



HOOFDONDERZOEK & INNOVATIE

“Zonder relatie geen prestatie”



INFORMATIEPAGINA

Naam: Janneke van Hassel
Studentnummer: 2111508
Leerteam: 22

Onderwijsinstelling: Avans Hogeschool te Breda
Faculteit: Academie voor sociale studies Breda (ASB)
Opleiding: Sociaal Pedagogische Hulpverlener

Opdrachtgever: RIBW Brabant
Praktijkbegeleider: Pim van Riel
Coach: Frank Philippart
Eerste beoordelaar: Derya Demicray

Versie: 1
Aantal woorden: 14679

Met opmerkingen [JvH1]: Aantal woorden toevoegen

Omslagfoto: RIBW Brabant, z.d. Copyright onbekend.
Omslagfoto: Avans, z.d. Copyright onbekend.
Omslagfoto: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koningsrijksrelaties, 2019. Copyright onbekend.

Met opmerkingen [JvH2]: Vergeet voorpagina foto niet

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het hoofdonderzoek van mijn afstudeerfase. Het is een onderzoek over de werkelijkheid tussen hulpverlener en cliënt bij team Broekhoven van het RIBW Brabant. De titel van dit onderzoek: 'zonder relatie geen prestatie', zal in dit onderzoek worden toegelicht aan de hand van een veldonderzoek bij collega's en cliënten. Deze uitkomsten zullen vergeleken worden met de kennis uit de theorie, welke in de bijlagen te vinden is.

Ik volg de studie Sociaal Pedagogische hulpverlening aan de hogeschool Avans in Breda. In het vierde leerjaar was het de bedoeling af te studeren door middel van een scriptieonderzoek. Eerst is een vooronderzoek uitgevoerd, waarin het vinden van literatuur over het praktijkprobleem voorop stond. De uitvoeringsfase, ook wel het hoofdonderzoek, is wat in dit verslag wordt weergegeven. Het onderzoek wordt in opdracht van RIBW Brabant uitgevoerd en de opdrachtgever is P. van Riel.

Van maart 2019 tot en met mei 2019 hield ik mij bezig met het hoofdonderzoek. De ervaringen die ik in kon zetten tijdens dit onderzoek zijn divers. Omdat ik zelf bij team Broekhoven werk, was het gemakkelijk respondenten te werven. Dit omdat de hulpverleners en cliënten mij kennen en vertrouwen en daarom graag hun steentje bij willen dragen aan dit hoofdonderzoek.

Het onderzoeksvoorstel vanuit mijn opdrachtgever sprak mij meteen aan. Ik merkte tijdens mijn werk al dat het soms lastig was een werkelijkheid met cliënten op te bouwen en was heel nieuwsgierig wat hier de oorzaak van was en vooral hoe we dit konden verbeteren. We weten allemaal dat een werkelijkheid belangrijk is in de hulpverlening, maar verdere details waren voor mij onbekend en het was heel interessant hier meer over bij te leren. Het doen van dit onderzoek heeft ervoor gezorgd dat ik veel meer kennis heb, mijn professionaliteit vergroot heb en mijn team wat bij heb kunnen leren. Ikzelf, maar ook mijn team, was erg blij met de uitkomsten van het onderzoek, we kunnen hier echt wat mee in de praktijk.

Graag wil ik mijn opdrachtgever P. van Riel bedanken voor de ondersteuning tijdens mijn afstudeerperiode. Ook mijn collega's en de cliënten wil ik bedanken voor hun medewerking, zonder hun had dit onderzoek een stuk minder waardevol geweest. Mijn coach Frank Philippart wil ik ook bedanken voor alle ondersteuning tijdens het doen van mijn scriptie, hij heeft veel tijd gestoken in het geven van feedback tijdens de bijeenkomsten, wat erg fijn was. Dit geldt ook voor mijn leerteam. Alle leden hebben mij ondersteund tijdens de bijeenkomsten en hebben mij geholpen met verschillende vraagstukken, waardoor ik het onderzoek tot een mooi product heb weten te maken. De eerste beoordelaar Derya Demicray wil ik bedanken voor het beoordelen van de gehele scriptie en de nuttige feedback die daarbij hoort. Tot slot wil ik Lonneke Prijt bedanken voor de hulp die zij geboden heeft tijdens het ontwerpen van mijn innovatievoorstel. Zonder haar had het er nooit zo goed uitgezien.

Ik wens u veel leesplezier!

Janneke van Hassel, 18 mei 2020, Zundert

Met opmerkingen [JvH3]: Data's

SAMENVATTING

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: “Hoe kan de werkelijkte tussen de hulpverleners en cliënten van team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?” In dit onderzoek staat de werkelijkte tussen cliënt en hulpverlener centraal.

De definitie van een werkelijkte die in dit onderzoek gebruikt wordt is: “Het wederzijds accepteren van elkaar, overeenstemming over de doelen, het gezamenlijk bepalen van de taken en communicatief afgestemd zijn op elkaar” (De Vries, 2007, p.72).

Bij het RIBW Brabant worden mensen met een psychiatrische aandoening ondersteund bij het vinden van een weg in de samenleving. Deze ondersteuning wordt ambulant geboden, maar ook op beschermd wonen groepen of door middel van dagbesteding.

Geleidelijk komen er signalen binnen dat de cliënten van team Broekhoven van het RIBW Brabant zich niet gehoord voelen en meer nabijheid nodig hebben. Een cliënt zei: “Ik heb het idee dat jullie je best doen om zoveel mogelijk afstand te bewaren, zodat jullie geen fouten maken”. Dit heeft de opdrachtgever P. van Riel aan het denken gezet.

De antwoorden op de hoofd- en deelvragen zijn verzameld door middel van interviews met cliënten en hulpverleners en theorie. De kennis uit de literatuurstudie is getoetst in de praktijk. De verzamelde data is geanalyseerd aan de hand theoretisch onderbouwde analysemethoden en om de validiteit en betrouwbaarheid te waarborgen, is er gebruik gemaakt van meerdere analysemethoden (Verhoeven, 2014).

Concluderend is dat de werkelijkte binnen team Broekhoven verbeterd kan worden door de gezamenlijke doel- en taakgerichtheid te verbeteren. Hierin moet meer duidelijkheid komen en daarnaast is overeenstemming belangrijk. Ook zullen er meer gesprekken met de begeleidingsgroepjes gevoerd moeten gaan worden.

Het innovatievoorstel bestaat uit een instapkaart voor begeleidingsgroepjes, met bijbehorende invulijst. Achterop de instapkaart bevindt zich een informatiepagina, met de belangrijkste literatuur uit dit onderzoek. Deze innovatie richt zich op de verbeterpunten uit de conclusie.

Met opmerkingen [JvH4]: Conclusie toevoegen

Met opmerkingen [JvH5]: Innovatievoorstel toevoegen

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	3
1. Inleiding en aanleiding	6
Leeswijzer	7
Begripsafbakening	8
Functieomschrijvingen	9
2. Probleemanalyse	10
3. Richten.....	11
3.1 Probleemstelling.....	11
3.2 Doelstelling.....	11
3.3 Hoofdvraag	11
3.4 Deelvragen.....	11
3.4.1 Toelichting deelvragen	14
4. Onderzoeken	15
4.1 Onderzoeksmethoden.....	15
4.2 Literatuurstudie.....	16
4.3 Interviews	17
4.3.1 Respondenten	18
4.4 Theoretische saturatie.....	18
5. Analyseren.....	19
5.1 Van analyse naar conclusie	19
5.1.1. Kwaliteit van de analysemethoden	19
5.2 Gemiddelde berekenen.....	20
5.3 Analyse aan de hand van categorieën.....	20
5.4 Open coderen.....	21
5.5 Thematisch coderen	21
6. Verzamelen.....	22
6.1 Resultaten bij deelvraag 1	22
Hulpverleners	22
Cliënten	26
6.2 Resultaten bij deelvraag 2	28
Hulpverleners	28
Cliënten	32
6.3 Resultaten bij deelvraag 3	34
Hulpverleners	34

Cliënten	38
Beide; beperkingen	40
Overige antwoorden	41
7. Conclusie en aanbevelingen	42
7.1 Conclusie deelvraag 1	42
7.2 Conclusie deelvraag 2	43
7.3 Conclusie deelvraag 3	44
7.4 Conclusie hoofdvraag	46
7.5 Aanbevelingen	47
Aanbeveling 1: Instapkaart met invullijst	47
Aanbeveling 2: Inwerklijst herstelcoaches	47
Aanbeveling 3: Workshop werkrelatie	47
Aanbeveling 4: Bewustzijn creëren; poster	47
8. Innovatievoorstel	48
8.1 Eisen aan het innovatieplan	49
8.2 Uitwerking	49
8.3 Meerwaarde van het innovatieplan	50
9. Discussie	51
9.1 Validiteit en betrouwbaarheid	51
9.2 Bruikbaarheid	52
9.3 Resultaten en conclusie	52
9.4 Vervolgonderzoek	52
Literatuurlijst	53
Bijlagen	56
Bijlage 1: Interviewvragen	56
Bijlage 2: methodeomschrijving deel- en zoekvragen	60
Bijlage 3: Resultaten hulpverleners	64
Bijlage 4: Randvoorwaarden en begroting	67
Bijlage 5: Theoretisch kader	68
Bijlage 6: Oriënteren	72
Bijlage 7: Innovatie	74
Bijlage 8: Beoordelingsformulier opdrachtgever	77

1. INLEIDING EN AANLEIDING

RIBW Brabant is een brede organisatie, gespecialiseerd in de begeleiding en ondersteuning van mensen met een ernstige psychiatrische aandoening. Deze begeleiding wordt op verschillende manieren geboden. Dit onderzoek richt zich op de beschermd wonen groep in Broekhoven, Tilburg.

In dit onderzoek staat de werkrelatie tussen hulpverlener en cliënt centraal. Signalen kwamen binnen dat deze relatie niet optimaal bleek te zijn, zowel bij de hulpverleners als bij de cliënten. Zo werd gezegd dat team Broekhoven teveel aanbodgericht werkt, in plaats van cliëntgericht. Ook de cliënten lijken dit te voelen, zij geven aan zich niet gehoord te voelen en weinig nabijheid te ervaren. Deze uitspraken zette de opdrachtgever P. van Riel aan het denken, wat het begin was van dit onderzoek.

Uit persoonlijke communicatie (P. van Riel, 10 februari 2020) blijkt dat er weinig kennis en ervaring bestaat op het gebied van werkrelaties. Het aangaan van relaties met cliënten is een gegeven wat altijd verbeterd kan worden. Zo zegt P. van Riel. “Het blijft moeilijk, want iedere cliënt is anders, maar kennis opdoen kunnen we altijd”.

P. van Riel is de opdrachtgever van dit onderzoek. Hij wil, namens het RIBW Brabant, de werkrelaties tussen cliënt en hulpverlener verbeteren. Binnen team Broekhoven werken vijftien hulpverleners, wie elke dag hun best doen om 21 cliënten te begeleiden naar zelfstandigheid. Deze cliënten volgen de eigen ontwikkelde methodiek: ‘Op Eigen Benen’.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: ‘Hoe kan de werkrelatie tussen de hulpverleners en cliënten van team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?’

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden, zijn een drietal deelvragen opgesteld. Deze deelvragen bestaan weer uit zoekvragen, welke te vinden zijn in hoofdstuk 3.

De deelvragen zijn:

1. Hoe kan de gezamenlijke doelgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?
2. Hoe kan de gezamenlijke taakgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?
3. Hoe kan de binding binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?

Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek, waarbij gebruik wordt gemaakt van interviews met cliënten en hulpverleners en theorie.

Leeswijzer

Voor de opbouw van dit onderzoeksverslag is gebruik gemaakt van de onderzoekscyclus uit Van der Donk & Van Lanen (2015). In hoofdstuk 2 wordt de probleemanalyse beschreven, waarin het praktijkprobleem op verschillende niveaus wordt bekeken. Het derde hoofdstuk bestaat uit de hoofdvraag, de deelvragen en de zoekvragen, maar ook de probleemstelling wordt hierin benoemd. In hoofdstuk 4 worden de onderzoeksmethoden die in dit onderzoek gebruikt worden beschreven en toegelicht. In hoofdstuk 5 wordt beschreven hoe de informatie uit de onderzoeksmethoden geanalyseerd wordt en vervolgens worden in hoofdstuk 6 de resultaten weergegeven. In hoofdstuk 7 wordt de conclusie beschreven. Het antwoord op de hoofdvraag wordt gegeven en aanbevelingen worden genoemd. Het innovatievoorstel wat voortvloeit uit de conclusie, staat in hoofdstuk 8. Tot slot wordt dit onderzoek afgesloten met de **discussie**, waarin een kritische blik wordt gegeven op het onderzoek.

Met opmerkingen [JvH6]: Wat staat er in de discussie?

Begripsafbakening

- 1 **Psychiatrische stoornis:** wanneer de stoornis het dagelijkse leven van iemand verstoord en waarbij het nodig kan zijn om behandelingen te ondergaan, soms in combinatie met medicijnen. Denk aan ADHD, autisme, depressie en persoonlijkheidsstoornissen (Mentaalbeter, z.d.).
- 2 **Beschermd wonen:** dit is een regeling voor iedereen die niet meer zelfstandig kan wonen vanwege psychische en/of psychosociale problematiek. Er wordt een kamer aangeboden in een instelling of wooninitiatief wanneer ambulante hulp niet voldoende is. Bewoners worden in een instelling intensief ondersteund in hun dagelijkse activiteiten (Jeroen, 2019).
- 3 **Ambulante begeleiding:** begeleiding thuis is binnen RIBW Brabant de benaming voor ambulante zorg. De begeleiding is op alle leefgebieden. Eerst wordt gekeken wat de hulpvraag is, vervolgens wordt samen met de cliënt een ondersteuningsplan met doelen opgesteld. Deze doelen worden regelmatig geëvalueerd en knelpunten worden aangepakt en opgelost (RIBW Brabant, 2017).
- 4 **Herstel:** de manier waarop iemand met zijn psychische klachten omgaat. Het gaat om het opnieuw oriënteren wat je wilt en wat mogelijk is. Herstel begint met het opkrabbelen uit een diep dal van psychisch lijden en men gaat om zich heen kijken en ziet weer wat lichtpuntjes. Het gaat om het hervinden van hoop en kracht, het intensief persoonlijke en unieke proces van verandering van iemands houding, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en rollen (RIBW Brabant, 2018c).
- 5 **Herstelondersteunende zorg:** een grondhouding van waaruit gewerkt wordt. Methodieken worden ingezet vanuit de herstelvisie en zijn hulpmiddelen die binnen de begeleiding ingezet worden om het herstelproces op gang te brengen of te vergroten (RIBW Brabant, 2018c).
- 6 **Verbeteren:** Ervoor zorgen dat het meer in orde is dan het was. De kwaliteit verhogen, van fouten ontdoen (Encyclo, z.d.).
- 7 **Begeleidingsgroepje:** Een begeleidingsgroepje is een samengesteld groepje van personen wie meer betrokken zijn bij de cliënten van team Broekhoven dan de andere hulpverleners. Dit groepje bestaat gewoonweg uit één herstelcoach en drie herstelondersteuners. Iedere cliënt heeft een ander groepje, omdat persoonlijke voorkeuren hierin meegenomen worden.

| Functieomschrijvingen

Binnen het RIBW Brabant zijn verschillende functies van kracht. Alleen de functies van herstelondersteuner en herstelcoach zijn van belang binnen dit onderzoek. De herstelondersteuner stemt de werkzaamheden die hij of zij uitvoert af met de herstelcoach. De herstelondersteuner begeleidt en ondersteunt de cliënt en is verantwoordelijk voor het realiseren van het herstelplan, zodat de cliënt is versterkt, zijn leven weer zelf vorm en inhoud kan geven en actief kan meedoen in de samenleving. De herstelondersteuner ondersteunt de cliënt bij het realiseren van wensen en verlangens en draagt bij aan de te halen resultaten (RIBW Brabant, 2018a). De herstelcoach is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en regisseren van het herstelplan en fungeert als initiator bij het aangaan van samenwerkingsverbanden en het optimaliseren van de begeleiding (RIBW Brabant, 2018b).

2. PROBLEEMANALYSE

Aan de hand van het boek: 'Praktijkonderzoek in zorg en welzijn' is de 5xW+H methode toegepast om de probleemanalyse te beschrijven (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

De hulpverleners van het RIBW Brabant, team Broekhoven, merken dat een werkrelatie aangaan met een cliënt soms lastig is. Onder een goede werkrelatie verstaat men: "Het wederzijds accepteren van elkaar, overeenstemming over de doelen, het gezamenlijk bepalen van de taken en communicatief afgestemd zijn op elkaar" (De Vries, 2007, p.72).

Doordat het opbouwen van een goede werkrelatie soms moeilijk blijkt te zijn binnen team Broekhoven, is het belangrijk om uit te vinden in hoeverre de hulpverleners op de hoogte zijn van de literatuur over een werkrelatie en of zij deze ook toepassen. Uit het volgende citaat blijkt ook wel hoe belangrijk het is om een goede werkrelatie met een cliënt te hebben: "Onderzoek laat zien dat als er in het derde gesprek nog geen goede werkrelatie is ontstaan, er volgens de cliënt weinig kans is dat de hulpverlening zal slagen" (De Vries, 2010, p.142).

Zowel de herstelondersteuners als de herstelcoaches hebben last van dit probleem. Zij moeten een relatie aangaan met de cliënten en ondervinden hier problemen in. Het probleem manifesteert zich gedurende de gehele dag, 24 uur lang. Ook de nachtzorg heeft last van dit probleem, minder dan de herstelondersteuners en herstelcoaches, maar ook zij moeten soms gesprekken aangaan met cliënten. Daarnaast hebben de cliënten last van het probleem. Zij hebben een indicatie voor 24 uur en komen gedurende de gehele dag naar de begeleiding toe met vragen of problemen. Op deze contactmomenten tussen cliënt en hulpverlener komt dit probleem het meest naar boven. Cliënten geven aan zich soms niet gehoord te voelen en laten ook vaak blijken dat zij meer behoefte hebben aan nabijheid. Ook wordt er door de medewerkers opgemerkt dat de cliënten zich steeds meer tegen de begeleiding beginnen te keren (J. Allemekinders, persoonlijke communicatie, 3 maart 2020). De cliënt is de belangrijkste factor in de relatie, want als zij de relatie niet als positief ervaren, draagt deze niets bij aan het effect van de hulpverlening (De Vries, 2007, p. 72).

Het probleem is volgens P. van Riel (persoonlijke communicatie, 15 februari 2020) ontstaan door een zogenoemde aanbodgerichte cultuur. Volgens hem handelen medewerkers teveel naar de methodiek en regels en houden zij zich hier te strikt aan. Hierdoor wordt soms vergeten om een werkrelatie met een cliënt aan te gaan, maar worden zij vooral op hun fouten gewezen. Het is juist veel belangrijker dat er afgestemd wordt op wat de vraag van de cliënt is en dat dit als leidraad wordt genomen in het hulpverleningstraject. De methodiek is een middel, het doel is zo zelfstandig mogelijk te wonen. De cliënten geven aan mee te willen denken en meer betrokken te willen worden bij hun proces. Zo zegt De Vries (2007) hierover: "Het is vaak de taak van de therapeut om zijn bijdrage zo toe te snijden op de individuele cliënt dat deze zo effectief mogelijk gebruik kan maken van wat hulpverlening te bieden heeft" (p.64). Deze gezamenlijke doelgerichtheid en gezamenlijke taakgerichtheid zijn ook twee belangrijke kenmerken van de werkalliantie (Menger, Krechtig & Bosker, 2018).

Tot slot geven sommige hulpverleners binnen team Broekhoven (P. van Riel, persoonlijke communicatie, 15 februari 2020) aan dat zij volgens protocollen moeten handelen en erop gewezen te worden wanneer zij te veel persoonlijk betrokken zijn bij de cliënten. Dit probleem wordt ook door De Vries (2010, p. 142) benoemd. Hij zegt dat maatschappelijk werkers vaak verweten worden dat zij te persoonlijk betrokken zijn en hen dan aangeraden wordt meer professionele afstand te nemen. Maar juist deze nabijheid blijkt geen probleem te zijn, maar een oplossing.

Met opmerkingen [JvH7]: Misschien nog het stukje ambulante cliënten toevoegen

3. RICHTEN

3.1 Probleemstelling

De hulpverleners van het RIBW Brabant, team Broekhoven, vinden het moeilijk om een goede werkrelatie op te bouwen met de cliënten binnen team Broekhoven. Cliënten ervaren hierdoor weinig nabijheid en voelen zich soms niet gehoord.

3.2 Doelstelling

Het doel is dat de werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd wordt. Na het onderzoek kunnen de hulpverleners de kennis over werkrelaties implementeren in hun handelen, waarin de wensen van cliënten worden meegenomen.

3.3 Hoofdvraag

Hoe kan de werkrelatie tussen hulpverlener en cliënt binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?

3.4 Deelvragen

1. Hoe kan de gezamenlijke doelgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?

Cliënt:

- Welk cijfer geven de cliënten aan de gezamenlijke doelgerichtheid (binnen het begeleidingsgroepje) op dit moment?
- Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?
- Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?
- Weet de cliënt welke doelen er opgesteld zijn?
- Zijn de doelen duidelijk voor de cliënt?

Hulpverlener:

- Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke doelgerichtheid op dit moment?
- Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?
- Weet de hulpverlener welke doelen er gesteld zijn bij de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Zijn de doelen duidelijk voor de hulpverlener?

Beide:

- Zijn er doelen gesteld bij de cliënten?
- Zijn deze doelen samen (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) opgesteld?
- Is er overeenstemming (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) over deze gestelde doelen?
- Zijn de opgestelde doelen positief geformuleerd?
- Wordt er geregeld gesproken (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) over deze doelen?

