



BRONNENBOEK

AFSTUDEERONDERZOEK STICHTING
SCHUILPLAATS

Suzanne Platteel en Eline Sneijers

Christelijke Hogeschool Ede
Begeleider: Maarten Verheij
Mei 2014

INHOUDSOPGAVE

1. Definities	4
2. Interviews medewerkers stichting Schuilplaats	5
2.1 Interview vragen medewerkers	5
2.2 Uitgetypte interviews	6
2.2.1 Interview S. Snoei	6
2.2.2 Interview P. Bos.....	10
2.2.3 Interview A. Bakker	13
2.2.4. Interview L. van Doorn	15
2.2.5 Interview M. van Dommelen.....	18
2.2.6 Interview M. Vlasblom	20
2.2.7 Interview M. Koelewijn	22
2.3 gefragmenteerde interviews	25
2.3.1Interview S. Snoei.....	25
2.3.2 Interview P. Bos.....	28
2.3.3 Interview A. Bakker	29
2.3.4. Interview L. van doorn	32
2.3.5 Interview M. van dommelen	33
2.3.6.Interview M. Vlasblom	35
2.3.7. Interview M. Koelewijn	36
2.4 Labels	37
3. Interview organisaties	42
3.1 interviewvragen organisatie	42
3.2 Uitgetypte interviews	43
3.2.1 Interview Vivenz.....	43

3.3 Gefragmenteerde interviews.....	47
3.3.1 Interview Elan	47
3.3.2 Interview Vivenz.....	47
4. Enquête, poll en resultaten	49
4.1 Enquête.....	49
4.1.1 Resultaten Enquête.....	51
4.2 Poll	54
4.2.1 Resultaten Poll	54
5 Methodiek E-mailen	55
6 Organisatie informatie Stichting Schuilplaats.....	58
6.1 Aanmeldverslag	58
6.2 Intakeverslag.....	58
6.2.1 Intake NIZW.....	58
6.3 Hulpverleningsplan	59
6.3.1 Probleemanalyse.....	60
6.3.2 Quantevaluatie.....	60
6.4 Evaluatie.....	61
6.5 Normaal Contact.....	61
6.6 Agenda teamvergadering.....	62
6.7 Jarenoverzicht aantal cliënten	63
6.7.1 Grafiek problematiek	63
6.7.2 Grafiek leeftijden van cliënten	64
6.7.3 Grafiek kerkelijke gezindte van cliënten	64
7. Persbericht.....	66

1. DEFINITIES

Chatspreekuur: Eenmalig en vrijblijvend. Bij sommige instellingen kun je vrijblijvend vaker langskomen, bij andere moet je voor een volgende chatsessie een afspraak maken. Zodra dit bij een organisatie aan de orde is zal er ook een kruisje staan bij langdurige chat of email begeleiding.

Online vraag stellen: Vanaf de site kan je online je vraag stellen en krijg je meestal direct antwoord op je vraag.

Begeleid online cursus: Een begeleide online cursus volg je zelf thuis, maar hierbij heb je wel digitaal contact met je hulpverlener. De hulpverlener kan feedback geven op de opdrachten die door de cliënt gedaan zijn en den cliënt kan zijn ervaringen en gevoelens vertellen.

Zelfhulp online cursus: Dit is een cursus die de cliënt volledig zelf doet, zonder begeleiding of hulp van een hulpverlener. Uiteraard is er wel altijd de mogelijkheid om een vraag te stellen, of uiteindelijk wel op een begeleide cursus over te gaan.

Langdurige chat of e-mail begeleiding: Dit is een hulpverleningstraject waarin alleen gebruik gemaakt wordt van chatten en e-mailen met de hulpverlener.

Online platform: Een online platform is platform waarop informatie en kennis met elkaar gedeeld kan worden over bepaalde problematiek of er kunnen vragen gesteld worden. Ook zijn er vaak forums te vinden waarbij je je aan kan sluiten en in gesprek kan gaan met mensen met het zelfde probleem en/of vraag.

Online dossier/pagina: Sommige instellingen en organisaties hanteren een online dossier/pagina. Hierin kan de cliënt zijn traject goed volgen. In dit online dossier kan de cliënt vertellen hoe het met hem gaat en de hulpverlener kan hierop reageren.

Aangesloten bij klikvoorhulp.nl: klikvoorhulp.nl is een site waarbij vele verschillende organisaties zijn aangesloten. Mensen die online hulp zoeken kunnen hier hun postcode invullen om online hulpverlening bij hen in de buurt te vinden. Echter staan hier alleen de organisaties die zich hebben laten registreren bij deze site. Daarnaast kunnen mensen een account aanmaken waarmee ze deel kunnen nemen aan diverse forums.

2. INTERVIEWS MEDEWERKERS STICHTING SCHUILPLAATS

2.1 INTERVIEW VRAGEN MEDEWERKERS

1. Functie en werkzaamheden
 - a. Wat is uw functie binnen Stichting Schuilplaats?
 - b. Opleiding? Cursussen? Specialisaties?
2. Organisatie
 - a. Hoe zou u Stichting Schuilplaats als organisatie omschrijven?
 - b. Hoe ervaart u het werken binnen Stichting Schuilplaats?
 - c. Wat is een kwaliteit van de organisatie?
 - d. Wat is een verbeterpunt van de organisatie?
3. Doelgroep en manier van werken
 - a. Hoe ziet een behandeltraject eruit bij Stichting Schuilplaats?
 - b. Welke doelgroep en problematiek is veelvoorkomend?
 - c. Welke methodieken worden er gebruikt binnen het behandeltraject?
4. Hulpverlening in het algemeen
 - a. Wat merkt u van de veranderingen binnen de zorg en welzijn?
 - b. Wat zou u graag anders willen zien?
5. Digitale hulpverlening
 - a. Wat weet u van/over digitale hulpverlening? Kent u andere organisaties die hiervan gebruik maken?
 - b. Weet u of er eventueel behoefte onder cliënten is naar digitale hulpverlening?
 - c. Korte uitleg over diverse hulpverleningsvormen: online dossier, chatten, blended hulpverlening en online training. Als u dit hoort wat denkt u hier dan over?
 - d. Vind u digitale hulpverlening passen binnen Stichting Schuilplaats? En welke vorm zou u het meest passend vinden?
 - e. Zou u zelf met digitale hulpverlening willen werken?

2.2 UITGETYPTTE INTERVIEWS

2.2.1 INTERVIEW S. SNOEI

S: Bedankt voor de medewerking aan dit interview. Ze hadden gevraagd: we willen graag digitale hulpverlening in gaan zetten, maar ze hadden er zelf ook niet zoveel verstand van, dus ze hebben aan ons gevraagd, kunnen jullie eens onderzoeken wat er allemaal is wat het in zou houden dus eh als we dat in gaan zetten en wat voor vorm dan het beste past

Dus daar zijn we nu mee bezig, we interviewen aardig wat medewerkers wat weten zij over dhv en hoe staan zij er tegen over. Ik kan me voorstellen dat het ook best wel lastig zou zijn, ik zelf ben ook wel iemand die eerder een feace tot face gesprek zou hebben dan alles over de mail of skype zou ook kunnen of chatten. Maar meestal is het wel een mengvorm van eh ja digitale hulpverlening en face te face contact. Het uiteindelijke doel is ook dat het geen extra tijd zou kosten maar juist extra tijd oplevert waardoor meer mensen geholpen kunnen worden dat is een beetje het doel ervan.

Het is niet zo officieel we hebben gewoon een gesprek dus laten we maar beginnen.

E: Misschien is het goed om te beginnen met u heeft al wat verteld over de mensen die hier komen, maar op het bordje staat ook dat u voeding en diëtiëk doet. SS: Ja maar dat is van iemand, de dagen dat ik er niet ben zit hier een diëtiste. E: Oh oke, dus u bent gewoon alleen maatschappelijk werker. SS: Ik ben alleen maatschappelijk werker hier, tenminste, dat houdt in ik doe maatschappelijk werk maar ik ben ook voor het centrum van jeugd en gezin. Dus ik werk met een dubbele pet. E: Centrum jeugd en gezin dat is eigenlijk dan weer even losgekoppeld van Stichting Schuilplaats? SS: Nee dat is niet losgekoppeld. Maar daar zijn wel aparte uren voor. En in principe de maatschappelijk werk taken doe ik gewoon hier op kantoor en ik heb wel eens huisbezoek hoor, maar voor het cij heeft staphorst de visie: het cij komt naar je toe, dus ik ga iig naar 6 scholen, daar ben ik contactpersoon, en dan heb ik vier keer per jaar een zorg en advies team en eh daar zit ook iemand van de ggd en eh een schoolbegeleider en een intern begeleider, dat is iemand van school die helpt als er leerproblemen zijn. E: Oke. SS: Dus dat is meer een team wat het er is dus eh, ik heb met t6 scholen 8 keer per jaar contact. E.: Oh dat is best wel veel. S: Per school 8 keer? SS: Ja. En tussendoor natuurlijk ook nog wel eens. Als er iets acuut is, dan ben ik contactpersoon ervan. E.: Maar in principe komen ze dan niet hier binnen lopen, met bijvoorbeeld een vraag. SS: Nee, de zorg en advies teams die zijn op de scholen en mijn contact momenten die ik afsprek met de scholen die zijn ook op de scholen zelf. E.: Dus eigenlijk is het misschien bijna zelfs meer school maatschappelijk werk dan eh. SS.: JA maar weet je dat is eigenlijk altijd lastig, als je het functieprofiel ernaast legt, is het niet helemaal schoolmaatschappelijk werker.. E.: maar het lijkt er heel erg op. . SS: Maar ik heb wel eens gedacht, nou laat ik maar eens een stukje scholing daarin doen, dan moest ik wel de gevorderder cursus daarvoor doen, omdat ik eigenlijk al heel veel doe. SS: dus dat is eigenlijk wat ik hier doe. E: En eh heeft u daarnaast nog extra scholing gedaan in bepaalde therapie of .. SS: Eh ja, ik heb zeg maar een post-hbo RET gevolgd, post hobo verlieskuns gedaan en post hbo systeemtherapie. E.: ZO dat is wel heel veel. SS: Ja, ja S.: Want u bent eigenlijk vanaf het bgein maatschappelijk werker geweest? SS: Eh nee, ik ben begonnen als verpleegkundige in de psychiatrie, en eh totdat ik drie kinderen kreeg, ben ik gewoon thuis moeder geweest. En toen dacht ik, ik wil eigenlijk wel weer wat doen, en omdat mijn man veel in het buitenland werkt, nou onregelmatigheid dat wordt hem niet meer, dus laat ik maatschappelijk werk studeren. Dat ben ik toen gaan doen. En daarna ben ik in Nunspeet ouderenwerk gaan doen en en nu hier. E: En eh, als u nou kijkt naar de manier waarop u nu werkt, ik denk dat de uren van de Schuilplaats dat dat vooral feace tot face contact is heeft u eh dan bepaalde eh methodieken die u meer gebruikt dan anderen of iets wat hier goed werkt? SS: Eh nee dat dat ik denk eigenlijk dat je generalist bent, wat ik wel merk, of wat gewoon zo is, is dat eh eh, met de transitie van de jeugdzorg die in 2015 helemaal rond moet zijn, heeft de provincie overijssel besloten te werken met de verve methodiek en dat betekent veiligheid en regie voor elk en dat is niet zozeer de eh eh hulpverlening op zich, want daarin kan je zelf bepalen hoe je het met de klant gaat doen, maar wel de manier waarop je ernaar kijkt. Dus als iemand binnenkomt kijk je op die manier volgens die methode kijk je naar de problemen waarmee iemand komt. En dat eh is ook de bedoeling dat, nou we hebben er nu al wat scholing in, maar dan nu nog niet eecht officieel omdat het eigenlijk eh heel erg bijz gericht is, de wat zwaardere problematiek. We krijgen nog een curuss aangeboden waarin het gericht is op de lichtere problematiek. MAarik heb trouwens ook een boekje van dus, je mag dat zo wel even in kijken. S: Dus eigenlijk werken jullie dan volgens een methodiek die eh, over de provincie overijssel voorschrijft?

SS: Ja ja. Het is een soort combinatieplan van de Delta methode waar alle bureau jeugdzorgen mee werken. En eh kot en eh hoe heet het ook alweer, ik wou zeggen sociale netwerkondersteuning maar dat is het niet, eh nou ik kom er even niet op. E.: Constructief werken? SS.: Eeh nee, je hebt van die eeh, eigen kracht conferenties. S+E: Oh ja. Bekend. SS: Dus dat is een soort combi daarvan in die Verve methodiek, maar je kijkt heel erg in hoe het geizn zelf zoveel mogelijk de regie kan houden maar het moet ook wel veilig zijn. dus je kijkt niet zozeer van wat is er verkeerd? Maar is het nog goed genoeg. E: Ja, ja dat is net een andere inslag he, ja. Nou wij kijken daar al wel meer van mee. S: Ja, het is natuurlijk wel een grote verandering daarin. Welzijn nieuwe stijl en dichterbij, eigen kracht. Ja. SS: Ja ja en daarmee merk ik wel van : dan ga ik bijvoorbeeld het liefst altijd het eerste gesprek op huisbezoek met beide ouders. dan ligt het er even aan hoe groot het kind is, als het om hele jonge kinderen gaat dan in principe eerst met de ouders. En ik heb ook tegen schuilplaats gezegd: Alles wat binnekomt wat kinderen en jeugd betreft dat op die manier gaan we in eerste instantie ernaar kijken. Een beetje pilotachtig. Anders krijg je er gewoon geen handigheid in. E: Nee en dan is het ook net een beetje hoe ze binnekomen dan toch? Of ze via cij binnenkomen of ss dat eeh SS: Ja maar dat loopt ook een beetje door elkaar heen hoor, dus ik heb meer zoiets van cij is eigenlijk van 9 maanden tot 23 jaar. Dus alles wat er aan kinderen en jeugd als aanmelding binnenkomt dat pak ik dan op, op deze manier. Ja. E: en ehm, zullen we naar het volgende stapje gaan om te kijke, misschien is het goed om eerst te vragen, nou in Veenendaal horen ze dat er mensen van verder af kwamen en de afstand niet goed uitkwam, en ik vroeg me af of u dat ook merkt dat mensen ook digitaal wel een beroep op u doen? SS: Eh nee, nee eigenlijk niet, eigenlijk het enige wat dan wel omdat ik contactpersoon ben an de scholen, dat ze dan even op de mail zetten van joh, ik heb een probleempje, joh die moeder komt, kan jij... dus eigenlijk niet zoveel digitaal te maken met aanmelding. Want met digitale hulpverlening heeft dan meer te maken met hoe komen ze binnen. Ik heb 1 keer inderdaad een situatie gehad waarin eh een lastige cliëntsituatie, die man eh woonde heel ver we, maar het is ook al heel lang geleden en eh die is hier ook wel eens een keer geweest, maar dat was ook allemaal veel te ver, dat heb ik toen echt wel dingen via de mail gedaan. wat me wel verbaasde is inderdaad dat die, dat het eigenlijk ook wel ging, dat weet ik nog wel. Dat ik dacht: ooh dat is heel complexe situatie en dat ik dan op de mail zette: je kan dit en dat en dat, en dat ie dat toch wel oppakte.

S: Eerst nog even over de organisatie zelf. Hoe is het werken binnen ss zelf? Hoe eh eh ja, hoe ervaar je dat? SS: Nou ik heb hier gewoon hele grote vrijheid om de dingen te doen en nou dat is heel positief. Wat ook lastig is is dat je alleen bent, dus ik voel me ook verantwoordelijk. En eh ja het is wel gewoon mijn valkuil eigenlijk dat ik vind dat mensen altijd voorgaan dus ik heb nog wel eens een bergje liggen waarvan ik denk ooh die of dat moet ik ook nog doen. En dat is in die zin een valkuil dat en het is ook wel een beetje cultuur gebonden denk ik dat mensen denken: jij bent onze maatschappelijk werker dus je moet er ook gewoon altijd izjn. Ze googelen gerust en dan bellen ze me gerust in m'n vakantie op mn thuisadres. Ja ik heb wel naar veenendaal gebeld en die zeiden dat je er niet was maar eh die zeiden dat ik de huisarts moest bellen, maar dat wil ik niet en die is zelf ook op vakantie dus.. dat is wel ja lastig en ik vind zelf dat merk ik wel, ik merk dat present, ja dat eh is ook een methodie presentiemethode, dat dat ook gewoon wel werkt. Ik heb ook nog wel eeh een mobiel telefoon e n die heft de politie en eeh mensen waarvan ik denk dat het belangrijk is of in een spannende situatie zitten, die geef ik dat nummer en die bellen daar ook wel. Mensen maken daar gewoon gebruik van. Dus ik merk nog wel eens dat ik thuis, ja sorry ik weet wel dat je niet werkt maar.. dat gebeurt wel. Op een of andere manier geef ik, bied ik dara ook ruimte voor. En ja ik denk dat eh dat dat wel een werk methode is. S: Want zou dat anders zijn als eh er meer een team zou zijn, collega's. SS: Ja hoor, ja dat zou ik makkelijker vinden, dan zou je kunnen zeggen: Ja ik weet dat het in die client situatie lastig is. En je collega kan dan ook gewoon in loggen op die klant, die ziet waar je mee bezig bent, dat zou prettig izjn. S: En als er nou een bepaald geval is waarvan eh wat complex is. Zijn er dan mensen waarmee je kan overleggen? SS: waar ik eigenlijk een beetje gebruik van maak is dat ik weet dat harm op Woensdag thuis werkt, dus dan zit ik niet als ik iemand bel dat ik stoor in zn gesprek, dat is voor hemzelf makkelijk, en wat ik ook nog wel eens doe is dat ik inderdaad harm bel ook omdat ie gewoon teamleider is, joh weet dat hier een hele spannende sitautie, iets met huiselijk geweld, politie, en gedoe en dan weet hij dat ik daarmee bezig ben en dat hij weet dat ik die beslissing heb genomen zodat hij ook nog wel wat kan verwachten, wat storm oplevert. En dan wil ik dat hij weet wat ik gedaan heb, waar ik mee bezig ben. E: Een gedeelde verantwoordelijkheid eigenlijk. SS: Ja wat ik gedaan heb en waarom ik dat gedaan heb, dan vind ik back-up van de organisatie belangrijk. En niet dat ik daar dan iet smee kan, zozeer, maar hij weet er dan van en dan dne ik mocht er iets van komen dan vind ik dat toch fijn dat ie het weet. S: En zijun er binnen de organisatie nog eh ja, wat voor kwaliteiten heeft deze organisatie? Wua sterke punten. SS: Eh eh ik denk dat ik zei dat dat het eh je gewoon de ruimte hebt, dat het flexibel is en eh ik denk dat eh meer organisatorisch betreft maar qua identiteit dat het echt wel een groep mensen bereikt die daar ook behoefte aan hebben. En daarin denk ik dat dat is ook ss op zichzelf wel, maar ik merk

gewoon van hoe klanten dat het ook gewoon erg gewaardeerd wordt. JA, dus daar staan we ook gewoon voor, daar gaan we ook voor en ja mensen verwachten ook dat ze daarover kunnen spreken en dat kan ook gewoon, die ruimte is er ook gewoon, ja dat is mooi denk ik. S: Ja, en eventuele verbeterpunten misschien? SS: Ja, weet je, dat vind ik lastig, wat ik lastig vind is wel dat ik alleen ben. Maar ja is dat een verbeterpunt? Ik weet ook niet zo goed hoe ik het anders op zou moeten lossen. Terwijl, want ik ben wel blij dat ik in dit gebouw zit. Hier zitten ook andere maatschappelijk werkers, van de andere, dus ik heb hier ook gewoon wel andere mensen en dat is wel heel prettig. Dat dat er is. Alle cultuurgebonden dingetjes waar ik dan wel tegenaan loop, ja daar lopen anderen waarschijnlijk ook vast. Dat is ook gewoon zo, dat merk ik ook gewoon. Hier is het nog wel een beetje zo. Een vrouw zorgt voor haar huis (zorg, huishoudig, en de man is voor het achterhuis, het geld. Dus als je dan 10 kinderen hebt, heb je wel een vet probleem. Als je dat in het westen zou leggen, zou dat bijna iets raars zijn, terwijl dat hier best wel heel gebruikelijk is. Ja. En op dat moment weten mijn collega's van andere maatschappelijk werkorganisaties ook. S: Omdat dat hier normaal is eigenlijk. E Is het dan zo dat die mensen wel speciaal stichting schuilplaats kiezen Want die mensen krijgen ook gewoon christelijke mensen toch? SS: Ja, mensen zijn vrij om te kiezen wat ze willen. Wat ik gewoon wel merk is dat schuilplaats achterop de kerkbode staat, er zijn best mensen die zeggen, als de kerk het goed vindt dan hebben we daar ook wel vertrouwen in. En sowieso is er soms ook wel problematiek waarvan je denkt, dat het ook gewoon prettig is wanneer je niet uit hoeft te leggen waarom je geen tv hebt, en waarom je bepaalde dingen vindt, ik zeg altijd dat is prettig dat je het herkent. Aan de andere kant kan het ook een valkuil zijn, je kan denken dat je mensen überhaupt wel terplekke begrijpt wat ze bedoelen, het is wel handig om daarop door te vragen, dat je goed dat je het over hetzelfde hebt en niet oh ja dat is van de kerk dus dat is dan gewoon zo. Ik merk wel dat mensen dat prettig vinden, zeker ook over rouw en verdriet, dat zijn toch al van die dingen waarin identiteit heel belangrijk is. Eigenlijk met geen enkel probleem heb je niet met identiteit te maken. Maar met gezinnen merk ik het ook veel, als je bijvoorbeeld naar de hulpverlener thuis, die jongen zit lekker achter de computer of de tv, dat vinden toch vaak we lastig, gebruik van sociale media, dat vinden ze toch wel makkelijker om dat hier te bespreken. Uiteindelijk hoeft het natuurlijk niets uit te maken, maar je merkt dat het voor mensen gewoon prettig is.

S: Zullen we even een stapje maken naar online hulpverlening. U zei al dat u er niet zoveel over weet, dat u al eerder eens had gemaild. Maar wat denkt u erbij over digitale hv. SS: Ja, dat zeg maar, eigenlijk vind ik het altijd een lastig idee om dat je mensen gewoon niet ziet. Ik heb gewoon het gevoel dat je heel veel dingen mist en dat heb ik soms ook al op kantoor, dat ik denk ik ga gewoon naar hun thuis, dan zie ik gewoon veel meer dingen dan en dan hoef je niet allemaal te vragen, maar dat maak je dan mee. Dat lijkt me dus lastig aan dhv, natuurlijk moet je ook in een gepraat als iemand iets je wilt vertellen, soms kan je er niks mee, dan alleen maar iets doen met wat je hoort, maar als je alleen maar woorden hebt dan mis je ook nog een heleboel andere dingen vanuit die communicatie. Dat lijkt me lastig. Ja. S: Is het hier sowieso, om het te maken kunnen hebben met de locatie in NL dat het hier wat minder bekend is, of dat het hier allemaal wat achterloopt. SS: wat ik wel weet is dat ze bv in Eleos in Zwolle hebben ze wel hele programma's waar ze gewoon mee werken. Dus ja, het is hier geen 20 kilometer vandaan, zo ver is dat ook weer niet. Dus ja ik weet niet of het heel erg achterloopt. Dat weet ik niet S: Hete is vooral ook wel gericht op een bepaalde doelgroep, mensen die een bepaalde drempel voelen om naar de hv te stappen, of door de grote afstand voor mensen die toch bij SS hulp willen, bv mensen in Friesland, die zoeken dan toch maar wat anders maar misschien niet de hulp krijgen die ze willen. Zo hopen ze het te overbruggen. SS: ik weet niet of afstand een probleem is, maar ik denk bijvoorbeeld aan jongeren, ik kan me wel voorstellen dat daar de drempel lager is, die zijn opgegroeid met computers en sociale media en ja vind ik ook wel een beetje eng soms, ik heb daar ook nog wel zoeits van mwah, ik weet niet of ik dit helemaal super vind, ik kan me wel voorstellen dat het voor die groep drempelverlagers is. S: en misschien ook wel ergens preventief, dat het probleem niet uit de hand loopt voordat mensen uiteindelijk hulp gaan vragen. SS: Ja, dus ik kan me voorstellen dat het dan wel drempelverlagers is, maar ik zou dan eerder denken aan leeftijd, dan aan perse afstand. Maar dat is een gevoel dat kan ik niet hard maken. S: ER is wel heel veel jongeren ophet gebied van online hulpverlening. Zou het binnen ss passen, het ligt er natuurlijk aan wat voor vorm het gaat worden, maar. SS: Ja, maar ik denk ook wel dat wat je aangeeft, je hebt wel een veel groter bereik als je dat, dus daar zou je ook op kunnen profileren, maakt niet uit hoever je woont, ja kan altijd identiteitsgebonden hulp krijgen, digitaal, dus als je daarop profileert dat dat mensen wel zou aantrekken, om dat toch te doen. Wat was nou precies je vraag? S: Of het zou passen binnen ss? . SS: Dus ik denk dat het wel passend zou zijn, ik ben er zelf altijd wel heel erg voor, dat is iets van mij persoonlijk, dat ik denk als ik dat zou moeten gaan doen, dan zou ik daar ook graag voor opgeleid zijn. Want ik heb zoiets van, ja het is toch anders en ik zou wel graag willen weten hoe het anders is en hoe je dat dan op een effectieve manier doet. S: Het is wel

nodig om inderdaad wel echt een cursus of opgeleid te worden. SS: Ik ben niet z'n type die zegt: oh dat kan ik ook wel. S: Nee maar het is ook in wat wij al hebben onderzocht, schijnt het het klinkt makkelijk, maar het schijnt echt een hele andere manier van werken te zijn. SS: Dat denk ik zelf ook wel en daar zou ik graag een stukje ondersteuning in krijgen. Ik kan me wel voorstellen dat het zou passen. S: Een opleiding zou ook wel 1 van de randvoorwaarden zijn om online hulpverlening toe te passen. E: en als u naar uzelf kijkt, zou u er dan voor open staan om het ook te gaan toepassen, of eh misschien ook kijkend naar cliënten? SS: Eh, je merkt een stukje twijfel, de twijfel zit er volgens mij meer in dat mijn caseload nu al zo ontzettend vol is, dat ik denk: ook dat nog, terwijl misschien is het wel gewoon hartstikke leuk als je daaraan begint, en denkt dat is prima, het heeft denk ik meer te maken met de hoeveelheid werk die ik nu al heb liggen, wil ik er nog wel iets bij? S: Als het goed is wordt het niet iets, het moet vooral iets worden wat er niet bij komt, maar eigenlijk een soort van plaatsvervangend, dus als je nu cliënten zou krijgen dat je dan automatisch een deel digitaal doet als mensen dat goed vinden. Maar je moet ook het gevoel dat dat bij je past. SS: Ik twijfel daar wel over, hoe goed dat bij mij zou passen. Ik zie het nu niet als yes een leuke uitdaging. E: U mag daar ook eerlijk over zijn. S: Ja dat is ook wat wij willen weten, hoe staan de medewerkers er tegenover. En het is niet zo dat alle cliënten dan met dat digitale te maken hebben maar een gedeelte SS: Iuk heb som ook het idee dat, apparaten daar ben ik niet zo goed in, zeker niet als ze niet doen wat ik wil, dan ben ik er onhandig mee. Dat geeft mij ook een beetje reserve daarin. Ik merk wel, ik ben 50, dus toen we een nieuw computer systeem kregen, dan moest ik echt een briefje naast me hebben liggen waarop staat hoe het moet. Dat zijn dingen waarvan ik denk, daar sta ik niet om te sporingen. En dan heb ik ook geen collega's waaraan ik het aan kan vragen. Dat vind ik allemaal gedoe. Mensen die jonger zijn, die zijn daar toch gewoon handiger in. Dat moet zo en zo, terwijl ik nog denk wat moet ik nu doen? Dat is een stukje leeftijd. Het werkt op een gegeven moment wel en je leert nog steeds. SS: Hoe zouden cliënten er tegen over staan? Heeft u daar misschien een beeld bij? SS: Wat ik zei, ik kan me voorstellen dat jongeren dat best heel prettig vinden, het is denk ik vlot, een vraagje even zo. Laatst had ik ook een jongen van een jaar of 19 en die had een vraag en ik had zo van ja, dat is een vraag voor een leerplichtambtenaar, ik kon dat zo even mailen, is dit je vraag? Ja dat klopte, dus ik heb dat gemaild en die stuurt gelijk een antwoord door. En als je verder nog wat wil, dus voor z'n jongen kan dat super prettig zijn. Hij heeft al z'n antwoorden op z'n vragen, en dat aan hem gegeven. Alleen nu denk ik dan, ja maar ik heb al gezegd als je nog wat wilt weten moet je maar reageren, en moet ik dat nu afsluiten of niet? Moet ik nog 3 weken afwachten en dan afsluiten? Het is heel vrijblijvend zo ver de mail. Is dit voldoende? Of ga ik het gewoon afsluiten? Dat weet ik niet. Maar die jongen die vond het wel fijn zo, dat het gelijk gebeurde. S: We weten natuurlijk nog niet wat voor vorm we gaan uitkiezen, het ligt eraan wat past, misschien is het wel handig om een aantal vormen uit te leggen? Wat er is? E: Nou je hebt sowieso de mail, in principe kan dat al zijn, ik stuur even een vraag en daar krijg ik antwoord op en daarmee is het contact dan ook afgelopen. Wat er ook is, is chatten, je zit dan achter de computer en je praat heen en weer. Wat je ook veel ziet zijn bijv. forums en dat soort dingen. S: En ook dossiers die online komen te staan, dat cliënten hun eigen dossier in kunnen kijken, en dat is echt een mxvorm, dus een aantal gesprekken, maar ook elke week in het dossier een kort verslagje typen van hoe het gaat, dan kan je het toch volgen, en daarin kan de hulpverlener ook opdrachten meegeven. Dat is wel echt een mix. SS: Maar dat chatten lijkt mij helemaal niks. Dan zit je heel de dag achter die computer, stel dat je 10 cliënten heb waarmee je chat. E: Het is een beetje hetzelfde als een belafpraak. SS: Maar een belafpraak dan is dat meer gericht. Dan weet je om wie het gaat enz. Chatten doet me een beetje denken aan whatsapp. Stel dat je dat met 10 cliënten tegelijk moet doen. Dan zit je met 10 casussen in je hoofd. Dat lijkt mij lastig. S: Stel, we nemen chat, dan gaan we ook kijken hoe kunnen we dat begrenzen? Bv een halfuur met 1 cliënt. Niet dat heel de dag de chat open staat. SS: Waar het me aan doet denken, alsof je een tolk hebt. Daar doet het me aan denken. S: Maar chat is zeker nu ook onder jongeren populair. Je hebt sites waar chat altijd beschikbaar is, waar mensen achter zitten die met je kunnen praten, en de een komt heel vaak langs en de ander heeft eenmalig een vraag. Nou dan is het chatten echt een doel. SS: Maar ja, dat lijkt mij het minst prettige. Wat ik me welk voor kan stellen als iemand gewoon een vraag heeft, soms is dat ook gewoon zo. Mensen denken na wat ze er opzetten. Terwijl er ook mensen zijn die vaag zijn in hun berichten. Maar dat voorwerk is dan wel al gedaan door de cliënt zelf. S: Het is echt nog zoeken naar wat past, er is best veel op dat gebied. E: WE moeten de tijd een beetje in de gaten houden. SS: Nou ik heb nog wel wat tijd hoor. S: Dit is ook ons eerste interview hoor, dus het is even zoeken wat dus belangrijk is en wat hier uit komt. E: Ik denk dat het belangrijkste van dit interview ook wel is, om te onderzoeken hoe u er over denkt en eventueel cliënten. S: EN de interviews willen we ook gebruiken om een indruk te krijgen van stichting schuilplaats wat voor mensen werken er, wat voor sfeer is er, om dit ook mee te nemen in de keuze van de vorm. En we willen ook kijken vanuit de cliënt omdat de stichting dat ook belangrijk vindt. SS: Want ga je ook nog cliënten interviewen dan? E: Niet face to face, maar schriftelijk. S: WE hadden eerste enquêtes in gedachten. We

