2016

TEAM WORK MAKES THE DREAM WORK

BACHELOR RAPPORT

Saxion Hogeschool
Academie Mens en Maatschappij
Opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Docent/Begeleider:
L. Slots

Toetscode:
T.AMM.37555

Auteurs:
Antonia Timmen: 324045
Burcu Gezer: 332142
Purnima Gurung: 124537

Klas:
EMM4VN

Datum:
10-06-2016

Voorwoord

Prille verliefdheid, een ongelukje, een lang gekoesterde wens of de behoefte eindelijk iets te hebben dat helemaal bij jou hoort en waar je voor kunt zorgen zonder aan je eigen problemen te denken …… de roze wolk van zwanger worden en een kind krijgen blijkt voor meisjes in achterstandssituaties soms een zware onweerswolk.

Straathoekwerksters van de jaren 70 en 80 herkenden de problematiek en de vragen van jonge (aanstaande) moeders. Vanuit een heel directe betrokkenheid vervulden zij de rol van professioneel hulpverlener en die van een oudere en ervaren zus. Niet zelden stonden zij te puffen aan het kraambed.

De politieke en maatschappelijke ontwikkelingen hebben geleid naar een situatie waarin vraagstukken van de meisjes bij verschillende professionals terecht komen. Het tempo waarin de antwoorden op de vraagstukken worden geformuleerd hangt dan niet langer af van het ritme van de zwangerschap maar van de overlegcultuur in hulpverleningsland.

Ik vind het geweldig dat drie jonge vrouwen, één zelf moeder van een prachtige kind, zich het lot van de jonge (aanstaande) moeders aantrekken en de vinger leggen op kwetsbare punten in de hulpverlening.

De netwerkorganisaties hebben de opdracht de samenwerking af te stemmen op de hulpvraag. De bevalling en de opvoeding kunnen niet uitgesteld worden.

Juni 2016

Carel Vaneker,

Voorheen medewerker van de Ravenhorst (nu Jarabee) en in de jaren ‘80 en ‘90 partner in het straathoekwerk, loodsproject, coachproject, spijbelbus en het jonge moeders project.

Inhoudsopgave

Voorwoord 2

Samenvatting 6

1 Inleiding 7

1.2 Doelstelling 8

1.2.1 Korte termijn doelstelling 8

1.2.2 Lange termijn doelstelling 8

1.3 Hoofdvraag 8

1.3.1 Theoretische deelvragen 8

1.3.2 Praktische deelvragen 8

1.4 Leeswijzer 8

2 Theoretisch kader 9

2.1 Theoretische deelvraag 1 9

2.1.1 Wat is netwerksamenwerking en hoe kan dit bevorderd worden? 9

2.1.2 Basisprincipes van netwerksamenwerking 9

2.1.3 Voordelen van netwerksamenwerking 10

2.1.4 Tabel 1: Overzicht netwerkpartners van Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ 11

2.2 Theoretische deelvraag 2 11

2.2.1 Samenwerking 11

2.2.2 Effectieve samenwerking 12

2.2.2.1 Doelen/resultaten 12

2.2.2.2 Taak- en rolverdeling 13

2.2.2.3 Onderlinge verhoudingen/teamcultuur 13

2.2.2.4 Werkafspraken/procedures/besluitvorming 14

2.2.2.5 Motivatie individu 14

2.2.3 Zachte kanten van samenwerking 15

2.3 Theoretische deelvraag 3 16

2.3.1 Tiener - Jonge moeders 16

2.3.2 Steun uit het netwerk 16

2.3.3 Ondersteuningsbehoefte 17

2.4 Conclusie theoretische deelvragen 17
2.4.1 Deelvraag 1 17
2.4.2 Deelvraag 2 18
2.4.3 Deelvraag 3 18
3 Methode van onderzoek 19
3.1 Onderzoekstype / -methode 19
3.2 Populatie en steekproef 20
3.3 Procedure 21
3.4 Analyse 21
3.5 Betrouwbaarheid 22
3.6 Validiteit 22
3.7 Ethische overwegingen 23
4 Resultaten 24
4.1 Kenmerken respondenten 24
4.1.1 Sterke punten en zwakke kanten van de samenwerking 24
4.1.2 Sterke punten van de samenwerking 25
4.1.3 De zwakke punten van de samenwerking 25
4.1.4 Communicatie 25
4.1.5 Evaluatiemomenten 26
4.1.6 Efficiëntie 26
4.1.7 Belangrijke aspecten voor samenwerking 27
4.1.8 Werken met samenwerkingspartners 28
4.1.9 Verloop van de samenwerking 28
4.1.10 Feedbackcultuur 28
4.1.11 Kenmerken 'Project Jonge moeders' 29
4.1.12 Transitie 29
4.1.13 Hulpaanbod voor jonge moeders 30
5 Conclusie 31
5.1 Conclusie deelvragen 31
5.1.1 Conclusie deelvraag 1 31
5.1.2 Conclusie deelvraag 2 32
5.1.3 Conclusie deelvraag 3 33
5.2 Conclusie Hoofdvraag 34
5.3 Aanbevelingen 35

5.4 Sterkte/zwakte analyse 37
5.4.1 Sterktes 37
5.4.2 Zwaktes 37
5.5 Discussie 38
Literatuurlijst 40
Bijlage 1: Vragenlijst 43
Bijlage 2: Labelschema 45
Bijlage 3: Overeenkomst 51
Bijlage 4: Beoordelingsformulier 53

Samenvatting

Samenvatting

Sinds 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingevoerd die een basis van het stelsel van Zorg en Welzijn vormt. Het blijkt dat samenwerking met verschillende organisaties ingewikkelder en incoherent geworden is na de transitie. Dit komt omdat door de Wmo veel aspecten van Zorg en Welzijn bureaucratischer geworden zijn (Nationale Zorggids, 2016). In dit onderzoek gaat het specifiek over de samenwerking tussen het 'Project Jonge moeders' en de netwerkpartners die betrokken zijn bij de hulp- en dienstverlening van jonge moeders. Om de vraag van de cliënt/jonge moeder centraal te kunnen stellen is er een integrale en samenhangende aanpak nodig van professionals. Maatwerk dat op de cliënt is toegesneden vergt een integrale benadering waarin verbindingen worden gelegd met alle vormen van ondersteuning die kunnen bijdragen aan de oplossing. Een goede keten en netwerkaanpak met afspraken over de coördinatie vraagt van de professionele ondersteuners dat zij elkaars competenties en kerntaken goed kennen en erkennen. Echter zijn er problemen in de samenwerking die ontstaan bij de samenkomst van verschillende hulpverleners, zoals: onvoldoende afstemming tussen hulpverleners, een versnipperd aanbod, concurrentie tussen instellingen en onvoldoende budget.

De opdrachtgever voor dit onderzoek is Jarabee Project Jonge moeder. Jarabee 'Project Jonge moeders' werkt met zwangere meisjes/ jonge moeders tot 27 jaar. Met behulp van het 'Project Jonge moeders' wordt er op een korte termijn van 4 maanden hulp geboden gericht op een aantal praktische en mentale doelen. Vaak is de hulp die geboden wordt door Jarabee niet voldoende voor de jonge moeders. Na het traject van Jarabee is verdere hulpverlening wenselijk en/ of noodzakelijk. Hierdoor is het belangrijk om goede samenwerkingsverbanden binnen instellingen in Enschede te hebben.

Dit is een inventariserend onderzoek. Er wordt met dit onderzoek een blik gericht op de huidige samenwerking tussen verschillende instellingen in de gemeente Enschede die werken met jonge moeders. Doordat de transitie heeft plaatsgevonden heeft er een serieuze verandering in samenwerking met netwerkpartners plaatsgevonden.. Aan de hand van het onderzoek wordt gekeken naar hoe een effectieve samenwerking tot stand kan komen en er worden conclusies getrokken om te kijken welke veranderingen noodzakelijk zijn om de samenwerking te kunnen bevorderen.

In dit kwalitatief onderzoek wordt de hoofdvraag: *'Wat hebben hulp- en dienstverleners die werken met jonge moeders binnen de gemeente Enschede nodig om de samenwerking tussen netwerkpartners die betrokken zijn bij de hulpvragen van jonge moeders effectiever te laten verlopen?'* beantwoord. Uit de resultaten van de interviews komen de sterke en zwakke punten van de samenwerking tussen netwerkpartners en Jarabee ''Project Jonge moeders'' naar voren. Uit de zwaktes die door de respondenten worden benoemd zijn enkele aanbevelingen beschreven in hoofdstuk 5.3. Deze aanbevelingen kunnen de samenwerking bevorderen tussen Jarabee ''Project Jonge moeders''en andere organisaties. Een voorbeeld van één aanbeveling is het inplannen van meer evaluatiemomenten. Volgens vele respondenten wordt face-to-face contact als wenselijk ervaren dus door meer evaluatiemomenten in te plannen vindt er meer face-to-face contact plaats. Een andere aanbeveling is dat Jarabee ''Project Jonge moeders'' zich meer profileert zodat er meer naamsbekendheid ontstaat. Dit zorgt ervoor dat de wijkcoaches en andere instellingen die onbekend zijn met ''Project Jonge moeders'' meer vertrouwen krijgen in dit project. Door deze aanpak bestaat er een mogelijkheid dat wijkcoaches en andere instellingen eerder contact kunnen opnemen om een samenwerkingsverband te starten.

Inleiding

1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de aanleiding voor dit onderzoek beschreven. De aanleiding voor het onderzoek is onderbouwd met theorieën. Vervolgens wordt een korte termijndoel en een lange termijndoel beschreven. Hieruit komen hoofdvraag, theoretische deelvragen en praktische deelvragen naar voren. De laatste paragraaf is een leeswijzer.

1.1 Aanleiding

De gemeente Enschede is door de transitie geconfronteerd met een daling van de eigen inkomsten en moet bezuinigen. Met de invoering van de Wmo in 2007 wordt een verschuiving van verantwoordelijkheden gevraagd. De burger moet leren zelfredzaam te worden en de taak van de dienstverlener is om hulp te bieden bij (het ontwikkelen van) zelfredzaamheid. Dit is de aanleiding om juist méér in regionale samenwerkingsvormen te werken. Het integraal werken staat centraal opdat hulp en dienstverlening eenvoudiger en daarmee efficiënter wordt. Een manier om dit te kunnen realiseren is door het werken in een netwerksamenwerking, ook wel ketensamenwerking genoemd. (Schooltink, 2013). Dit is een manier van werken waarbij verschillende organisaties/professionals een aaneenschakeling van activiteiten uitvoeren om een gezamenlijk en vastgesteld resultaat te bereiken. Het netwerk is dus een samenwerking tussen organisaties die met elkaar verbonden worden en zo gebruik van elkaars hulp- en dienstverlening kunnen maken om nodige acties te kunnen uitvoeren. Het belang van netwerken is groot, een werkend netwerk brengt mogelijkheden met zich mee. Het essentiële kenmerk van netwerksamenwerking is dat de cliënten centraal staan en dat deze positieve effecten ervaren van de netwerksamenwerking. (Baecke, e.a., 2009).

Door de transitie worden de indicaties afgegeven door wijkcoaches. Naar aanleiding van een casus wordt er een besluit genomen of de jonge moeder bij de juiste instelling is en of de instelling de juiste hulp kan bieden. De wijkcoaches zijn veelal hulpverleners die hiervoor ook in diverse instellingen hebben gewerkt. Doordat de wijkcoaches ervaring hebben met samenwerkingspartners van hun vorige functie, vallen ze bij nieuwe samenwerkingen sneller terug op hen.

In een artikel van Movisie dat is verschenen op 15 februari 2016, staat beschreven dat wijkteams nog niet op volle kracht zijn. De nieuwste peiling van Movisie naar sociale wijkteams laat zien dat de teams nog volop in ontwikkeling zijn. Het werken in een multidisciplinair team en met een integrale aanpak blijkt nieuw en tijdrovend te zijn. (Van Arum & Schoorl, 2016). Er zijn verschillende problemen die ontstaan binnen de hulpverlening wanneer er sprake is van samenkomst door verschillende hulpverleners. Dit zorgt namelijk voor een zorgbreuk binnen de jeugdzorg (Volgens het rapport van SER waarbij met name sprake is van onvoldoende afstemming tussen hulpverleners, een versnipperd aanbod, concurrentie tussen instellingen en onvoldoende budget (SER, 2009)).

Dit onderzoek wordt gedaan in opdracht van Jarabee "'Project Jonge moeders'". Jarabee werkt momenteel voor kinderen en jongeren van 0 tot 27 jaar en hun opvoeders. Het doel van Jarabee is om kinderen, jongeren en opvoeders te ondersteunen op momenten dat ze het zelf niet meer alleen redden. Hierbij is het van belang dat de regie bij de cliënt wordt gehouden. Met behulp van het 'Project Jonge moeders' wordt er op een korte termijn van vier maanden hulp geboden aan een aantal praktische en mentale doelen. Deze doelen worden voornamelijk bereikt door de motivatie en zelfvertrouwen van de jonge moeders te vergroten. Hierbij is het vooral belangrijk om te kijken naar de krachten van de jonge moeders en hun steunbronnen (Schooltink, 2013). Uit persoonlijke communicatie op 4 januari 2016 met Kerstin Zenker (ambulante hulpverlener bij Jarabee "'Project Jonge moeders'") is gebleken dat er een tekort is aan samenwerking met andere instellingen. Door samenwerking te bevorderen weten instellingen van elkaar welke hulp er geboden kan worden en kunnen ze profiteren van elkaars expertise. Vaak is de hulp die geboden wordt door Jarabee niet voldoende voor de jonge moeders. Na het traject van Jarabee is verdere hulpverlening wenselijk en/ of noodzakelijk.

Het optimaliseren van de huidige samenwerkingsverbanden in Enschede is belangrijk zodat er meer duidelijkheid ontstaat voor de samenwerkingspartners. In de komende tijd gaat Jarabee zich richten om een goed

samenwerkingsverband te creëren en te behouden. Aan de hand van het onderzoek wordt gekeken wat hulpverleners hiervoor nodig hebben en hoe de samenwerking tot stand kan komen of zich kan verbeteren.

1.2 Doelstelling

Hieronder worden de lange en korte termijndoelen beschreven.

1.2.1 Korte termijn doelstelling

In kaart brengen welke verwachtingen instellingen die met het "'Project Jonge moeders'" werken van elkaar hebben en het duidelijk krijgen waar er problemen ontstaan binnen de samenwerking. Daarnaast wordt er in kaart gebracht welk soort hulpaanbod er wordt geleverd door verschillende instellingen die betrokken zijn bij het "'Project Jonge moeders'" binnen de gemeente Enschede.

1.2.2 Lange termijn doelstelling

Samenwerking optimaliseren tussen instellingen in Enschede die betrokken zijn bij de hulpvragen van cliënten die deelnemen aan het "'Project Jonge moeders'" Jarabee.

1.3 Hoofdvraag

Wat hebben hulp- en dienstverleners die werken met jonge moeders binnen de gemeente Enschede nodig om de samenwerking tussen netwerkpartners die werken met jonge moeders, effectiever te laten verlopen?

1.3.1 Theoretische deelvragen

1. Wat is netwerksamenwerking en hoe kan dit bevorderd worden?
2. Wat is er nodig om goed te kunnen samenwerken binnen een netwerk?
3. Wat zijn kenmerken van tiener- en jonge moeders?

1.3.2 Praktische deelvragen

1. Hoe verloopt de samenwerking tussen Jarabee "'Project Jonge moeders'" en andere organisaties?
2. Welke aspecten zijn van belang om de samenwerking te bevorderen?
3. Welke veranderingen hebben plaats gevonden binnen de samenwerking met netwerkpartners door het invoeren van de transitie?

1.4 Leeswijzer

Het bachelor rapport is opgebouwd uit vijf hoofdstukken. Voorafgaand aan die vijf hoofdstukken wordt een samenvatting van de hoofdlijnen van het onderzoek gegeven. In hoofdstuk één wordt de aanleiding voor dit onderzoek beschreven. Daarnaast geeft hoofdstuk één een overzicht van de vraag- en doelstellingen van het onderzoek. Hoofdstuk twee is het theoretische kader. Door middel van vakliteratuur worden de theoretische deelvragen uit het onderzoek toegelicht en beantwoord. Aan het eind van het hoofdstuk worden er conclusies getrokken en er wordt een antwoord gegeven op de theoretische deelvragen. In hoofdstuk drie wordt de methode van het onderzoek beschreven. Het onderzoekstype en de onderzoekvorm worden beschreven en er wordt uitleg gegeven over de onderzoekspopulatie en de steekproef. Daarnaast zullen de onderzoeksinstrumenten, de betrouwbaarheid en validiteit worden toegelicht. Aan het eind van hoofdstuk drie wordt ingegaan op de ethische verantwoording. In hoofdstuk vier staan de resultaten van de praktische deelvragen beschreven. Hoofdstuk vijf is het laatste hoofdstuk van dit rapport. In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken die behoren bij de praktische deelvragen en op de hoofdvraag. Vervolgens worden er aanbevelingen gedaan en er volgt een sterkte/zwakte analyse. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een discussie over een nieuw onderwerp dat in verbinding staat met het onderzoek.

Theoretisch kader

2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de theoretische deelvragen van het onderzoek beantwoord. Paragraaf 2.1 geeft de antwoorden op theoretische deelvraag 1 weer, paragraaf 2.2 die van deelvraag 2 en paragraaf 2.3 geeft een overzicht van de antwoorden op deelvraag 3. Tot slot wordt een conclusie weergegeven op de theoretische deelvragen.

2.1 Theoretische deelvraag 1

De eerste theoretische deelvraag luidt als volgt: 'Wat is netwerksamenwerking en hoe kan dit bevorderd worden?' Voor deze deelvraag is het belangrijk om te weten wat een netwerk inhoudt en wat er nodig is om een netwerk goed te laten verlopen. Deze deelvraag wordt eerst beantwoord met theorie. Dit wordt versterkt met een tabel van de netwerkpartners van Jarabee ''Project Jonge moeders''.

2.1.1 Wat is netwerksamenwerking en hoe kan dit bevorderd worden?

Hierboven is de definitie van het begrip netwerksamenwerking gegeven als ketenzorg maar netwerksamenwerking heeft niet één definitie en de relatie met het verwante begrip ketenzorg wordt door verschillende auteurs anders ingevuld. Sommigen gebruiken deze begrippen synoniem, andere benadrukken de verschillen er tussen en weer anderen zien de netwerksamenwerking als een aparte vorm van ketenzorg. De overeenkomst van de begrippen is de aanname dat voor cliënten betere resultaten bereikt kunnen worden en de hulp effectiever op hun hulpvraag gevormd kan worden als zorg- en welzijnsinstellingen hun krachten verzamelen en gebruik maken van de gezamenlijke kennis en ervaring (Holsbrink-Engels, Engelbertink & Schaap, 2010).

2.1.2 Basisprincipes van netwerksamenwerking

Uit de literatuurstudie van 'Duurzaam werken in de stad' is gebleken dat drie basisprincipes te onderscheiden zijn die op de één of andere manier in alle bestudeerde modellen en tools terugkomen. Deze basisprincipes worden door Van der Aa en Konijn (2004) genoemd. Het zijn netwerk denken, netwerkafspraken en trajectbeheer. Volgens Van der Aa en Konijn (2004) zijn het voorwaarden die in een netwerk aanwezig zouden moeten zijn ofwel ontwikkeld zouden moeten worden om een duurzaam en volwaardig netwerk te creëren.

Netwerk denken houdt in dat de partners van een netwerksamenwerking een gezamenlijke visie op het netwerk en op de eigen positie binnen dit netwerk hanteren. Er moet geleerd worden om vanuit het netwerk te denken en niet vanuit de eigen individu of instelling.
Netwerkafspraken gaan over het structureren van alle activiteiten en/ of schakels die waardevol zijn voor het netwerk. Dit zijn afspraken die gelden voor alle partner binnen het netwerk en maken dat de regels voor iedereen helder zijn (Van der Aa & Konijn 2004).

Trajectbeheer is nodig in een netwerksamenwerking om duidelijke spelregels te hanteren voor het nemen van beslissingen voor cliënten. De deelnemers aan de keten dienen brede bevoegdheden en speelruimte te hebben, zodat ze ook daadwerkelijk acties mogen uitvoeren. Zoals eerder genoemd is de cliënt de kern waar de netwerksamenwerking zich op richt en waar het netwerk om draait.

