

Werkwijzer



G.M. van Engelen
C.M. Teekens
W.A. van der Voort
A. Wubs

Juni 2009

W e r k W i j z e r

In opdracht van Stichting Welzijn Ouderen Zwolle

Uitgevoerd door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
G.M. van Engelen, C.M. Teekens, W.A. van der Voort en A. Wubs

Juni 2009

Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
Postbus 10030
8000 GA ZWOLLE
038 - 425 55 42

Alle rechten voorbehouden

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteurs.

Inhoudsopgave

WOORD VOORAF	4
SAMENVATTING.....	5
HOOFDSTUK 1 INLEIDING	7
1.1 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK	7
1.2 VOORGESCHIEDENIS	7
1.3 CONTEXT VAN DIT ONDERZOEK	9
1.4 LEESWIJZER	10
HOOFDSTUK 2 VRAAGSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET.....	11
2.1 ONDERZOEKSDOEL EN VRAAGSTELLING	11
2.2 ONDERZOEKSOPZET	11
HOOFDSTUK 3 THEORETISCHE VERANTWOORDING	13
3.1 KWARTIERMAKEN.....	13
3.2 ARBEIDSINTEGRATIE EN DAGBESTEDING	15
3.3 WERKEN MET VRIJWILLIGERS	16
3.4 OPERATIONALISTIE	167
HOOFDSTUK 4 RESULTATEN	18
4.1 RESPONS.....	18
4.2 ACHTERGRONDKENMERKEN RESPONDENTEN	19
4.3 RESULTATEN VAN HET SAMENWERKINGSPROJECT MET FOCUS.....	21
4.4 RESULTATEN VAN HET SAMENWERKINGSPROJECT MET FRION	26
4.5 RESULTATEN VAN DE RESTAURANTPROJECTEN ELDERS IN NEDERLAND	32
HOOFDSTUK 5 DISCUSSIE EN CONCLUSIES	37
5.1 CONCLUSIES OVER HET SAMENWERKINGSPROJECT MET FOCUS	37
5.2 CONCLUSIES OVER HET SAMENWERKINGSPROJECT MET FRION	37
HOOFDSTUK 6 AANBEVELINGEN	39
6.1 SAMENWERKINGSPROJECT MET FOCUS	39
6.2 SAMENWERKINGSPROJECT MET FRION	39
LITERATUUR.....	41
BIJLAGE 1	42
BIJLAGE 2	428
BIJLAGE 3	55

Woord vooraf

Als Stichting Welzijn Ouderen Zwolle zijn we ons er van bewust dat onze omgeving sterk in beweging is. Veranderingen zijn voor ons vooral kansen: kansen om voortdurend meer te doen voor meer mensen en onze kwaliteit onverminderd hoog te houden.

In dit onderzoeksrapport staat uitvoerig beschreven in welk dynamisch werkveld wij ons bevinden. Tegelijkertijd kunnen we lezen dat de belangen groot zijn. Het gaat immers om het welzijn van kwetsbare mensen.

Onze visie op welzijn baseren we op het levensloopmodel (Knipscheer en Houben) waarbij ons welzijnswerk zich richt op mensen in de zogeheten vierde en vijfde levensfase. Mensen in de vierde levensfase zijn degenen die een stapje terugdoen voor wat betreft hun directe productiviteit en in toenemende mate een beroep doen op ondersteuning en zorg. In de vijfde levensfase is die balans zelfs omgeslagen: de bijdragen vanuit de samenleving aan de mensen is groter dan hun bijdrage aan de samenleving.

Een belangrijk aspect hieraan is dat we als organisatie daarmee het leeftijdscriterium principieel loslaten: de grote kern van onze doelgroep blijft bestaan uit de oudere generaties, maar ook jongere mensen die om wat voor reden dan ook kwetsbaar zijn, kunnen gebruik maken van onze mogelijkheden. Dat betekent dat er nieuwe doelgroepen zoals mensen met een verstandelijke beperking of met een psychiatrische achtergrond gebruik zullen gaan maken van ons aanbod.

De dynamiek van onze samenleving leidt er tevens toe dat we steeds meer werken in samenwerkingsverbanden, waarbinnen ook onderzoek belangrijk is. Wat dat betreft heeft de Gereformeerde Hogeschool ook met dit onderzoek weer een bijdrage geleverd aan onze ontwikkeling. Aan de ene kant levert dit ons bevestiging op. Dat geldt met name voor een conclusie over de inspirerende omgeving - in dit onderzoeksrapport wordt gesproken over niche - die we bieden aan verschillende doelgroepen. Tegelijkertijd ook een waarschuwing om daarmee niet zelfgenoegzaam achterover te gaan leunen. Want we zijn niet perfect en kunnen op het gebied van werkhouding, openheid en samenwerking nog wel degelijk een slag maken.

Wat mij betreft is dit een rapport dat serieus genomen moet worden. Niet bang zijn om kritisch de eigen processen te beschouwen en te zoeken naar verbetering. Op die manier zal SWO-Zwolle dit in elk geval oppakken. En het is mijn aanbeveling aan collega's in ons werkveld om dat ook te doen.

Ben Vinke
Directeur SWO-Zwolle

Samenvatting

Stichting Welzijn Ouderen Zwolle (SWOZ) is binnen verschillende dienstencentra projecten gestart waarin naast ouderen ook andere doelgroepen welkom zijn. In de notitie Samen Sterk voor Zelfregie (2005) wordt de oorspronkelijke doelgroep 55+ losgelaten en richt het beleid zich op mensen in levensfasen 4 en 5. Het onderzoek richt zich met name op twee samenwerkingsprojecten, te weten een restaurantproject met Frion en een computertrefpunt in samenwerking met Focus. De nieuwe doelgroepen zijn respectievelijk mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychiatrische achtergrond.

De samenwerking met Frion bestaat sinds 2003 en is 'spontaan' gestart zonder dat er een duidelijke werkwijze gehanteerd werd. SWOZ stuurde de vrijwilligers aan, die werkzaamheden aan het buffet uitvoeren. Vanuit Frion werden mensen met een verstandelijke beperking en hun begeleiding aangetrokken om in het restaurant klanten te bedienen.

In dienstencentrum De Riethoek is het computertrefpunt het samenwerkingsproject met Focus. Mensen met een psychiatrische achtergrond zijn hier welkom. Zonder dat de (vrijwillige) medewerkers voorlichting gehad hebben, is er gestart met het ontvangen en begeleiden van de nieuwe doelgroep. De eerste mensen met een psychiatrische achtergrond zijn verwezen door de kwartiermaker van Focus.

In de loop van de tijd constateerde SWOZ een aantal knelpunten. Dit gaf aanleiding om een onderzoek te starten.

In ons onderzoek is antwoord gezocht op de vraag: *Wat is de huidige werkwijze van de SWOZ in de samenwerkingsprojecten met Frion en Focus, getoetst aan bestaande methodieken, en welke aanbevelingen kunnen we doen ter verbetering van deze werkwijze?*

Het vooronderzoek bestond uit twee delen, het voeren van gesprekken met een aantal sleutelfiguren en literatuurstudie naar verschillende methodieken. De onderzochte methodieken zijn voor het restaurantproject: Eigen Initiatief Model, Begeleid Werken en Individuele Traject Begeleiding en voor het samenwerkingsproject met Focus de methodiek kwartiermaken. Met de gegevens uit de gesprekken en de methodiek uit de literatuurstudie zijn enquêtes gemaakt. Hiermee is onderzocht wat de huidige werkwijze is en of deze te herkennen is in de onderzochte methodieken.

Om de werkwijze van andere, soortgelijke restaurantprojecten in kaart te brengen is in tien andere restaurantprojecten dezelfde enquête uitgezet. In totaal zijn er in het restaurantproject met Frion 18 enquêtes uitgedeeld onder de (vrijwillige) medewerkers en bij vergelijkbare projecten zijn dat er 25 geweest.

Naar aanleiding van de bestudeerde methodiek kwartiermaken en de daarbij passende elementen, rehabilitatie en creëren van een niche, zijn 9 enquêtes uitgedeeld in het computertrefpunt.

Van het restaurant project is de respons 95% en van het computertrefpunt is de respons 100%. Deze hoge respons komt doordat de enquêtes ter plekke op dezelfde dag zijn uitgedeeld en weer verzameld.

In het vooronderzoek viel tijdens de gesprekken met de sleutelfiguren op dat er verschillende doelen werden nagestreefd. Elke betrokken organisatie heeft zijn eigen ideeën en visie. Van regelmatig overleg blijkt weinig sprake te zijn.

Opvallend resultaat in het samenwerkingsproject met Focus is dat de vrijwilligers gereed lijken om te werken volgens de methodiek kwartiermaken.

In de antwoorden op de enquêtes in de verschillende restaurantprojecten valt op dat er voor veel aspecten van de verschillende methodieken wordt gekozen. Bijvoorbeeld de acht medewerkers die zeggen volgens het Eigen Initiatief Model te werken, kiezen voor het stappenplan dat bij deze methodiek hoort, maar kiezen niet voor de bijpassende visie.

In het restaurantproject met Frion valt op dat beide beroepskrachten aangeven te werken volgens de methodiek Gentle Teaching. Deze methodiek wordt in andere projecten niet genoemd. In dit onderzoek is hier geen literatuurstudie naar gedaan.

Ander in het oog springend verschil is het beantwoorden van de enquête. Door de (vrijwillige) medewerkers van het restaurantproject met Frion is in de meeste gevallen de enquête slechts voor de helft ingevuld. Hierbij moet opgemerkt worden dat de meeste methodiekgerichte vragen wel zijn ingevuld. De vragen waarbij het om de mening van de respondent ging, zijn niet beantwoord. Dit heeft vanzelfsprekend gevolgen voor de conclusies die getrokken kunnen worden. Er zijn genoeg antwoorden gegeven om conclusies te kunnen trekken over de huidige werkwijze, in vergelijking met de bestudeerde methodieken.

Verder wordt mondeling vaak de opmerking gemaakt dat de begeleiding van de medewerker met een verstandelijke beperking tekort schiet, omdat de dienstverlening aan de klant voor gaat. Dit past vaak niet binnen de gehanteerde methodiek. In restaurantprojecten waar begeleiding is voor mensen met een verstandelijke beperking en een bedrijfsleider voor het restaurant komt dit dilemma niet voor.

Conclusie van het samenwerkingsproject met Focus is dat veel aspecten, die een voorwaarde zijn voor het creëren van een niche, door de (vrijwillige) medewerkers belangrijk worden gevonden. Ze hebben de juiste attitude en er lijkt een basis te zijn om de nieuwe doelgroep te ontvangen.

Bij de restaurantprojecten kan geconcludeerd worden dat er niet volgens een eenduidige methodiek wordt gewerkt. Er werden verschillende aspecten van methodieken gekozen, die steeds te linken zijn aan verschillende methodieken, waaruit te concluderen valt dat er geen specifieke methodiek bestaat voor dit soort restaurantprojecten. Wel lijkt er een mogelijkheid te zijn voor het schrijven van een nieuwe methodiek, met gebruik van de in dit onderzoek verkregen gegevens.

In vervolgonderzoek zou er gekeken moeten worden naar de wensen en behoeften van mensen met een psychiatrische achtergrond. De SWOZ en de (vrijwillige) medewerkers kunnen op die manier inspelen op deze wensen en behoeften, om zo de nieuwe doelgroep binnen te halen en activiteiten aan te bieden. Om een en ander goed aan te pakken is het van belang om op beleidsniveau hier oog voor te hebben en afspraken vast te leggen. Het gesprek aangaan met de nieuwe doelgroep is belangrijk. Vanuit deze gesprekken zal er nader vorm gegeven kunnen worden aan een niche.

Verder is het wenselijk mensen met een psychiatrische achtergrond binnen te halen om als vrijwilliger ingezet te worden. Zo kan er gebruik gemaakt worden van ervaringsdeskundigheid. Dit kan drempelverlagend werken.

Op de vraag naar de naam van de methodiek, werd acht keer gekozen voor het Eigen Initiatief Model en bij 'anders, namelijk' voor Gentle Teaching, Biam en Oplossingsgericht Werken. Het onderzoeken van deze methodieken, om te komen tot het beschrijven van een passende methodiek voor restaurantprojecten in het algemeen, is een aanbeveling voor verder onderzoek.

Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de voorgeschiedenis van dit onderzoek, de aanleiding wordt beschreven en de context van het onderzoek wordt besproken.

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Voor de studie Social Work die wij, Wilna van der Voort, Gerdine van Engelen, Anita Wubs en Caroline Teekens aan de Gereformeerde Hogeschool (GH) in Zwolle volgen, is het gebruikelijk om in het laatste jaar een onderzoek te doen. In het kader van ons afstudeeronderzoek zijn we, via het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de GH in contact gekomen met Stichting Welzijn Ouderen te Zwolle (SWOZ). De opdracht is onderdeel van een groot onderzoek naar vermaatschappelijking van zorg en welzijn. Verschillende zorg- en welzijnorganisaties, waaronder SWOZ, hebben projecten opgezet om het welzijn van kwetsbare mensen te verbeteren. Hierbij is niet expliciet gebruik gemaakt van bestaande methodieken, maar van algemene kennis en ervaring van beroepskrachten.

1.2 Voorgeschiedenis

Aanleiding is de nieuwe wetgeving in Nederland. Sinds 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht. Deze wet is gericht op de participatie van alle burgers in de samenleving. Het motto is meedoen. De gedachte is dat ook kwetsbare burgers mee kunnen doen in de maatschappij. Mantelzorg, vrijwilligerswerk, ondersteuning, informatie, advies en hulp zijn hiervoor belangrijke elementen. De maatschappelijke ondersteuning is verwoord in negen prestatievelden. In ons onderzoek hebben we te maken met het eerste, vijfde en zesde prestatieveld.

- Veld 1: Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten
- Veld 5: Bevordering van participatie van mensen met een beperking, chronische psychische problemen of psychosociale problemen
- Veld 6: Verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking, chronische psychische problemen of psychosociale problemen

In veld 1 gaat het om de sociale samenhang in de wijk. Eén van de doelstellingen van de SWOZ is het meewerken aan een omgeving met sociale samenhang, sociale activering en buurtvoorzieningen om het welzijn van mensen in de 4^{de} en 5^{de} levensfase te bevorderen. Voor sociale samenhang is wederzijdse acceptatie van belang.

In de velden 5 en 6 gaat het om de zelfredzaamheid van de kwetsbare burger. Dit houdt in dat het om individuele voorzieningen kan gaan, bijvoorbeeld een traplift in huis, maar ook een voorziening van een instelling die activiteiten aanbiedt. Hierdoor kunnen er initiatieven worden ontplooid door de diverse instellingen om nieuwe projecten te starten of van het doorstarten van projecten binnen het bestaande beleid (M. Beun, 2006).

In de gezondheidszorg is al lange tijd de trend van vermaatschappelijking gaande. Deze bestaat ten eerste uit extramuralisering van de zorg. Mensen met een verstandelijke beperking en/of ernstige psychiatrische problemen hebben recht op een volwaardige plek in de maatschappij. Ze hebben recht op het leiden van een zo gewoon mogelijk leven, in een gewoon huis, met een gewone baan in een gewone wijk. De cliënt kan in zijn omgeving blijven wonen en zorg in ambulante vorm ontvangen.

Een andere ontwikkeling is de versterking van de positie van cliënten door middel van meer inspraak op aanbod, belangenbehartigingsorganisaties en dergelijke. Cliënten moeten meedenken in hun individuele hulpverleningstraject.

De vermaatschappelijking uit zich mede in beleidsontwikkeling, samenwerking op decentraal niveau. Beleid en aanbod van voorzieningen moeten geregeld worden op lokaal en regionaal niveau. Kortom, een meer integrale benadering is gewenst ten bate van de cliënt (Kwekkeboom, 1999). De vermaatschappelijking heeft grote gevolgen voor alle betrokken

partijen. Als eerste voor de cliënt zelf die vaardigheden aan moet leren om in de samenleving een gewoon leven te leven. Ze moeten zelfstandig gaan wonen en hun wensen en behoeften vervullen bij andere instellingen in plaats van alleen de instelling die gespecialiseerd is in hun problematiek. Daarnaast moeten instellingen een nieuwe benadering zoeken voor nieuwe doelgroepen. Als laatste krijgen mensen in de wijk meer te maken met onaangepast gedrag van cliënten (Kwekkeboom, 1999).

Deze tendensen zijn ook waar te nemen in het beleid voor andere kwetsbare doelgroepen, bijvoorbeeld ouderen. Het streven is een zo zelfstandig mogelijk leven in de samenleving, buiten de muren van een instelling. Om aan dit streven te voldoen, is een goede samenwerking nodig met andere instellingen op lokaal niveau. Het verschil tussen het beleid voor ouderen en gehandicapten enerzijds en de geestelijke gezondheidszorg anderzijds is de tijd. De ontwikkelingen in de geestelijke gezondheidszorg zijn veel later in gang gezet (Kwekkeboom, 1999).