hopen dat ze daar de tijd voor willen nemen. SS: Nou mooi, en hoe ga je aan die cliënten komen dan? S: Gewoon de cliënten die binnen de stichting hulp krijgen. Dat zullen waarschijnlijk cliënten worden die in vdaal langs komen. E: We werken daar ook 1 keer per week. Dus dan kunnen we het makkelijk meegeven. Maar misschien weet u nog cliënten die er voor open staan. SS: Ja daar zou ik even over moeten nadenken. Misschien is het wel leuk om ook op andere locaties tdat te onderzoeken, misschien vin d je nog verschillen. SS: Nou het is ook zo, die interviews moeten nog gemaakt worden, maar die kunnen we ook op de mail zetten natuurlijk. En die kunnen uitgeprint worden en dan zouden we ze een keer op moeten komen halen. E: Ja dat kan S: Maar denkt u dat cliënten ervoor opens ouden staan dat cliënten dat in willen vullen. SS: Het mooiste zou zijn om een dwarsdoorsnede te hebben, jongeren, ouderen, gezinnen enz. Maar dat ligt denk ik ook aan jullie onderzoeksvraag. E: We willen een algemene indruk hebben hoe cliënten er eventueel tegenover zouden staan. S: Zij zijn ook client, zij weten hoe het was om die stap naar de hv te maken, of heel moeilijk. SS: Ik vind dat een mooie vraag, ik merk in het eerste contact dat mensen soms heel erg zenuwachtig zijn en het spannend vinden, en als ik daarna vraag hoe ze het 1^{ste} gesprek hebben ervaren, dan valt het meestal mee. Mensen ervaren wel een drempel, dus dat zou wel grappig izjn, stel je voor als ze het op de mail hadden kunnen zetten, dan was de drempel misschien minder hoog. E: Het liefst hebben we een algemene indruk van de cliënten die hier komen. Dus als het eventueel nodig is dan hebben we uw mailadres. SS: Ik ben natuurlijk een oude student geweest, en dan moesten we ook een onderzoek maken en ik weet nog wel dat ik het een mega klus vond om een goede onderzoeksvraag te hebben, omdat je vaak heel breed een vraag formuleert. Terwijl met een enquête dan gaat het juist erom hoe stel ik de vraag zodat ik antwoord krijg op datgene wat ik wil weten. Eigenlijk moe tje al bijna aan het eind zijn om dan terug te werken naar het begin, dat is bijna een vaardigheid opzich. S: Onze hoofd en deelvragen zijn helemaal klaar al. E: Als je echt zo'n interview gaat maken op zo'n papier kunnen we evt oefenen met het vragen stellen, hoe ga je precies verwoorden wat je bedoelt, dat is lastig om op papier te zetten. SS: Vanuit nunspeet weet ik nog, dat waren ook

2.2.2 INTERVIEW P. BOS

S: Wij hebben ss benaderd omdat izj een opdracht op de CHE site hadden staan. Met de vraag of wij willen onderzoeken welke vorm van digitale hulpverlening binnen ss zou passen. Ze willen dus graag dthv binnen het aanbod gaan aanbieden. Het doel daarmee is om mensen die ze nu niet kunnen bereiken wel kunnen gaan bereiken, en in ivdaal hebben ze gemerkt dat veel mensen van een grote afstand zich aanmelden bij de organisatie, omdat de identiteit een belangrijke rol speelt in hun problematiek en levensbeschouwing en dat mensen zich toch afmelden omdat de afstand te groot is en dan toch bij hen in de buurt op zoek gaan naar regulier

P: Nou dat vind ik toch wel hele sterke aannames. S: Nou ja, zij merken dat daar, en we hoorden net vna Lindy dat.. P: Ja maar ik werk er al 30 jaar. S: Oh okee.. {P: Dat zou ik op zn minst gemerkt moeten hebben. S: Het is niet heel groot hoor, het is een klein deel. P: Want ik hoor je nu zeggen dat er plannen zijn om het te gaan doen, dus jullie gaan niet onderzoeken naar deevt mogelijkheden of de wenselijkheid van dthv, maar meer welke vorm. dus jullie hoeven niet meer na te denken over de wenselijkheden. Ik proef daar een zekere controverse in. E: Tegen ons is in pricipce wel gezegd, we willen het gewoon gaan inzetten en aan ons de taak op welke manier en welke vorm dan, maar we hebben wel het idee dat, stel nou dat als er cliënten en medewerkers het idee niet zien zitten, dan is het wel onze rol om dat ook door te geven, want het gaat niet werken als meer dan de helft er niet achter staat. P: Jaik hoor jullie dat zo zeggen, bij mij gaan er allerlei lampjes branden, S: Maar blijkbaar is het niet echt gecommuniceerd over dat ze dit willen gaan inzetten P: Ik heb niet het indruk dat dit vanaf de hulpverleningsvloer naar het management toe gebracht is. Ik heb 30 jaar management gedaan en nu hou ik me weer bezig met leuke dingen, niet dat ik dat niet leuk vond, maar het was genoeg. Maar ik heb niet gehoord dat collega's dit aandroegen, oh we lopen hier tegenaan, we raken mensen kwijt, dus we willen nu.. ik heb meer het idee dat dit komt vanuit het management, oke we moeten nieuwe geldbronnen aanboren, we moeten mee met de tijd dat digitale hv helemaal in is. Ik vind het een beetje merkwaardig, want uit, ik zeg niet dat ik er tegen ben, ik heb geen enkele reden om er tegen te zijn, maar ik doe al een aantal jaren mee met mindguide, vanuit eleos, en het frappante is dat er afgelopen 2 jaar geen enkele aanvraag meer komt vanuit mindguide. Nu weet ik niet hoe dat komt, of er geen aanmeldingen meer zijn, of het wordtniet doorgezet, dat weet ik niet Ik heb dat samen met Harm gedaan, maar er komen geen vragen. Dus dat is wel opmerkelijk, het is voor mij wel een signaal, hoe belangrijk is dan dgvt. S: Want wat houdt mindguide, even kort in? P: Een vorm van digitale

hulpverlening. Ik heb er een paar gehad, een jaar of 4 geleden. Maar de laatste 2 jaar merk ik er niks meer van. Dus of eleos timmert daar niet meer mee aan de weg, of ze kunnen geen financiële bronnen vinden. S: Nou goed, die afstand zou dan 1 ding zijn. P: Dat vind ik echt flauwekul. S: Nou maar naar ons is dat genoemd als 1 ding, van meerdere. Het is kleine dingetje, en zo horen daar ook bij het meegaan met de tijd, financieën, bezuinigingen, efficiënt werken. Dat zijn dus de dingen ernaast. P: Dus ja de vraag zou eigenlijk veel meer bij de client neergelegd moeten worden dan bij ons denk ik. S: nou ja, wij willen twee dingen in ons onderzoek meenemen, de medewerkers en de clienten, hoe denken die twee partijen erover, omdat die uiteindelijk ermee gaan werken. P: Maar het rare is dat je dan clienten gaat onderzoeken die al client zijn. die kiezen voor de oude vorm, die willen een gezicht zien en niet achter de laptop willen krijgen. Het is ook heel lastig want wat ga je nou precies onderzoeken. Je zou eigenlijk potentiële hulpvragers moeten benaderen en dat is heel lastig. S: Ja hoe gaje die vinden, nou we dachten deze mensen hebben al aangeklopt bij ss, die weten hoe het is om te doen, om die tel te pakken en te bellen: ik wil een gesprek, nou beeld u zich eens in dat er op dat moment dghv was, zou dat makkelijker zijn geweest, zou u dat gedaan hebben. P: Nou of.. we moeten zelf dus op de site een vraag erbij zetten, zou u als het er was, behoefte hebben aan digitale hv. Voor de potentiële nieuwe vragers. S: Gewono een soort poll. P: Dan heb je een soort pilotje, voor de nieuwe potentiële cliënten, zou u als er dghv zou zijn daarvoor kiezen, of liever toch niet. S: Dat is best een idee. Zou dat mogelijk zijn? P: Dat weet ik niet, dat moet je vragen. S: Dat is wel iets om mee tenemen. P: Want hoe kan je eheter anders meten? S: Dit lijkt wel een simpele oplossing, ik weet niet of het uitvoerbaar is. P: Maar rje belandt gemakkelijker bij de doelgroep, waarvan je iets wilt weten. Ik heb de afgelopen 30 jaar maar heel weinig mensen meegemaakt of gehoord, die specifiek vroegen naar een dghv vorm hulpverlening. Dat hoeft niks te zeggen, maar het is wel goed om het te onderzoeken. En van minder belang is het wat de medewerkers ervan vinden, maar als het moet dan moet het. Maar mn hulpverlenershart gaat er niet harder van kloppen. Ik weet niet of ik dat zou doen. Ik wil mensen zien, ik wil mensen raken. Wat zou de reden zijn voor mensen om te kiezen voor dthv. Ik zou het zelf ook nooit kiezen als ik hulp nodig zou hebben. Zou ik nooit achter zo'n scherm hulp gaan zoeken. E: Nee, want: P: Ik wil mensen spreken, ik wil een kloppend hart voelen, ik wil iemand horen die met me meednekt en die niet via een apart protocol mij zo afwikkeld, daar heb ik helemaal niks mee. Maar dat klopt ook want ik ben 60 geweest. Maar goed ik ben nog niet zo oud dat ik dat niet zou durven. Ik heb gelijk gezegd bij mindguide, ik vind het leuk om dat te beproeven. Maar ik zou er nooit voor kiezen, ben niet voor niks hulpverlener geworden. S: Ja dat is natuurlijk ook iets wat in hvers zit.. om contact te maken, daar kunnen we ook niet aan voorbij gaan, het is ook niet iets wathet helemaal zou overnemen, het gaat iets zijn wat erbij komt, wat tijd oplevert. P: En vervolgens zullen er ongetwijfeld als studies geweest zijn en ervaringen, dat hoor ik ook wel dat er instellingen zijn die op het gebied van depressie digitaal iets aanbieden. Ik verbaas me daarover. S: Het schijnt wel goed te zijn. wel bij bepaalde problematiek P: Ja milde depressie, ja maar ik bedoel ik weet dan nog ewl iets wat makkelijker werkt, ga gewoon hardlopen, koop schoenen en een trainingsshirt en ga lekker rennen, daar is ook onderzoek naar gedaan. S: Jad dan maak je dat stofje aan he, waar je blij van wordt. P: Maar goed als het de vraag is van de klant, dan moeten we mee, dat lijkt me duidelijk. S: Want ik heb vanuit de organisatie begrepen dat jullie erg denken vanuit de client. P: Ja, dus ik denk dat je de client moet bevragen en dan in dit geval de potentiële client, die moet je een keuze aanbieden. Je zou een fictieve vraag kunnen stellen, zou u als er een aanbod was, digitaal, zou u dat dan gedaan hebben, mogelijk. S: Ja maar een vraag op zon site vind ik wel een goed idee. Je benadert dan wel die doelgroep. P: Je zou ook aan clienten die vraag kunnen stellen. Stel dat er dghv was zou u dat gedaan kunnen hebben. E: De vraag is dan hoe betrouwbaar is dat? P Ja hoe fictief kunnen mensen daar ja of nee op kunnen zeggen. E: Want al u nu kijkt naar de clienten die u in uw caseload heeft, zou u daar een inschatting van kunnen maken hoe ze daarop reageren? P: Nee, die mensen zijn al gewens om hier te komen en mij hier te zien. En ik werk nu tijdelijk 1 dagje hier. En ja de gevallen die hier komen, die zouden digitaal niet kunnen. Die zijn te complex. Van al degene die ik hier nu heb, zou ik niet 1 weten, nou die zou ook wel via digitale hulpverlening kunnen. Ik zou niet weten hoe. S: Ik hoorde u net zeggen dat u 30 jaar hier werkt. P: Ja,.. vnaaf 1980. S: Dat is al een hele tijd, ik neem aan dat u dan de organisatie van binnen ene buiten kent. Zou het passen bij het karakter van de organisatie? P: Nou ik zou niet weten waarom niet. Nogmaals als die vraag er is vanuit clienten, dan moeten we dat doen. Maar 1 die idicatie heb ik niet, en twee dan komt het vanuit organisatie zelf en dan moet je daar de motivatie voor mee laten wegen, ja wat ga je dan doen? Maar goed als het in het aanbod past en we hebben iemand die dat leuk vind om te doen, prima toch? Als je er mij maar niet voor vraagt. E: Ja dat is nu wel duidelijk.. P'': Maar nogmaals, stel dat 1 van mijn clienten zou zeggen, mag ik u mailen? Ja prima, dat mag en gebeurt ook wel. Niks mis mee. Ik ben er niet bang van, maar ik zou wel wat missen. E: Maar dat het tussendoor mailen, een beetje op de hoogte houden, of even een korte vraag, waar niet perse een gesprek voor gepland hoeft te worden, dat hoor gewoon bij het traject die je al hebt, en echt digitale hv is wat anders. Dan is het echt alleen maar via

de computer. Dat is wel een hele andere manier. S: Of een mix. Blended hv, dat is een mix tussen face tot face, en mailen. Bijv. elkaar ene maand even niet zien, maar mailen. Dat ozu een vorm kunnen zijn. Wat uiteindelijk het doel is is dat het tijd oplevert, waardoor in principe meer mensen geholpen kunnen worden. Dat is vanuit het bestuur/management gezegd. Of dat mogelijk is weet ik niet. P: Ik vind dat wel een heel hoog doel, maar het zij zo. Ik zou me dat kunnen voorstellen bij een instelling waarbij het storm loopt, lange wachtlijsten, dan zou je daar mss iets mee kunnen winnen. E: En het scheelt wat de hulpvraag is. Er zijn vragen die wel over de mail makkelijk afgehandeld kunnen worden. Maar als ik u hoor, is dat in uw geval helemaal niet zo. P: Ja zijn te complex. We zijn eigenlijk niet echt een maatschappelijk werk instelling.. We noemen onszelf een aderhalve lijns organisatie. S: Oh het viel me ook op, jullie hebben een breed aanbod aan hulp. P: Ja, maar goed, de grote hoofdplaat van materiële hv eruit geknipt. Dat scheelt heel veel, dat kost veel tijd. Dus de dingen die wij hebben zijn relatief, minst arbeidsintensief. Want als je financiën uit moet gaan zoeken, daar gaat gruwelijk veel tijd in zitten. Dat hebben we relatief maar weinig. Dus ik zou het willen weten of er potentiële hvragers bij ss een digitaal aanbod erbij zouden willen hebben. En de 2^{de} vraag is dan welke collega zich daarvoor beschikbaar wil stellen. Ik zou dat wel toejuichen als dat zou kunnen en als de mensen dat ook willen. Maar ik vind het een beetje raar dat je dat van bovenaf moet installeren. Waar komt die vraag dan vandaan? En klanten kunnen misschien ook helpen wat te sturen om het aanbod helder te krijgen, waar gaan we het dan voor doen? Gaan we dat op leeftijd inzetten. Je moet weten waar je aan begint. Ik vind ook dat er iemand op zn minst geschoold moet worden. S: Dat is al iets wat we hebben ontdekt, dat is wel een randvoorwaarde, het is echt een andere manier van werken. P: Het zal niet iets zijn voor zomaar er ff bij. De soep wordt niet zo heet gegeten als die geserveerd wordt. S: Na het interview met lindy hadden we ook zoiets van, wisten jullie eigenlijk iets ervan dat dit er lag? P: nou we wisten wel dat er iets gaande was op dat front. Maar dat het breed binnen de instelling gesproken is nou we hebben echt behoefte aan dthv.. dat heb ik nog nooit gehoord. Maar volgens mij is dat de verkeerde vraagstelling. Je moet het bij de klant neerleggen. En niet bij ons. S: Nou we vinden het belangrijk dat de medewerkers er ook wel achter staan. P: Je moet er een paar vinden die het leuk vinden, joh dat gaan we doen. Net zoals dat sommige liever geen partnergesprekken doen. Je moet de kracht van de organisatie benadrukken. De onderliggende vraag is, zijn er cliënten die dat willen. Dat lijkt me helder. S: Dit doen we dus om die mensen te vinden die het leuk vinden. E: Want als u naar uw colelga s kijkt, wie zouden dat leuk vinden? P: Ik geloof dat Marleen, in vdaal het wel leuk zou vinden, denk ik. Misschien hier Marian, in zeker opzichten. Misschien arnoud ook nog wel. E: Die gaan we allemaal nog spreken. P: Ik denk dat er nog wel een paar potentiële gevallen tussen zitten. Ik heb ze allemaal aangenomen, dus ik zou dat moeten weten. E: Wel bijzonder dat u hier al zolang werkt. S: Bestaat de stichting ook al zo lang?? P: Ja, ik ben in mn eentje begonnen, in vdaal. S: Dat zijn wel jaren waarin heel veel veranderd is. Wat zijn de grootste veranderingen daarin? P: Nou dat de problematiek steeds complexer wordt, vroeger waren de vragen wel wat versimpeld. Nu merk je wel dat alles met alles samenhangt. Het is ingewikkelder in worden. S: En wat is daar de oorzaak van? P: Ja de samenleving wordt complexer, sneller, ingewikkelder. Dat speelt wel een rol. De crisis nu, digitale tijdperk. S: Heel veel dingen lijken makkelijker, tenminste, zijn makkelijker geworden. P: Ja dat lijkt, we zijn makkelijker bereikbaar misschien. Nou als ik het heel grofweg zeg, er is een onderzoek gedaan naar informatiestromen. Daarbij is vastgesteld dat wat wij in 1 dag meemaken nu, aan indrukken opdoen via media, gesprekken, social media enz. is meer dan wat iemand in de middeleeuwen zijn hele leven meemaakte. Op 1 dag. Dus hoezo?? Is het raar dat mensen vastlopen en gek worden? Is niet zo heel raar hoor. Dat is wat een beetje wat wij ook meemaken in de hulpverlening. En verder mensen veranderen niet, die blijven hetzelfde, of ik nou hier 30 jaar werk of 10 jaar daar en 5 jaar daar, de mensen blijven hetzelfde. E: Maar er is blijkbaar wel iets, wat u bij deze stichting houdt. P: Ik ben in mn eentje begonnen, ik heb enorm gepioneerd en meegeholpen aan de uitbouw, op een gegeven moment wordt het een beetje je kindje. S: Ja ja dat is begrijpelijk. P: Er waren steeds weer nieuwe uitdagingen. Ik heb kansen genoeg gehad om weg te gaan. Mensen blijven toch overal hetzelfde. Dan heet de organisatie niet ss maar organisatie x. S: Want u heeft eerst dan hogerop gezeten.. P: Bij het management. En nu gelukkig weer terug bij af. S: Want wat voor opleiding heeft u toen gedaan? P: Dat heette toen nog de vijverberg.. de che. Ik was één van de eerste. Het was heel knullig en onprofessioneel. En dat heette ook gewoon maatschappelijk werk. Toen was er al wel sph. Maar als je de lokalen zzag, we zaten in een oude kleuterschool. Wel leuk en knus hoor. Ik heb de parttime opleiding gedaan. Want werkte in het bankwezen. S: oke, dat is wel een grote switch. P: Viel wel mee vond ik. S: Nou ik denk dan eerder aan geld en maatschappelijk werk is met mensen. P: Dat miste ik ook wel, het ging alleen maar om centen. Maar wel leuk hoor en nuttig ook. Ik ben daardoor wel iets evenwichteriger hulpverlener geworden. Wel wat nuchter. En ik ben natuurlijk later begonnen. Al mn kinderen zijn in die tijd begonnen. P: Nou is er nog meer te vragen. Volgens mij moet je gewoon de klanten onderzoeken. En wij moeten ons daaraan aanpassen. DE klant is koning, tot op zekere hoogte, en dan ben ik zelf weer baas. E: Dat is wel een

duidelijk geluid denk ik. We kunnen nu wel heel veel vragen stellen, maar ik denk dat er heel de tijd hetzelgde uitkomt. P: Het lijkt mij zinvol om de klant te horen. S: Sowieso willen we cliënten ondervragen dmv een schriftelijk onderzoek. Maar je bereikt dan alsnog niet die doelgroep die je wilt bereiken.

Wat vind u belangrijk in de uiteindelijk keuze die gemaakt gaat worden? In wat voor vorm het evt gaat worden. Er zijn natuurlijk een aantal vormen.

P: Ik zou er niet zo erg voor zijn dat het geïntegreerd moet worden omdat men vindt dat het zo nodig moet, maar de klant moet daarbij in het oog staan. Chatten zou kunnen, bellen of mailen. Maar die mengvorm bestaat volgens mij al wel. Maar als er bijvoorbeeld veel aanmeldingen bestaan rondom een bepaald thema dan zou je daarop kunnen selecteren. Wat veel voorkomt is zelfvertrouwen. Die hebben we natuurlijk ook al in een cursus gegoten, en die zou je ook digitaal kunnen gieten, of een lichte vorm van depressie. Dat zou dan eigenlijk meer van hetzelfde zijn. Dat zou kunnen. S: Mensen die hier aan kloppen, doen dat vaak ook weer met een reden. Maar bij eleos wordt alles weggeknipt wat niet met hulpverlening te maken heeft. Dus het zou best slim zijn denk ik, als je die grip op je dip kan annexeren. Want eleos gaat dat niet meer aanbieden. E: Dat is wel goed om even na te kijken. P: Maar dat zou dus inderdaad een gaatje kunnen zijn, om daar op in te springen. Een nadeel is natuurlijk de financiële gevolgen. Waar halen we dat geld vandaan? Mensen moeten bij ons wel betalen. Hoe ga je dat regelen? Hoe ga je dat concreet maken. S: We hoeven ons daar gelukkig niet mee bezig te houden. P: hoe ga je dat in de praktijk in het vat gieten. Zeker ook die cursus zelfvertrouwen, die gaat hier redelijk goed. Maar de klant staat dus centraal.

2.2.3 INTERVIEW A. BAKKER

I: Inleiding

I: Hoe ervaar je het om te werken binnen stichting schuilplaats?

H: Ik denk dat jullie de structuur van de organisatie wel kennen, doordat jullie meerdere mensen gesproken hebben. We hebben verschillende zelfsturende locaties. Deze worden gedragen door lokale kerken. Hier is het sliedrecht. Dus de cliënten komen hier uit de buurt. Schuilplaats Landelijk zit in Veenendaal. Hier hebben we geen last van dat mensen die ver hoeven te reizen. En dit moet ook niet de enige reden zijn wat het inzetten van digitale hulpverlening te stimuleren. Ik ben benieuwd naar de ervaringen van andere organisaties. Wat werkt wel en wat werkt niet. Ik heb het naar mijn zin. Het is druk en veel te doen. Er vinden allerlei ontwikkelingen plaats, o.a. de transitie van de jeugdzorg. Dat leidt tot veel beweging en dat is leuk. Omdat je zelfsturende bent kan je veel ondernemen. Ik mag mijn eigen agenda bepalen. Het is balanceren tussen de kerntaak van maatschappelijk werker zijn en organisatorische aspecten en maatschappelijke aspecten. Die mee te nemen en aandacht geven. Balanceren in tijdbesteding.

I: Welke dagen ben je hier aanwezig?

H: Op de maandag zit er een collega. Ik ben de maandag vrij om me in het gezin te begeven. Dat biedt mijn vrouw kansen. Ik werk 4 dagen. Dinsdag t/m vrijdag. Drie dagen in Sliedrecht en 1 dag in Ridderkerk.

I: Ik begreep dat de cliënten die hier komen de problematiek best complex is. Hoe komt dat? Zie je een verschuiving? Hoe lang werk je hier.

H: Ik I: Hanteer je in gesprekken een bepaalde methodiek?

H: We werken ecletisch. In die zin is het niet zo dat je op 1 stroming focust. Ik ben ervaringsgericht geschoold via de Kemper Instituut. Dat past goed bij mij als persoon, direct en persoonlijk. Anderen hebben andere opleiding, bijvoorbeeld contextueel of ggz-opleiding. Dat is een mooie mix.

I: zien jullie elkaar vaak compleet?

H: als landelijk team zien we elkaar 5 keer per jaar, dus dat is beperkt. Lokaal zien we elkaar meer. Dat is het nadeel van een relatief kleine organisatie, dat je op verschillende plekken zit.

I: Wat zijn sterke punten van deze organisatie?

H: Wezenskenmerk is onze identiteit. Er werken hier allemaal christenen en dat willen we ook plek geven in de organisatie. De mensen die hier komen, mogen ook verwachten dat het hier ook een plek kan krijgen. Het is een onderdeel van ons hele werken om de identiteit vorm te geven. De kracht zit ook in de medewerkers. In de ervaring en HBO plus opgeleid. Doordat we klein zijn, zijn we heel flexibel. Korte lijnen, snel handelen, makkelijk schakelen. We zijn betrokken. We werken vanuit motivatie, ipv met het

idee dat we geld verdienen. Wat we meer doen, is het lokale. Mensen kennen, huisartsen kennen, predikanten kennen. Daar zijn we in gegroeid en dat is goed om die contacten te hebben.

I: Jullie gaan daar dan langs?

H: We participeren in allerlei verbanden en we organiseren zelf ook wat. We benaderen ze ook met Schuilplaats nieuws. Op allerlei proberen we de verbindingen warm te houden.

I: zijn er ook verbeterpunten?

H: Er zijn zwakke punten. De versnippering en klein zijn. Dat zijn 2 aparte dingen. Als je klein bent en op 1 locatie of 1 dorp is dat toch een mooi team. De versnippering maakt dat je relatief weinig collegiaal contact hebt. Het is moeilijk om te organiseren. Als klein team heb je een bepaalde focus. Het zal leuk zijn om meer van elkaar te leren en gebruik te maken van elkaar. Dat mis je soms. Je kunt minder opvangen, zoals met ziekte. In december heel veel aanmeldingen gehad en dan schiet de wachtlijst omhoog. Ik denk dat het belangrijk is om jezelf op de kaart te blijven zetten. Zeker omdat je klein bent. En het lijkt dat het snel te veel is. Je kan je tijd maar een keer besteden.

I: Wat komt er bij je op als je denkt aan digitale hulpverlening? Wat weet je er van?

H: Ik weet er niet super veel van. Dat er een vlucht is genomen een paar jaar geleden. Erg innovatief. Wat ik wel interessant vind is dat er een aantal clubs nauwelijks of niets meer mee doet. Dan ben ik benieuwd welke redenen erachter zitten? Vinden cliënten daar te weinig in? Is het moeilijk te financieren? Waarom komt het niet van de grond? Wanneer werk het wel en wanneer niet? Ik denk dat het ligt aan de problematiek. Dat de ene is er meer geschikt voor dan de andere. EPH gericht ben ik erg voor het contact. Het contact is bepalend in het therapeutisch effect. Het contact heel flink te lijden onder de digitalisering. Hoe kan je dat blijven waarborgen als je digitaal hulp verleent. Wat betekent het contact tussen cliënt en hulpverlener. Tegelijkertijd is het zo dat niet alleen het contact een rol speelt. Een bepaald type cliënt dat hierdoor wordt aangesproken.

I: Als je naar je eigen caseload kijkt, heb je dan cliënten die daar open voor staan?

H: ligt er aan wat je precies bedoelt? Is het helemaal digitaal of ondersteunend? Noemt voorbeelden zoals testen, mailen en skypen. Intherapy als voorbeeldwebsite. Doen heel veel digitaal en doen de contactmomenten zo effectief mogelijk. Voor mij is therapie in wezen contact maken en dat is moeilijker via internet. Een voordeel kan zijn dat als je veel van dezelfde problematiek is, kan het een voordeel zijn om dat per internet te doen. Dat scheelt tijd en energie als het vaste protocollen zijn. Maar het vraagt wel meer van de cliënt.

I: Ik denk dat de cliënt meer regie neemt over zijn eigen proces dat het goed past bij WNS. Dat is ook wel goed. En bij digitale hulpverlening wel belangrijk.