2. Hoe kan de gezamenlijke taakgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?

Cliënt:

- Welk cijfer geven de cliënten aan de gezamenlijke taakgerichtheid (binnen het begeleidingsgroepje) op dit moment?
- Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?
- Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?
- Is er overeenstemming met de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) over de manier waarop de opgestelde doelen bereikt gaan worden?
- Weet de cliënt de taakverdeling van alle hulpverleners uit zijn begeleidingsgroepje?
- Weet de cliënt wat zijn taken met betrekking tot het bereiken van zijn doelen?
- Weten de cliënten welke bijdrage deze taken kunnen leveren aan het bereiken van zijn doelen?
- Wordt er na iedere afspraak een nieuwe afspraak gepland (door de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje)?
 - o Hebben de cliënten behoefte aan het plannen van een vervolgspraak?

Hulpverlener:

- Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke taakgerichtheid op dit moment?
- Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?
- Is er volgens de hulpverleners overeenstemming over het bereiken van de opgestelde doelen?
- Heeft de hulpverlener duidelijk welke taken er voor hem zijn (met betrekking tot het bereiken van de doelen) bij iedere cliënt waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Plant de hulpverlener na iedere afspraak een nieuwe afspraak met de cliënt (waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit)?

Algemeen:

- Wordt er tijdens de afspraken gesproken over de taakverdeling met betrekking tot de doelen (door de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje)?

3. Hoe kan de binding tussen hulpverlener en cliënt binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?

Cliënt:

- Welke eigenschappen vindt een cliënt belangrijk bij een hulpverlener in een werkrelatie?
- Welke eigenschappen vindt een cliënt belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?
- Welk cijfer geven de cliënten aan de binding (binnen het begeleidingsgroepje) op dit moment?
- Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de binding (binnen het begeleidingsgroepje)?
- Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan deze binding?
- Heeft de cliënt vertrouwen in de competenties van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?
- Gelooft de cliënt in de oprechte betrokkenheid van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?
- Kunnen de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) goed omgaan met de gevoelens van de cliënt?
- Is de cliënt in staat belangrijke informatie te vertellen tegen de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?
- Is de cliënt in staat om confrontaties van de hulpverlener (uit het begeleidingsgroepje) te accepteren?
- Wordt er regelmatig gevraagd naar de cliënt zijn mening met betrekking tot het handelen van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?
- Vinden cliënten vertrouwen de belangrijkste factor in een werkrelatie?

Hulpverleners:

- Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?
- Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij cliënten in een werkrelatie?
- Welk cijfer geven de hulpverleners aan de binding op dit moment?
- Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de binding?
- Heeft de hulpverlener voldoende vertrouwen in zijn eigen handelen om cliënten te kunnen begeleiden?
- Kan de hulpverlener voldoende empathie tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Kan de hulpverlener voldoende betrokkenheid tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Kan de hulpverlener doorzetten bij problemen in de werkrelatie?
- Vraagt de hulpverlener regelmatig feedback over zijn eigen handelen aan de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Vinden hulpverleners vertrouwen de belangrijkste factor een werkrelatie?

Algemeen:

- Wat zijn de beperkingen van team Broekhoven bij het aangaan van een relatie?

Met opmerkingen [JvH8]: Uitleggen waarom er voor deze 3 begrippen gekozen is + vooronderzoek

Met opmerkingen [JvH14]: Uitleggen waarom er voor deze 3 begrippen gekozen is + vooronderzoek

3.4.1 Toelichting deelvragen

De deelvragen zijn opgesteld aan de hand van de 3 kenmerken van het begrip werkalliantie, namelijk:

- *Gezamenlijke doelgerichtheid*: de mate van doelgerichtheid en de mate van overeenstemming over deze doelen. Deze doelen verwijzen naar de te verwachten korte- en lange termijn resultaten. Niet alleen de hulpverlener, maar ook de cliënt moet zich bewust zijn van deze doelen. Ook moeten ze samen opgesteld zijn.
- *Gezamenlijke taakgerichtheid*: de mate van duidelijkheid over de middelen om de doelen te bereiken en de overeenstemming daarover. Het gaat erom hoe er aan deze doelen gewerkt gaat worden, waarbij wordt gekeken naar de taken van zowel de professional als de cliënt. Het is belangrijk dat cliënten begrijpen hoe de taken kunnen bijdragen aan het doel en hier dient openlijk over gesproken te worden.
- *Binding*: de positieve emotionele binding van beide actoren aan het traject en aan elkaar. Het gaat over de mate waarin de cliënt en professional zich gebonden voelen aan het gezamenlijke doelgerichte traject. De wederzijdse binding moet sterk genoeg zijn om over bovenstaande doelen te kunnen onderhandelen en deze te kunnen bereiken (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115).

Deze 3 begrippen blijken volgens de theorie het fundament te zijn van een goede werkrelatie. Wanneer deze kenmerken niet aanwezig zijn, is er ook geen goede werkrelatie. Daarom heeft de onderzoeker ervoor gekozen om de deelvragen op deze 3 kenmerken te baseren. Wanneer het antwoord op de deelvragen duidelijk is, zal ook gelijk de hoofdvraag beantwoord kunnen worden.

In de deelvragen wordt veel gebruik gemaakt van het begrip ‘verbeteren’, waarbij het erom gaat dat het meer in orde is dan het was. Het gaat om de kwaliteit verhogen, iets van fouten ontdoen (Encyclo, z.d.). Dit betekent dus niet dat de onderzoeker aanneemt dat de werkrelaties binnen team Broekhoven op dit moment niet goed zijn, maar juist dat het een gegeven is wat altijd onder de aandacht mag staan en verbeterd kan worden.

Het uitgangspunt bij de zoekvragen zijn de begeleidingsgroepjes die binnen team Broekhoven gesteld worden. De definitie van dit begrip wordt toegelicht in de begripsafbakening (hoofdstuk 1). Hier is voor gekozen, omdat de herstelondersteuners- en coaches die in het begeleidingsgroepje van een bepaalde cliënt zitten, het meest betrokken zijn bij deze cliënt. Het is onhaalbaar om te verwachten dat alle herstelondersteuners- en coaches op de hoogte zijn van alle doelen en taken en een goede binding hebben met iedereen. Er wonen 21 jongeren bij team Broekhoven en dit zijn dus een hoop doelen en taken die elke hulpverlener zou moeten weten. Het is daarom realistischer om deze begeleidingsgroepjes als uitgangspunt te nemen en dit zal dan ook zo benoemd worden bij de interviews.

Tot slot wordt er ook gevraagd naar de eventuele beperkingen bij het aangaan van een relatie. Hierin wordt bijvoorbeeld meegenomen of de psychische problemen van de cliënt een rol spelen, of dat de methodiek hierin grenzen stelt. Dit is belangrijk om mee te nemen bij het schrijven van een conclusie, omdat deze beperkingen andere antwoorden op kunnen leveren.

4. ONDERZOEKEN

In dit hoofdstuk wordt per deelvraag benoemd welke onderzoeksmethoden er gebruikt zijn tijdens het onderzoek. Deze worden bekrachtigd met theorie en de voor- en nadelen worden in kaart gebracht.

4.1 Onderzoeksmethoden

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden om het praktijkprobleem te onderzoeken. Zo is er gebruik gemaakt van vakliteratuur en zijn er interviews afgenomen. Het praktijkprobleem is vanuit verschillende invalshoeken onderzocht, waardoor triangulatie wordt toegepast. Door triangulatie toe te passen is de validiteit van het onderzoek vergroot en is het onderzoek betrouwbaarder. De conclusies worden krachtiger als de data die gebruikt wordt op verschillende manieren verzameld is (Van der Donk & Van Lanen, 2015, p.46).

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek. Er is gedetailleerde informatie verkregen van de individuele deelnemers die aan het onderzoek meedoen. Het gaat om de betekenis van de antwoorden die gegeven worden. Bij kwalitatief onderzoek is het belangrijk dat er dataverzamelmethode worden gebruikt met een open karakter. Bij de interviews hebben de respondenten in eigen bewoordingen een antwoord kunnen geven en hier is door de onderzoeker op doorgevraagd. Ook de literatuurstudie heeft een kwalitatief karakter: het accent ligt op de inhoud van de tekstbronnen en niet op de frequentie van een bepaalde term (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Aan het doen van een kwalitatief onderzoek, hangen verschillende voor- en nadelen vast.

Voordelen:

- de interviewer kan de diepte in, wat juist zo belangrijk is bij dit onderzoek, omdat de betekenis van antwoorden ertoe doet;
- de interviewer kan doorvragen;
- de interviewer kan checken of iemand de vraag goed heeft begrepen, wat veel toegevoegde waarde heeft binnen dit onderzoek, gezien er wat lastige begrippen in voorkomen;
- de interviewer kiest de respondenten (dus niet de respondenten kiezen of ze een lijst wel of niet invullen);
- de vraagstelling kan tijdens het onderzoek aangescherpt worden;
- er kan feedback gevraagd worden over de manier waarop geïnterviewd wordt;
- een proefballon kan opgegooid worden, door het mogelijke innovatievoorstel vast te noemen.

Nadelen:

- kwalitatief onderzoek kost veel tijd: het opzetten, uitvoeren en analyseren van de interviews is een tijdrovende klus;
- de interviewer kan het onderzoek beïnvloeden, door bijvoorbeeld te enthousiast of juist te afwerend op een bepaald antwoord te reageren, kan dat de beantwoording beïnvloeden (Dekker, 2019).

Door de onderzoeker wordt rekening gehouden met de nadelen, door op tijd te beginnen met interviews en door testinterviews uit te voeren.

Deelvragen	Onderzoeksmethoden
1. Hoe kan de gezamenlijke doelgerichtheid binnen team Broekhoven het RIBW Brabant verbeterd worden?	- Literatuurstudie - Interviews
2. Hoe kan de gezamenlijke taakgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?	- Literatuurstudie - Interviews
3. Hoe kan de binding binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?	- Literatuurstudie - Interviews

4.2 Literatuurstudie

De literatuurstudie is een overzicht van bestaande kennis en inzichten uit de vakliteratuur over het praktijkprobleem (Van der Donk & Van Lanen, 2015). In dit geval is er vakliteratuur gezocht over de werksamenwerking tussen hulpverlener en cliënt. De literatuurstudie valt onder de onderzoeksmethode 'bestuderen' en hierbij is het van belang dat er gebruik wordt gemaakt van betrouwbare bronnen, wat in dit onderzoek ook gedaan is.

In de beantwoording van alle drie de deelvragen, is gebruikt gemaakt van de informatie uit de literatuurstudie. Zo wordt de bestaande literatuur vergeleken met de antwoorden die de respondenten gaven op verschillende vragen. Op deze manier wordt getoetst of de respondenten de theorie toepassen in de praktijk.

In de literatuurstudie staan uitwerkingen van begrippen, methodieken en andere deelaspecten, die relevant zijn voor het beantwoorden van de deelvragen en uiteindelijk de hoofdvraag (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

4.3 Interviews

De interviews vallen onder de onderzoeksmethode 'bevragen'. Bij de interviews is ook gebruik gemaakt van een kwalitatieve aanpak. Het doel was niet om aantallen te weten te komen, maar juist de betekenis van de antwoorden stond voorop. Daarnaast was doorvragen belangrijk bij deze interviews (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Net als bij de literatuurstudie, zijn ook de interviews gebruikt om antwoord te geven op alle drie de deelvragen en uiteindelijk de hoofdvraag. Drie groepen zijn geïnterviewd, namelijk de herstelcoaches, de herstelondersteuners en de cliënten.

Voor de interviews zijn de zoekvragen van elke deelvragen veranderd in stellingen. Bij elke stelling hadden de respondenten de gelegenheid hun antwoord toe te lichten.

De stellingen zijn van tevoren opgesteld, waardoor het gaat om een semigestructureerd interview. De stellingen zijn gesloten, waardoor de antwoorden specifiek en gericht zullen zijn. Het nadeel is wel dat de antwoorden beperkt kunnen zijn, maar door de respondenten de kans te geven hun antwoord toe te lichten en door te vragen, is dit niet aan de orde. Daarnaast is er geprobeerd geen suggestieve stellingen op te stellen, omdat dit ook een veel voorkomend nadeel is bij voor gestructureerde vragen/ stellingen (Dingemanse, 2018b).

Door het coronavirus en de beperkingen die dit virus met zich mee bracht, werd het interviewen bemoeilijkt. De bedoeling was dat alle interviews op locatie afgenomen zouden worden, maar dit is met de hulpverleners niet mogelijk geweest. De cliënten zijn wel in persoon geïnterviewd.

De hulpverleners zijn via Microsoft Teams bevraagd. Dit was voor de onderzoeker een nieuw programma, maar de onderzoeker heeft zich zo goed mogelijk voorbereid op deze interviews, door:

- ervoor te zorgen dat de computer werkt;
- ervoor te zorgen dat het programma op de computer werkt (en de interviewer ook weet hoe dit werkt);
- voor de interviews twee testen uit te voeren;
- rekening te houden met de positie van de camera (hoe kijkt iemand, hoe komt iemand over, etc.);
- rekening te houden met de interviewruimte (belichting, niet te veel afleidende objecten, etc.);
- rekening te houden met het uiterlijk (verzorgd, nette kleding, etc.)

(How2ask, z.d.).

De interviews in persoon hebben plaatsgevonden in een geluidsichte ruimte en zijn, nadat er een testinterview is uitgevoerd, in twee delen uitgevoerd. Hier is voor gekozen, omdat de cliënten erg snel afgeleid waren en daarom al snel voor een gemakkelijk antwoord kozen. Dit kostte meer tijd, maar volgens de onderzoeker waren de antwoorden op deze manier wel betrouwbaarder.

Omdat de interviewvragen duidelijk geformuleerd zijn en de respondenten de kans hebben om hun antwoord toe te lichten, is ervoor gekozen om het interview eenmalig uit te voeren. Voor de interviews is een interviewleidraad opgesteld. Vooraf aan het interview is verteld waar het onderzoek over gaat en welke bijdrage de respondenten hierin hebben. Daardoor is het voor hen aantrekkelijker om beter na te denken over hun antwoorden. Ook is de aanduiding van de manier waarop het gesprek vastgelegd wordt besproken en zijn er afspraken gemaakt over anonimiteit en het terugkoppelen van de resultaten (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Verder is er vooraf aan het interview van de hulpverleners en cliënten gevraagd hun antwoorden zo neutraal en algemeen mogelijk te houden. De reden hiervoor is dat mogelijke vervelende ervaringen hun antwoorden kunnen beïnvloeden.

Per deel- en zoekvraag is een uitgebreide methodeomschrijving gegeven. Deze is te vinden in bijlage 2.

4.3.1 Respondenten

Om meerdere meningen met elkaar te kunnen vergelijken, zijn drie groepen bevraagd. Dit zijn de herstelcoaches, de herstelondersteuners en de cliënten.

Doelgroep	Aantal totaal	Aantal bevraagd	Man/ vrouw
Herstelcoaches	4	4	1/3
Herstelondersteuners	11	6	2/6
Cliënten	21	7	4/3

Wanneer het binnen dit onderzoek over 'de hulpverleners' gaat, worden de herstelcoaches en de herstelondersteuners samen bedoeld.

De eerste doelgroep die bevraagd is, zijn de hulpverleners. De mening van de hulpverleners is erg belangrijk bij het aanpakken van het praktijkprobleem. Zij moeten de onderzoeker informatie geven over het praktijkprobleem en daarnaast moeten zij bereid zijn uiteindelijk iets te veranderen. De tweede doelgroep die bevraagd is, zijn de cliënten. Ook hun mening is erg belangrijk, omdat deze mening leidend is in het wel of niet aangaan van een goede werkrelatie (De Vries, 2007).

Namen zullen niet genoemd worden in de interviews, slechts het feit of het om een cliënt, herstelcoach of herstelondersteuner gaat.

Het kan voorkomen dat de respondenten een bepaalde vraag niet begrijpen, omdat er soms wat lastige woorden verwerkt zijn in de vragen. Deze lastige woorden zijn noodzakelijk om te gebruiken, omdat de antwoorden op de deelvragen anders niet betrouwbaar zullen zijn. De interviewer kan in het gesprek gelijk toetsen of de respondent deze woorden begrijpt en ze eventueel toelichten.

4.4 Theoretische saturatie

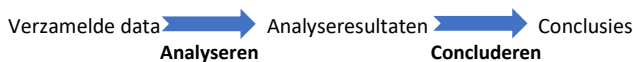
De aantallen die gesteld zijn voor de interviews, waren slechts een schatting. Er is tijdens het interviewen rekening gehouden met zogenoemde 'theoretische saturatie'. Dit houdt in dat er mogelijk een moment komt waarop er geen nieuwe informatie meer verkregen wordt door meer interviews af te nemen. Op dat moment zijn er genoeg mensen geïnterviewd en is het dus niet nodig om meerdere interviews af te nemen (Dingemanse, 2018a). Dit is tijdens het doen van de interviews steeds getoetst en de onderzoeker had uiteindelijk genoeg informatie om de conclusie te formuleren.

Met opmerkingen [JvH9]: Verwerken

5. ANALYSEREN

In dit hoofdstuk wordt weergegeven op welke manier de data wordt verzameld om uiteindelijk de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden.

5.1 Van analyse naar conclusie



De data die wordt verzameld tijdens het onderzoek, bevat vaak meer informatie dan nodig is om de hoofd- en deelvragen te beantwoorden. Een grote hoeveelheid data moet teruggebracht worden naar een relevant, bruikbaar en overzichtelijk geheel, waardoor conclusies getrokken kunnen worden. Dit wordt ook wel datareductie genoemd (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Hoofd- en bijzaken worden van elkaar onderscheiden. De hoofdzaken zijn de data die bruikbaar zijn voor het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen, onder bijzaken vallen bijvoorbeeld voorbeelden of toelichtingen. Het is belangrijk om bij het analyseren en het concluderen steeds de hoofd- en deelvragen in het achterhoofd te houden, zodat hier geen overbodige informatie in komt te staan (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

De manier waarop het vooronderzoek is opgesteld, wordt in het hoofdonderzoek volledig omgekeerd. De oorspronkelijke volgorde is: hoofdvraag → deelvragen → zoekvragen → onderzoeksmethoden.

Om tot de juiste conclusies te komen, zal deze volgorde volledig omgekeerd worden, namelijk: onderzoeksmethoden (interviewen en literatuur) → zoekvragen beantwoorden (resultaten) → deelvragen beantwoorden (deel-conclusies) → hoofdvraag beantwoorden (conclusie).

5.1.1. Kwaliteit van de analysemethoden

Volgens Van der Donk en Van Lanen (2015) is transcriberen de meest betrouwbare manier van onderzoeksdata analyseren. Binnen team Broekhoven is niet elke medewerker en cliënt het hiermee eens, waardoor ervoor gekozen is geen enkel interview te transcriberen. De onderzoeker typt mee tijdens de interviews, om vervolgens later deze antwoorden zo goed mogelijk uit te typen. Hier gingen wel alle respondenten mee akkoord.

Omdat het niet mogelijk is de interviews te transcriberen, is er vooraf aan de interviews gekeken naar de bestaande analysemethoden, welke methoden het best bij de hoofd- en deelvragen passen. Hierbij heeft de onderzoeker gedacht aan het belang van de betekenisgeving van de antwoorden uit de interviews en het geven van voorbeelden. Verschillende analysemethoden kunnen gebruikt worden voor het analyseren van minder gestructureerde data, maar niet alle methoden nemen hierin het belang van de betekenis van de antwoorden mee. Dit is meegenomen in de keuze van de methoden (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

5.2 Gemiddelde berekenen

Een aantal zoekvragen bestaan uit het geven van een cijfer. De respondenten worden gevraagd een cijfer te geven aan de huidige stand van zaken met betrekking tot de drie begrippen uit de deelvragen. Deze zoekvragen zijn:

- Welk cijfer geven de cliënten aan de gezamenlijke taakgerichtheid op dit moment?
- Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke taakgerichtheid op dit moment?
- Welk cijfer geven de cliënten aan de gezamenlijke doelgerichtheid op dit moment?
- Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke doelgerichtheid op dit moment?
- Welk cijfer geven de cliënten aan de binding op dit moment?
- Welk cijfer geven de hulpverleners aan de binding op dit moment?

Per doelgroep wordt de gemiddelde score met betrekking tot een begrip berekend. Het gemiddelde kan beschouwd worden als een maat voor de groepsscores op een vraag (Van der Donk & Van Lanen, 2015, p.235).

Het gemiddelde berekenen is een analysemethode welke gebruikt wordt bij voor gestructureerde data. Dit houdt in dat de data eenvoudig in getallen uitgedrukt kan worden (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De zoekvragen die hierboven genoemd staan, zijn de enige vragen die op deze manier geanalyseerd zullen worden.

5.3 Analyse aan de hand van categorieën

Een aantal van de zoekvragen wordt beantwoord door middel van categoriseren. De categorieën worden in dit onderzoek vervangen door eigenschappen. Dit zorgt ervoor dat de informatie uit de interviews gemakkelijk gecategoriseerd kan worden en er geen overbodige informatie in de resultaten komt te staan (Van der Donk & Van Lanen, 2015). De volgende zoekvragen worden beantwoord aan de hand van categorieën:

- Welke eigenschappen vindt een cliënt belangrijk bij een hulpverlener in een werkrelatie?
- Welke eigenschappen vindt een cliënt belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?
- Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?
- Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij cliënten in een werkrelatie?

Bij deze methode is het de bedoeling dat er vooraf aan de interviews een model opgesteld wordt waarmee de antwoorden gecategoriseerd kunnen worden. Omdat er zoveel verschillende eigenschappen bestaan, is ervoor gekozen om vooraf geen model op te stellen, maar dit model pas na de interviews in elkaar te zetten. Hierdoor worden alleen de relevante eigenschappen benoemd. Deze eigenschappen worden in de conclusie vergeleken met de literatuur.

5.4 Open coderen

Voor de volgende zoekvragen wordt het analysemodel 'open coderen' gebruikt:

- Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid (binnen het begeleidingsgroepje) op dit moment?
- Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?
- Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?
- Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?
- Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?
- Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?
- Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de binding (binnen het begeleidingsgroepje)?
- Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan de binding?
- Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de binding?