Mensen in de woonomgeving van de cliënt worden geconfronteerd met deze nieuwe ontwikkelingen in de maatschappij. Het is niet alleen zo dat de cliënt vaardigheden aanleert om in een samenleving te wonen, maar het is ook de bedoeling dat de samenleving zich openstelt voor de cliënten. Deze ideologie uit zich in de term *community care*. De samenleving is bereid om mensen met beperkingen tegemoet te treden als volwaardige burgers en van de mensen met beperkingen wordt verwacht dat ze participeren in de maatschappij. Uit onderzoek blijkt dat dit ideaal niet geheel uitkomt. Ten eerste is het zo dat sommige mensen zo beperkt zijn dat participatie niet mogelijk is. Ten tweede lijkt het dat psychiatrische patiënten veelal niet ontvangen worden door de samenleving. Er zijn klachten over onheuse bejegening door de omgeving (Kwekkeboom, 2001).

Uit onderzoek blijkt dat draagkracht en draagvlak onvoldoende sterk zijn om de vermaatschappelijking volledig te realiseren. Toch kan dit beleid van vermaatschappelijking rekenen op voldoende steun om het voort te zetten. Een van de aanbevelingen is dat kennis van psychiatrische aandoeningen en verstandelijke beperkingen kan bijdragen aan meer bereidheid tot acceptatie, hoewel er altijd weerstand onder de bevolking zal blijven (Kwekkeboom, 2001).

Al deze nieuwe wetgevingen en trends in de maatschappij leiden ertoe dat welzijnsinstellingen te maken krijgen met een nieuwe doelgroep en daarom hun beleid moeten aanvullen en/of aanpassen. Ook de SWOZ is een welzijnsorganisatie die graag wil weten hoe ze haar diensten, de werkzaamheden van de organisatie die tot nut zijn van de cliënten, kan aanpassen zodat de kwetsbare burger gebruik kan maken van de voorzieningen die ze biedt. SWOZ heeft bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken een aanvraag ingediend voor onderzoek naar de methodische aanpak in het werken met mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychiatrische achtergrond. Mensen met een verstandelijke beperking hebben een ontwikkelingsstoornis van het verstandelijk vermogen. Mensen met psychiatrische stoornissen of psychosociale problemen krijgen, of kregen in het verleden, zorg of hulpverlening vanuit de geestelijke gezondheidszorg, en worden mensen met een psychiatrische achtergrond genoemd.

Met deze doelgroepen kwam de SWOZ in aanraking door twee samenwerkingsprojecten. Een project werd gestart met de organisatie Frion, een organisatie voor hulp aan mensen met een verstandelijke beperking. Het andere project bestaat uit samenwerking met de organisatie Focus, zij biedt ondersteuning aan mensen met een psychiatrische achtergrond.

De SWOZ, een algemene welzijnsinstelling actief in de gemeente Zwolle, stelt zich ten doel het welzijn van ouderen in de gemeente Zwolle te bevorderen. Welzijn heeft te maken met een balans op de vijf levensdomeinen: lichaam en geest, sociale relaties, materiële zekerheid, arbeid en presteren en waarden en inspiraties. De vijf levensdomeinen zijn de bouwstenen voor het welzijn van een mens. Om de balans te vinden en te behouden is stuurkracht nodig, in alle fasen van het leven, tot het moment waarop iemand sterft.

De missie van de SWOZ is: partner bij zelfstandigheid. SWOZ wil omstandigheden creëren waarin ouderen zoveel mogelijk in staat zijn hun leven aan te sturen:

1. Ondersteuning persoonlijke stuurkracht en communicatieve zelfsturing: vroegtijdige signalering en regieondersteuning.
2. Compensatiemogelijkheden op kansrijke levensdomeinen: beschikbaarheid en betaalbaarheid van diensten en voorzieningen op alle levensdomeinen: keten van diensten.
3. Een inspirerende omgeving: een omgeving met sociale samenhang, sociale activering, buurtvoorzieningen.

Uitgangspunt hierbij is dat het welzijn van de mensen de gezamenlijke verantwoordelijkheid is van het individu en de samenleving, daarnaast is een tweede uitgangspunt de behoeften van ouderen (SWOZ 2005-2010).

1.3 Context van dit onderzoek

Het samenwerkingsproject met Frion heeft als doel om mensen met een verstandelijke beperking een dagbesteding te geven of integratie in de arbeidsmarkt. Het restaurantproject met Frion is min of meer spontaan begonnen in 2003. Door de nieuwbouw in Stadshagen en de interesse van meerdere partijen om het restaurant te exploiteren, zijn SWOZ, Frion en IJsselheem (woonzorgcentrum dat in Stadshagen faciliteiten biedt voor 48 ouderen en daarbij zorg op maat levert) hier samen gaan werken. Dat wil zeggen dat de werkzaamheden in de keuken onder verantwoordelijkheid van de kok van IJsselheem vallen, de vrijwillige gastdames en -heren voor SWOZ werken en de bediening bij de maaltijden door cliënten van Frion wordt gedaan.

De wijze van samenwerken is in de praktijk gegroeid. In het gesprek met de coördinator van de SWOZ kwamen verschillende knelpunten naar voren met betrekking tot de samenwerking met Frion. Als eerste noemde zij de communicatie, deze is lastig, vooral met de cliënten van Frion. Er is niet over nagedacht hoe het methodisch aan te pakken. Dit is niet geregeld. Vanuit de SWOZ is niets gedaan aan voorlichting richting de gastdames en –heren. Ook hebben ze geen kennis van methodieken en dergelijke of achtergrondinformatie over de handicaps. Wel gaat de communicatie met de medewerkers van Frion steeds beter, ook tussen de gastdames en –heren, en de medewerkers van Frion. Verder noemde ze het punt dat de mensen met een verstandelijke beperking een AWBZ-indicatie voor wonen en dagbesteding hebben. Het restaurant wordt door Frion als dagbesteding gezien, terwijl het SWOZ het restaurant ziet als volwaardige werkplek. Dit verliep niet tot ieders tevredenheid.

In gesprek met de kwartiermaker van de organisatie Focus hebben we gesproken over haar werk. Kwartiermaken is een nieuwe vorm van werken, ontstaan vanuit de signalering dat er veel losse initiatieven waren om mensen met een psychiatrische achtergrond te betrekken bij de wijk, maar ieder persoon of instelling met een initiatief werkte op een eigen eilandje. Kwartiermaken is dan ook gericht op samenwerking met verschillende organisaties en instellingen in de wijk.

In 2002 waren er debatten over de geestelijke gezondheidszorg in een kroeg 'De Hete Brei' in Zwolle. Deze debatten gingen over participatie in de wijk door mensen met een psychiatrische achtergrond. Op een van deze debatten is Doortje Kal uitgenodigd, zij heeft promotieonderzoek gedaan naar kwartiermaken (2001). Dit is de aanleiding geweest voor dit project. Het unieke van kwartiermaken is dat het buiten de geestelijke gezondheidszorg is geplaatst. Kwartiermaken is wijkgericht werken met als aandachtsgebied mensen met een psychiatrische achtergrond. De kwartiermaker is dus geen persoonlijke hulpverlener van deze mensen.

De SWOZ ervaart een knelpunt in het verlenen van diensten aan mensen met een psychiatrische achtergrond en mensen met een verstandelijke beperking. Dit speelt op twee niveaus, namelijk het niveau van beleid en het niveau van de praktijk.

Wat betreft beleid ontbreekt er een eigen visie en een doel voor deze doelgroepen. Daarnaast ontbreekt er een gezamenlijk beleid met de organisaties Frion en Focus over de uitvoering van de samenwerking.

Op het niveau van de praktijk werkt dit door in de samenwerking tussen betrokken organisaties. De verantwoordelijkheden zijn niet altijd even duidelijk, verwachtingen stroken niet met elkaar, afspraken zijn niet vastgelegd, er zijn geen evaluatiemomenten, structureel overleg ontbreekt.

Bovendien is er weinig kennis bij vrijwilligers over de omgang met mensen uit de genoemde doelgroepen. Dit zorgt voor onbegrip en irritatie. Een methodische aanpak ontbreekt. Ook bij de bezoekers, de ouderen, ontstond weerstand tegen de mensen met een psychiatrische achtergrond.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 handelt over het doel van het onderzoek. De vraagstelling en deelvragen worden benoemd. Het hoofdstuk sluit af met de opzet van het onderzoek. Hoofdstuk 3 geeft een verantwoording van de gebruikte literatuur. De verschillende methodieken worden beschreven. In hoofdstuk 4 worden de resultaten inzichtelijk gemaakt. In hoofdstuk 5 worden de gevonden resultaten bediscussieerd, waarna de conclusies beschreven worden. De aanbevelingen worden in hoofdstuk 6 weergegeven.

Hoofdstuk 2 Vraagstelling en onderzoeksopzet

Dit hoofdstuk beschrijft in paragraaf 2.1 het doel van het onderzoek, waarna de vraagstelling en deelvragen worden benoemd. De opzet van het onderzoek wordt beschreven in paragraaf 2.2.

2.1 Onderzoeksdoel en vraagstelling

De centrale doelstelling van ons onderzoek is het doen van aanbevelingen over het gebruik van methodieken in de dienstverlening van SWOZ ter bevordering van het welzijn van hun cliënten.

Centraal staat de vraagstelling:

Wat is de huidige werkwijze van de SWOZ in de samenwerkingsprojecten met Frion en Focus, getoetst aan bestaande methodieken, en welke aanbevelingen kunnen we doen ter verbetering van deze werkwijze?

De volgende deelvragen zijn geformuleerd:

1. *Hoe is de huidige werkwijze van de (vrijwillige) medewerkers van de SWOZ in de samenwerkingsprojecten met de organisaties Frion en Focus en is deze te herkennen in een methodiek?*
2. *Welke methodieken met betrekking tot de doelgroep mensen met een psychiatrische achtergrond worden aanbevolen in de literatuur?*
3. *Hoe is het methodiekgebruik in vergelijkbare projecten als Frion, elders in Nederland?*

2.2 Onderzoeksopzet

Wat is de huidige werkwijze van de SWOZ in de samenwerkingsprojecten met Frion en Focus, getoetst aan bestaande methodieken, en welke aanbevelingen kunnen we doen ter verbetering van deze werkwijze? Op deze vraagstelling is een antwoord gezocht door middel van vooronderzoek en een kwantitatief onderzoek middels enquêtes. Het eerste deel bestond uit een oriënterend vooronderzoek. Dit vooronderzoek is gedaan door middel van het interviewen van sleutelfiguren. De personen die we gesproken hebben zijn een beleidsmedewerker van de SWOZ, een coördinator van de SWOZ die het project met Frion coördineert en een kwartiermaker van Focus die contact heeft met cliënten die eventueel gebruik zouden kunnen maken van de diensten van de SWOZ. Deze mensen hebben kennis van de kern van de problemen die ervaren worden. Daarnaast werd er gezocht naar relevante literatuur over mensen met een psychiatrische achtergrond, mensen met een verstandelijke beperking, levensfasen en welzijn door middel van verschillende digitale databanken, welke te vinden waren in de mediatheek van de GH. De nota van de SWOZ werd bestudeerd op visie en beleidvoering. Verder werd onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen wat betreft de Wmo, op landelijk en lokaal terrein. Na bestudering van de literatuur werd een analyse van het probleem gemaakt wat uitmondde in het onderzoeksvoorstel.

Het tweede deel bestond uit onderzoek met bestaande gegevens, door middel van een literatuuronderzoek. Er werd inzicht verkregen in methodiekgebruik. De methodieken die door Scholtens (2007) en Dankers (2005) beschreven zijn in de literatuur, namelijk kwartiermaken, Eigen Initiatief Model, Begeleid Werken en Individuele Traject Begeleiding, werden vergeleken met de bevindingen vanuit de enquête.

Het derde deel was onderzoek met nieuwe gegevens, verkregen door middel van het uitzetten van een enquête. De (vrijwillige) medewerkers van de SWOZ van beide projecten werden geënuquêteerd, om een goed inzicht te krijgen in de verschillende manieren van

werken in de praktijk. Het ging in het methodisch werken om bepaald gedrag van de medewerkers, dus een enquête was een goed middel om dit in kaart te brengen (Swanborn, 2002). De enquête bestond uit vragen over de huidige (methodische) werkwijze met cliënten en andere betrokkenen. Om de betrouwbaarheid te vergroten is er, wat betreft het project met Frion, een vergelijkingsgroep geënuêteerd. Deze groep bestond uit (vrijwillige) medewerkers van vergelijkbare projecten elders in Nederland. De methode voor de enquête was PASI (paper-and-pencil self-interview) en bestond uit de volgende vraagvormen: beweringen en contrasterende beweringen. De antwoorden bestonden uit geordende antwoordcategorieën. Voor het project met Focus is alleen gekozen voor een vergelijking met de literatuur, omdat het project Focus relatief klein was in verhouding met het project met Frion.

Er is gestreefd naar een persoonlijke benadering van de (vrijwillige) medewerkers van de SWOZ voor het meedoen aan dit onderzoek. Ook het benaderen van de respondenten van projecten elders in Nederland is zoveel mogelijk gedaan door persoonlijk contact. Er is gestreefd om in tweetallen de projecten te bezoeken en daar de enquêtes uit te delen. De enquêtes werden ter plekke ingevuld door de respondenten. Hier is voor gekozen om de respons zo groot mogelijk te krijgen. Bij één restaurantproject is de enquête per post verstuurd.

De analyse van de data is gerealiseerd met behulp van het programma SPSS. Naar aanleiding van de conclusie werden aanbevelingen gedaan ten bate van de SWOZ.

De onderzoekspopulatie bestond uit de (vrijwillige) medewerkers van de SWOZ die werken in de samenwerkingsprojecten met Frion en Focus, en (vrijwillige) medewerkers van vergelijkbare projecten als Frion, elders in Nederland. Inclusiecriteria van de projecten elders waren:

- Doelgroep is verstandelijk beperkten
- Doelstelling is arbeidintegratie of dagbesteding
- Project bevindt zich in een wijk, in de samenleving
- Cliënten hebben contact met klanten
- Vrijwillige medewerkers werken samen met cliënten

Het was niet bekend hoeveel vergelijkbare projecten er zijn in het land, dus de omvang van die onderzoekspopulatie was onbekend. Door middel van een bezoek aan circa tien projecten zijn de aanwezige (vrijwillige) medewerkers gevraagd de enquête in te vullen. De reden voor deze werkwijze was om in korte tijd de nodige respons te krijgen. Het streven was het enquêteren van 40 medewerkers.

De steekproef is onderverdeeld in de volgende groepen:

- 10 (vrijwillige) medewerkers van SWOZ in de Riethoek, welke werken met de cliënten met een psychiatrische achtergrond
- 10 (vrijwillige) medewerkers van SWOZ die werken met de cliënten met een verstandelijke beperking die werkzaam zijn in het samenwerkingsproject met Frion
- 40 (vrijwillige) medewerkers die werken met mensen met een verstandelijke beperking die in een restaurantproject werkzaam zijn elders in Nederland

Hoofdstuk 3 Theoretische verantwoording

De methodiek die bestudeerd is, is kwartiermaken voor mensen met een psychiatrische achtergrond in paragraaf 3.1, hiermee wordt antwoord gegeven op deelvraag 2. Voor mensen met een verstandelijke beperking zijn de methodieken van arbeidsintegratie en dagbesteding bestudeerd, paragraaf 3.2. In paragraaf 3.3 is literatuur beschreven over het werken met vrijwilligers in de organisatie.

Met methodieken wordt een vaste manier van handelen om een bepaald doel met een cliënt te bereiken bedoeld.

3.1 Kwartiermaken

Het samenwerkingsproject met Focus is voortgekomen vanuit het initiatief van de kwartiermaker. Het doel is samen te werken om mensen met een psychiatrische achtergrond te laten participeren in de maatschappij. Methodisch gezien is kwartiermaken in ontwikkeling. Het is een zoektocht hoe het kwartiermaken het beste aan te pakken. De kwartiermaker gaf aan in het begin erg gericht te zijn op netwerken en bekend worden met en bij organisaties. Eerst was de aanpak meer individueel gericht. Later is dit enigszins veranderd naar werken als verlengstuk van organisaties.

In 1990 werd de term kwartiermaken geïntroduceerd voor het werken aan maatschappelijke aanpassingen. Als de omgeving niet meewerkt, is het lastig om mensen met een psychiatrische achtergrond te rehabiliteren. De wensen en mogelijkheden van de doelgroep moet onderzocht worden en het maatschappelijk klimaat moet bevorderd worden om uitstoting tegen te gaan. Letterlijk betekent kwartiermaken het voorbereiden van een verblijfplaats voor een groep nieuwelingen. Kwartiermaken betekent ruimte maken voor de 'vreemde ander'.