H: Het sluit goed aan bij WNS. Als je terugpakt naar de kernwaarden en waar zijn we goed in, is het de betrokkenheid. En hoe geef je de betrokkenheid vorm in de digitale hulpverlening. En geloof je daar in? Ik geloof dat er zwakke mensen zijn die de betrokkenheid nodig hebben. Het is wel goed hebben om mensen zelf te motiveren, maar er zal altijd een groep zijn waar je wel achteraan moet zitten. Voor de gezonde mensen hebben ook iemand nodig die met hen meedenkt, leeft en ondersteunt. Ze zoeken iemand die de vertaalslag kan maken in jouw situatie en problematiek en methodiek. Daar heb je in mijn optiek een persoon voor nodig.

I: Als mwder hou je ook wel van contact. Wij geloven dat het niet alleen digitaal kan. Je hoort nu meer over blended hulpverlening. Een aantal vormen: cursus online,

H: mailen gebeurd heel veel. In die zin kan je wel zeggen dat ik een digitale hulpverlener ben. Het is vaak zo dat cliënten de essentie als input op de mail zetten. Dan haak ik daarop aan. Of registratie opdracht, huiswerkopdracht, inzicht geven. Skype momenten zijn heel gering. Ook omdat er niet vaak een reden is om te skypen.

I: Ipv Skype kan je ook de telefoon pakken. En over skype gebruiken is nog niet zoveel bekend.

H: Tenzij je zo trajecten aanbiedt. En wat is dan de toegevoegde waarden op het live contact. Ik weet dat bij Schuilplaats wel eens het idee leeft dat mensen door drukte niet kunnen komen. Ik denk niet dat het onze doelgroep is. En ik denk dat je je kunt afvragen of op deze manier therapie goed is. Alle goede dingen kosten tijd. Ik sta er niet kritisch tegenover maar.. blended hulpverlening lijkt me misschien inzetbaar. Hebben jullie al met Eleos gesproken? Zij hadden digitale trajecten oa voor jongeren.

I: Maar dat doen ze niet meer.

H: Inderdaad en ik ben benieuwd waarom niet meer? Andere organisaties hebben hetzelfde verhaal.

I: Staat op ons lijstje om hen te benaderen.

H: Dan krijg je meer body als onderzoek. Ervaringen van andere organisaties is belangrijk.

I: We vroegen ons wel eens af dmv de interviews of het wel goed is om het hier in te zetten.

H: Je moet niet schrikken van die conclusie, maar jullie moeten het wel onderbouwen. Ik zie het hier niet snel met een geheel digitaal aanbod starten. Misschien Schuilplaats landelijk wel. En de financiering is

misschien wel een probleem. Mensen betalen toch makkelijker voor een live consult, want mailen is in principe gratis. Dus neem dat mee.

I: wij hebben wel op papier klopt het allemaal, maar in de praktijk is dat nog de vraag. Je moet wel iets doen waar je achterstaat. Wat jullie doen, doen jullie al goed, ga je het dan nog aanpassen.

H: Sluit het aan bij de overtuiging hoe je wilt werken? In extreme vorm van complete digitale sessies ik vraag me af of dat aansluit. Dan zal het interessant zijn hoe we het meer kunnen gebruiken en welk doel dient het dan? Weer intherapy als voorbeeld. Misschien toespitsen op een bepaalde problematiek?

Geef tips voor het onderzoek, sluit zo goed mogelijk aan bij stichting schuilplaats. Misschien onderzoek richten op 1 problematiek

I: Uitleg over bijeenkomst blended hulpverlening.

2.2.4. INTERVIEW L. VAN DOORN

H: Jullie zijn sinds januari begonnen?

I: Ja, toen zijn we begonnen met het plan van aanpak. We zijn nu met drie weken gestart met boeken lezen en mailtjes sturen.

H: veel werk he?

I: Ja, maar wel leuk. We nemen het interview op, als je dat goed vind. We moeten het helemaal uitschrijven. Wat we nu bij stichting schuilplaats doen, is antwoord geven op de hoofdvraag. Ze willen graag digitale hulpverlening aanbieden en wij gaan uitzoeken welke vorm het beste past. Ook hoe ze dat kunnen aanpakken. En dat is de vraag die zij hebben aan ons. Wij vinden het belangrijk om vanuit de medewerkers te kijken van wat zij er van vinden en wat zij er over denken. Dit ook vanuit cliënten.

H: jullie gaan ook cliënten interviewen?

I: Ja, schriftelijk. Dus niet face-to-face.

H: Ja dat is leuk.

I: om een beter beeld te krijgen van de organisatie interviewen wij jullie. Eerst willen we kijken naar hoe het werken is binnen de organisatie. Hoe bevalt het? En wat zijn je taken?

H: Ik ben maatschappelijk werker. Nu ben ik 5 jaar in dienst. Ik werk 2 dagen, maandag en vrijdag. Het bevalt goed. Ik ben vooral gericht op clientbegeleiding. Je taken zijn vooral begeleiden, rapporteren en gesprekken voorbereiden. En ook groepswork. Nu een groep over zelfvertrouwen en is al een aantal keer geweest. En vooral veel rapporteren en vergaderen. Onze teamleider zit in Veenendaal, daarom zijn er veel dingen die we zelf moeten regelen. Dat geeft neventaken. Het begeleiden van stagiaires.

I: Met hoeveel zijn jullie hier?

H: Normaal zijn we met z'n vieren. En tijdelijk een collega uit Veenendaal, omdat het heel druk is. We hebben 64 uur hulpverlening per week. Drie parttimer en een fulltime, maar wel parttime in sliedrecht, maar hij heeft ook uren in Ridderkerk. Het is heel versnipperd.

I: Heb je zelf de maatschappelijk werk opleiding gedaan?

H: Ja ik heb de maatschappelijk werk opleiding gedaan in Ede. Jullie komen ook uit Ede toch?

I: Ja.

H: Ik heb hier stage gelopen en daarna ben ik hier blijven werken. Dat was een cadeautje.

I: Heb je daarnaast nog andere opleidingen gedaan?

H: Nee. Ik heb nog een baan. Ik werk hier 14 uur en 24 uur bij Gevangen Zorg Nederland ook als maatschappelijk werker. Daardoor heb ik geen tijd om daarnaast nog te studeren.

I: Het is inderdaad wel druk. En hoe bevalt het binnen de organisatie zelf? Wat voor sfeer is er?

H: openheid en verbondenheid. Overall is het wel eens wat, natuurlijk. Ik vind het heel prettige werksfeer, zeker naar cliënten toe. We zijn een christelijke organisatie en dragen deze identiteit. Dit deel je ook met de meeste cliënten. Het is fijn om dat deel van jezelf in te kunnen zetten.

I: Is het zo dat cliënten bewust voor Stichting Schuilplaats kiezen om de identiteit en levenshouding?

H: Dat zie je vaak wel. Mensen met een reguliere achtergrond kan wel, maar dan zeg ik: 'Weet je dat we christelijk zijn? En heb je er bewust voor gekozen? En dan hoor je vaak nee. Dan hebben ze daar nog niet over nagedacht. Dan kunnen ze ook terecht bij de Rivas. We zijn heel verbonden aan de kerken. We worden betaald door de kerk. Kerken verwijzen vaak mensen door naar ons. Mensen vinden het heel prettig om te weten dat ze binnen een christelijke organisatie hulp krijgen.

I: begrijpelijk. Werk je binnen je gesprekken met een bepaalde methodiek.

H: binnen de organisatie is geen vastgestelde methodiek. Het is kiezen uit de kaarten bak. De ene heeft een opleiding gedaan en dan kan het zijn dat ze meer voorkeur hebben voor een bepaalde methodiek. Ik zelf

ben fan van contextuele hulpverlening en cognitieve gedragstherapie. Ook EFT binnen relatietherapie. En nog andere dingen waar elementen uit naar voren komen.

I: Als je naar de cliënten kijkt, wat is dan de doelgroep? Je krijgt natuurlijk veel mensen uit de kerk, maar er zijn verschillende kerken.

H: Je bedoelt vanuit kerkelijke achtergrond?

I: Ja ook, maar ook qua problematiek.

H: Het is voornamelijk volwassene. Nu ook een aantal tussen de 12 en 18 jaar. Heel veel identiteit en zelfvertrouwen. Groot deel daarvan heeft te maken met het verwerken van het verleden. Ongeveer 30 a 40 % is relatieproblematiek. Klachten zoals burn-out en incest. Ook veel rouwverwerking en opvoedingsproblematiek.

I: Hetzelfde wat je ziet bij een 'gewoon' AMW?

H: Ja. Heel breed. Soms heb je een caseload met dit of dat meer dan anders. De meeste hebben een christelijke achtergrond. 90 a 95 % heeft een christelijke achtergrond. En hier in de regio zie je een bepaalde kerken, omdat die sterk aanwezig zijn. Dus dat zie je wel terug. Ook dat is gemengd.

I: Dus interkerkelijk?

H: Jazeker. Het is juist leuk dat het zo breed is. Mensen verwachten dat het zo open is. Als je bij 1 kerk hoort, verwachten zij dat je bij dat beeld van die kerk hoort. Dat hebben wij niet. Dat is als werker ook prettig. Je kan het geloof ter sprake brengen, zonder dat je getoetst wordt op wat je zegt. Ik denk wel dat er veel uit de reformatische hoek komt.

I: Wordt dit helemaal gefinancierd vanuit de kerk? Dat verschilt toch per locatie?

H: Ja dat klopt. We hebben ook gemeentesubsidie. We zijn verbonden door het bestuur die vanuit de kerken zijn afgevaardigd. Op deze locatie hoeven mensen ook niet te betalen voor de gesprekken. Alleen als ze niet op komen dagen. En giften, kerken en gemeente zijn de financierder.

I: wat zal jij als kwaliteit noemen van deze organisatie.

H: Ik denk de identiteit een sterke kracht is. Het is een drijfveer en kracht naar alle kanten toe.

I: En kan je ook een verbeterpunt noemen?

H: We zijn heel versnipperd en dat maakt het moeilijk om een landelijke beleid bepalen. Dat is een zoektocht binnen de organisatie, omdat er nu zoveel veranderd met wetgeving. En daardoor is er nu best veel onduidelijkheid? Waar gaat het heen en wie bepaald wat? Ik weet alleen niet of het kan. Het is gewoon een warboel.

I: in iedere gemeente is het anders.

H: En gemeente weten het zelfs soms niet eens.

I: ons onderzoek gaat over digitale hulpverlening en onze eerste vraag hierbij is wat je er allemaal van weet? Of wat denk je er bij.

H: Ik weet er heel weinig van. Ik heb me er nog nooit in verdiept. Ik denk aan hulpverlening via mail en op afstand. Via skype of online cursussen.

I: wat vind je er van?

H: input is onbekend voor mij. Ik heb er geen aandacht voor gehad en vind het ook niet zo interessant. Het lijkt me heel apart. Ik weet niet hoe het is om een cliënt niet te zien. En alleen de communiceren via mail of beeld. Ik denk dat als je niet direct naar de hulpverlening stapt dat je wel een mate van veiligheid zoekt. Niet rechtstreeks contact hebben, maar een stukje veilige afstand bewaren. Ik weet niet of blokkades die iemand moet doorbreken ook doorbroken kunnen worden. Ik vraag me dat af.

I: We kijken vooral naar mensen die zich aanmelden bij SS om de identiteit, maar melden zich af om de afstand. Dus dat is een nieuwe doelgroep. En de groep die de stap niet durft te zetten en misschien de stap minder groot wordt door digitaal hulpverlening.

H: we zijn gebonden aan de gemeente. Dus normaal mogen we niet deze mensen aanmelden. We hebben nu wel een aparte regeling, maar mensen moeten dan betalen. En dan nog zie je dat het vooral mensen zijn die net buiten de regio vallen. Dat probleem herken ik niet zozeer. Anders worden ze doorgestuurd naar Veenendaal, dus die lopen er waarschijnlijk meer tegenaan. We zijn sterk verbonden aan kerken en verwijzers en staan meer zich op zichzelf.

I: Eigenlijk komen jullie het niet veel tegen.

H: mensen die durven, weet ik niet. Die bereiken ons niet, dus durf ik niet te zetten.

I: De dingen die je zegt over digitale hulpverlening, noem je mail. Er zijn natuurlijk verschillende vormen. Wij gaan dat onderzoeken. Er zijn al onderzoeken gedaan en daaruit blijkt dat het effect heeft! Wij hadden ook wel iets van, is het wel wat. Het zit ook in ons om facetoface contact te hebben. En ook echt contact te maken. We zijn er mee bezig en het schijnt echt resultaat te hebben. Het zal sneller iets worden als mailen of een online dossier. Dat cliënten ook online in het dossier kan. Dat jullie met elkaar mee kunnen lezen

over hoe het gaat. Je hebt digitale hulpverlening van forum tot intensief mailcontact. Kan je zeggen waar jou voorkeur bij ligt?

H: We mailen nu ook met cliënten. Dat is tussen de gesprekken door als ze een vraag hebben of als er iets gebeurd. Met de mail kan ik me iets bij voorstellen, maar het lijkt me ook erg lastig. Omdat je op een heel verhaal moet reageren. En je mist het gesprek, omdat je niet kan checken. Je wilt ook meteen wat meegeven. Het kan ook veel duidelijkheid bieden, omdat het meteen op papier staat. Ik weet dat er tegenwoordig ook veel onlineprogramma's zijn. Gericht op een bepaalde problematiek. Ik heb er geen ervaring mee, maar het zal heel effectief kunnen zijn.

I: Zal je het voor je zien binnen de organisatie?

H: Ja het zal kunnen. Ik vraag me af of er vraag naar is, naast het face-to-face contact.

I: Het is vanuit de cliënten moeilijk te zeggen wat zij er van zouden vinden.

H: Nee dat weet ik niet. Ik denk dat ze kiezen voor ftf contact. Het zal veel voordeel kunnen hebben, zeker in tijd. Maar ik zal het jammer vinden als dat de boventoon zal voeren. Het kunnen zien van mensen is belangrijk. Dat gaat minder door de computer. Het zal jammer zijn als dat deel van het werk verloren zal gaan.

I: Wat ook naar voren komt is dat het ook tijd op levert. Zodat je de mogelijkheid hebt om meer mensen te helpen. Daarnaast is de vraag of de kwaliteit van hulpverlening goed blijft.

H: en ook voor jezelf als hulpverlener. Dat je weet dat je een hoop informatie binnen krijgt en door digitale hulpverlening kunnen de grenzen een beetje vervagen.

I: Stel dat digitale hulpverlening ingezet gaat worden en ze vragen jou om dit er bij te doen. Wat zal jij dan nodig hebben om het uit te kunnen voeren.

H: Het ligt eraan op welke manier, wat er gaat komen. Dat ik denk dat het duidelijk is, maar het meedenken meer. Het team moet overleggen en het mag niet van bovenaf opgelegd krijgen. Dus het stukje betrokkenheid vanuit het team. Ik denk ook dat het gebeurd.

I: In principe heb je de middelen in je bezit. Je kan goed omgaan met de computer?

H: Ja.

I: en qua taal ben je sterk?

H: daar ben ik sterker in geworden. Ik denk niet dat je perfect nl gebruikt. Want dat zie je ook terug in gesprekken. Dat doen cliënten ook niet.

I: We hoorde van een andere collega dat ze niet handig is met computers. Zeker als er een bepaald programma aan vast zit.

H: dat niet zo zeer. Licht er aan wat het is en hoe ik het ervaar. Ik heb juist voor dit werk gekozen om juist niet achter de computer te zitten. Dat zal ik jammer vinden.

I: met alles wat je moet rapporteren, zit je al veel achter de computer.

H: Als je kijkt naar het aantal clienturen in verhouding met wat je rapporteert, is dat schrikbarend.

I: Met CS is ook niet het meest makkelijk programma.

H: je moet toch je gespreksverslagen schrijven en je probeert het zo efficiënt mogelijk te doen, maar het kost gewoon veel tijd.

I: Zal je schriftelijke interviews willen houden onder cliënten?

H: Zoek je dan een specifieke doelgroep?

I: Dat moeten we nog uitzoeken, maar vooral breed.

H: Je mag me benaderen. Het moet de mensen schikken.

I: dat zal fijn zijn, het zal kort zijn.

I: hebben jullie contact met andere organisatie die digitale hulpverlening gebruiken?

H: nee, maar cliënten die bijvoorbeeld online cursus over seksverslaving via puur leven gevolgd hebben.

Online counseling is dat. Ze vertelde dat het succesvol is. Ook jonge meiden die op sites zijn geweest over zelfbeeld en zelfvertrouwen. Vooral zelfhulp.

I: Die zijn er best wel veel. Je zei dat je ook dat je wel wat jongeren binnen krijgt. Krijg je die alleen op gesprek?

H: meestal wel. Pas geleden 1x niet, maar die was ook zo weer weg. Ze vinden het prettiger om alleen met de hulpverlener te praten. Ze komen binnen via school, kerk of ouders. In het kader van digitale hulpverlening, lijkt het mij makkelijker om met volwassene mensen een digitaal traject aan te gaan, omdat zij het serieuser nemen en minder snel vergeten. Je moet toch eerst contact hebben. Bijvoorbeeld via de mail, gooien ze wss snel de bijl er bij neer. Terwijl het wel de digitale generatie is.

I: goede indruk die je kan maken. Want je zal verwachten dat zij dat juist aantrekkelijk vinden.

H: je ziet dat vanaf 18 jaar het mailcontact toeneemt. Voor de leeftijd moet je ze zien om dieper te kunnen gaan. Wat zit er achter. Ze zijn best gesloten. Misschien als je een heel programma hebt met bv mailtjes, zal beter werken.

I: voor doelgroep 12-18 moet je wat anders doen, creatiever.

H: mailen is wel moeilijk voor ze. Digitale hulpverlening voor jeugd op een creatieve manier.

I: Ik snap dat de kans groot is dat zij het bijltje er bij neerleggen, omdat de andere sites vrijblijvender zijn. En zien er gelikt uit.

H: We zijn gericht op doelen en daar heb je intensief contact voor nodig. Andere organisatie richten zich op preventie. Dat is een andere insteek.

I: Als je kijkt

H: ik vermoed van niet.

I: je moet wel wat nieuws aanbieden. Dat het voor de client en voor jullie makkelijker is of tijd scheelt.

H: geen vervanging van de gesprekken.

I: Het zal sws een mix worden. Naast de ftf gesprekken ook digitaal.

H: ik ben benieuwd of mensen zich aanmelden ervoor.

I: Je ziet nu ook veel het online dossier, zodat er langere tijd tussen de gesprekken kan zitten en hun updates zetten ze in hun online dossier. Het scheelt tijd, omdat ze daar alles meteen invullen. Je houdt ook de rapportages bij. Zowel client en van hulpverlener. Zodat er meer verantwoordelijkheid bij de client komt te liggen.

H: dat doe ik nu via de mail. Ik laat ze een mail sturen met wat ze hebben geleerd en dat zet ik dan in CS.

I: Dan ben je daar al mee bezig.

H: En je kan ook artikelen in je het online dossier zetten.

I: dat is inderdaad zo.

2.2.5 INTERVIEW M. VAN DOMMELEN

H: Ik heb de master contextuele hulpverlening aan de CHE gedaan. Dus ik ken het fragmenteren en labelen. Legt meer uit over de master die zij gevolgd heeft.

I: Hoe is het om te werken binnen stichting schuilplaats.

H: boeiend, divers, waardevol. Het is een heerlijke werkplek. Ik vind het fijn om de identiteit een plek te geven in het werk. Ik vind het fijn om mensen mee te mogen lopen. Met mensen mee te denken. En een steuntje in de rug te kunnen zijn of iets voor ze te kunnen bedenken. Het is elke dag anders, andere mensen en andere problematieken. Het lijkt op AMW, maar wel 1,5 lijns. Van alles is het: identiteit, rouw, verwerking, relatieproblematiek. Ik ben zelf op zoek naar contextuele ervaring en gesprekken. Hoe zijn gesprekken in familie en hoe je daar van kan leren in het heden. Dat neem ik mee. Dat vind ik heel waardevol, ik geloof er helemaal in.

I: is het zo dat de client een familielid meeneemt naar de gesprekken?

H: Ja, als dat zinvol is voor de doelen van de gesprekken komen ze wel eens mee. Of ik vraag ze mee.

I: werk je vooral uit de contextuele methodiek?

H: Wel van alles wat, net wat er nodig is. Oplossingsgericht, RET, TA. Maar het contextuele is wel overkoepeld voor mij.

I: Doelgroep is divers he? Ik hoor dat de complexiteit gestegen is?

H: Ja. Ja dat denk ik. Ik werk hier nog maar 5 jaar en het zou kunnen dat het voor mijn tijd dat het anders was. Ik kan daar minder over zeggen dan andere collegas omdat ik geen verschil zie. Toen ik startte zat ik in mijn groeiproces en daar zit ik nog steeds in. Dus ik weet niet welke factoren daarin een rol spelen. Ik kan het moeilijk onderscheiden.

I: Merk je wat van de veranderingen, bijvoorbeeld de transities.

H: Ik merk er hier weinig van, maar de eenmansposten moeten mee. Door de verschillende financieringsstromen, is het bij ons anders. Ik merk er weinig van in gesprekken.

I: En de leeftijden van clients zijn ook divers?

H: vroeger was het van 18 jaar en ouders en nu is de grens is naar 12 bijgesteld. Maar er zijn er weinig van die leeftijd. 16,17,18 wel maar onder de 16 minder. Maar dat is verschillend per locatie, want de locaties bij CJG is dat weer veel meer.

I: Er veranderd best veel in het maatschappelijk werk. Merk je daar wat van?

H: ik merk daar wel wat van, maar beperkter dan collega's wegens de locatie. Ik verdiep me daar wel in, maar ik heb het niet nodig voor de praktijk. Ik merk er nog niet veel van.

I: maar de gesprekken zijn wel gekort.

H: We hebben afgesproken dat gesprekken max 50 minuten mogen duren ipv een uur. Meer gesprekken op een dag.

I: Wat vind je daarvan?

H: het is ongeveer 2 jaar terug ingesteld. Ik bekijk het van 2 kanten. Ik begrijp dat het nodig is, wegens het geld. En het is soms kan het wat korter, dus dan is die prikkel handig. Soms zijn de gesprekken meer therapeutisch en dan voelt het voor mij als belemmering. Het moet dan korter, maar als ik dan een kwartier extra heb kan ik meer of verder komen met de persoon. Het liefst zal ik mijn tijd zelf in kunnen delen en bepalen. Maar ik snap dat het niet kan. Het is nodig, maar liever niet.

I: als je naar de organisatie kijkt, wat zijn dan de kwaliteiten?

H: We doen veel in eigen huis, we zijn vrij klein maar we doen veel zelf. We zijn aardig en dat is fijn voor de client. Ik vind het prettig dat het kleinschalig is. En verder zijn we heel erg bevlogen in het werk.

I: Heeft dat met de identiteit te maken?

H: Ja dat denk ik wel dat het een rol speelt. We zijn ook betrokken op elkaar.

I: ook met de andere locaties?

H: nee niet zozeer, maar wel onderling op de locaties. Het is wat lastiger om Susan uit Staphorst eens per maand te spreken. Je hebt dan een ander soort verhouding dan dat je elkaar elke dag ziet. Maar ik ervaar echt een betrokkenheid van de collega's. Ik vind dat we kwaliteit leveren.

I: die horen we vaker terug. Merk je dat mensen bewust voor deze hulp kiezen?

H: Jaaaaa, bijna 90 procent kiest bewust voor de identiteitsgebonden hulpverlening. Dat is het grote verschil tussen ons en andere instellingen.

I: Maar iedereen is welkom?

H: ja, maar mensen zoeken toch vaak naar identiteitsgebonden hulp. Maar dat is per locatie weer verschillend. In Woudenberg zag ik meer niet christelijke mensen die zich aanmeldde, maar daar was bijna geen andere hulp. En mensen betalen hier een bijdragen, dus dan is dit meer bewuste keuze.

I: Heb je nog verbeterpunten?

H: Ze zijn er altijd, maar ik heb ze niet zo snel paraat. Ik vind dat de eenmansposten soms wat kwetsbaar zijn. En je hebt geen directe collega's. Je kan nooit alle kwaliteiten hebben of overal goed in zijn. Je blijft een generalist en dat is dat op zich oke. Maar soms vraagt het soms meer specialistische dingen van je en dat is lastig als je op een eenmanspost zit. Mensen kunnen dan naar alternatieve hulp op zoek. Er is weinig zicht op andere locaties.

I: Jullie zien elkaar een aantal keer per jaar.

H: JA dat is 5x per jaar. Zijn belangrijke momenten. Wat ik goed vind dat iedereen nu dient te komen, ook als je een klein contract hebt.

I: wist je dat ze hier mee bezig waren?

H: ik zit dicht bij het vuur, dus ik had erover gehoord. Maar verder niet inhoudelijk.

I: Inleiding. Heb je ervaring met mensen die van ver komen voor hulp?

H: Ik heb nu toevallig die komt uit Aalten. Dat is een eind rijden. Dus daar heb ik wel ervaring mee.

I: Wat weet je zelf over digitale hulpverlening? Wat denk je er bij en wat vind je er van?

H: ik vind het lastig om te weten welke definitie die jullie hanteren nu? Als ik denk aan telefoon. Skype en mail. Dat is handig en dat doe ik al. Als dat digitale hulpverlening is denk ik ja, goed idee. Of moet ik meer denken aan de online cursussen? Dus ik ben op zoek naar wat het precies inhoud. Ik denk in eerste instantie dat ik er nog genoeg van weet.

I: doelen en voorbeelden digitale hulpverlening. Heb je cliënten in je caseload die daar voor open staan?

H: Ik denk het wel, maar dat ik het idee heb dat ik het al mix. Ik mail al veel en ik bel regelmatig. De mogelijkheden voor digitaal contact zijn open en groot. Ik heb alleen nog niet alleen gemaild en zal niet weten hoe dat zal zijn. Ik denk dat de problematiek te groot en complex is om daar over de mail over te converseren. Praktische dingen zal veel makkelijker zijn. Ik ben een beetje bang dat als je alleen digitaal werk, je niet alles kan vragen of vragen missen. Het onderzoeken is lastiger via de mail. Ik wil dan liever meer weten, doorvragen is lastig.

I: we merken dat de vraag is of het wel passend is.

H: een ander voorbeeld is dat ik veel gebruik maak van het bord en poppetjes. Ik vind dat als we digitale hulpverlening gaan gebruiken dat het er bij moet komen.

I: Dan word het blended hulpverlening.

H: betalen die mensen voor die mailtjes? Dat vind ik wel lastig, want als ik dat nu doe hoeven ze daar niet voor te betalen.

I: Financiering dienen we nog uit te zoeken. Zie je jullie er mee werken?

H: Ligt eraan hoe het eruit gaat zien. En of het past bij de problematiek. Bijvoorbeeld met rouwverwerking weet ik niet wat ik moet mailen. Jongeren zijn wel van het digitale tijdperk. Misschien kan je voor hen iets doen, al weet ik niet goed wat.

I: krijgen jullie veel jongeren binnen?

H: ja regelmatig. Maar misschien kan je ze door digitale hulpverlening lokken? Voordelen voor jongeren.

2.2.6 INTERVIEW M. VLASBLOM

I: Hoe is het om te werken binnen Stichting schuilplaats?

M: Ik werk hier nu 14 jaar op deze locatie. Daarvoor heb ik op een project voor jongereninformatie in Katwijk gewerkt. Als het niet fijn zal zijn om hier te werken, zal ik hier niet zitten. Het fijne aan Stichting Schuilplaats is dat het een kleine organisatie is. Dat ik genoeg verantwoordelijkheid en ruimte hebt. De identiteit van de instelling vind ik fijn. Ik hou van kleinschalige dingen, omdat ik van veel verantwoordelijkheid hou. De financiële middelen is op deze locatie anders geregeld dan in Veenendaal. We worden betaald uit de collecte zak. Dat maakt voor mij dat ik extra verantwoordelijkheid heb. Dat vind ik fijn.

I: het is bijzonder gefinancierd zo vanuit de kerk.

M: Het werd eerst volledig gefinancierd vanuit de kerken. De kerken hadden de koppen bij elkaar gestoken. Ze wilde graag identiteitsgebonden maatschappelijk werk. Zo werken wij samen, maar zij ook. Dat is mooi om te zien dat zoveel verschillende stromingen het ergens over eens zijn.

I: blijkbaar leveren jullie zo goed werk dat de 'gewone' gemeente jullie ook steunt.

M: Op gegeven moment hebben wij tegen de burgelijke gemeente gezegd dat wij hetzelfde werk leveren als onze reguliere collega's. Toen hebben zij een onderzoek laten doen. Daar kwam uit dat er kwalitatief goed werk geleverd werd. En identiteitsgebonden. En toen hebben zij besloten om ons financieel te steunen. Toen gebeurde er van alles, omdat we ook naar de burgelijke gemeente verantwoording af moesten leggen. Nu is het half om half. Half van de kerken en half van de burgerlijke gemeente.

I: Je bent maatschappelijk werker?

M: Ja

I: Heb je nog vervolg opleidingen gedaan?

M: Nee. Maar intern heb ik wel mijn eigen stukje. Ik heb veel met jeugd en jongeren gewerkt. Dus als zoiets binnen komt, word het meestal naar mij gestuurd. Ik heb het CJG mede opgericht.

I: Heb je een speciale manier van werken of gebruik je een bepaalde methodiek.

M: Ik werk eclectisch. Ik gebruik veel de RET, TA, contextuele benadering en ervaringsgerichte benadering. Taakgericht ook regelmatig.

I: Doe je wat het beste bij de cliënt past?

M: Ik doe wat goed bij mij past en wat de cliënt nodig heeft en bij hem past. Noemt voorbeelden. Soms zit je op een spoor wat niet past, maar dan moet je het hulpverleningsplan loslaten en iets anders proberen.

I: Wat voor cliënten komen hier binnen?

M: De meeste cliënten hebben een kerkelijke achtergrond. De meeste hebben identiteitsgebonden problematiek. Ook veel relatieproblematiek of seksverslaving. En we zien heel veel rouw en verlieservaringen. En de cursus zelfvertrouwen. Doordat de leeftijd naar beneden is gegaan naar 12 jaar, merk je dat het aantal jongeren hier gestegen is. En met hen lijkt het me interessant om een stukje digitale hulpverlening in te zetten.

