja ik heb het idee dat we nog heel erg in de kinderschoenen staan. Dat het nu eigenlijk pas een beetje pas begint te komen. Dat van maak gebruik van bepaalde, bijvoorbeeld laatst hadden ze het over steffie.nl bijvoorbeeld daar kunnen ze kinderen daar dat soort zaken komen steeds meer. Maar ik euh vind het nog, ja weinig. Maar ik weet niet of het aan de opleiding ligt of dat het gewoon eigenlijk aan ons hele maatschappij ligt, omdat we eigenlijk nu pas weten wat er allemaal is zeg maar. Dat weet ik verder niet, maar er mag wel meer aandacht aan besteed worden zeg maar."</i>
	Verslag	11.34	<i>"Ja online hulpverlening volgens mij ben ik dat nergens ja misschien een keer in een onderzoek ofzo of in een verslag dat je daar informatie over moest zoeken maar..."</i>
	Presentatie	12.30	<i>"Uhm ja zoals ik net al zei ik heb niet echt het idee dat echt in het lesprogramma heeft gezeten wel bij bijvoorbeeld professionele ontwikkeling ofzo dat je een presentatie moest houden over uhm ja wat moesten allemaal onderwerpen zijn discussies bijvoorbeeld dan werd dat onderwerp wel vaak gekozen."</i>

3. Welke behoeften hebben AMM studenten aan sociale technologie in het lesaanbod en welke mogelijkheden zien zij?			
Hoofdlabel	Sublabel	Fragmentnummer	Fragment
Gemist	Niet gemist	1.17	Niks gemist, want ik ben wel iemand die dit snel aanleert.
		8.23	"Naja, zoals ik al zei. Volgens mij is er in de les helemaal geen aandacht besteed, ook niet in de hoorcolleges en de uhm, maar ik weet niet eens of

			<i>ik het wel gemist heb."</i>
		13.23	<i>"Ja ik heb het niet echt gemist ik heb niet dat ik als ik er nu op terug kijk dat ik denk nou ik had een andere manier gemist. Op zich wat wat ja ben ik wel tevreden met hoe het is gegaan."</i>
		13.43	<i>"Ja gemist weet ik niet echt maar ik denk dat het misschien wel iets toegevoegd"</i>
		14.30	Het is niet echt een tekortkoming. De tijd waarin je nu leeft gaat alles eigenlijk over social media en er wordt heel veel gedaan doormiddel van social media en ik denk gewoon dat de stap om dat in combinatie met verstandelijk beperkten te gaan doen dus in de zorg zeg maar dat die stap gewoon veel te groot nog is omdat heel veel mensen nog heel erg bang zijn voor de nadelen terwijl ook heel veel positieve kanten heeft.
	Voor en nadelen	2.52 en 3.58	Wat de voordelen en nadelen van sociale technologieën zijn.
		6.16	Wat de rol van de media is. En sociale technologie in de maatschappij, maar ook als je met de cliënt omgaat. Het negatieve kant hiervan wordt vaak belicht, maar hoe kun je social media positief inzetten of hoe kun je technologieën positief inzetten? En wat voor keuzes heb je in sociale technologieën?
		13.35	<i>"Uhm naja misschien dat ze dat wel wat meer daarmee kunnen doen met betrekking tot de cliënten. Dat ze zouden kunnen kijken wat uh welke mogelijkheden er zijn om op zo'n manier contact te houden met de cliënt of nou dat ze in ieder geval social media in het algemeen los van cliënt of stage dat ze daar gewoon wel wat meer mee hadden kunnen doen."</i>