In de rehabilitatietheorie staat de sociale integratie van mensen met psychiatrische problematiek centraal. Eerherstel is de betekenis van rehabilitatie, eerherstel voor mensen met een psychiatrische achtergrond aan wie een plaats werd gegeven in een inrichting of aan de rand van de samenleving. Door het creëren van mogelijkheden voor de mens met een psychiatrische ziekte, om van patiënt een burger te worden, wordt er gewerkt aan rehabilitatie. Het is de functie van het kwartiermaken om de maatschappelijke hulpbronnen te ontdekken en te creëren (Kal, 2001). Mos (2004) heeft onderzoek gedaan naar rehabilitatie van mensen met een psychiatrische achtergrond. De rehabilitatietheorie kent een aantal belangrijke stromingen. De theorie van Bennet en Shepherd legt de nadruk op de omgeving van de cliënt zodat hij daarin tot zijn recht komt. De participatie is gericht op de sociale omgeving. Dit wordt ook wel de 'Engelse benadering' genoemd. Liberman kijkt naar de problemen van de cliënt en benadrukt het aanleren van vaardigheden en copingstrategieën. De participatie is oplossingsgericht. Deze methode wordt omschreven als de 'Libermanmodules'. Anthony richt zich juist op persoonlijke ontwikkeling. De cliënt heeft een wens of behoefte en er wordt gericht gewerkt aan het aanleren van vaardigheden om de behoeften en wensen te kunnen bereiken. Deze benadering wordt de 'Boston- of Individuele Rehabilitatie Benadering', de IRB genoemd (Mos, 2004). Daarnaast is er nog een integrale benadering waarin zowel gewerkt wordt aan de kant van de cliënt (wensen, kwetsbaarheid), als aan de kant van de omgeving en de maatschappij, systematisch rehabilitatiegericht handelen (Dröes, 2004). Rehabilitatie kan alleen bestaan wanneer de hulpverlening een maatschappelijke emancipatiebeweging maakt, waarin de cliënt erkend wordt als persoon en hersteld wordt in zijn burgerschap. Dit vereist een bepaalde mentaliteit van de hulpverlening waarbij zij de wensen en doelen van de cliënt centraal stellen. Om die te behalen zijn er geschikte methodieken nodig. De verschillende rehabilitatiemethodieken hebben dezelfde uitgangspunten, te weten: de mens is cliënt, maar evenzeer burger als ieder ander mens. De rehabilitatie is gericht op mogelijkheden en niet op beperkingen, gericht op het functioneren in het dagelijks leven van de cliënt (Mos, 2004). Rehabilitatie is geen behandeling, maar een

aanvulling op het proces van eerherstel. Het is gericht op het vervullen van maatschappelijke rollen na een ziekteproces (Dröes, 2004). Rehabilitatie en re-integratie wordt nogal eens met elkaar verward. Het verschil tussen deze twee is dat bij rehabilitatie de cliënt zelf bepaalt welk doel hij behalen wil en waar zijn grenzen liggen, terwijl bij re-integratie de doelen door anderen bepaald worden.

Scholtens (2007) heeft onderzoek gedaan naar het karakteristieke van het kwartiermaken in de praktijk. Het bleek dat er nog veel verwarring bestond over kwartiermaken. Een van de onderzoeksvragen was de vraag naar methodische aspecten.

Kwartiermaken is kort gezegd: werken aan gastvrijheid in de samenleving. Bij kwartiermaken spelen verschillende elementen een rol. De bedoeling is om uitsluiting van een kwetsbare burger tegen te gaan. Dit wordt mede gedaan door mogelijkheden te creëren om ervaringen op te doen in hun omgeving, dus het stimuleren van participatie. De kwartiermaker ondersteunt de kwetsbare burger in het aangaan van verbindingen die als zinvol worden ervaren. Initiatieven zijn nodig om mensen met elkaar en mensen met organisaties in contact te laten komen. Zo kunnen vraag en aanbod beter op elkaar aansluiten.

Een kwartiermaker is een opbouwwerker. Hij bemiddelt tussen de wensen en behoeften van cliënten en de samenleving. Dit vereist een specifieke benadering, omdat er een bepaald beeld over psychiatrie in de samenleving is.

Het blijkt uit onderzoek dat activerend burgerschap wordt bevorderd door het vergroten van de toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen en door het bevorderen van mogelijkheden om actief te zijn als buurtbewoner.

De term niche is een centraal begrip in het kwartiermaken. Een eerste betekenis van deze term, uit de ecologische biologie, is een duiding van het specifieke geheel van omgevingsfactoren die voor de handhaving van een bepaalde populatie van belang zijn. Een tweede betekenis is een nis, een ruimte die speciaal voor iemand is vrijgemaakt.

Niches zijn plaatsen waarvan mensen (tijdelijk) gebruik kunnen maken om zich te handhaven in een bepaalde situatie (Scholtens, 2007).

Kal (2001) schrijft in haar promotieonderzoek het volgende over niche:

‘Een niche in de samenleving, een buurthuis bijvoorbeeld, heeft de volgende eigenschappen:

1. Het is een omgeving met prettige ruimtelijke verhoudingen, met mensen die emotioneel steunend zijn en tijd hebben, en waar activiteiten geboden worden die door de betrokkene als zinvol worden ervaren.
2. Het is een omgeving waarin de betrokkene (weer) zelf keuzes kan gaan maken, zichzelf als handelend persoon kan zien; hij kan er rustig de waarde van zijn eigen copingsmechanismen (of overlevingsstrategieën) uitproberen.
3. Het is een omgeving waarin de betrokkene een gevoel voor eigenwaarde kan ontwikkelen; een omgeving die uitnodigt tot medezeggenschap in het persoonlijk begeleidingsproces, maar ook in de organisatie waar hij deel van uitmaakt.’

Om een niche te vormen, is het van belang om draagvlak te ontwikkelen in de organisatie of de wijk. Duurzame samenwerking, ook op beleidsniveau is nodig. Vooral voor de verankering, uitwisseling van kennis en kunde van het netwerk (Scholtens, 2007).

In het onderzoek van Scholtens zijn acht projecten van kwartiermaken onderzocht. Gemeenschappelijke kenmerken van alle projecten waren de volgende:

- Activerend burgerschap: de doelstelling van de projecten is maatschappelijke integratie van mensen met een psychiatrische achtergrond
- Netwerkbemiddeling: men heeft te maken met verschillende doelgroepen, er wordt gewerkt met een lokaal netwerk om de gemeenschappelijke doelstelling te realiseren
- Niches: samen met de cliënt wordt gekeken naar de wensen en behoeften (behoeftearticulatie), daarop volgt het creëren van mogelijkheden om de behoeften te realiseren

- Draagvlak: kwartiermaken op de agenda zetten, het gevoelig maken van organisaties en medewerkers voor de wensen en behoeften van mensen met een psychiatrische achtergrond
- Samenwerking: verankeren in een structurele samenwerking met alle betrokken partijen
- Beeldvorming: inzet van informatie en voorlichting om het inzicht te geven van het belang van derden
- Competenties: netwerker, relatie aangaan vanuit erkenning en respect voor leefwereld en identiteit van betrokkenen, behulpzaam in proces van behoeftearticulatie, meertalig
- Functies: kwartiermakers hebben verschillende functies

Scholtens komt tot het doen van de volgende aanbevelingen:

- Werk aan specifieke doelstellingen
- Werk het begrip niche verder uit tot een bruikbaar begrip
- Werk strategieën uit waarmee verschillende typen niches ontwikkeld kunnen worden
- Ontwikkel niches als onderdeel van een maatschappelijk steunsysteem
- Versterk de rol van ervaringsdeskundigheid in kwartiermakerprojecten
- Voorzie in deskundigheidsbevordering
- Werk de ervaringen van kwartiermakers uit in de richting van methodiekontwikkeling: de basisprincipes van het kwartiermaken zijn benoemd: het ontwikkelen van niches, het organiseren van draagvlak en het ontwikkelen van duurzame samenwerking; dit zijn activiteiten die contextgericht op een methodische wijze aangepakt kunnen worden

3.2 Arbeidsintegratie en dagbesteding

In het samenwerkingsproject met Frion gaat het om arbeidsintegratie en dagbesteding. Er is gezocht naar methodieken die gebruikt worden bij arbeidsintegratie om de in de praktijk gegroeide werkwijze in het samenwerkingsproject met Frion hieraan te toetsen. Uit onderzoek (Dankers, 2005) komt naar voren dat bij arbeidsintegratie voor mensen met een verstandelijke beperking veel gebruik wordt gemaakt van de methoden Eigen Initiatief Model, Begeleid Werken en Individuele Traject Begeleiding.

Het Eigen Initiatief Model (EIM) is gericht op het aanleren van denkvaardigheden en het vergroten van de zelfredzaamheid in het dagelijks leven - thuis, op het werk en in de vrije tijd - van mensen met een verstandelijke beperking. Mensen met een verstandelijke beperking leren zelf na te denken over hun handelen. Op deze manier kunnen ze hun vaardigheden uitbreiden. EIM werd door Johan Timmer aan de Rijksuniversiteit Groningen ontwikkeld en is een uitwerking van de visie waarvan de kernbegrippen zijn: burgerschap, gelijke rechten en plichten, zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en ondersteuning in de eigen leefomgeving. Werken volgens de uitgangspunten van EIM stelt hoge eisen aan zowel mensen als organisaties die (professionele) ondersteuning geven aan mensen met een verstandelijke beperking. Het gaat erom dat mensen met een verstandelijke beperking alternatieven aangereikt krijgen en ontdekken, en daardoor meer en beter toegerust zijn om te begrijpen wat er van hen verwacht wordt en om datgene te bereiken wat ze zelf graag willen (Timmer e.a., 2003). De twee belangrijkste uitgangspunten van het model zijn dat: 1) de problemen die mensen hebben met het toepassen van aangeleerde vaardigheden, voor een belangrijk deel voortkomen uit een gebrek aan leerervaringen, en 2) de trainingen zich moeten richten op het aanleren van die vaardigheden die mensen in staat stellen om te generaliseren, waarbij ze de aangeleerde vaardigheden kunnen toepassen in nieuwe situaties in het dagelijks leven. Dit is de belangrijkste maatstaf van succes. De methode is gebaseerd op vijf pijlers (Timmer e.a., 2003): algemene vaardigheden, het leren van algemene vaardigheden, coaching en toepassing van vaardigheden (in het dagelijks leven), een meeromvattend toekomstplan en inbedding van EIM in de organisatie.

De methode Begeleid Werken (Supported Employment) is begin jaren negentig in Nederland geïntroduceerd onder de naam Begeleid Werken. De doelstelling is het realiseren

van een zo normaal mogelijke dienstbetrekking, die afgestemd is op de mogelijkheden en wensen van de deelnemer en tevens voldoet aan de eisen van de werkgever. Coenen-Hanegraaf noemt een aantal criteria waaraan begeleid werken moet voldoen:

- De werknemer moet werken in een omgeving met anderen die geen handicap hebben en neemt deel aan alle activiteiten die behoren bij zijn functie en werkplek (gelijkwaardigheid).
- Iedereen moet toegang hebben tot begeleid werken, ongeacht de ernst van de handicap (wel boven-, geen ondergrens).
- Begeleiding is gericht op maken van eigen keuzes op gebied van inrichting van het eigen leven, werk en andere levenssterreinen, waarbij de deelnemer zoveel mogelijk zelf de regiefunctie moet kunnen vervullen.
- De werknemer wordt betaald voor de prestaties die hij levert, conform de richtlijnen die daar in de betreffende CAO voor gelden.
- Plaatsing dient vooraf te gaan aan training: training dient zoveel mogelijk op de werkplek zelf plaats te vinden.
- Ondersteuning op maat in de arbeidssituatie, voor zolang als dat nodig is.

De methodiek Individuele Traject Begeleiding (ITB) heeft de volgende uitgangspunten: mensen met een verstandelijke beperking staan centraal, dat wil zeggen dat de mogelijkheden en wensen van het individu als startpunt genomen wordt. Ook hebben de mensen met een verstandelijke beperking veel inbreng in het te bewandelen traject. Geprobeerd wordt om zo goed mogelijk maatwerk te leveren. ITB richt zich niet eenzijdig op het vinden van passende arbeid of dagbesteding, maar binnen het traject wordt ook aandacht besteed aan het realiseren van randvoorwaarden in de persoonlijke sfeer van mensen met een verstandelijke beperking (Dankers, 2005).

3.3 Werken met vrijwilligers

In de te onderzoeken projecten wordt gewerkt met vrijwilligers ter ondersteuning van beroepskrachten. In 2005 is door het Verwey-Jonker Instituut onderzoek gedaan naar de samenwerking en relatie tussen vrijwilligers en beroepskrachten. In dit onderzoek worden vier organisatietypen genoemd op grond van positie en rol van beroepskrachten en vrijwilligers:

- Type A: Pure vrijwilligersorganisatie zonder beroepskrachten, Vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het primair proces.
- Type B: Vrijwilligersorganisatie met beroepskrachten, vrijwilligers zijn verantwoordelijk voor het primair proces en worden ondersteund door beroepskrachten
- Type C: Vrijwilligersondersteunende organisaties, beroepskrachten zijn verantwoordelijk voor het primair proces en worden ondersteund door vrijwilligers.
- Type D: Organisaties met alleen beroepskrachten.

De SWOZ valt onder type C. In dit type organisatie zijn niet vrijwilligers maar beroepskrachten verantwoordelijk voor het primaire proces en het product. Zij worden in hun werk ondersteund door vrijwilligers. Hierbij speelt vooral het vraagstuk van de taakafbakening tussen het vrijwilligerswerk en het werk dat beroepskrachten doen. Voorwaarden voor optimale samenwerking zijn heldere afspraken, erkenning van de dynamiek van het werk, waardoor gemaakte afspraken bijna per definitie onder druk staan, en open communicatie over grensoverschrijdend gedrag (Daal e.a., 2005).

In het vervolgonderzoek 'Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning' komen de volgende voorwaarden naar voren met betrekking tot een succesvolle samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers:

- Vrijwilligers hebben verschillende motieven en competenties, zorg ervoor dat de juiste vrijwilliger op de juiste plaats ingezet wordt
- Wees transparant over de verhouding tussen beroepskrachten en vrijwilligers; duidelijke afspraken over de taakverdeling is belangrijk

- Het management moet bereid zijn te investeren in vrijwilligersbeleid als onderdeel van het personeelsbeleid
- Houd er rekening mee dat de motieven van de vrijwilligers om zich binnen de organisatie in te zetten in de loop van de tijd kunnen verschuiven en geen vaststaand gegeven zijn
- Kwetsbare burgers moeten kunnen rekenen op professionele zorg en ondersteuning. Beroepskrachten moeten garant staan voor kwaliteit en continuïteit

Aanbevelingen die gedaan worden met betrekking tot vrijwilligers die werkzaam zijn in een instelling:

- Beroepskrachten moeten vrijwilligers de gelegenheid geven zich te ontwikkelen.
- Waardeer als manager de rol van vrijwilligers in je organisatie.
- Zorg voor aanspreekpunten voor de vrijwilligers.

(Oudenampsen e.a., 2006)

3.4 Operationalistie

Voor het opstellen van de enquête zijn de begrippen uit de onderzochte methodieken geoperationaliseerd. De indicatoren zijn vastgesteld. Deze zijn te vinden in bijlage 3.

Hoofdstuk 4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten, die het onderzoek heeft opgeleverd, weergegeven. Per samenwerkingsproject worden de resultaten besproken en zichtbaar gemaakt in tabellen.

4.1 Respons

Er zijn twee verschillende enquêtes afgenomen. Eén enquête is uitgedeeld onder de medewerkers van de SWOZ die in hun werk te maken hebben met mensen met een psychiatrische achtergrond. In het dienstencentrum de Riethoek is een computertrefpunt. Het Computertrefpunt 50+ is een samenwerkingsverband tussen Stichting Senior Web Zwolle en Stichting Welzijn Ouderen Zwolle. Het trefpunt is er op gericht om mensen op een laagdrempelige manier kennis te laten maken met de computer. Van deze dienst mogen ook mensen met een psychiatrische achtergrond gebruik maken en dat is in het verleden ook gebeurd, in samenwerking met de kwartiermaker van Focus. De vrijwillige medewerkers van dit computertrefpunt zijn geënuquéteerd. Eén van hen was coördinator van de vrijwilligers van het trefpunt. Daarnaast zijn twee beroepskrachten, beheerders van het dienstencentrum, geënuquéteerd. Zij hebben te maken gehad met mensen met een psychiatrische achtergrond doordat zij de deelnemers van het computertrefpunt inschrijven. De afspraak was gemaakt dat niet meer dan twee mensen met een psychiatrische achtergrond per keer mochten deelnemen.

Negen enquêtes zijn uitgedeeld en alle respondenten hebben de enquête ingevuld, dit is een respons van 100%.

De tweede enquête is uitgedeeld in het samenwerkingsproject van SWOZ en Frion onder de (vrijwillige) medewerkers in het restaurantproject. Daarvan hebben 18 respondenten de enquête ingevuld. De respons is 95%, één beroepskracht van de SWOZ heeft de enquête niet ingevuld. Om zoveel mogelijk respondenten te bereiken is in overleg met twee beroepskrachten van de SWOZ aangesloten bij een vergadering van vrijwilligers die werkzaam zijn in het restaurantproject met Frion. Na een korte introductie door één projectlid zijn de enquêtes uitgedeeld en zijn de medewerkers gestart met het invullen. Na ongeveer zeven minuten gaf één vrijwilliger aan dat zij deze enquête te moeilijk vond. Het ging te diep, het was te veel en ze gaf aan te stoppen met het invullen. Een aantal medewerkers sloten zich hierbij aan. Een paar medewerkers zijn blijven zitten en hebben de enquête na enkele minuten ingeleverd.

In totaal hebben drie respondenten de enquête geheel ingevuld. Dit zijn beroepskrachten, twee van Frion en één van de SWOZ. Verbazend is dat één beroepskracht de enquête niet heeft ingevuld. Van de vrijwilligers heeft geen enkele respondent de enquête geheel ingevuld. De meeste respondenten hebben de eerste 14 tot 16 vragen ingevuld en een aantal hebben na vraag 16 nog hier en daar een antwoord aangekruist. Mogelijke redenen hiervoor aangegeven door de enquêteur: de lange vergadering voorafgaand aan het invullen van de enquête, een onvolledig of onduidelijk introductie van de enquête, te weinig aandacht voor het motiveren van de respondenten, geen ondersteuning van de beroepskrachten in het motiveren.