I: Je hebt al veel met jeugd gedaan en nu nog steeds. Heb je bij de jongeren cliënten gemerkt dat er behoefte zal naar digitale hulpverlening?

M: Ik merk dat jongeren cliënten ik meer contact heb via de mail. Met oudere mensen is het al een stuk minder. Jongeren mailen over hun proces of reflecties. Vorig jaar heeft iemand hier afgestudeerd en een cursus rouw voor jongeren ontwikkeld. Toen hebben we heel bewust gekozen voor een digitale stukje. We hebben een facebookpagina aangemaakt. En we hebben toen gekeken wat jongeren aanspreekt. Dat je de taal leert spreken. Bij veel oudere mensen werkt dat toch niet.

I: Denk je dat je minder jongeren face-to-face zal zien als er digitale hulpverlening ingezet zal worden?

M: Ik merk dat ik het nu vaak inderdaad, ik heb nu een meisje van 16 jaar. Dan laat ik er 3 weken tussen zitten, maar ik wil tussendoor wel een mailtje om te horen hoe het is. En daar reageer ik dan op. Dat is vast prik. Daarin doe ik het al een stukje. Past soms niet in het rooster, maar ik wil wel de jongeren blijven zien. Af en toe een kopje thee drinken.

I: En zij heeft hierover ook positieve verhalen?

M: Ja, Zij stelt het erg op[prijs dat het kan. Ik merk dat zij in het mailcontact best open is. Maar ik vind het zelf makkelijker face-to-face, want dan kan je meer doorvragen. Digitaal is echt heel anders. Ik denk wel dat het een aanvulling kan zijn.

I: Dat is wel de insteek, dat het een aanvulling is. Het moet in ieder geval niet meer tijd gaan kosten. Wat je nu veel ziet is dat trajecten lopen en dat er tussendoor gemaïld wordt. In sommige trajecten komt het ten goede en in sommige trajecten kost het echt meer tijd. Dat mensen constant contact zoeken via de mail. Dat is een balans die gevonden moet worden.

M: Dat vind ik wel een goede. Ik zag vanmorgen een mail langskomen van een client met een heel stuk van een appconversatie tussen haar en hem. En aan het eind de vraag 'hoe moet ik hier mee omgaan?' Ja, hallo. Het is niet dat ik daar in 3 tellen op kan reageren. Ik heb hier geen ruimte voor gecreëerd. Hoe moet ik dat dan doen? Moet ik gaan mailen, vandaag geen tijd en volgende week ben je de eerste. Dat vind ik lastig. Dus als je klanten dit aanbiedt, moet je ook ruimte hebben om daar gelijk actie op te ondernemen.

I: Of klanten begrenzen? Dat is erg lastig.

M: Op het moment dat je een traject afsluit waar een deel bewust digitaal is, heb je daar ruimte voor in je agenda.

I: want ik begrijp dat je er redelijk positief tegenover staat? In ieder geval sta je er open voor?

M: alleen digitaal, absoluut niet. Ik ga niet skypen, want veel dingen kan je dan niet doen, zoals met de poppetjes. Maar ik denk dat het voor sommige klanten laagdrempelig zijn. Voor sommige ook niet. Voor de klanten dat het helpend is, denk ik ja.

I: want de klanten die nu langskomen zullen die er behoeften aan hebben?

M: ik geef iedereen mijn emailadres. Daar mogen ze gebruik van maken.

I: de meeste maken daar gebruik van?

M: Alleen de oudere klanten minder. Die bellen eerder. Ik geloof dat het echt laagdrempelig kan zijn. Bijvoorbeeld bij de aanmelding.

I: Het is ook om een bepaalde doelgroep te bereiken die niet zo snel durven.

M: Wat ze ook aanbieden is bijvoorbeeld een depressie cursus op internet. Als dat mijn werk wordt dan kap ik er mee.

I: Ik denk niet dat dat het zou worden.

M: daar ben ik geen hulpverlener voor geworden. Ik wil iemand kunnen troosten. Soms vraag ik behoorlijk door, wat veel doet met de client. Dan laat ik ze toch niet alleen thuis zitten. Ik laat ze nu soms ook niet gaan. Ik weet dat mijn manier van hulpverlenen sowieso anders zou worden.

I: Digitaal is echt een andere manier van werken met methodieken.

M: gespreksvoering is inderdaad zo anders. Ik denk dat je voor de jeugd gewoon moet gaan appen.

I: Jongeren maken veelvuldig gebruik van online hulpverlening. Het is heel vrijblijvend. Bijvoorbeeld het chatten.

M: Ik vind het zelf niet fijn.

I: zou het passen binnen de organisatie.

M: ik vind dat je met de tijd mee moet gaan. Wat de kracht van schuilplaats is dat het heel persoonlijk is, dat is de computer niet. Maar ook dat het zo makkelijk mogelijk is en dat is voor jongeren. Het moet geen tijd dus geld besparen. Daar houd ik niet van. Als het helpend is voor de cliënten, denk ik ja. Want er zitten vast cliënten op te wachten.

I: de meeste mailen al wel. Moet er wel iets veranderen?

M: Wat is voor Schuilplaats digitale hulpverlening?

I: Er zijn heel veel vormen.

M: vanaf de eerste computer zijn we al bezig met digitale hulpverlening. Ik stel me meer voor dat we bij trajecten ook een digitaal deel aangaan bieden.

I: en dat de cliënt er zelf voor mag kiezen.

M: Dat zal ik dan fijner vinden dan dat ik nu niet op mails van klanten kan reageren. Ik heb nodig om met de client mee te bewegen.

I: Een client moet er zelf voor kunnen kiezen.

M: Ik zie niet zo goed hoe ik dat zo doe. Want dan komt de client met zijn verhaal en ik dan vragen stel?

Dat is heel anders dan face-to-face.

I: Het moet een mix worden.

M: en hoe geef je het digitale stukje dan vorm.

I: waar zal je voor open staan en waar heb je weerstand tegen?

M: ik ben niet zo'n skyper. Verder sta ik overal wel voor open, maar niet alleen als het is om tijd te besparen. Het moet ten dienste zijn van de client.

I: het is leuk om te horen dat alle mensen die we nu gesproken hebben, dat allemaal gezegd hebben. Dat het ten dienste moet zijn van de clienten. Blijkbaar is dit iets wat stichting schuilplaats uitdraagt.

M: je past je toch aan op de client. Ik denk dat met de ontwikkeling van de jeugdhulpverlening het noodzaak is om te kijken hoe we de digitalisering een rol laten spelen.

I: Zal het ook passen binnen een bepaalde problematiek? Bijvoorbeeld de cursus zelfvertrouwen.

M: Ik vind de kracht van die cursus dat het een lotgenoten groep is. Anders zie ik ze niet oefenen en participeren.

I: Grote kans dat daar ook gesprekken aan verbonden zijn.

M: Je mag het best wat veiliger maken, maar het mag niet te veilig zijn. Daarom moet je niet een compleet digitaal traject aangaan.

I: Ik denk dat de meeste zo denken.

M: digitale aanmelding is prachtig. Dan heb je al een stuk informatie.

M: Je kan via de site aanmelden of via telefoonsprekuren. Moet je aan Harm vragen wat de doelgroep is die zich digitaal aanmeldt.

I: Ik kan me ook wel voorstellen dat mensen die veel achter de computer zitten en werken het ook lastig is om tussen bepaalde tijden te moeten bellen.

M: Het is natuurlijk makkelijker, maar er staat wel in dat we terugbellen.

I: dat komt binnen op 1 punt?

M: Ja.

I: Is het zo dat iedereen die zich aanmeld ook hier hulp krijgt.

M: We hebben wel een wachtlijst. We doen telefonisch een screening. Het is zonde om iemand 2 a 3 maanden te laten wachten en dan bij de intake er achter te komen dat het hier niet hoort. Dus de screening is belangrijk.

I: 2 a 3 maanden wachtlijst is wel lang.

M: Ja nu niet meer, want Pieter is erbij. We willen zsm intake doen, want men belt al als het te laat is.

I: Ik kan me wel voorstellen dat bijvoorbeeld met mailcontact er toch veel tijd in gaat zitten als mensen vragen gaan stellen die met de mail opgelost kunnen worden.

M: Legt meer uit over CS. Ze komt bijna geen vragen tegen dat eenvoudige problematiek. Het is ook nooit 1 doel.

I: Zie je het voor je digitaal traject.

M: ik denk dat we het al doen. Ik zal geen nieuwe thema's aandragen bij digitale contacten. Ik reageer puur op wat de cliënt aandraagt.

I: Wat heb je nodig om het in te kunnen zetten?

M: Duidelijke richtlijnen en scholing. Dat we als team hetzelfde uitdragen. En wat wil de cliënt!

2.2.7 INTERVIEW M. KOELEWIJN

C: Ik zit nu tijdelijk hier, omdat het hier erg druk was. Normaal werk ik 1 dag in Scherpenzeel.

I: Inleiding.

I: De meeste mensen komen uit woudenberg en scherpenzeel?

C: Het is in de organisatie zo bepaald dat de DMW's die zijn plaatselijk gebonden. In scherpenzeel zijn er 2 kerken die financieel bijdragen. Die mensen zijn sowieso welkom. En alle inwoners van scherpenzeel. En als we subsidie krijgen van de gemeente is het wel logisch om dat ook voor die inwoners te hebben.

I: Hoe ervaar je binnen stichting schuilplaats te werken?

C: Ik vond het fijn toen ik stage liep in veenendaal zat, zodat ik meer collegas leerde kennen. Ik vind het als je alleen werkt dat de verbinding krijgen het initiatief bij mij ligt. Ik voel me daar wel verantwoordelijk voor. Het maakt voor mij de drempel wat hoger om collegiaal contact heb, het jammer dat niet elke dag mijn collegas zie. Er zijn een aantal keer per jaar teamoverleggen. Nu is het verplicht om daar heen te gaan. De verbondenheid tussen collegas in een kleine instelling is het belangrijk. Scherpenzeel is net gestart en op het begin vooral pr. Nu ook clientbegeleiding. Ik heb geen clientsprekuren, omdat ik weinig uren hebben.

I: Hoe heb je de PR gedaan?

C: Er is behoeftenonderzoek geweest. Er heeft in de plaatselijk kranten gestaan en in de kerkbladen. Ik heb contact gehad met huisartsen, maar die stonden er niet open voor. Ik heb een presentatie bij het lokale welzijnswerk. Predikanten spreken.

I: Het is hier vrij klein, maar er is wel behoefte aan. Wat is de doelgroep die je voornamelijk binnenkrijgt?

C: Harm heeft dat op organisatieniveau. Mijn eigencaseload: Rouwverwerking; overspanningsklachten. Echtpaarbegeleiding. Best wel divers dus.

I: En qua leeftijd?

C: Dat is in mijn caseload vrij divers.

I: Je hebt MWD gedaan. Nog meer specialisaties?

C: Ik heb nog 2 jaar GPW gestudeerd en dat neem ik wel altijd mee.

I: Wat zijn de kwaliteiten van de organisatie?

C: Alle medewerkers werken met hun hart en passie voor degene die voor hen zit. Er wordt gezocht naar perspectief. Dat de christelijke identiteit een rol krijgt. De client staat centraal en kwetsbaarheid. Eigen kracht is belangrijk, maar dat kan niet zonder bij kwetsbaarheid stil te staan.

I: En eventuele verbeterpunten?

C: Ik vind de werkdruk hoog. Het is inhoudelijk niet het meest lichte werk. En soms krijg je heel veel aanmeldingen. Ik vind het lastig om te zeggen, omdat ik nog maar net in dienst ben en nog niet ervaren ben.

I: werk je nog met bepaalde methodieken?

C: Ik kijk vooral naar wat bij mij past. In werk veel vanuit de contextuele benadering. Ook oplossingsgericht om mensen door hun eigen kracht weer verder te helpen. Ik maak veel gebruik van huiswerkopdrachten en de RET. In mijn hulpverleningsplan schrijf ik altijd inzichtgevende gesprekken.

I: Kijk je ook naar de client?

C: heeft te maken leeftijd en kunnen. Bij jongere cliënten doe ik veel huiswerkopdrachten. Hangt af van de problematiek. En veel met de poppetjes.

I: digitale hulpverlening, wat denk je erover en wat weet je er van?

C: ik weet er niet veel van. Ik weet dat het begint te bestaan, want we leven in een digitale wereld.

Tegelijkertijd vind ik dat het spannende eraan, omdat ik niet alle digitalisering goed vind. Misschien zal er een groep bestaan waar het goed bij aansluit. Ik sta er wel open in, ik zeg niet dat is niet goed of dat kan niet. Ik vind het moeilijk om in te schatten welke mogelijkheden er zijn en wat mijn rol er in zal zijn.

I: zal je het bij de organisatie vinden passen in welke vorm dan ook?

C: Welke vorm van digitale hulpverlening moet ik dan aan denken? Met een webcam, chatten?

I: Uitleg 4 verschillende vormen.

C: Wat zal het doel zijn om digitale hulpverlening in te zetten?

I: Om meer mensen te bereiken die nu moeilijk te bereiken zijn. We zijn er nu wel achter dat tijd wel een belangrijke onderdeel is, omdat het mailen veel tijd kan kosten als het naast het normale traject is.

C: ik denk op mijn locatie niet, omdat ik de drempel zo laag mogelijk wil houden en ik wil mensen zien. De mensen die verder weg wonen kan je dan wel bereiken, dat lijkt me goed. Ik vind alleen digitale hulpverlening moeilijk in te schatten, want hoe kan je bouwen aan een relatie? Dat kan je ondervangen door het te mixen, maar dan moeten die mensen toch nog komen. Zown online dossier lijkt me leuk voor erbij. Extra regie voor de client daarover lijkt me goed, want dan ben je samen verantwoordelijk.

I: Zal het kunnen zijn dat het niet zou passen omdat de problematiek hier vrij complex is.

C: ik zal het mezelf niet zien doen met de caseload die ik nu heb. Of ik moet een fixe scholing krijgen. Ik vind het belangrijker om elkaar te ontmoeten.

I: Mail je wel eens met je cliënten?

C: Om afspraken vast te leggen en hier meer, omdat ik hier geen printer heb. Dus dan stuur ik de huiswerkopdrachten op.

I: Zal er de behoefte zijn onder cliënten?

C: Ja er is pas een jongen binnengelopen en ik dacht van ja, dat zal wel voor hem kunnen zijn. Omdat het moeilijk te plannen zijn.

I: zouden er potentiële cliënten zijn die het wat zouden vinden?

C: Ik schat in scherpenzeel die kans klein. Dat schat ik gevoelsmatig. Misschien jongeren wel.

C: Is er nog een doelgroep of problematiek waar het niet bij kan?

I: Er zijn verschillende problematieken niet.

C: ik geloof wel in de combinatie en dan niet alleen bij jongeren. Het helpt om de cliënt de regie te laten voeren.

I: Het heeft ook nadelen. Noemt een aantal voorbeelden van digitale hulpverlening.

Bronnenboek

C: ik zal wel mooi vinden dat je je vraag kan droppen en daar antwoord op krijgt.

I: heb je het om je heen gezien?

C: Nee.

I: stel dat SS het in gaat zetten, wat zal jij dan nodig hebben om het toe te kunnen passen.

C: Ik zal wel scholing willen in wat helpend is en voor de taal. En hoe je checken of je op hetzelfde spoor zit.

I: in hoeverre vind je jouw inspraak hierin belangrijk?

C: Ik geloof dat het wisselt bij onderwerp. Ik heb de indruk dat dingen worden voorgelegd en dat je mening mag geven. En we kijken samen bij wie het wel past en wie er open voor staat. Ik zal het wel leuk vinden.

Ik geloof dat het belangrijk is om met de samenleving mee te gaan en dat je als organisatie daarin investeert.

2.3 GEFRAGMENTEERDE INTERVIEWS

2.3.1 INTERVIEW S. SNOEI

1. Functie en werkzaamheden

- a. *Wat is uw functie binnen Stichting Schuilplaats?*
- b. *Opleiding? Cursussen? Specialisaties?*

Ik ben maatschappelijk werker hier, tenminste, dat houdt in ik doe maatschappelijk werk maar ik ben er ook voor het centrum van jeugd en gezin. Dus ik werk met een dubbele pet. CJG is niet losgekoppeld van Stichting Schuilplaats, maar daar zijn wel aparte uren voor. En in principe de maatschappelijk werk taken doe ik gewoon hier op kantoor en ik heb wel eens huisbezoek hoor, maar voor het CJG heeft Staphorst de volgende visie: "het CJG komt naar je toe," dit betekent dat ik naar 6 scholen ga, daarvan ben ik contactpersoon. Vier keer per jaar heb ik een gesprek met een zorg en advies team, dat team bestaat uit een medewerker van de GGD, een schoolbegeleider en een intern begeleider. Zodoende heb ik met 6 scholen 8 keer contact per jaar, en uiteraard tussendoor ook nog wel eens, bijvoorbeeld als er acuut iets aan de hand is, dan ben ik contactpersoon. En in principe ga ik altijd naar de school en komen ze niet hier met hun vraag of probleem. Verder heb ik een post-hbo RET, post-hbo verplekunde en post-hbo systeemtherapie gevolgd. En voordat ik maatschappelijk werker werd, was ik verpleegkundige.

2. Organisatie

- a. *Hoe zou u Stichting Schuilplaats als organisatie omschrijven?*
- b. *Hoe ervaart u het werken binnen Stichting Schuilplaats?*
- c. *Wat is een kwaliteit van de organisatie?*
- d. *Wat is een verbeterpunt van de organisatie?*

Ik heb hier een grote vrijheid om de dingen te doen en dat is heel positief. Wat wel lastig is is dat je alleen bent, dus ik voel me ook verantwoordelijk. En het is mijn valkuil dat ik vind dat mensen altijd voorgaan. Ik ben erg betrokken op de cliënten en ze weten me vaak te vinden, ook als ik niet aan het werk ben. Ergens biedt ik daar ook wel weer ruimte voor.

Een team om me heen zou ik makkelijker vinden. Dan zou je kunnen zeggen: "Ja ik weet dat het in die cliënt situatie lastig is." En je collega kan dan ook gewoon in loggen op die klant, die ziet waar je mee bezig bent, dat zou prettig zijn. Waar ik eigenlijk een beetje gebruik van maak is dat ik weet dat Harm op woensdag thuis werkt, dus dan stoor ik niet in z'n gesprek, en ik bel Harm ook wel eens gewoon op het werk hoor, zeker als hier een spannende situatie aan de gang is. Dan weet hij toch waar ik mee bezig ben. Daarin vind ik back-up van de organisatie ook belangrijk.

Een kwaliteit van de organisatie is dat ik gewoon de ruimte heb en het flexibel is, wat organisatorisch betreft. Een ander sterk punt is de identiteit van de organisatie. We bereiken echt een groep mensen die daar behoefte aan hebben. De identiteit wordt door cliënten erg gewaardeerd. Daar staan en gaan we ook voor, daarnaast verwachten mensen natuurlijk ook dat ze daarover kunnen spreken.

Een verbeterpunt vind ik lastig. Ja, dat ik hier alleen zit, maar dat is ook niet zomaar op te lossen. Ik vind het wel fijn dat ik in dit gebouw zit, hier werken meer maatschappelijk werkers, dus ik kan wel overleggen.

3. Doelgroep en manier van werken

- a. *Hoe ziet een behandeltraject eruit bij Stichting Schuilplaats?*
- b. *Welke doelgroep en problematiek is veelvoorkomend?*
- c. *Welke methodieken worden er gebruikt binnen het behandeltraject?*

Wat ik merk is dat Stichting Schuilplaats achterop de kerkbode staat, er zijn best mensen die zeggen, als de kerk het goed vindt, dan hebben wij daar ook vertrouwen in. Sowieso is er soms ook wel problematiek waarbij het prettig is wanneer je niet hoeft uit te leggen waarom je geen tv hebt, en waarom je bepaalde dingen vindt. Aan de andere kant kan het ook een valkuil zijn, je kan denken dat je mensen überhaupt wel terplekke begrijpt, soms is het wel handig om daarop door te vragen. Toch begrijp je elkaar wel sneller. Ik merk wel dat mensen dat prettig vinden, zeker ook over rouw en verdriet, dat zijn toch al van die dingen waarin identiteit heel belangrijk is. Eigenlijk met geen enkel probleem heb je niet met identiteit te maken.

Ik ben een generalist. Ik werk met meerdere methodieken. Door de transities in de jeugdzorg zijn we nu ook begonnen met het werken met de “VERVE” methodiek. Veiligheid en regie voor elk, betekent dat. Ik merk ook dat de presentie methode echt werkt.

4. Hulpverlening in het algemeen

- a. *Wat merkt u van de veranderingen binnen de zorg en welzijn?*
- b. *Wat zou u graag anders willen zien?*

De transities in de jeugdzorg moeten eind 2015 helemaal rond zijn. Daarop heeft de provincie Overijssel besloten te werken met de “VERVE” methodiek en dat betekent veiligheid en regie voor elk. Dat is niet zozeer de hulpverlening op zich, want daarin kan je zelf bepalen hoe je het met de klant gaat doen, maar wel de manier waarop je ernaar kijkt. Dus als iemand binnenkomt kijk je op die manier volgens die methode naar de problemen waarmee iemand mee komt. We krijgen er nu al wat scholing in, maar nog niet echt officieel. Dat komt omdat het nu vooral gericht is op de zwaardere problematiek binnen de BJZ. We krijgen nog een cursus en die is gericht op de lichtere problematiek binnen de BJZ.

Daarnaast merk ik veel van de verandering omtrent “Welzijn Nieuwe Stijl” en “Dichterbij”.

5. Digitale hulpverlening

- a. *Wat weet u van / over digitale hulpverlening? Maakt u er zelf wel eens gebruik van? Kent u andere organisaties die hiervan gebruik maken?*
- b. *Weet u of er eventueel behoefte onder cliënten is naar digitale hulpverlening?*
- c. *Korte uitleg over diverse hulpverleningsvormen: online dossier, chatten, blended hulpverlening en online training. Als u dit hoort wat denkt u hier dan over?*
- d. *Vind u digitale hulpverlening passen binnen Stichting Schuilplaats? En welke vorm zou u het meest passend vinden?*
- e. *Zou u zelf met digitale hulpverlening willen werken?*

Ik weet niet zoveel over digitale hulpverlening. Maar ik vind het een lastig idee dat je mensen gewoon niet ziet. Ik heb het gevoel dat je heel veel dingen mist en dat heb ik soms ook al op kantoor, dat ik denk ik ga gewoon naar hun thuis, dan zie ik gewoon veel meer dingen. Dan hoeft je het zelfs niet allemaal te vragen, maar je maakt de mensen en de situatie gewoon mee. Dat lijkt me dus lastig aan digitale hulpverlening. Dat je alleen maar woorden hebt, en een heleboel andere communicatie mist. Ik weet niet of afstand een probleem is, maar ik denk bijvoorbeeld aan jongeren, ik kan me wel voorstellen dat het daarvoor drempelverlagend is, die zijn opgegroeid met computers en social media. Dus ja ik kan me voorstellen dat het dan wel drempelverlagend is, maar ik zou dan eerder denken aan leeftijd, dan aan perse afstand. Maar dat is een gevoel dat kan ik niet hard maken. Pas heb ik wel een jongen geholpen via de mail. Hij had een vraag die eigenlijk te klein was om helemaal langs te komen, en hij heeft antwoord gekregen via de mail en dat antwoord was voor hem voldoende. Nee, eigenlijk maak ik geen gebruik van digitale hulpverlening. Het enige is dat ik veel mail als contactpersoon met de scholen. Ik kan dan gemakkelijk ergens een vraag neerleggen. Ik heb wel één keer een lastige cliëntsituatie gehad, die man woonde ver weg, hij is hier toen één keer langs geweest, maar het was gewoon te ver. Toen heb ik wel dingen via de mail gedaan. En het verbaasde me toen, dat het ook wel ging over de mail. Ondanks de complexe situatie kon ik dingen op de mail zetten die hij thuis toch oppakte.

Wat ik wel weet is dat ze in Eleos in Zwolle hele digitale programma's hebben waar ze gewoon mee werken.

Ik geloof wel dat je met digitale hulpverlening een groter bereik hebt. Dus daar je zou op kunnen profileren: het maakt niet uit hoever je woont, je kan altijd identiteitsgebonden hulp krijgen, digitaal. Ik denk dat het wel passend zou zijn binnen Stichting Schuilplaats. Maar als ik ermee zou moeten gaan werken wil ik wel graag opgeleid worden daarvoor. Ik wil dan weten hoe ik dat op een effectieve manier moet doen. Maar om het echt te gaan doen, daar twijfel ik over. Dat heeft meer te maken met het feit dat m'n caseload nu al zo vol zit, en dan komt dat er ook nog bij. Terwijl het misschien wel hartstikke leuk is als je daaraan begint. Ik twijfel ook over hoe goed het bij mij zou passen. Ik zie het nu niet als een leuke uitdaging. Ik ben ook niet zo goed in het omgaan met apparaten.

Dat chatten lijkt mij helemaal niks. Wat ik me welk voor kan stellen als iemand gewoon een vraag heeft, dan krijgt hij daar gelijk antwoord op. Wat ik wel merk is dat mensen in het eerste contact heel

Bronnenboek

zenuwachtig kunnen zijn en het spannend vinden. Aan het eind van het gesprek is ze het vaak allemaal meegevallen. Maar als zij van te voren al wat dingen in een mail kunnen zetten dan wordt de drempel misschien minder hoog.

2.3.2 INTERVIEW P. BOS

1. Functie en werkzaamheden

a. *Wat is uw functie binnen Stichting Schuilplaats?*

b. *Opleiding? Cursussen? Specialisaties?*

Ik heb aan het begin gestaan van de Stichting. Ik ben in m'n eentje begonnen, ik heb enorm gepioneerd en meegeholpen aan de uitbouw, op een gegeven moment wordt het een beetje je kindje. Er waren steeds weer nieuwe uitdagingen.

Ik zat ook eerst bij het management, maar gelukkig nu gewoon weer in de hulpverlening. Ik heb maatschappelijk werk gedaan op de Vijverberg, dat is nu de CHE.

2. Organisatie

a. *Hoe zou u Stichting Schuilplaats als organisatie omschrijven?*

b. *Hoe ervaart u het werken binnen Stichting Schuilplaats?*

c. *Wat is een kwaliteit van de organisatie?*

d. *Wat is een verbeterpunt van de organisatie?*

We zijn eigenlijk niet echt een maatschappelijk werk instelling.. We noemen onszelf een aderhalve lijnsorganisatie. De grote hoofdplaat van materiële hulpverlening is eruit geknipt. Dat scheelt heel veel tijd én geld. Dus de dingen die wij hebben zijn relatief, minst arbeidsintensief. Want als je financiën uit moet gaan zoeken, daar gaat gruwelijk veel tijd in zitten. Dat hebben we relatief maar weinig.

3. Doelgroep en manier van werken

a. *Hoe ziet een behandeltraject eruit bij Stichting Schuilplaats?*

b. *Welke doelgroep en problematiek is veelvoorkomend?*

c. *Welke methodieken worden er gebruikt binnen het behandeltraject?*

De problematiek is steeds complexer geworden, vroeger waren de vragen wel wat versimpeld. Nu merk je wel dat alles met alles samenhangt. Het is ingewikkelder geworden. De samenleving wordt complexer, sneller, ingewikkelder. Dat speelt wel een rol. De crisis nu, digitale tijdperk.

4. Hulpverlening in het algemeen

a. *Wat merkt u van de veranderingen binnen de zorg en welzijn?*

b. *Wat zou u graag anders willen zien?*

5. Digitale hulpverlening

a. *Wat weet u van / over digitale hulpverlening? Kent u andere organisaties die hiervan gebruik maken?*

b. *Weet u of er eventueel behoefte onder cliënten is naar digitale hulpverlening?*

c. *Korte uitleg over diverse hulpverleningsvormen: online dossier, chatten, blended hulpverlening en online training. Als u dit hoort wat denkt u hier dan over?*

d. *Vind u digitale hulpverlening passen binnen Stichting Schuilplaats? En welke vorm zou u het meest passend vinden?*

e. *Zou u zelf met digitale hulpverlening willen werken?*

Eleos gebruikt mindguede, en ik en Harm werken daar samen aan mee.

Ik vind het een grote aanname om te zeggen dat mensen zich afmelden voor de hulp bij ons omdat de afstand te groot zou zijn.

Want ik hoor je nu zeggen dat er plannen zijn om het te gaan doen, dus jullie gaan niet onderzoeken naar de eventuele mogelijkheden of de wenselijkheid van digitale hulpverlening, maar meer dus welke vorm? Je zou eigenlijk meer navraag moeten doen bij de cliënt, hebben zij er behoefte aan? Je zou potentiële hulpvragers moeten vinden.

Want ik het niet gehoord dat collega's dit aandroegen oh we lopen hier tegenaan, we raken mensen kwijt, dus we willen nu.. ik heb meer het idee dat dit komt vanuit het management, oke we moeten nieuwe geldbronnen aanboren, we moeten mee met de tijd dat digitale hulpverlening helemaal in is. Ik zeg niet dat ik er tegen ben hoor, ik heb geen enkele reden om er tegen te zijn. Maar bij mij rijst de vraag of er behoefte

naar is. Want het frappante is dat er afgelopen 2 jaar geen enkele aanvraag meer komt vanuit mindguide. Nu weet ik niet hoe dat komt, of er geen aanmeldingen meer zijn, of het wordt niet doorgezet, dat weet ik niet. Ik heb dat samen met Harm gedaan, maar er komen geen vragen. Dus dat is wel opmerkelijk, het is voor mij wel een signaal, hoe belangrijk is dan digitale hulpverlening?

Ik heb de afgelopen 30 jaar maar heel weinig mensen meegemaakt of gehoord, die specifiek vroegen naar een digitale vorm van hulpverlening. Dat hoeft niks te zeggen, maar het is wel goed om het te onderzoeken. En van minder belang is het wat de medewerkers ervan vinden, want als het moet dan moet het. Maar mijn hulpverlenerhart gaat er niet harder van kloppen. Ik weet niet of ik dat zou doen. Ik wil mensen zien, ik wil mensen raken. Wat zou de reden zijn voor mensen om te kiezen voor digitale hulpverlening. Maar goed ik ben nog niet zo oud dat ik dat niet zou durven uitproberen. Ik heb gelijk gezegd bij mindguide, ik vind het leuk om dat te beproeven.