Om de verbeterpunten duidelijk en overzichtelijk op een rijtje te zetten, worden deze gelabeld. Belangrijke en betekenisvolle tekstfragmenten krijgen een categorienaam en worden in een tabel weergegeven. Onder deze tabel worden de labels toegelicht (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Met opmerkingen [JvH10]: Of in de bijlagen...

5.5 Thematisch coderen

Voor de analyse van de overige zoekvragen, wordt het analysemodel 'thematisch coderen' gebruikt. De thema's zijn van tevoren al opgesteld, dit zijn: gezamenlijke doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en binding. Per zoekvraag wordt in de resultaten een onderscheiding gemaakt tussen de antwoorden: 'ja', 'nee' en 'tussenin' en worden relevante opmerkingen weergegeven. Dit wordt overzichtelijk weergegeven in een tabel.

Deze analysemethode is gekozen, omdat de data op deze manier eenvoudig te vergelijken is met de andere data en belangrijke opmerkingen niet gemist worden. Alleen de tekstfragmenten die een relatie hebben tot de hoofd- en deelvragen zullen worden benoemd (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Met opmerkingen [JvH11]: Misschien veranderen

6. VERZAMELEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven. De resultaten in dit hoofdstuk zijn puur objectief, het zijn de waarnemingen die gedaan zijn tijdens de interviews. Concreet wordt weergegeven wat de antwoorden van de respondenten zijn op de zoekvragen.

6.1 Resultaten bij deelvraag 1

“Hoe kan de gezamenlijke doelgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?”

Hulpverleners

Herstelcoaches (4):

Zoekvragen	Ja	Nee	Tussenin
Zijn er doelen gesteld bij de cliënten?	4	-	-
Weet de hulpverlener welke doelen er gesteld zijn bij de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	4	-	-
Zijn de doelen duidelijk voor de hulpverlener?	4	-	-
Zijn deze doelen samen opgesteld?	2	1	1
Is er overeenstemming over deze gestelde doelen?	1	2	1
Zijn de opgestelde doelen positief geformuleerd?	1	1	2
Wordt er geregeld gesproken over deze doelen?	4	-	-

Relevante opmerkingen bij bovenstaande zoekvragen:

- Voor mij zijn de doelen duidelijk, of dit voor de cliënt ook altijd is weet ik niet;
- Ik leg de doelen soms wel voor de cliënten op, maar ik overleg het later wel met hen hoor;
- Sommige grote doelen worden opgelegd door de methodiek, zoals het doel om zelfstandig te gaan wonen;
- Er is wel overeenstemming nodig voor motivatie;
- Met het wel of niet positief stellen van doelen ben ik echt te weinig bezig, dit zou ik meer mogen doen;
- Het spreken over doelen hoor echt bij mijn rol als coach, net als het opstellen ervan.

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke doelgerichtheid op dit moment?

Gemiddeld cijfer: 7.13

- Sommige herstelondersteuners zijn niet helemaal op de hoogte van de opgestelde doelen;
- We staan te weinig stil bij deze doelen;
- De grote doelen zijn vaak duidelijk, de kleine doelen wat minder;
- We halen alles uit de kast om aan een doel te werken en we geven niet zomaar op;
- Ik denk wel dat we al doelgericht werken.

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?

Label	Aantal
Meer overleg	3
Duidelijker zijn	3
Goed rapporteren/ rapportages lezen	2
Aanpassen bij cliënt	1
Feedback geven	1

Meer overleg: (1) We zouden meer met het begeleidingsgroepje moeten bespreken wat de doelen zijn, hoe het hiermee staat en of een doel bijvoorbeeld al behaald is. (2) In overleg gaan met het groepje, want dit doet we eigenlijk te weinig. (3) Wij als coaches zouden meer moeten delen met de herstelondersteuners, vooral uit het begeleidingsgroepje.

Duidelijker zijn: (1) Wij als coaches moeten duidelijker zijn naar collega's in het begeleidingsgroepje over de doelen die opgesteld zijn. (2) Heel helder zijn over de doelen die er zijn en waar iemand nu staat. (3) We moeten meer op papier zetten wat de doelen zijn, zo is het duidelijk wat de doelen zijn.

Goed rapporteren/ rapportages lezen: (1) Zowel de coaches als herstelondersteuners moeten via ONS bijhouden hoe het staat met de doelen. Dit vraagt van ons om goed te rapporteren, maar ook deze rapportages vervolgens te lezen, anders heb je er nog niets aan. (2) De rapportages bijhouden.

Aanpassen bij cliënt: (1) Er mag meer gekeken worden naar wat de cliënt wil.

Feedback geven: (1) Wij als collega's mogen elkaar meer feedback geven met betrekking tot het werken aan doelen.

Herstelondersteuners (6):

Zoekvragen	Ja	Nee	Tussenin
<i>Zijn er doelen gesteld bij de cliënten?</i>	6	-	-
<i>Weet de hulpverlener welke doelen er gesteld zijn bij de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?</i>	2	1	3
<i>Zijn de doelen duidelijk voor de hulpverlener?</i>	3	-	3
<i>Zijn deze doelen samen opgesteld?</i>	2	2	2
<i>Is er overeenstemming over deze gestelde doelen?</i>	1	2	3
<i>Zijn de opgestelde doelen positief geformuleerd?</i>	-	-	6
<i>Wordt er geregeld gesproken over deze doelen?</i>	5	-	1

Relevante opmerkingen bij bovenstaande zoekvragen:

- Ik weet de doelen die gesteld zijn echt niet letterlijk te omschrijven;
- Ik weet globaal wat de doelen zijn, niet specifiek;
- Ik zou graag wat meer duidelijkheid willen over de doelen die gesteld zijn;
- De doelen worden soms opgelegd door de coaches, maar later wordt dit wel overlegd met de cliënt;
- Overeenstemming over de doelen is belangrijk voor motivatie;
- Ik weet niet of de cliënten echt altijd achter hun doelen staan, er zou meer gekeken mogen worden naar de wil van de cliënt daarin;
- Ik zou niet zo goed weten of de doelen positief gesteld zijn, ik heb hier te weinig kennis over;
- Onbewust heb ik het wel met de cliënten over hun doelen, maar het gebeurt te weinig en niet specifiek genoeg.

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke doelgerichtheid op dit moment?

Gemiddeld cijfer: 6.92

- We staan te weinig stil bij de doelen;
- Soms hebben cliënten het wel nodig om onze mening over iets te horen, ze horen soms van ons het zetje in de goede richting te krijgen;
- De herstelondersteuners mogen in het begin meer meegenomen worden in het stellen van doelen;
- We zijn er wel onbewust mee bezig, het mag alleen meer op de voorgrond komen;
- Het hangt er vanaf met welke herstelcoach je werkt, de een heeft de doelen heel duidelijk gesteld, de ander wat minder.

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?

Label	Aantal
Meer overleg	4
Duidelijker zijn	4
Scoreformulier inzetten	2
Doelen koppelen aan personen	2
Aanpassen bij cliënt	2
Cliënten herinneren	1

Met opmerkingen [JvH12]: Tabel aanpassen

Meer overleg: (1) Meer samen zitten en doelen bespreken. (2) Samen met de jongeren en het team de doelen meer evalueren. (3) Vaker in gesprek gaan met de coaches over de doelen. (4) Vooral in de beginfase van een traject, in overleg gaan en samen doelen opstellen. Vanaf het moment dat er een groepje is het hier duidelijk over hebben.

Scoreformulier inzetten: (1) De 6 levensgebieden uit het scoreformulier erbij pakken en per leefgebied kijken waar je staat en waar je wilt komen. Dan houd je het ook bij de cliënt. (2) Met het scoreformulier erbij doelen stellen, dan is het ook gelijk overzichtelijk en zie je snel of iemand door kan naar de volgende fase.

Duidelijker zijn: (1) Ook zou ik de doelen graag duidelijk willen hebben voor mezelf, dan kan ik hier ook echt aan werken met de cliënt. (2) De doelen duidelijk op papier of iets dergelijks zetten, zodat iedereen dit overzicht heeft. (3) Voor mezelf doelen duidelijker stellen, dat je die duidelijk hebt staan, bijvoorbeeld op papier. (4) We draaien teveel om de doelen heen, dat moet concreter: dit is jouw doel, punt.

Doelen koppelen aan personen: (1) Ieder persoon uit het begeleidingsgroepje moet een doel krijgen waar zij samen met de jongere aan werken. (2) Doelen koppelen aan personen. Nu doen we met heel het groepje iets, maar het is niet persoonsgebonden.

Aanpassen bij cliënt: (1) ik vind dat we meer moeten kijken naar wat de cliënt wil. (2) De vaste doelen die gesteld zijn met de cliënt vervormen naar wat zij willen.

Cliënten herinneren: (1) Regelmatig met de jongeren op de doelen terugkomen.

Cliënten

Zoekvraag	Ja	Nee	Tussenin
<i>Zijn er doelen gesteld bij de cliënten?</i>	5	-	2
<i>Weet de cliënt welke doelen er opgesteld zijn?</i>	2	1	4
<i>Zijn de doelen duidelijk voor de cliënt?</i>	3	-	4
<i>Zijn deze doelen samen (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) opgesteld?</i>	-	3	4
<i>Is er overeenstemming (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) over deze gestelde doelen?</i>	2	2	3
<i>Zijn de opgestelde doelen positief geformuleerd?</i>	1	-	6
<i>Wordt er geregeld gesproken (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) over deze doelen?</i>	3	4	-

Relevante opmerkingen bij bovenstaande zoekvragen:

- Vooral mijn coach weet van mijn doelen af, het groepje niet altijd;
- De doelen die gesteld zijn, zijn niet concreet en niet duidelijk;
- De positieve formulering begrijp ik niet helemaal;
- We hebben het te weinig over die doelen;
- Ik heb soms eigen doelen, die bespreek ik dan niet met de hulpverleners;
- Er wordt te weinig geëvalueerd over de doelen, ik weet niet of ik er bijvoorbeeld al 1 behaald heb;
- Ik weet wel waar ik aan wil werken, maar niet welk doel daarbij hoort.

Zoekvraag: Welk cijfer geven de cliënten aan de gezamenlijke doelgerichtheid (binnen het begeleidingsgroepje) op dit moment?

Gemiddelde berekenen: **6.21**

- Er wordt te weinig gesproken over de doelen;
- De doelen zijn er, maar niemand kent ze;
- Er zou meer sturing vanuit begeleiding mogen zijn.

Zoekvraag: Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?

Label	Aantal
Meer bespreken	5
Motivatie	2

Meer bespreken: (1) De doelen die ik heb bespreken met de begeleiding. (2) Het zelf meer benoemen. (3) Meer mijn eigen doelen bespreken. (4) Meer met de begeleiding praten over mijn doelen. (5) Mijn doelen delen met anderen

Motivatie: (1) Minder zeuren, meer doen. (2) Meer aanvaarden en gewoon doen.

Zoekvraag: Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan de gezamenlijke doelgerichtheid?

Label	Aantal
Meer communicatie over doelen	6
Duidelijkheid	4

Meer communicatie over doelen: (1) Betere terugkoppeling naar elkaar. (2) Betere afspraken binnen het team. (3) Op een bord bij iedere cliënt de hoofddoelen schrijven. (4) Beter met elkaar communiceren over de doelen. (5) Meer vragen naar wat ik wil bereiken. (6) Meer gesprekken voeren over mijn doelen. (7) Meer vragen stellen over mijn doelen.

Duidelijkheid: (1) De doelen duidelijker maken. (2) Meer duidelijkheid over mijn doelen creëren. (3) Meer vragen naar mijn doelen. (4) Meer duidelijkheid over wat mijn doelen zijn. Meer duidelijkheid over de doelen, welk doel hoort bij wat ik wil bereiken.

6.2 Resultaten bij deelvraag 2

“Hoe kan de gezamenlijke taakgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?”

Hulpverleners

Herstelcoaches (4):

Zoekvraag	Ja	Nee	Tussenin
Is er volgens de hulpverleners overeenstemming over het bereiken van de opgestelde doelen?	2	1	1
Heeft de hulpverlener duidelijk welke taken er voor hem zijn (met betrekking tot het bereiken van de doelen) bij iedere cliënt waarvan hij coach is?	4	-	-
Plant de hulpverlener na iedere afspraak een nieuwe afspraak met de cliënt (waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit)?	-	-	4
Wordt er tijdens de afspraken gesproken over de taakverdeling met betrekking tot de doelen?	3	-	1

Relevante opmerkingen bij bovenstaande zoekvragen:

- Overeenstemming over het bereiken van doelen heeft een positief effect op cliënten;
- Je moet een cliënt echt in die samenwerking krijgen en uitleggen wat het voor iemand kan betekenen;
- Ik weet precies welke taken ikzelf heb, of de cliënt dit weet is de vraag;
- Je moet ook samen met het begeleidingsgroepje werken, ik heb hen echt nodig;
- Ik probeer de cliënten wel elke week te zien, maar maak niet perse een vaste afspraak;
- De cliënt weet niet precies wat wij doen om hun doelen te bereiken, dat mag beter;
- Het verdelen van taken en het daarover hebben hoort ook bij mijn functie.

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke taakgerichtheid op dit moment?

Gemiddelde berekenen: 6.25

- Sommige collega's zijn te laks in het behalen van taken;
- We werken te veel vanuit onze eigen visie;
- Ik merk dat het soms lastig is om alle taken uitgevoerd te krijgen op de manier die ik voor ogen had.

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?

Labels	Aantal
Overleg	3
Betere taakverdeling	3
Toezicht houden	3
Aanspreken	2
Inwerklíjst herstelcoaches	1

Inwerklíjst herstelcoaches: (1) Wat ik persoonlijk had gewild, was een inwerklíjst voor de herstelcoaches. Deze was er niet, terwijl wij best een grote rol hebben in deze taakverdeling.

Overleg: (1) Vaker bij elkaar zitten met de begeleidingsgroepjes. (2) Meer met de groepjes bespreken hoe we iets aan gaan pakken. (3) Misschien moeten gewoon maandelíjks een overleg plannen om het over de taken te hebben en te evalueren.

Betere taakverdeling: (1) Ikzelf moet de taken beter gaat verdelen onder de ondersteuners. (2) Ik kan zorgen voor een betere taakafstemming met cliënt en collega's. (3) Ik moet de taken duidelijker verdelen bij de ondersteuners.

Toezicht houden: (1) Ik moet meer polshoogte nemen. (2) Ik moet toezicht houden op. (3) Ik zou meer mogen controleren of de taken ook echt gebeuren.

Aanspreken: (1) Ik moet de herstelondersteuners meer aanspreken wanneer het niet lukt. (2) Ik mag meer de collega's sturen in het uitvoeren van de taken.

Herstelondersteuners (6):

Zoekvragen	Ja	Nee	Tussenin
Is er volgens de hulpverleners overeenstemming over het bereiken van de opgestelde doelen?	-	3	3
Heeft de hulpverlener duidelijk welke taken er voor hem zijn (met betrekking tot het bereiken van de doelen) bij iedere cliënt waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit?	5	-	1
Wordt er na iedere afspraak een nieuwe afspraak gepland?	-	3	3
Wordt er tijdens de afspraken gesproken over de taakverdeling met betrekking tot de doelen?	2	1	3

Relevante opmerkingen bij bovenstaande zoekvragen:

- Wanneer iemand iets moet, zie je wel minder vertrouwen, maar sommige dingen zijn wel nodig;
- Je ziet meer motivatie bij een cliënt wanneer deze overeenstemming er is;
- Een cliënt moet veel meer door de weg naar het bereiken van doelen heen geloodst worden en doelen binnen een bepaalde tijd bereiken;
- De taakverdeling kan beter bij ons, door met begeleidingsgroepje samen te gaan zitten;
- Ik weet wel welke taken ik heb, de cliënten weten dit vaak niet. Dat kan beter;
- Vooral de coaches die hebben voor mij een verdeling gemaakt, bijvoorbeeld via de mail;
- Het maken van nieuwe afspraken is niet nodig, de jongeren wonen toch intern;
- Vooral als er iets gebeurd is plan ik een afspraak;
- Indirect bespreek ik de taken wel, maar niet letterlijk;
- Ik bespreek vaak wel wat er gedaan moet worden.

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke taakgerichtheid op dit moment?

Gemiddelde berekenen: 6.42

- Het ligt eraan met welke coach je samenwerkt, bij de een is dit goed geregeld, bij de ander wat minder;
- De taken moeten echt beter verdeeld worden;
- We mogen er meer bij stilstaan om taken te verdelen, nu gaat dit teveel onbewust;
- Als we het er vaker met de cliënt over zouden hebben, denk ik dat je veel meer bereikt;
- Wij als begeleiders doen het wel goed, maar voor de jongeren is het nog niet essentieel genoeg.

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?

Label	Aantal
Overleg	5
Betere taakverdeling	4
Duidelijkheid	4
Bespreekbaar maken	3
Essentie benoemen	2

Betere taakverdeling: (1) De taakverdeling in de begeleidingsgroepjes kan beter, bijvoorbeeld iedereen in het groepje werkt aan de taken van 1 doel. (2) Vragen aan de herstelcoaches welke taken ik op me kan pakken. (3) Herstelcoach kan meer lijntjes uitzetten. (4) Vaker samen een taakverdeling maken.

Overleg: (1) Veel meer de taken bespreken met cliënten en begeleidingsgroepje. (2) Meer met het begeleidingsgroepje bij elkaar komen, je kunt dan met elkaar bespreken wie wat gedaan heeft. (3) Vaker met het begeleidingsgroepje afspreken. (4) Evalueren met het begeleidingsgroepje, bespreken hoe het ervoor staat. (5) We moeten veel meer met elkaar overleggen, dan werk je meer stapsgewijs naar het einddoel.

Bespreekbaar maken: (1) Regelmatig over de taken spreken. (2) De taken moeten vaker terugkomen in gesprekken, zodat je ook in de gaten kunt houden of je er zelf mee bezig bent. (3) Vaker de taken terug laten komen.

Duidelijkheid: (1) Duidelijk maken, opschrijven wie welke taak uitvoert. (2) De cliënten mogen vooral meer duidelijkheid krijgen over de taken, door deze bijvoorbeeld op te schrijven. (3) We zijn nog veel te onbewust bezig met deze taken, dit mogen we echt duidelijker benoemen. Ik denk dat je er dan meer mee bereikt. (4) In plaats van allemaal maar wat doen, onszelf en de cliënten meer bewust maken van de taken, zodat het voor iedereen duidelijk is wat er moet gebeuren.

Essentie benoemen: (1) Vooral voor de jongeren zijn de taken nog niet essentieel genoeg, deze mogen echt duidelijker worden. (2) De essentie van wat wij doen, maar ook van wat zij doen, mag echt meer op de voorgrond komen.

Cliënten

Zoekvraag	Ja	Nee	Tussenin
Is er overeenstemming met de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) over de manier waarop de opgestelde doelen bereikt gaan worden?	1	4	2
Weet de cliënt wat zijn taken met betrekking tot het bereiken van zijn doelen?	2	-	5
Weet de cliënt de taakverdeling van alle hulpverleners uit zijn begeleidingsgroepje?	1	3	3
Weten de cliënten welke bijdrage deze taken kunnen leveren aan het bereiken van zijn doelen?	3	-	4
Wordt er tijdens de afspraken gesproken over de taakverdeling met betrekking tot de doelen (door de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje)?	1	6	-
Wordt er na iedere afspraak een nieuwe afspraak gepland (door de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje)?	1	5	1
Hebben de cliënten behoefte aan het plannen van een vervolgspraak?	1	6	-

Relevante opmerkingen bij bovenstaande zoekvragen:

- De taken zijn niet zo goed verdeeld als ik zou willen en het is niet helemaal duidelijk wie wat doet;
- Er zijn geen vaste taken voor iedereen;
- We moeten soms meer met het groepje praten over de taakverdeling;
- Een nieuwe afspraak plannen is niet perse nodig, omdat we toch altijd bij de begeleiding terecht kunnen;
- Bij mij worden er altijd vervolgspraken gepland, maar vooral omdat ik zelf aangegeven heb dat ik dit fijn vind;
- Ik overleg vooral met mijn coach over de taken;
- Als ik zou weten waarom de begeleiding iets doet, zou ik het minder irritant vinden denk ik;
- Iedereen in mijn groepje doet maar wat.

Zoekvraag: Welk cijfer geven de cliënten aan de gezamenlijke taakgerichtheid (binnen het begeleidingsgroepje) op dit moment?

Gemiddelde berekenen: 5.86

- Het loopt langs elkaar heen, niemand is van elkaar op de hoogte wat hij doet;
- Ik voer ook soms mijn taken niet uit door gebrek aan motivatie;
- Er is te weinig contact over de taken.

Zoekvraag: Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?

Label	Aantal
Motivatie	4
Aangeven	4

Aangeven: (1) Aangeven wanneer ik iets nodig heb. (2) Zelf dingen aangeven. (3) Mijn eigen mening geven. (4) Eerder aangeven wanneer ik het ergens moeilijk mee heb, wanneer iets niet lukt.

Motivatie: (1) Meer inzet tonen. (2) Meer doen. (3) Meer motivatie tonen om ergens aan te werken. (4) Meer gehoor geven aan begeleiding.

Zoekvraag: Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?

Label	Aantal
Overleg	4
Duidelijkheid	4
Vragen	3
Herinneren	3

Vragen: (1) Blijven afchecken hoe het gaat. (2) Vaker vragen of ik mijn taken gedaan heb. (3) Meer vragen of ik mijn taken gedaan heb, anders doe ik het soms niet.

Overleg: (1) Met elkaar in overleg gaan over wie wat gaat doen. (2) Gesprekken met begeleidingsgroepje. (3) Betere communicatie met elkaar over de taken. (4) Meer bijeenkomsten plannen om taken te verdelen.

Duidelijkheid: (1) Meer duidelijkheid voor mij creëren. (2) Duidelijker wegzetten wie wat doet. (3) Taken duidelijker verdelen onder begeleiding, bijvoorbeeld op een lijstje schrijven. (4) Meer duidelijkheid geven over de taken.