Een dag later is in een gesprek met twee vrijwilligers gevraagd naar hun mening over de enquête. Ze vonden de enquête niet te moeilijk, het was wel veel leeswerk. Zij hadden het idee dat de groep er geen zin in had.

Daarnaast is de enquête uitgedeeld onder (vrijwillige) medewerkers van 10 verschillende restaurantprojecten elders in Nederland. Hiervan hebben 25 respondenten de enquête ingevuld, een respons van 100%. Oorspronkelijk was het plan om 40 enquêtes uit te delen, hopen op een minimaal respons van 25%, zodat we 10 enquêtes terug zouden krijgen. Omwille van de tijd is er besloten om de enquêtes tijdens een bezoek in te laten vullen en te

verzamelen. Met deze werkwijze kon het aantal van 40 respondenten terug gebracht worden tot 25 respondenten, voor een goed vergelijk met het restaurantproject met Frion.

4.2 Achtergrondkenmerken respondenten

De achtergrondkenmerken van de respondenten zijn in onderstaande tabellen weergegeven.

Tabel 4.1 Achtergrond kenmerken respondenten in samenwerkingsproject met Focus

	Samenwerkingsproject met Focus
Geslacht	4 respondenten zijn man 5 respondenten zijn vrouw
Leeftijd	5 respondenten zijn tussen 65 en 75 jaar 1 respondent is 64 1 respondent is 56 jaar 1 respondent is 49 jaar 1 niet bruikbaar antwoord
Opleidingsniveau	2 respondenten hebben MAVO / VMBO 2 respondenten hebben HAVO 3 respondenten hebben Lager Beroeps Onderwijs 1 respondent heeft Middelbaar Beroeps Onderwijs 1 respondent heeft Hoger Beroeps Onderwijs
Beroepskracht of vrijwilliger	2 respondenten zijn beroepskracht 7 respondenten zijn vrijwilliger
Aantal uren werkzaam	5 vrijwilligers werken 2 uur per week 2 vrijwilligers werken 4 uur per week 2 beroepskrachten werken respectievelijk 16 en 28 uur per week

Wat opvalt, is dat er relatief veel mannen vrijwilliger zijn in dit project. Het gaat hier om een computertrefpunt. In de praktijk wordt vaak gezien dat meer mannen zich bezig houden met computers. Dit zou een logische verklaring kunnen zijn voor deze verdeling.

Verder is te zien dat de leeftijd van de (vrijwillige) medewerkers voor het grootste gedeelte boven 64 jaar ligt.

Daarnaast valt op dat de vrijwilligers een klein aantal uren per week werken. De beroepskrachten werken parttime. De aanwezigheid van medewerkers is wisselend, waardoor er weinig continuïteit is.

Tabel 4.2 Achtergrond kenmerken respondenten in samenwerkingsproject met Frion

	Restaurantproject met Frion
Geslacht	1 respondent is man 17 respondenten zijn vrouw
Leeftijd	15 respondenten zijn tussen 60 en 75 jaar 1 respondent is 55 jaar 1 respondent is 45 jaar 1 respondent is 33 jaar
Opleidingsniveau	5 respondenten hebben MAVO / VMBO 3 respondenten hebben HAVO 3 respondenten hebben Lager Beroeps Onderwijs 1 respondent heeft Middelbaar Beroeps Onderwijs 1 respondent heeft Hoger Beroeps Onderwijs 1 respondent heeft Wetenschappelijk Onderwijs 4 niet bruikbare antwoorden
Beroepskracht of vrijwilliger	3 respondenten zijn beroepskracht 15 respondenten zijn vrijwilliger
Aantal uren werkzaam	1 vrijwillige respondent werk 2 uur per week 8 vrijwillige respondenten werken 4 uur per week 6 vrijwillige respondenten werken 5 tot 8 uur per week 2 beroepskrachten werken 16 uur per week 1 beroepskracht werkt 18 uur per week

Het merendeel van de respondenten is vrijwilliger. Opvallend is dat dit bijna alleen maar vrouwen zijn. Dit lijkt te bevestigen dat werken in de bediening een typerende vrijwilligerstaak voor vrouwen is.

Omdat het grootste gedeelte van de respondenten vrijwilliger is, is het verklaarbaar dat de leeftijden van de respondenten hoog zijn. Mensen die jonger zijn, zijn meestal actief in het arbeidsproces. De vrijwilligers behoren tot de eigen doelgroep. Het lijkt zo te zijn dat de doelgroep ouderen, oudere vrijwilligers aantrekt.

Daarnaast valt op dat de vrijwilligers een klein aantal uren per week werken en dat de beroepskrachten parttime werken. Dit geeft aan dat de aanwezigheid van medewerkers wisselend is, waardoor er weinig continuïteit is.

Tabel 4.3 Achtergrond kenmerken respondenten in restaurantprojecten elders in Nederland

	Restaurantprojecten elders
Geslacht	4 respondenten zijn man 21 respondenten zijn vrouw
Leeftijd	1 respondent is 75 jaar 1 respondent is 61 jaar 8 respondenten zijn tussen 45 en 60 jaar 5 respondenten zijn tussen 30 en 45 jaar 7 respondenten zijn tussen 20 en 30 jaar 3 niet bruikbare antwoorden
Opleidingsniveau	5 respondenten hebben MAVO / VMBO 2 respondenten hebben Lager Beroeps Onderwijs 12 respondenten hebben Middelbaar Beroeps Onderwijs 5 respondenten hebben Hoger Beroeps Onderwijs 1 niet bruikbaar antwoord
Beroepskracht of vrijwilliger	21 respondenten zijn beroepskracht 3 respondenten zijn vrijwilliger 1 niet bruikbaar antwoord
Aantal uren werkzaam	1 vrijwillige respondent werk 3 uur per week 2 vrijwillige respondenten werken 4 uur per week 1 beroepskracht werkt 12 uur per week 5 beroepskrachten werken 16 tot 20 uur per week 5 beroepskrachten werken 24 uur tot 30 per week 9 beroepskrachten werken 32 tot 40 uur per week 2 niet bruikbare antwoorden

Opvallend is dat er onder deze (vrijwillige) medewerkers veel beroepskrachten zijn en weinig vrijwilligers. Dit is dan ook een verklaring voor het gegeven dat van de ondervraagde (vrijwillige) medewerkers het merendeel tussen de 20 en 60 jaar is. Dit is de levensfase waarin de gemiddelde Nederlander werkzaam is in een betaalde baan. Hiermee hangt samen dat het opleidingsniveau Middelbaar Beroeps Onderwijs of hoger is. De grootste groep werkt meer dan 24 uur in de week, dit is relatief hoog.

Hieronder volgt een tabel met de restaurantprojecten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen. Het aantal geënquêteerde beroepskrachten en vrijwillige medewerkers wordt zichtbaar gemaakt.

Tabel 4.4 Aantal geënquêteerde beroepskrachten en vrijwilligers per restaurantproject

	Aantal beroepskrachten	Aantal vrijwilligers	Vrijwilligers werkzaam
Samenwerkingproject met Frion	3	15	Ja
De Eetkamer in Apeldoorn	4	-	Nee
Brasserie de Zon in Apeldoorn	2	1	Ja
Gasterij de Binnentuin in Apeldoorn	3	0	Ja
De Ervaring in Nunspeet	1	-	Nee
Grand Café Alleman in Harderwijk	2	2	Ja

	Aantal beroepskrachten	Aantal vrijwilligers	Vrijwilligers werkzaam
Proeflokaal België in Almelo	2	-	Nee
Volkshuis Deventer in Deventer	3	0	Ja
Proeverij de Ontmoeting in Ermelo	1	0	Ja
ATC De Huifkar in Enschede	1	-	Nee
De Onthaasting in Amersfoort	2	-	Nee
Totaal	24	18	

In deze tabel lijkt het alsof er opvallend veel vrijwilligers werkzaam zijn in het samenwerkingsproject met Frion in vergelijking met restaurantprojecten elders. Of dit werkelijk zo is valt te betwijfelen. In het samenwerkingsproject met Frion zijn alle vrijwilligers tijdens een overleg geënkquêteerd. Hieronder waren ook vrijwilligers die werkzaam zijn op tijden dat er geen mensen met een verstandelijke beperking in het restaurant werken. Een ander verschil met overige restaurantprojecten is dat in het samenwerkingsproject met Frion, de geënkquêteerde vrijwilligers tot taak hebben het buffet te bemannen. De mensen van Frion verrichten de werkzaamheden in het restaurant.

In restaurantprojecten elders zijn alleen de vrijwilligers geënkquêteerd die tijdens het bezoek aanwezig waren. Deze vrijwilligers zijn direct betrokken bij het werken met mensen met een verstandelijke beperking. Bovendien is het zo dat, in afwijking van de inclusiecriteria, er slechts in de helft van de projecten vrijwilligers werkzaam zijn.

4.3 Resultaten van het samenwerkingsproject met Focus

Als eerste worden de resultaten vermeld van het samenwerkingsproject met Focus naar aanleiding van deelvraag 1.

Deelvraag 1: Hoe is de huidige werkwijze van de (vrijwillige) medewerkers van de SWOZ in het samenwerkingsproject met de organisatie Focus en is deze te herkennen in een methodiek?

4.3.1 Bewust gebruik methodiek

Op de vraag of men volgens een bepaalde methodiek werkt, antwoordt geen van de respondenten 'ja' en twee respondenten antwoordden 'weet ik niet'.

Om na te gaan welke werkwijze wordt gevolgd en of deze toch (gedeeltelijk) samenvalt met de methodiek kwartiermaken is door middel van meerkeuzevragen gevraagd naar:

- Het persoonlijke doel van de respondenten in hun werk met mensen met een psychiatrische achtergrond
- De visie van de respondenten op mensen met een psychiatrische achtergrond
- De taken van de beroepskracht
- De taken van de vrijwilliger

Bij elke vraag zijn de antwoordcategorieën die typerend zijn voor de methodiek kwartiermaken vetgedrukt.

4.3.2 Doel

De antwoorden op de gebruikte meerkeuzevragen staan hieronder samengevat in een tabel.

Tabel 4.5 Antwoorden op de vraag 'Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij het doel dat u wilt bereiken met uw manier van werken?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Cliënten voelen zich welkom	0	2	2
Tegengaan van uitsluiting van cliënten	0	1	1
Bevorderen van gelijkwaardigheid	0	0	0

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Organiseren van ontspannende activiteiten	1	0	1
Geen specifiek doel	0	4	4
Totaal	1	7	9

De respondenten hebben vaak geen specifiek doel in hun werk met mensen met een psychiatrische achtergrond. Hebben ze dat wel, dan is dat voor drie vrijwilligers een doel dat gelijk is aan dat van de methodiek kwartiermaken, namelijk het tegengaan van uitsluiting en het zorgen dat cliënten zich welkom voelen. De beroepskracht geeft als doel aan het organiseren van ontspannende activiteiten. Dit is geen doel van kwartiermaken; volgens de methodiek kwartiermaken zou het meer voor de hand liggen dat deze respondent als beheerder het doel zou hebben dat de cliënten zich welkom voelen.

4.3.3 Visie

Er is gevraagd naar de visie van de respondenten op mensen met een psychiatrische achtergrond. Er kon worden aangekruist welke beschrijving het beste paste bij hun visie.

Tabel 4.6 Antwoorden op de vraag 'Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij uw visie op mensen met een psychiatrische achtergrond?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Ze zijn evenzeer burger als ieder ander mens	0	7	7
Hun wensen en behoeften staan centraal	0	0	0
Ze zijn anders dan de doorsnee burger	0	0	0
Ze moeten zich aan de regels houden	1	0	1
Totaal	1	7	8

De visie van de respondenten op mensen met een psychiatrische achtergrond valt samen met de methodiek kwartiermaken, namelijk evenzeer burger zijn als ieder ander mens. Opvallend is dat alle vrijwilligers voor deze visie hebben gekozen. Dat de beheerder gekozen heeft voor de visie dat mensen met een psychiatrische achtergrond zich moeten houden aan de regels is mogelijk te verklaren omdat het specifiek zijn taak past. Er is een afspraak gemaakt dat er maar twee mensen met een psychiatrische achtergrond tegelijk mogen deelnemen aan het computertrefpunt. Deze visie past niet bij de methodiek kwartiermaken. Opmerkelijk is dat de meest gekozen visie wel samenvalt met de methodiek kwartiermaken, maar dat niemand bij het doel gekozen heeft voor het bevorderen van de gelijkwaardigheid. Met 'evenzeer burger als ieder ander mens' wordt bedoeld dat er sprake is van gelijkwaardigheid tussen alle burgers. Als de respondenten dit ook zou zouden opvatten, zou net zo vaak voor het antwoord 'evenzeer burger als ieder ander mens' gekozen zijn als voor 'bevorderen van gelijkwaardigheid'. De respondenten hebben wellicht het woord burger geïnterpreteerd als een administratieve eenheid. Een andere verklaring is dat ze wel uitgaan van gelijkwaardigheid, maar dat ze niet als doel van het computertrefpunt zien die gelijkwaardigheid te bevorderen.

4.3.4 Taak beroepskracht

Om de taken van de beroepskracht in kaart te brengen zijn een aantal taken op een rijtje gezet. De respondenten konden kiezen of deze taken wel of niet van toepassing zijn op de werkomgeving.

Tabel 4.7 Antwoorden op de vraag 'Welke taak heeft de beroepskracht in uw werkomgeving?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Cliënten helpen bij het verwoorden van hun wensen en behoeften	0	3	3
Cliënten een prettige dagbesteding geven	1	3	4
Cliënten uit de problemen houden	0	0	0
Cliënten wijzen op de geldende regels	0	0	0
Totaal	1	6	7

Als taken van de beroepskracht worden het aanbieden van een prettige dagbesteding en het helpen verwoorden van de wensen en behoeften aangegeven. Het helpen verwoorden van wensen en behoeften past binnen de methodiek kwartiermaken. Gelet op de taken van de vrijwilligers in het computertrefpunt is dit een antwoord dat verwacht werd. In het computertrefpunt worden cliënten begeleid in het omgaan met de computer. De vrijwilliger komt tegemoet aan de specifieke wensen van de cliënt in de uitleg. Deze taak past goed bij de methodiek kwartiermaken.

De beroepskracht geeft aan dat de beroepskracht een prettige dagbesteding moet geven aan mensen met een psychiatrische achtergrond. In het kader van het aanbieden van activiteiten in de Riethoek is dit een logische redenering, maar volgens de methodiek kwartiermaken zou de belangrijkste taak moeten zijn dat de beroepskracht mensen met een psychiatrische achtergrond helpt bij het verwoorden van hun wensen en behoeften.

Tabel 4.8 Antwoorden op de vraag 'Welke van de volgende beweringen is van toepassing op uw werkomgeving'

		Wel van toepassing	Niet van toepassing
De beroepskracht helpt bij het verwoorden van wensen en behoeften van mensen met een psychiatrische achtergrond	Beroepskracht	0	1
	Vrijwilliger	3	4
De beroepskracht bemiddelt tussen wensen en behoeften van mensen met een psychiatrische achtergrond en mogelijkheden van de organisatie	Beroepskracht	0	1
	Vrijwilliger	4	3
De beroepskracht legt en onderhoudt contacten met collega-instellingen	Beroepskracht	0	1
	Vrijwilliger	2	4
De beroepskracht gaat een relatie aan met mensen met een psychiatrische achtergrond vanuit erkenning en respect	Beroepskracht	0	1
	Vrijwilliger	3	3

Wat in bovenstaande tabel heel opvallend is, is dat bij elk antwoord steeds ongeveer evenveel vrijwilligers invullen 'wel van toepassing' als 'niet van toepassing'. De vrijwilligers hebben dus heel verschillende ideeën over de rol van de beroepskracht. De verklaring hiervoor is dat tijdens de activiteit zelf geen beroepskracht aanwezig is, dus is het lastig om wat over de rol van de beroepskracht te zeggen.

De beroepskracht heeft bij alle beweringen aangegeven dat ze niet van toepassing zijn.

4.3.5 Rol vrijwilliger

Gevraagd wordt naar de rol van de vrijwilliger. De algemene rol van een vrijwilliger is ondersteunend. In de methodiek heeft de vrijwilliger niet een specifieke rol. De rol is gesplitst in ondersteuning van de beroepskracht in begeleidende taken, ondersteuning van de

beroepskracht in uitvoerende taken, ondersteunen van cliënten en het overdragen van kennis.

Tabel 4.9 Antwoorden op de vraag 'Wat is volgens u de rol van de vrijwilliger ten opzichte van mensen met een psychiatrische achtergrond?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Ondersteuner van beroepskracht en begeleidende taken	0	1	1
Ondersteuner van beroepskracht in uitvoerende taken	1	0	1
Ondersteuner van cliënten	0	3	3
Overdragen van kennis	0	4	4
Anders	0	0	0
Totaal	1	8	9

Voor de vrijwilliger geldt dat zij overwegend gekozen hebben voor de taken 'ondersteunen van mensen met een psychiatrische achtergrond' en het 'overdragen van kennis'. Dit is een te verwachten uitkomst gezien de functie van het computertrefpunt: de vrijwilligers zijn er om iedere bezoeker te ondersteunen bij het werken met een computer en om kennis hierover over te dragen. Het gaat dus meer om de inhoudelijke taken dan om de wisselwerking tussen beroepskracht en vrijwilliger.