Maar de gevallen die nu hier komen, zouden te complex zijn om digitaal te behandelen.

Het zou passen binnen de organisatie als daar vraag naar is. Als de vraag er is vanuit de cliënten dan moeten we digitale hulpverlening in gaan zetten. Maar 1 die indicatie heb ik niet, en twee dan komt het vanuit organisatie zelf en dan moet je daar de motivatie voor mee laten wegen, ja wat ga je dan doen? Maar goed als het in het aanbod past en we hebben iemand die dat leuk vindt om te doen, prima toch? Als je er mij maar niet voor vraagt. Maar nogmaals, stel dat 1 van mijn cliënten zou zeggen, mag ik u mailen? Ja prima, dat mag en gebeurt ook wel. Niks mis mee. Ik ben er niet bang van, maar ik zou wel wat missen. En als het gebruikt gaat worden moet er wel iemand geschoold worden.

Maar als er bijvoorbeeld veel aanmeldingen bestaan rondom een bepaald thema dan zou je daarop kunnen selecteren. Wat veel voorkomt is zelfvertrouwen. Die hebben we natuurlijk ook al in een cursus gegoten, en die zou je dan ook digitaal kunnen gieten, of een lichte vorm van depressie.

2.3.3 INTERVIEW A. BAKKER

1. Functie en werkzaamheden

- a. Wat is uw functie binnen Stichting Schuilplaats?
- b. Opleiding? Cursussen? Specialisaties?

Ik werk hier nu 10 jaar als maatschappelijk werker.

2. Organisatie

- a. Hoe zou u Stichting Schuilplaats als organisatie omschrijven?
- b. Hoe ervaart u het werken binnen Stichting Schuilplaats?
- c. Wat is een kwaliteit van de organisatie?
- d. Wat is een verbeterpunt van de organisatie?

Ik heb het naar mijn zin. Het is druk en veel te doen. Omdat je zelfsturende bent kan je veel ondernemen. Ik mag mijn eigen agenda bepalen. Het is balanceren tussen de kerntaak van maatschappelijk werker zijn en organisatorische aspecten en maatschappelijke aspecten. Die mee te nemen en aandacht geven. Balanceren in tijdbesteding.

Ik denk dat jullie de structuur van de organisatie wel kennen, doordat jullie meerdere mensen gesproken hebben. We hebben verschillende zelfsturende locaties. Deze worden gedragen door lokale kerken. Hier is het Sliedrecht. Dus de cliënten komen hier uit de buurt. We zitten hier met mensen die al veel ervaring hebben. We kunnen heel wat aan. De huisartsen weten ons te vinden en predikanten ook.

Wezenskenmerk is onze identiteit. Er werken hier allemaal christenen en dat willen we ook plek geven in de organisatie. De mensen die hier komen, mogen ook verwachten dat het hier ook een plek kan krijgen. Het is een onderdeel van ons hele werken om de identiteit vorm te geven. De kracht zit ook in de medewerkers. In de ervaring en HBO plus opgeleid. Doordat we klein zijn, zijn we heel flexibel. Korte lijnen, snel handelen, makkelijk schakelen. We zijn betrokken. We werken vanuit motivatie, ipv met het idee dat we geld verdienen. Wat we meer doen, is het lokale. Mensen kennen, huisartsen kennen, predikanten kennen. Daar zijn we in gegroeid en dat is goed om die contacten te hebben.

Er zijn zwakke punten. De versnippering en klein zijn. Dat zijn 2 aparte dingen. Als je klein bent en op 1 locatie of 1 dorp is dat toch een mooi team. De versnippering maakt dat je relatief weinig collegiaal contact hebt. Het is moeilijk om te organiseren. Als klein team heb je een bepaalde focus. Het zal leuk zijn om meer van elkaar te leren en gebruik te maken van elkaar. Dat mis je soms. Je kunt minder opvangen, zoals met ziekte. In december heel veel aanmeldingen gehad en dan schiet de wachtlijst omhoog. Ik denk dat het belangrijk is om jezelf op de kaart te blijven zetten. Zeker omdat je klein bent. En het lijkt dat het snel te veel is. Je kan je tijd maar een keer besteden.

3. Doelgroep en manier van werken

- a. *Hoe ziet een behandeltraject eruit bij Stichting Schuilplaats?*
- b. *Welke doelgroep en problematiek is veelvoorkomend?*
- c. *Welke methodieken worden er gebruikt binnen het behandeltraject?*

We werken ecletisch. In die zin is het niet zo dat je op 1 stroming focust. Ik ben ervaringsgericht geschoold via de Kempler Instituut. Dat past goed bij mij als persoon, direct en persoonlijk. Anderen hebben weer een andere opleiding, bijvoorbeeld contextueel of ggz-opleiding. Dat is een mooie mix.

4. Hulpverlening in het algemeen

- a. *Wat merkt u van de veranderingen binnen de zorg en welzijn?*
- b. *Wat zou u graag anders willen zien?*

Er vinden allerlei ontwikkelen plaats, oa de transitie van de jeugdzorg. Dat leidt tot veel beweging en dat is leuk.

Ik denk niet dat de problematiek complexer is geworden. We werken 1,5 lijns. Met alle ontwikkelingen zie je dat de problematiek ook verschuift. De hele tweede lijn wordt uitgekleeft, eisen aan gesteld om hulp te kunnen bieden. Ivm dsm-diagnose. Voor ons betekend dat er een toestroom van mensen is, omdat ze bij de tweedelijns niet meer terecht kunnen.

5. Digitale hulpverlening

- a. *Wat weet u van / over digitale hulpverlening? Kent u andere organisaties die hiervan gebruik maken?*
- b. *Weet u of er eventueel behoefte onder cliënten is naar digitale hulpverlening?*
- c. *Korte uitleg over diverse hulpverleningsvormen: online dossier, chatten, blended hulpverlening en online training. Als u dit hoort wat denkt u hier dan over?*
- d. *Vind u digitale hulpverlening passen binnen Stichting Schuilplaats? En welke vorm zou u het meest passend vinden?*
- e. *Zou u zelf met digitale hulpverlening willen werken?*

Ik weet er niet super veel van. Dat er een vlucht is genomen een paar jaar geleden. Erg innovatief. Wat ik wel interessant vind is dat er een aantal clubs nauwelijks of niets meer mee doet. Dan ben ik benieuwd welke redenen daarachter zitten? Vinden cliënten daar te weinig in? Is het moeilijk te financieren? Waarom komt het niet van de grond? Wanneer werk het wel en wanneer niet? Ik denk dat het ligt aan de problematiek. Dat het ene er meer geschikt voor is dan de andere. EPH gericht ben ik erg voor het contact. Het contact is bepalend in het therapeutisch effect. Het contact heeft flink te lijden onder de digitalisering. Hoe kan je dat blijven waarborgen als je digitaal hulp verleent. Wat betekend het contact tussen cliënt en hulpverlener. Tegelijkertijd is het zo dat niet alleen het contact een rol speelt. Een bepaald type cliënt dat hierdoor wordt aangesproken.

Voor mij is therapie in wezen contact maken en dat is moeilijker via internet. Een voordeel kan zijn dat als je veel van dezelfde problematiek is, kan het een voordeel zijn om dat per internet te doen. Dat scheelt tijd en energie als het vaste protocollen zijn. Maar het vraagt wel meer van de cliënt. Als je terugpakt naar de kernwaarden en waar zijn we goed in, is het de betrokkenheid. En hoe geef je de betrokkenheid vorm in de digitale hulpverlening. En geloof je daar in? Ik geloof dat er zwakke mensen zijn die de betrokkenheid nodig hebben. Het is wel goed hebben om mensen zelf te motiveren, maar er zal altijd een groep zijn waar je wel achteraan moet zitten. Voor de gezonde mensen hebben ook iemand nodig die met hen meedenkt, leeft en ondersteunt. Ze zoeken iemand die de vertaalslag kan maken in jouw situatie en problematiek en methodiek. Daar heb je in mijn optiek een persoon voor nodig.

Mailen gebeurt wel heel veel. In die zin kan je wel zeggen dat ik een digitale hulpverlener ben. Het is vaak zo dat cliënten de essentie als input op de mail zetten. Dan haak ik daarop aan. Of registratie opdracht, huiswerkopdracht, inzicht geven. Skype momenten zijn heel gering. Ook omdat er niet vaak een reden is om te skypen.

Ik weet dat bij Schuilplaats wel eens het idee leeft dat mensen door drukte niet kunnen komen. Ik denk niet dat het onze doelgroep is. En ik denk dat je je kunt afvragen of op deze manier therapie goed is. Alle goede dingen kosten tijd. Ik sta er niet kritisch tegenover maar.. blended hulpverleners lijkt me misschien inzetbaar. Hebben jullie al met Eleos gesproken? Zij hadden digitale trajecten oa voor jongeren. Ik ben benieuwd naar de ervaringen van andere organisaties. Wat werkt wel en wat werkt niet.

Schuilplaats Landelijk zit in Veenendaal. Hier hebben we geen last van dat mensen die ver hoeven te reizen. En dit moet ook niet de enige reden zijn wat het inzetten van digitale hulpverlening te stimuleren.

Ik zie het hier in Sliedrecht niet snel met een geheel digitaal aanbod starten. Misschien Schuilplaats landelijk wel. En de financiering is misschien wel een probleem. Mensen betalen toch makkelijker voor een live consult, want mailen is in principe gratis. Dus neem dat mee. In extreme vorm van complete digitale sessies ik vraag me af of dat aansluit. Dan zal het interessant zijn hoe we het meer kunnen gebruiken en welk doel dient het dan? Weer intherapy als voorbeeld. Misschien toespitsen op een bepaalde problematiek?

Geef tips voor het onderzoek, sluit zo goed mogelijk aan bij stichting schuilplaats. Misschien onderzoek richten op 1 problematiek.

2.3.4. INTERVIEW L. VAN DOORN

1. Functie en werkzaamheden

- a. *Wat is uw functie binnen Stichting Schuilplaats?*
- b. *Opleiding? Cursussen? Specialisaties?*

Ik ben maatschappelijk werker. Nu ben ik 5 jaar in dienst. Ik werk 2 dagen, maandag en vrijdag. Het bevalt goed. Ik ben vooral gericht op clientbegeleiding. Je taken zijn vooral begeleiden, rapporteren en gesprekken voorbereiden. En ook groepswork. Nu een groep over zelfvertrouwen en is al een aantal keer geweest. En vooral veel rapporteren en vergaderen. Onze teamleider zit in Veenendaal, daarom zijn er veel dingen die we zelf moeten regelen. Dat geeft neventaken. Het begeleiden van stagiaires. Ik heb ook Maatschappelijk werk en dienstverlening aan de CHE gevolgd. Ik heb hier toen stage gelopen en mocht hier blijven, wat heel fijn was.

2. Organisatie

- a. *Hoe zou u Stichting Schuilplaats als organisatie omschrijven?*
- b. *Hoe ervaart u het werken binnen Stichting Schuilplaats?*
- c. *Wat is een kwaliteit van de organisatie?*
- d. *Wat is een verbeterpunt van de organisatie?*

Er is openheid en verbondenheid. Overal is er wel eens wat, natuurlijk. Ik vind het een heel prettige werksfeer, zeker naar cliënten toe. We zijn een christelijke organisatie en dragen deze identiteit. Dit deel je ook met de meeste cliënten. Het is fijn om dat deel van jezelf in te kunnen zetten. Maar ook mensen met een reguliere achtergrond zijn welkom, maar dan zeg ik: 'Weet je dat we christelijk zijn? En heb je er bewust voor gekozen? En dan hoor je vaak nee. Dan hebben ze daar nog niet over nagedacht. Dan kunnen ze ook terecht bij de Rivas. We zijn heel verbonden aan de kerken. We worden betaald door de kerk. Kerken verwijzen vaak mensen door naar ons. Mensen vinden het heel prettig om te weten dat ze binnen een christelijke organisatie hulp krijgen.

We hebben ook gemeentesubsidie. We zijn verbonden door het bestuur die vanuit de kerken zijn afgevaardigd. Op deze locatie hoeven mensen ook niet te betalen voor de gesprekken. Alleen als ze niet op komen dagen. En giften, kerken en gemeente zijn de financierders.

Ik denk de identiteit een sterke kracht is. Het is een drijfveer en kracht naar alle kanten toe. Een zwak punt is dat we heel versnipperd zijn en dat maakt het moeilijk om een landelijke beleid bepalen. Dat is een zoektocht binnen de organisatie, omdat er nu zoveel veranderd met wetgeving. En daardoor is er nu best veel onduidelijkheid? Waar gaat het heen en wie bepaald wat? Ik weet alleen niet of het kan. Het is gewoon een warboel.

3. Doelgroep en manier van werken

- a. *Hoe ziet een behandeltraject eruit bij Stichting Schuilplaats?*
- b. *Welke doelgroep en problematiek is veelvoorkomend?*
- c. *Welke methodieken worden er gebruikt binnen het behandeltraject?*

binnen de organisatie is geen vastgestelde methodiek. Het is kiezen uit de kaarten bak. De ene heeft een opleiding gedaan en dan kan het zijn dat ze meer voorkeur hebben voor een bepaalde methodiek. Ik zelf ben fan van contextuele hulpverlening en cognitieve gedragstherapie. Ook EFT binnen relatietherapie. En nog andere dingen waar elementen uit naar voren komen.

Er komen voornamelijk volwassenen. Nu ook een aantal tussen de 12 en 18 jaar. Heel veel problematiek en vragen rondom identiteit en zelfvertrouwen. Groot deel daarvan heeft te maken met het verwerken van het verleden. Ongeveer 30 a 40 % is relatieproblematiek. Klachten zoals burn-out en incest. Ook veel rouwverwerking en opvoedingsproblematiek.

Het is heel breed. Soms heb je een caseload met dit of dat meer dan anders. De meeste hebben een christelijke achtergrond. 90 a 95 % heeft een christelijke achtergrond. En hier in de regio zie je een bepaalde kerken, omdat die sterk aanwezig zijn. Dus dat zie je wel terug. Ook dat is gemengd. Je kan het geloof ter sprake brengen, zonder dat je getoetst word op wat je zegt. Ik denk wel dat er veel uit de reformatorische hoek komt.

4. Hulpverlening in het algemeen

- a. *Wat merkt u van de veranderingen binnen de zorg en welzijn?*
- b. *Wat zou u graag anders willen zien?*

5. Digitale hulpverlening

- f. *Wat weet u van / over digitale hulpverlening? Kent u andere organisaties die hiervan gebruik maken?*
- a. *Weet u of er eventueel behoefte onder cliënten is naar digitale hulpverlening?*
- b. *Korte uitleg over diverse hulpverleningsvormen: online dossier, chatten, blended hulpverlening en online training. Als u dit hoort wat denkt u hier dan over?*
- c. *Vind u digitale hulpverlening passen binnen Stichting Schuilplaats? En welke vorm zou u het meest passend vinden?*
- d. *Zou u zelf met digitale hulpverlening willen werken?*

Ik weet er heel weinig van. Ik heb me er nog nooit in verdiept. Ik denk aan hulpverlening via mail en op afstand. Via skype of online cursussen.. Verder is het onbekend voor mij. Ik heb er geen aandacht voor gehad en vind het ook niet zo interessant. Het lijkt me heel apart. Ik weet niet hoe het is om een client niet te zien. En alleen de communiceren via mail of beeld. Ik denk dat als je niet direct naar de hulpverlening stapt dat je wel een mate van veiligheid zoekt. Niet rechtstreeks contact hebben, maar een stukje veilige afstand bewaren. Ik weet niet of blokkades die iemand moet doorbreken ook doorbroken kunnen worden. Ik vraag me dat af. Het probleem van de afstand herken ik niet, we zijn namelijk gebonden aan de gemeente, dus mensen van buiten de gemeenten kunnen zich niet bij ons aanmelden.

We hebben nu wel een aparte regeling, maar mensen moeten dan betalen. En dan nog zie je dat het vooral mensen zijn die net buiten de regio vallen. Dat probleem herken ik niet zozeer. Anders worden ze doorgestuurd naar Veenendaal, dus die lopen er waarschijnlijk meer tegenaan. We zijn sterk verbonden aan kerken en verwijzers en staan meer zich op zichzelf.

2.3.5 INTERVIEW M. VAN DOMMELEN

1. Functie en werkzaamheden

- a) *Wat is uw functie binnen Stichting Schuilplaats?*
- b) *Opleiding? Cursussen? Specialisaties?*

Ik ben maatschappelijk werkster en ik heb de master contextuele hulpverlening gevolgd aan de Christelijke Hogeschool te Ede. Ik werk ongeveer 5 jaar voor Stichting Schuilplaats.

2. Organisatie

- a) *Hoe zou u Stichting Schuilplaats als organisatie omschrijven?*
- b) *Hoe ervaart u het werken binnen Stichting Schuilplaats?*
- c) *Wat is een kwaliteit van de organisatie?*
- d) *Wat is een verbeterpunt van de organisatie?*

De woorden die passend zijn voor Stichting Schuilplaats zijn boeiend, divers en waardevol. Het is fijn om de identiteit een plek te geven in het werk. Het is divers werk, want elke dag zie je andere mensen en werk ik met andere methodieken. Kwaliteiten van Stichting Schuilplaats zijn dat er veel in eigen huis is. Doordat we een kleinschalige organisatie zijn, hebben we allerlei soorten medewerkers in de buurt. Dit is fijn voor ons en voor de cliënt. Ook zijn we erg bevlogen in het werk. Verder is onze identiteit een kwaliteit. Je ziet dat mensen bewust voor onze hulpverlening kiezen. Die identiteit schemert ook door in het contact met collega's. Wat ik jammer vind is dat we versnipperd over het land zijn. Dat maakt collegiaal contact soms moeilijk. De eenmansposten zijn ook kwetsbaar hierdoor. Ze missen in sommige trajecten de specialismes.

3. Doelgroep en manier van werken

- a) *Hoe ziet een behandeltraject eruit bij Stichting Schuilplaats?*
- b) *Welke doelgroep en problematiek is veelvoorkomend?*
- c) *Welke methodieken worden er gebruikt binnen het behandeltraject?*

Wat ik veel zie aan problematieken rondom rouw- en verliesverwerking, identiteitsvragen en relatieproblemen. De methodieken die ik vaak gebruik zijn oplossingsgericht werken, RET, TA en het contextuele gedachtengoed. De doelgroep is erg divers, maar ik heb niet vaak jongeren onder de 16 jaar.

4. *Hulpverlening in het algemeen*

- a) *Wat merkt u van de veranderingen binnen de zorg en welzijn?*
- b) *Wat zou u graag anders willen zien?*

Ik merk weinig van de veranderingen die er plaatsvinden, maar dat komt door de locatie waar ik gevestigd ben en daardoor een andere financieringsstroom. Ik wil een beetje op de hoogte blijven, want bij collega's op andere locaties leeft het wel. Er is 2 jaar geleden besloten om de gesprekken 50 minuten te laten duren i.p.v. Een uur. Ik begrijp dit, want zo kan men meer gesprekken op een dag doen. Aan de andere kant vind ik het fijn om voor de meer therapeutische gesprekken meer tijd te hebben. Het liefst zal ik dit zelf mogen bepalen, maar ik begrijp dat het niet kan.

5. *Digitale hulpverlening*

- a) *Wat weet u van / over digitale hulpverlening? Kent u andere organisaties die hiervan gebruik maken?*
- b) *Weet u of er eventueel behoefte onder cliënten is naar digitale hulpverlening?*
- c) *Korte uitleg over diverse hulpverleningsvormen: online dossier, chatten, blended hulpverlening en online training. Als u dit hoort wat denkt u hier dan over?*
- d) *Vind u digitale hulpverlening passen binnen Stichting Schuilplaats? En welke vorm zou u het meest passend vinden?*
- e) *Zou u zelf met digitale hulpverlening willen werken?*

Ik weet niet veel over digitale hulpverlening, omdat ik de definitie die hier ingezet gaat worden nog niet weet. Als het gaat over het gebruiken van de telefoon, mail en skype ben ik daar al bekend mee. Ik werk daar ook al veel mee. De meeste cliënten vinden dit ook prima. Ik ben geen voorstander voor een geheel digitaal traject, voornamelijk omdat ik er nog geen ervaring mee heb. Het lijkt me lastig om door te vragen. Ik maak nu veel gebruik van het bord en de poppetjes en ik vraag me af hoe dat dan zal gaan. Ik denk wel dat het bij sommige problematieken of doelgroepen passend en aansluitend zal zijn. Misschien kunnen door laagdrempelige digitale hulpverlening meer jongeren lokken.

2.3.6.INTERVIEW M. VLASBLOM

1. Functie en werkzaamheden

- a) *Wat is uw functie binnen Stichting Schuilplaats?*
- b) *Opleiding? Cursussen? Specialisaties?*

Ik werk nu 14 jaar voor Stichting Schuilplaats. Ik ben maatschappelijk werkster en ik heb geen extra opleidingen gedaan. Ik heb voor de tijd bij Stichting Schuilplaats gewerkt met jeugd en jongeren. Dit ervaar ik als mijn specialisme. Ik heb mede het CJG opgericht.

2. Organisatie

- a) *Hoe zou u Stichting Schuilplaats als organisatie omschrijven?*
- b) *Hoe ervaart u het werken binnen Stichting Schuilplaats?*
- c) *Wat is een kwaliteit van de organisatie?*
- d) *Wat is een verbeterpunt van de organisatie?*

Ik vind het fijn om voor Stichting Schuilplaats te werken. Het is een kleinschalige organisatie en hierdoor heb ik meer verantwoordelijkheid. Daar hou ik van. Ik vind de identiteit van de stichting erg belangrijk. Ik vind het bijzonder dat we gedeeltelijk voor de kerken worden gefinancierd. Het bewijst dat ook zij samen kunnen werken. Een kracht is dat we heel persoonlijk zijn.

3. Doelgroep en manier van werken

- a) *Hoe ziet een behandeltraject eruit bij Stichting Schuilplaats?*
- b) *Welke doelgroep en problematiek is veelvoorkomend?*
- c) *Welke methodieken worden er gebruikt binnen het behandeltraject?*

Potentiële cliënten kunnen zich digitaal aanmelden. We bellen dan altijd terug, omdat de telefonische screening belangrijk is. Dit is handig, omdat ze op internet al een stuk informatie geven. Naast het digitale aanmelden, hebben we elke dan spreekuur via de telefoon. Cliënten kunnen zich dan ook aanmelden.

Ik werk eclectisch. Ik doe wat passend is bij de cliënt en problematiek. Ik maak veel gebruik RET, TA, taakgericht, contextuele benadering en EPH. De meeste cliënten die bij mij komen hebben een kerkelijke achtergrond. Ik zie veel identiteitsvragen, rouw- en verliesverwerking, relatieproblematiek en seksverslaving. Daarnaast is er een cursus zelfvertrouwen die druk bezocht wordt. Het aantal jongeren is gestegen sinds de leeftijdsgrens voor hulp van 18 jaar naar 12 jaar is gegaan.

4. Hulpverlening in het algemeen

- a) *Wat merkt u van de veranderingen binnen de zorg en welzijn?*
- b) *Wat zou u graag anders willen zien?*

5. Digitale hulpverlening

- a) *Wat weet u van/over digitale hulpverlening? Kent u andere organisaties die hiervan gebruik maken?*
- b) *Weet u of er eventueel behoefte onder cliënten is naar digitale hulpverlening?*
- c) *Korte uitleg over diverse hulpverleningsvormen: online dossier, chatten, blended hulpverlening en online training. Als u dit hoort wat denkt u hier dan over?*
- d) *Vind u digitale hulpverlening passen binnen Stichting Schuilplaats? En welke vorm zou u het meest passend vinden?*
- e) *Zou u zelf met digitale hulpverlening willen werken?*

Ik werk al gedeeltelijk digitaal. Ik heb verschillende cliënten waar ik regelmatig mee mail en waar het mailen ook verbonden is aan het traject. Vooral jonge cliënten staan hier voor open. Ik zal het zelf niet aanbieden, maar als het gevraagd wordt doe ik dat. Ik vind face-to-face gesprekken het belangrijkste, omdat je veel meer informatie krijgt en een gesprek voeren makkelijker is. Ik kan ook meer en dieper doorvragen, dat zie ik nog niet gebeuren op de mail. Als alles digitaal zal worden, wil ik daar niet mee werken. Als het ten dienste is voor de cliënt, sta ik daar zeker open voor. Het is belangrijk dat digitale hulpverlening een aanvulling is op het bestaande aanbod. Begrenzing is hierbij handig, omdat het al druk is. Ik zal er mee willen werken als er een stuk scholing is en als we als team hetzelfde erover uitdragen.

2.3.7. INTERVIEW M. KOELEWIJN

1. Functie en werkzaamheden

a) *Wat is uw functie binnen Stichting Schuilplaats?*

b) *Opleiding? Cursussen? Specialisaties?*

Ik ben maatschappelijk werkster. Ik heb de studie deeltijd gedaan. Ik werk in Scherpenzeel, daar ben ik 1 dag actief. De locatie in Scherpenzeel is vrij nieuw, daarom deed ik op het begin veel PR-werk en nu zijn de begeleidingsgesprekken begonnen. Ik werk tijdelijk 4 uur per week in Woudenberg, omdat het hier erg druk was. Ik heb geen specialisme, maar wel heb ik voordat ik MWD ging studeren nog 2 jaar GPW gestudeerd. Ik zie dit als meerwaarde.

2. Organisatie

a) *Hoe zou u Stichting Schuilplaats als organisatie omschrijven?*

b) *Hoe ervaart u het werken binnen Stichting Schuilplaats?*

c) *Wat is een kwaliteit van de organisatie?*

d) *Wat is een verbeterpunt van de organisatie?*

Ik vond het fijn om binnen stichting schuilplaats als stagiair te beginnen in Veenendaal. Hierdoor kende ik al veel collega's. Ik voel me nu verantwoordelijk voor het contact dat ik heb met collega's. Een kwaliteit van de organisatie vind ik dat alle medewerkers met hart en passie hebben voor degene die tegenover hen zit. Er wordt gezocht naar perspectief. Een groot pluspunt is de identiteit. En dat er ruimte is voor kwetsbaarheid. Ik vind het belangrijk dat een organisatie meegaat met de tijd en daar ook in investeert. Een verbeterpunt vind ik moeilijker om te zeggen, omdat ik nog maar net hier werk. Ik vind de werkdruk wel hoog, zeker omdat het inhoudelijk geen licht werk is.

3. Doelgroep en manier van werken

a) *Hoe ziet een behandeltraject eruit bij Stichting Schuilplaats?*

b) *Welke doelgroep en problematiek is veelvoorkomend?*

c) *Welke methodieken worden er gebruikt binnen het behandeltraject?*

Mijn caseload is heel divers, maar wat ik op dit moment heb aan problematiek is rouwverwerking, overspanningsklachten en relatiegesprekken. Ik altijd naar de cliënt om te bepalen wat ik in het hulpverleningsplan zet. Het heeft te maken met de leeftijd en het kunnen van de cliënt. Methodieken die ik veel gebruik zijn de RET, oplossingsgericht werken, taakgericht werken en de contextuele benadering.

4. Hulpverlening in het algemeen

a) *Wat merkt u van de veranderingen binnen de zorg en welzijn?*

b) *Wat zou u graag anders willen zien?*

5. Digitale hulpverlening

a) *Wat weet u van / over digitale hulpverlening? Kent u andere organisaties die hiervan gebruik maken?*

b) *Weet u of er eventueel behoefte onder cliënten is naar digitale hulpverlening?*

c) *Korte uitleg over diverse hulpverleningsvormen: online dossier, chatten, blended hulpverlening en online training. Als u dit hoort wat denkt u hier dan over?*

d) *Vind u digitale hulpverlening passen binnen Stichting Schuilplaats? En welke vorm zou u het meest passend vinden?*

e) *Zou u zelf met digitale hulpverlening willen werken?*

Ik weet dat het aan het ontstaan is, want we leven in een digitale wereld. Dat vind ik meteen spannend, want niet alle digitalisering vind ik goed. Ik sta er voor open, maar ik vind het moeilijk om in te schatten wat mijn mogelijkheden en rol zal zijn. Ik denk niet dat het op de mensen in Scherpenzeel aan zal slaan, maar bij jongeren zie ik zeker potentie. Ik geloof ook in de mix tussen digitaal en face-to-face.

Wat ik nodig zal hebben om het in te kunnen zetten is scholing, zodat je weet hoe je het vormt dient te geven en hoe ik kan checken of de cliënt en ik op hetzelfde spoor zitten. Daarnaast vind ik overleg met het team heel belangrijk.