Herinneren: (1) Mij vaker herinneren aan mijn doelen. (2) Vragen hoe het gaat omtrent het behalen van mijn doelen. (3) Ons beter aansturen in het doen van taken.

6.3 Resultaten bij deelvraag 3

“Hoe kan de binding binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?”

Hulpverleners

Herstelcoaches (4):

Zoekvragen	Ja	Nee	Tussenin
Heeft de hulpverlener voldoende vertrouwen in zijn eigen handelen om cliënten te kunnen begeleiden?	4	-	-
Kan de hulpverlener voldoende empathie tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	4	-	-
Kan de hulpverlener voldoende betrokkenheid tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	4	-	-
Kan de hulpverlener doorzetten bij problemen in de werkrelatie?	4	-	-
Vraagt de hulpverlener regelmatig feedback over zijn eigen handelen aan de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	2	2	-
Vinden hulpverleners vertrouwen de belangrijkste factor in een werkrelatie?	4	-	-

Relevante opmerkingen bij bovenstaande zoekvragen:

- Ik ben niet bang om fouten te maken, want ik weet waarom ik iets doe;
- Wanneer wij empathie tonen, leren cliënten ook beter hun emoties te tonen;
- Ik toon vooral empathie door te vragen hoe iemand iets ervaart;
- Ik luister echt naar een cliënt wanneer hij iets zegt en laat zien dat ik geïnteresseerd ben;
- Soms ben ik zelfs iets te betrokken denk ik;
- Later op een situatie terugkomen werkt het beste bij conflicten;
- Vaak ga ik na een situatie overleggen met collega's hoe ik iets het best aan kan pakken;
- Ik krijg soms vanzelf feedback, dan is het vaak wel negatief;
- De cliënt moet zich ook gehoord voelen en mag zijn mening geven;
- Ik vraag echt te weinig naar de mening van cliënten;
- Wanneer er geen vertrouwen is, kan ik ook geen sturende/ regisserende rol innemen.

- **Zoekvraag:** Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?

Eigenschap uit theorie	Genoemde eigenschappen	Aantal x genoemd
Betrouwbaar	Betrouwbaar	4
Betrokken	Betrokken	2
Respect	Respect tonen, respectvol, respect	2
Oprecht	Oprechtheid	1
Onpartijdig	Gelijkwaardigheid, op 1 lijn samenwerken, geen verschil maken tussen de 1 en de ander	2
Open zijn*	Openheid, vertellen over jezelf	2

De genoemde eigenschappen zijn de eigenschappen die de respondenten benoemden. De eigenschappen uit de theorie zijn hieraan gekoppeld en eigenschappen die hierop leken zijn dus in het stukje 'genoemde eigenschappen' benoemd.

- **Open zijn staat niet in het lijstje van eigenschappen die een hulpverlener volgens de literatuur zou moeten hebben, maar werd wel genoemd door de respondenten.*

- **Zoekvraag:** Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij cliënten in een werkrelatie?

Eigenschap uit theorie	Genoemde eigenschappen	Aantal x genoemd
Betrouwbaar	Te vertrouwen, betrouwbaar	2
Een actieve en coöperatieve houding	Meewerkend, bereidheid, gemotiveerd, wilskracht	3
Een open houding	Openheid, open houding	2
Respect*	Respectvol	1
Zelfkennis hebben*	Zelfkennis	1

De genoemde eigenschappen zijn de eigenschappen die de respondenten benoemden. De eigenschappen uit de theorie zijn hieraan gekoppeld en eigenschappen die hierop leken zijn dus in het stukje 'genoemde eigenschappen' benoemd.

- *Zowel de eigenschappen respect als zelfkennis hebben, werden niet in de theorie benoemd als belangrijke eigenschappen, maar werden wel genoemd door de respondenten.

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan de binding op dit moment?

Gemiddeld: 7.75

- Sommige hulpverleners voelen niet zo goed aan wat de cliënt op een bepaald moment nodig heeft;
- Veel van de jongeren zoeken graag het personeel op;
- Wij zetten ons allemaal echt in voor een goede band met de cliënten;
- Iedere cliënt heeft wel iemand waarmee hij het goed kan vinden.

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de binding?

Label	Aantal
Feedback vragen	5
Transparant zijn	1

Feedback vragen: (1) Aan de cliënten vragen wat ze van mij verwachten, hoe ze mijn handelen ervaren. (2) Ik wil toch wel wat meer gaan vragen naar feedback over mijn handelen. Zodat ze niet kunnen zeggen dat ik hun mening niet hoor. (3) Aan de cliënt vragen waar zij behoefte aan hebben, wat zij missen. (4) Meer naar de cliënt kijken, hoe zij mijn handelen willen zien. (5) Kijken wat de cliënt fijn vindt, aanpassen bij hoe zij zich voelen.

Transparant zijn: (1) Transparant zijn als je jezelf niet helemaal goed voelt door privé-gebeurtenissen. Dit kan een invloed hebben op ons handelen. Het is soms goed als de cliënten hier vanaf weten.

Met opmerkingen [JvH13]: Tabel (Sub-eigenschappen) aanpassen en spatie weghalen

Herstelondersteuners (6):

Zoekvragen	Ja	Nee	Tussenin
Heeft de hulpverlener voldoende vertrouwen in zijn eigen handelen om cliënten te kunnen begeleiden?	6	-	-
Kan de hulpverlener voldoende empathie tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	5	-	1
Kan de hulpverlener voldoende betrokkenheid tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	6	-	-
Kan de hulpverlener doorzetten bij problemen in de werkrelatie?	6	-	-
Vraagt de hulpverlener regelmatig feedback over zijn eigen handelen aan de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	1	3	2
Vinden hulpverleners vertrouwen de belangrijkste factor in een werkrelatie?	6	-	-

Relevante opmerkingen bij bovenstaande zoekvragen:

- Ik weet waarom ik een keuze maak;
- Cliënten hebben ook meer vertrouwen in jouw handelen wanneer je er zelf vertrouwen in hebt en durven meer te vertellen;
- Ik wil echt luisteren naar wat iemand zegt, wat iemand zijn gevoel is;
- Empathie hebben zij vroeger gemist, dus wanneer wij empathie tonen, kunnen zij gemakkelijker een emotie omarmen;
- Afwijkend: Ik vind het soms moeilijk empathie te tonen wanneer ik weet dat iemand liegt. Bijvoorbeeld bij het voorval waarbij X zichzelf sneed en het bloed over haar gezicht gewreven had zodat het erger uit zag. Dat vond ik lastig;
- Ik toon vooral betrokkenheid door interesse te tonen en dingen op te schrijven, zodat ik het niet vergeet;
- Soms ben ik zelfs teveel betrokken bij iemand;
- Wanneer je meer betrokken bent, kun je iemand sneller ergens op aanspreken;
- Bij conflicten kan ik er beter later op terug te komen;
- Ik ga vaak overleggen met collega's wat het beste is om te doen;
- Ik vraag soms wel door als zij een opmerking maken, maar niet specifiek;
- Soms denken wij dat we iets goed doen, terwijl de cliënt dat niet zo ervaart;
- Ik vraag eigenlijk alleen na een situatie om feedback;
- Als er geen vertrouwen is, kom je nergens.

- **Zoekvraag:** Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?

Eigenschap uit theorie	Genoemde eigenschappen	Aantal x genoemd
Betrouwbaar	Betrouwbaar, eerlijk	4
Betrokken	Betrokken, er zijn	4
Respect	Respect tonen, respectvol, respect	2
Oprecht	Oprechtheid	2
Empathisch	Gevoelig, empathisch	5
Onpartijdig	Gelijkwaardigheid, op 1 lijn samenwerken, geen verschil maken tussen de 1 en de ander	2
Open zijn*	Openheid, vertellen over jezelf	1

De genoemde eigenschappen zijn de eigenschappen die de respondenten benoemden. De eigenschappen uit de theorie zijn hieraan gekoppeld en eigenschappen die hierop leken zijn dus in het stukje 'genoemde eigenschappen' benoemd.

- **Open zijn staat niet in het lijstje van eigenschappen die een hulpverlener volgens de theorie zou moeten hebben, maar werd wel genoemd door de respondenten.*

- **Zoekvraag:** Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij cliënten in een werkrelatie?

Eigenschap uit theorie	Genoemde eigenschappen	Aantal x genoemd
Betrouwbaar	Te vertrouwen, eerlijk, betrouwbaar	5
Een actieve en coöperatieve houding	Meewerkend, bereidheid, gemotiveerd, wilskracht	4
Een open houding	Openheid	1
De hulpverlener accepteren	Vertrouwen hebben in ons, geloven wat wij zeggen	4
Respect*	Respectvol	1
Zelfkennis hebben*	Zelfkennis	1

De genoemde eigenschappen zijn de eigenschappen die de respondenten benoemden. De eigenschappen uit de theorie zijn hieraan gekoppeld en eigenschappen die hierop leken zijn dus in het stukje 'genoemde eigenschappen' benoemd.

- **Zowel de eigenschappen respect als zelfkennis hebben, werden niet in de theorie benoemd als belangrijke eigenschappen, maar werden wel genoemd door de respondenten.*

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan de binding op dit moment?

Gemiddeld: **7.92**

- We zitten veel in de samenwerking met de cliënt;
- Veel cliënten hebben wel met iemand een band;
- Wij nemen goed serieus wat de cliënten ervaren;
- Ons team zet zich echt in om het goed te doen;
- Iedereen heeft een echt zorg hart.

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de binding?

Label	Aantal
Feedback vragen	5
Doorvragen	1

Feedback vragen: (1) Meer feedback vragen, door te vragen wat de cliënt fijn vindt. (2) We kunnen meer feedback vragen met zijn allen. (3) Ik zou meer open staan voor feedback. (4) Meer feedback vragen aan collega's en cliënten. Hoe zij jouw handelen zien. (5) Als ik iets moet kiezen, zou ik meer met cliënten terugkomen op bepaalde situaties, om ook feedback te kunnen ontvangen over mijn handelen. (6) Ik zou me meer willen aanpassen bij wat de cliënt wil en hiernaar vragen.

Doorvragen: (1) Doorvragen wanneer het slecht gaat met een cliënt. Echt horen wat iemand zegt.

Cliënten

Zoekvraag	Ja	Nee	Tussenin
Heeft de cliënt vertrouwen in de competenties van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?	5	-	2
Geloofd de cliënt in de oprechte betrokkenheid van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?	6	-	1
Kunnen de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) goed omgaan met de gevoelens van de cliënt?	5	1	1
Is de cliënt in staat belangrijke informatie te vertellen tegen de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?	5	1	1
Is de cliënt in staat om confrontaties van de hulpverlener (uit het begeleidingsgroepje) te accepteren?	4	2	1
Wordt er regelmatig gevraagd naar de cliënt zijn mening met betrekking tot het handelen van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?	1	5	1
Vinden cliënten vertrouwen de belangrijkste factor in een werrelatie?	7	-	-

Relevante opmerkingen:

- Wanneer ik ergens op aangesproken wordt, moet er een duidelijke uitleg bij zitten. Alleen dan kan ik er iets mee doen;
- Als we op een later moment op een conflict terugkomen, kan ik ook mijn eigen aandeel zien;
- Ik wil ook graag wat te zeggen hebben in de begeleiding die ik krijg, dus ik zou het fijn vinden als er vaker naar mijn mening werd gevraagd;
- Het zou problemen kunnen voorkomen als er vaker naar mijn mening werd gevraagd, omdat ze soms dingen echt verkeerd aanpakken;
- Begeleiders kijken vaak alleen naar wat ik fout doe, niet naar wat zij zelf fout doen;
- Het ligt ook aan mijzelf dat de hulpverleners niet goed om kunnen gaan met mijn gevoelens, ik ben soms onbegrijpelijk;
- Soms heb ik echt het idee dat de hulpverleners geen idee hebben wie ik ben. Dat ze zich niet in mij verdiept hebben;
- Ik zou willen dat de begeleiding soms wat meer over mij wist. Bijvoorbeeld mijn borderline, veel begeleiding weet daar geen raad mee. Of wat de geschiedenis van iemand is. Ik zou me veel meer gehoord voelen als ze dan al zouden weten.

- **Zoekvraag:** Welke eigenschappen vindt een cliënt belangrijk bij een hulpverlener in een werrelatie?

Hoofd eigenschap	Genoemde eigenschappen	Aantal
Betrouwbaar	Betrouwbaar, te vertrouwen	4
Kennis	Kennis, mensenkennis	4
Goed luisteren	Goed kunnen luisteren, goed luisteren	3
Respectvol	Respectvol, respect	2
Begripvol	Begrip tonen, begripvol	2
Gelijkwaardigheid	Gelijk, geen verschillen tussen beide, gelijkwaardig	2
Open zijn*	Openheid, vertellen over jezelf	2

De genoemde eigenschappen zijn de eigenschappen die de respondenten benoemden. De eigenschappen uit de theorie zijn hieraan gekoppeld en eigenschappen die hierop leken zijn dus in het stukje 'genoemde eigenschappen' benoemd.

- *Open zijn staat niet in het lijstje van eigenschappen die een hulpverlener volgens de theorie zou moeten hebben, maar werd wel genoemd door de respondenten.

- **Zoekvraag:** Welke eigenschappen vindt een cliënt belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?

Eigenschap uit theorie	Genoemde eigenschappen	Aantal x genoemd
Betrouwbaar	Betrouwbaar, vertrouwen	5
Respect	Respect tonen, respectvol, respect	2
Motivatie	Doorzetten, meewerken, gemotiveerd	3
Zelfkennis	Zelfkennis	1
Open zijn*	Openheid, open zijn	2

De genoemde eigenschappen zijn de eigenschappen die de respondenten benoemden. De eigenschappen uit de theorie zijn hieraan gekoppeld en eigenschappen die hierop leken zijn dus in het stukje 'genoemde eigenschappen' benoemd.

- *Open zijn staat niet in het lijstje van eigenschappen die een hulpverlener volgens de theorie zou moeten hebben, maar werd wel genoemd door de respondenten.

Zoekvraag: Welk cijfer geven de cliënten aan de binding (binnen het begeleidingsgroepje) op dit moment?

Gemiddelde berekenen: 7.21

- Soms mag de begeleiding iets meer naar mij als persoon kijken, in plaats van de methodiek voorop te zetten;
- Er is altijd wel iemand aanwezig waarbij ik terecht kan;
- Mijn mening mag wat meer voorop staan.

Zoekvraag: Wat kunnen de cliënten zelf verbeteren aan de binding (binnen het begeleidingsgroepje)?

Label	Aantal
Aangeven	5
Acceptatie	3

Aangeven: (1) Ik kan het soms eerder aangeven als het niet goed met mij gaat. (2) Naar begeleiding gaan als ik iets nodig heb. (3) Beter dingen aangeven als mij iets dwarszit. (4) Het beter aangeven als het niet gaat. (5) Aangeven als er spanning is.

Acceptatie: (1) Meer accepteren dat iemand mij wilt helpen. (2) De begeleiding meer accepteren. (3) Accepteren dat jullie ons verder proberen te helpen.

Zoekvraag: Wat willen de cliënten dat de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) verbeteren aan de binding?

Label	Aantal
Feedback vragen	4
Gelijkwaardig	3
Kijken naar de persoon	2

Vragen: (1) Meer vragen naar mijn mening. (2) Vragen hoe ik denk over hun begeleidingsstijl. (3) Vaker vragen wat wij willen. (4) Meer mijn mening vragen, soms denken jullie dat iets werkt, maar dat is niet altijd zo.

Gelijkwaardig: (1) Gelijkwaardigheid behouden. (2) Niet boven iemand gaan staan. (3) Gelijk zijn met de cliënt.

Kijken naar de persoon: (1) Meer naar de persoon kijken. (2) Kijken naar mij als persoon en zich daarin verdiepen.

Beide; beperkingen

Zoekvraag: Wat zijn de beperkingen van team Broekhoven bij het aangaan van een relatie?

Beperking	Ja	Nee	Tussenin	Opmerkingen
Methodiek	-	10	-	
Tijdsdruk	-	9	1	Tussenin: in verband met het Coronavirus een kleiner rooster, dus minder vaak op de werkvloer.
Psychische problemen	2	8	-	- Het is onze taak om hier doorheen te kijken; - Dit maakt het soms moeilijker dan normaal, vooral bij borderline.
Te emotioneel betrokken	-	10	-	

Overige antwoorden

Tot slot zijn er tijdens het afnemen van de interviews nog een aantal opmerkingen voorbij gekomen die niet bij een deelvraag te plaatsen zijn. Omdat deze informatie wel belangrijk is voor het schrijven van de conclusie, worden deze in dit hoofdstuk nog kort toegelicht.

Zo werden de volgende antwoorden gegeven:

- “Ik was me er niet van bewust dat deze 3 dingen zo belangrijk waren bij een relatie. Ik dacht dat het vooral om het emotionele stuk ging, maar blijktbaar is het dus ook van belang dat de doelen en taken goed verdeeld zijn. Goed inzicht!”;
- “Is het serieus echt zo belangrijk dat er doelen en taken zijn? Dat wist ik dus echt niet”;
- “Nou, voor mij was het echt niet duidelijk dat die doelen zo’n grote rol spelen, het gaat in gesprekken bijna altijd over het feit of ze mij wel of niet leuk vinden”;
- “Hier mag je echt wat meer duidelijkheid over creëren in het team, want ik denk dat wij allemaal te weinig weten over die doelen en taken.”

7. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk wordt het antwoord op de hoofd- en deelvragen weergegeven. Daarnaast worden de aanbevelingen, welke voortkomen uit de conclusie, beschreven.

7.1 Conclusie deelvraag 1

“Hoe kan de gezamenlijke doelgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?”

Theorie:

De gezamenlijke doelgerichtheid houdt kortgezegd in dat er doelen gesteld zijn en dat er iedereen op de hoogte is van deze doelen (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115).

“Doelen verwijzen naar de te verwachten korte- en lange termijn resultaten, die zijn afgeleid van doelen die cliënten nastreven in therapie of begeleiding” (Menger, 2018, p.33).

De kenmerken die bij dit thema horen zijn:

- Cliënt en professional zijn zich bewust van deze doelen;
- de doelen zijn duidelijk;
- de doelen zijn gezamenlijk opgesteld;
- er is overeenstemming over de gestelde doelen;
- de doelen zijn positief gesteld;
- er is veel monitoring over de opgestelde doelen (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115).

Deze kenmerken zijn aan de hand van stellingen getest bij zowel de cliënten als de hulpverleners. De conclusies worden hieronder uitgewerkt.

Gemiddeld cijfer: 6.61

Hulpverleners: 7.0

Cliënten: 6.21

Zowel de herstelondersteuners als de cliënten geven vooral aan weinig duidelijkheid te hebben omtrent de doelen die gesteld zijn. Volgens de functieomschrijvingen (hoofdstuk 1) en de opmerkingen van de coaches, is dit een taak die bij hun rol hoort. Zij zouden dus meer duidelijkheid moeten creëren over de gestelde doelen. Maar ook de herstelondersteuners hebben hierin een taak om de doelen meer bespreekbaar te maken en hier samen met de cliënten aan te werken, bijvoorbeeld door wekelijks of maandelijks een gesprek te voeren met het begeleidingsgroepje, geven zij zelf aan. De herstelondersteuners zijn de hulpverleners die op de groep staan en de cliënten dagelijks zien. Bij de herstelcoaches is dit minder. Op deze manier zal ook de overeenstemming over de doelen, die nu door alle drie de partijen als onvoldoende wordt genoemd, verbeteren. Daarnaast blijkt ook dat de positieve formulering van de doelen heel onduidelijk is. Niemand weet eigenlijk wat dit inhoudt en wat de vereiste hiervoor zijn. Om de gezamenlijke doelgerichtheid te verbeteren, zou dus ook een uitleg over het positief formuleren van doelen beter moeten zijn.

Om de gezamenlijke doelgerichtheid te verbeteren, zou er meer duidelijkheid moeten komen. Door meer te communiceren over de doelen door middel van overleg, kan deze duidelijkheid verbeterd worden volgens de respondenten.

De cliënten zouden zelf hun motivatie willen verbeteren en meer willen spreken over doelen.

7.2 Conclusie deelvraag 2

“Hoe kan de gezamenlijke taakgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?”

Theorie:

De gezamenlijke taakgerichtheid houdt kort in dat er taken zijn gesteld om de doelen te bereiken (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115).

“Om resultaten en doelen te bereiken moeten taken worden voltooid. Een taak bestaat uit drie elementaire onderdelen: acties, informatie en mensen. Om jouw taken te kunnen uitvoeren, bepaal je welke acties nodig zijn, wie welke acties moet doen en welke informatie of faciliteiten er nodig zijn. Het is belangrijk om mensen en informatie optimaal te verbinden, zo voorkom je onnodige acties.” (Bashoorn, z.d.).

De kenmerken die bij dit thema horen zijn:

- Er is overeenstemming over de manier waarop de doelen bereikt worden;
- zowel de cliënt als de professional weet welke taken hij heeft;
- de cliënt snapt wat de taken bijdragen aan het behalen van zijn doelen;
- er wordt altijd een vervolgafspraken gemaakt;
- tijdens de afspraken wordt gesproken over de taakverdeling (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115).

Deze kenmerken zijn aan de hand van stellingen getest bij zowel de cliënten als de hulpverleners. De conclusies worden hieronder uitgewerkt.

Gemiddeld cijfer: 6.12

Hulpverleners: 6.35

Cliënten: 5.86

De hulpverleners weten goed wat hun taken zijn omtrent het behalen van de doelen, maar de cliënten zijn hier niet van op de hoogte. Ook wordt er tijdens de afspraken tussen cliënt en hulpverlener volgens de cliënten niet vaak over de taakverdeling gepraat, terwijl de hulpverleners wel vinden dat zij dit doen. Dit valt wel te verklaren door de veel gemaakte opmerking van de hulpverleners, waarin zij aangeven de taken vaak onbewust en indirect te benoemen. Dit is voor de cliënten blijkbaar niet duidelijk genoeg.