4.3.6 Niche

Er is onderzocht of het samenwerkingsproject met Focus overeenkomt met twee centrale onderdelen van de methodiek kwartiermaken: niche en rehabilitatie. Er is onderzocht of deze concepten herkenbaar zijn in dit project door de respondenten te bevragen op elementen hiervan. Om een niche te kunnen maken zijn een aantal voorwaarden nodig (Kal, 2001):

- Een omgeving met prettige ruimtelijke verhoudingen, met mensen die emotioneel steunend zijn en tijd hebben, en waar activiteiten geboden worden die door de betrokkene als zinvol worden ervaren.
- Een omgeving waarin de betrokkene (weer) zelf keuzes kan gaan maken, zichzelf als handelend persoon kan zien; hij kan er rustig de waarde van zijn eigen copingsmechanismen (of overlevingsstrategieën) uitproberen.
- Een omgeving waarin de betrokkene een gevoel voor eigenwaarde kan ontwikkelen; een omgeving die uitnodigt tot medezeggenschap in het persoonlijk begeleidingsproces, maar ook in de organisatie waar hij deel van uitmaakt.

Om een niche te vormen is het van belang om draagvlak te ontwikkelen in de organisatie of de wijk (Scholtens, 2007).

Er zijn vragen en stellingen opgesteld over de voorwaarden voor het maken van een niche. Een vraag ging over de voorwaarden waaraan een ruimte moet voldoen waar mensen met een psychiatrische achtergrond aan activiteiten deelnemen. Geprobeerd is om hiermee de respondenten te bevragen op hun mening over prettige ruimtelijke verhoudingen.

Tabel 4.10 Antwoorden op de vraag 'Aan welke van de volgende voorwaarden moet de ruimte waar mensen met een psychiatrische achtergrond aan activiteiten deelnemen voldoen?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Lichte omgeving	0	3	3
Ruimte met gedimd licht	0	1	1
Met elkaar in intieme kring	0	1	1
Veel persoonlijk ruimte per deelnemer	0	2	2
Huiselijke sfeer	1	2	3
Omgeving met zo weinig mogelijk prikkels	0	0	0

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
De ruimte hoeft niet aan bepaalde voorwaarde te voldoen	0	3	3
Totaal	1	12	13

Deze uitkomsten lijken een aardig beeld te geven van een niche. Dat betekent niet noodzakelijk dat de respondenten precies op de hoogte zijn van welke kenmerken van de ruimte het beste passen bij mensen met een beperking; de antwoorden die gegeven zijn passen bij een ruimte voor computerles.

Om te toetsen of de respondenten aandacht geven aan mensen met een psychiatrische achtergrond wordt de vraag gesteld naar het maken van een praatje met hen. Vijf respondenten gaven aan dit altijd te doen, één respondent maakt af en toe een praatje en geen enkele respondent gaf aan nog nooit een praatje te hebben gemaakt. De (vrijwillige) medewerkers geven allen aandacht aan mensen met een psychiatrische achtergrond wanneer zij deelnemen aan de activiteit.

Aan de hand van de volgende stellingen werd naar de mening van de respondenten gevraagd. In onderstaande tabel worden de meningen van zeven respondenten inzichtelijk gemaakt, de andere twee gaven geen bruikbare antwoorden.

Tabel 4.11 Antwoorden op de vraag 'Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen'

		(min of meer) mee eens	(min of meer) mee oneens
Als medewerker kan ik goed inschatten wat de behoeften zijn van mensen met een psychiatrische achtergrond	Beroepskracht	0	1
	Vrijwilliger	4	2
Ik besteed net zoveel aandacht aan mensen met een psychiatrische achtergrond als aan de andere deelnemers	Beroepskracht	1	0
	Vrijwilliger	4	2
Ik ben in staat mensen met een psychiatrische achtergrond te laten merken dat ze welkom zijn	Beroepskracht	1	0
	Vrijwilliger	6	0
Ik betrek mensen met een psychiatrische achtergrond actief bij de activiteiten	Beroepskracht	1	0
	Vrijwilliger	5	1
Ik laat mensen met een psychiatrische achtergrond onbeperkt deelnemen aan de activiteiten	Beroepskracht	0	1
	Vrijwilliger	6	0
De keuze voor een activiteit moet bij mensen met een psychiatrische achtergrond zelf liggen	Beroepskracht	1	0
	Vrijwilliger	6	0
De mensen met een psychiatrische achtergrond mogen meedoen aan de activiteit zoals ze dat zelf willen	Beroepskracht	1	0
	Vrijwilliger	6	0
Als een persoon een psychiatrische achtergrond storend gedrag vertoont zal deze zich aan moeten passen aan de groep	Beroepskracht	0	1
	Vrijwilliger	0	6

		(min of meer) mee eens	(min of meer) mee oneens
Ik vind de eigen inbreng van de mensen met een psychiatrische achtergrond tijdens een activiteit belangrijk	Beroepskracht	1	0
	Vrijwilliger	6	0

Samenvattend kan gezegd worden dat uit de meningen van de respondenten blijkt dat ze de juiste houding hebben om een niche te kunnen maken. Ze kunnen mensen met een psychiatrische achtergrond laten weten dat ze welkom zijn, ze betrekken ze actief bij activiteiten, ze laten ze onbeperkt deelnemen aan activiteiten, ze mogen zelf kiezen, storend gedrag hoeft niet aangepast te worden aan de groep en ze mogen een eigen inbreng hebben in de activiteit. Waar de mening van de beroepskracht afwijkt van de mening van de vrijwilligers gaat het om het onbeperkt deelnemen van mensen met een psychiatrische achtergrond aan de activiteiten. Uit vooronderzoek is bekend dat er een regel is opgesteld dat er niet meer dan twee personen met een psychiatrische achtergrond mogen deelnemen aan de activiteiten. Dit geeft aan dat de beroepskracht feitelijk gelijk heeft dat de deelname niet onbeperkt is.

Nota bene werd tijdens het bezoek door de respondenten aangegeven dat ze weinig te maken hebben gehad met mensen met een psychiatrische achtergrond. Daarom vonden ze het moeilijk om de enquête in te vullen. Opmerkingen geschreven op verschillende enquêteformulieren:

- Wij werken niet met psychiatrische patiënten.
- In mijn vrijwilligerswerk nog weinig te maken gehad met mensen met een psychiatrische achtergrond.
- Deze enquête heeft niet veel te maken met ons computertrefpunt. Wij krijgen naar verhouding heel erg weinig van deze mensen bij ons. In al die jaren hooguit 3 à 4.
- Wij zien weinig mensen met een beperking en weinig buitenlanders.
- Ik wil graag weten of iemand een beperking heeft en wat.
- Geen ervaringen mee. Kan geen mening geven omdat ik er nog niet mee geconfronteerd werd.

De kwartiermaker van Focus heeft, in het gesprek tijdens het vooronderzoek, aangegeven te weten dat er één persoon met een psychiatrische achtergrond gebruik maakt van het computertrefpunt. Het is niet duidelijk of deze ten tijde van het afnemen van de enquête nog deelnam aan deze activiteit. Duidelijk is dat deze in ieder geval door de respondenten niet als zodanig herkend wordt.

In het vooronderzoek is een antwoord gevonden op deelvraag 2 door middel van literatuurstudie. De resultaten zijn beschreven in hoofdstuk 3, paragraaf 3.1.

4.4 Resultaten van het samenwerkingsproject met Frion

De resultaten van het samenwerkingsproject met Frion naar aanleiding van de deelvragen 1 en 3 worden in deze paragraaf vermeld.

Deelvraag 1: Hoe is de huidige werkwijze van de (vrijwillige) medewerkers van de SWOZ in het samenwerkingsproject met de organisatie Frion en is deze te herkennen in een methodiek?

Bij elke vraag zijn de antwoordcategorieën die typerend zijn voor de methodieken Eigen Initiatief Model, Begeleid Werken en Individuele Traject Begeleiding vetgedrukt.

4.4.1 Bewust gebruik methodiek

Het merendeel van de medewerkers gaf aan niet volgens een bepaalde methodiek te werken (13).

Om de methodieken in kaart te brengen is gevraagd: 'Wanneer u werkt volgens een methodiek, hoe heet deze?' Respondenten konden kiezen tussen Eigen Initiatief Model, Begeleid Werken, Individuele Traject Begeleiding of een andere methodiek.

Tabel 4.12 Antwoorden op de vraag 'Wanneer u werkt volgens een methodiek, hoe heet deze?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Eigen Initiatief Model (EIM)	0	0	0
Begeleid Werken (BW)	0	1	1
Individuele Traject Begeleiding (ITB)	0	0	0
Anders	2	1	3
Totaal	2	2	4

Een respondent, een vrijwilliger, werkt volgens de methodiek Begeleid Werken. Drie respondenten geven aan met een andere methodiek te werken, waarvan twee aangeven middels Gentle Teaching te werken.

Primaire doel van Gentle Teaching is companionship tussen de cliënt en de begeleider. Companionship is de relatie die gekenmerkt wordt door de aanwezigheid door de vier pijlers: zich veilig voelen, zich geliefd voelen, zich liefdevol kunnen uiten en zich met elkaar verbonden voelen. De middelen van Gentle Teaching zijn de aanwezigheid van de begeleider, het oogcontact en de gelaatsuitdrukking, de woorden en de toon, en de gebaren en aanrakingen (www.gentleteaching.nl). Deze methodiek vertoont weinig overeenkomsten met de beschreven methodieken.

4.4.2 Doel

Op de vraag welke beschrijving het beste past bij het doel dat de respondenten willen bereiken met hun manier van werken is evenredig gekozen voor alle antwoordmogelijkheden.

Tabel 4.13 Antwoorden op de vraag 'Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij het doel dat u wilt bereiken met uw manier van werken?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Mensen met een verstandelijke beperking worden vaardiger in het zelf nadenken en oplossen van problemen, hun afhankelijkheid neemt af en zij zijn beter in staat om zelfstandig verantwoordelijkheden te dragen (EIM)	0	4	4
Mensen met een verstandelijke beperking hebben een zo normaal mogelijke dienstbetrekking, afgestemd op hun mogelijkheden en wensen, om zo een bijdrage te leveren aan hun integratie en emancipatie (BW)	3	0	3
Mensen met een verstandelijke beperking worden toegeleid naar arbeid, dagbesteding, vrijwilligerswerk en sociale activering (ITB)	0	3	3
Ik werk niet aan een specifiek doel	0	3	3
Mensen met een verstandelijke beperking kunnen hier op een prettige wijze hun dag doorbrengen	0	3	3
Totaal	3	13	16

Opvallend is dat de beroepskrachten en vrijwilligers aan verschillende doelen werken. De beroepskrachten hebben gekozen voor het doel dat gerelateerd is aan Begeleid Werken, terwijl alle vrijwilligers gekozen hebben voor andere doelen. De vraag is hoe de communicatie verloopt tussen beroepskrachten en vrijwilligers over het doel in het samenwerkingsproject. De samenwerking tussen de beroepskrachten van Frion en de vrijwilligers van SWOZ zal beter verlopen als er gewerkt wordt aan een gezamenlijk doel. Daarnaast valt op dat het doel dat de beroepskrachten gekozen hebben niet passend is bij de methodiek Gentle Teaching, omdat het doel daarvan emancipatie en integratie is. Het doel 'mensen met een verstandelijke beperking kunnen hier op een prettige wijze hun dag doorbrengen' zou beter bij Gentle Teaching passen.

4.4.3 Visie

Op de vraag over welke visie het beste past bij de visie op mensen met een verstandelijke beperking kan gekozen worden tussen verschillende visies vanuit de methodieken en een aantal verzonnen visies.

Tabel 4.14 Antwoorden op de vraag 'Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij uw visie op mensen met een verstandelijke beperking?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak weinig vermogen tot generaliseren (EIM)	0	1	1
Ook mensen met een (ernstige) handicap kunnen aan de reguliere arbeidsmarkt een bijdrage leveren (BW)	1	2	3
Mensen met een verstandelijke beperking staan centraal, hun mogelijkheden en wensen zijn het startpunt om zo goed mogelijk maatwerk te leveren (ITB)	2	5	7
Mensen met een verstandelijke beperking komen niet tot hun recht in een regulier bedrijf	0	4	4
Mensen met een verstandelijke beperking moeten op kinderlijk niveau benaderd worden	0	1	1
Totaal	3	13	16

Er wordt het meest gekozen voor de volgende beschrijving dat mensen met een verstandelijke beperking centraal staan, hun mogelijkheden en wensen zijn het startpunt om zo goed mogelijk maatwerk te leveren. Deze past bij de methodiek Individuele Traject Begeleiding. Opvallend is dat de meeste visies overeenkomen met een visie passend bij een methodiek.

Twee beroepskrachten hebben gekozen voor een visie vanuit de Individuele Traject Begeleiding, terwijl ze gekozen hebben voor het doel van de methodiek Begeleid Werken. De gekozen visie lijkt passend bij de methodiek Gentle Teaching.

4.4.4 Stappenplan

De werkwijze van de respondenten kan inzichtelijk gemaakt worden door te vragen naar welk stappenplan de manier van werken het meest overeen komt. De volgende stappenplannen, uit de drie bestudeerde methodieken, werden aan de respondenten voorgelegd:

Stappenplan A (Eigen Initiatief Model)

1. Algemene vaardigheden in kaart brengen
2. Aanleren van nieuwe algemene vaardigheden
3. Coaching en toepassing van algemene vaardigheden
4. Een meeromvattend toekomstplan

Stappenplan B (Begeleid Werken)

1. Assessment
2. Bemiddeling en baananalyse
3. Begeleiding / coaching op de werkplek
4. Loopbaanbegeleiding

Stappenplan C (Individuele Traject Begeleiding)

1. Intake
2. Trajectontwikkeling
3. Trajectvoering
4. Zoeken naar een passende baan

Tabel 4.15 Antwoorden op de vraag 'Welk stappenplan komt het meest overeen met uw manier van werken met mensen met een verstandelijke beperking'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Stappenplan A (EIM)	3	3	6
Stappenplan B (BW)	0	0	0
Stappenplan C (ITB)	0	3	3
Geen stappenplan	0	1	1
Totaal	3	7	10

De beroepskrachten hebben allen gekozen voor stappenplan A. dit is het stappenplan wat inderdaad het beste past bij de methodiek Gentle Teaching en daarmee een consequente keuze van de beroepskrachten.

4.4.5 Taak beroepskracht

Om de taken van de beroepskracht in kaart te brengen zijn een aantal taken, gerelateerd aan de methodieken, op een rijtje gezet, met daarnaast een paar verzonnen taken. De respondenten konden kiezen of deze taken wel of niet van toepassing zijn op de werkomgeving.

Tabel 4.16 Antwoorden op de vraag 'Welke taak heeft de beroepskracht in uw werkomgeving'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Mensen met een verstandelijke beperking leerervaringen aan bieden die ze kunnen generaliseren (EIM)	2	0	2
Mensen met een verstandelijke beperking zo aan sturen zodat ze zich aan de regels houden	0	3	3
Mensen met een verstandelijke beperking helpen eigen keuzes maken en problemen oplossen (BW)	1	0	1
Mensen met een verstandelijke beperking helpen bij het toeleiden naar arbeid, dagbesteding, vrijwilligerswerk en sociale activering (ITB)	0	1	1
Mensen met een verstandelijke beperking op prettige wijze bezig houden	0	3	3
Anders	0	0	0
Totaal	3	7	10

Op de vraag welke taak de beroepskracht heeft in de werkomgeving van de respondent wordt door de vrijwilligers slechts één keer een antwoordt gegeven dat overeenkomt met een methodiek. Opvallend is dat drie vrijwilligers van mening zijn dat het de taak van de beroepskracht is om mensen met een verstandelijke beperking zo aan te sturen dat ze zich aan de regels houden.

De mening van de beroepskrachten is verdeeld. Twee kiezen voor taken passend bij de methodiek Eigen Initiatief Model. Waarschijnlijk valt dit te verklaren uit het feit dat de omschrijving raakvlakken heeft met de methodiek Gentle Teaching. Het aanbieden van leerervaringen wordt in beide methodieken belangrijk gevonden.

Tabel 4.17 Antwoorden op de vraag 'Geef van de volgende beweringen aan of deze wel of niet van toepassing is op uw werkomgeving'

		Wel van toepassing	Niet van toepassing
De beroepskracht stelt zich terughoudend op in het werken met mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	0	3
	Vrijwilliger	1	2
De beroepskracht doet consequent een appèl op het eigen leer- en denkvermogen van mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	3	1
De beroepskracht neemt het werk over wanneer mensen met een verstandelijke beperking hun taak niet goed uitvoeren, want het werk moet doorgaan, klanten gaan voor	Beroepskracht	2	1
	Vrijwilliger	0	0
De beroepskracht analyseert de wensen, motieven, mogelijke perspectieven en vaardigheden van mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	0	0
De beroepskracht zoekt een geschikte arbeidsplaats voor mensen met een verstandelijke beperking, stelt hierbij een begeleidingsplan op en introduceert hen op de werkplek	Beroepskracht	2	1
	Vrijwilliger	0	0
De beroepskracht ontwikkelt en onderhoudt het netwerk van mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	2	1
	Vrijwilliger	0	0
De beroepskracht analyseert de kennis van mensen met een verstandelijke beperking, biedt hen de nodige ondersteuning en mogelijkheden kennis op te doen	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	0	0
De beroepskracht onderzoekt de motivatie van mensen met een verstandelijke beperking voor een bepaald soort werk, analyseert de werkomgeving en begeleidt op de werkplek	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	0	0
De beroepskracht leidt mensen met een verstandelijke beperking toe tot werk met een arbeidscontract	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	0	0

Het valt op dat alle beroepskrachten aangeven een consequent appèl te doen op het eigen leer- en denkvermogen van mensen met een verstandelijke beperking, maar dat ze vinden dat zij zich niet terughoudend opstellen. Dit lijkt tegenstrijdig te zijn, want juist een terughoudende opstelling is een belangrijke manier om een appèl te doen op het eigen vermogen van de ander. Mogelijk is de term 'terughoudend' anders geïnterpreteerd dan bedoeld was.

4.4.6 Taak vrijwilliger

De rol en de taak van de vrijwilliger wordt gevraagd. Bij de taken van de vrijwilliger kon de respondent aangeven het eens of oneens te zijn met een bewering.

Tabel 4.18 Antwoorden op de vraag 'Wat is volgens u de rol van de vrijwilliger ten opzichte van mensen met een verstandelijk beperking?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Ondersteuner van beroepskracht en begeleidende taken	0	1	1
Ondersteuner van beroepskracht in uitvoerende taken	3	1	4
Ondersteuner van cliënten	2	1	3
Overdragen van kennis	0	0	0
Anders	0	0	0
Totaal	5	3	8

Er wordt verschillend geantwoord op de vraag wat de rol van de vrijwilliger ten opzichte van mensen met een verstandelijk beperking is. De antwoorden op de vraag zijn niet gerelateerd aan een bepaalde methodiek. Vrijwilligers worden vooral als ondersteuner van de beroepskracht gezien bij uitvoerende taken. In de literatuur wordt niet specifiek over vrijwilligerstaken geschreven.

Tabel 4.19 Antwoorden op de vraag 'Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen'

		(min of meer) mee eens	(min of meer) mee oneens
Ik weet wat mijn bevoegdheden zijn in het werken met mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	1	0
Ik weet niet waar ik verantwoordelijk voor ben in het werken met mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	0	3
	Vrijwilliger	0	0
Ik weet voldoende over mensen met een verstandelijke beperking om mijn werk goed te kunnen doen	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	2	0
Ik kan goed inschatten wat de behoeften en wensen zijn van de mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	1	0
Mensen met een verstandelijke beperking leren in deze werkomgeving denkvaardigheden aan en vergroten hun zelfredzaamheid	Beroepskracht	3	0
	Vrijwilliger	1	0
Medewerkers passen de dienstbetrekking aan op de wensen en mogelijkheden van de mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	2	1
	Vrijwilliger	2	1
Van mensen met een verstandelijke beperking wordt verwacht dat ze zelf het initiatief nemen tot handelen	Beroepskracht	0	3
	Vrijwilliger	2	0

De beroepskrachten gaven aan het niet eens te zijn met de stelling dat van mensen met een verstandelijke beperking wordt verwacht dat ze zelf het initiatief nemen tot handelen. Dit is

opvallend, want juist deze mening zou goed moeten passen bij de door hen gehanteerde Gentle Teaching.

4.5 Resultaten van de restaurantprojecten elders in Nederland

De resultaten van de restaurantprojecten elders in Nederland worden beschreven aan de hand van deelvraag 3.

Deelvraag 3: *Hoe is het methodiekgebruik in vergelijkbare projecten als Frion, elders in Nederland?*

4.5.1 Bewust gebruik methodiek

Vijf respondenten gaven aan dat zij niet volgens een bepaalde methodiek werken. Om de methodieken in kaart te brengen is gevraagd: Wanneer u werkt volgens een methodiek, hoe heet deze? Respondenten konden kiezen tussen Eigen Initiatief Model, Begeleid Werken, Individuele Traject Begeleiding of een andere methodiek.

Tabel 4.20 Antwoorden op de vraag 'Wanneer u werkt volgens een methodiek, hoe heet deze?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Eigen Initiatief Model (EIM)	6	2	8
Begeleid Werken (BW)	2	0	2
Individuele Traject Begeleiding (ITB)	2	0	2
Anders	5	0	5
Totaal	15	2	17

Opvallend is dat acht respondenten zeggen volgens Eigen Initiatief Model te werken. Vijf noemen een andere methodiek, namelijk BIAM en oplossingsgericht werken. BIAM is Betekenisgestuurde Inter Actie Methode, gebaseerd op het leerconcept georganiseerde leerondersteuning. De instrumenten en interventie methoden zijn gericht op het verhogen van wederkerigheid, ter bevordering van zowel de kwaliteit van leven van mensen met een verstandelijke beperking als de kwaliteit van werken van professionals (www.eburon.nl).

Oplossingsgericht werken in de hulpverlening geeft erkenning en waardering aan de cliënt, focust op oplossingen en niet op problemen en creëert een positief toekomstperspectief voor de cliënt. Oplossingsgericht werken betekent in de eerste plaats: focussen op wat de cliënt voor de problematiek in de plaats wil en op de stappen die hij kan zetten om zijn doel te bereiken (www.pao.nl).

4.5.2 Doel

Op de vraag welke beschrijving het beste past bij het doel dat de respondenten willen bereiken met hun manier van werken is evenredig gekozen voor alle antwoordmogelijkheden.

Tabel 4.21 Antwoorden op de vraag 'Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij het doel dat u wilt bereiken met uw manier van werken?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Mensen met een verstandelijke beperking worden vaardiger in het zelf nadenken en oplossen van problemen, hun afhankelijkheid neemt af en zij zijn beter in staat om zelfstandig verantwoordelijkheden te dragen (EIM)	3	0	3
Mensen met een verstandelijke beperking hebben een zo normaal mogelijke dienstbetrekking, afgestemd op hun mogelijkheden en wensen, om zo een bijdrage te leveren aan hun integratie en emancipatie (BW)	14	1	15

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Mensen met een verstandelijke beperking worden toegeleid naar arbeid, dagbesteding, vrijwilligerswerk en sociale activering (ITB)	2	2	4
Ik werk niet aan een specifiek doel	1	0	1
Mensen met een verstandelijke beperking kunnen hier op een prettige wijze hun dag doorbrengen	0	0	0
Totaal	20	3	23

Het is opvallend dat 15 respondenten, uit de tien verschillende geënquêteerde restaurants, kiezen voor een doel gerelateerd aan de methodiek Begeleid Werken. Dit is opvallend omdat maar acht respondenten hebben gezegd volgens Eigen Initiatief Model te werken en maar twee respondenten gaven aan te werken volgens de methodiek Begeleid Werken.

4.5.3 Visie

Op de vraag over welke visie het beste past bij de visie op mensen met een verstandelijke beperking kan gekozen worden tussen verschillende visies vanuit de methodieken en een aantal verzonden visies.

Tabel 4.22 Antwoorden op de vraag 'Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij uw visie op mensen met een verstandelijke beperking?'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak weinig vermogen tot generaliseren (EIM)	0	0	0
Ook mensen met een (ernstige) handicap kunnen aan de reguliere arbeidsmarkt een bijdrage leveren (BW)	5	0	5
Mensen met een verstandelijke beperking staan centraal, hun mogelijkheden en wensen zijn het startpunt om zo goed mogelijk maatwerk te leveren (ITB)	16	3	19
Mensen met een verstandelijke beperking komen niet tot hun recht in een regulier bedrijf	0	0	0
Mensen met een verstandelijke beperking moeten op kinderlijk niveau benaderd worden	0	0	0
Totaal	21	3	24

Het meest wordt gekozen voor de beschrijving dat mensen met een verstandelijke beperking centraal staan, dat hun mogelijkheden en wensen het startpunt zijn om zo goed mogelijk maatwerk te leveren. Deze visie is passend bij de methodiek Individuele Traject Begeleiding, terwijl slechts twee respondenten aangaven volgens deze methodiek te werken. Niemand heeft gekozen voor de beschrijving die past bij de visie op mensen met een verstandelijke beperking waarop het Eigen Initiatief Model is gebaseerd, dus ook niet de acht personen die aangeven volgens deze methodiek te werken.

4.5.4 Stappenplan

De werkwijze van de respondenten kan inzichtelijk gemaakt worden door te vragen naar met welk stappenplan de manier van werken het meest overeen komt. De volgende stappenplannen, uit de drie bestudeerde methodieken, werden aan de respondenten voorgelegd:

Stappenplan A (Eigen Initiatief Model)

1. Algemene vaardigheden in kaart brengen
2. Aanleren van nieuwe algemene vaardigheden

3. Coaching en toepassing van algemene vaardigheden
4. Een meeromvattend toekomstplan

Stappenplan B (Begeleid Werken)

1. Assessment
2. Bemiddeling en baananalyse
3. Begeleiding / coaching op de werkplek
4. Loopbaanbegeleiding

Stappenplan C (Individuele Traject Begeleiding)

1. Intake
2. Trajectontwikkeling
3. Trajectvoering
4. Zoeken naar een passende baan

Tabel 4.23 Antwoorden op de vraag 'Welk stappenplan komt het meest overeen met uw manier van werken met mensen met een verstandelijke beperking'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Stappenplan A (EIM)	17	2	19
Stappenplan B (BW)	2	1	3
Stappenplan C (ITB)	1	0	1
Geen stappenplan	0	1	1
Totaal	20	4	24

Bij vergelijking van de antwoorden op de vraag naar het stappenplan met de antwoorden op de vraag naar de gekozen methodiek, valt op dat 19 respondenten kiezen voor het stappenplan volgens Eigen Initiatief Model. Dit terwijl er maar acht respondenten zeggen volgens de methodiek van Eigen Initiatief Model te werken. Dezelfde acht respondenten kiezen unaniem voor het stappenplan passend bij het Eigen Initiatief Model. De overige 11 geven aan volgens een 'andere methodiek' of 'geen methodiek' te werken.

4.5.5 Taken beroepskracht

Om de taken van de beroepskracht in kaart te brengen zijn een aantal taken gerelateerd aan de methodieken op een rijtje gezet, naast een paar verzonden taken. De respondenten konden kiezen of deze taken wel of niet van toepassing zijn op de werkomgeving.

Tabel 4.24 Antwoorden op de vraag 'Welke taak heeft de beroepskracht in uw werkomgeving'

	Beroepskrachten	Vrijwilligers	Totaal
Mensen met een verstandelijke beperking leerervaringen aanbieden die ze kunnen generaliseren (EIM)	9	0	9
Mensen met een verstandelijke beperking zo aan sturen zodat ze zich aan de regels houden	0	0	0
Mensen met een verstandelijke beperking helpen eigen keuzes maken en problemen oplossen (BW)	7	1	8
Mensen met een verstandelijke beperking helpen bij het toeleiden naar arbeid, dagbesteding, vrijwilligerswerk en sociale activering (ITB)	4	2	6
Mensen met een verstandelijke beperking op prettige wijze bezig houden	0	0	0
Anders	0	0	0
Totaal	20	3	23

Alle respondenten hebben gekozen voor taken die horen bij een methodiek. De meesten hebben gekozen voor de taken van Eigen Initiatief Model en Begeleid Werken.

Tabel 4.25 Antwoorden op de vraag 'Geef van de volgende beweringen aan of deze wel of niet van toepassing is op uw werkomgeving'

		Wel van toepassing	Niet van toepassing
De beroepskracht stelt zich terughoudend op in het werken met mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	8	11
	Vrijwilliger	0	3
De beroepskracht doet consequent een appèl op het eigen leer- en denkvermogen van mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	19	1
	Vrijwilliger	3	0
De beroepskracht neemt het werk over wanneer mensen met een verstandelijke beperking hun taak niet goed uitvoeren, want het werk moet doorgaan, klanten gaan voor	Beroepskracht	9	10
	Vrijwilliger	2	1
De beroepskracht analyseert de wensen, motieven, mogelijke perspectieven en vaardigheden van mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	20	1
	Vrijwilliger	2	1
De beroepskracht zoekt een geschikte arbeidsplaats voor mensen met een verstandelijke beperking, stelt hierbij een begeleidingsplan op en introduceert hen op de werkplek	Beroepskracht	13	6
	Vrijwilliger	2	1
De beroepskracht ontwikkelt en onderhoudt het netwerk van mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	9	10
	Vrijwilliger	2	1
De beroepskracht analyseert de kennis van mensen met een verstandelijke beperking, biedt hen de nodige ondersteuning en mogelijkheden kennis op te doen	Beroepskracht	16	3
	Vrijwilliger	3	0
De beroepskracht onderzoekt de motivatie van mensen met een verstandelijke beperking voor een bepaald soort werk, analyseert de werkomgeving en begeleidt op de werkplek	Beroepskracht	15	5
	Vrijwilliger	3	0
De beroepskracht leidt mensen met een verstandelijke beperking toe tot werk met een arbeidscontract	Beroepskracht	9	10
	Vrijwilliger	0	3

De grootste tegenstellingen zitten in het terughoudend opstellen ten opzichte van de cliënt, het werk overnemen van mensen met een verstandelijke beperking, het ontwikkelen en onderhouden van het netwerk en het toeleiden tot werk met een arbeidscontract. Hierbij moet vermeld worden dat verschillende respondenten hebben opgemerkt dat met name het overnemen van werk niet in de theorie thuishoort, maar soms in de praktijk niet te voorkomen is.

4.5.6 Taken respondent

De taak van de respondent wordt gevraagd. Men kon aangeven het eens of oneens te zijn met een bewering.

Tabel 4.26 Antwoorden op de vraag 'Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen'

		(min of meer) mee eens	(min of meer) mee oneens
Ik weet wat mijn bevoegdheden zijn in het werken met mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	20	0
	Vrijwilliger	3	0
Ik weet niet waar ik verantwoordelijk voor ben in het werken met mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	2	18
	Vrijwilliger	0	2
Ik weet voldoende over mensen met een verstandelijke beperking om mijn werk goed te kunnen doen	Beroepskracht	20	1
	Vrijwilliger	3	0
Ik kan goed inschatten wat de behoeften en wensen zijn van de mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	19	1
	Vrijwilliger	2	1
Mensen met een verstandelijke beperking leren in deze werkomgeving denkvaardigheden aan en vergroten hun zelfredzaamheid	Beroepskracht	20	0
	Vrijwilliger	2	2
Medewerkers passen de dienstbetrekking aan op de wensen en mogelijkheden van de mensen met een verstandelijke beperking	Beroepskracht	19	2
	Vrijwilliger	3	0
Van mensen met een verstandelijke beperking wordt verwacht dat ze zelf het initiatief nemen tot handelen	Beroepskracht	14	7
	Vrijwilliger	3	0

Opvallend is de grote overeenkomst in de gegeven antwoorden. De meningen liggen meestal op één lijn. Wel valt op dat de stelling dat van mensen met een verstandelijke beperking wordt verwacht dat ze zelf het initiatief nemen tot handelen, zorgt voor tegengestelde antwoorden.

Hoofdstuk 5 Discussie en conclusies

Aan de hand van onze onderzoeksresultaten beschrijven we in dit hoofdstuk per samenwerkingsproject onze conclusies. Tevens beschrijven we onze reflectie op de betrouwbaarheid van onze conclusies.

5.1 Conclusies over het samenwerkingsproject met Focus

Zoals verwacht is, wordt er door de (vrijwillige) medewerkers geen methodiek genoemd waarmee wordt gewerkt binnen het samenwerkingsproject met Focus. De werkwijze die gevonden is ook niet te herkennen in een methodiek. Vanuit de literatuur valt het te verklaren dat er geen methodiek gevonden is, immers, er wordt beschreven dat kwartiermaken nog sterk in ontwikkeling is. Gezien de activiteiten in het computertrefpunt is het ook logisch dat er niet methodisch gewerkt wordt, het gaat hier met name om kennisoverdracht. Daarnaast is het zo dat de (vrijwillige) medewerkers hebben aangegeven niet of nauwelijks met mensen met een psychiatrische achtergrond te hebben gewerkt.

Er is getracht om de huidige werkwijze in het samenwerkingsproject met Focus te toetsen aan de beschreven methodiek kwartiermaken in de literatuur. De meningen van de (vrijwillige) medewerkers zijn heel positief, er is bereidheid om de 'vreemde ander' te accepteren. Er is een basis voor het ontvangen van deze nieuwe doelgroep.

Een praktische uitwerking hiervan is onderzocht op elementen van een niche. Ook hier blijkt dat de (vrijwillige) medewerkers de juiste attitude hebben om een niche te creëren.

5.2 Conclusies over het samenwerkingsproject met Frion

We kunnen slechts een beperkt aantal conclusies trekken uit de enquête gehouden onder de (vrijwillige) medewerkers in het samenwerkingsproject met Frion. De meeste (vrijwillige) medewerkers hebben de eerste 14 tot 16 vragen ingevuld en een aantal hebben na vraag 16 nog hier en daar een antwoord aangekruist. In totaal hebben drie beroepskrachten de enquête geheel ingevuld.

In het samenwerkingsproject met Frion wordt niet volgens één methodiek gewerkt. Wel zijn onderdelen van de verschillende methodieken terug te vinden in de werkwijze van de (vrijwillige) medewerkers. Ook in de onderzochte restaurantprojecten elders is geen lijn te ontdekken in het toepassen van een methodiek. De (vrijwillige) medewerkers kiezen voor een bepaalde methodiek, maar dit komt meestal niet overeen met de gekozen doelen, visies en taken.