2.4 LABELS

Label	Sublabel	Interview	Citaat
Medewerkers	Functie	S. Snoei, medewerker Staphorst	"Ik ben maatschappelijk werker hier"
		P. Bos, medewerker Veenendaal	"Ik heb aan het begin gestaan van de Stichting. Ik ben in m'n eentje begonnen."
			"Ik zat ook eerst bij het management, maar gelukkig nu gewoon weer in de hulpverlening."
		A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Ik werk hier nu 10 jaar als maatschappelijk werker"
		L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht	"Ik ben maatschappelijk werker. Nu ben ik 5 jaar in dienst."
		M. Van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Ik ben maatschappelijk werker"
	Opleiding	M. Viabloom, medewerker Sliedrecht	"Ik heb nu 14 jaar voor Stichting Schuilplaats. Ik ben maatschappelijk werkster."
		M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel	"Ik ben maatschappelijk werkster"
		S. Snoei, medewerker Staphorst	"Maatschappelijk werk en Dienstverlening, en daarvoor was ik verpleegkundige"
		P. Bos, medewerker Veenendaal	"Ik heb maatschappelijk werk gedaan op de Vijverberg, dat is nu de CHÉ"
		M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel	"Ik heb MWD deeltijd gedaan"
			"Verder heb ik een post-hbo RET, post-hbo verplekunde en post-hbo systeemtherapie gevolgd."
		A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Ik ben ervaringsgericht geschoold via de Kempler Instituut."
	Specialisatie / vervolgopg.	M. Van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Ik heb de HBO master contextuele hulpverlening gevolgd aan de Christelijke Hogeschool te Ede."
		M. Viabloom, medewerker Sliedrecht	"Ik heb voor de tijd bij Stichting Schuilplaats gewerkt met jeugd en jongeren. Dit eraar ik als mijn specialisme. Ik heb mede het CIG opgericht."
		M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel	"Ik heb geen specialisme, ik heb wel twee jaar de studie GPW gevolgd, dit is wel een meerwaarde"
		A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Omdat je zelfsturende bent kan je veel ondernemen. Ik mag mijn eigen agenda bepalen."
Organisatie	Identiteit	S. Snoei, medewerker Staphorst	"Een sterk punt van de organisatie is de identiteit."
		L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht	"Ik denk de identiteit een sterke kracht is. Het is een drijfveer en kracht naar alle kanten toe."
		M. Van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Verder is onze identiteit een kwaliteit. Je ziet dat mensen bewust voor onze hulpverlening kiezen. Die identiteit schemert ook door in het contact met collega's."
		M. Viabloom, medewerker Sliedrecht	"Ik vind de identiteit van de stichting erg belangrijk."
		M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel	"Een kracht is dat we heel persoonlijk zijn."
			"Een groot pluspunt is de identiteit."
	Ruimte en flexibiliteit		"Een kwaliteit van de organisatie vind ik dat alle medewerkers met hart en passie hebben voor degene die tegenover hen zit. Er wordt gezocht naar perspectief."
		S. Snoei, medewerker Staphorst	"Ik heb een grote vrijheid om dingen te doen en dat is positief"
		M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel	"Ik vind het belangrijk dat een organisatie meegaat met de tijd en daar ook in investeert."
		M. van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Doordat we een kleinschalige organisatie zijn, hebben we allerlei soorten medewerkers in de buurt. Dit is fijn voor ons en voor de cliënt."
	Kleinschalig, korte lijnen	A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Doordat we klein zijn, zijn we heel flexibel. Korte lijnen, snel handelen, makkelijk schakelen."
		M. Viabloom, medewerker Sliedrecht	"Het is een kleinschalige organisatie en hierdoor heb ik meer verantwoordelijkheid. Daar hou ik van."
			"De kracht zit ook in de medewerkers. In de ervaring en HBO plus opgeleid"
	HBO (plus) opgeleid	A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Kwaliteiten van Stichting Schuilplaats zijn dat er veel in eigen huis is."
	Zwakte en verbeterpunten	M. van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Ik ben alleen, daardoor voel ik me erg verantwoordelijk, dat is lastig."
		S. Snoei, medewerker Staphorst	"Een team om mij heen zou beter zijn, maar dat is ook niet zomaar op te lossen"
		M. van Dommelen, medewerker Veenendaal	"De eenmansposten zijn ook kwetsbaar hierdoor. Ze missen in sommige trajecten de specialismes."
		A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Er zijn zwakke punten. (...) klein zijn."
Vernippering door het L.	Vernippering door het L.		"Het zal leuk zijn om meer van elkaar te leren en gebruik te maken van elkaar. Dat mis je soms. Je kunt minder opvangen, zoals met ziekte."
		M. van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Een zwak punt is dat we heel versnipperd zijn en dat maakt het moeilijk om een landelijke beleid bepalen."
		A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Er zijn zwakke punten. De versnippering (...) zijn."
			"De versnippering maakt dat je relatief weinig collegiaal contact hebt. Het is moeilijk om te organiseren."
			"We hebben verschillende zelfsturende locaties."
		M. van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Wat ik jammer vind is dat we versnipperd over het land zijn. Dat maakt collegiaal contact soms moeilijk."

				"De eenmansposten zijn ook kwetsbaar hierdoor. Ze missen in sommige trajecten de specialismes."
Overig	M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel			"Een verbeterpunt vind ik moeilijk om te zeggen, omdat ik nog maar net hier werk. Ik vind de werkdruk wel hoog, zeker omdat het inhoudelijk geen licht werk is."
Kennmerk voor de werf Identiteit	A. Bakker, medewerker Sliedrecht			"Wezenskenmerk is onze identiteit. Er werken hier allemaal christenen en dat willen we ook plek geven in de organisatie."
				"Het is een onderdeel van ons hele werken om de identiteit vorm te geven."
	L. van Doorn, medewerker Sliedrecht			"We zijn betrokken. We werken vanuit motivatie, ipv met het idee dat we geld verdienen."
	M. van Dommelen, medewerker Veenendaal			"Er is openheid en verbondenheid"
Aandehavelijns organP.	Bos, medewerker Veenendaal			"We zijn een christelijke organisatie en dragen deze identiteit."
				"Ook zijn we erg bevogen in het werk."
Samenwerking team S.	Noel, medewerker Staphorst			"We zijn eigenlijk niet echt een maatschappelijk werk instelling. We noemen onszelf een aderahalf lijnsorganisatie."
				"Ik weet dat Harm op woensdag thuis werkt, daar kan ik hem bellen, zeker als hier een spannende situatie aan de gang is."
	A. Bakker, medewerker Sliedrecht			"Back-up van de organisatie vind ik belangrijk"
	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"Deze worden gedragen door lokale kerken. Hier is het Sliedrecht. Dus die cliënten komen hier uit de buurt."
Financiën	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"We zijn heel verbonden aan de kerken. We worden betaald door de kerk. Kerken verwijzen vaak mensen door naar ons."
				"We worden betaald door de kerk."
	M. Viaablom, medewerker Sliedrecht			"We hebben ook gemeentesubsidie."
Overig	M. van Dommelen, medewerker Veenendaal			"En giften, kerken en gemeente zijn de financierders."
				"Ik vind het bijzonder dat we gedeeltelijk voor de kerken worden gefinancierd."
				"De woorden die passend zijn voor Stichting Schulplaats zijn boeiend, divers en waardevol."
Doelgroep				
Diversiteit	M. Van Dommelen, medewerker Vee nenda "			"De doelgroep is eg divers"
	M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel			"Mijn caseload is heel divers"
Christenen	S. Snoel, medewerker Staphorst			"We bereiken echt een groep mensen die daar behoefte aan hebben."
				"Er zijn best mensen die zeggen, als de kerk het goed vindt, dan hebben wij daar ook vertrouwen in."
	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"De meeste hebben een christelijke achtergrond. 80 a 95 % heeft een christelijke achtergrond. Enhier in de regio zie je een bepaalde kerken, omdat die sterk aanwezig zijn."
	M. Viaablom, medewerker Sliedrecht			"De meeste cliënten die bij mij komen hebben een kernellike achtergrond."
Volwassenen	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"Er komen voornamelijk volwassenen."
Jeugd	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"Nu ook een aantal tussen de 12 en 18 jaar."
	M. Van Dommelen, medewerker Vee nenda "			"Ik heb niet vaak jongeren onder de 16 jaar."
	M. Viaablom, medewerker Sliedrecht			"Het aantal jongeren is gestegen sinds de leeftijdsgrens voor hulp van 18 jaar naar 12 jaar is gegaan."
Problematiek				
Identiteit en zelfvertoS.	Noel, medewerker Staphorst			"Eigenlijk met geen enkel probleem heb je niet met identiteit te maken."
	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"Heel veel problematiek en vragen rondom identiteit en zelfvertrouwen."
	M. Van Dommelen, medewerker Vee nenda "			"Problemen rondom identiteitsvragen"
	M. Viaablom, medewerker Sliedrecht			"Ik zie veel identiteitsvragen"
				"Daarnaast is er een cursus zelfvertrouwen die druk bezocht wordt."
Relatieproblematiek	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"Ongeveer 30 a 40 % is relatieproblematiek."
	M. Van Dommelen, medewerker Vee nenda "			"Veel relatieproblemen"
	M. Viaablom, medewerker Sliedrecht			"Ik zie veel relatieproblematiek"
	M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel			"Ik heb veel relatiespreken"
Rouwerwerking	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"Ook veel rouwerwerking"
	M. Van Dommelen, medewerker Vee nenda "			"Wat ik veel zie aan problematiek is rondom rouw- en verliesverwerking"
	M. Viaablom, medewerker Sliedrecht			"Ik zie veel rouw- en verliesverwerking"
	M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel			"Op dit moment kom ik rouwerwerking tegen"
OpleidingsproblemaL.	Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"En veel opleidingsproblematiek"
Complex	P. Bos, medewerker Veenendaal			"De problematiek is steeds complexer geworden, vroeger waren de vragen wel wat versimpeld."
Overig	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht			"Klachten zoals burn-out en inzet."
	M. Viaablom, medewerker Sliedrecht			"Problematiek rond seksverslaving"
	M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel			"Cliënten met overspanningsklachten"

Methodiek			
Edictisch	S. Snoei, medewerker Staphorst	"Ik ben een generalist. Ik werk met meerdere methodieken."	
	A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"We werken edictisch in die zin is het niet zo dat je op 1 stroming focust."	
	L. Van Doorn, medewerker Sliedrecht	"Binnen de organisatie is geen vastgestelde methodiek. Het is kiezen uit de kaartenbak."	
	M. Vlasblom, medewerker Sliedrecht	"Ik werk edictisch. Ik doe wat passend is bij de cliënt en problematiek."	
Oplossing/taak gericht	M. Van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Ik maak gebruik van oplossingsgericht werken."	
	M. Vlasblom, medewerker Sliedrecht	"Ik maak gebruik van de taakgerichte methodiek"	
Transactionele Analyse	M. Van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Methodiek die ik gebruik is oplossingen en taak gericht werken"	
	M. Vlasblom, medewerker Sliedrecht	"Ik gebruik de TA."	
EPH	A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Ik maak veel gebruik van de TA"	
	M. Vlasblom, medewerker Sliedrecht	"Ik maak gebruik van EPH"	
Contextuele hulpverlening			
Cognitieve gedragstherapie			
Overig			
Veranderingen			
Transitie jeugdzorg	S. Snoei, medewerker Staphorst	"De transitie in de jeugdzorg moeten eind 2015 helemaal rond zijn. Daarop heeft de provincie Overijssel besloten te werken met de "YERVE" methodiek"	
	A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Er vinden allerlei ontwikkelingen plaats, op de transitie van de jeugdzorg. Dat leidt tot veel beweging en dat is leuk."	
Welzijn Nieuwe Stijl	S. Snoei, medewerker Staphorst	"Daarnaast merk ik veel van de verandering omtrent "Welzijn Nieuwe Stijl" en "Dichterbij"."	
GGZ			
	A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"De hele tweede lijn wordt uitgediept, eisen aan gesteld om hulp te kunnen bieden. Ivm dsm-diagnose."	
Verandering problemop.	Bos, medewerker Veenendaal	"De samenleving wordt complexer, sneller, ingewikkelder. Dat speelt wel een rol. De crisis nu, digitale tijdperk."	
	A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Ik denk niet dat de problematiek complexer is geworden."	
		"Met alle ontwikkelingen zie je dat de problematiek ook verschuift."	
Overig		"Voor ons betekend dat er een toestroom van mensen is, omdat ze bij de tweedelijns niet meer terecht kunnen."	
	M. Van Dommelen, medewerker Veenendaal	"Ik merk weinig van de veranderingen die er plaatsvinden, maar dat komt door de locatie waar ik gevestigd ben en daardoor een andere financieringsruimte."	
Digitale hulpverlening			
Kennisdag			
Wetlig	S. Snoei, medewerker Staphorst	"Ik weet niet zoveel over digitale hulpverlening"	
	A. Bakker, medewerker Sliedrecht	"Wat ik wel weet is dat ze in Elos in Zwolle hele digitale programma's hebben waar ze gewoon mee werken."	
	L. Van Doorn, Sliedrecht	"Ik weet er niet super veel van. Dat er een vlucht is genomen een paar jaar geleden. Erg innovatief."	
	M. Van Dommelen, Veenendaal	"Ik weet er heel weinig van. Ik heb me er nog niet in verdiept. Ik denk aan hulpverlening van mensen op afstand. Via digitaal of online cursussen. Verder is het onderdeel voor mij. Ik heb er geen aanpak voor gehad en vind het ook niet de interesse."	
Redelijk	M. Koelwijn, medewerker Scherpenzeel	"Ik weet niet veel over digitale hulpverlening, omdat ik de definitie die hier ingezet gaat worden nog niet weet."	
		"Ik weet dat het aan het ontstaan is, want we leven in een digitale wereld. Dat vind ik meteen spannend, want niet alle digitalisering vind ik goed."	
Redelijk			
	M. Vlasblom, medewerker Sliedrecht	"Ik werk al gedeeltelijk digitaal."	

Bronnenboek

[illegible]

	Blended hulpverlening A. Bakker, medewerker Sliedrecht		"Ik sta er niet kritisch tegenover maar.. Blended hulpverleners lijkt me misschien inzetbaar"
	M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel		" Ik geloof ook in de mix tussen digitaal en face-to-face."
Meewerken	Ja	P. Bos, medewerker Veenendaal	"Maar goed ik ben nog niet zo oud dat ik dat niet zou durven uitproberen."
		M. Vlasblom, medewerker Sliedrecht	"Als het ten dienste is voor de cliënt, sta ik daar zeker open voor."
		M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel	"Ja, ik sta er voor open, maar ik vind het moeilijk om in te schatten wat mijn mogelijkheden en rol zal zijn."
Ja, alleen...	S. Snoei, medewerker Staphorst		" Maar als ik ermee zou moeten gaan werken wil ik wel graag opgeleid worden daarvoor. Ik wil dan weten hoe ik dat op een effectieve manier moet doen."
	P. Bos, medewerker Veenendaal		" En als het gebruikt gaat worden moet er wel iemand geschoold worden. "
	M. Vlasblom, medewerker		"Ik zal het zelf niet aanbieden, maar als het gevraagd wordt doe ik dat."
			"Ik zal er mee willen werken als er een stuk scholing is en als we als team hetzelfde erover uitdragen."
	M. Koelewijn, medewerker Scherpenzeel		"Wat ik nodig zal hebben om het in te kunnen zetten is scholing, zodat je weet hoe je het vormt dient te geven en hoe ik kan checken of de cliënt en ik op hetzelfde spoor zitten."
			"Daarnaast vind ik overleg met het team heel belangrijk."
Twijfel	S. Snoei, medewerker Staphorst		"Maar om het echt te gaan doen, daar twijfel ik over."
Nee	S. Snoei, medewerker Staphorst		"Ik zie het nu niet als een leuke uitdaging."
	M. Vlasblom, medewerker Sliedrecht		"Als alles digitaal zal worden, wil ik daar niet mee werken."

3. INTERVIEW ORGANISATIES

3.1 INTERVIEWVRAGEN ORGANISATIE

1. Organisatie
 - a) Wat/wie is organisatie?
 - b) Wat voor mensen kunnen bij jullie aankloppen?
 - c) Wat voor mensen hebben jullie in dienst/functies?
 - d) Specialismen?
 - e) Hulpaanbod?
2. Digitale hulpverlening
 - a) Het begin?
 - b) Hoe zijn jullie op het idee gekomen om digitale hulpverlening in te gaan zetten? Was dat om bij de tijd te blijven? Of was het echt een bewuste keus? Is er behoefte onderzoek gedaan? Was er behoefte aan?
 - c) Hoe hebben ze dit besluit genomen? Team erbij betrokken? Wat hadden zij in te brengen? En hoe was hun reactie in eerste instantie?
3. Hoe zijn jullie bij deze vorm terecht gekomen? En waarom?
4. Hoe hebben jullie dit geïmplementeerd? Wat is daarbij essentieel?
5. Welke randvoorwaarden zijn er nodig?
 - a) Hoe wordt dit gefinancierd? Opleiding, geld, kennis etc.
 - b) Waar liepen jullie tegenaan in de voorbereidingen? En nu nog steeds?
6. Hoe wordt het nu toegepast? Werken alle medewerkers ermee?
 - a) Krijgt elke cliënt zo'n online dossier? Hoe reageren cliënten erop? Wat zijn de resultaten? Hoe lang gebruiken jullie dit al? Hoe zijn de ervaringen nu?
 - b) Wat is de meerwaarde van digitale hulpverlening? Zou het inmiddels onmisbaar zijn binnen de hulpverlening?
7. Hoe zou stichting schuilplaats de implementatie het beste aan kunnen pakken?

3.2 UITGETYPE INTERVIEWS

3.2.1 INTERVIEW VIVENZ

I: Inleiding over Stichting Schuilplaats.

H: Welke organisaties hebben jullie al contact gehad?

I: niet zoveel, Elan en nu jullie. We zijn naar een bijeenkomst Blended Hulpverlening geweest. Dus we willen meer gesprekken nog doen, maar mensen hebben het druk.

H: Mijn ervaring is dat het erg leuk is. Ik heb contact met projectleiders over het hele land.

I: Kort over de bijeenkomst Blended Hulpverlening.

H: Daar was ik ook. Gelach. Wouter is de trekker van de online dossier vanuit Ikracht. Dat is ook mijn vraagbaak als ik er niet uit kom. Vanuit onze optiek zijn er 2 grote spelers als het gaat om software. Ikracht en klikvoorhulp.

I: We kunnen ons niet herinneren dat je daar was.

H: ik zat verstopt in een hoekje. Ik was degene die riep dat het de volgende keer op een hogeschool moet zijn.

I: Daar zijn wij het wel mee eens.

H: Wat is jullie onderzoeksvraag precies?

I: Hoe zetten jullie digitale hulpverlening in en hoe ben je daar bij gekomen om het in te zetten? En wij noemen het digitale hulpverlening, maar we bedoelen hetzelfde als online hulp.

H: Ja, digitale hulpverlening is ondertussen oud nieuws. Vroeger zagen we het als 2 gescheiden werelden en nu proberen we er 1 wereld van te maken. Ik ben in 2002 afgestudeerd met het onderwerp digitale hulpverlening. Toen ging het nog voornamelijk over e-mail, chat en fora. Toen kwam ik hier bij deze organisaties werken en in 2005 zijn de eerste initiatieven gestart. Het eerste eerst opmaat. Het was thuiszorg met een stuk maatschappelijk werk er in vermeld.

I: ik heb bij opmaat gewerkt.

H: Ja je komt uit zwijndrecht toch? Ik ken je zussen.

I: komisch.

H: Toen zijn we de eerste stappen gaan zetten met een collega die ook vond dat er behoefte was. Toen zijn we 3 jaar bezig geweest met het opzetten van een plan. Dat was voornamelijk organisatorische rompslomp, want wij hadden het plan zo klaar. En toen moest er nog een website komen en intergreren. Toen hebben we in 2008 pas voor elkaar gekregen dat we online gingen. Dat betekende dat er een aanmeldformulier op de site kwam en dat mensen zich online konden aanmelden. Dat ging nog via email. Het kwam in een aparte box en wij reageerde daarop.

I: reageerde 1 iemand daarop?

H: We waren getraind door een extern bureau. Toen hebben we 13 mensen opgeleid, zodat er in ieder team 1 of 2 mensen dat op konden vangen. Toen hebben we heel intensief elke mail door laten lezen door een ander. Dit was heel traag. In het begin waren we een uur live en toen kreeg ik het eerste mailtje al binnen. Toen dacht ik, dit is iets waar mensen dus behoeften aan hebben. Toen kwam de nieuwe website, omdat we gefuseerd waren in een enorme organisatie. En de online hulp kwamen ergens achterop een website. Mensen moesten 15x klikken voordat we te zien waren. Toen stortte het in. Dus het eerste half jaar hebben we redelijk gedraaid. Zo'n 5 mailtjes per week. Het bleef wel vaak bij vraag-antwoord. Het echte hulpverlening kwam niet echt van de grond. In 2012 zijn we losgegaan van de hele grote organisatie. Dat bood weer kansen om een eigen gezicht te creëren. Toen hebben we besloten om in zee te gaan met Ikracht, toen kwadraad. Toen hebben we onderzoek gedaan naar internethulpverlening en klikvoorhulp. We hebben toen voor Ikracht gekozen omdat hun software gericht is op client-hulpverlener en niet op registratie. En het verdienmodel wat erachter hangt dat was gunstiger. JE dient 1 keer een hele grote uitgaven uit te geven en daarna ben je klaar. Je ziet bij veel software dat de kosten blijven door updaten. Dus dat was zakelijk gezien slimmer. We zijn nu sinds november begonnen, zijn we live. Ik heb de hele zomer bezig geweest met dit. Dit ding bestaat uit 2 delen, een website met informatie en testen. Dat is nu niet voorledig, maar mensen krijgen wel een eerste indruk. En daarachter hangt het online dossier. Dat is een online communicatiesysteem voor het contact tussen cliënt en hulpverlener. Daarvoor zijn er 13 mensen getraind om het te gebruiken en als ambassadeur. Het was de bedoeling dat zij het over zouden dragen naar hun collega's. Ik had persoonlijk verwacht met de ervaring van facebook en gmail, dat zijn ook online applicaties waar we eigenlijk zonder training gebruik van maken en ontdekken. Jullie hebben het

systeem gezien, het is vrij logisch. Cliënten vinden vijlloos hun weg daarin en ik had gehoopt dat maatschappelijk werkers dat ook zouden doen. Dat viel tegen.

I: dat is best gek eigenlijk.

H: Ik heb ze allemaal een inlogcode gegeven op 1 november. En na 3 maanden waren er 2 die uit zichzelf hadden ingelogd. Van de 50. Mensen zijn helemaal niet bezig om dit gedeelte in hun hulpverlening te integreren.

I: Waar denk je dat het aan ligt?

H: ik gooi het op koud water vrees. Ze komen van een plek waar een groepje dat deed, die daar affiniteit mee had. Er zijn nog wat digibeten onder de maatschappelijk werkers. Die angst hebben voor alles wat digitaal is. En daarnaast alle veranderingen die plaatsvinden op de eerstelijns. Ze moeten in wijkteams gaan werken. Dus er zijn al veel dingen waar ze onzeker over zijn en dan moeten ze ook nog wat nieuws aanleren. Op momenten op dat je het leuk vindt, gaat het makkelijker. Maar dit vinden ze vooral lastig. Dat is de indruk.

I: is het ook niet zo dat maatschappelijk werkers ook liever face-to-face contact hebben. Dat ze bij voorbaat als denken dat dit niet werkt?

H: ja dat denk ik ook.

I: het is dus niet zo dat iedereen die zich bij jullie aanmeld meteen een online dossier aanmaakt?

H: Nee zeker niet bij het AMW. Bij het BMW wel.

I: omdat je dat zelf doet zeker?

H: Ja onder andere. Ik heb het grootste contract als BMW'er, dus alles wat ik verzin doe ik zelf. Al wil ik wel dat het werkt. Er zijn inmiddels wel wat collega's die hiermee werken. We hebben ervoor gekozen om iedereen de vrijheid te geven om op hun eigen manier er mee om te gaan. Blendend hulp is niet iets vast, van het moet zo of op deze manier. Maar je moet ontdekken hoe het het beste voor jezelf werkt. Er dienen creatieve oplossingen te komen. De regie is aan het verschuiven naar de cliënt toe. Ik denk dat het het lastige is voor de mw'ers. We zijn gewend om de regie te hebben. Dat is de angst van de meesten voor het online zetten van de gespreksverslagen. Dan zien ze alles.

I: maar dat is de bedoeling dat er niets instaat wat ze nog niet weten.

H: of doe het dan op andere manier. Maar ze hebben er moeite mee. Er zit een hele denkmodus achter die een kanteling opzich is, naast het hele technische verhaal.

I: Zal dat hetgene zijn wat de mw'ers tegenhoudt om dit te gebruiken. Of dat cliënten ook wat over hen kunnen schrijven wat ze liever niet weten. Want het lijkt mij dat dit juist tijd oplevert. En dat het in deze drukke tijd juist rust biedt.

H: Dat lijkt mij ook ja. Je praat mijn woorden. Maar dat zien zij blijkbaar anders. Ik wel eens gedacht dat mw'ers heel goed zijn in het aanleren van veranderingen bij andere mensen, maar zelf hebben ze er moeite mee.

I: hoe reageren cliënten erop?

H: dat is het mooie. Want in de 5 maanden zijn er ruim 100 online dossiers aangemaakt. Waaronder ongeveer de helft via de website binnenkomt. Waar we eerst aan het prutsen waren met aanmeldformulieren etc. dat werkt nu als een tiel. Cliënten hebben er duidelijk wel behoefte aan en passen zich aan op wat wij aanbieden. Je ziet daar een groot verschil wat mw'ers kunnen aanbieden. Dus van de cliënten is een positieve ontwikkeling, ze vinden het prettig om inzage te hebben. Niet alleen inzage, maar het is prettig om terug te kunnen lezen.

I: Is het zo dat cliënten alleen een online dossier kunnen aanmaken en dan zelf aan de slag kunnen, zoals in de bibliotheek? Of word er meteen een traject opgestart.

H: nu nog wel, technisch is het mogelijk. Vanuit het online dossier kan je verder niet zoveel halen. Die slag moeten we nog maken. We zijn bezig met de nieuwe versie van het dossier. Alle zelfhulptrainingen staan nog op de website, maar die moeten nog naar het online dossier. En als dat gebeurt is, kunnen mensen zelf aan de slag.

I: dus niet alle mensen hebben een online dossier?

H: nee

I: dus alleen de mensen vanaf november?

H: nee dat ook niet, want het is aan de maatschappelijk werker of hij de cliënt aanmeldt. Tenzij de mensen zich aanmelden via online dossier. De reguliere manier is open en het is nog geen standaard. Er zijn altijd mensen die er niets mee willen doen. Dus dat hangt niet alleen van de mw'er af, maar ook van de klant. Er zijn ook genoeg klanten waar je die er geen behoefte aan hebben, omdat ze andere prioriteiten hebben. We zal altijd een 2 deling zijn, maar ook dat is vrij aan de cliënt.

I: is het zo dat je nu met 2 systemen werkt? Is dat lastig?

H: klopt, dat is nu het grote probleem. De grote kracht is dat het online dossier is dat het geen registratiemiddel is, dus vrijblijvend voor client. Maar de gemeenten wil wel dingen blijven zien. Je kan in het online dossier makkelijk de inhoudelijk registratie doen, maar voor de andere dingen hebben je het andere systeem voor nodig. Dat is een duur systeem. Het kost per jaar 3x zoveel als het online dossier in 1x heeft gekost. Dat is lastig en voor de mw'ers lastig om in 2 systemen te werken. En we hebben 2 jaar geleden een overstap gemaakt naar een webbased registratiesysteem gemaakt. We hebben daar veel problemen mee gehad door het softwaresysteem. Heel vervelend, de schroom om weer naar iets anders over te stappen is groot. Wat leuk is aan het verhaal is dat ik aan het kijken ben hoe we meer gegevens uit het online dossier kunnen halen zonder dat het afdoet aan het communicatiesysteem. We betalen veel geld voor invulveldjes en dat is zonde. Die overstap proberen te maken, maar daar moet ik nog goed naar kijken.

I: Werk elke hulpverlener er mee?

H: ik ben nu, omdat niet iedereen automatisch inlogde, elk team aan het training. Dat is puur technisch en op het dossier gericht. Ik moet nog uitleggen waarom en hoe je het gebruikt.

I: als iemand zich aanmeld op de website, waar komt dat dan binnen?

H: ik wil het wel laten zien. Er is 1 plek waar alle aanmeldingen binnenkomen, maar wel meteen gesorteerd op werksoort en locatie. 'Laat dossier zien.'

I: ik kan me voorstellen dat het voor de client drempelverlagend werkt. Ze hoeven niet meteen te bellen voor een afspraak, maar ze kunnen zelf op onderzoek uit.

H: ik heb zelf een vrouw die wil alleen maar chatten. Ze was laatst haar wachtwoord kwijt en toen was ze naar het kantoor gegaan. Dat is wel grappig.

Lange uitleg over hoe het online dossier uit ziet + hoe het werkt. Wegens privacyredenen niet uitwerkt. – Chatmogelijkheid – spreekuur ; online cursussen; mailen via online dossier.

I: heb je ook alleen digitale trajecten.

H: op dit moment 1. JE ziet wel met de online trainingen dat mensen eerder afhaken. Dan is het punt van verzadiging bereikt ofzo. Ik vond het heel verhelderend bij de bijeenkomst van blended hulpverlening dat uit onderzoek bleek dat mensen tot eerst de hulpverlener willen zien. Ze willen eerst contact hebben.

I: Jullie zijn daarom met Ikkracht in zee gegaan?

H: het leuke van Ikkracht is dat het een cooperatie is. Je sluit je daarbij aan en je kan contact hebben met andere projectleiders over verdere ontwikkeling. Vanuit hulpverlenersblik ga je verder ontwikkelen. Er zijn een paar voorlopers, zoals kwadraad. Waar ik moeite heb bij klik voor hulp is dat er een ander verdien systeem aan vast zit. Daar draait het meer om verkopen.

I: zal het zo kunnen zijn dat andere organisaties ook in kunnen loggen, om bijvoorbeeld te overleggen?

H: vanaf juni (daar moet je wouter voor hebben) komt mijn plan beschikbaar. Dat is een module passend bij het online dossier. Laat ondertussen 'mijn plan' zien op computer. Het is een mobiele applicatie waarbij de cliënt de doelen bepaald. En daarnaast kan de client zelf toegang te geven aan zijn dossier alle mensen zijn die hij wil. Hierdoor krijg je een samenwerkings verband rond de client ipv de organisatie. Dit is in ontwikkeling en er zitten leuke dingen in, zoals als je een doel behaald, krijg je een stickertje. Het blijkt psychologisch te werken. Het grote voordeel is dat de layout geschikt is voor de mobiele telefoon. Het leuke is dat je bij Ikkracht in kan loggen en daar informatie kan delen of opvragen. Iedereen is verbonden met elkaar.

I: dat is een mooie ontwikkeling. Dit is voor mensen die uit deze gemeenten komen?

H: Ja, want in principe is het zo dat de hulpverlening niet verandert.

I: dus het is gesubsidieert vanuit de gemeente?

H: Ja, vooral het AMW. Daarnaast is er thuisbegeleiding vanuit de AWBZ. En dat moet er ook nog ene keer bijkomen, maar de rest zal volgen?

I: Hoe reageren clienten erop? Zijn ze positief? Is er resultaat?