Wanneer het over de overeenstemming van de taken gaat, vinden zowel de cliënten als de herstelondersteuners dat deze er niet is. Sommige van de coaches vinden dit wel zo, maar het werkt pas wanneer beide partijen vinden dat er overeenstemming is (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115). Het maken van nieuwe afspraken is niet nodig binnen deze beschermd wonen setting, zoals zowel de hulpverleners als de cliënten aangeven.

Om de gezamenlijke taakgerichtheid te verbeteren, vinden de hulpverleners dat er meer overleg plaats zou moeten vinden en er een betere taakverdeling zou moeten zijn. Door te overleggen worden de doelen ook gelijk vaker bespreekbaar gemaakt, wat als verbeterpunt wordt genoemd door de herstelondersteuners.

De coaches willen, vanuit hun functie, meer toezicht houden op de taken, of deze ook echt gebeuren, en willen zij collega's aanspreken wanneer het niet lukt.

De ondersteuners en cliënten vinden het daarnaast ook belangrijk dat er meer duidelijkheid komt, wat ook werd benoemd bij de gezamenlijke doelgerichtheid.

Als laatste zouden zij zelf graag meer motivatie willen hebben en het beter aangeven wanneer zij iets nodig hebben.

7.3 Conclusie deelvraag 3

“Hoe kan de binding binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?”

Theorie:

Bij de derde deelvraag gaat het emotionele stukje van een relatie, namelijk de binding. Uit onderzoek blijkt dat wanneer de binding sterk genoeg is, er openlijk gesproken kan worden over bovenstaande doelen en taken en deze doelen gezamenlijk bereikt kunnen worden (Menger, 2018, p. 33). Dit is dan ook de belangrijkste deelvraag van de 3. Bij deze deelvraag is iets meer theorie gebruikt dan bij de voorgaande deelvragen. Ten eerste worden, net als bij de vorige thema's, de kenmerken weergegeven:

Wanneer het om de cliënt gaat, is er genoeg binding als:

- De cliënt vertrouwen heeft in de competenties van de professional om hem te begeleiden;
- de cliënt gelooft in de oprechte betrokkenheid van de professional bij zijn wel en wee;
- de cliënt op grond hiervan bereid en in staat is om belangrijke informatie te onthullen en om confrontaties van de professional te verdragen;
- de cliënt regelmatig openlijk en concreet wordt gevraagd naar zijn mening over belangrijke aspecten van de werkaliantie.

Ook vanuit het perspectief van de professional zitten criteria aan deze binding verbonden. Bij de professional is er sprake van voldoende binding als:

- Hij zich oprecht inzet om het goed te doen met deze cliënt;
- hij vertrouwen heeft in zijn eigen competenties om deze cliënt te begeleiden;
- hij voldoende openheid en affectie kan behouden om empathie en betrokkenheid te tonen en om door te zetten bij problemen in de werkaliantie;
- hij regelmatig en concreet feedback vraagt aan zijn cliënt over de belangrijke aspecten van de werkaliantie (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115).

Ook deze kenmerken zijn getoetst in de praktijk aan de hand van stellingen.

Tot slot is ook de theorie over het onderwerp 'vertrouwen' meegenomen in deze deelvraag. Vertrouwen blijkt volgens Mens en samenleving (2020) de belangrijkste factor te zijn in een werkrelatie, wat ook getoetst is in de praktijk.

Gemiddeld cijfer: 7.53

Hulpverleners: 7.85

Cliënten: 7.21

Het thema binding heeft binnen team Broekhoven het hoogste cijfer gescoord. Dit blijkt ook uit de antwoorden uit de stellingen. Het enige punt wat duidelijk minder goed is dan de rest, is het vragen van feedback. De hulpverleners mogen volgens hunzelf, maar ook volgens de cliënten, meer naar de mening van de cliënten vragen. Dit zou volgens de cliënten problemen voorkomen en volgens de hulpverleners meer positieve feedback opleveren.

Zoals in de theorie wordt benoemd, is vertrouwen de belangrijkste factor in een werkrelatie. Hier zijn de cliënten en de hulpverleners het allemaal over eens.

Om de binding te verbeteren, zouden de hulpverleners meer feedback willen vragen en hier tegelijkertijd ook meer voor open willen staan. Ook de cliënten noemen dit als verbeterpunt, zij willen dat er meer naar hun mening wordt gevraagd. Daarnaast willen de cliënten graag gelijkwaardig behandeld worden en dat er gekeken wordt naar de persoon.

Beperkingen:

Geconcludeerd kan worden dat er geen beperkingen zijn bij het aangaan van een relatie. De tijdsdruk die ervaren wordt bij 1 van de respondenten, is te wijten aan het coronarooster, waardoor elke hulpverlener veel minder ingepland is. Na deze crisis is dit probleem verholpen geeft zij aan.

De psychische problemen bij de cliënten worden door twee van de respondenten ervaren als beperking bij het aangaan van een relatie. Vooral bij borderline wordt dit als probleem ervaren. Wel geven zij aan dat het hun taak is om hier doorheen te kijken en zich aan te passen.

7.4 Conclusie hoofdvraag

De hoofdvraag binnen dit onderzoek luidt als volgt: “Hoe kan de werkrelatie tussen hulpverlener en cliënten van het RIBW Brabant van team Broekhoven verbeterd worden?”

De probleemstelling is: De hulpverleners van het RIBW Brabant, team Broekhoven, vinden het moeilijk om een goede werkrelatie op te bouwen met de cliënten binnen team Broekhoven. Cliënten ervaren hierdoor weinig nabijheid en voelen zich soms niet gehoord.

Wat opvalt, is dat er voor geen een thema een onvoldoende gescoord is. Er kan dus geconcludeerd worden dat de werkrelaties binnen team Broekhoven voldoende zijn. Natuurlijk kan er altijd iets verbeterd worden.

Het thema waar de meeste verbetering op plaats moet vinden, welke ook het laagst scoort, is de gezamenlijke taakgerichtheid. Volgens de theorie zijn er verschillende kenmerken die aanwezig moeten zijn om deze gezamenlijke taakgerichtheid goed te laten zijn, maar de overeenstemming over de taakverdeling en het spreken over de taakverdeling mist nog binnen team Broekhoven. De verbeterpunten welke toegepast moeten worden, zijn: het plannen van meer overleggen met de begeleidingsgroepjes, het beter verdelen van de taken door vooral de herstelcoaches en het creëren van meer duidelijkheid.

Ook het plannen van een nieuwe afspraak scoort laag, maar hierbij is al benoemd dat dit volgens de respondenten niet nodig is, gezien de cliënten intern wonen.

Na de gezamenlijke taakgerichtheid, scoort de gezamenlijke doelgerichtheid het minst goed. De kenmerken die volgens de theorie aanwezig moeten zijn en niet goed scoren gaan over de duidelijkheid van de doelen, die er niet is en over de overeenstemming van de doelen, wat ook verbeterd kan worden. Ook zijn de doelen vaak niet samen opgesteld, maar worden ze opgelegd door de hulpverleners. Om dit te verbeteren, zouden er meer overleggen plaats moeten vinden tussen de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje. Ook zou er meer duidelijkheid moeten komen omtrent de doelen.

De binding scoort het hoogst. Het enige punt wat hierbij verbeterd kan worden, is het vragen van feedback door de hulpverleners. De cliënten zouden zich hierdoor beter gehoord voelen.

Om de vraag hoe de werkrelatie tussen hulpverlener en cliënt verbeterd kan worden te beantwoorden, zouden er verbeteringen plaats moeten vinden op het gebied van de gezamenlijke taakgerichtheid en de gezamenlijke doelgerichtheid. Door deze twee dingen te verbeteren, zullen de cliënten zich gelijk meer gehoord voelen.

Ten eerste moeten de 2 begrippen uitgelegd worden aan de hulpverleners. Er blijkt namelijk uit de overige antwoorden uit de resultaten, dat de hulpverleners zich niet bewust zijn van het feit dat deze 2 dingen ook meespelen in het aangaan van een goede werkrelatie. Daarnaast zullen er vaker begeleidingsgesprekken gepland moeten worden tussen de begeleidingsgroepjes, waarbij zowel de coaches, de ondersteuners, als de cliënten aanwezig zijn. Er moet meer duidelijkheid komen over de doelen en de taken voor elke hulpverlener en deze moeten uitgezet en gecontroleerd worden door de coaches. Het is dan aan de ondersteuners om deze uit te voeren samen met de cliënten. Door het hier vaker met hen over te hebben en het vaker voor laten komen van begeleidingsgesprekken, wordt ook de mening van de cliënt gelijk meegenomen en zal er meer overeenstemming zijn.

Met opmerkingen [JvH15]: Alle mogelijke vragen die opgeworpen kunnen worden alvast weerleggen/beantwoorden. (Is een manier)

7.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Instapkaart met invullijst

De eerste aanbeveling gaat over het maken van een instapkaart voor de begeleidingsgroepjes. Het idee is om een stappenplan te maken op 1 groot vel, waarop staat welke stappen doorlopen moeten worden voordat een herstelondersteuner in een begeleidingsgroepje zit. Op de achterkant komt dan een informatieblad met relevante theorie uit het onderzoek. Ook wordt er een invullijst gemaakt, waarop de informatie verkregen uit het stappenplan ingevuld moet worden.

Aanbeveling 2: Inwerklijst herstelcoaches

De tweede aanbeveling gaat over een inwerklijst voor herstelcoaches. Uit de resultaten en functieomschrijvingen blijkt, dat de coaches als taak hebben de doelen te stellen en de taken te verdelen.

1 van de respondenten heeft als een verbeterpunt genoemd dat er een inwerklijst voor herstelcoaches zou moeten komen. Dit omdat zij een grote rol spelen in het verdelen van die taken en het stellen van die doelen, maar ook bij het uitzetten hiervan. Daarom is het wel belangrijk dat zij goed ingewerkt worden. Deze inwerklijst voor herstelcoaches bestaat nog niet binnen team Broekhoven, enkel een inwerklijst voor herstelondersteuners. Op deze inwerklijst zal dan ook vermeld worden dat er doelen gesteld moeten worden bij iedere cliënt waarvan iemand herstelcoach wordt en dat er duidelijke taken verdeeld moeten worden met betrekking tot het bereiken van deze doelen. Maar ook een stukje uitleg: hoe doe je dit dan, hoe stel je doelen positief op, wat zijn goede taken om te verdelen, enzovoorts. Deze inwerklijst zal dan voor elke nieuwe herstelcoach gebruikt worden, en toegelicht worden door een al ervaren herstelcoach.

Aanbeveling 3: Workshop werkrelatie

De derde aanbeveling is het opstellen en geven van een workshop over het aangaan van een werkrelatie voor heel team Broekhoven. Wat is hierin belangrijk, welke kenmerken staan voorop, maar vooral, hoe kan team Broekhoven hierop anticiperen?

De workshop zal interactief zijn, gezien team Broekhoven een team is wat graag actie onderneemt.

Wat ook uit de conclusie bleek, is dat de medewerkers niet wisten dat de doelen en de taken een grote invloed hebben op het wel of niet aangaan van een goede werkrelatie. Daarom zal er ook een deel theorie in de workshop verwerkt zitten. Tot slot zal er gewerkt worden met casussen van cliënten die bij team Broekhoven wonen, zodat de informatie levend wordt. Dit blijkt een belangrijk aspect te zijn van een workshop (Alhaddadi, z.d.).

Met opmerkingen [JvH16]: Checken of dit nog klopt

Aanbeveling 4: Bewustzijn creëren; poster

De laatste aanbeveling is het maken van een poster, om bewustzijn bij zowel de medewerkers als de cliënten te creëren. Op deze poster komen in 1 oogopslag de resultaten van het onderzoek: welke eigenschappen vinden de hulpverleners belangrijk en welke de cliënten, wat zijn de cijfers die eruit gekomen zijn, welk kenmerk scoort het laagst en waarom, maar ook wat scoort het hoogst. Deze poster wordt dan door heel het gebouw opgehangen, zodat er zowel bij de cliënten als bij de hulpverleners meer bewustzijn ontstaat over het aangaan van een werkrelatie.

Bij het maken van deze poster, wordt rekening gehouden met verschillende criteria, zoals dat een poster moet opvallen, dat hij duidelijk moet zijn en dat een poster aan moet zetten tot handelen (Beelen, 2014).

8. INNOVATIEVOORSTEL

In dit hoofdstuk wordt de gekozen aanbeveling uitgewerkt. Ook wordt benoemd waarom er voor deze aanbeveling gekozen is en wat de bruikbaarheid ervan is.

Volgens Van der Donk & Van Lanen (2015) is een innovatie een idee, gebruik of object, dat als nieuw wordt ervaren door de doelgroep. Het maakt niet uit of het idee ook echt nieuw is, het gaat om de ervaring van de nieuwheid door de gebruikers.

Het innovatievoorstel wat gekozen is, is het maken van een instapkaart met invullijst voor begeleidingsgroepjes. Volgens de onderzoeker dekt dit de meeste verbeterpunten die uit de conclusie zijn gekomen, zoals de vaste gesprekken met het begeleidingsgroepje, de duidelijkheid, maar ook de overeenstemming over de doelen en taken tussen de hulpverleners en de cliënten. Daarnaast is er binnen team Broekhoven tijdens een groot overleg gevraagd welke van de 4 aanbevelingen zij het meest zagen zitten. Duidelijk kwam naar voren dat de voorkeur echt lag bij het maken van een instapkaart. “Dit is een praktische oplossing die wij echt gaan gebruiken. Wij zijn als team heel praktisch ingesteld, dus een workshop gaat niet werken.” (Persoonlijke communicatie, 9 mei 2020).

Wat ook heeft geholpen binnen dit onderzoek, is dat het uitvoeren van de interviews al veel veranderingen teweeg heeft gebracht bij de hulpverleners van team Broekhoven. Zo zijn de herstelcoaches al meer bezig met het stellen van doelen en het verdelen van taken en proberen de herstelondersteuners meer gesprekken hierover te voeren met cliënten. Zoals de Griekse filosoof Aristoteles zegt: “Alles wat je aandacht geeft, groeit.” Deze uitspraak is nu in de praktijk echt tot werkelijkheid gekomen.

De instapkaart is gemaakt voor de herstelondersteuners, maar indirect ook voor de herstelcoaches. Een herstelcoach wordt, voordat een cliënt bij team Broekhoven komt wonen, al gekoppeld aan de cliënt. De herstelondersteuners worden later pas aan het groepje toegevoegd. Wanneer de herstelondersteuners constateren dat de doelen en de taken niet helder zijn, moeten zij het gesprek aangaan met de coach en cliënt. Op deze manier worden de coaches indirect aangestuurd om deze doelen en taken duidelijk te stellen.

Een voorbeeld van een situatie waarin dit innovatieplan voor verbetering zorgt, is het moment waarop een herstelondersteuner van functie verandert en herstelcoach wordt. Dit betekent: één persoon minder in het begeleidingsgroepje, want die persoon wordt coach van iemand anders. Het is dan de bedoeling dat er een nieuwe herstelondersteuner in het groepje komt. Vóór het ontwikkelen van dit innovatieplan, werd dit gewoonweg besloten in de vergadering. Met deze instapkaart met invullijst zullen eerst duidelijke stappen doorlopen moeten worden, voordat iemand in het groepje kan stappen. Ook zullen daarbij gelijk de doelen en taken duidelijk worden en kan hier meer stapsgewijs aan gewerkt worden. Het zal niet meer voorkomen dat een herstelondersteuner in het begeleidingsgroepje zit bij een cliënt, maar niet weet wat de doelen zijn en welke taken hij of zij heeft.

8.1 Eisen aan het innovatieplan

Er zijn een aantal eisen waaraan de best passende oplossing moet voldoen:

- het moet voldoende specifiek zijn uitgewerkt;
- het moet gebruikersvriendelijk zijn;
- het moet voor de gebruikers aanvaardbaar zijn en geen weerstanden oproepen;
- het moet realiseerbaar zijn, rekening houdend met tijd, geld en menskracht (Van der Donk & Van Lanen, 2015, p. 286).

Aan deze eisen is voldaan, ten eerste doordat het product al uitgewerkt is. De mening van de medewerkers is hierin meegenomen, waardoor de gebruikers het ermee eens zijn. Daarnaast zijn er geen kosten aan de innovatie verbonden en is de tijd die ervoor nodig was er al in gestoken door de onderzoeker. De medewerkers van team Broekhoven zullen wel wat aandacht moeten besteden aan de nieuwe instapkaart, maar deze is eenvoudig in gebruik. Het zal daarom ook geen weerstanden oproepen. Daarnaast werkt de onderzoeker zelf binnen dit team, waardoor iemand die vragen heeft, ze gewoon gemakkelijk kan stellen.

Ook door de opdrachtgever zijn twee eisen opgesteld. Deze zijn;

- de innovatie moet bij het team passen;
- de innovatie moet makkelijk in gebruik zijn (Persoonlijke communicatie, 9 mei 2020).

Deze eisen lijken veel op bovenstaande en worden gerealiseerd doordat de innovatie met het team is besproken en omdat het een praktische uitwerking heeft.

8.2 Uitwerking

De uitwerking van de innovatie is te vinden in [bijlage 7](#).

Met opmerkingen [JvH17]: checken

Op de voorkant van de instapkaart wordt eerst kort uitgelegd waar de kaart voor dient, zodat het ook voor nieuwe collega's in een keer duidelijk is.

Daarna volgt er een stroomdiagram, waarin stellingen staan waar de hulpverlener stapsgewijs doorheen moet. Deze vragen kunnen beantwoord worden door 'ja' of 'nee'.

Eerst wordt er gevraagd het om een nieuwe cliënt gaat. Dit is van belang, aangezien een cliënt die er langer woont, vaak de begeleiders al kent. Het is dan niet nodig een kennismakingsgesprek te plannen. Daarna wordt gevraagd of er overeenstemming is met de cliënt over het feit dat de hulpverlener in het begeleidingsgroepje komt. Deze overeenstemming is belangrijk en wordt soms vergeten. Vervolgens wordt de vraag gesteld of de hulpverlener voldoende kennis heeft over de cliënt, zoals over de achtergrond van de cliënt, wat zij hebben meegemaakt, over de problematiek en het sociaal netwerk. Wanneer dit niet zo is, is het belangrijk dat de hulpverlener zich hier eerst goed in verdiept. Zoals de cliënten aangeven bij het thema binding, voelen zij zich soms niet gehoord, of hebben zij het idee dat de hulpverleners niet weten waar ze het over hebben. Dit probleem wordt dan gelijk onder de aandacht gebracht. Daarna wordt er gevraagd of de doelen en de taken duidelijk zijn voor de hulpverleners. Als dit niet zo is, moeten zij naar de herstelcoach stappen. Tot slot wordt er gevraagd of de datum duidelijk is, waarop het begeleidingsgroepje maandelijks een afspraak plant. Wanneer dit niet het geval is, moet deze datum snel gepland worden. Deze afspraak is belangrijk om de overeenstemming te behouden, om iedereen op de hoogte te houden van de taken die gebeurd zijn, maar ook om te kijken of doelen bijvoorbeeld al behaald zijn. Pas wanneer bovenstaande stappen doorlopen zijn, kunnen de hulpverleners door naar de volgende stap: het invullen van de invullijst.

De invullijst bestaan uit zes vragen. Deze zes vragen zijn:

- Wat is de naam van de cliënt waarbij je in het groepje komt?
- Wie is de coach van deze cliënt?
- Wat zijn de doelen die gesteld zijn bij deze cliënt?
- Wat is het onderwerp waar jij je mee bezig gaat houden bij deze cliënt?
- Wat zijn jouw taken omtrent dit onderwerp?
- Wat is de datum waarop jullie maandelijks met het begeleidingsgroepje samen gaan zitten?

De vragen zijn vooral bedoeld om duidelijkheid te creëren. Bij het stroomdiagram is al nagegaan of de herstelcoaches het antwoord op de vragen weten. Daarnaast is dit een handige lijst voor de andere herstelondersteuners- en coaches, zodat zij precies kunnen zien welke persoon zich met welke taken bezighoudt.

Tot slot moet de hulpverlener het bestand inscannen en opslaan in het online dossier van de cliënt. De medewerkers weten hoe dit werkt, aangezien zij hier al heel lang mee werken. Op deze manier kan iedereen van het team via dit dossier zien wie er in het groepje van een cliënt zitten en welke taken deze persoon heeft.

Als laatste staat er op de achterkant van de instapkaart nog een uitleg over de drie kenmerken van een goede werkrelatie en over het SMART stellen van doelen. Hier is voor gekozen, omdat de hulpverleners aangeven niet veel kennis te hebben over de theorie van een werkrelatie. Het SMART stellen van doelen, ofwel de positieve formulering, bleek ook niet helemaal duidelijk te zijn. Daarom is ervoor gekozen dit nog een keer goed toe te lichten op de achterzijde van de instapkaart.

De ondersteuners die al bij team Broekhoven werken en dus al in een begeleidingsgroepje zitten, zullen deze instapkaart met invullijst ook nog moeten doorlopen. De onderzoeker gaat dit verwerken in één van de wekelijkse vergaderingen.

8.3 Meerwaarde van het innovatieplan

Wanneer deze instapkaart geïmplementeerd is, kunnen de hulpverleners van team Broekhoven betere hulp verlenen en zullen de cliënten zich meer gehoord voelen. Zowel de cliënten als de hulpverleners zullen meer duidelijkheid ervaren, waar zij volgens de interviews tegenaan lopen en daarnaast zullen de cliënten meer gezien worden. De motivatie om aan doelen en taken te werken zal naar verwachting groter worden na het implementeren van het innovatieplan. Ook wordt de kans verhoogt dat er één geheel ontstaat over het werken aan doelen en het verdelen van taken. De verschillen tussen de manier waarop de herstelcoaches of herstelondersteuners dit regelen, zullen minder groot worden, doordat zij dezelfde formulieren gebruiken en dezelfde kennis kunnen vinden op de achterzijde.