	Uitleg over systemen/apps	2.65	Hoe het rapporteren werkt en de verschillende systemen. Dat kun je pas leren op je stage dat kan Saxion niet aanbieden want die heeft daar ook te weinig kennis van denk ik.
		9.26	Bijvoorbeeld het creëren van apps of programma's voor mensen met een verstandelijke beperking. Bijvoorbeeld verstandelijke beperkten met diabetes type 2, dat je dan een spelletje creëert bijvoorbeeld voor het toedienen van insuline, spuiten. Dat een social worker hierin kan bijdragen. Het is een combinatie met ICT en de hulpverlening.
		12.29	"Ja eigenlijk wel uh misschien een beetje uh uitleg daarover van verschillende uhm digitale middelen die je misschien zou kunnen inzetten voor de hulpverlening."
		12.32	<i>"Ja ik vind dat toch wel iets van deze tijd is het is heel actueel en heel veel hulpverleners maken ook gebruik van uhh van uh digitale middelen zoals ons onderzoek gaat ook over een applicatie en als je dan die gemeentes interviewt kom je er toch wel achter dat heel veel gemeentes eigenlijk ook al uh met applicaties werken of webpays programma's en dat ze bijna allemaal smartPhones hebben en dat hebben wij tijdens deze opleiding niet echt uh ja volgens mij hebben ze in het eerste jaar wel een paillet trouwens met iPads dat je uh als je daar aan mee deed volgens mij heeft N. dat gedaan die kan daar zo wat over vertellen."</i>
	Kennis sociale technologie	2.66	Ik denk over die apps is daar te weinig informatie over. Daar weet ik nu ook nog weinig over dus ik denk dat dat wel iets zecht over wat aangeboden wordt in de opleiding.
		3.56 en 5.31	Kennis opdoen over technologie en hoe het gebruikt wordt. Hoe je als professional hiermee kunt werken.

		10.28	<i>"Ik denk uhm.. wat ik al aangaf dat docenten dus weinig kennis hebben. Om techno, ja ligt eraan welke docenten, maar over het algemeen vind ik dat docenten weinig kennis erover hebben.. en uuh dus dat ze daar eventueel een cursus voor kunnen krijgen. Uuhm daarnaast vind ik het contact met docenten via technologie zeg maar, vind ik ook uuh aan de zwakke kant. Aangezien uuhm, ik neem aan dat docenten uuhm continu achter een computer zitten of iets. Maar kwa uhm terug reageren of iets duurt allemaal veel te lang."</i>
		14.32	Ja ik denk gewoon echt wat meer de verdieping erin. Als je het echt richt op social media in de zorg zelf, dan had ik het wel leuk gevonden om gewoon ideeën te krijgen van goh hoe kun je dat koppelen met de zorg en waar moet je dan op letten en wat zijn dan de nadelen en wat zijn de voordelen ervan. En hoe wat bestaat er al op dat gebied dat had ik wel leuk gevonden.
	Inzetten technologie	4.21	<i>"Ja, hoe je technologie kunt inzetten bij de doelgroep. Niet wat er al is, want we weten wel wat er is, gewoon hoe we dat kunnen inzetten bij bepaalde doelgroepen. Zoals inderdaad bij mensen met dimensie, mensen met een beperking. Hoe we die daar mee kunnen helpen. Want ik denk echt wel dat je uuhm dat je niveau echt hoog kunt houden met technologie, met spelletjes en dat soort dingen. En dat miste ik."</i>
		4.26	Het inzetten van sociale technologie met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld verstandelijke, meervoudige beperking of dementie). En de ontwikkelingen van sociale media.

		7.29	<i>"Ik vind niet dat er veel aandacht aan is besteed. Uhm, hoe je dat moet inzetten of hoe je dat moet gebruiken in de praktijk en alles. Ik heb daar wel weinig ervaring in het praktijk. Dus misschien is het wel belangrijk dat ze daar aandacht aan besteden."</i>
		8.44	<i>"Uhm, dan heb ik misschien wel een stukje gemist. Want hoe ga je dan in contact met de cliënt? Hoe houd je dan contact dan aan en dan mogen ze daar misschien wel iets meer lessen aan besteden, ja.."</i>
	Casuïstiek	8.24	<i>"Maar ik kan me voorstellen, uhm, dat ze best een keer een casus hadden kunnen voorleggen ofzo. Over wat te doen met jouw telefoon gegevens, ik noem maar iets. Dat ze een casus opstellen zodat je een soort van discussie krijgt. Van 'Goh, ik zou dit doen.. nee ik zou dit doen', zoiets."</i>
		8.45	<i>"Ja desnoods voorbeelden ofzo, of rollenspellen, Doe net of er een achter de computer zit en de ander ook of achter de telefoon en zoiets.."</i>
	Webcam therapie	9.25	<i>"...als ik verder ga naar naar webcam therapie, hulpverlening, dan zal ik daar wel in ondersteund willen worden."</i>
		9.29	<i>"Ja.. misschien toch in de vorm van die webcamondersteuning. Dat zijn al uhm degelijk realistische stappen die ondernomen kunnen worden. Gewoon niet al te moeilijk, dan zie je elkaar nog dan kun je elkaar nog, ja omdat je elkaar ziet kan je waarnemen hoe een ander zich op dat moment voelt hoe hij reageert. Ja, dus wel door elkaar te zien. Dus niet helemaal verdwijnen achter een smsje of achter een appje. Toch wel met beeld video ETC. een combinatie"</i>
	Aandacht	12.37	<i>"Ja dat er überhaupt aandacht aan werd besteed dat heb ik wel gemist ja of ik moet iets vergeten zijn maar ik kan mij niet herinneren dat het ooit</i>

			<i>sowieso geen vak is geweest maar ook niet dat daar verder aandacht aan is besteed buiten dan professionele ontwikkeling."</i>
Noodzaak	Digitalisering	1.18	Omdat mensen steeds technischer worden, met computers en communiceren via smartphones. Ik denk dat het voor de toekomst wel nodig is om bij te blijven. Want alles gaat veel sneller dan ten jaar geleden.
		2.69	Ik denk dat het wel van belang is want ik denk dat wij steeds meer die kant op gaan. Dat alles digitaal wordt en dat je daar wel veel over moet weten.
		3.63	Ik denk dat het belangrijk is, want het komt steeds meer voor.
		3.66	<i>"Ja vind ik ja je leert op zich in de praktijk het meest vind ik."</i>
		4.27	<i>"Uuh omdat de social media en sowieso de computers enzo dat gaat echt dat dat als je kijkt naar jongeren van 11 die hebben tegenwoordig een telefoon en die zitten op instagram en weet ik veel wat. Ik denk echt wel dat dat een markt is wat echt wel heel gevaarlijk kan zijn en waarbij we echt wel wat mee moeten als hulpverleners. Denk wel dat dat de noodzaak is hoor."</i>
		5.32	<i>"Nou dat het wel een ontwikkeling is die nu steeds meer naar voren komt. Er wordt overal op bezuinigd en alles heel veel wordt nu ook online gedaan dus het is wel verstandig om daar wat meer over te weten te komen als beginnend uh beroepsbeoefenaar."</i>
		6.17	<i>"Nah omdat er steeds meer media komt en dat, als ik, hoe snel de media tegenwoordig gaat en hoe snel bijvoorbeeld de telefoontjes steeds verbeterd worden en en en computers en weet ik het allemaal.. Dat als over tien jaar zal dat niet stil staan, dus ik denk dat het steeds verder gaat, dus dat de opleiding</i>

		<i>daar steeds meer aandacht aan moet besteden. Ja omdat het in de beleefwereld van de cliënten terecht komt natuurlijk."</i>
	9.27	<i>"Uhm .. Ja gezien de uhm stijgende ontwikkelingen wat betreft technologieën denk ik wel dat het relevant is om mee te doen aan die hype als het ware. Ik weet niet hoe of het nog echt van toepassing zal zijn in de hulpverlening. Dat de hulpverlening mee moet gaan met deze technologische hype of het toch op menselijk/humanistische niveau moet blijven?"</i>
	11.40	<i>"Uhm ja wat ik net al zei en wat echt ja omdat het steeds meer mensen met smartphones en iPad gaan werken ook in het werkveld zie je overal mensen die een iPad hebben meenemen naar de cliënten toe. Ik denk dat het wel belangrijk is als daar ook uh wat over verteld wordt."</i>
	12.38	<i>Ja ik zie dat toch wel noodzaak in omdat uhm wat ik net al zei bijna alle hulpverleners uh werken tegenwoordig al met digitale middelen volgens mij zelfs wijkcoaches die hebben volgens mij altijd een tablet bij zich voor de keuken tafel gesprekken maar dat is maar een klein voorbeeldje volgens mij gaat echt tegenwoordig heel veel digitaal en als jij als hulpverlener daar niet in mee kunt gaan omdat jij daar geen lessen in hebt gehad'."</i>
Weten wat je inzet	7.33	<i>Ik vind het belangrijk dat er aandacht aan wordt besteed. Dat het wel duidelijk is hoe en wat je het moet inzetten. Vooral met het oog op de toekomst.</i>
Mening van anderen	8.27	<i>"Ja, gewoon om te horen hoe dan ook anderen erover denkt, ik denk dat dat wel heel interessant is. Want ik denk dat het bij sommigen mensen op het werk, nah toevallig een collega van mij, uh een cliënt van haar is via via</i>

		<i>wel aan het telefoonnummer gekomen, naja die bleef maar bellen en doen. En uhm, wat je in zo situatie zou doen, ja zo iets zou ik wel in in, daar hoeft je misschien maar een lesje aan te besteden ofzo, ja misschien is dat wel, dat je dan ook hoort zo zou de ander dat doen."</i>
Stap voor zijn	10.27	Soms kun je dingen sneller achterhalen en ben je gewoon een stapje vooruit met technologie.
	12.40	"Uhm ja ik vind dat het ook wel in het belang misschien van de cliënten is omdat er zoveel mee wordt gewerkt als jij een cliënt dan niet uh ja op die manier kunt ondersteunen zeg maar digitaal ook dan vind ik dat ook wel slecht."
	13.37	"Ja ik denk toch wel dat het tegenwoordig bijna allemaal op zo'n manier gaat via sociale netwerken dus ik denk wel dat het voor school uit handig is als ze daarin mee gaan. Misschien lopen ze daarin achter en ja ik denk dat voor de communicatie ook beter is met school."
Ordering	14.33	Als ik kijk naar social media dan scheelt het gewoon heel erg veel. Kijk nu heb je al die kasten met al die dossiers dan moet je eerst een hele map door voordat je iets wilt vinden. en als dat allemaal digitaal is kun je aanklikken waar je heen wilt en dan kun je ook zorgen voor ordering. Het zou mooi zijn als cliënten ook wat meer contact met elkaar kunnen hebben maar ook dat ze bijvoorbeeld op een iPad kunnen.
Contact	14.36	<i>"Ja vind ik heel lastig want weet je mailen hoort er altijd bij als jij het hebt over een pop of als jij het hebt over uh praktische zaken of wat dan ook dan zet je dat op de mail zodat het gewoon weetje ja je hebt mail contact met elkaar omdat je elkaar niet altijd kan zien en bellen ook kijk ik zou voor bepaalde dingen zou ik</i>

			<i>eerder bellen dan dat ik zou gaan mailen, maar net wat ik zeg vaak bellen wij en mailen wij daarna om het kort te sluiten. Dat is cruciaal in de zorg want dat moet gewoon want je hebt niet iedereen bij je. Je hebt verwanten, je hebt uh nog andere familie je hebt van de woonbesteding je hebt van de dagbesteding en je hebt heel veel waar je contact mee moet houden en dan is dat wel heel erg belangrijk mail of telefonie''</i>
Mogelijkheden	Lesaanbod	1.19 en 3.70	Bijvoorbeeld meer lessen in hoe je online kan communiceren met de cliënten, maar ook met collega's.
		1.23	<i>"Uuuuhm... Ja, een soort van vak om uuhm met moderne technologie om te gaan wat toe te voegen aan het curriculum ofzo. Ik denk dat je dat toch wel als hulpverlener toch wel mee te maken krijgt. Dat kan best wel een uuhm meerwaarde hebben voor het curriculum."</i>
		2.54	Ik denk het is een stukje professionalisering. Als ik kijk naar de leerpakketten, dan past het daar tussen of bij methodisch handelen, want dat is toch de manier van handelen en omgaan met de cliënt.
		2.55	Dat een leerkracht dan een les moet aanbieden van met welke mogelijkheden je allemaal hebt op gebied van sociale technologie in relatie tot de cliënt. Desnoods dat de klas wordt verdeeld in groepjes dat iedereen een korte presentatie moet houden over één soort sociale technologie.
		2.71	Dat mensen in een groep bestuderen dat ze elkaar dingen leren dat je gewoon 1 of 2 lessen daaraan koppelt in groepsvorm dat iedereen een sociale technologie presenteert met de voor en nadelen
		2.72	De docent kan zelf ook theorie daarover meedelen aan studenten. Dat zou in een hoorcollege kunnen.

		3.69	Ik denk dat je het aan elk vak wel kan koppelen, omdat er bij elk vak wel wat te vertellen is over sociale technologie.
		4.30	<i>“Van hoe ga je inderdaad uuhm wat is jouw rol? Hoe praat je inderdaad met cliënten? Hoe zou je praten met cliënten via de app bijvoorbeeld? Wat doe je wel, wat doe je niet? Weetje daar een beetje handvatten in krijgen, want je bent heel erg zoekende vind ik als student.”</i>
		5.34	Misschien wel een specifiek vak over sociale technologie of tijdens een vak daar een paar uur aan besteden. Dat het een bespreekbaar onderdeel wordt, want ik wist er eigenlijk nooit wat van af tot nu.
		6.18	<i>“Nah ik denk dat je bijna bij elke les de koppeling zou moeten maken naar media. Dat het een onderdeel van elke les moet zijn. Of het over methodische cyclus gaat of sociologie, filosofie. Eigenlijk alles kan betrekking op media hebben. Ik denk dat elk leerpakket daar aandacht aan moet besteden. Je hebt methodische cyclus bijvoorbeeld heel mooi in kaart kunnen brengen, digitaal bijvoorbeeld. En daar zou best een systeem voor ontwikkeld kunnen worden dat de cliënten bijvoorbeeld kunnen inzien. Bij sociologie zou je kunnen indenken hoe wij als mens omgaan met media. En wat dat met ons doet als positie met de rest van Nederland. Ja, vind beetje moeilijk om ehh en bijvoorbeeld filosofie kun je denken hoe ga je hoe ga je om met media en hoe gaan we dat in de toekomst doen, van weet je wel van die vragen die je bij elk leerpakket wel zou kunnen stellen. Wel van toegevoegde waarde is dan.”</i>

7.34	Leerpakket toevoegen of tijdens professionele ontwikkeling. Dat er tijdens de lessen aandacht wordt besteed aan sociale
8.31	Casus tijdens de les. Dit kan bij SLB of maakt mij niet uit bij welke les.
8.32	Ik zou als docent de studenten voor de tijd erop wijzen. De opdracht geven dat iedereen in zijn omgeving kijkt en nadenkt over sociale technologie en daar de week erop op terug komen.
11.37	<i>"Ja sowieso wel goed omdat het steeds meer uh een ding is om social media te gebruiken ook in de hulpverlening maar ook uh gewoon privé dat je steeds meer ziet dat er veel dingen gedigitaliseerd worden. Ik denk dat het gewoon wel goed is om het te benoemen tijdens de opleiding."</i>
11.39	<i>"Ja volgens mij hebben wij nooit echt zelf les gehad over uh hoe om te gaan met die middelen volgens mij hebben wij er zelf wel eens een presentatie over gedaan gehouden maar meer vanuit eigen ideeën, maar volgens mij is het nooit echt een les geweest ofzo daarover dus ik denk misschien vooral uhm met oog op de toekomst dat het wel handig is voor studenten van hoe kunnen ze daar het beste mee omgaan en dan ook misschien uh de beroepscode erbij pakken van wat is uh wel goed om te doen en wat is niet goed om te doen."</i>
11.41	<i>"Uhm lastig dan moet ik echt even nadenken. Misschien sowieso bij professionaliteit omdat daar wel een deel mee heeft te maken van wie ben ik als professional van hoe ga ik om met digitale dingen zoals Facebook enzo uhm ja misschien ook een apart vak ofzo of een aparte uhm eendaagse uh les ofzo of een hoorcollege ik weet niet onder welk</i>

	<i>vak het kan vallen.”</i>
12.42	<i>“Uhm ja ik vind dat het wel uhm misschien voor 1 periode in uh elke jaar ofzo uh aan het lesaanbod kan worden toegevoegd of misschien dat standaard 1 les van professionele ontwikkeling daarover kan gaan ofzo elk jaar iets in die richting. Ik vind niet dat ze een heel lessenreeks van hoeven uh te maken.”</i>
12.43	<i>“Uhm ja dat bijvoorbeeld uh wat ik dan net zei met dat professionele ontwikkeling dat er dan uh 1 les verplicht wordt gesteld dat mensen uh daar bijvoorbeeld een presentatie over houden of een discussie in die richting.”</i>
13.36	<i>“Uhm ja ik denk ook wel gewoon de kwa literatuur uitleg daarover. De risico's, voordelen ook wat wetenschappelijke bronnen. Want uh het onderzoek dat ik heb gedaan ging over social media in combinatie met de cliënt en daar was echt heel weinig over te vinden ook vanuit school. Dus ik denk dat ze daar nu wel wat meer op mogen focussen.”</i>
13.38	<i>“Ja ik weet niet ik vond de communicatie met school wel lastig ook wel via de mail kijk ik bedoel ik snap wel dat je niet met een leraar kan appen maar ze zouden misschien binnen Saxion wel iets anders kunnen ontwikkelen waardoor je iets sneller contact hebt met een leraar en niet alleen via de mail.”</i>
13.39	<i>“Uhm ik denk in de lessen kwa lesstof en ik denk wat ik zeg dat ze misschien een uhm in een systeem van black board of van bison of van whatever dat ze daar iets uhm in kunnen doen dat het contact met een leraar wat kortere lijnen zonder WhatsApp alleen dan via black board ofzo.”</i>
13.40	<i>“Ja ik denk meer voorlichting meer informatie meer literatuur dat ze zelf ook wat meer doen met technologie</i>

			<i>in plaats van alleen in PowerPoint''</i>
		14.41	<i>"Ja dan zou dat echt maar dat komt ook omdat ik er verder niet mee bekend ben dan zal dat echt zijn over inderdaad de upcomming uh digitale dossiers zeg maar dat zou dan voor mij echt daarover gaan en over uhm digitale apps die er bestaan die een voorlichting geven op bepaalde dingen. Dat zou iets zijn wat voor mij wel van toegevoegde waarde is, maar dat zeg ik dat kan zoveel meer zijn maar ik heb daar nu niet zo de verstand van dat ik denk oh ja dat bestaat allemaal op dat gebied."</i>
	Keuzevak	1.20	<i>"Ja, ik denk toch wel meer tijd aan uuhm besteden aan uuh bijvoorbeeld als vak wat we hadden als keuzevak wat misschien meer in de basis misschien komt. Ik had er wel beetje wat aan gehad, stel dat ik daarna daar iets mee moest doen, dan kan ik daar wel wat mee. En ik denk dat het in de toekomst ook wel meer gaat gebeuren, online hulpverlening. Omdat het ook wel tijd scheelt."</i>
	Praktijk	2.74	Misschien dat je dan, wat op school aan wordt geboden dat je dat in een verslag moet koppelen aan werkzaamheden op stage over sociale technologie.
		4.25	<i>"Misschien ook mensen uitnodigen die die daar ervaring mee hebben gehad of die daar in het werkveld echt mee werken en vertellen dat die, ons kunnen vertellen wat je daarmee kunt en wat"</i>
		11.43	Misschien is het wel leuk om iemand vanuit het praktijk erbij te halen
	Workshop	9.32	Ik denk dat workshops wel fijn zou zijn. Maar dan ook in de vorm van interactie, dat niet alleen geluisterd wordt maar dat wij in een vorm van een rollenspel aangeleerd krijgen hoe dat dan in zijn werking gaat.

Bijlage V – Model overeenkomst onderzoeksopdracht

Model overeenkomst onderzoeksopdracht



Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS	
Naam	Diana Kurlidili & Jennifer Cigri
Adres	Ulterbeek 36 / Jan Prinsstr. 30
Postcode/woonplaats	7559 EM Hengelo / 7552 HL Hengelo
Telefoonnummer	0648446175 / 0648516741
Mobiel	
Email	302322@saxion.nl / 330150@student.saxion.nl
Opleiding	Maatschappelijke wetten en Doelstellingen
(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)	
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion Lectoraat M.C.
Eindverantwoordelijke onderzoek	Judith Boersma / S. van Aartsen
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Judith Boersma
Adres	Post Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053 4871111
Email	J.boersma@saxion.nl
De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Geke Flier MWD
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondschets	Sociale technologie
Doelstelling/vraagstelling	belang van de meningen en ervaringen van Amm studenten
Projectomschrijving	onderzoek naar de oorzaken van veranderende Amm studenten
Werkwijze	Interviews met studenten
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	N.V.T.

Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd) Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	5 maanden februari - juli 2016.
Beoogde tussenproducten	ruwe data & uitwerking interviews.
Producten ter beschikking	Interviews, voice recorder via Saxion
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	Anonimiteit studenten

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij *het lectoraat THC van Saxion*");
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding
- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling
- Handtekening Student(en)

[Handtekening] *[Handtekening]*

Datum en Plaats

Evt. Bijlagen

Bijlage VI – Evaluatieformulier opdrachtgever

Evaluatieformulier opdrachtgever



Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Diana Kurdili & Jennifer Cigri
Onderwerp bacheloronderzoek	Sociale technologie
Opleiding	Maatschappelijk werk en Dienstverlening
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	Saxion AMM
Onderzoeksbegeleider	Judith Boonstra
Adres	Mt Trompslaan
Postcode/woonplaats	Enschede
Telefoonnummer	
Email	J. boonstra@saxion.nl
Datum	23-6-2016

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)		X		
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)		X		
Bereiken van de afgesproken doelen			X	
Bruikbaarheid voor de organisatie				X
Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:				

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)			X	
Samenwerking studenten vs. organisatie			X	
Zelfstandigheid studenten			X	
Effectiviteit van werken van studenten			X	
Omgaan met afspraken/planning				X
Communicatie van studenten			X	
Afronding van de opdracht door studenten			X	
Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).				

Bedankt voor het invullen!