H: WE hebben nog geen effectiviteitsonderzoek gedaan, omdat we nog niet zo lang mee bezig zijn. En ook nog geen tevredenheidsonderzoek. Dat wil ik er wel graag in hebben. Daarnaast is het systeem op zich geen hulpverlening. De hulpverlening verandert niet qua inhoud, alleen van vorm. Het is een andere manier van contact.

I: is het nodig dat medewerkers getraind worden?

H: ik denk steeds minder, want de meeste hebben wel ervaring met online contact. Het is in ons vak sowieso dat mensen diplomatieker zijn en handiger met woorden. Maar ik ga er vanuit dat de maatschappelijk werker al een voorsprong heeft op de gemiddelde burger, omdat we altijd spelen met woorden. Dat doen we gewoon. Je moet je alleen bewuster zijn dat de andere mee lezen. Je moet het ook

niet te zwaar maken, we zijn gewoon mensen. Soms doen we wat stom. Je kan het alleen minder snel corrigeren dan in de spreekkamer. Dat vinden mensen ook eng. In de spreekkamer kan je snel zien de reactie van je klant op wat je zegt.

I: of de intonatie. Soms typ je wat in je mail en dan denk je dat het ook anders kan lezen.

H: dat is de bedoeling, je moet niet dubbelzinnig en juist wel direct zijn over wat je bedoeld. Niet teveel uitweiden en elrelange mails sturen. Ik heb een voorbeeld van een psycholoog die pure online hulp deed. Hij kreeg dan bericht van een client en stuurde gerust 5 kantjes terug. Was wel intensieve therapie, maar dat is niet wat geadviseerd word. Maar er zullen vast mensen voor open staan. JE moet vooral je eigen vorm erin vinden. Net als in de spreekkamer heb je je eigen communicatiestijl. Dat kan je niet trainen. Alleen de valkuilen kunnen voorkomen worden, zoals niet teveel bijzinnen, direct naar het onderwerp gaan, ipv 15 adviezen het houden op 3. De kleine regeltjes, maar dat kan je trainen. Het is een vrij vak en de spreekkamer blijft altijd een beetje heilig.

I: ik vind het heel leuk om het zo te zien. JE wordt er enthousiast van. Dit werkt gewoon, ga met de tijd mee en probeer iets nieuws. De clienten kunnen dit ook wel aan.

H: De clienten kunnen het beter aan, want kijk maar naar facebook. Niet iedereen is er handig mee, maar ze doen het wel allemaal.

I: Zijn er randvoorwaarden. Wat is er nodig om dit in te kunnen zetten.

H: Tijd en investeringsruimte. En dat kost tijd. Hulpverleners moeten eraan kunnen wennen en er moet iemand zijn die het voortouw neemt. Die verder kan ontwikkelen en mee kan denken die er open voor staat en er ruimte voor heeft. Het kost veel tijd om die trainingen online te zetten. Online is niet meer iets statisch, die zelfhulpgedeelte is nieuw voor ons. Want dat is niet registreerbaar voor de gemeente. Ik zat op de site gekeken en ik zag dat er meer dan 500 mensen op onze website hebben rondgeneust en ook veel langer dan 5 minuten. Dat is vrij lang, want meestal zijn ze zo weer weg. Daar begint je hulpverlening eigenlijk al. Als je dat goed doet, zie je dat de toestroom naar binnen groeit. Duurt lang en het is nu nog een klein percentage, maar het werkt wel. Daar moet je dus tijd in investeren en goed over nadenken. En het mooiste is dat je het doet vanuit en dat is de frustratie van alle projectleiders dat er zoveel belangen zijn en organisaties die er zich mee bemoeien. Het lekkerste is als je dat allemaal in 1 hand hebt, want dan kan je snel ontwikkelingen doorzetten. De informatie moet geupdate blijven. Ik wil volgend jaar de stagiaires daar een rol in geven. We hebben nu nog een hele la met papieren stensels die we in de spreekkamer gebruiken. Dat is prachtig om het te digitaliseren.

I: is wel een leuk klusje voor een stagiair.

H: ja zeker in het begin, want het is veilig want je hebt nog geen client contact met je bent al wel met inhoud bezig en je leert meteen met het systeem te werken.

H: Verder nog vragen?

I: nee ik vind het eigenlijk heel helder. Ik vind het heel leuk.

I: jullie zijn best een grote organisatie.

H: valt wel mee, we hebben 6 gemeenten waar we actief zijn. Bijna 50 maatschappelijk werkers, maar dat is geen 50 EFT.

I: op zich hoeft de grote van de organisatie niet uit te maken?

H: nee juist niet, het kan de stadsgrenzen vervagen. Zeker als je een organisatie hebt die landelijk of in een groter gebied werkt, kan het de afstand verkleinen.

I: juist voor deze organisatie, omdat ze een bepaald soort mensen aantrekken. En de afstand speelt vaak een rol.

H: De fysieke plek blijft wel belangrijk. Niet dat mensen er perse gebruik van maken, maar als ze weten dat het er zit en waar ze naar toe kunnen bellen, geeft vertrouwen.

I: je hebt ook sites waar het alleen digitaal aangeboden worden. Vooral voor jongeren.

H: ik denk dat die makkelijk aanhaken, maar je mag de rest niet onderschatten. Ik denk dat het gebied tussen de 25 en 45 jaar ook de voordelen zullen zien.

I: Ga je ook nog een workshop geven op de volgende bijeenkomst? Bijvoorbeeld hoe motiveer ik mijn collega's?

H: Ik niet, ik ben nog volger. Maar over dat onderwerp doet een student toepaste psychologie een afstudeeronderzoek.

3.3 GEFRAGMENTEERDE INTERVIEWS

3.3.1 INTERVIEW ELAN

tips:

- Kijk goed naar hoe men het in wil zetten. Het moet niet iets zijn wat erbij komt en daardoor veel tijd kost. Het is ondersteunend en vervangend.
- Kijk in het kwaliteitshandboek en zoek uit wat daar gedigitaliseerd kan worden.
- Hulpverleners koppelen face-to-face contact aan kwaliteit. Dit is niet de waarheid. De inhoud verandert niet, alleen de communicatievorm.
- Doe het onderzoek met constant in je achterhoofd wat het doel is. Denk hierbij vanuit de cliënt.
- Stel de hulpverleners steeds op de hoogte over waar je mee bezig bent, zo voelen zij zich betrokken in het proces.
- Houdt er rekening mee dat digitale hulpverlening altijd een kostenpost blijft, omdat digitalisering en hulpverlening constant ontwikkelt.

Als cliënten zich via de site aanmelden bij Elan, maken zij direct een online dossier aan. Het online dossier maakt dat cliënten zowel face-to-face contact hebben als via de mail.

3.3.2 INTERVIEW VIVENZ

Organisatie Vivenz

Wat/wie is organisatie Vivenz?

Wat voor mensen kunnen bij jullie aankloppen?

Wat voor mensen hebben jullie in dienst/functies?

Specialismen?

Hulpaanbod?

Vivenz is een hulpverleningsorganisatie die in 6 gemeenten actief is, o.a. Dordrecht, zwijndrecht, ablasserwaard. Ze hebben verschillende vormen van hulpverlening huis, algemeen maatschappelijk werk; schoolmaatschappelijk werk, bedrijfsmaatschappelijk werk en thuisbegeleiding. De hulp is voor de inwoners van de 6 gemeenten.

Digitale hulpverlening

Het begin?

Hoe zijn jullie op het idee gekomen om digitale hulpverlening in te gaan zetten? Was dat om bij de tijd te blijven? Of was het echt een bewuste keus? Is er behoefte onderzoek gedaan? Was er behoefte aan?

Joost vertelde dat zijn afstudeeronderzoek over digitale hulpverlening ging. Hij heeft dus al een voor liefde. Voor de fusering had hij samen met een collega al een start gemaakt door een digitale aanmelding te implementeren. Dit liep tot de fusering vrij goed, maar tijdens en na de fusering kreeg digitale hulpverlening een minder belangrijke positie. Toen Vivenz zich los heeft gemaakt van de fusering, is Joost zich weer in gaan zetten voor online hulp binnen de organisatie. Ze hebben contact gezocht met Kwadraad en onderzoek gedaan naar internethulpverlening. Er was geen aanwijsbare aanleiding te vinden of cliënten ook behoefte hadden aan online hulp. Na het onderzoek is er gekozen voor het online dossier in samenwerking met Ikracht. Dit is gestart in november afgelopen jaar en nu zijn er ruim 100 online dossiers actief.

Hoe hebben ze dit besluit genomen? Team erbij betrokken? Wat hadden zij in te brengen? En hoe was hun reactie in eerste instantie?

De hulpverleners hebben last van koudwatervrees. Na het inzetten van het online dossier, hadden na 3 maanden 2 hulpverleners uit zichzelf ingelogd. Door de veranderingen in de eerstelijns hulpverlening zijn zij over veel dingen al onzeker en dit is weer een verandering.

Hebben jullie eerst onderzoek gedaan naar digitale hulpverlening? Hoe zijn jullie bij deze vorm terecht gekomen? En waarom? Hoe hebben jullie dit geïmplementeerd? Wat is daarbij essentieel? Welke randvoorwaarden zijn er nodig? Hoe wordt dit gefinancierd? Opleiding, geld, kennis etc. Waar liepen jullie tegenaan in de voorbereidingen? En nu nog steeds?

Zoals hierboven al beschreven staat, is er een onderzoek gedaan naar internethulpverlening. Er is uiteindelijk gekozen voor het online dossier via Ikracht, omdat er een goed verdien model achterzit. Als je als organisatie kiest voor het online dossier wordt je lid van de coöperatie. Het kost niet veel, omdat je eenmalig een bedrag voor het programma neerlegt.

Hoe wordt het nu toegepast? Werken alle medewerkers ermee? Krijgt elke cliënt zo'n online dossier? Hoe reageren cliënten erop? Wat zijn de resultaten? Hoe lang gebruiken jullie dit al? Hoe zijn de ervaringen nu?

Als iemand zich aanmeld, kan de hulpverlener er (in overleg) voor kiezen om een online dossier aan te maken voor zijn/haar cliënt. Cliënten kunnen ook zelf bij de aanmelding een dossier aanmaken. In het dossier worden de afspraken gemaakt, is een bibliotheek met informatie te vinden en kunnen cliënten zelf rapportages schrijven. Clienten vinden het fijn om zelf inzage te hebben. Ze passen zich makkelijk aan op het aanbod dat wij geven.

Wat is de meerwaarde van digitale hulpverlening? Zou het inmiddels onmisbaar zijn binnen de hulpverlening?

Hoe zou stichting schuilplaats de implementatie het beste aan kunnen pakken?

Wat belangrijk is dat er tijd en investeringsruimte is. En er dient een hulpverlener te zijn die het voortouw neemt. Dan kan het up-to-date blijven en blijft het in ontwikkeling. Ook dient de hulpverlener een eigen stijl van digitaal hulpverleners te ontwikkelen, net zoals hij/zij in de gespreksruimte heeft ontwikkelt.

4. ENQUÊTE, POLL EN RESULTATEN

4.1 ENQUÊTE

Beste meneer/mevrouw,

Hartelijk dank voor uw medewerking bij dit onderzoek. Wij vinden het zeer belangrijk te weten wat u vindt. Uw mening is daarom van groot belang!

Wij zijn studenten aan de Christelijke Hogeschool Ede en doen onderzoek naar de wensen en mogelijkheden betreffende digitale hulpverlening binnen Stichting Schuilplaats. Hiervoor stellen we u een aantal vragen. Uw privacy is gewaarborgd, er zijn geen persoonlijke gegevens van u bij ons bekend. Wij zullen tevens betrouwbaar omgaan met de antwoorden die u hier geeft.

Algemene gegevens

Geslacht

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

Leeftijd

- ☐ 12-18
- ☐ 18-24
- ☐ 24-30
- ☐ 30-45
- ☐ 45-60
- ☐ 60+

Burgerlijke staat

- ☐ Alleenstaand
- ☐ Gehuwd
- ☐ Gescheiden
- ☐ Weduwe

Locatie Stichting Schuilplaats

- ☐ Veenendaal
- ☐ Sliedrecht
- ☐ Staphorst
- ☐ Woudenberg
- ☐ Scherpenzeel
- ☐ Ridderkerk

Internetgebruik

Hoeveel maakt u gebruik van het internet?

- ☐ Nooit
- ☐ Een aantal keer per maand
- ☐ Een aantal keer per week
- ☐ Elke dag

Waarvoor gebruikt u het internet? Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- ☐ Mailen
- ☐ Informatie opzoeken
- ☐ Social media
- ☐ Amusement
- ☐ Werk

Bent u in het bezit van een smartphone?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Digitale hulpverlening

Digitale hulpverlening is hulp die instellingen bieden bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen waarbij gebruikgemaakt wordt van internettechnologie. Digitale hulpverlening heeft drie kenmerken waarmee zij zich onderscheidt van telefonische en face-to-face hulpverlening:

- Onafhankelijk van plaats en tijd
- Minder zintuiglijke waarnemingen
- Communicatie via technische hulpmiddelen

Voorbeelden hiervan zijn: een online cursus volgen, blended hulpverlening (dit bestaat uit een mix van digitaal en face-to-face gesprekken), een forum waarin cliënten zelf elkaar ondersteuning bieden, een online dossier, chatmogelijkheden, veelgestelde vragen via de digitale weg stellen, skypen etc.

Heeft u wel eens gehoord over digitale hulpverlening?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo ja, heeft u wel eens met digitale hulpverlening te maken gehad?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Mailt u wel eens met uw hulpverlener?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Stel dat stichting Schuilplaats een digitaal traject aan zou bieden, zou u hiervoor geïnteresseerd geweest zijn?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Misschien

Zo ja, welke vorm spreekt u dan het meeste aan?

- ☐ Geheel digitaal traject

- ☐ Een mix van digitale communicatie en face-to-face gesprekken
- ☐ Een online cursus (in deze cursus bestaat er wel mail contact met de hulpverlener)
- ☐ Een online dossier (dit betekent dat u online uw eigen dossier in kan zien. Tevens kunt u hierin zelf verslagje schrijven hoe het bijv. met u gaat. Op deze manier is conversatie met de hulpverlener makkelijker)
- ☐ Geen van de vormen spreekt mij aan

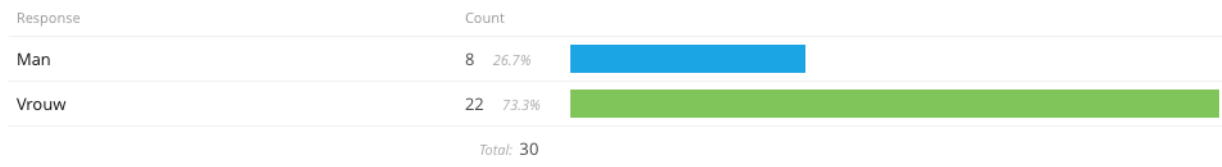
Zo nee, wat is de reden waarom u geen digitaal traject zou volgen?

- ☐ Ik wil graag alleen face-to-face contact met mijn hulpverlener;
- ☐ Ik heb geen internet
- ☐ Ik ben een digibeet, ik kan niet zo goed met computers en internet omgaan
- ☐ Anders, namelijk:

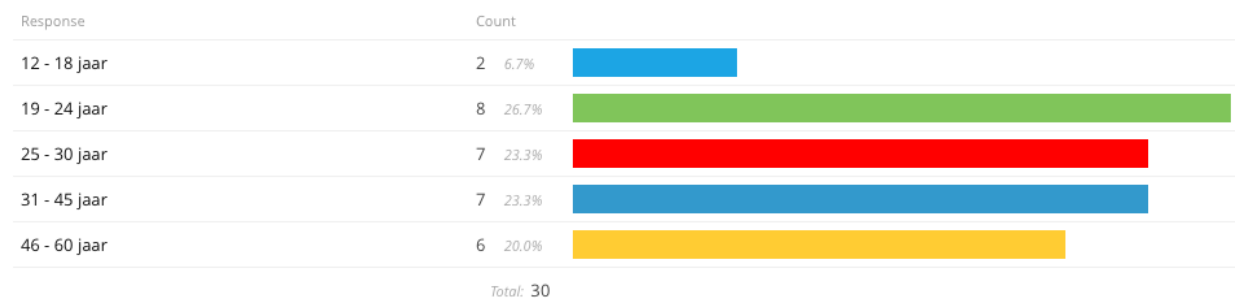
Heeft u zelf nog een idee met betrekking tot digitale hulpverlening, of een andere opmerking? Dan horen wij die graag, u kunt hiervoor onderstaande ruimte gebruiken.

4.1.1 RESULTATEN ENQUÊTE

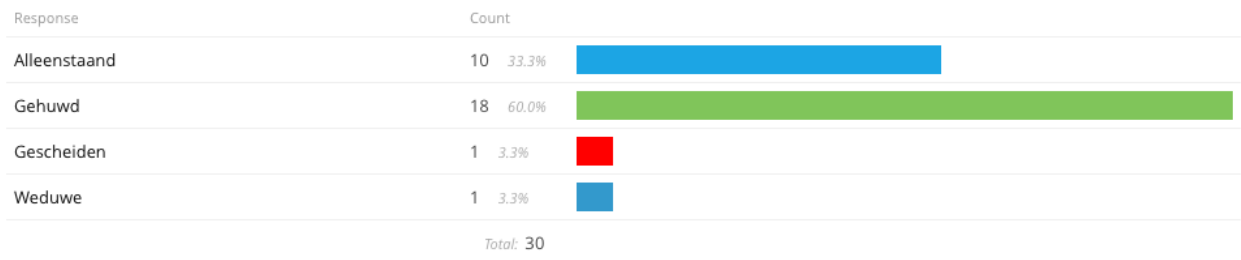
Geslacht



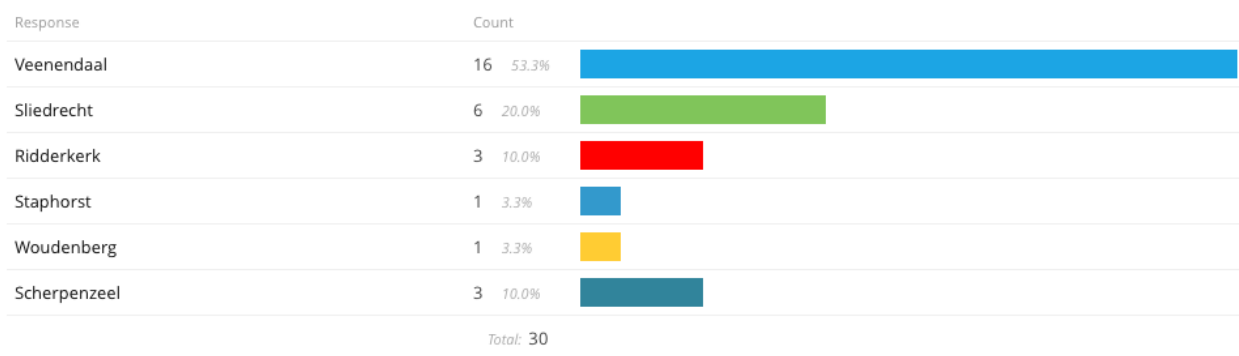
Leeftijd



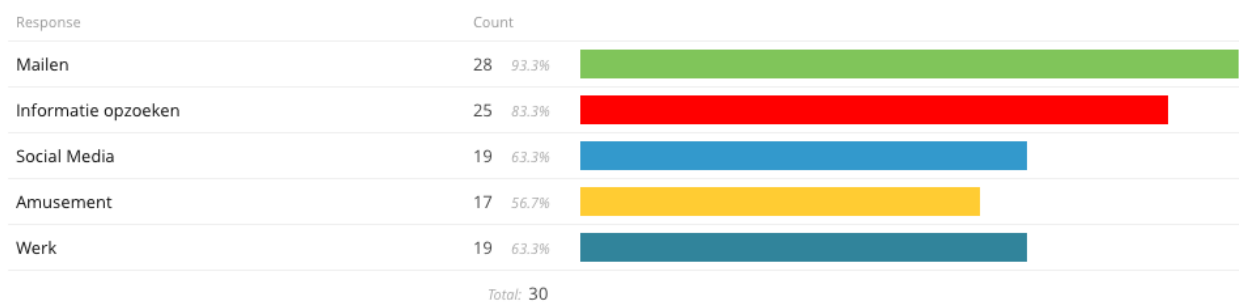
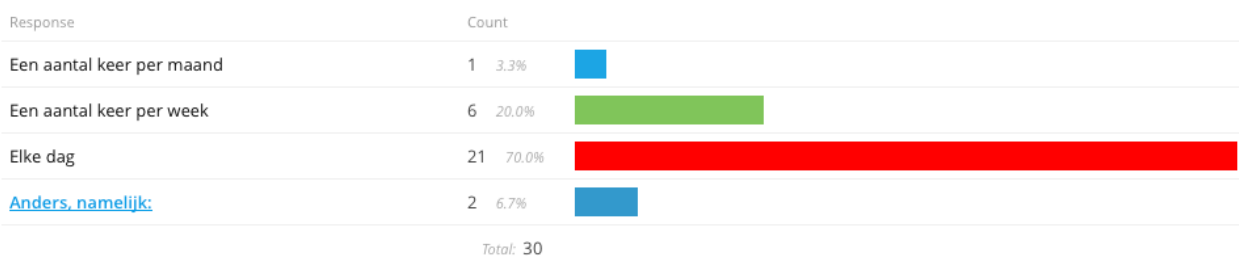
Burgerlijke staat



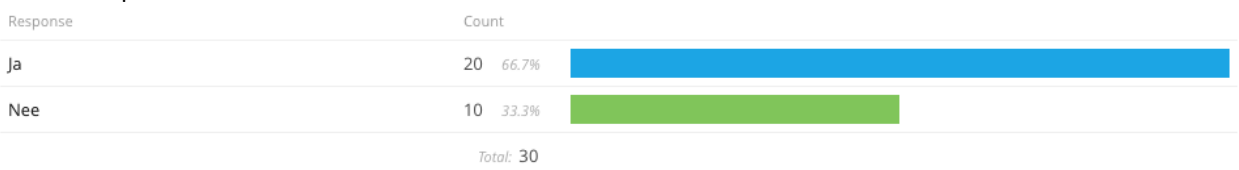
Bronnenboek



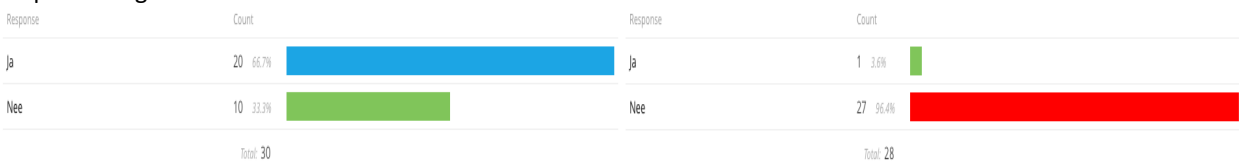
Internetgebruik



Bezit smartphone



Heeft u wel eens gehoord van digitale hulpverlening? Zo ja heeft u wel eens gebruik gemaakt van digitale hulpverlening?



Milt u wel eens met uw hulpverlener?

Bronnenboek

Response	Count	
Ja	22 73.3%	
Nee	8 26.7%	
Total: 30		

Stel dat stichting Schuilplaats een digitaal traject aan zou bieden, zou u hiervoor geïnteresseerd geweest zijn?

Response	Count	
Ja	7 23.3%	
Nee	6 20.0%	
Misschien	17 56.7%	
Total: 30		

Zo ja, welke vorm spreekt u het meest aan? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Response	Count	
Geheel digitaal traject	1 3.8%	
Een mix van digitale communicatie en face-to-face gesprekken	20 76.9%	
Een online cursus (in deze cursus bestaat er wel mail contact met de hulpverlener)	4 15.4%	
Een online dossier (dit betekent dat u online uw eigen dossier in kan zien. Tevens kunt u hierin zelf verslagje schrijven hoe het bijv. met u gaat. Op deze manier is conversatie met de hulpverlener makkelijker)	5 19.2%	
Geen van de vormen spreekt mij aan	3 11.5%	
Total: 26		

Zo nee, wat is de reden waarom u geen digitaal traject zou volgen?

Response	Count	
Ik wil graag alleen face-to-face contact met mijn hulpverlener	9 100.0%	
Total: 9		

Heeft u zelf nog een idee met betrekking tot digitale hulpverlening, of een andere opmerking? Dan horen wij die graag, u kunt hiervoor onderstaande ruimte gebruiken.

- ☐ ik vind het idee op zich wel goed en aansluitend bij deze tijd. Maar door naar een locatie te gaan neem je bewust een stap om naar je 'probleem' te kijken en uit je normale omstandigheden te gaan. Ook vind ik in mijn traject juist fijn om face to face contact te hebben zo iemand je emoties kan reflecteren. Wel zou ik het fijn vinden om bv. digitaal en dossier te hebben want nu mail ik bv wel maar is er geen totaal overzichtje waar ik inzicht in heb.
- ☐ Het live bespreken van mijn problemen heeft absoluut mijn voorkeur. Digitale communicatie kan de doorlooptijd van problemen waar tegenaan loop, maar vindt ik wel erg afstandelijk.
- ☐ Het echte gesprek vind ik juist zo fijn. De praktische zaken (nieuwe afspraak e.d.) kunnen prima via de mail, maar de therapie niet.
- ☐ wat belangrijk is bij hulpverlening, dat je je open kan stellen. de hulpverlener kan reageren op lichaamstaal. de mail kan ter ondersteun prima werken, maar de échte hulpverlening zit er met name in face tot face contact. succes

4.2 POLL

Met betrekking tot een onderzoek vraagt Stichting Schuilplaats uw medewerking bij het beantwoorden van de volgende vragen. Alvast Hartelijk bedankt!

Zou u kunnen kiezen voor een digitaal traject?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Alleen als ik er meer van zou weten.

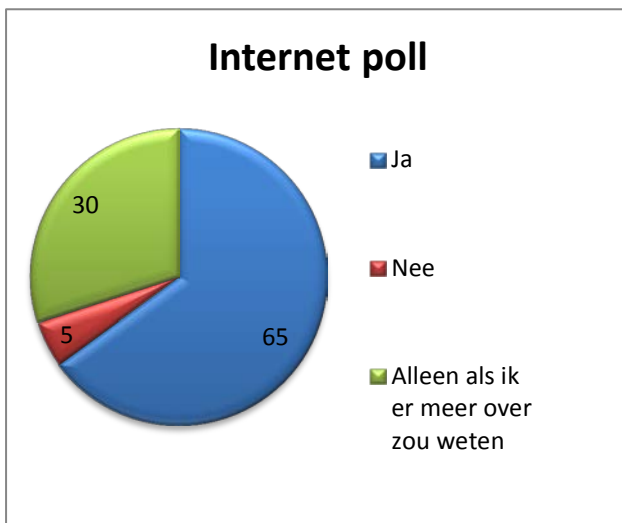
Zo ja, welke vorm zou u het meest aanspreken? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- ☐ Geheel digitaal
- ☐ Een mix van digitaal contact en face-to-face contact
- ☐ Een online cursus, hierbij heeft u o.a. mailcontact met een hulpverlener
- ☐ Geen van deze vormen spreekt mij aan
- ☐ Ik heb een ander idee, namelijk ...

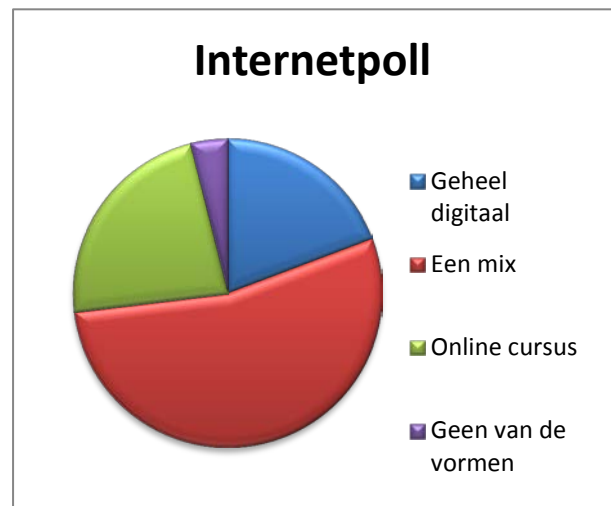
4.2.1 RESULTATEN POLL

Er zijn 20 mensen die bovenstaande poll hebben ingevuld.

Vraag 1: Zou u kunnen kiezen voor een digitaal traject?



Vraag 2: Zo ja, welke vorm zou u het meest aanspreken?



5 METHODIEK E-MAILLEN

Inleiding

E-mail is een laagdrempelig medium. Het kan nog anoniemer aanvoelen dan een chatgesprek, omdat er geen directe interactie is. Op internet kan iedereen bovendien een anoniem e-mailadres aanmaken. Hulpvragers kunnen op een zelfgekozen tijdstip hun bericht versturen en zijn dus niet afhankelijk van openingstijden. Ook voor jou als hulpverlener kan het een voordeel zijn dat je een geschikt moment kunt kiezen om de e-mail te beantwoorden. Je kunt een stuk langer nadenken over je antwoord dan bij een chatgesprek. Aan de andere kant is e-mail ook een afstandelijk medium. Dat kan een nadeel zijn. Als je een e-mail opstelt, hoor je daarbij in je hoofd vaak een eigen intonatie van de woorden en zinnen die je typt. De ander krijgt echter alleen de woorden te zien. De hulpvrager zal zijn eigen kleur geven aan jou woorden. Dat zorgt ervoor dat de inhoud directer en ongenueerder kan overkomen dan dat je deze hebt bedoeld.

Wees je ervan bewust dat de adviezen die je per e-mail geeft, zwart op wit staan. Dat vraagt zorgvuldigheid in het lezen van de e-mail en in het opstellen van je antwoord.