Het innovatieplan kan ook gebruikt worden bij de andere teams binnen het RIBW Brabant. Het begrip 'werkrelatie' is een heel breed begrip, wat altijd onder de aandacht mag staan. Daarnaast maken ze bij meerdere locaties gebruik van de veelgenoemde begeleidingsgroepjes en zullen zij, door simpelweg de instapkaart met bijbehorende invullijst uit te printen, ook gebruikt kunnen maken van deze innovatie.

9. DISCUSSIE

De discussie is een kritische reflectie op het gehele onderzoek.

9.1 Validiteit en betrouwbaarheid

Binnen dit onderzoek is gebruikt gemaakt van triangulatie. Dit is een eerste vorm van validiteit en betrouwbaarheid. Er worden verschillende onderzoeksmethoden gebruikt om het onderwerp te onderzoeken, zoals het uitvoeren van interviews en het onderzoeken van literatuur (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Bij validiteit gaat het erom dat er onderzocht wordt wat onderzocht moet worden, waarbij rekening wordt gehouden met mogelijk beïnvloedende factoren (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

De validiteit is binnen dit onderzoek gewaarborgd, door regelmatig contact te hebben met de opdrachtgever. Ook is er een duidelijk tijdplanning gemaakt, waarin onder andere de interviews zijn opgenomen. Een grote beïnvloedende factor binnen dit onderzoek, is het feit dat conflicten tussen hulpverlener en cliënt een rol kunnen spelen in de antwoorden die zij geven. Deze antwoorden zullen dus nooit volledig betrouwbaar zijn. Wel is hen gevraagd de vragen zo neutraal en algemeen mogelijk te beantwoorden, om dit zoveel mogelijk te beperken.

Daarnaast heeft het Covid-19 virus verschillende beperkingen met zich meegebracht. Zo konden de interviews met de hulpverleners alleen nog maar via Microsoft Teams worden uitgevoerd, wat de interviews heel anders maakt dan wanneer zij in persoon uitgevoerd zouden worden. De stappen die zijn ondernomen om deze beperking zo klein mogelijk te houden, zijn te vinden in hoofdstuk 4.3.

Bij betrouwbaarheid gaat het erom dat ernaar gestreefd wordt dat het onderzoek dezelfde onderzoeksresultaten oplevert als het wordt herhaald of door iemand anders zou worden uitgevoerd. Toevallige verstoringen worden zoveel mogelijk geprobeerd te voorkomen (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Dit is natuurlijk in het vak als sociaal werker erg moeilijk, omdat situaties constant veranderen en je met mensen te maken hebt.

Binnen dit onderzoek is vooral gebruik gemaakt van vakliteratuur, welke als betrouwbaar geacht wordt. Daarnaast worden verschillende perspectieven meegenomen in de resultaten. Zowel die van de hulpverleners, als die van de cliënten. Deze resultaten zijn vergeleken met de vakliteratuur, waardoor de conclusie gebaseerd is op betrouwbare theorie.

Toch zijn de resultaten niet volledig betrouwbaar. De reden hiervoor is, dat er maar 7 van de 21 cliënten zijn geïnterviewd. Het was lastig hen te bereiken, doordat zij weinig motivatie hadden om mee te werken.

De onderzoeker heeft er wel voor gekozen de antwoorden van de zeven cliënten te generaliseren over de gehele cliëntgroep van team Broekhoven. Dit omdat het verschil tussen man en vrouw klein is en er cliënten met verschillende problematieken geïnterviewd zijn. Buiten het feit dat de steekproef selectief getrokken is, acht de onderzoeker de resultaten toch representatief (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Ook bij de hulpverleners was de steekproef selectief, maar volgens de onderzoeker wel te generaliseren over heel team Broekhoven. Dit omdat er 10 van de 15 hulpverleners bevraagd zijn, wat 66,6% is (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Tot slot wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek minder goed gewaarborgd door tijdsdruk.

Met opmerkingen [JvH18]: toevoegen

9.2 Bruikbaarheid

Het onderzoek wat uitgevoerd is, is vooral bruikbaar binnen team Broekhoven, omdat hier een grote groep cliënten en hulpverleners bevraagd is. Dit is wel afhankelijk van de inzet van de hulpverleners, wie de instapkaart en invullijst moeten gaan gebruiken. Toch wordt verwacht dat zij dit wel gaan gebruiken, aangezien zij hier zelf voor gekozen hebben. De verschillende aanbevelingen die uit het onderzoek gekomen zijn, kunnen eventueel ook nog uitgevoerd worden.

9.3 Resultaten en conclusie

De resultaten komen overeen met de verwachtingen van de onderzoeker. Aan het begin van het onderzoek werd het de onderzoeker; omdat zij zelf ook binnen dit team werkt, al duidelijk dat het team zich niet bewust was van de drie kenmerken van een werkrelatie. Dit was dan ook geen verrassing dat dit als resultaat uit de interviews kwam.

Daarnaast was het voor de onderzoeker ook niet verassend dat de doelen en taken vaak niet duidelijk waren voor zowel de cliënten als de hulpverleners. Er wordt namelijk weinig over deze onderwerpen gesproken binnen dit team, behalve door de herstelcoaches. Het feit dat deze onderwerpen hoger scoren bij de herstelcoaches, werd dus ook niet als afwijkend ervaren.

Een kritiekpunt is, dat een vierde deelvraag toegevoegd had moeten worden, zodat de overige antwoorden bij de resultaten niet nodig waren geweest. Deze deelvraag had moeten gaan over de kennis die bestaat over de thema's die bij een werkrelatie horen. Op deze manier had alle informatie die uit de interviews is gekomen, onder een deelvraag geplaatst kunnen worden. Nu wat dit niet het geval.

Tot slot zijn de eigenschappen, waarnaar gevraagd is tijdens de interviews, niet meegenomen in de conclusie. De reden hiervoor is dat deze te uiteenlopend waren en niets bijdragen aan de vraag hoe de binding verbeterd kan worden. De onderzoeker had bij het opstellen van deze deelvraag beter na moeten denken welke bijdrage deze eigenschappen zouden leveren aan de verbeterpunten.

9.4 Vervolgonderzoek

Het efficiënt opstellen en uitvoeren van doelen en taken zou volgens de onderzoeker een goed voorstel zijn voor een vervolgonderzoek. Beide thema's blijken heel belangrijk binnen een werkrelatie, maar de vraag is vooral: hoe stel je deze doelen dan goed op? Op welke manier werken deze doelen het beste voor cliënten? Maar ook, hoe kun je taken het beste verdelen?

LITERATUURLIJST

- Alhaddadi, S. (z.d.). *Tips voor een succesvolle workshop*. Geraadpleegd op 6 mei 2020, van Avans Hogeschool. (z.d.). *Avans Hogeschool* [Online afbeelding]. Geraadpleegd op 10 februari 2020, van <https://www.avans.nl/>
- Bashoorn. (z.d.). *Taken: betekenis en uitleg*. Geraadpleegd op 8 mei 2020, van <https://bashoorn.nl/verklarende-woordenlijst/taken/>
- Beelen, J. (2014, 14 maar). *De perfecte poster in 3 stappen*. Geraadpleegd op 6 mei 2020, van <https://www.goedmettekst.nl/hoe-maak-je-een-poster/>
- Bordin. (1994). Geciteerd in Menger, A. (2018, 4 september). *De werkalliantie in het gedwongen kader: Onderzocht bij het reclasseringstoezicht*. Geraadpleegd op 11 februari 2020, van <https://husite.nl/werkalliantie/producten-en-resultaten/proefschrift-de-werkalliantie-in-het-gedwongen-kader-onderzocht-bij-het-reclasseringstoezicht-anneke-menger/>
- Dekker, N. (2019, 9 december). *Voor- en nadelen van kwalitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 23 april 2020, van <https://www.customeyes.nl/kennis/themas/voor--en-nadelen-van-kwalitatief-onderzoek/>
- De Vries, S. (2007). *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.
- De Vries, S. (2010). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Dingemanse, K. (2018a, 5 april). *Hoeveel mensen moet je interviewen?* Geraadpleegd op 16 maart 2020, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/hoeveel-mensen-moet-je-interviewen/>
- Dingemanse, K. (2018b, 9 oktober). *Het formuleren van goede interviewvragen*. Geraadpleegd op 23 april 2020, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/het-formuleren-van-goede-interviewvragen/>
- Dingemanse, K. (2019, 1 juli). *Hoe verwerk je een interview in een scriptie?* Geraadpleegd op 23 april 2020, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/hoe-verwerk-je-een-interview-een-scriptie/>
- Encyclo. (z.d.). *Verbeteren*. Geraadpleegd op 18 februari 2020, van <https://www.encyclo.nl/begrip/verbeteren>
- Gelso, & Carter. (1994). Geciteerd in Menger, A. (2018, 4 september). *De werkalliantie in het gedwongen kader: Onderzocht bij het reclasseringstoezicht*. Geraadpleegd op 11 februari 2020, van <https://husite.nl/werkalliantie/producten-en-resultaten/proefschrift-de-werkalliantie-in-het-gedwongen-kader-onderzocht-bij-het-reclasseringstoezicht-anneke-menger/>
- How2ask. (z.d.). *Corona-proof interviewen? Lees de tips!* Geraadpleegd op maandag 6 april, van <https://www.how2ask.nl/interviewnieuws/corona-proof-interviewen-lees-deze-tips-/>
- Jeroen. (2019, 25 september). *Wat is beschermd wonen?* Geraadpleegd op 11 februari 2020, van <https://beschermdwonen.nl/wegwijs/wat-is-beschermd-wonen/>

Menger, A. (2018, 4 september). *De werkalliantie in het gedwongen kader: Onderzocht bij het reclasseringstoezicht*. Geraadpleegd op 11 februari 2020, van <https://husite.nl/werkalliantie/producten-en-resultaten/proefschrift-de-werkalliantie-in-het-gedwongen-kader-onderzocht-bij-het-reclasseringstoezicht-anneke-menger/>

Menger, A., Krechtig, L., & Bosker, J. (2018). *Werken in gedwongen kader: Methodiek voor het forensisch sociaal werk* (vierde druk). Amsterdam: SWP.

Mens en Samenleving. (2020, 4 januari). *Werkrelatie in het maatschappelijk werk: kenmerken, aspecten*. Geraadpleegd op 6 april 2020, van <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal/34082-werkrelatie-in-het-maatschappelijk-werk-kenmerken-aspecten.html>

Mentaalbeter. (z.d.). *Wat is het verschil tussen psychische en psychiatrische problemen?* Geraadpleegd op 11 februari 2020, van <https://mentaalbeter.nl/faq/wat-is-het-verschil-tussen-psychische-en-psychiatrische-problemen/>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2019). *Samenwerking* [online afbeelding]. Geraadpleegd op 18 mei 2020, van https://prestatie.opkaart.nl/dashboard/Dashboard/Samenwerking?regionlevel=prestatie_gemcorp721®ioncode=112151621

Nientied, P. (2012). *Werken met vertrouwen: Voor managers en professionals*. Amsterdam: Business Contact.

RIBW Brabant. (z.d.). *RIBW Brabant* [Online afbeelding]. Geraadpleegd op 10 februari 2020, van <https://www.ribwbrabant.nl>

RIBW Brabant. (2017, 28 december). *Wat is ambulante begeleiding?* Geraadpleegd op 18 februari 2020, van <https://www.ribwbrabant.nl/Ambulantebegeleiding>

*RIBW Brabant. (2018a, oktober). *Herstelcoach*. Geraadpleegd op 10 februari 2020, van https://ribwb.sharepoint.com/:w:/r/sites/Bouwenaanperspectief2/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B8A61C9B0-5C0B-49C0-BCC5-91AE646212DA%7D&file=181003%20Herstelcoach_definitief.docx&action=default&mobileredirect=true&cid=8f8ffc57-4af1-41a5-9735-1d1dff7ad136

*RIBW Brabant. (2018b, oktober). *Herstelondersteuner*. Geraadpleegd op 10 februari 2020, van https://ribwb.sharepoint.com/:w:/r/sites/Bouwenaanperspectief2/_layouts/15/doc2.aspx?sourcedoc=%7B2553FEB3-62F7-4B4C-AC2F-52D8C731D51E%7D&file=181003%20Herstelondersteuner_definitief.docx&action=default&mobileredirect=true&cid=12816951-5b79-4f3d-8141-016db1e50ad3

RIBW Brabant. (2018c, 1 december). *Visiedocument RIBW Brabant*. Geraadpleegd op 10 februari 2020, van <https://ribwb.sharepoint.com/sites/KHB/Paginas/Visiedocument.aspx>

Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* (2e herziene druk). Bussum: Coutinho.

Van Riel, P., & Bos, I. (2017, oktober). *Op eigen benen: Zelfstandigheidstraining voor jongeren*. Tilburg: RIBW Brabant.

Met opmerkingen [JvH19]: Werkend maken

Met opmerkingen [JvH20R19]: Lukt niet

**Beide bronnen van het sharepoint van RIBW Brabant kunnen niet ingezien worden door externe personen. Dit is dan ook de reden dat deze niet geopend kunnen worden.*

BIJLAGEN

Bijlage 1: Interviewvragen

1.1 Hulpverleners

Gezamenlijke doelgerichtheid:

Bij iedere cliënt (waarbij ik in het begeleiding groepje zit) zijn doelen opgesteld.

Zo nee, waarom denk je dat er geen doelen zijn opgesteld? Vooral doorgaan op het feit waar die doelen dan goed voor zouden zijn. 6 onderstaande stellingen zijn niet meer nodig.

Ik weet wat deze doelen zijn.

Al deze opgestelde doelen zijn duidelijk voor mij.

Al deze doelen zijn in samenspraak met de cliënt opgesteld.

Over al deze doelen is overeenstemming met de cliënt.

Al deze doelen zijn positief geformuleerd.

Ik spreek regelmatig met de cliënten (waarbij ik in het begeleiding groepje zit) over deze doelen.

Bovenstaande stellingen gingen over het begrip 'gezamenlijke doelgerichtheid'.

Welk cijfer geef je aan de gezamenlijke doelgerichtheid op dit moment? En waarom?

Wat zou je zelf kunnen doen om dit cijfer met 2 punten te verbeteren?

Gezamenlijke taakgerichtheid:

Er is overeenstemming met de cliënten (waarbij ik in het begeleidingsgroepje zit) over het bereiken van de opgestelde doelen.

(Hoe is dat zo gekomen, wat zou je nodig hebben)

Ik weet welke taken ik heb met betrekking tot het bereiken van deze doelen (bij de cliënten waarbij ik in het begeleidingsgroepje zit).

(Hoe is dat zo gekomen, wat zou je nodig hebben)

Ik plan na iedere afspraak een nieuwe afspraak in met de cliënten (waarbij ik in het begeleidingsgroepje zit).

Tijdens deze afspraken spreek ik met de cliënten over de huidige taakverdeling (met betrekking tot het bereiken van zijn/ haar doelen).

Bovenstaande stellingen gingen over het begrip 'gezamenlijke taakgerichtheid'.

Welk cijfer geef je aan de gezamenlijke taakgerichtheid op dit moment? En waarom?

Wat zou je zelf kunnen doen om dit cijfer met 2 punten te verbeteren?

Binding:

Ik heb vertrouwen in mijn eigen handelen.

(Hoe uit zich dat, wat zou je nodig hebben)

Ik kan voldoende empathie tonen tegenover cliënten .

(Hoe gaat dat, wat zou je nodig hebben)

Ik kan voldoende betrokkenheid tonen tegenover cliënten.

Ik kan doorzetten bij problemen in de werkrelatie.

(Hoe gaat dat, wat zou je nodig hebben)

Ik vraag regelmatig feedback aan mijn cliënten (waarbij ik in het begeleidingsgroepje zit).

(hoe doe je dat, wat voor effect heeft dit, wat zou je nodig hebben)

Vertrouwen is de belangrijkste factor in een werkrelatie.

(Waarom wel/niet)

Bovenstaande stellingen gingen over het begrip 'binding'.

Welke eigenschappen vind jij belangrijk om zelf te hebben in een werkrelatie? *Noem er minimaal 3*

Met opmerkingen [JvH21]: Cijfers geven: wat wil ik ermee bereiken, is het voldoende als dit een gegeven is voor vervolgonderzoek; hoe kan dit cijfer 2 punten hoger worden...?

Welke eigenschappen vind jij belangrijk bij een cliënt in een werkrelatie? *Noem er minimaal 2*
Welk cijfer geef je aan de binding op dit moment? En waarom?
Wat zou je zelf kunnen doen om dit cijfer met 2 punten te verbeteren?

Beperkingen:

Door de methodiek (op eigen benen) vind ik het moeilijk een werkrelatie aan te gaan met een cliënt. Omdat er op een dag maar weinig tijd is, vind ik het moeilijk een werkrelatie op te bouwen met een cliënt.

Door de psychische problemen van de cliënt is het moeilijk een werkrelatie aan te gaan. Ik ben bang te emotioneel betrokken te raken bij een cliënt wanneer ik een werkrelatie aanga.

Intro interview hulpverlener:

"Ten eerste, bedankt dat je hier bent en mee wilt werken aan mijn onderzoek. Ik zal dit even kort toelichten. Omdat ik aan het laatste jaar van mijn studie ben begonnen, ben ik bezig met mijn scriptie. Dit is het uitvoeren van een onderzoek en dit is het laatste wat ik moet doen om mijn diploma te behalen. Voor dit onderzoek moet ik wat interviews uitvoeren om aan data te kunnen komen en deze uiteindelijk te kunnen vergelijken met de literatuur.

Mijn onderzoek, waar je ongetwijfeld al het een en ander van mee hebt gekregen, gaat over de werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener binnen team Broekhoven. Ik ga onderzoeken hoe deze werkrelatie verbeterd kan worden. Niet omdat het nu slecht gaat, maar omdat ik dit denk dit een onderwerp is wat altijd onder de aandacht mag staan. Jullie kunnen hier dus echt een bijdrage in hebben, want ook jullie antwoorden zullen meegenomen worden in de uiteindelijke verbetering. Aan de hand van stellingen ga ik jullie bevragen. Steeds is het de bedoeling dat je met 'ja' of 'nee' antwoord, of 'er tussenin'. Ik kan dan vervolgvragen stellen op jouw antwoord. Deze vragen kunnen in een open of een gesloten vorm zijn. Ook zitten er wat standaard open vragen in het interview, aan het einde van ieder onderwerp. Dit zul je vanzelf merken.

Het interview wordt volledig anoniem afgenomen. Alleen ik weet welke antwoorden jij geeft, verder zal niemand daarachter komen. Ook typ ik soms tijdens de interviews kort je antwoorden mee, omdat de meerderheid het niet fijn vond wanneer de interviews opgenomen zouden worden. Op deze manier onthoud ik toch jullie antwoorden en kan ik deze goed verwerken.

Tot slot wil ik jullie graag vragen de vragen zo neutraal mogelijk te beantwoorden. Hiermee bedoel ik dat je mogelijke nare ervaringen buiten beschouwing laat. Wanneer jij toevallig laatst een nare ervaring hebt gehad met 1 van de cliënten, kan dit jouw antwoorden beïnvloeden, wat natuurlijk volkomen begrijpelijk is. Toch wil je vragen om je best te doen deze ervaringen te negeren en je dit niet mee te nemen in je antwoorden.

Alvast bedankt voor jullie medewerking!"

1.2 Cliënten

Doelgerichtheid:

Er is overeenstemming met de begeleiding uit mijn begeleidingsgroepje over het bereiken van mijn doelen.

(Hoe is dat zo gekomen, wat zou je nodig hebben)

Ik weet welke taken ik heb met betrekking tot het bereiken van mijn doelen.

(Welke dan, wat zou je nodig hebben)

Ik weet welke taken de begeleiding uit mijn begeleidingsgroepje heeft met betrekking tot het bereiken van mijn doelen.

(Welke dan, wat zou je nodig hebben)

Ik weet welke bijdrage deze taken leveren aan het bereiken van mijn doelen.

Tijdens onze afspraken spreek ik met de begeleiding (uit mijn begeleidingsgroepje) over de huidige taakverdeling.

(Zo nee, zou je dit fijn vinden)

Na iedere afspraak plant de begeleiding (uit mijn begeleidingsgroepje) een nieuwe afspraak met mij.

Ik vind het fijn als er na iedere afspraak een nieuwe afspraak wordt gepland (door de begeleiding uit mijn begeleidingsgroepje).

Bovenstaande stellingen gingen over het begrip 'gezamenlijke taakgerichtheid'.

Welk cijfer geef je aan de gezamenlijke taakgerichtheid binnen jouw begeleidingsgroepje op dit moment? En waarom?

Wat zou je zelf kunnen doen om dit cijfer te verbeteren?

Wat zou de begeleiding uit jouw begeleidingsgroepje kunnen doen om dit cijfer te verbeteren?

Taakgerichtheid:

Er is overeenstemming met de begeleiding (die bij mij in het groepje zitten) over het bereiken van mijn doelen.

(Hoe is dat zo gekomen, wat zou je nodig hebben)

Ik weet welke taken ik heb met betrekking tot het bereiken van mijn doelen.

(Welke dan, wat zou je nodig hebben)

Ik weet welke taken de begeleiding (uit mijn groepje) heeft met betrekking tot het bereiken van mijn doelen.

(Welke dan, wat zou je nodig hebben)

Ik weet welke bijdrage deze taken leveren aan het bereiken van mijn doelen.

Tijdens onze afspraken spreek ik met de begeleiding over de huidige taakverdeling.

(Zo nee, zou je dit fijn vinden)

Na iedere afspraak plant de begeleiding (uit mijn groepje) een nieuwe afspraak met mij.

Ik vind het fijn als er na iedere afspraak een nieuwe afspraak wordt gepland.

Bovenstaande stellingen gingen over het begrip 'gezamenlijke taakgerichtheid'.

Welk cijfer geef je aan de gezamenlijke taakgerichtheid binnen jouw groepje op dit moment? En waarom?

Wat zou je zelf kunnen doen om dit cijfer met 2 punten te verbeteren?

Wat zou de begeleiding uit jouw groepje kunnen doen om dit cijfer met 2 punten te verbeteren?