Van der Aa en Minkman (2007) hebben de 'tools voor ketenzorg; naar actie en reactie' opgesteld om de netwerksamenwerking te bevorderen. De tien tools worden hieronder beschreven.

1. Netwerkanalyse: het verkrijgen van inzicht in de rollen en de onderlinge relaties.
2. Vraaggericht werken: inzicht krijgen in vragen en behoeften van de groep burgers en deze vertalen naar het zorgproces.
3. Procesanalyse: het analyseren van het traject dat burgers doorlopen en wie welke taak daarbij heeft.

4. Indicatoren: het formuleren van prestatie-indicatoren, die meetbaar zijn, waardoor resultaten zichtbaar worden.
5. Zakelijke arrangementen: een (business) plan schrijven waarin de zakelijke arrangementen van de netwerksamenwerking zijn vastgelegd.
6. Interpersoonlijke communicatie: het effectief inrichten van de communicatie tussen alle betrokkenen.
7. Netwerkbijeenkomsten: het vaststellen van overlegmomenten binnen het netwerk.
8. Verstoringen verhelpen: het opsporen en benoemen van verstoringen en het krachtig oppakken ervan.
9. Keteninformatisering: inzet van moderne IT- middelen om en optimale informatie uitwisseling, kennisdeling en communicatie – dus keteninformatisering te waarborgen.
10. Concurrentieanalyse: aan de hand van een SWOT analyse (strengths, weaknesses, oppertunities, threats) valkuilen en succesfactoren op het spoor komen.

2.1.3 Voordelen van netwerksamenwerking

Binnen dit onderzoek komt de netwerksamenwerking ter sprake waarin cliënten centraal komen te staan, in plaats van de eigen werkwijzen van één afzonderlijke instelling. De problematiek van de cliënt kan vanuit verschillende invalshoeken en in samenhang worden bekeken door meerdere hulp en dienstverleners in plaats van het geven van afzonderlijke aandacht op specifieke onderdelen. Netwerkgericht werken kan gezien worden als een vorm van empowerment; organisaties vergroten de kwaliteit van hun netwerk en nemen daar zelf een sterkere rol in, hetgeen hun zelfbeschikking vergroot. Zij kunnen de kwaliteit van hun netwerk vergroten door het leggen van nieuwe contacten, het intensiveren of meer wederkerig maken van bestaande relaties of door zich te ontworstelen aan belemmerende of ondermijnende relaties.

Een netwerksamenwerking heeft tot doel ondersteuning te bieden aan de cliënten om overbelasting te voorkomen en cliënten met plezier en meer kwaliteit van leven te kunnen bieden (Token, van de Broeke & Hoijtink, 2009). Het doel is ook dat de cliënt leert zelfredzaam te worden, indien nodig met begeleiding van de sociale omgeving.

2.1.4 Tabel 1: Overzicht Netwerkpartners van Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’

Hulpverleners	Aandachtsgebied	Dienstverleners	Aandachtsgebied
Jarabee	Ambulante hulpverlening	Gemeente (Werk en Inkomen)	Inkomen (uitkering, Bijzondere bijstand, eigen bijdrage kinderopvang)
Humanitas	Humanitas geeft een steuntje in de rug aan mensen die dit tijdelijk nodig hebben. Haar doelgroep is divers. (Humanitas, 2015)	Woning coöperaties	Woning
Wijkcoach	Regisseren en (laten) uitvoeren van maatschappelijke ondersteuning aan cliënten. Versterken van de eigen kracht en zelfregie in het werkgebied (SMD-eh, 2015).	ROC	Toekomst perspectief (school, cursussen, startkwalificatie, Keuzeberoepstest)
Kadera	Kadera biedt naast opvang, begeleiding, het personenalarm AWARE en nazorg, ook preventie en deskundigheidsbevordering voor professionals (Kadera, 2015)	Fonds Bijzondere Noden	Extra financiële bijdrage (schulden, schoolreisjes voor kinderen, geld voor kleren, enz.)
Tactus	Verslavingszorg	Stadsbank	Financiën (schuldhulpverlening)
Alifa	Welzijnsorganisatie, Agogisch werk	Mediant	Hulpverlening voor psychische klachten en problemen en bij psychiatrische stoornissen.

2.2 Theoretische deelvraag 2

De tweede theoretische deelvraag luidt als volgt: ‘Wat is er nodig om goed te kunnen samenwerken binnen een netwerk?’ In dit onderzoek wordt gekeken naar hoe de samenwerking tussen de netwerkpartners van Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ en het project (netwerkteam) bevorderd kan worden. Het is van belang om te weten wat er nodig is voor een goede samenwerking en hoe deze goede samenwerking in stand gehouden kan worden.

2.2.1 Samenwerking

Samenwerken is het richten van inspanningen van twee of meer personen of instanties op hetzelfde doel. (Jongebreur-Ruskamp, (2016)) Goede samenwerking is een belangrijke succesfactor voor cliëntenzorg. Het maakt gewenste veranderingen gemakkelijker realiseerbaar en draagt bij aan de noodzakelijke betrokkenheid en motivatie van ieder die in een team/organisatie werkt. Hieronder wordt informatie over samenwerking weergegeven die door verschillende auteurs zoals Jongebreur-Ruskamp, Remmerswaals en Danker van der Spek, worden onderbouwd

Jongebreur-Ruskamp, (2016), geeft in het onderzoek aan dat het belangrijk is dat er inzicht is in de doelen die ieder bij de samenwerking voor ogen staan én dat daar overeenstemming over bestaat. In een praktijkteam blijven deze doelen vaak impliciet. Het expliciteren van doelen van het praktijkteam werkt verhelderend en stimulerend. Daarnaast komt naar voren dat het samenwerken kan worden vergeleken met een balsport die door een groep gespeeld wordt. Net als bij voetbal of volleybal, willen de teamleden iets bereiken, ze willen iets ‘winnen’. De bal die

uit het onderzoek 'praktijkmanagement' hiervoor is ontwikkeld, heet het MET-model: Model voor Effectief Team-functioneren binnen een netwerk.

De basis voor goed team-functioneren binnen een netwerk wordt gevormd door het doel van het team. Als er geen doel is, ontbreekt de legitimiteit van het team. Waarom zou je er dan energie in steken? Een andere basis is een inspirerend leiderschap en goede onderlinge verhoudingen. Daardoor wordt met elkaar werken en samen praten over allerlei aspecten die met de samenwerking samenhangen, effectiever en plezieriger. De visie van de betrokken organisaties en instellingen op de cliëntenzorg is van grote invloed op de samenwerking, evenals de beschikbare middelen en de externe omstandigheden. Het expliciteren van de visie kan de betrokken organisaties en instellingen helpen om het samenwerken in het praktijkteam doelgerichter te analyseren en te beïnvloeden. (Remmerswaal, 2008)

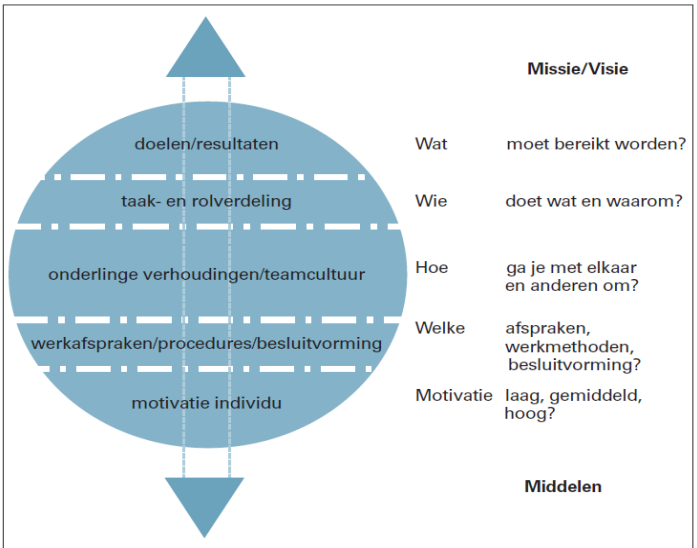
2.2.2 Effectieve samenwerking

Er is sprake is van effectief samenwerken als:

- gestelde doelen worden behaald;
- taken en rollen effectief en efficiënt zijn verdeeld;
- open met elkaar wordt gecommuniceerd en conflicten constructief worden besproken;
- gewerkt wordt met duidelijke werkafspraken en protocollen, als resultante van duidelijk en efficiënt overleg en besluitvorming;
- individuele teamleden ieder hun eigen verantwoordelijkheid nemen voor de samenwerking.

Deze aspecten hangen nauw met elkaar samen en vormen de basisvoorwaarden voor goed samenwerken in een team. Daarom staat in het modelschema (zie figuur 1) een pijl door alle aspecten getekend.

(Figuur 1: Model voor effectief teamfunctioneren)



Figuur – Model voor effectief teamfunctioneren.

Volgens het onderzoek 'Praktijkmanagement' zijn de volgende samenwerkingsaspecten essentieel om de samenwerking goed te laten verlopen. Elk samenwerkingsaspect wordt in het kort beschreven en het wordt aangevuld met checklist vragen om duidelijk weer te geven wat het samenwerkingsaspect precies inhoudt. (Remmerswaal, 2014)

2.2.2.1 Doelen/resultaten

De doelen kunnen beter niet te hoogdravend zijn. Er worden vaak abstracte doelen geformuleerd, bijvoorbeeld 'laagdrempeligheid', 'goede service' enzovoort. Het is effectiever om de doelen te concretiseren volgens de SMART-criteria: **s**pecifiek, **m**eetbaar, **a**cceptabel, **r**ealistisch en **t**ijdsbepaald.

<u>Checklist vragen</u>

- Wat wil je als team binnen een netwerk bereiken op de lange termijn en/of op de korte termijn?
- Passen deze doelen in de regionale ontwikkelingen?
- Zijn de doelen geformuleerd volgens de SMART-criteria?
  Specifiek: duidelijk genoeg voor iedereen? Voor één uitleg vatbaar?
  Meetbaar: is het waarneembaar als de doelen zijn gehaald?

Acceptabel: is er voldoende draagvlak, rekening houdend met de individuele doelen van betrokkenen?
Realistisch: zijn de doelen haalbaar?
Tijdsbepaald: zijn er afspraken gemaakt over data voor bijvoorbeeld voortgangsbesprekingen, (tussen)evaluaties, het vaststellen of doelen zijn gehaald? (Remmerswaal, 2014)

2.2.2.2 Taak- en rolverdeling

In een netwerkteam is het zeer wenselijk dat er taakomschrijvingen zijn, dat duidelijk is welke medewerker wat doet en waarom, en welke bevoegdheden er bij die taken behoren. Onduidelijkheid over de taakomschrijving leidt tot onderlinge irritatie en inefficiënt werken.

Ook kunnen door de komst van nieuwe medewerkers in het netwerkteam bestaande medewerkers onzeker worden of zich bedreigd voelen, bijvoorbeeld omdat ze vrezen dat ze leuke taken kwijt raken of de autonomie in de functievervulling. Ook in deze situaties is het van belang om duidelijkheid te creëren in de taakverdeling. Uiteraard is ook een evenwichtige, 'als eerlijk ervaren' rol- en inspanningsverdeling tussen teamleden van belang.

De rollen vloeien voort uit de formele rolverdeling, bijvoorbeeld die tussen werkgever en werknemer, en daarnaast ook uit kwaliteiten en persoonskenmerken van medewerkers, bijvoorbeeld de medewerker die de rol van coördinerend assistent vervult. Rolverdeling gebeurt expliciet en impliciet. Een expliciete rol is bijvoorbeeld de – noodzakelijke – functie van voorzitter in een werkoverleg. Impliciet is bijvoorbeeld de rol van een vertrouwenspersoon bij problemen in de maatschap of de rol van 'kritische stem'.

Een inspirerend leider of voorzitter is onontbeerlijk voor goede samenwerking. Geadviseerd wordt om deze taak op basis van kwaliteiten aan een persoon toe te wijzen en het voorzitterschap niet uitsluitend per toerbeurt te 'regelen'. (Dankers van der Spek, 2010)

<u>Checklist vragen</u>

- Zijn er duidelijke taak- en functieomschrijvingen?
- Is de taakverdeling gebaseerd op aantoonbare bekwaamheden, op bevoegdheden of op persoonsgebonden kwaliteiten?
- Is er sprake van goede taakafbakening?
- Zijn de taken evenwichtig verdeeld? Wordt er rekening gehouden met onder meer inspanningen en tijdsinvestering?
- Is er duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is?
- Voelen medewerkers zich onzeker of bedreigd over 'verworvenheden' in de functievervulling?
- Is duidelijk wie 'opdrachten' kan en/of mag geven? Wordt dat geaccepteerd?
- Is sprake van een efficiënte benutting van ieders aanwezigheid?
- Welke taken zouden (beter) gedelegeerd kunnen worden?
- Is sprake van duidelijk leiderschap? Wie is de eerste aanspreekpersoon en wordt hij door ieder geaccepteerd?
- Zijn er afspraken gemaakt over wie coacht en beoordeelt?

2.2.2.3 Onderlinge verhoudingen/teamcultuur

Hoe men met elkaar omgaat en communiceert, beïnvloedt direct alle andere aspecten van de samenwerking. Enkele voorbeelden.

1. Er is in het praktijkteam irritatie tussen twee collega's. Als dat probleem niet wordt uitgepraat en de oorzaak van de irritatie niet wordt opgelost, dan zal dat een ongunstige invloed hebben op de samenwerking.
2. Als iemand "de kantjes ervan af loopt" ontstaat vaak een sfeer waarin teamleden negatief met elkaar gaan praten over deze persoon. In al deze voorbeelden is het van belang dat de communicatie open plaatsvindt; dat komt de samenwerking zeker ten goede.
3. Als men kritiek op een van de collega's niet met de betreffende collega bespreekt, maar wel met andere collega's, verliest men het vertrouwen in elkaar. Het goede voorbeeld doet soms goed volgen: het is

bekend dat het geven van vertrouwen de enige manier is om vertrouwen in elkaar te ontwikkelen. (Remmerswaal, 2014)

Checklist vragen

- Heeft men 'oog voor elkaar'? Helpt of steunt men elkaar indien dat nodig is?
- Is sprake van waardering voor elkaar?
- Is sprake van onderling vertrouwen?
- Is er een open feedbackcultuur?
- Wordt er feedback gegeven, ontvangen en gevraagd? Zowel bij complimenten als kritiek?
- Komt men afspraken na en spreekt men elkaar aan als dat niet gebeurt?
- Is sprake van een respectvolle benadering van patiënten en van elkaar?
- Is men loyaal met het team of individuen binnen het team naar 'buiten'?
- Worden meningsverschillen en conflicten constructief besproken?
- Is er in het team een 'leergedrag'? Mogen er fouten gemaakt worden en worden die besproken?
- Evalueert men regelmatig het team functioneren en ieders bijdrage hieraan?

2.2.2.4 Werkafspraken/procedures/besluitvorming

Naarmate je met meer mensen in een netwerkteam samenwerkt, is het belangrijker om werkafspraken te maken, bijvoorbeeld met het oog op goede overdracht van zorg en bewaking van de kwaliteit.

Gestructureerd werkoverleg is hiervoor een goede methode. Ook een praktijkhandboek, dat gemakkelijk toegankelijk is en waarin alle afspraken zijn op te zoeken, is een goed middel om alle afspraken systematisch op te slaan en in te zien. Het maken van zo'n praktijkhandboek hoeft niet noodzakelijk moeilijk of vervelend administratief werk te zijn. Er zijn voldoende tips en voorbeelden uit de praktijk hoe een praktijkhandboek handzaam kan worden samengesteld en gemakkelijk kan worden aangepast. (Jongebreur-Ruskamp, 2016)

Checklist vragen

- Wordt ieder goed en tijdig geïnformeerd over zaken die ieder aangaan?
- Is er sprake van goede overdracht van patiënten informatie?
- Is er voldoende gelegenheid voor overleg over actuele zaken?
- Zijn er duidelijke afspraken over doorverwijzing van cliënten?
- Zijn er specifieke werkafspraken gemaakt ter uitvoering van protocollen? Binnen het praktijkteam? Binnen het samenwerkingsverband? Met betrekking tot welk protocol zouden nadere afspraken moeten worden gemaakt?
- Zijn er duidelijke werkafspraken gemaakt over bijvoorbeeld de organisatie van de duur van afspraken, het maken van nieuwe afspraken, agendabeheer, voorlichting van cliënten, het gebruik van beschikbare ruimtes, (administratieve) afhandeling van patiëntencontacten, het op orde houden van wachtruimtes, financiële administratie, bestellingen?
- Wordt er efficiënt gewerkt?
- Vindt de menings- en besluitvorming goed plaats? Is er voldoende ruimte voor inbreng van iedereen?
- Is helder wie waarover besluiten neemt? Hoe gaat men om met 'minderheidsstandpunten'?
- Vindt gestructureerd werkoverleg plaats? Wat is de kwaliteit ervan?
- Zijn er duidelijke afspraken over inwerken?
- Zijn zaken die met werknemerschap te maken hebben, voldoende duidelijk? Wat is de gang van zaken bij ziekte? Wat zijn de mogelijkheden voor opleiding / deskundigheidsbevordering?

2.2.2.5 Motivatie individu

De samenwerking wordt sterk beïnvloed door de individuele motivatie van de deelnemers. In een praktijkteam is het belangrijk dat ieder individueel taken heeft waar hij zich betrokken bij voelt. Ook moet ieder weten dat wat hij doet wezenlijk van invloed is op de zorg die het praktijkteam als geheel geeft. Naarmate het team groeit, wordt het

belangrijker om te weten wat de verwachtingen en aspiraties zijn van individuele medewerkers. Men kan proberen daarop aan te sluiten met aanpassing van de taakverdeling en/of nieuwe uitdagingen. Voor een blijvend goed functioneren van een team wordt aangeraden minstens een keer per jaar het team-functioneren te evalueren en met elkaar de tijd te nemen om te reflecteren op de samenwerking, ervan te leren en met elkaar ontwikkelingsgerichte afspraken te maken. (Remmerswaal, 2014)

Checklist vragen

- Is er inzicht in de belangen en motivatie van elkaar? Houdt men er rekening mee?
- Toont ieder individuele verantwoordelijkheid voor het behalen van de gemeenschappelijke doelen?
- Is ieder bereid ook een deel van de individuele vrijheid in te leveren ten behoeve van de samenwerking?
- Ervaart men voldoende uitdaging in het werk? Hoe is de verhouding tussen de kosten van de inspanningen en de baten?

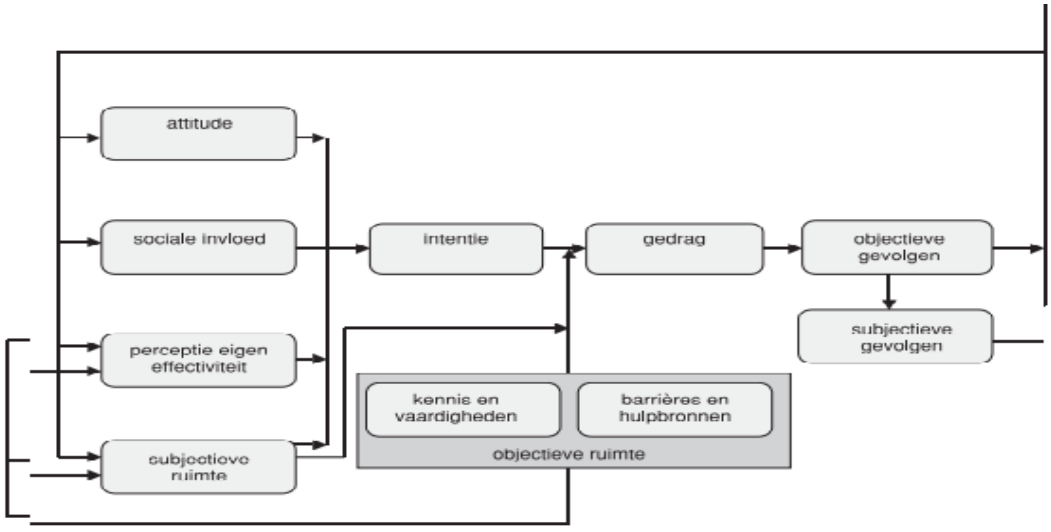
2.2.3 Zachte kanten van samenwerking

In het onderzoek 'Zachte kanten van samenwerking' wordt verondersteld dat de afstemming tussen organisaties knelpunten oplevert en dat dit structurele samenwerking bemoeilijkt. Door betrokken beroepsbeoefenaren van samenwerkingsinstrumenten te voorzien en de onderlinge bereikbaarheid te verbeteren wordt getracht om de barrières voor samenwerking weg te nemen. Voorbeelden van deze aanpak zijn de ontwikkeling van samenwerkingsprotocollen, communicatieformulieren, bereikbaarheidsoverzichten en een sociale kaart van de organisaties/netwerkpartners. Binnen deze visie wordt onderkend dat het van belang is om dit instrumentarium zorgvuldig te implementeren, omdat er een draagvlak en een attitudewijziging moet worden gecreëerd bij degenen die ermee gaan werken (Dankers van der Spek, 2010).

Deze visie legt ook de nadruk op de rol van sociaal-psychologische factoren bij het ontstaan van samenwerking. Verwezen wordt onder meer naar de Social Identity Theory, met begrippen als sociale identiteit, relatieve positie, verantwoordelijkheid en afhankelijkheid. Vooral het begrip vertrouwen wordt binnen deze visie regelmatig in verband gebracht met samenwerking.

Vertrouwen wordt dan gedefinieerd als "de verwachting van de ene partij dat de andere partij niet opportunistisch zal handelen bij het aangaan van samenwerking en voor maximalisatie van de gezamenlijke uitkomsten zal kiezen." Naarmate er sprake is van een groter onderling vertrouwen tussen de organisaties/netwerkpartners neemt de kans toe dat samenwerking daadwerkelijk tot stand komt. Ook wordt het van belang geacht om kennis van elkaars vakgebied te delen (Bakker, 2005).

Binnen de visie uit de onderzoek ' Zachte kanten van samenwerking' wordt samenwerking als een (geleidelijk en stapsgewijs) proces van gedragsverandering opgevat. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het ASES-model (Zie figuur 1)



Figuur 1 *Het ASES-model voor gedragsverandering (ontleend aan Heideman et al.[9]*

Volgens dit model wordt de intentie van een persoon om te gaan samenwerken bepaald door de persoonlijke attitude, sociale invloeden (steun, subjectieve normen, voorbeeldgedrag), de ervaren competentie en de subjectieve ruimte (perceptie van randvoorwaarden). Aandacht en begrip gaan aan attitudevorming vooraf. Zowel de objectieve ruimte, de randvoorwaarden om samen te werken (objectieve kennis en vaardigheden, feitelijke barrières en hulpbronnen), als de subjectieve ruimte (de perceptie daarvan) bepalen of een positieve intentie ook daadwerkelijk tot samenwerkingsgedrag leidt. Op grond van deze theorie wordt geadviseerd vooraf na te gaan in welke fase van het veranderingsproces de deelnemers aan een samenwerkingsproject verkeren en daar rekening mee te houden bij de invulling ervan. Om samenwerking te bevorderen zal gezocht moeten worden naar gemeenschappelijke doelen die de organisaties/netwerkpartners motiveren (Bakker, 2005).

2.3 Theoretische deelvraag 3

De derde theoretische deelvraag luidt als volgt: ' Wat zijn kenmerken van tiener- jonge moeders?' Voor deze deelvraag is het goed om te weten wie de doelgroep is en welke hulpvragen deze doelgroep met zich meebrengt. Met deze informatie kan er een duidelijk beeld worden gegeven welke netwerkpartners essentieel zijn om de hulpvragen van de doelgroep te kunnen realiseren.

2.3.1 Tiener - Jonge moeders

In dit onderzoek gaat het specifiek over de samenwerking van netwerkpartners die zich inzetten voor de hulp -en dienstverlening aan jonge moeders. Het veld maakt vaak geen onderscheid tussen tienermoeders en jonge moeders (20 tot 23 jaar), wat gemakkelijk tot begripsverwarring leidt. Een tienermoeder is jonger dan 20 jaar en heeft een kind (leeftijdsgrens wordt gehanteerd door jeugdmonitor). Een jonge moeder is een vrouw die tussen haar 20e en 23e haar eerste kind krijgt. Als er sprake is van onderzoek, hulp of opvang aan zowel tienermoeders als jonge moeders, wordt dit in deze studie benoemd als 'jonge moeders'. Het is vaak zo gebleken uit onderzoek (Rijksoverheid, 2015) dat een groot verschil tussen tiener- en jonge moeders is dat tiener moeders soms niet in aanmerking komen voor bepaalde hulpverlening en dat de leeftijd een factor hiervoor kan zijn. Deze reden heeft puur te maken met de wetgeving (Rijksoverheid, 2015).

2.3.1 Aantal risicofactoren

Hoewel tienerzwangerschap op zich geen gezondheidsrisico's met zich meebrengt, hebben kinderen van tienermoeders een grotere kans op perinatale sterfte (Offerman, 2005). Daarnaast hebben tienerouders vaak een lagere sociaaleconomische status en lopen zij daardoor een groter risico op gezondheidsproblemen (RIVM, 2009).

Een kind zoekt van nature contact en nabijheid bij een gehechtheidsfiguur, voor troost, steun en bescherming (Bowlby, 1969). Kinderen die een veilige gehechtheidsrelatie hebben, ontwikkelen zich op latere leeftijd beter op sociaal-emotioneel vlak en hebben minder problemen. Eén van de risicofactoren voor juist een onveilige gehechtheidsrelatie is tienermoederschap. Uit internationaal onderzoek komt naar voren dat kinderen bij wie sprake is van een opeenstapeling van sociaaleconomische risicofactoren (waaronder tienermoederschap), ongeveer even vaak een onveilige (gedesorganiseerde) gehechtheidsrelatie ontwikkelen als kinderen die mishandeld worden (Cyr, 2010). Gedesorganiseerde gehechtheid is de meest zorgwekkende vorm van onveilige gehechtheid, omdat het latere gedragsproblemen en psychopathologie voorspelt.

2.3.2 Steun uit het netwerk

Tussen jonge ouders bestaan veel verschillen, vooral wat betreft de afhankelijkheid van anderen. Sommige jonge ouders zijn goed in staat om met het ouderschap om te gaan. Ook is er een groep die door familie wordt opgevangen en daardoor relatief weinig problemen ondervindt (Baart, 2007; Fiom, 2010).

Uit onderzoek van Keinemans (2011) blijkt dat goede steun, vooral uit informele netwerken, van groot belang is voor tienermoeders. Passende begeleiding zorgt er eveneens voor dat kinderen van tienermoeders kunnen opgroeien in een goed opvoedklimaat (Baart, 2007). Als ouders meer steun ervaren uit hun sociale netwerk, dan vermindert dat de stress rondom de zorg en opvoeding van hun kind. Hierdoor kunnen zij meer beschikbaar zijn voor hun kind. De hoeveelheid stress die moeders ervaren blijkt gerelateerd te zijn aan de mate van sensitief opvoeden, waarbij meer stress leidt tot minder sensitief opvoeden (Crnic, 1983; Muller-Nix, 2004). Sociale steun kan een buffer zijn voor de nadelige gevolgen van stress op sensitiviteit, met name als de steungever emotioneel dichtbij de ouder staat (Crnic, 1983).

2.3.3 Ondersteuningsbehoefte

Jonge moeders hebben vooral behoefte aan praktische hulp. De meeste steun wordt geleverd in hun directe omgeving. Sommige tienermoeders hebben echter behoefte aan steun op meerdere gebieden, en soms hebben zij ook intensieve hulp of opvang nodig. Baart & Keinemans (2007) waarschuwen dat er niet alleen aandacht moet zijn voor praktische thema's, omdat er achter de praktische vraag een achterliggende vraag, behoefte of verlangen is.

Jongemoeders hebben vooral behoefte aan hulp bij huisvesting, financiën, bij het voortzetten van de opleiding en bij het opvoeden van hun eerste kind (Baart e.a., 2007). Het onderzoek van De Jong en Van der Aa toont aan dat 55% van de jonge moeders hulp nodig heeft bij de financiën. Ook jonge vaders hebben vooral behoefte aan concrete hulp. Uit het kwalitatief onderzoek van Gesell en Van Dijk (2010) komt naar voren dat jonge vaders vooral ondersteuning zoeken bij het vinden van een huis en van werk. Doordat er voor vaders minder hulp beschikbaar is dan voor tienermoeders, is de drempel om hulp te vragen voor hen groter (Raap, 2009).

2.4 Conclusie theoretische deelvragen

In paragraaf 2.4.1 wordt de conclusie beschreven van de eerste theoretische deelvraag. In paragraaf 2.4.2 wordt de conclusie van de tweede theoretische deelvraag beschreven en in 2.4.3 wordt de conclusie beschreven van de derde theoretische deelvraag.

2.4.1 Deelvraag 1

- *Wat is netwerksamenwerking en hoe kan dit bevorderd worden?*

De definitie van het begrip netwerksamenwerking is in dit onderzoek beschreven als ketenzorg Netwerksamenwerking heeft echter niet één definitie en de relatie met het verwante begrip ketenzorg wordt door verschillende auteurs anders ingevuld. De overeenkomst van de begrippen is de aanname dat voor cliënten betere resultaten bereikt kunnen worden. De hulp kan effectiever op hun hulpvraag toegepast worden als de netwerkpartners hun krachten verzamelen en gebruik maken van hun expertise. (Holsbrink-Engels, Engelbertink & Schaap, 2010).

De volgende tien tools voor ketenzorg zijn opgesteld door Van der Aa en Minkman (2007) om de netwerksamenwerking te bevorderen.

- Netwerkanalyse
- Vraaggericht werken
- Procesanalyse
- Indicatoren
- Zakelijke arrangementen
- Interpersoonlijke communicatie
- Netwerkbijeenkomsten
- Verstoringen
- Keteninformatisering
- Concurrentieanalyse

Als de tien tools voor ketenzorg worden vergeleken met de twee modellen (het MET model en ASES model) komen veel aspecten overeenkomen. Verschillende auteurs, onder andere Remmerswaal, Jongebreur-Ruskamp, Danker van der Spek, Van der Aa en Minkman spreken over verschillende tools, aspecten of factoren om goed te kunnen samenwerken. Deze verschillende manieren hebben toch aspecten die terug komen in alle bovengenoemde onderzoeken. Bijvoorbeeld de tools interpersoonlijke communicatie, verstoringen en procesanalyse komen in elk onderzoek voor maar met een andere benaming. Uiteindelijk kan er worden geconcludeerd dat de verschillende onderzoeken elkaar versterken met hun eigen methode hoe er beter kan worden samengewerkt binnen een netwerk.

2.4.2 Deelvraag 2

- *Wat is er nodig om goed te kunnen samenwerken binnen een netwerk?*

Er is te concluderen dat effectief samenwerken afhankelijk is van verschillende factoren. De vijf aspecten: doelen, taken en rollen, onderlinge verhoudingen, werkafspraken en menings- / besluitvorming, en individuele motivatie zijn essentieel voor een goede samenwerking en het team-functioneren binnen een netwerk (Bakker, 2005). Deze aspecten worden bepaald door de visie op de cliëntenzorg die men wil leveren in de toekomst, de beschikbare middelen en de actuele omstandigheden. Geadviseerd wordt om het team-functioneren in een netwerk jaarlijks te evalueren. Er kan worden verondersteld dat het samenwerken bepalend is door de volgende factoren: attitude, sociale invloed, perceptie van eigen effectiviteit en subjectieve ruimte (Remmerswaal, 2005).

Door de twee modellen (MET model en ASES model) te vergelijken valt te concluderen dat deze modellen elkaar versterken. De aangegeven factoren en/of aspecten die nodig zijn om goed samen te werken komen overeen in beide modellen en onderzoeken.

2.4.3 Deelvraag 3

- *Wat zijn kenmerken van tiener- / jonge moeders?*

In dit onderzoek wordt er geen onderscheid gemaakt tussen tienermoeders en jonge moeders (20 tot 23 jaar), wat gemakkelijk tot begripsverwarring leidt. Een tienermoeder is jonger dan 20 jaar en heeft een kind (leeftijdsgrens wordt gehanteerd door jeugdmonitor). Een jonge moeder is een vrouw die tussen haar 20e en 23e haar eerste kind krijgt. Als er sprake is van onderzoek, hulp of opvang aan zowel tienermoeders als jonge moeders, wordt dit in deze studie benoemd als jonge moeders. Jonge moeders hebben vooral behoefte aan praktische hulp zoals huisvesting en financiën. De meeste steun wordt geleverd in hun directe omgeving. Het neemt zeker niet weg dat jonge moeders echter ook behoefte hebben aan steun op meerdere leefgebieden zoals op emotioneel of mentale niveau, en soms hebben zij ook intensieve hulp of opvang nodig.

3 Methode van onderzoek

3 Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de beantwoording van de hoofd- en deelvragen tot stand zijn gekomen. In paragraaf 3.1 worden het onderzoekstype en de onderzoeksmethode uitgelegd. In paragraaf 3.2 de instrumenten. In paragraaf 3.3 wordt de populatie en steekproef beschreven. In paragraaf 3.4 wordt de procedure beschreven. Na de procedure wordt in paragraaf 3.5 de analyse beschreven. In paragraaf 3.6 en 3.7 worden respectievelijk de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek beschreven. Tot slot wordt in paragraaf 3.8 de ethische overweging van het onderzoek toegelicht.

3.1 Onderzoekstype-/ methode

Dit is een inventariserend onderzoek. Een inventariserend onderzoek is een type onderzoek dat erop gericht is om problemen in de uitgangssituatie in beeld te krijgen, te inventariseren, te beschrijven en te analyseren. Volgens Migchelbrink (2009) zijn kenmerken voor een inventariserend onderzoek:

- het probleem dat nagestreefd wordt is een (probleem)inventarisatie, een probleem beschrijving en probleemanalyse;
- de functie van het onderzoek is primair inzicht geven om vanuit daar meer onderbouwd en gericht te kunnen handelen of het probleem anders aan te pakken;
- de onderzoekproducten worden na het onderzoek aan de praktijk overhandigd (Migchelbrink, 2009).

Met behulp van dit onderzoek wordt een aanzet gedaan tot het verbeteren van de samenwerking en het profileren van elkaars expertise. Dit geldt voor de instellingen binnen Enschede die net zoals Jarabee werken met jonge moeders. Met behulp van het onderzoek wordt onderzocht waar een tekort aan is en wat nodig is om de samenwerking effectief te laten verlopen voor de instellingen zodat de jonge moeders op een effectieve en efficiënte manier bij andere instellingen terecht kunnen die aansluiten bij hun hulpvragen. Doordat de transitie heeft plaatsgevonden heeft er een serieuze verandering in samenwerking met de netwerkpartners plaatsgevonden. Met behulp van dit onderzoek wordt duidelijk welke veranderingen noodzakelijk zijn zodat de samenwerking tussen instellingen effectief en efficiënt gaat verlopen.

In het boek onderzoeksmethoden van ’t Hart e.a. wordt beschreven dat een kwalitatief onderzoek een flexibele methode is. Dit komt doordat er op van tevoren bedachte onderwerpen op een vragenlijst/interview zelf ook onderwerpen kunnen worden aangedragen om daar op in te gaan. Bij een kwalitatief onderzoek kan de onderzoeker zelf ter plekke een selectie van gebeurtenissen, voorvallen, opmerkingen en gedrag maken.

Bij kwalitatieve data-analyse staat de beschrijving van personen of situaties centraal op een zodanige manier dat de lezer kan begrijpen wat personen beweegt en men krijgt een scherpe voorstelling van situaties. Dit is een kwalitatief onderzoek omdat middels dit onderzoek de meningen en ervaringen van professionals die samenwerken met het Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’, ondervraagd worden.

3.2 Instrumenten

Er wordt gekozen voor semigestructureerde interviews met open vragen. Bij het semigestructureerde interview worden de belangrijkste vragen vastgelegd. De interviewer kan vervolgens tijdens het interview vragen anders formuleren of een andere volgorde aanhouden. Daarnaast kan de interviewer ook dieper doorvragen op een onderwerp (Baarda, 2005).

In het theoretisch kader (hoofdstuk 2) staan belangrijke aspecten voor een efficiënte samenwerking beschreven. Naar aanleiding van het theoretisch kader zijn op de volgende aspecten doorgevraagd tijdens de interviews::

- communicatie/ -middelen
- Feedbackcultuur
- Evaluatiemomenten
- Transitie
- Sterke en zwakke kanten van de samenwerking
- Bereikbaarheid

Daarnaast is uit het theoretisch kader gebleken dat feedback geven en krijgen belangrijk is voor een goede samenwerking. Om deze reden worden er vragen gesteld over de feedbackcultuur tijdens de samenwerking. Middels interviews worden vragen gesteld aan professionals over welke verandering zij zouden willen zien en wat zij missen in de samenwerking met andere instellingen die ook werken met jonge moeders binnen de gemeente Enschede. Daarnaast wordt er aandacht geschonken aan welke instellingen welke werkzaamheden uitvoeren.

Het opgestelde interview moet geen suggestieve vragen bevatten en moet de lading dekken van wat er gemeten moet worden. Er dient rekening gehouden te worden met sociaal wenselijk gedrag / sociaal wenselijke antwoorden. Na het opstellen van de interviewvragen wordt de vragenlijst doorgegeven aan de opdrachtgever zodat deze kan controleren of hij tevreden is over de vragen en of de vragen kloppen.

3.3 Populatie en steekproef

Een populatie is een groep van eenheden waarvan men bepaalde gegevens wil verzamelen om meer inzicht te krijgen (Baarda e.a., 2013). Personen, bedrijven, organisaties et cetera zijn de eenheden waar uitspraken over gedaan worden.

De populatie in dit onderzoek zijn de hulp- en dienstverleners in Enschede die kunnen aansluiten bij de hulpvraag van de doelgroep jonge moeders. Ook worden medewerkers van Jarabee, wijkcoaches in Enschede en medewerkers van andere instellingen betrokken die deskundig zijn op het gebied van deze doelgroep. De populatie betreft de medewerkers van de volgende instellingen die te maken hebben met hulp- en dienstverlening aan jonge moeders:

- Jarabee
- Humanitas
- Wijkcoaches in Enschede
- Stadsbank
- Fonds Bijzondere Noden
- Woning coöperaties
- Present
- Kadera
- Mediant
- Alifa
- Gemeente Enschede
- Tactus
- ROC van Twente
- Ambiq

In onderzoeken worden bij grotere populaties meestal met steekproeven gewerkt. De eenheden die betrokken zijn in de steekproef representeren de hele groep, de doelpopulatie genoemd (’t Hart e.a., 2009). Bij kwalitatief onderzoek kan een steekproef verschillende vormen aannemen. Meestal wordt er gebruik gemaakt van gerichte of beredeneerde steekproeven (Baarda e.a., 2013). Voor dit onderzoek is gekozen voor een gerichte steekproef. Bij

een gerichte steekproef wordt geen steekproef op basis van toeval genomen maar gericht op waarnemingseenheden die het beste aansluiten bij wat men te weten wil komen. Het streven is geweest om per instelling die beschreven staat in de populatie twee respondenten te interviewen.

3.4 Procedure

In overleg met de opdrachtgever is er een selectie gemaakt van geschikte respondenten uit de verschillende instellingen, zie hoofdstuk *3.5 Populatie*. Vervolgens heeft de opdrachtgever aanspreekpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers van de respondenten doorgegeven. Er werd een zakelijke e-mail opgezet die door de opdrachtgever nagekeken werd. Alle respondenten werden van ons door deze e-mail benaderd. Niet alle respondenten hebben hierop gereageerd, waardoor we sommige respondenten telefonisch benaderd hebben. Ter voorbereiding op het interview, zijn de interviews per mail naar de professionals gestuurd zodat zij de mogelijkheid kregen om over de antwoorden na te denken. Oorspronkelijk was het plan om alle interviews bij de opdrachtgever Jarabee in een vergaderruimte plaats te laten vinden. Echter dit is niet bij alle interviews gelukt omdat sommige professionals niet de tijd of de gelegenheid hadden om naar de locatie van de opdrachtgever te komen. Deze interviews werden gehouden op de werkplekken van de desbetreffende respondent.

Bij de meerderheid van de interviews zijn alle drie onderzoekers aanwezig geweest. Voorafgaand is er voorstel ronde geweest. Daarna is aan de respondenten uitgelegd waar het onderzoek over gaat. Er is toestemming gevraagd of het interview opgenomen mocht worden. Er is expliciet gemeld dat dit anoniem zou blijven. Tijdens het interview was er één actieve interviewer en waren er twee passief. De actieve interviewer heeft het interview gestuurd. De passieve interviewers hebben vooral een observerende rol gehad. Daarnaast letten de twee passieve interviewers er op dat er geen vragen zouden worden overgeslagen. Er is opgelet of de respondenten de vragen goed hadden begrepen. Door de aanwezigheid van drie interviewers is er een hogere betrouwbaarheid van de interviews. Het is gebleken dat sommige professionals de vragen namens de instelling beantwoorden en andere professionals vanuit hun eigen visie. De interviews hebben plaats gevonden verspreid over twee weken. Per dag zijn drie tot vier interviews afgenomen.

3.5 Analyse

Twee van de onderzoekers hebben het interview met de mobiele telefoon opgenomen. Hierdoor kon de veiligheid worden gewaarborgd doordat er een '*back-up-opname'* was voor het geval dat één telefoon uit zou vallen.

Nadat de interviews afgenomen waren, zijn de drie onderzoekers begonnen de interviews te transcriberen, zonder de 'euhs' en de 'ahs'. Dit is namelijk niet noodzakelijk ten behoeve van dit onderzoek. De essentie van het coderen is labels of codes toekennen aan tekstfragmenten door "lezen, herlezen, organiseren, (her)ordenen, reflecteren en logisch redeneren" (Migchelbrink, 2009).

Voorafgaand aan het labelen hebben de onderzoekers samen thema's, labels en mogelijke sublabels bedacht. Het eerste interview werd samen door de onderzoekers gelabeld om een indruk te krijgen over de verschillende thema's die naar voren komen uit de interviews. Wanneer er verbanden waren tussen verschillende fragmenten, zijn deze bij elkaar onder één thema of label gevoegd. Met behulp van dit labelschema zijn in hoofdstuk vier de resultaten beschreven.
Bij het labelen hebben de onderzoekers op de volgende aspecten gelet:

- voortdurend de vraagstelling in de achterhoofd houden.
- De manier van het labelen moet relevant zijn voor het beantwoorden van de vragen die gesteld zijn.
- Dat niet teveel labels aan een vraag hangen.
- Het label moet een kenmerk noemen waarop variatie mogelijk is.
- Zo lang doorgaan met labelen tot er zich geen nieuwe labels meer voordoen.
- Geen synoniemen gebruiken bij het labelen.

In de bijlage zijn de uitgewerkte labelschema te raadplegen.

3.6 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek heeft vooral betrekking op de nauwkeurigheid en zorgvuldigheid van de werkwijze (Migchelbrink, 2009). Met betrouwbaar wordt de mate bedoeld waarin een antwoord dat mensen geven onafhankelijk is van toeval (Baarda e.a., 2015). Onderzoek is erop gericht antwoord te geven op een vraagstelling. Hoe goed de resultaten en de conclusies zijn, hangt sterk af van de vraag hoe goed de waarnemingen zijn. De betrouwbaarheid van een onderzoek kan kort worden samengevat als de afwezigheid van toevallige fouten.

Volgens 't Hart e.a. (2009) hangt de kwaliteit van de waarnemingen op haar beurt mede af van de kwaliteit van de operationalisering. Belangrijk is of de waarnemingen de constructen in het onderzoek goed dekken. Daarbij kunnen twee vragen worden gesteld: 'is de waarneming een toevalstreffer?' en 'dekt de waarneming de werkelijkheid?'. De eerste vraag betreft de betrouwbaarheid en de tweede vraag betreft de validiteit of geldigheid van de operationalisering ('t Hart e.a., 2009).

Er worden voor dit (kwalitatief) onderzoek interviews afgenomen. Hierbij kunnen een aantal factoren de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten beïnvloeden. Om het interview betrouwbaarder te maken is er gekozen om twee of meer professionals uit dezelfde instelling / organisatie te interviewen. Voorafgaand aan de interviews vindt door de onderzoekers het verstrekken van informatie plaats. De interviews gaan plaats vinden op de locatie van de interviewpartners en daarmee in het werkveld van de respondenten. Er dient een gestructureerde vragenlijst gemaakt te worden. De vraagstellingen moeten zo neutraal mogelijk geformuleerd worden, waarbij suggestieve vraagstellingen vermeden worden. Tevens worden de begrippen geoperationaliseerd en toegelicht tijdens de interviews wanneer ze niet duidelijk zijn. Hierdoor wordt ervoor gezorgd dat alle respondenten de vragen goed begrijpen en interpreteren. Hierdoor zullen de uitkomsten beter vergelijkbaar zijn. De gegevens van de interviews worden op betrouwbaarheid gecontroleerd. De onderzoekers zijn zich ervan bewust dat de uitkomsten niet hetzelfde hoeven te zijn, aangezien de respondenten een andere expertise hebben en hierdoor een andere kijk op bepaalde onderwerpen (Baarda e.a., 2006). Als er een vriendschappelijke relatie of iets dergelijks tussen de interviewer en de respondent bestaat, zal dit aangegeven worden omdat de uitslagen anders kunnen zijn dan die van de andere interviews. Hierdoor wordt de betrouwbaarheid gewaarborgd zodat gebruikte methoden en procedures door een andere onderzoeker opnieuw te gebruiken zijn.

De interviews vinden plaats in het werkveld op de locatie van de geïnterviewde deskundigen en worden mondeling afgenomen. Tijdens de interviews zijn er twee interviewers aanwezig. Hierdoor is een interviewer in gesprek met de respondenten, terwijl zich de andere interviewer bezig kan houden met het notuleren van het interview en het observeren. Hierbij kan de observerende interviewer de vragen bijhouden en controleren of er een bruikbaar antwoord gegeven werd en zo nodig terugkomen op de oorspronkelijke vraag.

3.7 Validiteit

Bij validiteit gaat het om de vraag of de waarneming de werkelijkheid dekt. Bij validiteit van een onderzoek gaat het volgens Migchelbrink (2009) vooral om het vertrouwen in de inhoud van het onderzoek.

Validiteit wil zeggen dat je meet wat je wilt meten (Baarda, 2012). Met validiteit wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten die leiden tot een systematische vertekening van de resultaten. Zulke fouten houden elkaar niet in evenwicht zoals wel wordt aangenomen bij toevallige fouten. Eigenlijk kijk je naar de echtheid, het waarheidsgehalte van je onderzoek. Een bekend voorbeeld van zo'n systematische fout is het expres geven van een verkeerd antwoord. Hierbij dient er op gelet te worden dat mensen geen 'sociaal wenselijk' antwoord geven. Systematische fouten tasten de validiteit aan, ofwel de geldigheid van de interpretatie. Validiteit is dus de afwezigheid van systematische meetfouten. De validiteit hangt grotendeels af van het gekozen instrument (Heerink e.a., 2009).

Het opgestelde interview moet geen suggestieve vragen bevatten en moet de lading dekken van wat er gemeten moet worden. Er dient rekening gehouden te worden met sociaal wenselijk gedrag / sociaal wenselijke antwoorden. Er dient ook rekening gehouden te worden met het voorkomen van subjectieve interpretatie en het te snel trekken van conclusies. Hierdoor kan de validiteit van de vragen gewaarborgd worden. De interviewvragen worden doorgegeven aan de opdrachtgever zodat de interviewvragen inhoudelijk gecontroleerd worden. Verder worden regelmatige bijeenkomsten met de opdrachtgever ingepland om hem op de hoogte te houden over het verloop van het onderzoek.

3.8 Ethische overwegingen

Dit onderzoek is ethisch verantwoord omdat het doel van dit onderzoek is om de samenwerkingsverbanden van instellingen in Enschede met de doelgroep jonge moeders te verbeteren. Hierbij is het doel om een win-winsituatie te creëren voor alle instellingen die werken met jonge moeders binnen de gemeente Enschede. Er wordt geen hulpverlener of instelling benadeeld. Hiervoor zijn verschillende maatregelen genomen. Bijvoorbeeld wordt voorafgaand aan de interviews uitgelegd wie wij, de onderzoekers, zijn en wat het doel van het onderzoek is. Er wordt uitgelegd dat wij de samenwerking van Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ en hun netwerkpartners onderzoeken. Het wordt duidelijk gemaakt dat het doel is om de samenwerking te bevorderen. Het is niet het doel van het onderzoek om andere partijen negatief te accentueren. Daarnaast worden de interviews in een vertrouwelijke sfeer afgenomen en de resultaten zullen anoniem worden verwerkt. Bovendien zullen geen gegevens van het onderzoek verstrekt worden zonder toestemming van de opdrachtgever of de respondenten.

Resultaten

4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews weergegeven. Deze resultaten geven een antwoord op de praktische deelvragen. Als eerst worden de kenmerken van de respondenten beschreven zodat duidelijk wordt welke mensen zijn geïnterviewd. Vervolgens worden verschillende onderwerpen beschreven zoals: sterke punten van de samenwerking, zwakke punten van de samenwerking, communicatie, evaluatiemomenten, efficiëntie van de samenwerking, belangrijke aspecten voor samenwerking, bereikbaarheid, werken met samenwerkingspartners, verloop van samenwerking, feedbackcultuur, kenmerken van het ''Project Jonge moeders'', transitie en hulpaanbod voor jonge moeders.

4.1 Kenmerken respondenten

Middels dit onderzoek worden de samenwerkingsverbanden in kaart gebracht tussen het ''Project Jonge moeders'' en haar netwerkpartners binnen de gemeente Enschede die betrokken zijn bij de hulpvragen van jonge moeders.

Het onderzoek richt zich op drie verschillende organisaties. Namelijk hulpverlenende-, dienstverlenende- en welzijnsorganisaties. Bij dienstverlenende organisaties heeft men vaak te maken met korte eenmalige contacten. Hierbij staan materiële problemen voorop. Zij richten zich vaak op het oplossen van praktische en zakelijke problemen. Bij hulpverlenende organisaties is er meestal sprake van procesmatige contacten. Hierbij staan immateriële problemen vaak voorop. Door middel van hulpverleningsgesprekken worden de problemen helder. Welzijnsorganisaties zijn actief binnen een specifieke regio, stad of stadsdeel. Daar proberen zij betrokkenheid binnen de wijk/stad te vergroten (Searchtrends Holding, 2015).

Het onderzoek richt zich op professionals die betrokken zijn bij de hulpvragen van jonge moeders binnen de gemeente Enschede. Hierbij is er gekeken naar de netwerkpartners van Jarabee ''Project Jonge moeders''.
Er zijn in totaal interviews afgenomen met 26 professionals. Zij zijn allen netwerkpartners van Jarabee ''Project Jonge moeders'' en allemaal betrokken bij de hulpvragen van de jonge moeders. Er is geen verschil gemaakt tussen het geslacht en de leeftijd van de professionals. Ook is er geen onderscheid gemaakt tussen de dienstperiode van de respondenten.

De respondenten hebben diverse functies, zoals: ambulante hulpverleners, werkbegeleider van de gemeente, welzijnsagoog, woonbeleider, medewerker FACT, studiebegeleider ROC, opvoedingsondersteuner, wijkcoach, Jeugd politie agent, begeleider Dak- Thuislozen, schuldhulpverlener, re-integratie medewerker, raadslid, medewerker van de gemeente afdeling Bijzonder Bijstand, medewerker fonds Bijzondere Noden, medewerker woningcoöperaties en medewerker consultatiebureaus.

4.1.1 Sterke punten en zwakke kanten van de samenwerking

In deze paragraaf worden de uitkomsten van de sterke punten in de samenwerking met Jarabee ''Project Jonge moeders'' beschreven. Er wordt een omschrijving gegeven waarom de samenwerking sterk is. Vervolgens worden de zwakke punten van de samenwerking beschreven. Deze resultaten beantwoorden de praktische deelvraag: *'Hoe verloopt de samenwerking tussen Jarabee ''Project Jonge moeders'' en andere organisaties?'* Daarnaast geven de antwoorden van de respondenten ook deels antwoord op de praktische deelvraag: '*Welke aspecten zijn van belang om de samenwerking te bevorderen?'* Wanneer er gewerkt wordt aan de zwakke punten van de samenwerking, kan de samenwerking ook worden bevorderd. In figuur 1 zijn in één oogopslag de sterke punten van de samenwerking te zien en in figuur 2 ziet u de zwakke punten van de samenwerking.

4.1.2 Sterke punten van de samenwerking

Tijdens de interviews is gevraagd wat de respondenten de sterke punten vinden in het samenwerkingsverband met het ‘‘Project Jonge moeders’’. De meesten zijn tevreden over het verloop van de samenwerking. 14 Respondenten hebben gereageerd dat ze de korte lijntjes in de samenwerking erg prettig vinden. Een respondent benoemt het als volgt:

‘’*Hier zouden misschien ook wel wat nadelen aan kunnen kleven maar goed, we zijn allemaal uit dezelfde instelling en dat maakt de samenwerking voor ons ook wel makkelijk. Het heen en weer doorverwijzen of het samenwerken is daardoor ook heel gemakkelijk te realiseren doordat we korte lijntjes met elkaar hebben.*’’

Zeven respondenten hebben aangegeven dat het hebben van goede communicatie een sterke kant is van de samenwerking. De fijne sfeer met de medewerkers en de goede bereikbaarheid en een centrale locatie en de laagdrempeligheid spelen hierin ook een rol. Drie respondenten hebben aangegeven dat zij de medewerkers van het ‘‘Project Jonge moeders’’ persoonlijk kennen, dit maakt dat er sprake is van openheid, flexibiliteit, vertrouwelijkheid en directheid. De respondenten weten wat de taken van de medewerkers van het ‘‘Project Jonge moeders’’ zijn waarop vijf personen hebben aangegeven dat er sprake is van een goede deskundigheid en een duidelijke rol- en taakverdeling. Ook zijn er nog andere antwoorden die tijdens de interviews genoemd zijn namelijk:

- privé omgang
- gemakkelijk
- snel
- outreachend
- volledig inzicht in sociale kaart

4.1.3 De zwakke punten van de samenwerking

Uit antwoorden van de respondenten is gebleken dat vier mensen hebben aangegeven dat er sprake kan zijn van een ‘oogklep’. Eén van de respondenten antwoordt als volgt: ‘’*Een zwakte zou kunnen zijn als je met oogkleppen op heel gemakkelijk binnen je eigen instelling blijft werken en niet verder kijkt als dat je neus lang is. Dat zou een valkuil kunnen zijn. Een blinde vlek.*’’

Het niet hebben van een vast evaluatiemoment speelt ook een rol in het verzwakken van de samenwerking. Hierdoor wordt er te weinig afgestemd. Een ander belangrijk punt is de wet- en regelgeving. Een voorbeeld hiervan is: ‘’ *De formaliteiten, registraties, protocollen en financiën zijn ook een van de zwakkere punten maar hier kunnen we niets aan veranderen. Het is wat het is hè ....*’’

Daarnaast zijn er een aantal andere zwakkere punten in de samenwerking genoemd zoals het hebben van lange wachtlijsten, naamsbekendheid, het niet volledig aanleveren van documenten, beperkte tijd en financiën. Eén respondent is van mening dat er teveel taken van moeders wordt overgenomen. Dit vertelde ze als volgt: ‘’*Ja, absoluut.. Uhm ik ben uhmm aan het werk en dan wil ik de cliënt versterken en ik wil hun niet betuttelen of overnemen. En wat ik zie is dat er heel veel voor hun geregeld wordt voor de jonge moeders. ‘’*

Ook is gebleken dat het werken binnen groepjes, het moeilijker maken dan nodig is, deskundigheidsbevordering en de betrokkenheid bij veranderingen, ook zwakkere punten in de samenwerking zijn.

4.1.4 Communicatie

De communicatiemiddelen die gebruikt worden in de samenwerking met ‘‘Project Jonge moeders’’ zijn volgends 16 respondenten voornamelijk telefonisch contact. 15 respondenten geven aan per mail contact te hebben. 10 respondenten geven aan dat *Whatsapp* een veel gebruikt communicatiemiddel is. Doordat bij Jarabee meerdere instellingen zoals *Tactus, Ambiq* en *Mediant* in één pand werken, is face-to-face een communicatiemiddel dat door de meeste respondenten als bijzonder positief wordt ervaren. Zo zegt bijvoorbeeld een respondent:

"Ja, ja! En het prettigst is natuurlijk dat je met elkaar in een pand zit en dan face-to-face, dat werkt gewoon het beste."

Verder werd door de respondenten aangegeven dat ze gebruik maken van *'wandelgangen, koffieautomaat, dezelfde locatie, rookruimte'*. Deze aspecten bekrachtigen dat werken in één pand positief is voor de samenwerking.

"We zitten in dezelfde plek dus we praten heel veel over cliënten die we niet direct gezamenlijk in begeleiding hebben. In die zin hebben wij wel weer veel. Dat kun je ook samenwerking noemen. Daar kun je netwerken, bespreken, informatie delen. Als we samenwerken is het heel efficiënt, juist omdat je elkaar zo goed kent."

4.1.5 Evaluatiemomenten

Vier respondenten hebben als zwakte in de samenwerking aangegeven dat er geen evaluatiemoment is. Omdat evaluatie een belangrijk onderdeel is in samenwerking, wat ook blijkt uit het theoretische kader, zijn er ook een aantal vragen gesteld over de evaluatiemomenten. De antwoorden van de respondenten staan in verbinding met de deelvraag: '*Hoe verloopt de samenwerking tussen Jarabee ''Project Jonge moeders'' en andere organisaties?*' en '*Welke aspecten zijn van belang om de samenwerking te bevorderen?*'

Niet met alle respondenten is er sprake van een evaluatiemoment. Waar wel sprake is van een evaluatiemoment, zijn alle respondenten, op één na, tevreden over de kwaliteit hiervan. Zo zegt één van de respondenten:

''Ja, toevallig heb ik vorige week een evaluatie gehad. Er wordt dus een plan gemaakt van goh, dit zijn de doelen en de tussendoelen. En dan nemen we alles door of deze wel of niet zijn behaald. Het doornemen is in het bijzijn van mij omdat ik het heb ingezet in bijzijn van de klant zelf. Dan wordt er samen besloten van ga je het afsluiten, of moet het ''Project Jonge moeders'' of wijkteam of een andere organisatie langer ingezet worden?"

Dit is dus een beschrijving van één van de evaluaties. Vervolgens is gevraagd of de respondent tevreden is over de kwaliteit van de evaluatiemomenten waarop zij heeft geantwoord met; ''*voldoende.''* Acht respondenten hebben aangegeven dat er officiële evaluatiemomenten worden gepland en acht respondenten hebben aangegeven dat er sprake is van informele evaluatiemomenten waarbij er zeven hebben verteld dat er geen vaste momenten zijn voor het evalueren van een traject. Vijf van de respondenten hebben aangegeven dat er helemaal geen sprake is van evaluatiemomenten. De respondent die minder tevreden was over de evaluatiemomenten zei: ''*Het kan wel beter.''* Andere uitkomsten uit de interviews zijn: de afwezigheid van één van de professionals, onvoldoende kwaliteit, geen vaste momenten, meer controles, eerlijke antwoorden geven en het kritisch bevragen.

4.1.6 Efficiëntie

Tijdens het afnemen van de interviews is gevraagd naar aspecten van efficiëntie van de samenwerking. Hieruit is gebleken dat respondenten tevreden zijn over de efficiëntie van de samenwerking. 11 Van de 26 respondenten hebben aangegeven dat er duidelijke taak- en functieomschrijvingen zijn. Een respondent antwoordt op de vraag naar de efficiëntie:

"We hebben wel heel duidelijk onze expertise […]. We hebben dus duidelijke taak- en functieomschrijvingen. Soms lijkt het ook heel verweven met elkaar en dat is ook mooi dat je op een bepaalde manier op elkaar ingespeeld bent […]"

Een andere respondent zegt:
"[…] je weet snel dingen, je weet waar je kennis kunt halen, bij welke collega's. Je schiet iemand aan en dan heb je het al. Er zijn duidelijke taak- en functieomschrijvingen.''

Ook werd door meerdere respondenten aangegeven dat er een gezamenlijk doel is. Er werd bijvoorbeeld gezegd: *"Nou als ik denk het gaat om de cliënt en de doelen, dan denk ik dat wij allemaal hetzelfde willen, namelijk dat het goed gaat met de cliënt. Dan heb je wel met tegenstrijdige belangen te maken[…]Maar ik vind zelf dat wij voor cliënten de neus de zelfde kant op hebben […]."*

Daarnaast zijn er ook aspecten zoals; goede communicatie, nauwe samenwerking, face-to-face communiceren, minder bureaucratisch , expertise en duidelijke leiderschap genoemd.

4.1.7 Belangrijke aspecten voor samenwerking

Om de praktische deelvragen "Hoe verloopt de samenwerking tussen Jarabee ''Project Jonge moeders'' en andere organisaties?" en "Welke aspecten zijn van belang om de samenwerking te bevorderen?" te kunnen beantwoorden, moet gekeken worden naar belangrijke aspecten voor samenwerking. Uit interviews met 26 verschillende professionals is gebleken dat voor de meerderheid van de respondenten *communicatie* het belangrijkste aspect is voor samenwerking gevolgd door c*ommunicatie* en *vertrouwen*. Daarnaast werd *goede afstemming* door meerdere respondenten als een belangrijk aspect voor samenwerking aangegeven. Goede afstemming, openheid en goede omgang blijken ook belangrijke aspecten voor samenwerking te zijn. Snelle terugkoppeling, goede taakverdeling, regelmatig evalueren, face-to-face contact en privé omgang komen ook op het lijstje van belangrijke aspecten. Zo zegt een respondent bijvoorbeeld:

"Goede afstemming, duidelijkheid, een goed plan, een goede taakverdeling, dat je weet wie wat doet, regelmatig evalueren, korte lijnen, dat je elkaar snel kunt bereiken wanneer het nodig is."

Een andere respondent zegt hierover:
"*Communicatie en vooral ook laagdrempeligheid, gemakkelijk bereikbaar zijn. Dus als ik een vraag heb dat ik diegene snel moet kunnen bereiken, binden. En ook als je een email stuurt snel antwoord krijgt. Dat je niet twee weken hoeft te wachten.''*

De aspecten zoals veiligheid, luisteren, laagdrempeligheid, gemakkelijk bereikbaar zijn, eerlijkheid, goede aanpak zijn uit interviews met de respondenten ook naar voren gekomen als belangrijke aspecten.

Uit de interviews is gebleken dat de respondenten zeer tevreden zijn over de bereikbaarheid:
Daar ben ik wel tevreden over. Vorige week heb ik […](medewerker Jarabee ''Project Jonge moeders'') gemaild en dan had ik binnen een uur een reactie, ja dat is mooi.

Een andere respondent zegt:
"*Tevreden, heel tevreden. Iedereen is bereikbaar, soms een beetje te bereikbaar. Heel veel medewerkers zijn ook nog in de staat, als ze een dag vrij hebben om de telefoon op te nemen (haha) .(*R15(F9.1)).

Een volgende respondent heeft aangegeven:
"*Ja vind ik heel goed. Ja vind ik echt goed. Ik bedoel als ik gewoon zie dat een jonge moeder heel erg in nood zit, zij kan altijd iemand bellen, ook 's avonds of in het weekend. Dat altijd iemand de telefoon aan heeft staan. En ook wel checkt of het mondeling afgehandeld kan worden of dat er meer actie nodig is. Maar in principe: bereikbaarheid vind ik wel goed."*

Een andere respondent heeft daarentegen een kritischere blik: "*Niet om te zeggen ontevreden maar het kan beter en sneller. Het heeft te maken met regels en wetgeving dus je kan het niet echt veranderen. Het kan wel sneller en wat laagdrempeliger.[…]*

Uit deze antwoorden blijkt dat bijna iedereen tevreden is over de bereikbaarheid. Onder bereikbaarheid zijn meerdere begrippen te plaatsen zoals het altijd bereikbaar zijn, het snel terugkoppelen of terug reageren. De medewerkers van Jarabee zijn bijvoorbeeld soms ook 's avonds bereikbaar of zij reageren buiten hun werktijden en werkdagen op hun mails. Dit maakt dat zij veel positieve reacties krijgen over de bereikbaarheid.

4.1.8 Werken met samenwerkingspartners

Tijdens het interview zijn er een aantal vragen gesteld over het vinden van informatie over andere instellingen. Hierbij valt te denken aan het aanbod, doelgroep, manier van hulpverlening enzovoort. Vier respondenten hebben aangeven dat zij niet tevreden zijn over de beschikbare informatie over andere instellingen. Zo zei één van de respondenten bijvoorbeeld:

''*Uhm, nee dat kan ik niet goed vinden. Ik zou wel graag een soort van google willen hebben zodat ik een hele lijst voor mijn neus krijg. Ik heb nu wel zoiets van goh wat zit er in mijn eigen netwerk en wat zit er in het netwerk van mijn collega's en als je dat naast elkaar neerlegt dan heb je alweer een stuk meer netwerk.*''

Er zijn acht respondenten die wel tevreden zijn over de beschikbare informatie. Er is ook gevraagd aan de respondenten waar zij kijken wanneer zij moeten samenwerken met andere instellingen en hoe zij bij informatie over andere instellingen komen. Zes van de respondenten hebben aangegeven dat zij voornamelijk samenwerken met andere instellingen door de naamsbekendheid en vier van de respondenten hebben aangegeven dat zij voornamelijk kijken naar de ervaringen binnen de samenwerking waarbij zij voornamelijk informatie krijgen van collega's in het team.

4.1.9 Verloop van de samenwerking

Het verloop van de samenwerking blijkt zeer positief te zijn. Respondenten hebben aangegeven tevreden te zijn.

"*Ja, ik ben er tevreden over. Respectvol tegenover elkaar."*

"*Over de samenwerking ben ik zeker tevreden*.''

Andere aspecten die tijdens de interviews genoemd zijn, zijn: 'laagdrempelig, prettige werksfeer en sterk.' Daarnaast werden ook aspecten genoemd die negatief zijn: 'soms kan het wat beter, verschillend en dwingend'. Het antwoord dwingend is gegeven door iemand die zich bezig houdt met dienstverlening. Het is opvallend dat mensen uit de hulpverlening tevreden zijn over het verloop van de samenwerking. Mensen die een andere functie hebben en vanuit een andere rol betrokken zijn bij een casus hebben een andere aanpak. Met dienstverlenende organisaties is de samenwerking zakelijker terwijl de meeste hulpverleners positief reageren op het verloop van de samenwerking.

4.1.10 Feedbackcultuur

Er zijn een aantal vragen gesteld over de feedbackcultuur die heerst binnen de samenwerking. Hieruit zijn diverse antwoorden naar voren gekomen. Over het algemeen waren de meeste respondenten tevreden over het krijgen en geven van feedback. Een groot deel van de respondenten heeft aangegeven dat er ruimte is voor open feedback. Dit komt mede doordat de respondenten zich veilig voelen tijdens de samenwerking met het Jarabee ''Project Jonge moeders''. Er is sprake van openheid. Drie respondenten hebben aangegeven dat zij gemakkelijk feedback aan elkaar kunnen geven doordat zij de medewerkers van Jarabee ''Project Jonge moeders'' persoonlijk kennen. Acht respondenten vinden dat directheid een belangrijk aspect is dat een rol speelt bij het geven en krijgen van feedback. Een voorbeeld over directheid is:

''*Nou die is uhm.. omdat er veel gevoel van veiligheid is en wederzijds respect en vertrouwen is uhm.. feedback geven is recht toe recht aan. Als er een vraag is of wat dan ook dan flapt dat eruit. Daar zijn .. en .. (medewerkers Jarabee ''Project Jonge moeders'') heel makkelijk en direct in''.*

Twee respondenten die in hetzelfde gebouw zitten als Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ geven aan dat er op informele momenten zoals tijdens een rookpauze, ook ruimte is om elkaar feedback te geven of te krijgen. Drie respondenten vinden dat het geven van feedback nog een lastig punt is. Een andere respondent heeft ook een kritische blik op het onderwerp feedback. Die respondent zegt namelijk:

‘’*Het is gewoon een voorwaarde om dingen te kunnen bespreken. Ik moet eerlijk zeggen dat dit bij […] een verbeterpunt is. Dat we elkaar überhaupt weleens complimenten geven, dat komt ook wel voor natuurlijk, maar ook kritiek geven. Dat gebeurt gewoon te weinig denk ik.’’*

Andere antwoorden die uit de interviews naar voren komen zijn; duidelijkheid, goed, kritiek, meningsverschillen, discussiëren, kritisch, respect, persoonlijke relatie, negatief over feedback geven, rookruimte en respect.

4.1.11 Kenmerken ‘Project Jonge moeders’

Positieve kenmerken van het ‘‘Project Jonge moeders’ ’zijn; *korte lijnen, directe communicatie, goede bereikbaarheid, goede rol- en taakverdeling, geen 9 tot 5 mentaliteit en laagdrempeligheid.* ‘Directe communicatie’ schijnt een kenmerk te zijn dat door medewerkers die nauw samenwerken met ‘‘Project Jonge moeders’’, als positief ervaren wordt. Zo zegt een respondent bijvoorbeeld op de vraag naar de feedbackcultuur die heerst bij de samenwerking met het ‘‘Project Jonge moeders’’:

“*Gewoon recht voor de raap, zeg wat je vindt, ben je het er niet mee eens dan moet je het gewoon zeggen en dat doen zij ook! (haha) Voor mij werkt dat prettig. Ik kan mij voorstellen[…] dat als je ze niet goed kent dat het soms echt heel erg baf voor het raam is, dat dat soms wel eens kan botsen.”*

Directheid is een aspect dat door acht respondenten genoemd werd. Daarnaast is uit de interviews gebleken dat *openheid, prettige sfeer, vertrouwensgevoel, persoonlijke relatie* en *complimenteren* positieve kenmerken zijn van het ‘‘Project Jonge moeders’’. Feedback geven (één respondent) en feedback ontvangen (drie respondenten) zijn kenmerken die onder andere negatief benoemd werden. Hieronder volgt een overzicht van andere genoemde aspecten:

- directe communicatie
- goede bereikbaarheid
- tijdig leveren van informatie
- persoonlijke relatie
- niet genoeg geld
- Informatie weerhouden i.v.m. privacy
- te beschermend voor cliënten
- concreet
- verantwoordelijkheid
- eerlijkheid
- tijdsgebrek
- korte lijnen
- goede taak- en rolverdeling
- laagdrempelig
- dwingend
- betrouwbaarheid
- flexibel
- doelgroep wordt niet erkend
- direct
- openheid
- behulpzaamheid
- beschreven doelstelling en taakomschrijving

4.1.12 Transitie

Zoals eerder beschreven in dit rapport heeft de transitie voor veranderingen gezorgd wat betreft het samenwerken met netwerkpartners. Gericht op deze veranderingen zijn er een aantal vragen gesteld. Deze vragen en uitkomsten geven een antwoord op de praktische deelvraag: ‘’*Welke veranderingen hebben plaatsgevonden binnen de samenwerking met netwerkpartners door het invoeren van de transitie?’’*

Alle respondenten reageren negatief op de verandering binnen de zorg die door de transitie heeft plaats gevonden. Het opvallendste antwoord dat uit de vragen naar voren is gekomen is dat er sprake is van langere wachtlijsten door het invoeren van de transitie. Een voorbeeld van het hebben van langere wachtlijsten is:

''*Nou, ik heb bijvoorbeeld een cliënt die is in september al binnengekomen is bij Mediant en hij heeft nu nog steeds geen behandeling. Hij zit nu dan in een afdeling en moest dan naar een andere afdeling en dan gaan ze kijken of hij daar thuis hoort. Als het blijkt dat hij toch terug zou moeten naar een andere afdeling dan komt hij daarna pas op een wachtlijst''.*

Daarnaast is het gebrek aan informatie door een van de netwerkpartners een belangrijke belemmerende factor in de samenwerking. Vier respondenten hebben aangegeven dat zij de nadelige gevolgen inzien van de bezuinigingen. Andere antwoorden die gegeven zijn door de respondenten gaan over meer regels, minder communiceren, zich profileren, ondernemend zijn, niet nakomen van afspraken, chaotisch, gebrek aan kennis, veel verantwoordelijkheid, wet – en regelgeving en minder snelle opnames.

4.1.13 Hulpaanbod voor jonge moeders

Als afsluitende vraag, is aan de respondenten gevraagd of er genoeg hulp wordt geboden aan jonge moeders binnen de gemeente Enschede. Hierop hebben 15 respondenten geantwoord dat er voldoende hulp aanbod is. Een voorbeeld van een antwoord is:

''*Ja, voor mijn gevoel wel ja. Ik denk dat er voldoende mogelijkheden zijn en voldoende hulp wordt geboden. Zij kunnen bijvoorbeeld terecht bij het wijkteam, Jarabee of de gemeente''.*

De overige 11 respondenten waren nog niet helemaal tevreden over het hulpaanbod aan jonge moeders. Eén respondent heeft het volgende antwoord gegeven op de vraag:

''*Ja en nee…. Dat aanbod is er wel alleen de vraag en het aanbod moeten bij elkaar komen en dat is vaak het probleem. Iedereen gaat zich profileren en wie weet het?*''

Conclusie

5 Conclusie

In dit hoofdstuk worden de conclusies van het onderzoek beschreven. In paragraaf 5.1 worden de conclusies op de drie deelvragen gegeven, in paragraaf 5.2 wordt de conclusie op de hoofdvraag van het onderzoek beschreven. Vervolgens worden in paragraaf 5.3 aanbevelingen gedaan. Daarna is er in paragraaf 5.4 een sterkte/zwakte analyse gegeven en wordt in paragraaf 5.5 afgesloten met een discussie.

5.1 Conclusie deelvragen

In paragraaf 5.1.1, 5.1.2 en 5.1.3 worden de conclusies getrokken die betrekking hebben op de praktische deelvragen van het onderzoek.

5.1.1 Conclusie deelvraag 1

De eerste praktische deelvraag luidt als volgt: *'Hoe verloopt de samenwerking tussen Jarabee ''Project Jonge moeders'' en andere organisaties?'* Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat een groot deel van de samenwerkingspartners van Jarabee ''Project Jonge moeders'' tevreden is over de onderlinge samenwerking. Er is gebleken dat goede communicatie gepaard met de fijne sfeer, invloed heeft op de samenwerking tussen Jarabee ''Project Jonge moeders''en andere organisaties. De respondenten geven ook aan dat de cliënten enorme baat hebben bij de laagdrempeligheid van het project.

Ten aanzien van de interviews zijn de organisaties erg tevreden over de 'korte lijnen' die zij hebben met de medewerkers van het ''Project Jonge moeders''. De korte lijnen zorgen er voor dat de professionals snel en gemakkelijk met elkaar in contact kunnen komen. Door korte lijnen loopt de hulpverlening van de cliënten soepeler. De professionals geven aan dat de cliënten hier baat bij hebben. Een andere sterke factor is dat het project laagdrempelig is. Doordat de professionals van mening zijn dat het ''Project Jonge moeders'' laagdrempelig is, kunnen zij makkelijker cliënten doorverwijzen. De deskundigheid van de werknemers van het project is hoog omdat zij veel ervaring hebben met de doelgroep. Andere organisaties hebben hierdoor sneller de neiging om samen met het project te werken omdat zij denken dat dit de beste manier is om de cliënten te helpen. Het 'Jonge moeder project' bestaat uit een klein team van twee medewerkers. Organisaties weten wie de begeleiders zijn en kunnen gemakkelijk een van de twee medewerkers aanspreken wanneer overleg gewenst is. De goede bereikbaarheid van de medewerkers van Jarabee ''Project Jonge moeders'' is één van de sterke punten die uit de resultaten van de interviews naar voren is gekomen. Uit de literatuur wordt ook verondersteld dat de afstemming tussen organisaties door knelpunten belemmerd wordt en dat dit structurele samenwerking bemoeilijkt. Door betrokken beroepsbeoefenaren van samenwerkingsinstrumenten te voorzien en de onderlinge bereikbaarheid te verbeteren wordt getracht om de barrières voor samenwerking weg te nemen. (Bakker, 2005).
De respondenten geven aan dat de samenwerking wordt versterkt doordat er een duidelijke taak- en rolverdeling is. Zij weten van elkaar wie welke taak en verantwoordelijkheid op zich neemt. De verwachtingen van elkaar om goed de taken en rollen te executeren wordt hoog gehouden en de taken worden ook daadwerkelijk uitgevoerd.
De theorie wijst er op dat in een netwerkteam het zeer wenselijk is dat er taakomschrijvingen zijn, dat het duidelijk is welke medewerker wat doet en waarom, en welke bevoegdheid bij die taak hoort. Onduidelijkheid over de taakomschrijving leidt tot onderlinge irritatie en inefficiënt werken. (Remmerswaal, 2014)

De meeste professionals van andere organisaties hebben naast het zakelijke ook een persoonlijke relatie met de medewerkers van het project. De professionals geven aan dit erg prettig te vinden omdat dit ruimte geeft om elkaar beter te leren kennen op het persoonlijke vlak. Dit zorgt ervoor dat er een sterkere vertrouwensband

ontstaat en dit heeft een positieve invloed op de samenwerking. De fijne sfeer tijdens de samenwerking scoort ook hoog. Dit is een belangrijke factor voor de organisaties om de samenwerking soepel te laten verlopen. De fijne sfeer creëert minder stress onderling wat de werkdruk op dat moment vermindert. Dit maakt het dat de kwaliteit en de motivatie van de samenwerking verbeterd wordt omdat er geen spanning is in het werkveld. Dit aspect is een belangrijk onderdeel en dit wordt versterkt door de theorie van Jongebreur-Ruskamp, (2016). Hij schrijft dat de samenwerking sterk wordt beïnvloed door de individuele motivatie van de deelnemers.

Er zijn wel een aantal punten dat verbeterd kan worden binnen de samenwerking met Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’. Deze verbeterpunten kunnen ervoor zorgen dat de samenwerking nog beter wordt. In hoofdstuk 5.1.2 wordt hier een verdere uitleg over gegeven.

5.1.2 Conclusie deelvraag 2

De tweede praktische deelvraag is: *‘Welke aspecten zijn van belang om de samenwerking te bevorderen?’*

De respondenten hebben aangegeven dat communicatie een belangrijk aspect is om de samenwerking goed te laten verlopen. Snelle terugkoppeling en goede taakverdeling zijn ook van grote invloed voor een effectieve samenwerking. Vertrouwen is naast de andere aspecten ook een belangrijk aspect volgens de respondenten om de samenwerking goed te laten verlopen.

Naast het feit dat vele van de organisaties tevreden zijn met de samenwerking met het ‘‘Project Jonge moeders’’, zijn er wel een aantal verschillende factoren naar voren gekomen waar de organisaties minder tevreden mee zijn. Tijdens het interview zijn vragen gesteld over de zwakke kanten van de samenwerking. Door deze zwakke punten weg te nemen of te verbeteren kan de samenwerking bevorderd worden. De medewerkers die vanuit anderen projecten zijn betrokken bij ‘‘Project Jonge moeders’’ hebben aangegeven dat er een kans is dat er een blinde vlek ontstaat. Dit komt doordat de medewerkers al jaren samenwerken met dezelfde methode. Zij kijken vanuit dezelfde visie naar een bepaalde casuïstiek of situatie en zij hebben ongeveer een soortgelijke aanpak. Om deze reden is er een mogelijkheid dat er goede kansen of verschillende aanpakmethoden niet gezien worden. In het theoretisch kader staat dat het belangrijk is om netwerksamenwerkingen aan te gaan. Hierbij is het van belang dat de cliënt centraal staat i.p.v. het centraal stellen van de eigen werkwijze van een instelling. De problematiek kan hierdoor vanuit verschillende invalshoeken in samenhang worden bekeken door meerdere hulp- en dienstverleners in plaats van het richten van de aandacht op specifieke onderdelen. Het samenwerken met een netwerk kan gezien worden als vorm van empowerment. De organisaties vergroten de kwaliteit van hun netwerk en vergroten het leggen van nieuwe contacten. Een netwerksamenwerking heeft als doel het bieden van ondersteuning aan cliënten om overbelasting te voorkomen en meer kwaliteit aan het leven van de cliënt te kunnen bieden. Het doel is ook dat de cliënt leert zelfredzaam te worden. Indien nodig zou dit kunnen met begeleiding van de sociale omgeving (van de Broeke & Hoijtink, 2009).

Uit de resultaten van de interviews is ook naar voren gekomen dat er met sommige samenwerkingspartners geen sprake is van evaluatiemomenten. Dit kan ervoor zorgen dat er ook onderling minder afstemming gezocht wordt. Veel evaluatiemomenten vinden tussendoor plaats. Dit heeft natuurlijk ook zijn voordelen, maar alleen bij professionals die de medewerkers van het project vaker zien. Dus organisaties die voortdurend met het project in contact komen geven aan de ‘informele’ evaluatie momenten erg fijn te vinden. De organisaties die de medewerkers van het project minder vaak zien vinden het prettiger als er concrete afspraken worden gemaakt om met elkaar te kunnen evalueren. Door de tijdsdruk is er vaak geen tijd om tussendoor te evalueren. Door concrete afspraken te maken om te evalueren, komen beide organisatie er aan toe om met elkaar aan tafel te schuiven. De evaluatiemomenten zijn belangrijk om de voortgang van de samenwerking te bespreken. Pas als er duidelijkheid is over wat er goed gaat en wat beter kan gaan, kan de samenwerking bevorderd worden. Bakker (2005) beschrijft dat

voor een blijvend goed functioneren van een team wordt aangeraden minstens een keer per jaar het team functioneren te evalueren met elkaar en de tijd te nemen om te reflecteren op de samenwerking. Hiervan kan veel geleerd worden door met elkaar ontwikkelingsgerichte afspraken te maken (Bakker, 2005)

De wet- en regelgeving spelen ook een rol bij het verzwakken van de samenwerking. De medewerkers van Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ en de samenwerkingspartners zijn verplicht om zich te houden aan de wetten en regels. Zo is bijvoorbeeld op 1 januari 2015 de transitie ingegaan. Dit heeft ervoor gezorgd dat de instellingen verplicht zijn om een andere weg te bewandelen om beschikkingen te kunnen inkopen. Dit heeft naast zijn voordelen ook veel nadelen. Er zijn diverse onderzoeken waarin ook naar voren komt dat het werken met wijkteams nog niet geheel soepel verloopt. Eén van de nadelen is bijvoorbeeld het krijgen van langere wachtlijsten omdat men ook afhankelijk is van de wijkcoach die wordt betrokken bij de casus. Het onderwerp transitie en de kenmerken die daarbij behoren worden verder beschreven in hoofdstuk 5.1.3.

Een ander aspect dat naar voren gekomen is uit interviews is dat het belangrijk is om face-to-face contact te hebben en te behouden met de samenwerkingspartners. De samenwerkingspartners die geen face-to-face contact hebben of verminderde face-to-face contacten, hebben aangegeven dat de samenwerking beter zou verlopen als er meer bij elkaar gezeten wordt om het traject te kunnen bespreken, af te stemmen of te evalueren. Volgens Jongebreur-Ruskamp is het belangrijk dat er inzicht is in de doelen die bij iedere samenwerking voor ogen staan en dat daar overeenstemming over bestaat. Het expliciteren van doelen van het praktijkteam werkt verhelderend en stimulerend (Jongebreur-Ruskamp, 2016). Wanneer er geen sprake is van face-to-face contact wordt er minder informatie uitgewisseld. Hierdoor kan de informatieoverdracht summier zijn. Deze informatie kan soms heel erg nuttig zijn voor het traject van de cliënt. Door meer af te stemmen zou ervoor gezorgd kunnen worden dat de kwaliteit van de hulpverlening verbeterd wordt. Om ervoor te zorgen dat er meer contact wordt gelegd met nieuwe netwerkpartners is het van belang om informatie over Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ beschikbaar te stellen. De meeste respondenten hebben aangeven dat zij via internet zoeken naar instellingen of via andere collega’s namen van instellingen horen die kunnen aansluiten bij de hulpvraag van de cliënt. Het is voor Jarabee dus belangrijk om zichzelf meer kenbaar en merkbaar te maken binnen de gemeente Enschede. Door zichzelf meer te profileren kunnen zij nog meer netwerkpartners opbouwen waardoor de kwaliteit van de geleverde zorg nog meer verbeterd kan worden doordat elke professional of elke instantie zijn eigen deskundigheid en expertise heeft. Zoals eerder beschreven geven van de Broeke en Hoijtink (2009) aan dat het van belang is dat de problematiek vanuit verschillende invalshoeken in samenhang bekeken wordt door meerdere professionals.

5.1.3 Conclusie deelvraag 3

De derde praktische deelvraag luidt: *Welke veranderingen hebben plaats gevonden binnen de samenwerking met netwerkpartners door het invoeren van de transitie?*

Concluderend kan gezegd worden dat alle respondenten een negatieve kijk hebben op de veranderingen door de transitie. Door de transitie worden de indicaties afgegeven door wijkcoaches dus de organisaties werken niet meer met subsidies. Door het invoeren van de transitie is er meer sprake van langere wachtlijsten en daarnaast blijken het gebrek aan kennis en informatie die door het invoeren van de transitie ontstaan zijn, belemmerende factoren te zijn.

Zo kan het gebeuren dat een wijkcoach met uitgebreide kennis over schuldhulpverlening een casus toegewezen krijgt over bijvoorbeeld huiselijk geweld. Hierdoor moet de wijkcoach veel informatie initiatief uit gaan zoeken of de expertise van collega’s gebruiken om iets te kunnen betekenen voor de hulpvraag van de cliënt. Hierdoor wordt niet alleen geen gebruik gemaakt van de expertise van de professionals, maar vooral belangrijke en dure tijd verspild. Verder is naar voren gekomen dat instellingen door de veranderingen meer ondernemend moeten zijn en zich

moeten profileren bij andere hulpverlenende-/dienstverlenende- en welzijnsorganisaties. Dit heeft daarmee te maken dat wijkcoaches een tussenschakel tussen cliënten en verschillende instellingen zijn. De communicatie tussen instellingen en wijkcoaches werd door veel respondenten bekritiseerd.

Daarnaast blijkt dat processen bureaucratischer zijn geworden. Dit betekent dat er strenger aan de wetten en regels vast wordt gehouden en dat er weinig ruimte is voor maatwerk. Zo kunnen de cliënten minder snel opgenomen worden. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat cliënten meerdere maanden moeten wachten voordat ze hulp- of dienstverlening kunnen krijgen. Instellingen ervaren een grote tijdsdruk. Dit kan een belemmerende invloed op de kwaliteit van de geboden hulp hebben. In een artikel van Movisie 'Stand van zaken na decentralisatie' dat op 15 februari 2016 is verschenen, staat beschreven dat wijkteams nog niet op volle kracht zijn. Het onderzoek van Movisie naar sociale wijkteams laat zien dat de teams nog volop in ontwikkeling zijn. Het werken in een multidisciplinair team en met een integrale aanpak blijkt nieuw en tijdrovend te zijn. Bovendien hebben de wijkcoaches meer verantwoordelijkheid en de tijdsdruk stijgt omhoog. Beschikkingen moeten worden ingekocht door organisaties wat door de vele bezuinigingen het moeilijker maakt.

Samenvattend wordt de hulp- en dienstverlening momenteel door professionals als chaotisch ervaren. Dit komt omdat er veel veranderingen in een korte tijd plaats hebben gevonden zonder voldoende informatie hierover. Uit de interviews is naar voren gekomen dat respondenten graag een geleidelijke invoering van de transitie in Nederland gewild hadden (Van Arum & Schoorl, 2016).

5.2 Conclusie Hoofdvraag

Hieronder zal antwoord gegeven worden op de hoofdvraag van het onderzoek: *'Wat hebben hulp- en dienstverleners die werken met jonge moeders binnen de gemeente Enschede, nodig om de samenwerking tussen netwerkpartners die betrokken zijn bij de hulpvragen van jonge moeders effectiever te laten verlopen?*'

De netwerkpartners zijn over het algemeen tevreden over de gang van de samenwerking en de effectiviteit hiervan. Zo geven zij bijvoorbeeld aan dat ze het prettig vinden dat er onderling sprake is van 'korte lijntjes'. De medewerkers zijn gemakkelijk te bereiken en daarnaast zitten er veel verschillende professionals in het pand van Jarabee waardoor de communicatie gemakkelijk verloopt. Doordat het ''Project Jonge moeders'' laagdrempelig is, kan er makkelijk worden doorverwezen. De medewerkers van het project hebben een grote deskundigheid omdat zij veel ervaring hebben met deze doelgroep. Het ''Project Jonge moeders'' heeft twee medewerkers waardoor de samenwerkingspartners weten wie ze moeten aanspreken indien zij vragen hebben. Er is dus sprake van een duidelijke taak- en rolverdeling en dit wordt als zeer prettig ervaren door de respondenten. Het onderzoek van Jongebreur-Ruskamp (2016) wijst erop dat in een netwerkteam het zeer wenselijk is dat er taakomschrijvingen zijn, dat het duidelijk is welke medewerker wat doet en waarom, en welke bevoegdheid bij die taak hoort. Doordat iedereen weet wat zijn/haar taken zijn verloopt de samenwerking effectief. Daarnaast hebben de meeste respondenten al eerder samengewerkt met Jarabee ''Project Jonge moeders'', hierdoor weten zij wat ze van elkaar kunnen verwachten waardoor de samenwerking ook goed en effectief verloopt. Doordat de medewerkers goed bereikbaar zijn kan er onderling snel worden afgestemd. Bakker (2015) beschrijft dat het belangrijk is om de onderlinge bereikbaarheid te verbeteren zodat barrières voor de samenwerking genomen kunnen worden. Door het wegnemen van de barrières wordt er als team een goede, snelle, efficiënte en effectieve samenwerking gecreëerd. Er is onderling sprake van een goed samenwerkingsverband, prettige sfeer en een vertrouwensband. Jongebreur-Ruskamp (2016) zegt dat de samenwerking sterk wordt beïnvloed door de individuele motivatie van de deelnemers.

Naast de goede kanten in de samenwerking zijn er ook verschillende factoren waarover de respondenten minder tevreden zijn. Deze factoren hebben ook invloed op de effectiviteit van de samenwerking. Een van deze aspecten is

bijvoorbeeld de mogelijkheid dat er een blinde vlek ontstaat. Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ werkt veel samen met andere projecten binnen Jarabee. Zij hebben allen de zelfde missie en visie en zij gebruiken vaak dezelfde aanpak. De professionals kijken dan vanuit dezelfde visie naar een bepaalde casuïstiek. Uit theorie blijkt van Van de Broeke en Hoijtink (2009) dat het belangrijk is om de problematiek vanuit verschillende invalshoeken in samenhang te bekijken met meerdere professionals. Zo kan men tot nieuwe inzichten komen en een nieuw plan van aanpak ontwikkelen. Het samenwerken met een netwerk wordt gezien als een vorm van empowerment. Wanneer er met meerdere partijen wordt samengewerkt, kan er gekeken worden naar hoe de casus beter aangepakt zou kunnen worden. Een andere zwakte binnen de samenwerking is het ontbreken van evaluatiemomenten met sommige netwerkpartners. Dit kan ervoor zorgen dat er onderling minder afstemming gezocht wordt. Veel van de respondenten hebben aangegeven hier graag een verandering in te willen zien. De reden dat ze dit willen is omdat zij van mening zijn dat de samenwerking beter en effectiever kan verlopen wanneer men onderling afstemt zodat iedere partij weet wat de actuele situatie is van de cliënt. Wanneer er sprake is van een evaluatiemoment kunnen er ook concrete afspraken op papier gezet worden. Dit maakt het makkelijker om samen te kunnen evalueren op de aanpak. Bakker (2005) beschrijft dat voor een blijvend goed functioneren van een team wordt aangeraden minstens een keer per jaar het team functioneren te evalueren met elkaar en de tijd te nemen om te reflecteren op de samenwerking. Hiervan kan veel geleerd worden door met elkaar ontwikkelingsgerichte afspraken te maken. Een ander aspect die uit de interviews naar voren is gekomen is dat ‘face-to-face’ contact zeer belangrijk is om contact op te nemen en te behouden met de samenwerkingspartners. De samenwerkingspartners die geen face-to-face contact hebben of verminderde face-to-face contacten, hebben aangegeven dat de samenwerking beter zou verlopen als er meer bij elkaar gezeten wordt om het traject te kunnen bespreken, afstemmen of te evalueren. Volgens Jongebreur- Ruskamp is het belangrijk dat er inzicht is in de doelen die bij iedere samenwerking voor ogen staan en dat daar overeenstemming over bestaat. Het expliciteren van doelen van het praktijkteam werkt verhelderend en stimulerend (Jongebreur-Ruskamp, 2016). Wanneer ‘face-to-face ’contact ontbreekt in de samenwerking wordt minder informatie uitgewisseld waardoor de informatieoverdracht summier is en de kwaliteit van de hulpverlening niet gegarandeerd kan worden. Voor het verbeteren en behouden van een kwalitatief hoge hulpverlening is het afstemmen in de samenwerking van groot belang.

Samenvattend zijn uit de interviews verschillende sterktes en zwaktes naar voren gekomen. Door deze zwaktes te verbeteren, kan de onderlinge samenwerking bevorderd worden. Hierdoor zou de samenwerking, beter, sneller, effectiever en efficiënter kunnen verlopen. Er zijn een aantal aanbevelingen gedaan die voortkomen uit de zwakke punten van de samenwerking. Deze aanbevelingen staan beschreven in hoofdstuk 5.3.

5.3 Aanbevelingen

De volgende aanbevelingen worden gedaan aan de hand van de beschreven conclusies. Deze aanbevelingen kunnen bijdragen aan het bevorderen van de samenwerking tussen ‘‘Project Jonge moeders’’ en haar netwerkpartners.

- Aanbeveling 1: *meer evaluatiemomenten*
  Bij de conclusie van deelvraag twee is gekeken naar welke aspecten van belang zijn om de samenwerking te bevorderen. Tijdens het interview is gebleken dat er met sommige netwerkpartners geen evaluatiemomenten zijn terwijl zij aangeven dat dit wel wenselijk is. Ook is er uit het theoretische kader gebleken dat het voor het goed functioneren van een team aangeraden wordt om minstens één keer per jaar het team functioneren te evalueren en te reflecteren. Doordat er evaluatiemomenten worden ingepland wordt er voor gezorgd dat er meer face-to-face contact plaats vindt. Volgens vele respondenten wordt face-to-face contact als wenselijk ervaren. Jongebreur-Ruskamp geeft aan in zijn theorie dat om een betere samenwerking te creëren aanbevolen wordt om minimaal één keer per jaar een ‘formeel’ evaluatiemoment in te plannen. Bijvoorbeeld met het oog op het beter op elkaar afstemmen van het zorgaanbod en om de kwaliteit van de hulpverlening te bewaken. Gestructureerd werkoverleg is hiervoor

een goede methode.

- Aanbeveling 2: *invoeren van interprofessioneel overleg*
  Uit de conclusie van deelvraag twee is naar voren gekomen dat er een vergrote kans is dat er een blinde vlek kan ontstaan binnen de samenwerking. Dit komt doordat meerdere professionals vanuit Jarabee die werken in andere projecten ook betrokken worden bij de hulpvragen van jonge moeders. Deze professionals hanteren dezelfde aanpak en werken vanuit dezelfde visie en missie. Dit kan ervoor zorgen dat er geen vernieuwing in de methoden of het plan van aanpak komt. De kwaliteit van de geleverde zorg kan verbeterd worden doordat meerder instanties en verschillende professionals betrokken worden bij de casus waarbij iedere professional zijn eigen deskundigheid en expertise heeft. Er wordt dus aanbevolen om een interprofessioneel overleg in te plannen bij het starten van het traject zodat er meerdere professionals bij betrokken zijn. Als interprofessioneel samenwerken in teams meer en meer gangbaar wordt binnen organisaties, dan beïnvloeden de volgende factoren de succesfactor.
  1. Succes gerelateerd aan de uitkomst van de samenwerking, zoals de effectiviteit van de samenwerking op de hulpverlening van de cliënt.
  2. Succes gerelateerd aan de teamorganisatie en het teamproces, zoals hoe goed teamgenoten samenwerken en proberen een gemeenschappelijk doel te bereiken (Dowling, Powell & Glendinning, 2004)

- Aanbeveling 3: *meer profileren van Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’*
  In de conclusie deelvraag drie wordt beschreven dat instellingen door de veranderingen na de transitie meer ondernemend moeten zijn en zich moeten profileren bij de wijkcoaches om een beschikking toegekend te krijgen. Ook bij andere netwerkpartners is het van belang om het ‘‘Project Jonge moeders’’ te profileren zodat zij het aanbod van het project kennen en zo nodig contact opnemen om een samenwerking te starten. Niet alle wijkcoaches en andere instellingen zijn bekend met wat het ‘‘Project Jonge moeders’’ doet. De aanbeveling is dat Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ zich meer gaat profileren zodat er meer naamsbekendheid ontstaat. Dit zorgt ervoor dat de wijkcoaches en andere instellingen die onbekend zijn met ‘‘Project Jonge moeders’’ meer vertrouwen krijgen in dit project. Door deze aanpak bestaat er een mogelijkheid dat wijkcoaches en andere instellingen eerder contact kunnen opnemen om een samenwerkingsverband te starten. Middels het opstellen van een sociale kaart binnen de gemeente Enschede kan ervoor gezorgd worden dat elke instelling zich profileert waarbij het aanbod zichtbaar is. Het is van belang dat de sociale kaart actueel worden gehouden.

- Aanbeveling 4: *vervolgonderzoek over twee jaar*
  Om de kwaliteitsverbetering te waarborgen wordt aanbevolen om over twee jaar een vervolgonderzoek uit te voeren dat gericht is op het onderwerp samenwerking. Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek waarbij de professionals opnieuw worden geïnterviewd om te kijken of er verbetering heeft plaats gevonden in de samenwerking met de wijkcoaches en andere instellingen.

5.4 Sterkte/zwakte analyse

Hieronder volgen de sterktes en zwaktes van het onderzoek, welke tijdens de uitvoering naar voren zijn gekomen.

Sterktes	Zwaktes
○ Ervaren opdrachtgever	○ Locatie interviews
○ Literatuuronderzoek basis	○ Niet reageren van professionals
○ Aanwezigheid onderzoekers interviews	
○ Baat bij onderzoek	

5.4.1 Sterktes

- Ervaren opdrachtgever: het onderzoek werd begeleid door twee ervaren opdrachtgevers. Deze opdrachtgevers wisten precies wat zij onderzocht wilden hebben. Dit speelde een grote rol bij de uitvoering van het onderzoek. Het was erg duidelijk welke richting het onderzoek op moest gaan. Dit zorgde ervoor dat er vlot doorgewerkt kon worden.
- Literatuuronderzoek basis: voordat de onderzoeksvragen zijn opgesteld is eerst een literatuuronderzoek gehouden. Uit dit literatuuronderzoek is naar voren gekomen welke aspecten belangrijk zijn om een goede samenwerking te creëren of de samenwerking te bevorderen. Een belangrijk onderwerp is het onderzoek in de sterktes en zwaktes van de samenwerkingen. Vanuit het literatuuronderzoek zijn vragen voor het interview opgesteld en geanalyseerd.
- Aanwezigheid onderzoekers interviews: alle drie onderzoekers waren tijdens de interviews aanwezig. De interviews werden door één onderzoeker afgenomen, waarbij de andere twee onderzoekers ruimte hadden om goed te kunnen observeren. Dit gaf tevens de mogelijkheid voor de andere twee onderzoekers om de tijd en structuur van het interview in de gaten te houden. De interviewer kon zonder andere zorgen zich puur richten op het stellen van de interviewvragen. Daarnaast hebben de twee andere observerende onderzoekers waar nodig ingegrepen om eventueel door te kunnen vragen.
- Baat bij het onderzoek: de respondenten die deel hebben genomen aan dit onderzoek kunnen hier baat bij hebben. De sterke en zwakke kanten van de samenwerking worden geanalyseerd en er worden aanbevelingen gedaan om de samenwerking te kunnen bevorderen. Het voordeel is dat de interviews zijn afgenomen door drie onafhankelijke mensen die rekening houden met de privacy waardoor er een grotere kans ontstaat dat mensen eerlijk hun mening hebben kunnen geven.
- Half gestructureerde vragenlijsten: het instrument waarmee gewerkt is bij de interviews is een half gestructureerde vragenlijst. De vragenlijst was niet echt lang maar de meeste vragen waren open vragen. Zo was er ruimte voor de respondenten om uitgebreid antwoord te geven.

5.4.2 Zwaktes

- Locaties interviews: de interviews vonden plaats op verschillende locaties. Verschillende interviews werden op diverse plekken gehouden omdat er werd gekeken wat voor de respondenten het handigst was. Dit betekent dat het de betrouwbaarheid van de interviews minder valide kan maken.
- Niet reageren van professionals: doordat sommige professionals te druk waren werd het aantal respondenten veel minder. Dit betekent dat niet alle instellingen die betrokken zijn bij de hulpvragen van jonge moeders geïnterviewd konden worden.

5.5 Discussie

Uit de resultaten in 4.1.12 is gebleken dat 11 respondenten van mening zijn dat er onvoldoende hulp wordt geboden aan jonge moeders. Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ is het enige gespecialiseerd project dat hulp biedt aan jonge moeders binnen heel Twente. Scoop Almelo houdt zich ook bezig met deze doelgroep maar het is een welzijnsorganisatie en Jarabee richt zich meer op de hulpverlening. Uit het interview met een respondent met een politieke achtergrond is gebleken dat het project geen garantie heeft te blijven bestaan door de bezuinigen die middels de transitie zijn ontstaan.

Wij pleiten voor het bestaansrecht van Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’. Het is van belang dat het project blijft bestaan omdat er op dit moment geen andere hulpverlenende instantie is die hulp biedt aan deze doelgroep.

Het is van belang om goede hulpverlening te bieden aan jonge moeders omdat het een specifiek doelgroep is. De maatschappij is niet of nauwelijks ingesteld op jonge moeders/ouders. In Nederland is de gemiddelde leeftijd bij de bevalling van een eerste kind momenteel 29 jaar. De focus ligt bij de meeste jongeren op het afronden van een opleiding, het vinden van een goede baan en een vaste relatie/trouwen en dan pas wordt er in veel gevallen aan kinderen gedacht.

Dit geldt uiteraard niet voor iedereen, er is namelijk ook een doelgroep waar specifieke aandacht aan geschonken dient te worden en zij hebben vaak ondersteuning nodig om te kunnen functioneren in deze maatschappij. Tienermoeders hebben een dubbele rol, ze zijn tienermoeder/tienerouder en tegelijkertijd zelf ook nog een tiener. Jezelf zijn en worden als tiener/jongere en tegelijkertijd ouder zijn en voor een kind moeten zorgen, plaatst de tienermoeder in een bijzondere situatie en dwingt haar in dubbele rollen te functioneren. De meeste mensen doorlopen de ontwikkelingsfasen van puberteit/adolescentie, volwassen en ouder worden achter elkaar en zonder noemenswaardige problemen. Bij jonge moeders is dat anders. Zij ervaren problemen omdat zij de ontwikkelingsfasen ‘puberteit/adolescentie’ en óuderschap’ tegelijkertijd doormaken door te vroeg zwanger te raken. Zij worden namelijk zwanger op een moment dat ze zelf nog volop in de ontwikkeling naar volwassenheid zitten. In de fase van adolescentie kan een aantal dingen mislopen, bijvoorbeeld in de liefdesrelatie, in de ouderlijke discipline en de ontwikkeling van de eigen identiteit. De weg naar volwassenheid is een moeilijke weg. Uit onderzoek is gebleken dat jonge ouders en hun baby over het algemeen meer problemen ervaren dan ouders die door deze ontwikkelingsfase al heen zijn en dat baby’s in deze situatie een groter risico lopen op geboortecomplicaties en een laag geboortegewicht. Dit komt gedeeltelijk door de jonge leeftijd van de moeders en de verzorging voordat ze zwanger werden. Een gevolg hiervan is, dat deze kinderen meer kans op schoolproblemen hebben en dochters van tienermoeders een verhoogd risico lopen om zelf tienermoeder te worden. ‘Jonge moeders zijn anders’ dan hun leeftijdsgenoten. Ze raken sneller in een sociaal isolement met als gevolg dat ze een negatief zelfbeeld ontwikkelen, minderwaardigheidsgevoelens hebben en neurotische symptomen vertonen. Jonge moeders worden vaak overschat en men verwacht meer van hen dan van leeftijdsgenoten zonder kindje. Ze worden door de omgeving gepusht om een snellere ontwikkeling te doorlopen op het gebied van persoonlijkheid en maatschappelijk functioneren, dan waar ze eigenlijk aan toe zijn. Jonge moeders hebben te kampen met veel problemen, zoals een ongestructureerd leven, afgebroken opleiding, weinig ondersteuning van familie, problemen met vrienden en financiële problemen.

Jonge moeders komen vaak uit multi-probleemgezinnen en/of de lagere sociale klassen en lopen het risico om zelf, ondanks hun positieve inzet, ook een multi-probleemgezin te worden. Zij worden belemmerd door veel factoren, maar vooral door hun eigen onzekerheid. Bij de doelgroep jonge moeders ontbreekt maatschappelijke emancipatie, zij verkeren vaak in een isolement en hebben weinig toekomstperspectief. Op verschillende leefgebieden, zoals wonen, leren, werken, sociale omgeving, gezondheid en financiën ervaren zij problemen als:

- het niet af kunnen maken van de opleiding, waardoor ze geen diploma en daardoor geen of weinig inkomen hebben;
- de kans om het huis uitgezet te worden door ouders;
- het (vaak) ontbreken van contact met de vader van het kind;

- sociale beperkingen, zij zijn minder vrij om dingen te doen;
- niet naar school gaan en niet werken omdat zij denken dat mensen uit hun omgeving dit niet zullen accepteren;
- ze willen een goede moeder zijn, die tijd heeft voor het kind;
- ontbreken van kinderopvang om naar school/of werk te kunnen gaan;
- het moeten leven van een uitkering;
- onstabiele relaties.

Veel jonge moeders komen bovendien in aanraking met psychisch en of/seksueel misbruik. Al met al is de draaglast van een tienermoeder in de meeste gevallen groter dan de draagkracht. Jonge ouders lopen vooral risico op gebied van partnerschap, financiën, school, werk en persoonlijke ontwikkeling, waardoor de opvoeding van een kind vaak als een (te) zware taak wordt ervaren.

De professionals zijn van mening dat wanneer een hulpverlener betrokken raakt bij deze specifieke doelgroep, hij/zij over specifieke kennis, vaardigheden en competenties moet beschikken, zoals:
- bewustzijn van hun eergevoel;
- aansluiten bij de jonge moeders, met name in de communicatie (de juiste woorden en toon vinden);
- veiligheid en vertrouwen scheppen door het aangeven van kaders;
- oprecht interesse tonen;
- aan kunnen spreken als puber en moeder;
- flexibel zijn;
- perspectief van het kind in de gaten kunnen houden;
- outreachend kunnen werken.

Hier boven staat beschreven waarom deze doelgroep een specifieke doelgroep is en welke belang goede hulpverlening heeft niet alleen voor de jonge moeders maar ook voor hun kinderen.

Literatuurlijst

- Ainsworth, M.D.S., Bell, S.M., & Stayton, D.F. (1974). Infant-mother attachment and social development: Socialization as a product of reciprocal responsiveness to signals. In M.P. Richards (ed.), The integration of a child into a social world (pp. 99–135). New York, NY: Cambridge University Press.
- Alifa (2014). *Jongeren*. Verkregen van http://www.alifa.nl/jongeren/jongeren/
- Arum, van, S. & Schoorl, R. (2016) *Sociale (wijk)teams in beeld. Stand van zaken na de decentralisatie.* Verkregen van: https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Sociale-wijkteams-in-beeld%20%5BMOV-9164168-1.1%5D.pdf
- Baarda, D.B., Goede M.P.M. de, & Teunissen, J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek.* Groningen/Houten: Hoordhoff Uitgevers.
- Baarda, B., Kalmijn, M., Goede de, M. (2015). Basisboek Enquêteren. Handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van enquêtes. (4e druk). Groningen/ Houten: Noordhoff Uitgevers
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. *Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek.* Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Baecke, J.A.H.,(2009). *Evaluatieonderzoek Wet op de Jeugdzorg. Eindrapport*. Adviesgroep BMC
- Bakermans-Kranenburg, M. J., Van IJzendoorn, M.H., & Juffer, F. (2003). Less is more: Metaanalyses of sensitivity and attachment interventions in early childhood. Psychological Bulletin, 129, 195–215.
- Belbin M. Team Roles at Work. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd; 1993.
- Belbin RM. Management teams. Over succes- en faalfactoren voor teams. Schoonhoven: Academic Service; 1998.
- Blanchard K, Bowles K. High Five, The magic of working together. Harper Collins Publishers; 2003.
- Boeije, H., 't Hart, H., Hox, J. (2009). Onderzoeksmethoden (8ste druk). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Bowlby, J. (1969), Attachment and loss, Vol. 1: Attachment. New York, NY: Basic Books. • Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) & Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (2014). Jaarrapport 2014 Landelijke Jeugdmonitor. Den Haag: CBS.
- Crnic, K. A., Greenberg, M. T, Ragozin, A. S., Robinson, N. M., & Basham, R. B. (1983). Effects of stress and social support on mothers and premature and full-term infants. Child Development, 54, 209-217.
- Cyr, C., Euser, E.M., Bakermans-Kranenburg, M.J. & IJzendoorn, M.H. van (2010). Attachment security and disorganization in maltreating and high-risk families: A series of meta-analyses. Development and Psychopathology 22, 87–108.
- Dankers van der Spek (2010). *Samenwerken in organisaties*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers
- Dankers - van der Spek, M. (2011). *Communicatie en teamwork in de lerende organisatie*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers

- Federatie Nederlandse vakbeweging (2015, 17 juli). *FNV Zorg & Welzijn: jeugdzorgmedewerkers geven zorgverschuiving onvoldoende.* Verkregen van: https://www.fnv.nl/sector-en-cao/alle-sectoren/zorg-en-welzijn/jeugdzorg/nieuws/1091856-fnv_zorg_welzijn_jeugdzorgmedewerkers_geven_zorgverschuiving_onvoldoende/
- Graaf, H. de, Meijer, S., Poelman & J., Vanwesenbeeck, I. Seks onder je 25e. Delft: Eburon, 2005.
- Graaf, H. de, Kruijer, H., Acker, J. van, & Meijer, S. (2012). Seks onder je 25ste: Seksuele gezondheid van jongeren in Nederland anno 2012. Delft: Eburon. Voorlichting, hulp en opvang aan tienermoeders in beeld 158 JSO
- Groepsmaatschappelijk werk (z.j.). *Welzijn nieuwe stijl.* Verkregen van: http://www.groepsmaatschappelijkwerk.nl/page/welzijn-nieuwe-stijl
- Heerink M., Pinkster S. & Bratti – van der Werf, M. (2009). Onderzoek in zorg en welzijn. Een praktische inleiding. Amsterdam: Pearson Education Benelux bv
- Hendrix H, Konings J. De kracht van het verschil. Samenwerken aan gezondheid en welzijn. Molenhoek: Interakt;2000.
- Hoogenboezem, G., Oomen, R., Thiele, E., Donders, M., Mourits, R. (2010). Gezinsopvang voor jonge moeders met hun kind. Inventarisatie van mogelijkheden en beperkingen. Gouda: JSO.
- Hoogenboezem, G. & Oomen, R. (2010). 'Ik wist helemaal niks van baby's.' Een nieuwe koers voor het VBOK-huis. Gouda: JSO.
- Humanitas (2015). *Over ons.* Verkregen van https://www.humanitas.nl/
- Jeugdzorg Nederland (2013). Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg Utrecht: Jeugdzorg Nederland.
- Jeugdmonitor (2014) Raadpleging van http://jeugdmonitor.cbs.nl/nl-nl/indicatoren/jongeren-engezin/tienermoeders/ op 22 augustus 2014.
- Jong, A.E. de, Aa, B.J.M., van der, (2011) Tienermoeders en jonge moeders in Zuid-Holland Zuid; aantal behoeften en zorgaanbod. Dordrecht: Onderzoekscentrum Drechtsteden.
- Juridische woordenboek (2015). *Begrippen*. Verkregen van http://www.juridischwoordenboek.nl/woordenboekhom.html#14666
- Keinemans, S. (2010). Eervol jong moederschap; Een studie naar de leefwereld van adolescente moeders. Delft: Eburon.
- Kelly K. Teambeslissingen nemen. Zaltbommel: Thema;1996.
- Kuunders, M., Wilde, de E.J., Zwikkers, N. (2011). *Hoeveel jeugdigen krijgen zorg in de jeugdzorg?* Nederlands Jeugdinstituut.
- Leseman, P.P.M. (2007). Achterstandenbeleid: voorbij de voor- en vroegschoolse periode. In P.A.H. Van Lieshout, M.S.S. Van der Meij & J.C.I. De Pree (Red.), Bouwstenen voor betrokken jeugdbeleid. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Lingsma M. Aan de slag met teamcoaching. Baarn: H. Nelissen B.V.; 1999.
- Meininger A, Mineur MJ, Vinke JM. Zorg in het Academisch Ziekenhuis Groningen; een kwestie van teamwork. In: Zelfsturende teams in de dienstverlening.Lemma; 2000.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010, januari). *Welzijn Nieuwe Stijl.* Verkregen van: http://www.invoeringWmo.nl/sites/default/documenten/Brochure_WNS.pdf
- Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (2013). Antwoorden Kamervragen over de opvang van tienermoeders. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport.
- Migchelbrink, F. (2009). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn.* Amsterdam: Uitgeverij SWP.

- Moore, M.H.(1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Cambridge, MA:Harvard Univ. Press.
- Movisie (2015, 25 januari). *WMO 2015: Wat is er veranderd?* Verkregen van: https://www.movisie.nl/artikel/Wmo-2015-wat-er-veranderd
- Nederlands Jeugdinstituut (NJi) (2012) Aantal tienermoeders in Nederland sterk gedaald. Webartikel raadpleging van http://www.nji.nl/nl/Actueel/Nieuws-over-de-jeugdsector/2012/Aantaltienermoeders-in-Nederland-sterk-gedaald op 26 augustus 2014. • Offerman, et al. (2005). Andere tijden, andere meiden…?. Utrecht, SWP.
- Nederlandse Jeugd instituut (2015). *Transformatie jeugdhulp. Inkoop jeugdhulp 2015.* Verkregen van: http://www.nji.nl/nl/Transformatie-jeugdhulp/Inkoop-jeugdhulp-2015
- Oudhof, M. , Zoon,M., Steege, van der, M.(2013). *Wat werkt bij jonge moeders?* Verkregen van: http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Wat-werkt-publicatie/%28311053%29-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Jongemoeders.pdf
- Plooij, F. (2011). Onderzoek doen. Een praktische inleiding in onderzoeksvaardigheden. (2e druk). Amsterdam: Pearson Education Benelux bv
- Present (2015). *Wat doen wij?* Verkregen van http://stichtingpresent.nl/
- Rijksoverheid (2011) Landelijke nota gezondheidsbeleid: Gezondheid Dichtbij. Raadpleging van: http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/notas/2011/05/25/landelijke-notagezondheidsbeleid.html op 22 augustus 2014.
- Rijksoverheid (2012. *Zorg en ondersteuning*. Verkregen van https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/inhoud/Wmo-2015
- Remmerswaal, J. (2014). *Begeleiden van groepen, groepsdynamica in praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- ROA (2009) Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (2009). Zonder diploma. Aanleiding, kansen en toekomstintenties. Maastricht: ROA.
- Schooltink, T. (2014). *Marketing & communicatie Jarabee.* Verkregen van: https://samenwerkingoverijssel.nl/users/15-tom-schooltink
- Searchtrends Holding (2015) *Welzijnsorganisaties.* Verkegen van: http://www.uw-adres.nl/welzijnsorganisaties_welzijn
- Tuckman, B.W. (1965). Developmental sequence in small groups. *Psychological Bulletin, 63*, 384-399
- Vereniging van Nederlanse Gemeenten (z.j.). *Decentralisatie jeugdzorg.* Verkregen van: https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/veelgestelde-vragen-algemeen#tocBK_19
- Verhoeven, N. (2014). Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken (5e druk). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Bijlage 1: Vragenlijst

Hoe verloopt de samenwerking tussen Jarabee ‘‘Project Jonge moeders’’ en andere organisaties?

1) Wat zijn de sterke en zwakke kanten van de samenwerking tussen PJM en andere organisaties?
- Voorbeelden
- doorvragen waarom
- Bent u ooit in de situatie geweest waar u het niet eens was met de gang van zaken binnen de samenwerking? Voorbeeld?

2) Wat vindt u van de manier waarop u en uw collega’s op dit moment samenwerken?
- Bent u tevreden over de manier?
- Heeft u aanbevelingen?
- Hoe is de sfeer?

Welke aspecten zijn van belang om de samenwerking te bevorderen?

3) Kunt u wat vertellen over de efficiëntie van de samenwerking tussen PJM en andere organisaties?
- Is er een gezamenlijk doel dat betrekking heeft op de cliënt?
- Is sprake van duidelijk leiderschap en is er een eerste aanspreekpersoon?
- Welke communicatie middelen worden er gebruikt?
- Zijn er duidelijke taak- en functieomschrijvingen?

4) Welke aspecten vindt u belangrijk om goed samen te kunnen werken met een organisatie in het algemeen? (doelen, resultaten, taken en rolverdeling, onderlinge verhoudingen/teamcultuur, werkafspraken, procedure, besluitvorming, motivatie van individu)

5) Welke van deze aspecten komen voor tijdens de samenwerking met PJM?
- En welke aspecten juist niet?

6) Aan welke aspecten zouden er meer tijd moeten worden besteed om de samenwerking volgens u te bevorderen?

7) Kunt u vertellen over uw tevredenheid over de communicatie middelen die er gebruikt worden?

8) Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de medewerkers

9) Kunt u wat vertellen over de feedbackcultuur die er heerst tijdens de samenwerking met PJM? Bijvoorbeeld wordt er feedback gegeven, ontvangen en gevraagd?
(Zowel bij complimenten als kritiek, conflicten en meningsverschillen)

10) Uitgaand dat er een evaluatiemoment plaats vindt, kunt u uitleggen hoe een evaluatiemoment er uit ziet?
- Op welke manier wordt er geëvalueerd?
- Voorbeeld
- Wat vindt u van de kwaliteit van het evaluatiemoment?

Wat hebben hulpverlenende, dienstverlenende en welzijn organisaties in Enschede nodig om een instelling te vinden die aansluit bij de hulpvragen van de jonge moeders?

11) Bent u bekend met de instellingen in Enschede die aansluiten bij de hulpvragen van jonge moeders?

12) Hoe komt u aan informatie over andere instellingen die aansluiten bij de hulpvragen van jonge moeders?

13) Kunt u wat vertellen over de tevredenheid over de beschikbare informatie over andere instellingen?

14) Zijn er instellingen met wie u veel samenwerkt?
- Welke instellingen zijn dit?
- Bent u tevreden over deze samenwerkingsverbanden?
- Waarom is het belangrijk om met deze instellingen samen te werken?

Welke instellingen zijn er binnen Enschede die betrokken zijn bij de hulpvragen van de jonge moeders?

15) Heeft u vaker te maken gehad met de doelgroep jonge moeders?
- Wordt er volgens u genoeg hulp geboden aan jonge moeders?
- Waar zouden zij volgens u meer hulp bij nodig hebben?
→ Deze vraag stellen bij specifieke organisaties

16) Welke instellingen binnen de gemeente Enschede zijn er betrokken bij de doelgroep jongemoeders waar u mee heeft samengewerkt?

Bijlage 2: Labelschema

Thema's	Labels	Telling	Fragmenten
Sterke punten van de samenwerking	Korte lijntjes	14	R9(F1.1)/R10(F1.2)/R11(F1.1)/R12(F1.1)/R13 F(1.1)/R18 F(1.1)/R15(F1.1)/R16(F1.1) R1(F1.1) /R2(F1.1)/R4(F12.1) /R3(F2.1)/R7(F2.1)/R21(F2.1)
	Goede communicatie	7	R8 (F1.1)/R12(F1.1)/R19(F1.1) R4(F12.10/R3(F2.1) /R7(F2.1)/R21(F2.1)
	Fijne sfeer	4	R10(F1.2)/ R14(F5.1)/ R21(2.1)/R25(3.1)
	Laagdrempelig	5	R13(F1.1)/R14(F1.1)/R2(F1.1)/R6(F2.2)/R4(F12.1)
	Bereikbaarheid	4+	R11(F1.1)/ R14(F1.1)/ R6(F2.2)/R4(F12.1)
	Locatie	4+	R10(F1.1)/R11(F1.1)/ R17(F1.1)/R16(F1.1)
	Duidelijke rol- en taakverdeling	4+	R9(F1.1)/R10(F1.1)/R11(F1.1)/R4(F12.1)
	Directheid	1+	R4(F12.1)
	Persoonlijkheid	3	R19(F1.1)/ R2(F1.1)/R4(F12.1)
	Openheid	2	R4(F12.1)/R7(F2.1)
	Vertrouwen	2	R4(F12.1)/R7(F2.1)
	Niet bureaucratisch	1	R18(F1.1)
	Volledig inzicht in sociale kaart	2	R8 (F1.1)/R10(F1.3)
	Out reachend	1	R13(F1.1)
	Snel	1	R14(F1.1)
	Gemakkelijk	1	R14(F1.1)
	Privé omgang	1	R16(F1.1)
	Deskundigheid	5	R5(F2.1),/R4 (F12.1)/R3(F2.1)/R7(F2.1)/R21 (F2.1)
	Flexibel	1	R2(F1.1)
Zwakke punten van de samenwerking	Directheid		
	Naamsbekendheid	2	R2(F1.1)/ R1(F 3.1)
	Oogklep	4	R10(F1.3)/R15(F1.1)/ R21(F2.1)/R3(F2.1)
	Wet- en regelgeving	4	R10(F6.1)/R18(F1.1)/ R2(F1.1)/R3(F2.1)
	Lange wachtlijsten	2	R5(F2.1)/R7(F2.1)
	Onvoldoende informatie	2	R19(F3.1)/ R1(F 3.1)
	Niet volledig aanleveren van documenten	2	R21(F2.1)/R3(F2.1)
	Te weinig evaluatiemomenten	4	R8 (F2.2)/R10(F6.1)/ R21(F2.1)/R3(F2.1)
	Overnemen van taken van moeders	1	R8 (2.1)
	Te weinig afstemming	1	R12(F1.2)
	Tijd	2	R13(F 1.1)/R19(F3.1)

	Financiën	1	R17(F1.1)
	Binnen cliques werken	1	R15(F1.1)
	Moeilijker maken dan nodig	1	R15(F1.1)
	Deskundigheidsbevordering	1	R15(F7.1)
	Betrokkenheid bij veranderingen	1	R15(F7.1)
Communicatie	Face-to-face	13	R8(F7.1)/R9(F4.1)/R10(F7.1)/R11(F8.1)/ R12(F6.1) /R13(F7.1)/R17(F4.1)/R19(F9.1)/R16(F6.1)/R1(F12.1)/ R2(F5.1)/R6(F5.1)/R4(F8.1)
	Mailcontact	15	R8(F7.1)/ R9(F4.1)/R12(F8.1)/R13(F7.1)/R18 (F4.1)/R14(F8.1)/R17(F4.1)/R15(F8.1)/R19(F9.1)/R16(F 6.1)/ R1 (F 12.1)/R5(F10.1)/R2(F5.1)/R6 (F5.1)/R4(F8.1)
	Telefonisch contact	16	R8(F7.1)/ R9(F4.1)/R11(F9.1)/R12(F7.1)/R13 (F7.1)/R18(F4.1)/R14(F8.1)/R17(F4.1)/R15(F8.1)/R19(F 9.1)/R16 (F6.1)/ R1(F12.1)/ R5(F10.1)/ R2(F5.1) R6(F5.1) /R4(F8.1)
	WhatsApp	10	R8(F7.1)/R11(F9.1)/R14(F8.1)/R17(F4.1)/R15 (F8.1) / R16(F6.1)/ R1(F2.1),/R2(F5.1)/ R6(F5.1) /R4(F8.1)
	Wandelgangen	3	R14(F8.1)/ R1(F12.1)/R2(F5.1)
	Koffieautomaat	3	R14(F8.1)/ R1(F12.1)/R2(F5.1)
	Snelle respons	2	R2(F5.1)/R4(F8.1)
	Rookruimte	2	R10(F7.1)/ R2(F5.1)
	Dezelfde locatie	6	R10(F7.1)/ R6(F5.1)/R4(F8.1)/R1(F12.1)/ R2(F5.1)/ R6(F5.1)
	Facebook	1	R11(F9.1)/
	Internet	1	R15 F8.1/
Evaluatie momenten	Goede kwaliteit	9	R9(F10.1)/R10(F10.1)/R11(F13.1 en 14.1)/ R14(F17.1) /R15(F11.1)/R19(F14.1)/ R1(F17.1)/R2(F9.1)/R4(F12.1)
	Geen vaste momenten	7	R10(F10.1)/R8(16.1)/ R13(F11.1)/R17(F11.1) /R15(F11.1) /R2(F9.1)/R6(F11.1)
	Aanwezigheid professionals	-1 +1	R8(F16.1)/R10(F6.1)/R11(F13.1)/
	Geen evaluatiemomenten	5	R8(F16.1)/R12(F10.1)/ R18(F13.1)/R14(F16.1)/ R19(F13.1)
	Officiële evaluatiemomenten	8	R10(F6.1)/R11(F13.1)/ R1(F17.1)/R5(F15.1)/R2(F9.1)/ R4(F12.1)/R21(F41)/R3(F3.1)
	Informele evaluatiemomenten	8	R10(F10.1)/R13(F11.1)/R17(F11.1)/ R1(F17.1) /R2(F9.1) /R6(F11.1)/R4 (F13.1)/R7(F8.1)

	Vaste momenten	1	R15(F11.1)
	Nuttig	2	R5(F15.1)/R4(F13.1)
	Kritisch bevragen	1	R15(F11.1)
	Eerlijk antwoord geven	1	R15(F11.1)
	Meer controles	1	R15(F11.1)
	Kwaliteit	1-	R16(F11.1)
Efficiëntie	Gezamenlijk doel	9	R8(F5.1 en 24.1)/R9(3.1)/R10(F3.1) /R11(F4.1 en 5.1)/R17(F3.1)/R2(F4.1)/R6(F4.1)/R4(F5.1)/R7(F3.1)
	Duidelijke leiderschap	1	R8(F6.1)
	Communicatiemiddelen	1	R5(F7.1)
	Taak- en functieomschrijving	+11	R8(F5.1 en 8.1) /R11(F4.1)/R12(F3.1)/ R13(F4.1) / R15(F4.1)/ R5(F7.1)/R6(F4.1)/R3(F3.1) /R21(F3.1)/R4(F5.1)/R7(F3.1)
	Face-to-face communiceren	-1	R12(F3.1)
	Expertise	1	R13(F4.1)
	Nauwe samenwerking	5	R13(F4.1)/R5(F7.1)/R6(F4.1)/R4(F5.1)/R7(F3.1)
	Minder bureaucratisch	1	R18(F5.1)
	Goed	1	R19(F4.1)
	Tijdsgebrek	1	R19(F4.1)
	Goede communicatie	6	R16(F3.1)/R5(F7.1)/R6(F4.1)/R4(F5.1)/R3(F3.1)/R21(F3.1)
Belangrijke aspecten voor samenwerking	Communicatie	+11	R8 (F3.1, 9.1), R9(F15.1)/R12(F4.1)/R14(F9.1)/R17(F6.1)/ R1(F19.1)/R5(F9.1)/R2(F4.1)/R6(F7.1)/R21(F6.1)/R3(F6.1)
	Op één lijn	2	R1(F19.1)/R2(F4.1)
	Openheid	+4	R8 (F3.1 en 9.1)/R11(F76.2)/R15(F5.1)/ R4(F6.1)
	Goede omgang	+4	R10(F4.1)/ R2(F6.1)/R6(F7.1)/R4(F6.1)
	Geld niet voorop stellen	1	R2(F6.1)
	Volhouden om doel te bereiken	2	R2(F6.1)/R4(F6.1)
	Goede afstemming	-2 +6	R8(F3.1)/R13(F5.1)/ R5(F9.1)/R6(F7.1)/R4(F6.1)/ R21 (F6.1) /R7(F6.1)/R3(F6.1)
	Duidelijkheid	2	R2(F6.1)/R6(F7.1)
	Snelle terugkoppeling	3	R13(F5.1)/R18(F6.1)/R14(F9.1)
	Goed plan van aanpak	1	R13(F5.1)
	Goede taakverdeling	3	R13(F5.1)/ R2(F6.1)/R4(F6.1)
	Regelmatig evalueren	3	R13(F5.1)/ R2(F6.1)/R3(F6.1)
	Korte lijnen	4	R11(F6.1)/R13(F5.1)/ R2(F4.1)/R4(F6.1)
	Face-to-face contact	3	R8(F12.1)/R12(F4.1)/R16(F3.1)/ R4(F6.1)
	Privé omgang	3	R16(F3.1)/ R4(F6.1)/R7(F6.1)
	Laagdrempelig	2	R14(F9.1)/ R6(F7.1)

	Casuïstiek voor- en nabespreking	-2	R8(F12.1)/R10(F6.1)
	Geen dubbele agenda	1	R8(F9.1)
	Gemakkelijk bereikbaar	1	R14(F9.1)
	Informatieoverdracht	-2	R18(F8.1)/R19(F6.1)
	Eerlijkheid	1	R15(F5.1)
	Vertrouwen	6	R16(F4.1)/R16(F5.1)/ R5(F9.1)/R2(F4.1)/R4(F6.1)/R7(F6.1)
	Veiligheid	2	R16(F5.1)/R16(F4.1)
	Elkaar helpen	1	R15(F5.1)
	Luisteren	2	R6(F7.1)/R4(F6.1)
Bereikbaarheid	Snelle terugkoppeling	+8	R8(F14.1)/R18(F10.1)/R19(F11.1)/ R1(14.1),/R5(F12.1)/ R4(F10.1)/R21(F8.1)/R3(F8.)/R7(F8.1)
	Geen 9 tot 5 mentaliteit	+4	R8(F14.1)/ R1(F14.1)/R2(F7.1) /R4(F10.1)
	Tevredenheid	+14	R8(F14.1)/R9(F5.1 6.1 en 8.1)/R11(F10.1/ R12(F7.1) /R18(F10.1)/R15(F9.1)/R19(F11.1)/ R1(F14.1)/R5(F12.1) /R2(F7.1) /R4(F10.1)/R21(F8.1)/R3(F8.1)/R7(F9.1)
	Communicatiemiddelen	+3	R8(F14.1)/R11(F10.1)/ R1(F14.1)
	Geen snelle terugkoppeling	1	R2(F7.1)
Werken met samenwerkingspartners	Beschikbare informatie over aanbod van andere instellingen	-4 +8	R9(F13.1)/R10(F12.1)/R11(F16.1)/R14 (F18.1 en 19.1)/R15(15.1)/R19(F16.1)/ R1(F11.1)/ R2(F11.1) /R4(F15.1)/R21(F10.1)/R3(F10.1)/R7(F9.1
	Naamsbekendheid	6	R8(F18.1)/R10(F12.1)/R11(F16.1)/R12(F12.1)/ R1(F 11.1)/R2(F11.1)
	Ervaringen binnen een team	4	R9(F13.1)/R11(F16.1)/R15(F14.1)/R16(F13.1)
	Buiten eigen netwerk contact maken	-1	R11(F16.2)
Verloop van de samenwerking	Positief	13	R12(F2.1)/ R8(F4.1)/R11(F3.1)/ R9(F2.1)/R19(F3.1) /R16(F14.1)/R17(F2.1); R15(F3.1)/ R2(F12.1) /R4(F3.1) /R21(F4.1)/R3(F4.1)/R7(F4.1)
	Soms kan het wat beter	1	R2(F12.1)
	Laagdrempelig	4	R13(F3.1)/ R2(F12.1)/R4(F4.1)/R24(F3.1)
	Dwingend	1	R18(F3.1)
	Verschillend	1	R14(23.1)
	Prettige werksfeer	8	R15(F2.1)/R1(F8.2)/R6(F3.1)/R4(F4.1)/R21(F4.1)/R3(F4. 1)/R4(F3.1)/R7(F4.1)
	Sterk	3	R4(F3.1)/R21(F4.1)/R3(F4.1)
	Directe communicatie	6	R10(F2.1 en 5.1)/ R5(F6.1) /R5(F18.1) /R6(F8.1) /R21(F7.1)/R3(F7.1)/R7(F5.1)

Kenmerken ‘‘Project Jonge moeders’’	Goede rol- en taakverdeling	3	R11(F8.1)/R17(F7.1) R5(F18.1)
	Laagdrempelig	2	R14(F10.1)/ R6(F8.1)
	Korte lijnen	7	R5(F18.1)/R2(F13.1)/R6(F8.1)R21(F2.1)/R3(F3.1)/R7(F3.1)/ R11(F7.1)
	Dwingend	1	R18(F3.1)
	Niet genoeg geld	1	R2(F13.1)
	Betrouwbaarheid	1	R6(F8.1)
	Tijdig leveren van informatie	2	R14(F10.1)/R19(F7.1)
	Goede bereikbaarheid	4	R14(F10.1 en 13.1)/R16(F8.1)/ R5(F12.1)/R6(F8.1)
	Informatie weerhouden i.v.m. privacy	1	R18(F11.1)
	Flexibel	1	R2(F13.1)
	Geen 9 tot 5 mentaliteit	3	R1(F 20.1)/R2(F13.1)/R6(F8.1)
	Te beschermend voor cliënten	1	R18(F4.1)
	Doelgroep wordt niet erkend	1	R2(F13.1)
	Geschreven doelstelling en taakomschrijving	-1	R8(F10.1)
	Concreet	1	R10(F2.1)
	Direct	1	R10(F2.1)
	Verantwoordelijkheid	1+	R10(F2.1)
	Persoonlijke relatie	2+	R10(F5.1)/R11(F7.1)
	Openheid	1	R15(F6.1)/R18(F12.1)
	Eerlijkheid	1	RR15(F6.1)
	Tijdsgebrek	1-	R19(F6.1)
	Elkaar helpen	1	R15(F6.1)
Feedbackcultuur	Open feedback	6+	R11(F12.1)/R12(F9.1)/R17(F10.1)/ R1(F 15.1)/R5 (F13.1)/R2(F8.1)/R6(F10.1)/R4(F11.1)
	Directheid	8+	R10(F9.1)/R11(F12.1)/R17(F10.1)/ R1(F15.1) /R5(F13.1) /R2(F8.1)/R6(F10.1)/R4(F11.1)
	Feedback geven	1+ 3-	R8(F15.1)R9(F9.1)/ R21(F5.1)/R3(F5.1)
	Feedback ontvangen	3+ 1-	R8(F15.1)/R9(F9.1)/R14(F14.1)/ R4(F11.1)
	Complimenteren	4	R15(F10.1)/R16(F9.1)/ R2(F8.1)/R4(F11.1)
	Meningsverschillen	1	R18(F11.1)
	Kritiek	1-	R16(F9.1)
	Discussiëren	2	R19(F12.1)/ R4(F11.1)
	Prettige sfeer	4	R2(F8.1)/R6(F10.1)/R4(F11.1)/R7(F5.1)

	Veiligheid	8+	R9(F9.1)/R10(F9.1)/R15(F10.1)/R19(F12.1)/ R5(F14.1) /R2(F8.1)/R6(F10.1)R4(F11.1)
	Openheid	8+	R10(F9.1)/R17(F10.1)/ R5(F14.1)/R2(F8.1)/R6(F10.1) /R4(F11.1)/R21(F5.1)/R3(F5.1)
	Vertrouwensgevoel	6+	R9(F9.1)/ R10(F9.1)/R16(F9.1)/ R2(F8.1)/R6(F10.1) /R4(F11.1)
	Persoonlijke relatie	3	R1(F5.1)/R2(F8.1)/R6(F10.1)
	Rookruimte	2	R2(F8.1)/R6(F10.1)
	Respect	2	R10(F9.1)/ R5(F13.1)
	Goed	1	R15(F10.1)
	Duidelijk	1	R15(F10.1)
	Kritisch	2+	R15(F10.1)
Transitie	Gebrek aan kennis	2-	R12(F14.1)/R18(F14.1 en 15.1)
	Gebrek aan informatie	5-	R18(F14.1 en 15.1)/ R1(F2.1)/R2(F2.2)/R4(F14.1)/ R1(F 3.1)/R2(F2.2)
	Langere wachtlijsten	5	R1(F3.1)/R5(F6.1)/R2(F1.1)/R6(F15.1)/R4 (F14.1)
	Inkopen van beschikkingen	3	R1(F6.1)/R2(F2.2)/R6(F15.1)
	Chaotisch	1	R4(F14.1)
	Niet nakomen van afspraken	1	R5(F6.1)
	Tijdsdruk	3	R5(F6.1)/R6(F15.1)/R4(F15.1)
	Veel verantwoordelijkheid	2	R7(F8.1)/R2(F5.1)
	Bezuinigingen	-4	R10(F6.1)/ R1(F6.1)/R5(F6.1)/R4(F15.1)
	Tussenschakel	-2	R12(F3.1)/R2(F2.2)/R4(F15.1)
	Meer bureaucratisch	1	R2(F1.1)
	Meer regels	-1	R10(F6.1)
	Minder snelle opname	-3	R5(F6.1)/R6(F15.1)/R4(F15.1)
	Wet- en regelgeving	-2	R10(F6.1)/ R2(F1.1)/R4(F15.1)
	Minder communiceren	-1	R12(F3.1)
	Ondernemend zijn	1	R16(F14.2)
	Zichzelf profileren	-1	R16(F14.2)
Hulpaanbod jonge moeders	Voldoende	15	R9(F16.1)/R12(F17.1)/R8(F25.1)/R10(F16.1)/ R13(F16.1)/R14(F25.1)/R18(F17.1)/R15(F17.1)/R16(F1 6.1)/R17(F16.1)/R7(F5.1),R3(F9.1), R23(F11.1)/R25(F12.1) /R16(F15.1)
	Onvoldoende	11	R11(F19.1)/R16(F16.1)/R19(F17.1)/R7(F4.1),R9(17.1),R 21(19.1),R22(17.1)/R3(F18.1)/R7(F11.1)/R21(F12.1)/R5 (F12.1)

Bijlage 3: Overeenkomst

Model overeenkomst onderzoeksopdracht

SAXION

Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS	
Naam	Antonia Timmen: 324035 Burcu Gezer: 332142 Purnima Gurung: 124537
Adres/Postcode/woonplaats/ Telefoonnummer/ Email Email	Antonia Timmen: Leijdsweg 26, 7533VN, Enschede: 004915754742506: 324035@student.saxion.nl Burcu Gezer: Bizetstraat 36, 7442HX, Nijverdal: 0682637203: 332142@student.saxion.nl Purnima Gurung: Vechtstraat 45, 7523CT, Enschede: 0650429937: 124537@student.saxion.nl
Opleiding	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (VT, Enschede)
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Jarabee "Project Jonge moeders''
Eindverantwoordelijke onderzoek	Kerstin Zenker/ Ines Fortes
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Kerstin Zenker / Ines Fortes
Adres	Helene Mercierweg 5
Postcode/woonplaats	7555 SJ, Hengelo
Telefoonnummer	Kerstin: 0613051628 / Ines: 0612385235
Email	kzenker@jarabee.nl / ifortes@jarabee.nl

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:

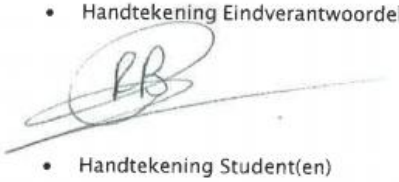
- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij .....";
- het 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 Renie Slots



- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling



- Handtekening Student(en)



Datum en Plaats Enschede, 9-06-2016
Evt. Bijlagen

Bijlage 4: Beoordelingsformulier

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

Naam student	Antonia Timmen, Burcu Gezer, Purnima Gurung
Studentnummer	324045, 332142, 124537
Datum	10-06-2016
1e Beoordelaar	
2de 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 *diepgang*, 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	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

				voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	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. *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