Restaurantprojecten waarin mensen met een verstandelijke beperking werken is een vrij recente ontwikkeling. In dit kader kan geconcludeerd worden dat er niet één specifieke methodiek bestaat voor dit soort projecten.

Een veel gehoorde opmerking was dat de theorie niet altijd toe te passen is in de praktijk. Met name wat betreft de combinatie van mensen met een verstandelijke beperking en klanten in het restaurant. De zorg voor klanten blijkt in de praktijk voorrang te krijgen boven de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking. Dit geldt zowel bij onderlinge conflicten als bij werkdruk in het restaurant. In de projecten waar beroepskrachten aanwezig zijn voor de horeca die samenwerken met beroepskrachten voor de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking, wordt het maken van keuzes tussen klant en cliënt niet herkend. De conclusie is dat een project waarin beroepskrachten met een horeca-achtergrond en beroepskrachten specifiek voor de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking werken een goede combinatie is.

Tijdens het afnemen van de enquêtes bij het samenwerkingsproject met Frion werd de opmerking gemaakt dat verwachtingen ten aanzien van mensen met een verstandelijke beperking verschillend zijn. Als voorbeeld werd genoemd dat mensen met een verstandelijke

beperking in het restaurant blijven staan als ze klaar zijn met de uitvoering van hun taak. Dit zorgde voor onbegrip bij de vrijwilligers. Ze stoorden zich aan dit gedrag. Dit in tegenstelling tot de mening van een beroepskracht die vond dat mensen met een verstandelijke beperking juist gezien moesten worden.

Uit de resultaten wordt de conclusie getrokken dat de vrijwilligers andere inzichten en ideeën hebben dan de beroepskrachten in het samenwerkingsproject met Frion. De beroepskrachten van Frion en SWOZ zitten wel op één lijn wat betreft een methodische werkwijze. De vrijwilligers varen een eigen koers. Hieruit wordt geconcludeerd dat de communicatie tussen de beroepskrachten en vrijwilligers niet optimaal is.

De situatie van de enquêtes die voor de helft zijn ingevuld, is tekenend voor het knelpunt wat in het vooronderzoek geschetst is. De vrijwilligers zijn geconfronteerd met mensen met een verstandelijke beperking zonder daarvoor gekozen te hebben. Er was aversie tegen deze ontwikkeling. Er zijn verschillende pogingen ondernomen om dit te doorbreken, dit is tot dusverre niet gelukt.

Hoofdstuk 6 Aanbevelingen

In dit afsluitende hoofdstuk worden de aanbevelingen gedaan ten bate van de SWOZ. Deze aanbevelingen vloeien voort uit voorgaand beschreven conclusies.

6.1 Samenwerkingsproject met Focus

Scholtens (2007) heeft in haar onderzoek een aantal aanbevelingen gedaan die gericht zijn op het maken van een niche voor mensen met een psychiatrische achtergrond:

- Werk aan specifieke doelstellingen
- Werk het begrip niche verder uit tot een bruikbaar begrip
- Werk strategieën uit waarmee verschillende typen niches ontwikkeld kunnen worden
- Ontwikkel niches als onderdeel van een maatschappelijk steunsysteem
- Versterk de rol van ervaringsdeskundigheid in kwartiermakerprojecten
- Voorzie in deskundigheidsbevordering
- Werk de ervaringen van kwartiermakers uit in de richting van methodiekontwikkeling: de basisprincipes van het kwartiermaken zijn benoemd: het ontwikkelen van niches, het organiseren van draagvlak en het ontwikkelen van duurzame samenwerking; dit zijn activiteiten die contextgericht op een methodische wijze aangepakt kunnen worden

In aansluiting hierop worden de volgende aanbevelingen gedaan aan de SWOZ:

- De doelstellingen gericht op mensen met een psychiatrische achtergrond moeten duidelijk beschreven worden op managementniveau. Deze doelstellingen moeten goed gecommuniceerd worden naar alle betrokken partijen, namelijk de vrijwilligers, de beroepskrachten, de kwartiermaker, collega-instellingen en de verschillende doelgroepen.
- Op basis van ons vooronderzoek wordt geadviseerd om structureel overleg te onderhouden met de kwartiermaker. De afspraken moeten vastgelegd worden en er moeten evaluatiemomenten gepland worden.
- Het begrip niche moet verder uitgewerkt worden. Daarvoor is het volgende nodig:
 1. Vervolgonderzoek naar de doelgroep en wat deze nodig heeft. Maak hiervoor gebruik van deskundigen, onder andere de kwartiermaker van Focus.
 2. Pas de ruimtes en de activiteiten aan op de wensen en behoeften van mensen met een psychiatrische achtergrond.
 3. Licht (vrijwillige) medewerkers voor over de omgang met deze doelgroep.
- Om een niche te ontwikkelen als onderdeel van een maatschappelijk steunsysteem kunnen mensen met een psychiatrische achtergrond ingezet worden als vrijwilliger. Door dat te doen geeft de SWOZ invulling aan de eigen doelstelling. De missie is: partner bij zelfstandigheid. Door mensen met een psychiatrische achtergrond als vrijwilliger te laten werken wordt de participatie bevorderd en kan de SWOZ invulling geven aan haar missie als partner bij zelfstandigheid. Bovendien kan er op deze manier meteen gebruik worden gemaakt van ervaringsdeskundigheid. Mensen met een psychiatrische achtergrond kunnen meedenken op beleidsniveau en de uitvoering in de praktijk. Verwacht wordt dat de doelgroep dan beter bereikbaar is en de drempel voor hen lager wordt. Dit zal een positief effect hebben op het aantal deelnemers van mensen met een psychiatrische achtergrond aan de activiteiten.

6.2 Samenwerkingsproject met Frion

De basis voor een goede samenwerking is aanwezig. Om dit verder vorm te geven is een gezamenlijke werkwijze nodig. Op het moment wordt gewerkt volgens Gentle Teaching. Deze methodiek is in dit onderzoek globaal onderzocht. Deze methodiek sluit onvoldoende aan bij de praktijk in het restaurantproject. Aanbeveling is om gezamenlijk te onderzoeken of Gentle Teaching aangepast kan worden aan het werken met mensen met een verstandelijke beperking in het restaurantproject. Een alternatief is het ontwikkelen van een nieuwe

methodiek. De te ontwikkelen methodiek moet helder en toepasbaar zijn in de praktijk van het restaurantproject. Voorwaarde voor de methodiek is dat rekening gehouden wordt met de wensen en behoeften van mensen met een verstandelijke beperking. Hiervoor is vervolgonderzoek nodig.

Voor een constructieve samenwerking is nodig dat de beroepskrachten met elkaar een doel en visie opstellen. Als doel en visie zijn vastgesteld kan een duidelijke taakomschrijving en een stappenplan beschreven worden. Belangrijk is dat de rol van de vrijwilliger duidelijk omschreven wordt.

Om een goede samenwerking te bevorderen is het van belang dat de communicatie tussen de beroepskrachten en vrijwilligers geoptimaliseerd wordt. Voor vrijwilligers moet duidelijk zijn wat het doel en de visie is in het werken met mensen met een verstandelijke beperking. In onderzoek (Oudenampsen e.a., 2006) komen de volgende voorwaarden naar voren met betrekking tot een succesvolle samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers:

- Vrijwilligers hebben verschillende motieven en competenties, zorg ervoor dat de juiste vrijwilliger op de juiste plaats ingezet wordt
- Wees transparant over de verhouding tussen beroepskrachten en vrijwilligers; duidelijke afspraken over de taakverdeling is belangrijk
- Het management moet bereid zijn te investeren in vrijwilligersbeleid
- Houd er rekening mee dat de motieven van de vrijwilligers om zich binnen de organisatie in te zetten in de loop van de tijd kunnen verschuiven en geen vaststaand gegeven zijn
- Kwetsbare burgers moeten kunnen rekenen op professionele zorg en ondersteuning. Beroepskrachten moeten garant staan voor kwaliteit en continuïteit

Aanbevolen wordt dat de vrijwilligers actief betrokken worden in het werken met mensen met een verstandelijke beperking, rekening houdend met hun competenties en wensen. Zo kan de kwaliteit van het restaurant behouden of verbeterd worden en krijgt de vrijwilliger gelegenheid zich verder te ontwikkelen. Hiervoor zijn structureel overleg en open communicatie belangrijk.

Samenvattend worden de volgende aanbevelingen gedaan voor het samenwerkingsproject met Frion:

- Onderzoek gezamenlijk of aanpassing van de methodiek Gentle Teaching ten bate van het werken met mensen met een verstandelijke beperking in het restaurantproject haalbaar is.
- Ontwikkel zonodig een nieuwe methodiek, welke helder en toepasbaar moet zijn in de praktijk van het restaurantproject.
- Houdt rekening met de wensen en behoeften van mensen met een verstandelijke beperking. Doe hier vervolgonderzoek naar.
- Een gezamenlijk doel en visie op het samenwerkingsproject moet opgesteld worden door de beroepskrachten.
- Een duidelijke taakomschrijving en een stappenplan van de verschillende medewerkers moeten beschreven worden.
- Communiceer duidelijk met vrijwilligers over het doel van en de visie op het werken met mensen met een verstandelijke beperking. Maak afspraken over het samen werken aan hetzelfde doel
- Belangrijk is dat de rol van de vrijwilliger duidelijk omschreven wordt.
- De vrijwilligers moeten actief betrokken worden in het werken met mensen met een verstandelijke beperking, rekening houdend met hun competenties en wensen.
- Structureel overleg en open communicatie zijn voorwaarde voor goede samenwerking.

Literatuur

Daal, H. van, Plemper, E. & Winsemius, A. (2005). *Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten: een verkenning*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut

Beun, M. (2006) *Factsheet maatschappelijk Werk en WMO*. NVWM

Dankers G.W. & Wilken J.P. (2005) *Aan het werk* Utrecht: Hogeschool van Utrecht, Expertisecentrum Maatschappelijke Zorg en Sociaal Beleid

Dankers, T. (2005) *Ik ga naar m'n werk, mogelijkheden voor arbeidsintegratie van mensen met een verstandelijke handicap in de provincie Utrecht* Utrecht: Hogeschool van Utrecht, Expertisecentrum Maatschappelijke Zorg en Sociaal Beleid

Dröes, J. (2004) Rede uitgesproken op het congres Rehabilitatie als maatschap, 7 december 2004. <http://www.kenniscentrumrehabilitatie.nl/rehabilitatie/rehabilitatie.htm>
Binnengehaald op 06-04-2009

Kal, D. (2001) *Kwartiermaken, Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond* Amsterdam: Uitgeverij Boom

Kwekkeboom, M.H. (1999). *Naar draagkracht. Een verkennend onderzoek naar draagvlak en draagkracht voor vermaatschappelijking in de geestelijke gezondheidszorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag: Elsevier

Kwekkeboom, M.H. (2001). *Zo gewoon mogelijk. Een onderzoek naar draagvlak en draagkracht voor de vermaatschappelijking in de geestelijke gezondheidszorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau

Mos, M.C. & Weeghel, J. van (2004) *Zorg in de samenleving* Utrecht: Trimbos Instituut

Oudenampsen, D., Vliet, K. van, Winsemius, A. Tenhaeff, C. (2006) *Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten bij maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Verwey- Jonker Instituut/NIZW

Scholtens, G. (2007) *acht keer kwartiermaken, een verkennend onderzoek naar de methodische aspecten van kwartiermaken* Amsterdam: Uitgeverij SWP

Stichting Welzijn Ouderen Zwolle. *Samen Sterk voor Zelfregie. Strategische verkenning 2005-2010*. Zwolle

Timmer, J.T., Dekker, K. & Voortman, H. (2003) *Eigen Initiatief Methode Theorie en Toepassing* Utrecht: NIZW

Bezochte websites

www.eburon.nl
Binnengehaald op 13 mei 2009

www.gentleteaching.nl
Binnengehaald op 13 mei 2009

www.pao.nl
Binnengehaald op 13 mei 2009

Bijlage 1

Introductiebrief en enquête voor de Riethoek



Zwolle, 21-04-2009

Geachte medewerker van 'De Riethoek',

Graag willen wij uw medewerking vragen voor een onderzoek dat wij uitvoeren in opdracht van de Stichting Welzijn Ouderen te Zwolle.

Vanuit het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool doen wij ons onderzoek in het kader van het afstuderen van de opleiding Social Work.

Wij doen onderzoek naar de manier van werken van de (vrijwillige) medewerkers in het dienstencentrum 'De Riethoek' in Zwolle met betrekking tot mensen met een psychiatrische achtergrond. Dit is voor veel medewerkers een nieuwe doelgroep. We willen graag weten hoe u het werken met deze nieuwe doelgroep vormgeeft.

Wij willen u vriendelijk vragen deze enquête (bestaande uit vragen en stellingen) in te vullen en weer in te leveren bij de persoon van wie u deze enquête heeft gekregen. Het invullen van deze enquête kost u ongeveer een kwartier. De gegevens worden anoniem verwerkt.

Heeft u vragen of opmerkingen bij de enquête, dan kunt u deze stellen aan de persoon die u deze enquête heeft uitgereikt.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Gerdine van Engelen
Caroline Teekens
Wilna van der Voort
Anita Wubs

- Enquête -

A

1. Ik ben

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

2. Mijn leeftijd is ... jaar

3. Het niveau van mijn hoogst afgeronde opleiding is

- ☐ MAVO / VMBO
- ☐ HAVO
- ☐ VWO
- ☐ Lager Beroeps Onderwijs
- ☐ Middelbaar Beroeps Onderwijs
- ☐ Hoger Beroeps Onderwijs
- ☐ Wetenschappelijk Onderwijs

4. De naam van deze opleiding is

5. Ik ben in deze werkomgeving werkzaam als

- ☐ Vrijwilliger
- ☐ Beroepskracht

6. Mijn functie in deze werkomgeving is

- ☐ Begeleider van mensen met een psychiatrische achtergrond
- ☐ Coördinator
- ☐ Beheerder dienstencentrum
- ☐ Gastdame of gastheer
- ☐ Anders, namelijk

7. Ik werk ... uren per week in deze werkomgeving

8. Ik heb ... jaar werkervaring in deze of soortgelijke werkomgeving

9. Ik heb ervaring in het werken met (u mag meerdere antwoorden aankruisen)

- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond
- ☐ Het begeleiden van activiteiten
- ☐ Geen van beiden

10. Werkt u met mensen met een psychiatrische achtergrond volgens een bepaalde methodiek?

- ☐ Ja, ga door naar vraag 11
- ☐ Nee, ga door naar vraag 12
- ☐ Weet ik niet, ga door naar vraag 12

11. Wanneer u werkt volgens een methodiek, hoe heet deze?

12. Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij het doel dat u wilt bereiken met uw manier van werken? (kruis één antwoord aan)

- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond voelen zich welkom
- ☐ Tegengaan van uitsluiting van mensen met een psychiatrische achtergrond
- ☐ Gelijkaardigheid bevorderen van mensen met een psychiatrische achtergrond
- ☐ We organiseren ontspannende activiteiten voor mensen met een psychiatrische achtergrond, net zo als we dat doen voor andere mensen
- ☐ Ik werk niet aan een specifiek doel

13. Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stelling: Als collega's werken we gezamenlijk aan het gekozen doel

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

14. Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij uw visie op mensen met een psychiatrische achtergrond? (kruis één antwoord aan)

- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond zijn evenzeer burger als ieder ander mens
- ☐ Wensen en doelen van mensen met een psychiatrische achtergrond staan centraal
- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond zijn anders dan de doorsnee burger
- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond moeten zich aan de regels houden

15. Welke taak heeft de beroepskracht in uw werkomgeving? (kruis één antwoord aan)

- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond te helpen bij het verwoorden van hun wensen en behoeften
- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond een prettige dagbesteding te geven
- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond uit de problemen te houden
- ☐ Mensen met een psychiatrische achtergrond te wijzen op de geldende regels

16. Welke van de volgende beweringen is van toepassing op uw werkomgeving?

- a) De beroepskracht helpt bij het verwoorden van wensen en behoeften van mensen met een psychiatrische achtergrond
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing

- b) De beroepskracht bemiddelt tussen de wensen en behoeften van mensen met een psychiatrische achtergrond en mogelijkheden van de organisatie
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- c) De beroepskracht legt en onderhoudt contacten met collega-instellingen
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- d) De beroepskracht gaat een relatie aan met mensen met een psychiatrische achtergrond vanuit erkenning en respect
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing

17. Wat is volgens u de rol van de vrijwilliger ten opzichte van mensen met een psychiatrische achtergrond? (u mag meerdere antwoorden aankruisen)

- ☐ Ondersteuner van de beroepskracht in begeleidende taken
- ☐ Ondersteuner van beroepskracht in uitvoerende taken
- ☐ Ondersteuner van mensen met een psychiatrische achtergrond
- ☐ Overdragen van kennis
- ☐ Anders, namelijk

18. Welke van de volgende beweringen is van toepassing op uw werkomgeving?

- a) De vrijwilliger helpt bij het verwoorden van de wensen en behoeften van mensen met een psychiatrische achtergrond
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- b) De vrijwilliger biedt emotionele ondersteuning aan mensen met een psychiatrische achtergrond
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- c) De vrijwilliger geeft mensen met een psychiatrische achtergrond het gevoel welkom te zijn
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing

19. Aan welke van de volgende voorwaarden moet de ruimte waar mensen met een psychiatrische achtergrond aan activiteiten deelnemen voldoen? (u mag meerdere antwoorden aankruisen)

- ☐ Lichte omgeving
- ☐ Ruimte met gedimd licht
- ☐ Met elkaar in een intieme kring
- ☐ Veel persoonlijke ruimte per deelnemer
- ☐ Huiselijke sfeer (gezellig, bijvoorbeeld met planten en schilderijen)
- ☐ Omgeving met zo weinig mogelijk prikkels (geen planten en schilderijen, liever kale muren)
- ☐ De ruimte hoeft niet aan bepaalde voorwaarden te voldoen

20. Maakt u tijdens de activiteit die u begeleidt een praatje met de mensen met een psychiatrische achtergrond? (kruis één antwoord aan)

- ☐ Ik maak altijd een praatje met hen
- ☐ Ik maak af en toe een praatje met hen, maar niet elke keer
- ☐ Ik heb nog nooit met hen een praatje gemaakt

21. Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen

a) Ik weet niet waar ik verantwoordelijk voor ben in het werken met mensen met een psychiatrische achtergrond

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

b) Ik weet wat mijn bevoegdheden zijn in het werken met mensen met een psychiatrische achtergrond

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

c) Ik weet voldoende over de doelgroep waar ik mee werk om mijn werk goed te kunnen doen

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

d) Als medewerker kan ik goed inschatten wat de behoeften en wensen zijn van mensen met een psychiatrische achtergrond

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

e) Ik besteed net zoveel aandacht aan mensen met een psychiatrische achtergrond als aan de andere deelnemers

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

f) Ik ben in staat mensen met een psychiatrische achtergrond te laten merken dat ze welkom zijn

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

g) Ik betrek mensen met een psychiatrische achtergrond actief bij de activiteiten

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

h) Ik laat mensen met een psychiatrische achtergrond onbeperkt deelnemen aan de activiteiten

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

i) De keuze voor een activiteit moet bij de mensen met een psychiatrische achtergrond zelf liggen

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

j) De mensen met een psychiatrische achtergrond mogen meedoen aan de activiteit zoals ze dat zelf willen

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

k) Als een persoon met een psychiatrische achtergrond storend gedrag vertoont zal deze zich aan moeten passen aan de groep

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

l) Ik vind de eigen inbreng van de mensen met een psychiatrische achtergrond tijdens een activiteit belangrijk

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

22. Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze enquête?

- Einde -

Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!

Bijlage 2

Introductiebrief en enquête voor restaurantprojecten



Zwolle, 21-04-2009

Geachte medewerker van het restaurant,

Graag willen wij uw medewerking vragen voor een onderzoek dat wij uitvoeren in opdracht van de Stichting Welzijn Ouderen te Zwolle.

Vanuit het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool doen wij ons onderzoek in het kader van het afstuderen van de opleiding Social Work.

Wij doen onderzoek naar de manier van werken van de (vrijwillige) medewerkers in het restaurantproject in het dienstencentrum Werkeren in Zwolle. We vergelijken deze werkwijze met de werkwijze in soortgelijke restaurantprojecten elders in het land.

Wij willen u vriendelijk vragen deze enquête (bestaande uit vragen en stellingen) in te vullen en weer in te leveren bij de persoon van wie u deze enquête heeft gekregen. Het invullen van deze enquête kost u ongeveer een kwartier. De gegevens worden anoniem verwerkt.

Heeft u vragen of opmerkingen bij de enquête, dan kunt u deze stellen aan de persoon die u deze enquête heeft uitgereikt.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Gerdine van Engelen
Caroline Teekens
Wilna van der Voort
Anita Wubs

- Enquête -

B – C – D – E – F – G – H – I – J – K – L – M – N
In te vullen door enquêteur

1. Ik ben

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

2. Mijn leeftijd is ... jaar

3. Het niveau van mijn hoogst afgeronde opleiding is

- ☐ MAVO / VMBO
- ☐ HAVO
- ☐ VWO
- ☐ Lager Beroeps Onderwijs
- ☐ Middelbaar Beroeps Onderwijs
- ☐ Hoger Beroeps Onderwijs
- ☐ Wetenschappelijk Onderwijs

4. De naam van deze opleiding is

5. Ik ben in deze werkomgeving werkzaam als

- ☐ Vrijwilliger
- ☐ Beroepskracht

6. Mijn functie in deze werkomgeving is

- ☐ Jobcoach
- ☐ Trainer
- ☐ Trajectbegeleider
- ☐ Coördinator
- ☐ Beheerder dienstencentrum
- ☐ Gastdame of gastheer
- ☐ Anders, namelijk

7. Ik werk ... uren per week in deze werkomgeving

8. Ik heb ... jaar werkervaring in deze of soortgelijke werkomgeving

9. Ik heb ervaring in het werken met (u mag meerdere antwoorden aankruisen)

- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking
- ☐ De uitvoerende werkzaamheden in een restaurant
- ☐ Geen van beiden

10. Werkt u met mensen met een verstandelijke beperking volgens een bepaalde methodiek?

- ☐ Ja, ga verder met vraag 11
- ☐ Nee, ga verder met vraag 12
- ☐ Weet ik niet, ga verder met vraag 12

11. Wanneer u werkt volgens een methodiek, hoe heet deze?

- ☐ Eigen Initiatief Model
- ☐ Begeleid Werken
- ☐ Individuele Traject Begeleiding
- ☐ Anders, namelijk

12. Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij het doel dat u wilt bereiken met uw manier van werken? (kruis één antwoord aan)

- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking worden vaardiger in het zelf nadenken en oplossen van problemen, hun afhankelijkheid neemt af en zij zijn beter in staat om zelfstandig verantwoordelijkheden te dragen
- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking hebben een zo normaal mogelijke dienstbetrekking, afgestemd op hun mogelijkheden en wensen, om zo een bijdrage te leveren aan hun integratie en emancipatie
- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking worden toegeleid naar arbeid, dagbesteding, vrijwilligerswerk en sociale activering
- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking kunnen hier op een prettige wijze hun dag doorbrengen
- ☐ Ik werk niet aan een specifiek doel

13. Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stelling: Als collega's werken we gezamenlijk aan het gekozen doel

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

14. Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij uw visie op mensen met een verstandelijke beperking? (kruis één antwoord aan)

- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking komen niet tot hun recht in een regulier bedrijf
- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak weinig vermogen tot generaliseren (het toepassen van in de ene situatie aangeleerde vaardigheden in andere, nieuwe situaties)
- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking moeten op kinderlijk niveau benaderd worden
- ☐ Ook mensen met een (ernstige) handicap kunnen aan de reguliere arbeidsmarkt een bijdrage leveren
- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking staan centraal, hun mogelijkheden en wensen zijn het startpunt om zo goed mogelijk maatwerk te leveren

15. Hieronder staan drie voorbeelden van een stappenplan voor het werken met mensen met een verstandelijke beperking.

Stappenplan A	Stappenplan B	Stappenplan C
1) algemene vaardigheden in kaart brengen 2) aanleren van nieuwe vaardigheden 3) coaching en toepassing van algemene vaardigheden 4) een meeromvattend toekomstplan	1) assessment 2) bemiddeling en baananalyse 3) begeleiding/coaching op de werkplek 4) loopbaanbegeleiding	1) intake 2) trajectontwikkeling 3) trajectvoering 4) zoeken naar een passende baan

Welke van deze stappenplannen komt het meest overeen met uw manier van werken met mensen met een verstandelijke beperking (kruis één antwoord aan)

- ☐ Stappenplan A
☐ Stappenplan B
☐ Stappenplan C
☐ Ik gebruik geen stappenplan

16. Welke taak heeft de beroepskracht in uw werkomgeving? (kruis één antwoord aan)

- ☐ Mensen met een verstandelijke beperking leerervaringen aan te bieden die ze kunnen generaliseren (het toepassen van in de ene situatie aangeleerde vaardigheden in andere, nieuwe situaties)
☐ Mensen met een verstandelijke beperking zo aan te sturen zodat ze zich aan de regels houden
☐ Mensen met een verstandelijke beperking te helpen eigen keuzes te maken en problemen op te lossen
☐ Mensen met een verstandelijke beperking te helpen bij het toeleiden naar arbeid, dagbesteding, vrijwilligerswerk en sociale activering
☐ Mensen met een verstandelijke beperking op prettige wijze bezig te houden
☐ Anders, namelijk

17. Geef van de volgende beweringen aan of deze wel of niet van toepassing is op uw werkomgeving

- a) De beroepskracht stelt zich terughoudend op in het werken met mensen met een verstandelijke beperking
- ☐ Wel van toepassing
☐ Niet van toepassing
- b) De beroepskracht doet consequent een appèl op het eigen leer- en denkvermogen van mensen met een verstandelijke beperking
- ☐ Wel van toepassing
☐ Niet van toepassing
- c) De beroepskracht neemt het werk over wanneer mensen met een verstandelijke beperking hun taken niet goed uitvoeren, want het werk moet doorgaan, klanten gaan voor
- ☐ Wel van toepassing
☐ Niet van toepassing

- d) De beroepskracht analyseert de wensen, motieven, mogelijke perspectieven en vaardigheden van mensen met een verstandelijke beperking
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- e) De beroepskracht zoekt een geschikte arbeidsplaats voor mensen met een verstandelijke beperking, stelt hierbij een begeleidingsplan op en introduceert hen op de werkplek
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- f) De beroepskracht ontwikkelt en onderhoudt het netwerk van mensen met een verstandelijke beperking
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- g) De beroepskracht analyseert de kennis van mensen met een verstandelijke beperking, biedt hen de nodige ondersteuning en mogelijkheden kennis op te doen
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- h) De beroepskracht onderzoekt de motivatie van mensen met een verstandelijke beperking voor een bepaald soort werk, analyseert de werkomgeving en begeleidt op de werkplek
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- i) De beroepskracht leidt mensen met een verstandelijke beperking toe tot werk met een arbeidscontract
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing

18. Wat is volgens u de rol van de vrijwilliger ten opzichte van mensen met een verstandelijke beperking? (u mag meerdere antwoorden aankruisen)

- ☐ Ondersteuner van de beroepskracht in begeleidende taken
- ☐ Ondersteuner van beroepskracht in uitvoerende taken
- ☐ Ondersteuner van mensen met een verstandelijke beperking
- ☐ Overdragen van kennis
- ☐ Anders, namelijk

19. Geef van de volgende beweringen aan of deze wel of niet van toepassing is op uw werkomgeving

- a) De vrijwilliger wordt geïnstrueerd door de beroepskracht over het werken met mensen met een verstandelijk beperking en hun wensen en mogelijkheden
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing
- b) De vrijwilliger heeft geen kennis over werken met mensen met een verstandelijke beperking
- ☐ Wel van toepassing
 - ☐ Niet van toepassing

c) De vrijwilliger stelt zich terughoudend op en geeft mensen met een verstandelijke beperking de gelegenheid eerst zelf hun problemen op te lossen

- ☐ Wel van toepassing
- ☐ Niet van toepassing

d) De vrijwilliger kan omgaan met mensen met een verstandelijke beperking als deze hun kinderlijk niveau begrijpt

- ☐ Wel van toepassing
- ☐ Niet van toepassing

e) De vrijwilliger biedt ondersteuning in het traject van mensen met een verstandelijke beperking

- ☐ Wel van toepassing
- ☐ Niet van toepassing

20. Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen

a) Ik weet wat mijn bevoegdheden zijn in het werken met mensen met een verstandelijke beperking

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

b) Ik weet niet waar ik verantwoordelijk voor ben in het werken met mensen met een verstandelijke beperking

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

c) Ik weet voldoende over mensen met een verstandelijke beperking om mijn werk goed te kunnen doen

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

d) Ik kan goed inschatten wat de behoeften en wensen zijn van de mensen met een verstandelijke beperking

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

e) Mensen met een verstandelijke beperking leren in deze werkomgeving denkvaardigheden aan en vergroten hun zelfredzaamheid

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

f) Medewerkers passen de dienstbetrekking aan op de wensen en mogelijkheden van de mensen met een verstandelijke beperking

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

g) Van mensen met een verstandelijke beperking wordt verwacht dat ze zelf het initiatief nemen tot handelen

- ☐ Mee eens
- ☐ Min of meer mee eens
- ☐ Min of meer mee oneens
- ☐ Mee oneens

21. Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze enquête?

- Einde -

Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!

Bijlage 3

Indicatoren	Kwartiermaken	Eigen Initiatief Model	Begeleid Werken	Individuele Traject Begeleiding
Doel methodiek	Het klaarmaken van de samenleving om ruimte te maken voor de 'vreemde ander'. Met als doel het uitsluiten van de kwetsbare burger tegen te gaan. Eerherstel van burgerschap.	Door training met het eigen initiatief model wordt de cliënt vaardiger in het zelf nadenken en het oplossen van (nieuwe) problemen. Als gevolg hiervan neemt de afhankelijkheid van de cliënt af en is hij beter in staat om zelfstandig verantwoordelijkheden te dragen en initiatieven te nemen.	Realiseren van een zo normaal mogelijke dienstbetrekking, die afgestemd is op de mogelijkheden en wensen van de deelnemer en tevens voldoet aan de eisen van de werkgever. Met als doel een bijdrage te leveren aan integratie en emancipatie van mensen met een handicap.	Toeleden naar arbeid, dagbesteding, vrijwilligerswerk en sociale activering.
Visie op cliënt	De cliënt is evenzeer burger als ieder ander mens. Wensen en doelen van de cliënt staan centraal.	Mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak weinig vermogen tot generaliseren.	Ook mensen met een (ernstige) handicap kunnen aan de reguliere arbeidsmarkt een bijdrage leveren.	Cliënt staat centraal. Hierbij zijn mogelijkheden en wensen startpunt en wordt geprobeerd zo goed mogelijk maatwerk te leveren. De cliënt heeft veel inbreng in het te bewandelen traject. Er wordt naast het vinden van passende arbeid of dagbesteding aandacht besteed aan het realiseren van randvoorwaarden in de persoonlijke sfeer van de cliënt.
Rol beroeps-kracht	Begeleider en kwartiermaker	Trainer	Jobcoach	Trajectbegeleider
Rol vrijwilliger	Ondersteuner	Ondersteuner	Ondersteuner	Ondersteuner
Taakomschrijving	Cliënt helpen bij behoeftearticulatie en -realisatie door verstevigen netwerk.	Generaliseerbare leerervaringen bieden aan cliënt.	Cliënt helpen eigen keuzes te maken. Jobcoach lost problemen op zodat werkgever wordt ontlast.	Cliënt toeleden naar arbeid, dagbesteding, vrijwilligerswerk en sociale activering.

Benodigde kennis en vaardigheden beroeps-kracht	Netwerken, relaties aangaan vanuit erkenning en respect voor cliënt, behoeftearticulatie, bemiddelaar tussen cliënt en samenleving (meertaligheid).	Zich terughoudend op stellen door consequent een appèl te doen op het eigen leer- en denkvermogen van de cliënt, in plaats van de problemen voor de cliënt op te lossen (regelen, helpen).	Analyseren van: wensen, motieven en mogelijke perspectieven; vaardigheden en in de persoon gelegen factoren; het leren en de aanspreekbaarheid; de sociale achtergrond, de natuurlijke en professionele netwerken; sfeer en persoonlijkheid; een geschikte arbeidsplaats kunnen zoeken en cliënt hier geplaatst krijgen; opstellen begeleidingsplan; introductie op de werkplek; ontwikkelen en behouden van natuurlijke netwerken in de werksituatie.	Analyseren kennis van cliënt, nodige ondersteuning bieden, mogelijkheden bieden kennis op te doen, onderzoeken motivatie voor bepaald soort werk, analyseren werkomgeving, begeleiding op de werkplek (matchen van capaciteiten, voorwaarden en ondersteuning ten bate van gewenste arbeidsprestatie), toeleiden tot werk met arbeidscontract.
Benodigde kennis en vaardigheden vrijwilliger	Wensen en mogelijkheden van de cliënt kennen en bieden van emotionele ondersteuning. Bieden van niche.	Terughoudende opstelling en cliënt gelegenheid geven eerst zelf problemen oplossen	Kennis (verkregen door instructie van jobcoach) over werken met mensen met een verstandelijke beperking, zijn wensen en mogelijkheden.	Ondersteuning bieden in het traject met de cliënt.
Werkwijze	Bieden van (uitgewerkte) niche, behoeftearticulatie, bemiddeling tussen cliënt en samenleving.	De leraar volgt de volgende stappen: 1) algemene vaardigheden (oriënteren, uitvoeren en evalueren), 2) het leren van algemene vaardigheden, 3) coaching en toepassing van algemene vaardigheden (in het dagelijks leven), 4) een meeromvattend toekomstplan en 5) inbedding van EIM in de organisatie.	De jobcoach neemt de volgende stappen: 1) assessment, 2) bemiddeling en baananalyse, 3) begeleiding/coach op de werkplek en 4) loopbaan-begeleiding. Ten aanzien van collega's: introductie op de werkplek: collega's informeren over nieuwe werknemer, zijn wensen, motieven en (nog te leren) vaardigheden.	De trajectbegeleider volgt de volgende stappen: 1) intake, 2) trajectontwikkeling, 3) trajectuitvoering (vijf tussenstappen: kiezen voor werk, oriënteren op verschillende soorten werk, voorbereiden op werk, werken met ondersteuning, werken met een arbeidsovereenkomst) en 4) zoeken naar een passende baan.