Binding:

Ik heb vertrouwen in de competenties van de begeleiding.

Kort het begrip 'competenties' uitleggen – het kunnen van.

(Hoe uit zich dat, wat zou je nodig hebben)

Ik geloof in de oprechte betrokkenheid van de begeleiding.

(Waarom wel/ niet, wat zou je nodig hebben)

De begeleiding (uit mijn groepje) kan goed omgaan met mijn gevoelens.

(Hoe dan, wat zou je nodig hebben)

Ik vertel belangrijke informatie aan de begeleiders uit mijn groepje.

(Waarom wel/ niet, wat zou je nodig hebben)

Ik kan confrontaties van de begeleiding accepteren.

Kort het begrip 'confrontaties' uitleggen – het aanspreken op.

Er wordt regelmatig gevraagd naar mijn mening met betrekking tot het handelen van de begeleiding (uit mijn begeleidingsgroepje).

(Wat vind je hiervan, wat doet dit met jou)

Vertrouwen is de belangrijkste factor in een werkrelatie.

Bovenstaande stellingen gingen over het begrip 'binding'.

Welke eigenschappen vind jij belangrijk om zelf te hebben in een werkrelatie?

Welke eigenschappen vind jij belangrijk bij een hulpverlener in een werkrelatie?

Welk cijfer geef je aan de binding binnen jouw begeleidingsgroepje op dit moment? En waarom?

Wat zou je zelf kunnen doen om dit cijfer te verbeteren?

Wat zou de begeleiding uit jouw begeleidingsgroepje kunnen dit cijfer te verbeteren?

Intro interview cliënten:

"Ten eerste, bedankt dat je hier bent en mee wilt werken aan mijn onderzoek. Ik zal dit even kort toelichten.

Omdat ik aan het laatste jaar van mijn studie ben begonnen, ben ik bezig met mijn scriptie. Dit is het uitvoeren van een onderzoek en dit is het laatste wat ik moet doen om mijn diploma te behalen. Voor dit onderzoek moet ik wat interviews uitvoeren om aan data te kunnen komen en deze uiteindelijk te kunnen vergelijken met de literatuur.

Mijn onderzoek, waar je ongetwijfeld al het een en ander van mee hebt gekregen, gaat over de werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener binnen team Broekhoven. Ik ga onderzoeken hoe deze werkrelatie verbeterd kan worden. Niet omdat het nu slecht gaat, maar omdat ik dit denk dit een onderwerp is wat altijd onder de aandacht mag staan. Jullie kunnen hier dus echt een bijdrage in hebben, want ook jullie antwoorden zullen meegenomen worden in de uiteindelijke verbetering. Aan de hand van stellingen ga ik jullie bevragen. Steeds is het de bedoeling dat je met 'ja' of 'nee' antwoord, of 'er tussenin'. Ik kan dan vervolgvragen stellen op jouw antwoord. Deze vragen kunnen in een open of een gesloten vorm zijn. Ook zitten er wat standaard open vragen in het interview, aan het einde van ieder onderwerp. Dit zul je vanzelf merken.

Het interview wordt volledig anoniem afgenomen. Alleen ik weet welke antwoorden jij geeft, verder zal niemand daarachter komen. Ook typ ik soms tijdens de interviews kort je antwoorden mee, omdat de meerderheid het niet fijn vond wanneer de interviews opgenomen zouden worden. Op deze manier onthoud ik toch jullie antwoorden en kan ik deze goed verwerken.

Tot slot wil ik jullie graag vragen de vragen zo neutraal mogelijk te beantwoorden. Hiermee bedoel ik dat je mogelijke nare ervaringen buiten beschouwing laat. Wanneer jij toevallig laatst een nare ervaring hebt gehad met 1 van de hulpverleners, kan dit jouw antwoorden beïnvloeden, wat natuurlijk volkomen begrijpelijk is. Toch wil je vragen om je best te doen deze ervaringen te negeren en je dit niet mee te nemen in je antwoorden.

Alvast bedankt voor jullie medewerking!"

Bijlage 2: methodeomschrijving deel- en zoekvragen

Deelvraag 1:

De eerste deelvraag is: 'Hoe kan de gezamenlijke doelgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?' De theorie over dit onderwerp is gevonden in de theorie over het overkoepelende begrip 'werkalliantie', wat is te vinden in het theoretisch kader. De gezamenlijke doelgerichtheid is 1 van de kenmerken van de werkalliantie en de theorie over dit onderwerp is gebruikt voor het analyseren van de volgende zoekvragen die bij deze deelvraag horen:

Cliënt:

- Weet de cliënt welke doelen er opgesteld zijn?
- Zijn de doelen duidelijk voor de cliënt?

Hulpverlener:

- Weet de hulpverlener welke doelen er gesteld zijn bij de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Zijn de doelen duidelijk voor de hulpverlener?

Algemeen:

- Zijn er doelen gesteld bij de cliënten?
- Zijn deze doelen samen (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) opgesteld?
- Is er overeenstemming (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) over deze gestelde doelen?
- Zijn de opgestelde doelen positief geformuleerd?
- Wordt er geregeld gesproken (met de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje) over deze doelen?

In de conclusie is deze theorie vergeleken met de praktijk. Het gaat erom of deze elementen, waaruit het begrip 'gezamenlijke doelgerichtheid' bestaat, ook echt zo worden toegepast in de praktijk.

Wanneer bijvoorbeeld het antwoord op de eerste zoekvraag 'nee' is, zou dit kunnen betekenen dat er een onderdeel van deze gezamenlijke doelgerichtheid mist. Hier kan dan aan gewerkt worden.

Omdat het over vakliteratuur gaat en de inhoud dus relevant is, wordt de inhoud als waarheid aangenomen.

Met opmerkingen [JvH22]: Navragen of ik dit zo mag zeggen

Deelvraag 2:

De tweede deelvraag is: 'Hoe kan de gezamenlijke taakgerichtheid binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?' Ook de theorie over dit onderwerp is gevonden in de theorie over het overkoepelende begrip 'werkalliantie', wat is te vinden in het theoretisch kader. De gezamenlijke taakgerichtheid is hier, net zoals de gezamenlijke doelgerichtheid, 1 kenmerk van. De theorie over dit onderwerp is gebruikt voor het analyseren van de volgende zoekvragen die bij deze deelvraag horen:

Cliënt:

- Is er overeenstemming met de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) over de manier waarop de opgestelde doelen bereikt gaan worden?
- Weet de cliënt de taakverdeling van alle hulpverleners in zijn begeleidingsgroepje?
- Weet de cliënt wat zijn taken met betrekking tot het bereiken van zijn doelen?
- Weten de cliënten welke bijdrage deze taken kunnen leveren aan het bereiken van zijn doelen?
- Wordt er na iedere afspraak een nieuwe afspraak gepland (door de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje)?
 - o Hebben de cliënten behoefte aan het plannen van een vervolgspraak?

Hulpverlener:

- Is er volgens de hulpverleners overeenstemming over het bereiken van de opgestelde doelen?
- Heeft de hulpverlener duidelijk welke taken er voor hem zijn (met betrekking tot het bereiken van de doelen) bij iedere cliënt waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Plant de hulpverlener na iedere afspraak een nieuwe afspraak met de cliënt (waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit)?

Algemeen:

- Wordt er tijdens de afspraken gesproken over de taakverdeling met betrekking tot de doelen (door de hulpverleners uit het begeleidingsgroepje)?

In de conclusie is deze theorie vergeleken met de praktijk. Het gaat erom of deze elementen, waaruit het begrip 'gezamenlijke taakgerichtheid' bestaat, ook echt zo worden toegepast in de praktijk.

Wanneer bijvoorbeeld het antwoord op de eerste zoekvraag 'nee' is, zou dit kunnen betekenen dat er een onderdeel van deze gezamenlijke taakgerichtheid mist. Hier kan dan aan gewerkt worden. Omdat het over vakliteratuur gaat en de inhoud dus relevant is, wordt de inhoud als waarheid aangenomen.

Met opmerkingen [JvH23]: Navragen of ik dit zo mag zeggen

Deelvraag 3:

De derde deelvraag is: 'Hoe kan de binding tussen hulpverlener en cliënt binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant verbeterd worden?' Ook de theorie over dit onderwerp is gevonden in de theorie over het overkoepelende begrip 'werkalliantie'. Ook deze theorie is te vinden in het theoretisch kader. De binding tussen hulpverlener en cliënt is, net zoals de vorige begrippen, 1 kenmerk van het begrip 'werkalliantie'. De theorie over dit onderwerp is gebruikt voor het analyseren van de volgende zoekvragen die bij deze deelvraag horen:

Cliënt:

- Heeft de cliënt vertrouwen in de competenties van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?
- Gelooft de cliënt in de oprechte betrokkenheid van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?
- Kunnen de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje) goed omgaan met de gevoelens van de cliënt?
- Is de cliënt in staat belangrijke informatie te vertellen tegen de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?
- Is de cliënt in staat om confrontaties van de hulpverlener (uit het begeleidingsgroepje) te accepteren?
- Wordt er regelmatig gevraagd naar de cliënt zijn mening met betrekking tot het handelen van de hulpverleners (uit het begeleidingsgroepje)?

Hulpverleners:

- Heeft de hulpverlener voldoende vertrouwen in zijn eigen handelen om cliënten te kunnen begeleiden?
- Kan de hulpverlener voldoende empathie tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Kan de hulpverlener voldoende betrokkenheid tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?
- Kan de hulpverlener doorzetten bij problemen in de werkrelatie?
- Vraagt de hulpverlener regelmatig feedback over zijn eigen handelen aan de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?

In de conclusie is de theorie vergeleken met de praktijk. Het gaat erom of deze elementen, waaruit het begrip 'binding' bestaat, ook echt zo worden toegepast in de praktijk. Wanneer bijvoorbeeld het antwoord op de eerste zoekvraag 'nee' is, zou dit kunnen betekenen dat er een onderdeel van deze binding mist. Hier kan dan aan gewerkt worden. Omdat het over vakliteratuur gaat en de inhoud dus relevant is, wordt de inhoud als waarheid aangenomen. Deze informatie is vervolgens gebruikt bij het beantwoorden van deze zoekvragen en uiteindelijk de deelvraag.

Bij de volgende zoekvragen is de theorie over de eigenschappen van de hulpverleners en cliënten gebruikt. Deze theorie is terug te vinden in het theoretisch kader, onder het kopje: 'Basishouding professional'.

- Welke eigenschappen vindt een cliënt belangrijk bij een hulpverlener in een werkrelatie?
- Welke eigenschappen vindt een cliënt belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?
- Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?
- Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij cliënten in een werkrelatie?

De eigenschappen die genoemd zijn door de hulpverleners en cliënten, zijn vergeleken met de theorie over deze eigenschappen. Deze vergelijkingen zijn niet meegenomen in de conclusie, wat in de discussie verder wordt toegelicht.

Met opmerkingen [JvH24]: Navragen of ik dit zo mag zeggen

Tot slot is bij de laatste twee zoekvragen gebruikt gemaakt van de theorie over het onderwerp vertrouwen. Deze zoekvragen zijn:

- Vinden cliënten vertrouwen de belangrijkste factor in een werkrelatie?
- Vinden hulpverleners vertrouwen de belangrijkste factor een werkrelatie?

Er is vooral getoetst of deze theorie klopt, omdat er wordt gezegd dat vertrouwen de belangrijkste factor in de werkrelatie is. Ook deze theorie is terug te vinden in het theoretisch kader.

Bijlage 3: Resultaten hulpverleners

Gezamenlijke doelgerichtheid

Beide (10):

Zoekvragen	Ja	Nee	Tussenin
<i>Zijn er doelen gesteld bij de cliënten?</i>	10	-	-
<i>Weet de hulpverlener welke doelen er gesteld zijn bij de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?</i>	6	1	3
<i>Zijn de doelen duidelijk voor de hulpverlener?</i>	7	-	3
<i>Zijn deze doelen samen opgesteld?</i>	4	3	3
<i>Is er overeenstemming over deze gestelde doelen?</i>	2	4	4
<i>Zijn de opgestelde doelen positief geformuleerd?</i>	1	1	8
<i>Wordt er geregeld gesproken over deze doelen?</i>	9	-	1

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan hun gezamenlijke doelgerichtheid op dit moment?

Gemiddeld cijfer: **7.0**

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan deze gezamenlijke doelgerichtheid?

Label	Aantal
Meer overleg	7
Duidelijker zijn	7
Aanpassen bij cliënt	3
Scoreformulier inzetten	2
Doelen koppelen aan personen	2
Goed rapporteren/ rapportages lezen	2
Cliënten herinneren	1
Feedback geven	1

Gezamenlijke taakgerichtheid

Beide (10):

Zoekvragen	Ja	Nee	Tussenin
<i>Is er volgens de hulpverleners overeenstemming over het bereiken van de opgestelde doelen?</i>	2	4	4
<i>Heeft de hulpverlener duidelijk welke taken er voor hem zijn (met betrekking tot het bereiken van de doelen) bij iedere cliënt waarin hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?</i>	8	-	2
<i>Wordt er na iedere afspraak een nieuwe afspraak gepland?</i>	-	3	7
<i>Wordt er tijdens de afspraken gesproken over de taakverdeling met betrekking tot de doelen?</i>	4	2	4

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan de gezamenlijke taakgerichtheid op dit moment?

Gemiddelde berekenen: **6.35**

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de gezamenlijke taakgerichtheid?

Label	Aantal
Overleg	8
Betere taakverdeling	7
Duidelijkheid	4
Bespreekbaar maken	3
Toezicht houden (door coach)	3
Essentie benoemen	2
Aanspreken (door coach)	2
Inwerklijst herstelcoaches	1

Binding

Beide (10):

Soekvragen	Ja	Nee	Tussenin
Heeft de hulpverlener voldoende vertrouwen in zijn eigen handelen om cliënten te kunnen begeleiden?	10	-	-
Kan de hulpverlener voldoende empathie tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	9	-	1
Kan de hulpverlener voldoende betrokkenheid tonen tegenover de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	10	-	-
Kan de hulpverlener doorzetten bij problemen in de werkrelatie?	10	-	-
Vraagt de hulpverlener regelmatig feedback over zijn eigen handelen aan de cliënten waarbij hij in het begeleidingsgroepje zit/ waarvan hij coach is?	3	5	2
Vinden hulpverleners vertrouwen de belangrijkste factor in een werkrelatie?	10	-	-

- **Soekvraag:** Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij zichzelf in een werkrelatie?

Eigenschap uit theorie	Genoemde eigenschappen	Aantal x genoemd
Betrouwbaar	Betrouwbaar, eerlijk	9
Betrokken	Betrokken, er zijn	7
Respect	Respect tonen, respectvol, respect	4
Oprecht	Oprechtheid	3
Empathisch	Gevoelig, empathisch	5
Onpartijdig	Gelijkwaardigheid, op 1 lijn samenwerken, geen verschil maken tussen de 1 en de ander	2
Open zijn*	Openheid, vertellen over jezelf	2

De genoemde eigenschappen zijn de eigenschappen die de respondenten benoemden. De eigenschappen uit de theorie zijn hieraan gekoppeld en eigenschappen die hierop leken zijn dus in het stukje 'genoemde eigenschappen' benoemd.

- *Open zijn staat niet in het lijstje van eigenschappen die een hulpverlener volgens verschillende onderzoeken (APA) zou moeten hebben, maar werd wel genoemd door de respondenten.

- **Zoekvraag:** Welke eigenschappen vindt een hulpverlener belangrijk bij cliënten in een werkrelatie?

Eigenschap uit theorie	(sub-eigenschappen)	Aantal x genoemd
Betrouwbaar	Te vertrouwen, eerlijk, betrouwbaar	6
Een actieve en coöperatieve houding	Meewerkend, bereidheid, gemotiveerd, wilskracht	7
Een open houding	Openheid	4
De hulpverlener accepteren	Vertrouwen hebben in ons, geloven wat wij zeggen	4
Respect*	Respectvol	2
Zelfkennis hebben*	Zelfkennis	2

De genoemde eigenschappen zijn de eigenschappen die de respondenten benoemden. De eigenschappen uit de theorie zijn hieraan gekoppeld en eigenschappen die hierop leken zijn dus in het stukje 'genoemde eigenschappen' benoemd.

- *Zowel de eigenschappen respect als zelfkennis hebben, werden niet in de theorie (APA) benoemd als belangrijke eigenschappen, maar werden wel genoemd door de respondenten .

Zoekvraag: Welk cijfer geven de hulpverleners aan de binding op dit moment?

Gemiddeld: 7.85

Zoekvraag: Wat kunnen de hulpverleners zelf verbeteren aan de binding?

Bijlage 4: Randvoorwaarden en begroting

- Het onderzoek vindt plaats binnen team Broekhoven van het RIBW Brabant.
- De opdrachtgever is P. van Riel.
- Per week wordt 12 uur gerekend voor het schrijven van de scriptie door de opdrachtgever, deze tijd mag zowel op de werkplek als thuis worden uitgevoerd.
- Er worden geen kosten gemaakt tijdens dit onderzoek.
- De onderzoeker heeft een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aangevraagd om werkzaam te zijn binnen RIBW Brabant.
- De opdrachtgevers en hulpverleners staan open om de tijd te nemen om de onderzoeker te helpen waar nodig.
- In overleg met de opdrachtgever worden er afspraken gemaakt over het onderzoek.
- De kwaliteit van het onderzoek wordt gewaarborgd.
- Er wordt goed omgegaan met vertrouwelijke informatie. Dit wordt gedaan door interviews anoniem te houden.
- Het eindrapport wordt bij Avans Hogeschool ingeleverd op BlackBoard.

Tijdens dit onderzoek worden zoals hierboven genoemd geen kosten gemaakt, dus een begroting is niet van toepassing.

Bijlage 5: Theoretisch kader

Hieronder staat een korte samenvatting van het theoretisch kader uit het vooronderzoek. De belangrijkste theorie wordt benoemd en de meest gebruikte begrippen worden uitgelegd.

3.1 Op Eigen Benen

Over het algemeen wordt er binnen RIBW Brabant een oplossingsgerichte benadering gehanteerd en staat herstel ondersteunende zorg voorop. Binnen RIBW Brabant wordt bij drie vestigingen: de jeugdteams, een eigen ontwikkelde methodiek toegepast. Deze methodiek heet Op Eigen Benen. Deze methodiek is speciaal ontwikkeld voor de doelgroep jeugd

De methodiek Op Eigen Benen is een zelfstandigheidstraining voor jongeren, waarbij het doel is om uiteindelijk zelfstandig, of met zo weinig begeleiding als mogelijk, te wonen. Deze methodiek bestaat uit vier faseringen. Binnen deze fases wordt naar een aantal competenties gekeken, deze zijn: dag invulling, sociale vaardigheden, leefstijl, huishouden, financiën en administratie en uiterlijke verzorging. Wanneer een jongere binnenkomt, start hij in fase 1. De uitstroom vindt plaats in fase 4, de zelfstandigheidsfase. Hoe hoger de fase waar de jongere in zit, hoe meer vrijheden en hoe meer zelfstandigheid. Op deze manier wordt stapsgewijs toegewerkt naar een eigen woning. (Van Riel & Bos, 2017). De gemiddelde tijd die tussen de in- en uitstroom zit, is anderhalf jaar.

3.2 Common factors

Uit onderzoek blijkt dat er nauwelijks verschillen in effectiviteit tussen bonafide behandelmethodieken onderling zijn, maar wel is ontdekt dat alle effectieve therapieën aan een set van gemeenschappelijke kenmerken voldoen. Een specifieke methodiek werkt *omdat* het voldoet aan elementen van de gezamenlijke factoren. Deze gemeenschappelijke kenmerken heten de common factors (Menger, 2018). Deze common factors zijn:

- “Een emotioneel geladen vertrouwensrelatie met iemand die wil helpen;
- een setting buiten het normale leven, waarin vrij en onbevooroordeeld aan herstel gewerkt kan worden;
- een idee of ‘theorie’ die een geloofwaardige verklaring geeft voor de problemen en wat er aan gedaan kan worden;
- een ‘procedure’ die de actieve inzet van beiden vereist en waarvan geloofd wordt dat die de situatie van de cliënt beter zal maken” (De Vries, 2007, p.62).

Dit zijn de vier aspecten welke aan elke vorm van hulp ten grondslag liggen.

De relatie tussen cliënt en hulpverlener blijkt de belangrijkste gemeenschappelijke factor van de hulpverlening te zijn. Namelijk 22-30 % van een methodiek wordt bepaald door de kwaliteit van de relatie. Slechts 1-15% hiervan bestaat uit de therapeutische modellen en technieken. Daarbij wordt wel benoemd dat een relatie tussen hulpverlener en cliënt alleen goed is wanneer de cliënt daadwerkelijk vindt dat deze relatie goed is (De Vries, 2007).

3.3 Relatie

De volgende definitie van Gelso & Carter (1994) wordt gebruikt voor het begrip relatie: "The relationship is the feelings and attitudes that therapist and client have toward one another, and the manner in which they are expressed" (Gelso, & Carter, geciteerd in Menger, 2018, p.31). Deze ruime definitie benadrukt onderlinge gevoelens en houdingen en abstraheert van gedragskenmerken en contexten die inwerken op deze beleving. Ook Rogers en Freud (in Menger, 2018, p. 31) introduceerden het begrip relatie als cruciale werkzame factor bij psychotherapie, maar ook bij verandering.

3.3.1 Werkrelatie

De definitie van een werkrelatie is: "Het wederzijds accepteren van elkaar, overeenstemming over de doelen, het gezamenlijk bepalen van de taken en communicatief afgestemd zijn op elkaar" (De Vries, 2007, p.72). Een goede werkrelatie komt in gezamenlijkheid tot stand. Deze bestaat uit een persoonlijk deel: elkaar wederzijds accepteren en communicatief op elkaar afgestemd zijn en uit een taakgericht deel: gelijkgestemd zijn over de doelen en gezamenlijk de taken bepalen (De Vries, 2010. p.141).