Dit hoofdstuk zet uiteen hoe je gestructureerd een e-mail kunt lezen en beantwoorden. Omdat e-mail van zichzelf een statisch medium is, blijft er ongemerkt. Veel informatie achter de woorden verborgen. Nog meer dan in een chatgesprek zul je aandacht moeten besteden aan gevoelens, gedachten en wensen van de hulpvrager, die je niet letterlijk ziet staan maar die wel tussen de regels door te lezen zijn. Bij hulpverlening via e-mail ben je dus voortdurend bezig met expliciet verwoorden wat je (impliciet) merkt, bedoelt of gaat doen. Om de afstand tussen jou en de hulpvrager te verkleinen en zo veel mogelijk aan te sluiten bij de vraag van de hulpverlener doorloop je de volgende stappen: vraag onderscheiden, antwoord opstellen, e-mail nakijken en verzenden. In dit hoofdstuk worden deze stappen verder uitgewerkt.

Vraag onderscheiden

Als je een e-mail binnenkrijgt, wil je natuurlijk eerst weten wat precies de vraag is van de hulpvrager. In een chatgesprek vraag je door op wat de hulpvrager vertelt. Bij e-mailvragen doe je dat in principe niet. Als je als hulpvrager een e-mail stuurt, is het fijn als daarop een antwoord komt en je niet eerst alsnog een lijstje vragen moet beantwoorden. De hulpverlener moet dus zijn best doen om de vraag van de hulpvrager te onderscheiden in dit ene bericht.

Voordat je gaat nadenken over het antwoord dat je gaat geven, moet je weten welke vraag de hulpvrager precies stelt. Als je een bericht leest, heb je als hulpverlener vaak al een heleboel ideeën over hoe de hulpvrager het beste met zijn situatie kan omgaan. Regelmatig spelen er meerdere dingen, die je het liefst allemaal tegelijk zou willen aanpakken. Maar de vraag is natuurlijk of je dan aansluit bij de hulpvrager en of je rekening houdt met waar de hulpvrager zit in het proces op weg naar hulp.

Het is daarom belangrijk om voor jezelf aan vraagverheldering te doen. Om te beginnen, lees je de e-mail zorgvuldig door. Je beantwoordt daarbij voor jezelf de volgende vragen:

- Wat is in grote lijnen de situatie die de hulpvrager beschrijft?
- Welke zin uit de e-mail heeft de kern van de vraag weer?
- Welke zin uit de e-mail verwoordt het duidelijkst de emotie?
- Wat wil de afzender van jou als hulpverlener? Is hij op zoek naar informatie (feitelijke uitleg), advies (tips of handvatten) of (procesmatig) hulp bij zijn probleem?

Als je deze vragen hebt beantwoord, kun je een interpretatie maken van wat hij denkt dat de hulpvrager van je vraagt. Later, als je de e-mail gaat opstellen, geef je daarin de hulpvraag weer zoals jij deze begrijpt. Het is van belang om zo concreet mogelijk te zijn in je formulering. Hoe concreter je de vraag formuleert, des te gemakkelijker het is om je antwoord daarop te laten aansluiten. Maak daarbij onderscheid tussen vragen naar informatie, advies en hulp. Dat bepaalt namelijk de insteek van jouw antwoord. Benoem concreet waarbij de hulpvrager informatie, advies of hulp vraagt. Ook dat geeft richting aan het antwoord dat je gaat formuleren. Bovendien begrijpt de hulpvrager daardoor dat jouw antwoord logisch volgt uit de hulpvraag die jij in zijn e-mail leest. Mocht je de vraag

van de hulpvrager dan niet helemaal goed begrepen hebben, dan begrijpt hij in elk geval waar jouw antwoord vandaan komt.

Antwoord opstellen

Als je voor jezelf de vraag van de hulpvrager concreet hebt gemaakt, kun je beginnen aan de antwoordmail. Bij het opstellen van het antwoord let je op drie hoofdzaken: inhoud, lay-out en taalgebruik. Op elk van deze facetten gaan we wat dieper in.

Inhoud

Emotie herkennen:

E-mail is van zichzelf een afstandelijk medium. Een mooie manier om de afstand tussen jou en de hulpvrager te verkleinen, is het erkennen van de emotie die je opmaakt uit het bericht. Dat kun je doen door te benoemen welke gevoelens van de hulpvrager je eerst leest in de email of door een meelevende opmerking te maken. Als je aan het begin van je antwoord doet, maak je meteen contact met de hulpvrager.

Hulp weergeven

Meteen na het erkennen van de emotie, geef je de hulpvraag van de hulpvrager weer, zoals jij deze hebt opgemaakt uit zijn e-mail. Deze vraag heb je al voor jezelf geformuleerd bij de eerste stap: het onderscheiden van de vraag. Het is in deze e-mail van belang de hulpvraag concreet te benoemen en daarbij expliciet aan te geven of je hieraan kunt beantwoorden. Op deze manier is duidelijk voor de hulpvrager wat je wel en niet voor hem kunt betekenen ten aanzien van zijn vraag.

Antwoord geven op hulpvraag

Als je in deze e-mail de hulpvraag van de hulpvrager concreet hebt weergegeven en de hulpvrager hebt leren weten wat je ermee gaat doen, kun je overgaan tot het antwoord geven op de vraag. Dat antwoord kan bij een eerste e-mail bestaan uit informatie, advies of (een verwijzing naar) hulp.

Veel organisaties krijgen eenmalige e-mails binnen van hulpvragers. Die hulpvragers hebben een actuele vraag en kunnen daar na jouw antwoord, als het goed is, zelf mee verder. Als je als hulpverlener procesmatig hulp biedt via e-mail, heb je herhaaldelijk contact met een cliënt. Je reactie kan dan bijvoorbeeld bestaan uit het geven van een huiswerkopdracht in de vorm van denk-of doe-opdrachten, of feedback op de gekozen aanpak die de cliënt beschrijft in zijn e-mail. In eenmalige e-mails kan dat natuurlijk ook, maar daarop zul je meestal niets terughoren. Als je in een hulpverleningstraject zit met de cliënt, kan terugkoppeling gevraagd worden via e-mail.

Deur open houden

Ter afronding van je e-mail is het van belang om de deur open te houden. Dat wil zeggen, dat je ruimte geeft in eventuele te reageren of verder te vragen. Tot slot sluit je de e-mail af op de manier zoals dat binnen jouw organisatie is afgesproken. Dat kan zowel formeel als wat informeel zijn.

Mogelijk kun je niet voldoen aan de hulpvraag van de hulpvrager en is het nodig om hem te verwijzen. Net als bij een chatgesprek moet je je daarbij realiseren dat de stap van het stellen van een vraag via e-mail naar het aankloppen bij een hulpverlenende instantie erg groot is. Soms kun je natuurlijk gewoon verwijzen naar een website waarop de informatie staat die de hulpvrager zoekt. Wil je iemand echter bewegen om andere hulp te zoeken, probeer dan de drempel te verlagen door concrete informatie te geven over wat de mensen naar wie je verwijst voor de hulpvrager kunnen betekenen.

Lay-out

Omdat een e-mail slecht bestaat uit geschreven tekst, is het risico dat het een 'brij' wordt voor de hulpvrager. Je kunt je tekst toegankelijker maken door op het volgende te letten:

- Heldere opbouw. Eerst emotie en hulpvraag benoemen, daarna informatie, advies of opdrachten en tot slot de afronding. Zaken die inhoudelijk bij elkaar horen, zet je bij elkaar.
- Witregels tussen de alinea's. Knip de tekst visueel op in logische 'hapklare brokken'.
- Opsommingstekens. Als je verschillende tips, adviezen of opdrachten heeft of meerdere denkvragen stelt, gebruik dan opsommingstekens of nummering om de e-mail overzichtelijk te maken.

-

Taalgebruik

Als je werkt via e-mail, is het vanzelfsprekend dat je aandacht besteed aan je taalgebruik. Houdt er rekening mee dat de tekst gemakkelijk leesbaar moet zijn, ook voor iemand die lager opgeleid is dan jij of voor iemand die bevangen is door zijn emotie. Een aantal aandachtspunten is dan belangrijk:

- Formuleer kort. Maak gebruik van korte zinnen. Nu en dan een lange(re) zin wissel je af met kortere zinnen.
- Formuleer concreet en eenduidig. Wees concreet in je taalgebruik. Vermijd dat dingen vaag blijven. Let erop dat de zinnen voor één uitleg vatbaar zijn. Als iemand de boodschap ook anders zou kunnen opvatten, kun je deze beter anders formuleren. Ironie is dus niet handig in een e-mail.
- Gebruik de actieve vorm in plaats van de lijdende vorm. Als je actief formuleert, spreek je mensen direct aan dan als je in de lijdende vorm schrijft. Bovendien is de zinsopbouw dan minder complex en dus duidelijker. Dus niet: 'Daar worden mensen geholpen bij het nemen van een besluit', maar: 'Zij helpen mensen bij het nemen van een besluit.'
- Schrap overbodige hulpwerkwoorden. Dus niet: 'Zij zouden je kunnen helpen', maar 'Zij kunnen jou helpen'.
- Sluit aan bij de hulpvrager. Als de hulpvrager formeel is in zijn taalgebruik, dan sluit je daarop aan. Is de e-mail van de hulpvrager erg informeel van toon, dan kan jouw taalgebruik ook wat informeler zijn. Volwassenen spreek je eerder aan met u, jongeren met je. Gebruik alleen woorden waarvan je denkt dat de hulpvrager ze zal begrijpen. Dit bepaal je aan de hand van de ontvangen e-mail en van eventueel beschikbare aanvullende informatie (zoals leeftijd, beroepsgroep, schooltype).

E-mail nakijken en verzenden

Voordat je een e-mail verstuurt, is het belangrijk om deze na te kijken op inhoud, leesbaarheid en taalgebruik. Meestal werkt dit het beste als je de e-mail even hebt 'weggelegd', dan kijk je er weer fris tegenaan. Je corrigeert spel- en typfouten, knipt en plakt delen die logischerwijs bij elkaar horen te staan en kijkt nog eens kritisch naar de inhoud. Eventueel kun je een collega vragen om feedback voor dat je de e-mail verstuurt. Zorg er wel voor dat je de e-mail nog kunt verzenden binnen de afgesproken termijn. Zeker als die termijn al aan de hulpvrager is gecommuniceerd, bijvoorbeeld via een automatisch antwoordbericht. Zo kom je als organisatie betrouwbaar over.

6 ORGANISATIE INFORMATIE STICHTING SCHUILPLAATS

6.1 AANMELDVERSLAG

Eerst wordt er gevraagd de algemene informatie, zoals naam, geboortedatum, adres, huisarst, religie, zorgverzekering, telefoonnummer en e-mailadres. Aan deze informatie wordt het casusnummer, dossierstatus, datum, wijze contact, netwerkpartner en type werksoort per gesprek toegevoegd.

- Wat is de hulpvraag volgens de cliënt?
- Wat is de hulpvraag volgens de verwijzer?
- Is er sprake van een crisis?
- Is er elders hulp gevraagd?
- Overige relevante informatie?
- Prospectieve Risico Inventarisatie.

6.2 INTAKEVERSLAG

1. Wat is het probleem van de cliënt?
2. Op welke manier heeft u daar in het dagelijks leven last van?
3. Is er al iets veranderd sinds u (telefonisch) contact had met ons?
4. Wat kan er in dit gesprek gebeuren zodat dit voor u de moeite waard is geweest?

Kracht en hulpbronnen

5. Wat heeft u tot nu geprobeerd om het probleem op te lossen? (Uitzonderingen)
6. Hoe heeft u het tot nu toe volgehouden? (Wat helpt u daarbij?)
7. Wie kan u in deze situatie steunen?

Doelen/Stappen

8. Wat is uw doel of gewenste toekomst? (wondervraag)
9. Wat is de volgende stap naar uw doel?

Afspraken interventies

10. Actiepunten cliënt en wanneer?
11. Actiepunten medewerker en wanneer?
12. Eigen aantekeningen (niet besproken met de cliënt)
13. Probleem of beperking
14. Type relatie: (bezoeker/klager/klant)
15. Welke complimenten kan ik nog geven?
16. Wat denk ik over deze situatie?
17. Wat ga ik doen?
18. Attent blijven op..?
19. Prospectieve Risico Inventarisatie

6.2.1 INTAKE NIZW

Problemen en klachten:
Stressoren / oorzaken van de klachten:
Beleving situatie:

Huidig welzijnscijfer 0	☐ 10:	
Gewenst welzijnscijfer 0	☐ 1	
Gevolgen:		
Probleemhantering:		
Kracht en hulpbronnen:		
Hoe heeft u het tot nu toe volgehouden?		
Wie steunt u in deze situatie?		
Wie uit uw omgeving zou u nog meer kunnen betrekken?		
Op welke wijze zou u nog meer gebruik van hen kunnen maken?		
Zijn er nog andere hulpbronnen waar u gebruik van maakt?		
Van welke hulpbronnen die u niet genoemd hebt zou u gebruik kunnen maken?		
Compenserende omstandigheden:		
Hulpverleningsverleden:		
Medicijngebruik?		
Plaats van het geloof/religie:		
Doelstellingen en behoeften:		
Wanneer wilt u dat bereikt hebben? Toekomst dromen / wensen?		
Wensen & verwachtingen algemeen maatschappelijk werk:		
Korte schets actuele situatie:		
Korte biografische schets:		
<u>0-4 jaar:</u>		
<u>4-12 jaar:</u>		
<u>12-18 jaar:</u>		
<u>18+:</u>		

6.3 HULPVERLENINGSPLAN

Hulpverleningsaanbod:
1. begeleiding: () Individueel; () (echt)paar; () systeem; () groepswerk; () bemiddeling; () schuldhulpverlening
2. Informatie en advies:
3. Verwijzing:
Doelen hulpverlening: Doelen zoveel als mogelijk SMART beschrijven. 1.
Stimulerende of belemmerende factoren
Beschrijving van deze factoren
Afspraken met betrekking tot deze factoren
Activiteiten & methoden:
Samenwerking en afstemming:

Indicatie duur en frequentie van de hulp:
Afspraken cliënt:
Wijzigingen / aanvullingen na intakebespreking: Hier weergegeven welke punten uit het casusoverleg hebben geleid tot aanvulling c,q, wijziging van het door de maatschappelijk werker gepresenteerde plan.
Ontbrekende informatie:
Wachttijd na intake? ☐ Ja ☐ Nee
Voorkeur c.q advies geslacht hulpverlener: ☐ M ☐ V ☐ Geen voorkeur
Akkoord overdracht / uitwisseling relevante behandelingsinformatie: ☐ Ja (Indien ja: nader te specificeren) ☐ Nee
1: ...
2: ...
3: ...
Akkoord hulpverleningsplan:
Datum ondertekening:
Handtekening cliënt:
Handtekening hulpverlener:

6.3.1 PROBLEEMANALYSE

Eerste indruk:
Probleemanalyse op:
<i>Microniveau (cliënten zelf)</i>
<i>Mesoniveau (cliënt versus relaties)</i>
<i>Macroniveau (cliënt versus maatschappij)</i>
Is maatschappelijk werk geïndiceerd? ☐ Ja ☐ Nee, omdat:
Advies verwijzing:
Is samenwerking/afstemming andere discipline gewenst/vereist? ☐ Nee ☐ Ja, omdat:

6.3.2 QUINTEVALUATIE

Bij start hulpverlening:
1. Korte schets van situatie (gezinssamenstelling, werk, huisvesting):
2. Wat is de hulpvraag/problematiek?
3. Doelen bij aanvang traject:
Na vijf gesprekken:

4. Wat heb je bereikt de afgelopen periode?
5. Hoe komt dit en wat heb jij / jullie gedaan, waardoor je dit bereikt hebt?
6. Waarmee wil je de komende tijd nog verder? Wat wil de cliënt?
7. Wie of wat is daarvoor nodig?
Voorgesteld vervolg:
8. Argumentatie.
9. Doelen voor de komende periode.
10. Voorgestelde werkwijze

6.4 EVALUATIE

De Mening van de cliënt			
1. Kunt u in enkele zinnen weergeven wat voor u het belangrijkste resultaat van de hulpverlening is?			
2. Welk cijfer (tussen 0 en 10) geeft u aan uw huidige situatie?			
Cijfer bij intake:		Huidig cijfer:	
3. Wat heeft u geleerd en hoe gaat u dit vasthouden nu u verder gaat zonder hulpverlening?			
4. Hoe waardeert u de samenwerking met de hulpverlener?			
5. Hebt u suggesties ter verbetering? (ruimte voor eventuele opmerkingen)			
De Mening van de hulpverlener:			
6. Beschrijf in enkele zinnen het resultaat van de hulpverlening (reflectie t.a.v. gestelde doelen)			
7. Welke methoden en activiteiten zijn er gebruikt om de doelen te bereiken? Was dit succesvol?			
8. Beschrijf de werkrelatie met de cliënt.			
9. Wat zijn de belangrijkste aandachtspunten voor de cliënt nu hij/zij alleen verder gaat?			
10. Prospectieve Risico Inventarisatie			
Zijn er risicofactoren nu de cliënt alleen verder gaat? Ja / Nee			
Zo ja, welke afspraken zijn hierover gemaakt?			

6.5 NORMAAL CONTACT

Beschrijving voortgang gesprek	
Hoe heeft de situatie zich de laatste tijd ontwikkeld? (feitelijk en probleembeleving)	
Wat is het onderwerp en de werkwijze tijdens dit gesprek?	
Wat is de conclusie uit dit gesprek?	
Prospectieve risicoanalyse	
Zijn er wijzigingen, of nieuwe belemmerende factoren? Ja / Nee	
Beschrijf wijzigingen, of nieuwe belemmerende factoren.	
Afspraken	
Actie cliënt:	
Actie maatschappelijk werker:	
Onderwerp volgende gesprek:	
Datum volgende gesprek:	

6.6 AGENDA TEAMVERGADERING

Vergadering belegd door H, teamleider hulpverlening (a.i.)

Deelnemers: Arnoud, Marian, Marleen, Susan, Marnella, Christine, Harm, Mirjam, Pieter, Lindy, Mathilde, en Geerdine

Afwezig: -

Graag tevoren lezen: Notulen en A&B lijst 17 december 2013 (zie bijlage)

Documenten overzicht uitkomst teamdag 30 januari 2014 (eerder gemaïld)

Extra:

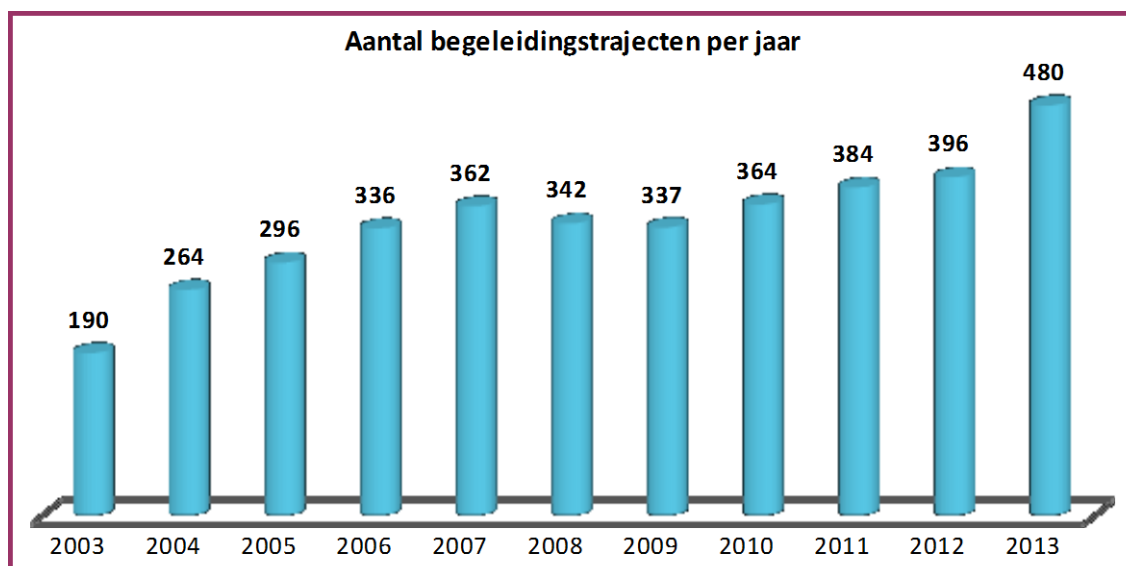
Traktaties: Lindy ... ?

Verslag maken: **Lindy**

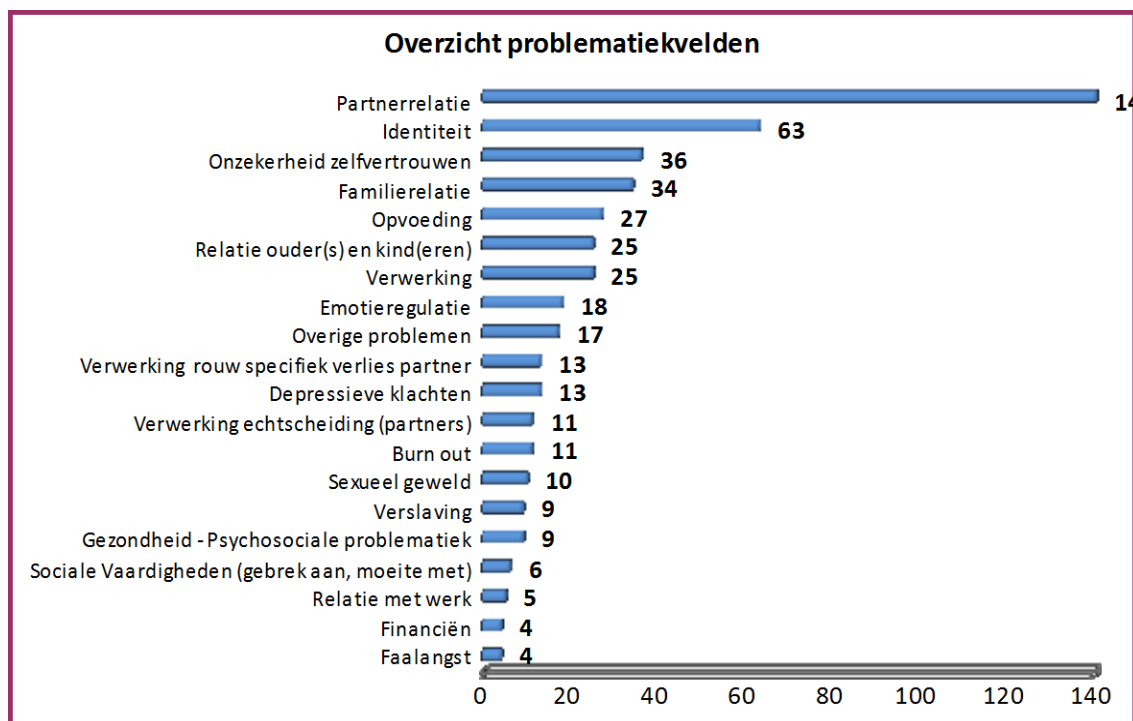
9.30 – 9.45 uur	Opening (Een korte Bijbelse bezinning)	Christine
9.45 – 10.00 uur	Bezinning op identiteit met stelling 3: <i>Ik ervaar een spanningsveld tussen het verwoorden van mijn visie en het beschadigen van vertrouwen van de cliënt</i> Hoe verder in 2014?	Marian/Mirjam
10.00 - 10.30 uur	Vaststellen agenda Bespreken notulen / A&B lijst van 17 december 2013	Harm
10.30 – 11.00 uur	(Mondelingen) weergave van MT activiteiten Input over Schuilplaats Perspectief	Harm Marleen

11.00 – 12.00 uur	Intervisie	Arnoud
12.00 – 13.00 uur	Vervolg bezinning/brainstorm uitkomst teamdag 30/01 (Inclusief eten)	Harm
13.00 – 13.30 uur	Gedachten wisselen over het omgaan met privacy Rondvraag / Persoonlijk mededelingen	Christine

6.7 JARENOVERZICHT AANTAL CLIËNTEN



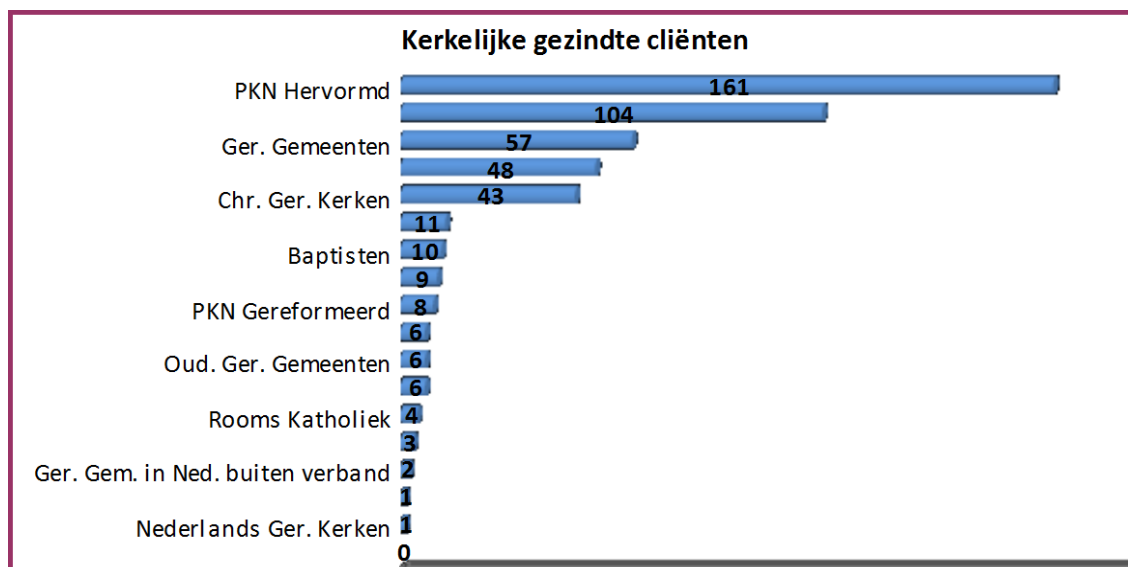
6.7.1 GRAFIEK PROBLEMATIEK



6.7.2 GRAFIEK LEEFTIJDEN VAN CLIËNTEN

Som van AANTAL	LOCATIEAANMELDING								
LEEFTIJDGROEP	DMW A/V	DMW Ridderkerk	DMW Scherpenzeel	DMW Staphorst	DMW Veenendaal	DMW Woudenberg	SSP Zuidwest Nederland	Stichting Schuilplaats	Totaal
0-14	1	0	0	0	0	1	0	0	2
15-19	15	1	0	3	3	3	0	4	29
20-25	30	7	0	4	5	4	3	23	76
26-29	24	1	0	8	6	4	1	12	56
30-39	37	6	0	13	16	10	10	15	107
40-49	30	4	0	20	22	12	5	23	116
50-59	9	9	1	6	2	7	2	13	49
60-64	2	0	1	1	6	3	0	0	13
65+	9	6	1	1	3	1	1	5	27
Totaal	157	34	3	62	63	45	22	95	481

6.7.3 GRAFIEK KERKELIJKE GEZINDTE VAN CLIËNTEN



7. PERSBERICHT

Persbericht

Ede, 19 mei 2013

Handleiding voor digitale hulpverlening ontwikkeld

Studenten van de Christelijke Hogeschool Ede hebben als afstudeeropdracht voor de opleiding

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening onderzoek gedaan naar digitale hulpverlening en de mogelijkheden hiervoor binnen stichting Schuilplaats. Zij zijn de opdrachtgever van dit onderzoek, zij zijn een christelijke organisatie, gevestigd te Veenendaal.

Op grond van de resultaten en conclusies van dit onderzoek blijkt digitale hulpverlening goed te passen in het huidige hulpaanbod van stichting Schuilplaats.

Digitale hulpverlening Digitale hulpverlening is een relatief nieuwe vorm van hulpverlening waarbij informatie, advies of ondersteuning via het internet geboden wordt. Het hulpverleningscontact tussen hulpverlener en cliënt verloopt via de computer.

De inhoud van het onderzoek Het onderzoek begint met een literatuurstudie welke zich richt op digitale hulpverlening in het algemeen. Hierin is uitgezocht en bestudeerd wat digitale hulpverlening inhoudt en wat er allemaal is omtrent digitale hulpverlening. Digitale hulpverlening staat nog in de kinderschoenen, ondanks dat zijn er al veel organisaties die deze vorm van hulpverlening toepassen. Dit is vooral in de GGZ het geval. Daarnaast zijn er diverse vormen van hulpverlening. Zo worden er geheel digitale trajecten aangeboden, blended hulpverlening, dit is een mix van digitale hulp en face-to-face, of zijn er cursussen te volgen. De vele vormen die worden aangeboden kunnen grofweg onderverdeeld worden in de drie volgende hoofdvormen: actief, passief en interactieve hulpverlening.

Door middel van interviews met medewerkers van stichting Schuilplaats en door enquêtes onder de cliënten van stichting Schuilplaats is onderzocht hoe de hulpverleners en cliënten tegen over digitale hulpverlening staan. Hierbij is ook de organisatie structuur goed onderzocht en wat de manier van werken is. Met deze resultaten en de kennis vanuit de literatuurstudie kon er geconcludeerd worden dat een blended hulpverleningstraject het beste past bij stichting Schuilplaats.

Aanbevelingen Naast de conclusie hebben de studenten ook aanbevelingen gedaan aan stichting Schuilplaats. De belangrijkste aanbeveling hiervan is dat het online dossier ook goed zou aansluiten en zou passen bij stichting Schuilplaats. Het online dossier omvat eigenlijk alle vormen van digitale hulpverlening. Echter komt deze vorm er niet uit als alle resultaten bij elkaar worden gelegd, maar komt deze vorm wel zeer in de buurt daarvan. Verder bevelen zij aan om de medewerkers van stichting Schuilplaats te enthousiasmeren voor digitale hulpverlening, door bijvoorbeeld een informatiedag of workshop te volgen. Op deze manier raken hulpverleners er bekend mee en zal het toepassen makkelijker worden.

Met het onderzoek hopen de studenten tevens een bijdrage te leveren aan de ontwikkelingen in het werkveld en aan de digitale ontwikkeling binnen het maatschappelijk werk.

¹

¹ Noot voor de redactie, niet voor publicatie: Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met Eline Sneijers en Suzanne Platteel, p/a Vierambachtsstraat 20, 3023 AM Rotterdam. Telefoon: 06-50668676. E-mail: elinesneijers@gmail.com suzanneplatteel@gmail.com