3.4 Basishouding professional

Verschillende bronnen (Menger, 2018; Menger, Krechtig, & Bosker, 2018; De Vries, 2007; De Vries, 2010) benoemen dezelfde gedragskenmerken waaraan een professional moet voldoen om het in eerste instantie mogelijk te maken om een relatie op te bouwen met een cliënt. Deze kenmerken zijn:

- respect;
- empathie;
- onvoorwaardelijke acceptatie;
- warmte;
- aanmoedigend;
- enthousiast;
- humor;
- betrokken;
- onpartijdig;
- kundig;
- begrip;
- eerlijk;
- positief;
- oprecht.

Uit onderzoek blijkt dat wanneer de cliënt de hulpverlener als betrouwbaar, kundig en betrokken ziet, dit de relatie doet groeien (De Vries, 2007, p.73).

3.4.1 Kenmerken van de cliënt:

Zoals in de definitie van het woord relatie al gezegd wordt, ontstaat een relatie altijd tussen twee personen. Dus ook bij de cliënt moeten er kenmerken aanwezig zijn om deze relatie op te kunnen bouwen. Dit zijn er drie, namelijk een open houding, de hulpverlener accepteren en een actieve en coöperatieve houding. Deze kenmerken worden door verschillende bronnen (De Vries 2007; De Vries, 2010) benoemd.

3.4.2 Vertrouwen

Een vereiste voor een cliënt om zijn of haar zwakke kant te laten zien, is vertrouwen hebben in de hulpverlener. Dit is een belangrijk onderdeel van een werkrelatie. Ook voor het uitvoeren van bepaalde opdrachten of simpelweg zich open stellen is vertrouwen belangrijk. Daarom wordt hier iets dieper op ingegaan (Mens-en-samenleving, 2020). Bij vertrouwen gaat het om een intentie om kwetsbaarheid te accepteren, gebaseerd op positieve verwachtingen van intenties en het gedrag van anderen. Het betekent dat je geen houvast hebt en desondanks iets doet. Je geeft bewust of onbewust vertrouwen aan een ander, in de hoop dit terug te krijgen. Als vertrouwen geven en krijgen een wisselwerking wordt, ontwikkelt het zich. Het is daarmee een afspiegeling van een relatie (Nientied, 2012). Vertrouwen speelt altijd een rol in relaties tussen mensen, maar het komt pas aan de oppervlakte als er iets aan de hand is. Zowel degene die vertrouwen geeft als degene die het ontvangt hebben een aandeel in dat vertrouwen. Ook in dit boek wordt gezegd: "Als een patiënt vertrouwen heeft in zijn arts, gaat de behandeling makkelijker" (Nientied, 2012, p. 20).

3.5 Werk alliantie

In het begrip werkalliantie staat de bewuste, tijdelijke en doelgerichte samenwerking tussen de cliënt en de professional centraal. Het begrip is door Bordin (1994) als volgt gedefinieerd: "The working alliance between the client seeking change and the therapist offering to act as a change-agent incorporates a mutual understanding and agreement about change goals and the necessary tasks to move forward to these goals, along with the establishment of bonds to maintain the partners' work" (Bordin, geciteerd in Menger, 2018, p. 32).

Horvath (1986, 2011) heeft het begrip werkalliantie verder uitgewerkt en beschreef de drie kenmerken. Deze kenmerken bepalen in onderlinge wisselwerking de kwaliteit van de samenwerking. Dit zijn:

- *Gezamenlijke doelgerichtheid*: de mate van doelgerichtheid en de mate van overeenstemming over deze doelen. Deze doelen verwijzen naar de te verwachten korte- en lange termijn resultaten. Niet alleen de hulpverlener, maar ook de cliënt moet zich bewust zijn van deze doelen. Ook moeten ze samen opgesteld zijn.
- *Gezamenlijke taakgerichtheid*: de mate van duidelijkheid over de middelen om de doelen te bereiken en de overeenstemming daarover. Het gaat erom hoe er aan deze doelen gewerkt gaat worden, waarbij wordt gekeken naar de taken van zowel de professional als de cliënt. Het is belangrijk dat cliënten begrijpen hoe de taken kunnen bijdragen aan het doel en hier dient openlijk over gesproken te worden.
- *Binding*: de positieve emotionele binding van beide actoren aan het traject en aan elkaar. Het gaat over de mate waarin de cliënt en professional zich gebonden voelen aan het gezamenlijke doelgerichte traject. De wederzijdse binding moet sterk genoeg zijn om over bovenstaande doelen te kunnen onderhandelen en deze te kunnen bereiken (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115).

Het begrip binding wordt nader uitgewerkt, want uit onderzoek blijkt dat wanneer de binding sterk genoeg is, er openlijk gesproken kan worden over bovenstaande doelen en taken en deze doelen gezamenlijk bereikt kunnen worden (Menger, 2018, p. 33). Wanneer het om de cliënt gaat, is er genoeg binding als:

- De cliënt vertrouwen heeft in de competenties van de professional om hem te begeleiden;
- de cliënt gelooft in de oprechte betrokkenheid van de professional bij zijn wel en wee;
- de cliënt op grond hiervan bereid en in staat is om belangrijke informatie te onthullen en om confrontaties van de professional te verdragen;
- de cliënt regelmatig openlijk en concreet wordt gevraagd naar zijn mening over belangrijke aspecten van de werkalliantie.

Ook vanuit het perspectief van de professional zitten criteria aan deze binding verbonden. Bij de professional is er sprake van voldoende binding als:

- Hij zich oprecht inzet om het goed te doen met deze cliënt;
- hij vertrouwen heeft in zijn eigen competenties om deze cliënt te begeleiden;
- hij voldoende openheid en affectie kan behouden om empathie en betrokkenheid te tonen en om door te zetten bij problemen in de werkalliantie;
- hij regelmatig en concreet feedback vraagt aan zijn cliënt over de belangrijke aspecten van de werkalliantie (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, pp. 114-115).

De systematische monitoring van de samenwerking is belangrijk. Zoals bij het begrip relatie al werd benoemd, gaat het niet alleen over de intuïtie van de professional, maar ook over de beleving van de cliënten (Menger, Krechtig, Bosker, 2018, p. 119).

Voor het verdere onderzoek wordt het begrip werkrelatie gebruikt. Dit begrip betekend hetzelfde als het begrip werkalliantie, waarvan de kenmerken gebruikt worden voor de deelvragen.

Bijlage 6: Oriënteren

In dit hoofdstuk wordt de organisatie waar het onderzoek uitgevoerd kort toegelicht. Zo wordt de doelstelling, de missie en de visie, maar ook de financiering benoemd. Daarnaast worden de doelgroep en de functies omschreven.

6.1 Organisatie

De organisatie waar dit onderzoek wordt uitgevoerd, is het RIBW Brabant. Dit staat voor Regionale Instelling Beschermd Wonen. P. van Riel is de opdrachtgever, wie herstelcoach is binnen team Broekhoven.

In de huidige maatschappij krijgen veel mensen te maken met psychische problemen. RIBW Brabant richt zich in haar begeleiding op deze grote groep mensen in de maatschappij. Deze mensen worden geholpen op hun weg naar zelfstandigheid, om later de maatschappij weer in te kunnen en zelfstandig te kunnen wonen. Binnen dit herstel worden alle leefgebieden meegenomen. Hierbij kan gedacht worden aan: wonen, verzorging, sociale contacten, financiën en dag invulling.

RIBW Brabant heeft een herstel ondersteunende visie, welke het fundament van de geboden zorg is. Iedere cliënt wordt individueel geadviseerd over de beste aanpak. Iedereen is anders en heeft een andere aanpak nodig, waardoor iedere cliënt op een andere manier door het herstelproces gaat. Resultaatsturing is een belangrijk aspect in het herstel van de cliënt.

RIBW Brabant werkt met vier kernwaarden:

- Verbinding;
- vertrouwen;
- inspiratie;
- professionaliteit (RIBW Brabant, 2018c).

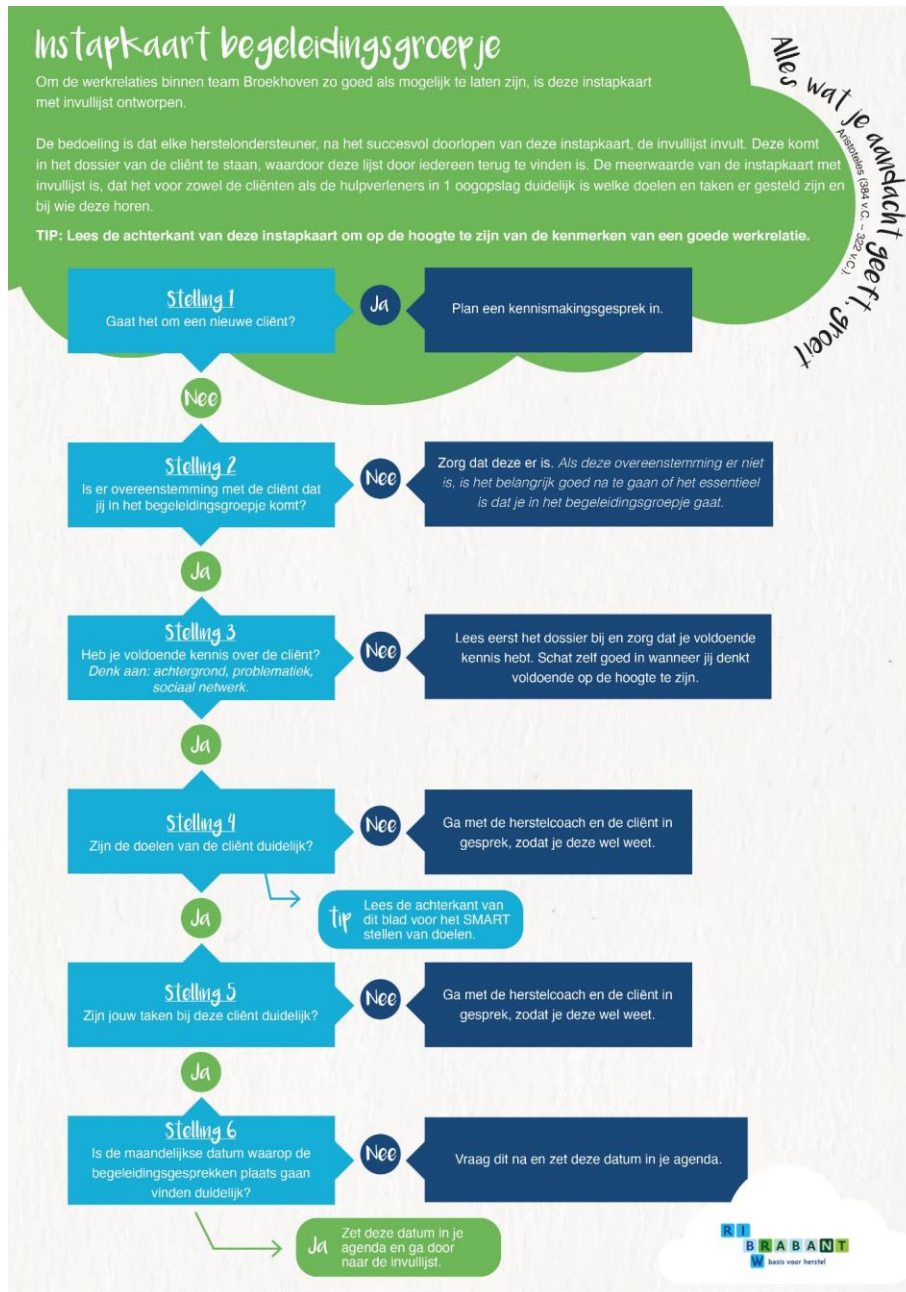
Het onderzoek wat uitgevoerd wordt, sluit nauw aan bij deze kernwaarden van RIBW Brabant. Het onderwerp zelf vooral bij de begrippen verbinding en vertrouwen, welke belangrijk zijn als het om een relatie gaat. Bij RIBW Brabant is het ook belangrijk om samen met de cliënt doelen op te stellen en dat de cliënt zelf inspraak heeft in het traject. Ook dit wordt benoemd in de common factors, wat de werkende factoren zijn van een methodiek. Hier wordt gesteld dat een van deze werkende onderdelen het samen opstellen van doelen en hier duidelijkheid in krijgen is (De Vries, 2007). Daarnaast draagt het uitvoeren van onderzoek bij aan de inspiratie en professionaliteit van het RIBW Brabant, doordat nieuwe kennis opgedaan wordt en innovaties toegepast gaan worden (RIBW Brabant, 2018c).

6.2 Doelgroep

Binnen het RIBW Brabant worden mensen met een psychiatrische stoornis ondersteund. Hierbij kan gedacht worden aan: borderline, depressies, angststoornissen, schizofrenie, autisme, et cetera. Binnen team Broekhoven wordt zoals eerder benoemd gewerkt met de doelgroep jeugd. Dit gaat om de leeftijd van 16 tot en met 27 jaar oud. Sinds kort wordt er door de jeugdteams ook ambulante begeleiding geboden aan jongeren tussen de 16 en 27 jaar oud. De hoeveelheid ambulante begeleiding die geboden wordt, hangt af van de grootte van de indicatie.

Vaak hebben de jongeren die zich aanmelden bij het RIBW Brabant een onveilige of onstabiele opvoedsituatie en kunnen zij hierdoor niet meer thuis wonen. Ook hebben deze jongeren vaak een verleden in de hulpverlening en is het RIBW Brabant niet de eerste instelling waar zij verblijven. Bij team Broekhoven zijn 21 verblijfsplekken, waarvan acht kamers voor fase 1 en 2 en elf kamers voor fase 3 en 4. Daarnaast zijn er ook nog twee zorg-intensieve woningen, waar jongeren verblijven wie net iets meer tijd en aandacht nodig hebben dan de anderen (RIBW Brabant, 2018c).

Bijlage 7: Innovatie
Instapkaart



Informatieblad

De 3 kenmerken van een goede werkrelatie:

Gezamenlijke doelgerichtheid

Dit houdt in dat er doelen gesteld zijn en dat er overeenstemming is over deze doelen.

De kenmerken die bij dit thema horen zijn:

- o cliënt en professional zijn zich bewust van deze doelen;
- o de doelen zijn duidelijk;
- o de doelen zijn gezamenlijk opgesteld;
- o er is overeenstemming over de gestelde doelen;
- o de doelen zijn positief gesteld;
- o er is veel monitoring over de opgestelde doelen.

Gezamenlijke taakgerichtheid

De gezamenlijke taakgerichtheid houdt in dat er taken zijn gesteld om de doelen te bereiken en dat er overeenstemming is over deze taken.

De kenmerken die bij dit thema horen zijn:

- o er is overeenstemming over de manier waarop de doelen bereikt worden;
- o zowel de cliënt als de professional weet welke taken hij heeft;
- o de cliënt snapt wat de taken bijdragen aan het behalen van zijn doelen;
- o er wordt altijd een vervolgspraak gemaakt;
- o tijdens de afspraken wordt gesproken over de taakverdeling.

Binding

Bij binding gaat het om het emotionele stukje van een werkrelatie.

Wanneer het om de cliënt gaat, is er genoeg binding als:

- o de cliënt vertrouwen heeft in de competenties van de professional om hem te begeleiden;
- o de cliënt gelooft in de oprechte betrokkenheid van de professional bij zijn wel en wee;
- o de cliënt op grond hiervan bereid is en in staat is om belangrijke informatie te onthullen en om confrontaties van de professional te verdragen;
- o de cliënt regelmatig openlijk en concreet wordt gevraagd naar zijn mening over belangrijke aspecten van de werkaliantie.

Bij de professional is er sprake van voldoende binding als:

- o hij zich oprecht inzet om het goed te doen met deze cliënt;
- o hij vertrouwen heeft in zijn eigen competenties om deze cliënt te begeleiden;
- o hij voldoende openheid en affectie kan behouden om empathie en betrokkenheid te tonen en om door te zetten bij problemen in de werkaliantie;
- o hij regelmatig en concreet feedback vraagt aan zijn cliënt over de belangrijke aspecten van de werkaliantie.

Het SMART stellen van doelen:

SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden zijn.

Je gebruikt de SMART-methode voor korte termijn doelen die binnen een bepaalde termijn behaald moeten worden en die gemeten kunnen worden. Met SMART-doelstellingen is de kans groter dat je de doelen binnen de termijn bereikt.

Zie <https://www.scribbr.nl/modellen/smart-methode/> voor het volledige stappenplan.



Naam: _____

Functie: _____

Vraag 1: Wat is de naam van de cliënt waarbij je in het groepje komt?

Vraag 2: Wie is de coach van deze cliënt?

Vraag 3: Wat zijn de doelen die gesteld zijn bij deze cliënt?

Vraag 4: Wat is het onderwerp waar jij je mee bezig gaat houden bij deze cliënt?

Vraag 5: Wat zijn jouw taken omtrent dit onderwerp?

Vraag 6: Wat is de datum waarop jullie maandelijks met het begeleidingsgroepje samen gaan zitten?

Wanneer je deze lijst hebt ingevuld, moet je hem alleen nog even inscannen en in het dossier van de juiste cliënt zetten.

Bijlage 8: Beoordelingsformulier opdrachtgever

Beoordelingsadvies Opdrachtgever Onderzoek & Innovatie

 Formulier Beoordelingsadvies Onderzoek & innovatie Afstudeerfase 2019-2020 Academie Sociale Studies Breda			
Naam Opdrachtgever en instelling/organisatie:	Pim van Riel RIBW Brabant	Studentnummer: 2111508	Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Student:	Janneke van Hassel	Datum: 15-05-2020	Klik hier als u een datum wilt invoeren.

Beste student,

Mocht het niet lukken dit formulier (bijv. vanwege tijdgebrek) toe te voegen aan je toetsproduct 2, dan kun je het uploaden in een speciaal daarvoor ingerichte map op het Afstudeerplein. Overleg in dat geval vooraf met je twee beoordelaars wanneer het uiterlijk op het Afstudeerplein moet staan, zodat zij het kunnen meewegen in hun beoordeling.

De naamgeving bij het uploaden moet zijn:

leerteamnummer-je naam- Onderzoek & innovatie - beoordelingsadvies opdrachtgever

Let erop dat je in het 1^e kader op dit formulier de eisen invult die door je opdrachtgever en jou aan het praktijkverbetervoorstel zijn gesteld.

Geachte opdrachtgever,

De student heeft n.a.v. uw projectopdracht onderzoek verricht en u een voorstel voor een beroepsinnovatie gedaan.

Eerder heeft u het toetsproduct Vooronderzoek en Onderzoeksontwerp van een beoordelingsadvies voorzien. Nu verzoeken wij u vriendelijk ook voor het toetsproduct Onderzoek en innovatie een beoordelingsadvies te geven. Eerder hebben u en de student kwaliteitseisen geformuleerd waaraan de beroepsinnovatie zou moeten voldoen. Wilt u s.v.p. in dit beoordelingsadvies aangeven in hoeverre volgens u aan deze kwaliteitseisen is voldaan, hoe bruikbaar het onderzoek en het praktijkverbetervoorstel zijn en hoe u de samenwerking met de student heeft ervaren?

Het ingevulde formulier kunt u voor verdere verwerking naar de student mailen. De beoordelende docenten wegen uw beoordelingsadvies mee in hun eigen beoordeling.

Onderstaand volgen de vragen waarop wij graag uw feedback zouden willen ontvangen.

Alvast bedankt voor het invullen.

Namens het 4^e jaar Niveauteam,

Meike Kuhl.

Instructie voor de student: alsjeblift vul in onderstaand veld de kwaliteitseisen in waaraan het praktijkverbetervoorstel volgens je opdrachtgever en jou behoort te voldoen.

De innovatie moet bij het team passen;
de innovatie moet makkelijk in gebruik zijn.

Beoordelingsadvies van de opdrachtgever:

In hoeverre levert het onderzoek voor u nieuwe inzichten op om het praktijkprobleem beter te begrijpen?

Feedback

Ik denk dat we product meteen kunnen inzetten. Het geeft duidelijkheid en structuur in ons denken en doen. Het stroomschema is duidelijk en makkelijk te doorlopen waardoor het ook veel gebruikt zal gaan worden verwacht ik.

Als we deze middelen gebruiken zullen we de praktijksituaties beter concreet kunnen maken waardoor we beter in- overzicht krijgen in de aanpak.

In hoeverre voldoet het product aan de eisen die u aan het praktijkverbeteringsvoorstel heeft gesteld?

Feedback

Het voldoet goed aan de eisen die we gesteld hebben. We werken in taakgericht/ oplossingsgericht team en willen snel tot acties komen, dit vraagt de doelgroep ook. Dit was dan ook de vraag om te onderzoeken/ ontwikkelen waar wij concreet iets aan hebben en op korte termijn inzetbaar is. Ik vind dat hieraan voldaan is.

In hoeverre is het praktijkverbeteringsvoorstel voor u van methodische-, vakinhoudelijke- en/of organisatorische meerwaarde?

Feedback

Vooraf methodisch en vakinhoudelijk een meerwaarde. We hebben nu een middel, stroomschema om stap voor stap de dingen te doen we moeten doen. Met het invulformulier maken we inzichtelijk wie wat doet, voor alle betrokken partijen duidelijkheid.

Hoe heeft u de samenwerking met de student ervaren als het gaat om de uitvoering van het onderzoek en ontwikkeling van het praktijkverbeteringsvoorstel?

Feedback

We hebben regelmatig overleg gehad. Janneke kwam zelf steeds met goede voorstellen en ideeën. Ik heb onze samenwerking als zeer prettig ervaren. Ik vind dat ze uiteindelijk tot een mooi product(en) is gekomen. Het onderzoek heeft zeker meerwaarde gehad voor ons als team Broekhoven OEB.

Uw beoordelingsadvies?

Uitgedrukt in een waardering: Goed, Ruim voldoende, Voldoende, Onvoldoende

Goed

Ruimte voor opmerkingen

Janneke heeft een enorme groei doorgemaakt in de afgelopen tijd. Ik vind dit geweldig om van dichtbij te mogen meemaken en ben trots op haar.

Ondertekening

Naam: Pim van Riel

Handtekening:

