|  |
| --- |
| Auteurs: Joost Poppema & Fabiënne de Vries  Eindopdracht Bachelor Social Work  Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen  22-05-2022 |

**Begeleidend document**

Scriptie onderzoek

Begeleidend document

Scriptie onderzoek

Titel: Studiebegeleiding in drie fasen

Naam: Joost Poppema, Fabiënne de Vries  
  
Studentnummers: 335067 & 387112  
  
Datum: 22-5-2022  
  
Opleiding: Bachelor Social Work Voltijd

Onderwijsinstelling: Hanzehogeschool Groningen

Academie voor Sociale Studies

Cursus: Eindopdracht, SSVB20EO

Afstudeerorganisatie: WerkPro - Het Twaalfde Huis

Opdrachtgever: Jorick Dijkstra

Docent: Marijke Loerts

Klas: SW4I1

Datum: 22-05-2022

Aantal woorden: 6623

# Voorwoord

Voor u ligt het begeleidend document dat geschreven is door Joost Poppema en Fabiënne de Vries vanuit de opdracht van Werkpro - het Twaalfde Huis. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in het tijdsbestek van februari 2022 tot mei 2022. Het onderzoek is begeleidt vanuit het Twaalfde Huis en vanuit de opleiding Social Work aan de Hanzehogeschool te Groningen.

Na aanleiding van het onderzoek is een product ontwikkeld welke bij gaat dragen aan de sociale participatie van deelnemers. Het biedt werkbegeleiders de handvatten om deelnemers, die dit willen, te stimuleren en te begeleiden om een cursus of opleiding succesvol af te ronden en een (kleine) stap richting de arbeidsmarkt te maken. Uit het onderzoek is gebleken dat de doelgroep en hun problematiek verandert. Door middel van ons product is de eerste stap gezet om aan te blijven sluiten bij de veranderende doelgroep en hun wensen.

Wij willen graag de opdrachtgever, Jorick Dijkstra, bedanken voor de tijd die hij heeft genomen om ons te begeleiden gedurende het onderzoek en voor de positieve feedback die we hebben gekregen. Ook willen we graag de medewerkers en deelnemers bedanken voor hun openheid en voor de ruime tijd die ze genomen hebben voor de interviews en overige gesprekken*.* Verder willen we Marijke Loerts, docent advies vanuit de Hanzehogeschool, bedanken voor de feedback, de lessen en de inzichten die ze ons heeft gegeven. Tot slot willen we ook nog de studenten uit onze groep bedanken voor het sparren over het onderzoek en de kritische vragen die daarbij naar voren gebracht werden. Al deze zaken zijn erg nuttig gebleken en hebben bijgedragen aan het onderzoek en het uiteindelijke product.

We wensen u veel plezier bij het lezen van het begeleidend document.

Joost Poppema, Fabiënne de Vries

# Managementsamenvatting

Het Twaalfde Huis is in transitie. De deelnemers die het Twaalfde Huis tot een paar jaar geleden bijna uitsluitend bediende, waren oudere deelnemers met zware problematiek die het Twaalfde Huis zien als eindstation. Aan de hand van zowel interviews met medewerkers als interviews met deelnemers zijn we tot de conclusie gekomen dat de doelgroep en de hulpvraag van deelnemers verandert binnen het Twaalfde Huis. Terwijl het Twaalfde Huis als streven heeft *‘een zo normaal mogelijk leven te leiden met een verslaving’* verschuift de vraag steeds meer richting de vraag: *‘Hoe kan ik een stap maken richting persoonlijke ontwikkeling?’.*

De problematiek van de nieuwe doelgroep is minder uitzichtloos, maar doordat de organisatie nog is ingericht op de oudere doelgroep, sluit de werkwijze niet aan bij de eventuele doorgroeiwensen van de nieuwe aanwas deelnemers. Het eindproduct is gericht op die selecte groep deelnemers die meer wil dan enkel dagbesteding volgen, maar voor wie, gezien hun actieve verslaving, het Twaalfde Huis wel de plaats is waar ze dagbesteding volgen. Vanuit het Twaalfde Huis is de vraag dus: ‘Waar heeft de doelgroep interesse in als het gaat om het bieden van persoonlijke ontwikkelingskansen en hoe kunnen we dit aanbieden?’. Wel moet hierbij gezegd worden dat een groot deel van de oude doelgroep nog steeds deelnemer is bij het Twaalfde Huis en dat deze verandering langzaam verloopt.

Allereerst hebben we contextual interviews (Van ’t Veer, Wouters & Van der Lugt, 2020) afgenomen met deelnemers om te onderzoeken of de verwachting vanuit de opdrachtgever, dat deelnemers interesse hebben in doorgroeimogelijkheden, juist was. Hieruit kwam naar voren dat deze wens wel degelijk bestaat onder deelnemers. Daarnaast bleek ook dat deelnemers duidelijke wensen hebben als deze doorgroei daadwerkelijk geboden gaat worden. Zaken als een vast aanspreekpunt  en een doorlopende dagvergoeding op schooldagen werden genoemd door de deelnemers. De ontwerpeisen die voorkwamen uit deze interviews met de deelnemers hebben we voorgelegd aan de werkbegeleiders van het Twaalfde Huis om te beoordelen of dit ook zaken zijn die de medewerkers willen/kunnen aanbieden. Hieruit bleek dat veel van de wensen van deelnemers overeenkomen met de wensen vanuit de begeleiding. Een verschil hiertussen was bijvoorbeeld dat de deelnemers aangaven dat alles voor ze betaald moest worden (boeken, schrift, pen etc.), terwijl medewerkers juist zeiden dat er wel een kleine drempel ingebouwd moest worden, zodat deelnemers moeten laten zien dat ze echt motivatie hebben om een dergelijk traject te doorlopen. Ten slotte zijn de ontwerpeisen vanuit zowel de deelnemers als de werknemers geanalyseerd en voorgelegd aan de opdrachtgever. Op die manier zijn de drie invalshoeken (deelnemers, medewerkers, management) meegenomen in het uiteindelijke product.

Het eindproduct is een handleiding voor medewerkers van het Twaalfde Huis in de vorm van een stappenplan. Door middel van deze handleiding kunnen medewerkers hun deelnemers beter begeleiden en stimuleren in het studieproces. Alle zaken die deelnemers, werknemers en de opdrachtgever hebben benoemd, komen samen in een drietal fasen. De fase voor aanvang van de opleiding, na aanmelding van de studie en de fase tijdens het volgen van de opleiding. Ten slotte worden er een aantal aanbevelingen gedaan die de bruikbaarheid en duurzaamheid van het eindproduct ten goede komen en worden er aanbevelingen gedaan over de algehele huidige situatie van het Twaalfde Huis.

Inhoud

[Voorwoord 3](#_Toc104208484)

[Managementsamenvatting 4](#_Toc104208485)

[Hoofdstuk 1: Beschrijving van het product 7](#_Toc104208486)

[1.1. Beschrijving product 7](#_Toc104208487)

[1.2. Beroepswaarden/kansen 7](#_Toc104208488)

[Hoofdstuk 2: Aanleiding en doelstelling 8](#_Toc104208489)

[2.1. Contextomschrijving/doelgroep 8](#_Toc104208490)

[2.2. Aanleiding 8](#_Toc104208491)

[2.3. Huidige situatie 9](#_Toc104208492)

[2.4. Probleemanalyse 9](#_Toc104208493)

[2.4.1. Macroniveau 9](#_Toc104208494)

[2.4.2. Mesoniveau 9](#_Toc104208495)

[2.4.3. Microniveau 10](#_Toc104208496)

[2.5. Doelstelling 10](#_Toc104208497)

[Hoofdstuk 3: Aanpak en inhoud 11](#_Toc104208498)

[3.1. Discoverfase 11](#_Toc104208499)

[3.1.1. Praktijkonderzoek 11](#_Toc104208500)

[3.1.2 Analyseren resultaten 11](#_Toc104208501)

[3.1.3. Ontwerpeisen 12](#_Toc104208502)

[3.2 Definefase 12](#_Toc104208503)

[3.2.1. Praktijkonderzoek 12](#_Toc104208504)

[3.2.2. Ontwerp eisen 14](#_Toc104208505)

[3.2.3. Aanvullende literatuur 14](#_Toc104208506)

[3.3. Developfase 15](#_Toc104208507)

[3.3.1. Ideation 15](#_Toc104208508)

[3.3.2. Prototype 16](#_Toc104208509)

[3.4  Deliver 16](#_Toc104208510)

[3.4.1. Implementatie 16](#_Toc104208511)

[3.4.2. Evaluatierondes 17](#_Toc104208512)

[Hoofdstuk 4: Aanbeveling 18](#_Toc104208513)

[4.1. Aanbevelingen product 18](#_Toc104208514)

[4.2. Aanbevelingen huidige situatie 18](#_Toc104208515)

[Literatuur 20](#_Toc104208516)

[Bijlagen 22](#_Toc104208517)

[Bijlage 1 - Empathymap 22](#_Toc104208518)

[Bijlage 2 - Probleemboom 25](#_Toc104208519)

[Bijlage 3 – Interviewleidraad deelnemer 1 26](#_Toc104208520)

[Bijlage 4 - Interviewleidraad deelnemers fietsenafdeling 27](#_Toc104208521)

[Bijlage 5 - Interviewleidraad werkbegeleiders 28](#_Toc104208522)

[Bijlage 6 - Wegingsbalans 29](#_Toc104208523)

[Bijlage 7 - Verdiepende literatuur 38](#_Toc104208524)

[Bijlage 8 - Thematic analysis 39](#_Toc104208525)

[Bijlage 9 - Future Wheel 43](#_Toc104208526)

[Bijlage 10 - Prototype voor evaluatie 45](#_Toc104208527)

[Bijlage 11 -  Prototype na evaluatie 46](#_Toc104208528)

[Bijlage 12 – Eindproduct 48](#_Toc104208529)

[Bijlage 13 – Casus moreel beraad 53](#_Toc104208530)

# Hoofdstuk 1: Beschrijving van het product

## 1.1. Beschrijving product

Zoals hierboven beschreven hebben we een product ontwikkeld voor het Twaalfde Huis, genaamd: ‘Studiebegeleiding in drie fasen’. Op het Twaalfde Huis noemen we de cliënten deelnemers. De meeste deelnemers kampen met zware verslavingsproblematiek. Daarnaast ondervinden de deelnemers ook problemen op andere levensgebieden, zoals: wonen, werken, financiën, geestelijke- en lichamelijke gezondheid. We hebben onderzocht dat de problematiek langzamerhand verandert naar de jongere doelgroep die meer gemotiveerd zijn om een ontwikkeling te maken op het gebied van scholing. Het product is bedoeld voor werknemers van het Twaalfde Huis die door middel van deze handleiding deelnemers naast dagbestedingsactiviteiten ook kunnen begeleiden in het volgen van een cursus of opleiding. Het product is dus enkel voor de deelnemers bedoeld die aangeven een cursus of opleiding te willen volgen via het Twaalfde Huis. Uiteindelijk worden deelnemers zo ondersteund in een stapje richting regulier werk of doorstroom naar minder laagdrempelige dagbesteding.

De deelnemers doorlopen verschillende fasen als ze besluiten te willen starten aan een opleiding. In het stappenplan zijn de volgende 3 fasen onderscheiden: In fase 1 gaat het over de begeleiding voor aanvang van de studie, wanneer de deelnemers nog niet zijn aangemeld. In fase 2 gaat het om de begeleiding na aanmelden van de studie en tot slot gaat het in fase 3 over de begeleiding tijdens het volgen van de studie. De deelnemers en werkbegeleiders hebben aangegeven dat ze deze stappen belangrijk vinden. Om de motivatie te behouden, hebben we onder elke stap een toelichting gegeven. Ook hebben we dit gedaan om aan te tonen waarom de stap in het stappenplan relevant is. Belangrijke kanttekening bij het eindproduct is dat deelnemers hebben aangegeven dat ze het niet fijn vinden als het stappenplan heel strikt doorlopen wordt. Als begeleider moet je je aanpak afstemmen op de deelnemer.

## 1.2. Beroepswaarden/kansen

Het product draagt bij aan een aantal beroepswaarden. Ten eerste zullen deelnemers eerder met een cursus of opleiding beginnen en een grotere kans van slagen hebben door betere begeleiding vanuit het Twaalfde Huis. Door bijvoorbeeld een cursus digitale vaardigheden of een basiscursus Nederlands te behalen wordt de zelfredzaamheid (Steenmeijer, 2021) van de deelnemers vergroot. Daarnaast geeft het behalen van een diploma of certificaat de deelnemers een betere kans om door te stromen naar meer reguliere arbeid of dagbesteding en zorgt het product daarmee dus ook voor de bevordering van sociale participatie. Het stappenplan draagt daarnaast bij aan kansengelijkheid doordat de selecte groep deelnemers die wél meer wil dan enkel dagbesteding volgen, nu niet meer gezien wordt als een te kleine club om dit voor te organiseren. Hierdoor wordt deze deelnemers een kans geboden die ze bij andere projecten waarschijnlijk ook aangeboden zouden krijgen. Verder dragen de resultaten van het onderzoek bij aan het bevorderen van de menselijke waardigheid (Steenmeijer, 2021) door mensen de kans te bieden om zichzelf te ontwikkelen ongeacht hun persoonlijke problematiek. Ten slotte kunnen de deelnemers die, in de ideale situatie, met behulp van het stappenplan een opleidingen behalen en erin slagen werk te vinden, hun sociale netwerk uitbreiden met contacten buiten het Twaalfde Huis. De duurzaamheid van het stappenplan wordt gecreëerd door een coördinator te benoemen binnen het Twaalfde Huis die verantwoordelijk is voor het koppelen van werkbegeleiders aan passende opleidingen en het evalueren van het stappenplan met de werkbegeleiders en deelnemers. Door foutjes of onduidelijkheden aan te passen, blijft het product up-to-date en verwaterd het gebruik niet.

# Hoofdstuk 2: Aanleiding en doelstelling

## 2.1. Contextomschrijving/doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd bij de organisatie Werkpro. Meer specifiek bij een project genaamd ‘het Twaalfde Huis’. Dit is een dagbesteding voor mensen met zeer ernstige verslavingsproblematiek en/of mensen die dak- of thuisloos zijn (geweest). De deelnemers hebben vaak meerdere trajecten doorlopen om van de verslaving af te kicken, maar zijn hier niet in geslaagd. Behalve problemen op het gebied van middelengebruik ondervinden de deelnemers vaak problemen op meerdere levensgebieden zoals: wonen, werken, financiën, geestelijke gezondheid en lichamelijke gezondheid.

Door middel van zinvol werk geeft de organisatie haar deelnemers de kans om hun talenten opnieuw te ontdekken. Door talenten opnieuw te ontdekken, is het de bedoeling dat de deelnemers zich beter gaan voelen en meer eigenwaarde krijgen. Want, zo zegt Werkpro: “Wie werkt, voelt zich beter” (*WerkPro,* 2022). Dagbesteding bij het Twaalfde Huis bestaat uit werk op de fietsenafdeling, de houtafdeling, een tweetal inpakafdelingen, de tuin of een creatief lokaal. Daarnaast zijn ook de schoonmaakwerkzaamheden in en om de locatie mogelijke dagbestedingsactiviteiten.

Het onderzoek had in eerste instantie vooral de focus op de fietsenafdeling van het Twaalfde Huis waar gedurende het onderzoek ongeveer zeven deelnemers dagelijks dagbesteding deden en in totaal elf deelnemers staan ingeschreven. Tussen de dagbestedingsactiviteiten door zijn er vijf vaste momenten waarop deelnemers in de daarvoor aangewezen gebruikersruimten drugs of alcohol mogen gebruiken. Als beloning voor de aanwezigheid en de verleende werkzaamheden, wordt de deelnemers een dagvergoeding van maximaal vijf euro, brood en een warme maaltijd geboden.

De deelnemers wordt naast dagbesteding geen duurzame oplossing voor problematiek geboden vanuit de gedachte dat het Twaalfde Huis min of meer als eindstation wordt gezien. Hierbij wordt meer gekeken hoe je kan leren leven mét de problematiek en ligt er minder focus op het overwinnen van de problematiek. Het merendeel van de deelnemers van het Twaalfde Huis zijn 50 jaar of ouder en een aanzienlijk deel is zelfs al gepensioneerd. De verwachting vanuit de organisatie is dat de doelgroep die geïnteresseerd is in een persoonlijk ontwikkelingsaanbod grotendeels bestaat uit deelnemers van 50 jaar en jonger.  
Daarbij is vanuit het personeel een verschuiving gesignaleerd in het soort deelnemers dat nieuw bij het Twaalfde Huis komt ten opzichte van de oudere deelnemers. Namelijk dat de verslavingen diverser worden in soorten middelen en dat er steeds meer GGZ-problematiek onder de deelnemers aanwezig is.

## 2.2. Aanleiding

Tijdens de gesprekken met de opdrachtgever is gebleken dat de deelnemers die dagbesteding volgen bij het Twaalfde Huis naast de bovengenoemde vergoedingen, geen doorgroeimogelijkheden aangeboden wordt. Er was geen duidelijk beeld of/hoeveel deelnemers geïnteresseerd zijn in eventueel aanbod van opleidingen, cursussen of andere mogelijkheden vanuit het Twaalfde huis waarbij er een stap wordt gezet richting meer reguliere arbeid of dagbesteding. Ook is het niet bekend in welke vorm van doorgroei interesse is vanuit de doelgroep en hoe dit eventuele nieuwe aanbod geïmplementeerd en ondersteunt moet worden. Naast dat dit uit gesprekken is gebleken, is één van de onderzoekers werkzaam bij het Twaalfde Huis en kan hij dit vanuit persoonlijk en professioneel oogpunt bevestigen.

Het resultaat van het gevoerde beleid bij het Twaalfde Huis is dat een groot deel van de deelnemers binnenkomen, niet meer doorstromen naar een meer reguliere vorm van dagbesteding/werk en het Twaalfde Huis daardoor min of meer een eindstation is. De verwachting is dat sommige deelnemers wel meer willen doen aan zelfontplooiing mits ze deze kans wordt geboden. Het feit dat de deelnemers werken aan zelfontplooiing zal uiteindelijk leiden tot hogere kwaliteit van leven en daarmee bijdragen aan artikel 1 van de beroepscode. Namelijk het bevorderen van de menselijke waardigheid (Steenmeijer, 2021).

## 2.3. Huidige situatie

Zoals eerder benoemd wordt er voor de deelnemers naast dagbesteding geen duurzame oplossing voor hun problematiek geboden. De focus ligt vooral op leren leven mét de problematiek. Vanuit die gedachte mogen de deelnemers op vaste momenten gebruik maken van de gebruikersruimte waar ze de middelen mogen gebruiken waar ze aan verslaafd zijn. Naast het drugsbeleid dat niet gefocust is op herstel, worden er vanuit die gedachte ook weinig doorgroeimogelijkheden geboden in de vorm van doorstroom naar andere projecten of het aanbieden van cursussen en/of opleidingen. De verwachting is echter dat een aantal deelnemers zich wel verder wil ontwikkelen, maar dat hier te weinig handvaten voor zijn. In het begin van het onderzoek was het niet bekend of deze aannames klopten, in welke vorm van zelfontwikkeling interesse was of wat het Twaalfde Huis zou moeten ondernemen om ontwikkelingskansen aan te bieden.

## 2.4. Probleemanalyse

### 2.4.1. Macroniveau

Volgens het rapport van Beckers en Traag (2005) zijn mensen zonder startkwalificatie kwetsbaar op de arbeidsmarkt. Ze zijn vaak werkloos en wanneer ze wel over werk beschikken, is het vaak tijdelijk. Een startkwalificatie is een mbo-opleiding op tenminste op het tweede niveau, een havo- of vwo-diploma. Volgens de overheid is een startkwalificatie nodig voor voldoende inkomen en een volwaardige plek in de samenleving. Onder de bevraagde deelnemers van de fietsenafdeling van Het Twaalfde Huis beschikken vijf van de zes personen niet over deze startkwalificatie. Wel heeft iedereen van de bevraagde deelnemers ooit regulier betaalt werk gedaan. Verslaving heeft ook negatieve gevolgen voor de kans op succesvolle re-integratie, aangezien het de participatie van een individu op de arbeidsmarkt verkleint (De Vlas, 2017). Wij verwachten dat wanneer een opleiding of baan wordt aangeboden op een vertrouwde plek die de deelnemers kennen, de stap richting de arbeidsmarkt makkelijker te maken is.

### 2.4.2. Mesoniveau

Er wordt vanuit de gemeente veel georganiseerd om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt dichter bij arbeid te laten komen (Gemeente Groningen, z.d.). Denk aan een participatiebaan of een basisbaan. Ook maakt de gemeente geld vrij, om overlast in de binnenstad te voorkomen. Dit geld gaat onder andere naar het Twaalfde Huis. Doordat de focus echter op overlastpreventie ligt, wordt er minder gedaan in het kader van het maken van stappen richting de arbeidsmarkt.

Verder kunnen we uit literatuuronderzoek opmaken dat het van belang is dat er meer verbinding komt tussen werkplekken en scholen (Ravenshorst, Edzes & van Lieshout, 2020). Volgens het onderzoek is een volledige opleiding volgen, naast je baan/dagbesteding, niet effectief en niet betaalbaar. Het meest effectieve is als je op de bestaande werkvloer kan leren. Deze informatie geldt voor de gehele samenleving, maar zal bij onze doelgroep naar verwachting ook meespelen als het gaat om effectiviteit. Wanneer deelnemers volledig naar school gaan, en dus (bijna) niet meer bij het Twaalfde Huis zullen zijn, verliezen we ze uit het oog en kunnen we ze niet meer stimuleren en peilen hoe de motivatie is. Volgens het onderzoek is het van belang dat mensen in al hun levensfasen scholing en ontwikkeling wordt aangeboden, zodat zelfontplooiing toegankelijk en beschikbaar wordt voor iedereen (Ravenshorst et al., 2020). Voor dit onderzoek houdt dit in dat het Twaalfde Huis, als stageplaats voor deelnemers die aan een opleiding beginnen, moet zorgen voor een goede verbinding met de scholen die de opleidingen aanbieden. Uit literatuuronderzoek blijkt daarnaast dat  financiële redzaamheid en welzijn van burgers met elkaar in verband staan (Mosselman & Polstra, 2020). Als deelnemers er in slagen een opleiding of cursus te behalen, vergroot dit de kans op betaalt werk in de toekomst en daarmee dus ook de kans op verbeterd welzijn. Ook de sociale veiligheid van deelnemers wordt vergroot doordat het behalen van een opleiding een grotere baangarantie geeft. Dit zorgt weer voor structuur in iemand zijn leven. Daarnaast zal er minder overlast veroorzaakt worden in de binnenstad, omdat de deelnemers met een baan nu een andere dagindeling hebben. Er zal minder ruimte en tijd zijn voor het gebruik van middelen en dus ook minder agressiviteit en geluidsoverlast op straat. Dit zorgt weer voor sociale veiligheid in de samenleving.

### 2.4.3. Microniveau

Het Twaalfde Huis is opgericht met de visie om overlast in de binnenstad te voorkomen door zeer verslaafde mensen een dagopvang en dagbesteding te bieden (*Het Twaalfde Huis,* z.d). Bij het Twaalfde Huis verschilt de ernst van de verslavingen per persoon. Veruit het merendeel van de deelnemers zijn zwaar verslaafd, vijftig jaar of ouder en hebben allerlei afkick trajecten doorlopen, maar zijn er niet in geslaagd te stoppen. Uit gesprekken met de opdrachtgever blijkt dat de verwachting is dat de meeste deelnemers dan ook geen interesse meer hebben om zichzelf te ontwikkelen door middel van scholing. Daarentegen is er ook een kleine groep deelnemers die minder verslaafd zijn en een jongere leeftijd hebben dan de gemiddelde doelgroep. Van deze groep is de verwachting dat ze zich nog wel willen ontwikkelen om in de toekomst door te stromen naar meer reguliere arbeid. Het probleem was dat dit niet zeker was en dat er aan de start van ons onderzoek vanuit het Twaalfde Huis geen opleidingen, cursussen of andere ondersteuning wordt aangeboden waarbij de deelnemers zich kunnen ontwikkelen richting de arbeidsmarkt.

## 2.5. Doelstelling

Het onderzoek biedt inzichten in de verlangens van de doelgroep om zich te ontwikkelen om zo door te stromen naar meer reguliere vormen van werk of dagbesteding. Daarbij zal uit het onderzoek blijken of de verlangens van deelnemers haalbaar zijn en wat er binnen het Twaalfde Huis bewerkstelligd moet worden om eventuele doorstroommogelijkheden te kunnen aanbieden en te begeleiden. Zowel de deelnemers als het personeel als het management van het Twaalfde Huis worden onderzocht om te kunnen stellen hoe verlangens van de doelgroep en mogelijkheden vanuit het personeel en de organisatie bij elkaar gebracht kunnen worden ten aanzien van doorstroommogelijkheden. Het doel is dat de uitkomsten bijdragen aan het professioneel handelen van de medewerkers doordat deze weten waar wensen en mogelijkheden liggen ten aanzien van scholing. Uiteindelijk moet dit leiden tot meer deelnemers die zich willen ontwikkelen en betere begeleiding tijdens het ontwikkelingsproces zodat de kans van het behalen van een opleiding of cursus groter wordt. Daarbij draagt het product bij aan kansengelijkheid doordat de selecte groep deelnemers die wél meer wil dan enkel dagbesteding volgen, nu niet meer gezien wordt als een te kleine club om dit voor te organiseren. Hierdoor wordt deze deelnemers een kans geboden die ze bij andere projecten waarschijnlijk ook aangeboden zouden krijgen.

# Hoofdstuk 3: Aanpak en inhoud

## 3.1. Discoverfase

In het voorgaande hoofdstuk werd vooral benoemd wat het probleem was dat onderzocht moest worden. In dit hoofdstuk worden de gemaakte keuzes gedurende dit proces uitgelegd en verantwoord.

### 3.1.1. Praktijkonderzoek

De eerste fase van het onderzoek stond in het kader van het helder krijgen van het probleem dat onderzocht moest worden. Allereerst hebben we dit gedaan door samen met de opdrachtgever een empathymap in te vullen (zie bijlage 1) . Daarna hebben we de probleemboom toegepast (zie bijlage 2). Een empathymap is een hulpmiddel om informatie te verzamelen zodat je de persoon tegenover je (in dit geval de opdrachtgever) beter kan begrijpen (Van ’t Veer et al., 2020). Door middel van het toepassen van de methode wordt uitgediept wat je gesprekspartner denkt, voelt, zegt, ziet en hoort. We hebben voor deze methode gekozen, omdat uit de resultaten duidelijk wordt welke informatie nog mist of onduidelijk is en dus verder onderzoek vereist. Bij een probleemboom sta je stil bij het feitelijke probleem (Van ’t Veer et al., 2020). We hebben hiervoor gekozen omdat we directe en achterliggende oorzaken en gevolgen wilden achterhalen van de beperkte doorgroeimogelijkheden onder deelnemers. Antwoorden die we nog niet gekregen hadden door middel van de empathymap, omdat deze minder op het probleem gefocust was, hebben we via deze manier kunnen achterhalen. Doordat we in het begin direct deze twee (deels overlappende) methodes hebben toegepast, hebben we heel duidelijk in beeld gekregen wat er volgens de opdrachtgever precies belangrijk is. Deze uitkomsten hebben we vervolgens verwerkt in de interviews voor de deelnemers.

Verder hebben we, door praktijkervaring van Joost vanuit zijn stageperiode en werktijd, de methode van ‘Fly on the wall’ gebruikt. Dit is een methode waarbij je observeert en kijkt waar het probleem ligt (Van ’t Veer et al., 2020) . Het is bij deze methode van belang dat de betrokkenen niet doorhebben dat ze worden geobserveerd zodat ze hun natuurlijke gedrag vertonen. Dat de observatieperiode een lange periode betrof, betekent dat deelnemers de tijd hebben gekregen om te wennen aan de observator en zich alledaags hebben gedragen. Dit, in combinatie met de lange observatie termijn zorgt voor een hoge betrouwbaarheid van de observatie. We hebben gekozen voor deze onderzoeksmethode zodat deelnemers geen sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven, maar altijd de waarheid laat zien. Ten slotte hebben we een gesprek gevoerd met de manager van het Twaalfde Huis om te achterhalen waar de huidige werkwijze van het niet/nauwelijks aanbieden van cursussen, opleidingen of andere doorgroeimogelijkheden op gebaseerd is en of er belang bij is om dit te veranderen.

### 3.1.2 Analyseren resultaten

Door de observaties volgens de ‘Fly on the Wall’ methode zijn we erachter gekomen dat binnen het Twaalfde Huis niet veel doorgroeimogelijkheden zijn. Mensen werken op een vaste werkzaal, krijgen hier een dagvergoeding voor, en gaan weer naar buiten. Er is weinig sprake van persoonlijke ontwikkeling in de vorm van opleidingen of cursussen en hier wordt niet op gestuurd vanuit het personeel.

Zoals beschreven, hebben we een empathymap ingevuld in een gesprek met de opdrachtgever. Door middel van deze methode hebben we vooral kennis gemaakt met de opdrachtgever, de doelgroep en het probleem. Belangrijke bevindingen die voort zijn gekomen uit deze methodiek zijn bijvoorbeeld dat het niet bekend is wat deelnemers vinden van de probleemstelling, dat er onzekerheid is hoe doorgroei gefinancierd moet worden en dat er twijfel is of de medewerkers van het Twaalfde Huis de doorgroei van deelnemers goed kunnen begeleiden. De volledige empathymap is toegevoegd in bijlage 1. De informatie die voort is gekomen uit de empathymap hebben we gebruikt bij het opstellen van de interviewvragen voor zowel de deelnemers als de medewerkers. Hierover lees je meer in hoofdstuk 3.2..

Door vervolgens de probleemboom te maken samen met de opdrachtgever, kwam vooral de oorzaak van het beleid naar voren waarin weinig wordt gestuurd op doorgroei van deelnemers. Dit komt namelijk voort uit de gedachte dat het Twaalfde Huis zich richt op ‘een zo normaal mogelijk leven lijden met een verslaving’ en niet persoonlijke ontwikkeling en het overwinnen van je verslaving. Een gevolg daarvan is dat de deelnemers die wel meer kunnen, maar hier niet toe worden uitgedaagd, eerder zullen afglijden in de verslaving. Voor de volledige probleemboom, zie bijlage 2. Deze gedachte dat het Twaalfde Huis niet de plek is om te werken aan persoonlijke ontwikkeling, hebben we getoetst door middel van een gesprek met de manager van het Twaalfde Huis. Als het gevoerde beleid immers in lijn ligt met de gewenste richting van het Twaalfde huis, zal dit betekenen dat er geen probleem is. Echter bleek in dit gesprek met de manager dat het doel van Werkpro breed- en dus ook van het Twaalfde Huis altijd moet zijn dat je het maximale uit een deelnemer haalt. Verder gaf hij aan dat binnen het Twaalfde Huis waarschijnlijk maar een kleine groep deelnemers geïnteresseerd zou zijn in doorgroei, maar dat er wel een plan zou moeten zijn voor het geval dat iemand aangeeft meer te willen dan enkel dagbesteding volgen.

### 3.1.3. Ontwerpeisen

Uit de discoverfase zijn de volgende ontwerpeisen naar voren gekomen:

* Het product biedt inzicht in de mate waarin deelnemers interesse hebben in het volgen van een cursus of opleiding.
* Het product biedt inzicht in de gewenste doorgroei richtingen vanuit deelnemers.
* Het product sluit aan bij de wensen van deelnemers.
* Het product draagt bij in het bieden van handvatten voor werknemer wat betreft begeleiding van deelnemers in studie gerelateerde zaken.
* Het product biedt handvatten aan de deelnemers die meer willen dan enkel dagbesteding volgen.

Na deze ontwerpeisen te hebben opgesteld, wordt duidelijk dat we nu weten wat de opdrachtgever wil. De volgende stap is onderzoeken wat de doelgroep wil en wat de medewerkers van het Twaalfde Huis vinden van de probleemstelling.

## 3.2 Definefase

In de definefase is door middel van interviews en literatuuronderzoek onderzocht wat de ontwerpeisen zijn van de deelnemers en de werknemers ten aanzien van het eindproduct.

### 3.2.1. Praktijkonderzoek

Om te onderzoeken hoe de doelgroep denkt over de gelimiteerde doorgroeimogelijkheden binnen het Twaalfde Huis, hebben we allereerst de enige deelnemer van het Twaalfde huis bevraagd die momenteel een opleiding doet (voor interviewleidraad, zie bijlage 3). Zo konden we achterhalen waar deze persoon tegenaan loopt en wat hij juist wel goed vindt gaan. We hebben bijvoorbeeld geconcludeerd dat de digitale vaardigheden van deelnemers problemen kunnen opleveren tijdens het volgen van een studie. De input vanuit dit interview hebben we gebruikt bij het opstellen van de interviewvragen voor de andere deelnemers. Deze hebben we op de fietsenafdeling afgenomen in de vorm van contextual interviews (Voor het interviewleidraad deelnemers, zie bijlage 4). Zoals hoort bij deze interviewvorm hebben we de deelnemers bevraagd binnen de vertrouwde omgeving van het Twaalfde Huis en op de plek waar de deelnemer zich op dat moment prettig voelde (Van ’t Veer et al., 2020). Voor sommigen betekende dit bijvoorbeeld buiten op het terrein, voor anderen was dit op de werkzaal. We hebben gekozen voor deze interviewvorm omdat we verwachtten dat de deelnemers meer open praten over het onderwerp en ook meer de tijd ervoor willen nemen. Ook is er voor gekozen om de interviews met deelnemers alleen af te laten nemen door Joost aangezien hij ook werkt bij het Twaalfde Huis en de deelnemers zich meer op hun gemak voelen bij bekenden. Als interviewvorm is gekozen voor de half gestructureerd variant, omdat deze aan de ene kant structuur biedt door vooropgestelde vragen, maar aan de andere kant ook ruimte laat voor dialoog en doorvragen (Van der Donk & van Lanen, 2015).

Uit de interviews met deelnemers blijkt dat er belang is bij meer persoonlijk ontwikkelingsaanbod vanuit het Twaalfde Huis. Daarnaast bleek ook dat deelnemers duidelijke wensen hebben als deze doorgroei daadwerkelijk geboden gaat worden. Dit zijn wensen zoals: Een vast aanspreekpunt waar deelnemers heen kunnen voor vragen, vaste momenten waarin die begeleider tijd heeft om te ondersteunen en de wens dat dagvergoeding en eten vanuit het Twaalfde Huis doorlopen, ook als ze op school zijn die dag.

Toen duidelijk was wat de wensen vanuit deelnemers zijn, was de volgende stap om bij werknemers te toetsen of ze deze zaken ook daadwerkelijk willen/kunnen aanbieden. Hiervoor is een nieuw interviewleidraad gemaakt (zie bijlage 5) waarin de belangrijkste bevindingen uit de voorgaande interviewronde voorgelegd zijn aan de medewerkers van het Twaalfde huis. Daarnaast hebben we tijdens de interviews de medewerkers gevraagd of ze als team wel geloven in het bieden van meer doorstroom/groei en wat de beste manier is van begeleiden. Deze vraag is belangrijk omdat de werkbegeleiders het dichtst bij de deelnemers staan en dus het beste kunnen inschatten of een doorgroeitraject realiseerbaar is. Door de werkbegeleiders in dit stadium van het onderzoeksproces al te bevragen, vergroten we de kans om tot een duurzaam product te komen. Eventuele onduidelijkheden of tegenstellingen tussen wensen van deelnemers en begeleiders kunnen zo opnieuw bevraagd en meegenomen worden in het eindproduct.

Uit de interviews met de medewerkers bleek dat de gedachte heerst dat het Twaalfde Huis “een eindstation” is. Tegelijkertijd geven medewerkers ook aan dat de doelgroep verandert. De medewerkers geven aan dat er op de fietsenwerkzaal nu ook jongere deelnemers komen die minder verslaafd zijn en dat het Twaalfde Huis mee moet groeien met de veranderende doelgroep om aan te blijven sluiten. Het aanbod richting doorgroeimogelijkheden vergroten, is hier volgens de medewerkers een goede manier toe. We hebben laten zien dat we sociale onderzoekers zijn doordat we hebben gesignaleerd dat er een verandering in de samenleving plaatsvindt die ook zichtbaar is binnen het Twaalfde Huis. We zien namelijk een verschuiving van de klassieke heroïneverslaafde naar de gebruiker die verschillende drugs door elkaar gebruikt in combinatie met alcoholgebruik. Daarbij is er bij deze nieuw groep deelnemers ook vaker sprake van GGZ-problematiek.

Zoals beschreven, zijn ook de specifieke wensen (ontwerpeisen) van deelnemers voorgelegd aan de medewerkers, veel van de wensen van deelnemers kwamen overeen met de wensen vanuit de begeleiding. Een groot verschil hiertussen was bijvoorbeeld dat de deelnemers aangaven dat alles voor ze betaald moest worden (boeken, schrift, pen etc.), terwijl medewerkers juist zeiden dat er wel een kleine drempel ingebouwd moest worden zodat deelnemers moeten laten zien dat ze echt motivatie hebben om een dergelijk traject te doorlopen. Dit laat zien dat de deelnemers en medewerkers niet op alle punten op één lijn liggen.

Ten slotte hebben we de bevindingen vanuit alle interviews samengevoegd in een wegingstechniek. Dit is een model waarbij positieve en negatieve aspecten van de verschillende ontwerpideeën vergeleken worden (Van der Donk & van Lanen, p. 284-287). Zie voor het gehele weegmodel bijlage 6. We hebben de resultaten hiervan voorgelegd aan de opdrachtgever en aan de projectleider van het Twaalfde Huis om zo te bepalen aan welke eisen het eindproduct moet voldoen. Door op deze manier te werken, hebben we de perspectieven van iedereen die met de begeleiding van deelnemers te maken heeft, onderzocht en meegenomen in de ontwerpeisen.

### 3.2.2. Ontwerp eisen

Uit de interviews met deelnemers en de werkbegeleiders zijn een aantal ontwerpideeën gekomen. Deze ideeën hebben te maken met begeleiding en de praktische zaken die belangrijk zijn om een stap te kunnen maken richting de arbeidsmarkt. Zoals hierboven besproken hebben we de ontwerpideeën gewogen via de wegingstechniek (Van der Donk & van Lanen, p. 284-287). Uiteindelijk zijn we tot de volgende ontwerpeisen gekomen:

* Het Twaalfde huis moet zorgen dat er wel kleine drempel is. Schoolspullen kunnen dus bijvoorbeeld aangeboden worden voor een kleine tegenprestatie.
* Het Twaalfde huis richt een plek in waar deelnemers met school bezig kunnen en ook gebruik kunnen maken van een laptop.
* Het Twaalfde huis wijst één begeleider aan per opleiding/cursus die verantwoordelijk is voor vragen van deelnemers over dat onderwerp.
* Het Twaalfde huis zorgt voor de financiering en kan hierin gebruik maken van interne budgetten, andere fondsen en het STAP-budget voor aangesloten opleidingen/cursussen.
* De deelnemers krijgen waar nodig eerst een digitale cursus aangeboden om te leren om te gaan met computers. Ook voor deelnemers die niet een andere cursus of opleiding gaan volgen, moeten deze cursus beschikbaar zijn.
* De deelnemers moeten eerst laten zien dat ze motivatie hebben. Een deelnemer die net nieuw is, wordt nog niet een dergelijk traject aangeboden. Een studie/cursus is een investering.

### 3.2.3. Aanvullende literatuur

Uit de resultaten van een wetenschappelijk onderzoek blijkt dat bijna alle mensen met een verslaving moeite hebben met financiën en vaak schulden hebben (Van Straaten et al., 2016). Daarom hebben wij onderzocht via welke manieren je een opleiding (deels) kan financieren. Er bestaat een Persoonlijk Ontwikkelbudget (POB) die je bij het UWV kan aanvragen. Je kan jaarlijks een bedrag van €1000 euro aanvragen wat je voor  een opleiding of cursus kan gebruiken. Zie voor meer informatie over het STAP-budget en de exacte voorwaarden ervan zie bijlage 7 (Stap-budget, z.d.).

WerkPro biedt zelf intern cursussen aan. Uit gesprekken met de manager kwam naar voren dat via dit portaal ook opleidingen/cursussen aangeboden worden voor deelnemers. Afhankelijk van de werkplek van deelnemers is het wel mogelijk om een Sociale Hygiëne certificaat of een VCA-diploma te behalen (Werkpro, 2021). Volgens de website bestaat er binnen WerkPro ook een re-integratieteam die zich bezighoudt met het zoeken naar een passende werkplek binnen of buiten WerkPro (Werkpro, z.d.). Echter bleek uit een gesprek met een medewerker dat dit team is opgeheven. Daarnaast bleek het Twaalfde huis ook een financiële compensatie te krijgen zodra deelnemers beginnen met een studie. Gezien de beperkte hoeveelheid deelnemers die waarschijnlijk aan een studieproces zullen beginnen, ziet de manager in de financiering van persoonlijke ontwikkelingstrajecten geen problemen.

Het Leger des Heils biedt ook leerwerkplekken. Ze geven aan dat het belangrijk is dat de begeleiders van deze leerwerkplekken ook vaktechnisch geschoold moeten zijn, zodat ze de deelnemers het beste kunnen begeleiden. Ook heeft het Leger Des Heils nauwe contacten met andere bedrijven. Deze bedrijven kunnen hun producten en diensten afnemen of bieden de deelnemers een re-integratieplek aan (*Leer-werkplekken*, z.d.). Zie bijlage 7 voor verdiepende informatie.

## 3.3. Developfase

In tegenstelling met paragraaf 3.2. waar nog onderzocht werd wat het probleem precies inhoudt, komen we in paragraaf 3.3. tot meerdere gevarieerde ideeën die het praktijkprobleem kunnen oplossen. Ook lees je in deze paragraaf hoe we de prototypes hebben geëvalueerd.

### 3.3.1. Ideation

Uit de interviews met de deelnemers kwam vooral naar voren dat ze het belangrijk vinden dat tijdens het proces van een studie er begeleiding is waar de deelnemers op terug kunnen vallen. Daarbij vinden deelnemers het belangrijk dat gemaakte afspraken over de begeleiding na worden gekomen en de dagvergoeding en het uitdelen van eten doorlopen wanneer de deelnemers op school zijn. Voor de werkbegeleiders is het vooral belangrijk dat de deelnemers wel iets van een eigen bijdrage moeten leveren om een drempel in te bouwen. Dat kan betekenen dat deelnemers eigen studiemateriaal moeten aanschaffen of dat ze bijvoorbeeld eerst een laagdrempelige digitale cursus moeten volgen voordat ze met een opleiding beginnen. Daarbij kwam in de interviews met werkbegeleiders naar voren dat de verwachting is dat het begeleiden van een studie veel tijd en energie zal kosten en dat dit moeizaam naast reguliere taken uit te voeren is.

Ten slotte is gebleken, in een gesprek met de projectleider van het Twaalfde Huis, dat zijn wensen en verwachtingen overeenkomen met die van de werkbegeleiders op één punt na. De projectleider is niet van mening dat er een extra persoon aangenomen moet worden voor begeleiding van leertrajecten van deelnemers of dat hier specifiek uren van bestaande werkbegeleiders voor moeten worden ingeroosterd. Deze taken moeten naast de bestaande taken worden uitgevoerd. Om alle resultaten, ook die van de projectleider en de opdrachtgever, overzichtelijk te maken hebben we de methode Thematic Analysis (Van ’t Veer et al., 2020) toegepast. Zie voor alle resultaten bijlage 8.

De volgende ontwerpeisen zijn voorgekomen uit de interviews met de deelnemers, werkbegeleiders, projectleider en de opdrachtgever:

* Het product dient de werkbegeleiders handvatten te bieden, zodat de deelnemers de juiste begeleiding en motivatie krijgen/houden in het ontwikkelingsproces.
* Het product dient gebruiksvriendelijk en makkelijk toepasbaar te zijn.
* Het product moet open en ongekleurd zijn, om het sturen van deelnemers in een bepaalde richting te voorkomen.

### 3.3.2. Prototype

Aan de hand van de bovenstaande producteisen zijn we tot de volgende prototypes gekomen. Deze worden vervolgens aan de hand van de techniek ‘Futures Wheel’ (Van ’t Veer et al., 2020) geëvalueerd.

1. Een gespreksleidraad voor professionals om te kijken hoe de motivatie is;
2. De deelnemers een formulier aanbieden met mogelijkheden voor doorgroei.
3. Een handleiding voor begeleiders voorafgaand en tijdens het proces van de studie

We hebben voor de methode Furture Wheel gekozen, omdat we de levensvatbaarheid van elk van de prototypes wilden bepalen. Door middel van deze techniek hebben we inzichten gekregen in zaken waar personeel in de toekomst tegenaan kan gaan lopen (Van ’t Veer et al., 2020). Door deze zaken voorafgaand aan de invoering te onderzoeken werken we aan een duurzaam product. Moeilijkheden worden immers vroeg opgespoord waardoor het product beter aansluit bij de praktijk en makkelijker inzetbaar wordt. Ten slotte weten we door het toepassen van deze techniek op welke zaken toelichting gegeven moet worden. Zo werd bijvoorbeeld duidelijk dat begeleiders graag willen weten op welk moment je precies een bepaalde handeling kan inzetten. Voor de gehele analyse aan de hand van het Future Wheel model, zie bijlage 9.

We zijn erachter gekomen dat prototype 1 (Een gespreksleidraad voor de professionals om te peilen wat de motivatie van de deelnemers is) niet het juiste product is voor het Twaalfde Huis. We zijn tot dit besluit gekomen omdat medewerkers en de opdrachtgever aangeven zelf te kunnen bepalen hoe het gesteld is met de motivatie van deelnemers. Daarbij kwam uit de evaluatie dat het bepalen van motivatie maatwerk betreft en lastig in een leidraad te bevatten is. De verwachtingen is dat het snel verwatert en uiteindelijk niet wordt toegepast.

Prototype 2 (De deelnemers een formulier aanbieden met mogelijkheden voor doorgroei) bleek na gesprekken met werknemers van het Twaalfde Huis ook geen goede optie te zijn. Uit gesprekken kwam naar voren dat werknemers het aanbieden van een formulier te onpersoonlijk vinden en te sturend. Daarmee voldoet het niet aan alle ontwerpeisen. Doordat je daarnaast niet stilstaat bij de motivaties van de deelnemers, is er een grote kans tot falen.

Prototype 3 (Een handleiding voor begeleiders voorafgaand en tijdens het proces van de studie) is aan de hand van de Furture Wheel methode de beste oplossing voor het praktijkprobleem gebleken. Het houdt rekening met de motivatie, maar legt ook de nadruk op eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers. Ook wordt er vanuit het Furture Wheel verwacht dat dit prototype het meeste succes heeft in de toekomst. Deze is dan ook uitgewerkt tot een eerste prototype (zie bijlage 10).

## 3.4  Deliver

In deze paragraaf wordt het gekozen prototype door middel van twee evaluatieronden uitgewerkt tot het uiteindelijke eindproduct.

### 3.4.1. Implementatie

Het prototype zal eerst worden geëvalueerd en verbeterd. Vervolgens zal het prototype worden uitgewerkt tot een eindproduct. Dit product, dat aanvankelijk een handleiding voor begeleiders ging worden, heeft gedurende het proces steeds meer de vorm aangenomen van een stappenplan. Het gemaakte stappenplan is in lijn met alle ontwerpeisen die voort zijn gekomen uit interviews met deelnemers, medewerkers en de opdrachtgever. Aan de hand van dit eindproduct kunnen begeleiders deelnemers begeleiden in hun studieproces vanaf het moment dat de deelnemer aangeeft meer te willen dan enkel dagbesteding volgen.

Het eindproduct heeft als doel dat deelnemers die wel verslaafd zijn maar niet in de categorie vallen van deelnemers die het twaalfde Huis als “eindstation” classificeren, de kans krijgen om weer op te krabbelen uit hun dal en zich verder te ontwikkelen. Het doel is dus nadrukkelijk niet om alle deelnemers van het Twaalfde Huis doorgroeimogelijkheden aan te bieden. Zodra er vraag is, is er nu ook een antwoord.

### 3.4.2. Evaluatierondes

**Evaluatieronde 1**

Om de handleiding te evalueren, hebben we twee medewerkers bevraagd en één deelnemer. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat werkbegeleiders het handig zouden vinden als het stappenplan opgedeeld zou worden in delen. Namelijk in “voor aanvang van studie” en “tijdens de studie”. Daarbij zijn de stappen over het ‘vragen naar verwachtingen van de deelnemer’ en het ‘stellen van doelen’ naar voren geschoven in het proces. De reden hiervan is dat dit zaken zijn die volgens werkbegeleiders moet worden besproken voordat je echt het studietraject ingaat. Ten slotte werd terecht opgemerkt dat er in de handleiding wel vermeld staat dat doelen opgesteld moeten worden met de deelnemer, maar is er geen stap is waar deze doelen worden geëvalueerd. Uit de interviews met de deelnemers kwam naar voren dat dit wel een belangrijke stap is, waarbij deelnemers herinnerd kunnen worden aan de, door henzelf, opgestelde doelen. Deelnemers denken zelf dat dit ervoor kan zorgen dat ze hun motivatie terug krijgen als deze is afgezakt, of een goed gevoel over zichzelf kan geven als doelen in lijn liggen met de gang van zaken. Deze feedback hebben we verwerkt in het product waarna we het vernieuwde prototype hebben voorgelegd aan een werkbegeleider en een deelnemer.

**Evaluatieronde 2**

De deelnemer gaf aan dat hij geen aanmerkingen had op de inhoud van het product, maar wel op de uitvoering ervan. Hij vertelde namelijk dat hij het niet fijn zal vinden als begeleiders zich te strikt zouden houden aan de vooropgestelde stappen en dat dat wel een gevaar is als je een stappenplan maakt. Uit gesprekken met medewerkers bleek ook dat dit een valkuil kan zijn. We noemen het product dus stappenplan, (waar we het eerst een handleiding noemden) maar wel plaatsen we daar de opmerking bij dat begeleiders zelf deels invulling kunnen geven aan de volgorde van de stappen. Niet alle deelnemers zijn gelijk, dus de begeleiding zal hierin maatwerk moeten leveren. Voor het product na aanpassing van deze feedback, zie bijlage 11. Dit prototype hebben we uitgewerkt tot het uiteindelijke stappenplan wat in de praktijk gebruikt kan gaan worden (zie bijlage 12).

# Hoofdstuk 4: Aanbeveling

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste aanbevelingen die voortkomen uit het onderzoek. In de eerste paragraaf staan aanbevelingen ten aanzien van het gebruik van het stappenplan. In paragraaf 4.2 zijn aanbevelingen opgenomen over zaken die uit het onderzoek blijken, maar niet direct invloed hebben op het eindproduct.

## 4.1. Aanbevelingen product

**Coördinerende taken**Uit de interviews met medewerkers is gebleken dat afspraken over een veranderingen in de manier van werken niet altijd worden toegepast, of even kort worden toegepast en vervolgens verwateren. Daarom bevelen wij aan dat een personeelslid coördinator wordt voor de studieprocessen van de deelnemers. Deze coördinator kan taken uitvoeren als het koppelen van deelnemers, die interesse hebben in scholing, aan een werkbegeleider. Op deze manier is er altijd iemand persoonlijk verantwoordelijk.

Daarbij is een taak van de coördinator om bijvoorbeeld één keer in de twee week te peilen bij de werkbegeleiders of er problemen zijn tijdens de uitvoering van het stappenplan. Zo voorkomen we dat het product door kleine moeilijkheden die niet worden aangepast niet meer toegepast wordt.

**Samenwerking**We raden aan om tijdens de maandelijkse vergadering de voortgang van de deelnemers te bespreken met alle betrokken medewerkers en de coördinator. Hierin kun je onderwerpen bespreken waar jij en de deelnemer tegenaan lopen. Iedere medewerker zal weer een andere visie en andere inzichten geven. Eventuele aandachtspunten kan de coördinator verwerken in het stappenplan. Zo houdt je het product duurzaam.

Ook raden we aan om contacten te leggen met de eventuele woonbegeleiding (of ambulante begeleiding) van de deelnemers. Zij kunnen goed inschatten of de deelnemers het volgen van een opleiding mentaal goed aankunnen. Thuis kun je andere emotie en gevoelens ervaren en uiten dan op je dagbesteding. Door deze samenwerking aan te gaan ben je meer transparant en zal de kans van slagen groter zijn voor de deelnemers.   
  
Ten slotte moet het Twaalfde Huis als stageplaats voor deelnemers die aan een opleiding beginnen, zorgen voor een goede verbinding met de scholen die de opleidingen aanbieden. Dit zorgt ervoor dat de docenten van de opleiding ook kunnen inschatten of de deelnemers het onderwijs aankunnen. Door vroegtijdig de problemen te signaleren, kan voorkomen worden dat de deelnemers hun motivatie afzakt. Er kan ook sneller naar een oplossing worden gezocht.

## 4.2. Aanbevelingen huidige situatie

**Verandering doelgroep**Werknemers geven aan dat de doelgroep langzaam in transitie is, maar het beleid van het Twaalfde Huis hetzelfde blijft. Dit product zet een eerste stap om als organisatie mee te groeien met de doelgroep. We bevelen aan om verder te onderzoeken wat de wensen en behoeften van de (vooral nieuwere) doelgroep is. Ook ten aanzien van andere zaken dan scholing.

**Verandering problematiek**In lijn met het bovenstaande verandert ook de problematiek van deelnemers van het Twaalfde Huis. Waar voorheen verslaving de bovenliggende grootste problematiek was, is er nu sprake van meer co morbiditeit. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat het personeel in de huidige situatie hier niet (voldoende) voor opgeleid is, terwijl de verwachting is dat deze trend doorzet. We raden aan om het personeel voor te bereiden op de verdere verandering door middel van scholing.

**Moreel beraad**Werknemers hebben tijdens het moreel beraad aangegeven dat nieuwe deelnemers soms worden aangenomen vanwege financiële belangen, ondanks dat het twaalfde Huis niet altijd de beste plek is voor deze deelnemer in verband met de verleiding tot gebruik van drugs. (Zie, bijlage 12 voor de ingebrachte casus tijdens moreel beraad). De werkbegeleider van de afdeling waar de deelnemers geplaatst wordt, zou de deelnemer niet aannemen, maar in de praktijk gebeurt dit wel. Dit duidt op een verschil in belangen tussen het management en de werkvloer en heeft als gevolg dat er niet altijd in het belang van de deelnemer wordt gehandeld. In de beroepscode staat onder andere artikel 1.2 waarin beschreven wordt dat de kans op zelfontplooiing van deelnemers vergroot moet worden. Door het bovenstaande komt handelen in lijn met dergelijke artikelen in het geding (Steenmeijer, 2021).

Om dit probleem op te lossen, raden wij aan dat eerst de werkbegeleider van de afdeling waar de deelnemer geplaatst gaat worden, wordt gevraagd of de deelnemer past bij de doelgroep van het Twaalfde Huis.

**Scholing voor alle deelnemers**Uit de interviews is gebleken dat veel deelnemers moeite hebben met digitale vaardigheden. Daarnaast bleek uit de interviews met medewerkers dat er al jaren gesproken wordt over het aanbieden van een ‘basiscursus digitale vaardigheden’. Aangezien uit het onderzoek (opnieuw) blijkt dat deelnemers door hun beperkte digitale vaardigheden dagelijks worden belemmerd en de wil er al is vanuit het personeel om hier iets voor te ondernemen, adviseren we om deze cursus nu aan iedere deelnemer aan te bieden.

# Literatuur

Beckers, I., & Traag, T. (2005, september). *Met een startkwalificatie betere kansen op de arbeidsmarkt* (Nr. 1). Centraal Bureau voor Statistiek.

Donk, C., & Lanen, B. (2015). Praktijkonderzoek in zorg en welzijn (2de editie). Bussum,      Nederland: Coutinho

De Vlas, P. (2017, augustus). *Niet lullen maar poetsen*.

*Gemeente Groningen*. (z.d.). Gemeente Groningen. Geraadpleegd op 23 maart 2022, van <https://gemeente.groningen.nl/>

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (z.d.). *STAP-budget voor scholing en ontwikkeling*. Leven Lang Ontwikkelen | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 12 april   2022, van [https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leven-lang-ontwikkelen/leven-        lang- ontwikkelen-financiele-regelingen/stap-budget](%20https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leven-lang-ontwikkelen/leven- %20 %20 %20 %20%09lang-%09ontwikkelen-financiele-regelingen/stap-budget)

Mosselman, K., & Polstra, L. (2020, december). De praktijk van basisbanen (Nr. 1).         Hanzehogeschool, Groningen.

*Leer-werkplekken*. (z.d.). Leger Des Heils. Geraadpleegd op 12 april 2022, van  <https://www.legerdesheils.nl/leer-werkplekken>

Ravenshorst, W., Edzes, A., & van Lieshout, H. (2020). *Werken aan ontwikkeling:   Programma voorstel. Voorstel van het Platform Regionale Arbeidsmarkt in het kader van het Nationaal Programma Groningen.* Platform Regionale Arbeidsmarkt  Groningen.

*STAP-budget*. (z.d.). UWV. Geraadpleegd op 23 mei 2022, van https://www.uwv.nl/particulieren/stap-budget/detail/ik-wil-een-opleiding-volgen-met-stap

Steenmeijer, J. (2021). *Beroepscode voor de professionals sociaal werk*. BPSW. Geraadpleegd op 11- 05-2022, van <https://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>

Van Straaten, B., Rodenburg, G., & Van de Mheen, D. (2016). Anders uit de schulden: Wat         werkt voor mensen met een verslaving? *IVO*, 5–6.<https://ivo.nl/wp-> content/uploads/2018/11/2016-03-Schulden-en-verslaving-IVO- 2.pdf?msclkid=608fd2f8ba6911ec80c192a2d6bc4a98

Van ’t Veer, J., Wouters, E., Van ’t Veer, J., & Van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn* (1ste editie). Coutinho.

*Werkloosheid*. (z.d.). De Staat van Groningen. Geraadpleegd op 26 april 2022, van

[https://destaatvangroningen.nl/kerngegevens-gemeente-midden\_groningen- arbeidsmarkt- werkloosheid.html#:%7E:text=Stand.%20In%202018%20was%20de%20werklooshei     d%20in%20Midden-        Groningen,landelijk%20gemiddelde%20van%203%2C8%25%20lag%20een%20stuk        %20lager](https://destaatvangroningen.nl/kerngegevens-gemeente-midden_groningen-%20%09arbeidsmarkt-%20werkloosheid.html#:%7E:text=Stand.%20In%202018%20was%20de%20werklooshei      d%20in%20Midden-         Groningen,landelijk%20gemiddelde%20van%203%2C8%25%20lag%20een%20stuk         %20lager)

*WerkPro*. (2022, 6 april). WerkPro. Geraadpleegd op 11 mei 2022, van https://www.werkpro.nl/?msclkid=ea5488f7d12e11ec8547cf47b1e18b0b

*Het Twaalfde Huis. (2022, 5 april). WerkPro. Geraadpleegd op 17 mei 2022, van https://www.werkpro.nl/maatschappelijke-opvang/*

WerkPro. (2021, 30 september). *Werkplekken door WerkPro | om je weer op weg te helpen         naar werk*. Geraadpleegd op 13 april 2022, van https://www.werkpro.nl/werkplekken/

WerkPro. (z.d.). *Re-integratie*. Geraadpleegd op 13 april 2022, van <https://www.werkpro.nl/re-> integratie/

# Bijlagen

## Bijlage 1 - Empathymap

Toelichting:

Dit model is bedoeld om de beleving omtrent het onderwerp in kaart te brengen.

Het is de bedoeling dat we het model zo veel mogelijk invullen vanuit de persoon en niet vanuit de organisatie. Waar nodig kunnen we dit zelfde model ook nog toepassen op andere collega’s waardoor een geheelbeeld ontstaat.

De situatie waarvoor de empathymap is ingevuld:  
Werkbegeleider Jorick wil naast de reguliere dagbesteding ook kansen bieden aan deelnemers om iets te leren en hier certificaten voor te kunnen behalen in het kader van persoonlijke ontwikkeling.

begin gesprek:

Wat denkt je hierover?

Ik denk dat het iets goeds zal zijn om mensen die meer willen, meer aan te kunnen bieden. Ik weet niet of hier veel animo voor is bij de huidige deelnemersgroep maar dit zal onderzocht moeten worden.

Ook vraag ik me af wat de kosten zijn van opleidingen en vanuit welk potje dit betaalt moet worden.

Ten slotte kan ik me goed voorstellen dat andere organisaties eerder deelnemers zullen doorsturen naar het Twaalfde Huis als we ontwikkelingskansen bieden. Dit zal ook nodig moeten zijn aangezien het bieden van doorstroommogelijkheden ook betekent dat er deelnemers zullen uitstromen.

Wat voor gevoel heb je hierbij?

Ik heb het gevoel dat het aanbieden van dergelijke extra kansen op veel problemen zal stuiten doordat het team en de deelnemers hier nu totaal niet op gefocust zijn. Wel denk ik dat als je kijkt naar werken vanuit de beroepscode van het sociale werk iets is waar naar gekeken moet worden.

Het idee van meer bieden is een beetje achterhaald. Zodra we mensen krijgen die wel meer kunnen, moeten we het kunnen bieden. Voor de meeste is dit niet haalbaar.

wat zijn je belangrijkste wensen?

Dat de wensen van deelnemers en de mogelijkheden van de organisatie ergens bij elkaar komen. Mensen kunnen wel heel veel willen, maar het moet ook mogelijk zijn. Een belangrijke wens van mij hierbij is dat deelnemers (áls er gekozen wordt om dergelijke doorgroei te faciliteren) goed ondersteund worden bij dit proces. Als mensen halverwege vanwege slechte begeleiding de opleiding niet kunnen afronden zal dit voor hen denk ik voelen als falen. Dit zal het in de toekomst alleen maar moeilijker maken voor die deelnemer om weer aan een zelfontplooiing proces te beginnen.

Wat zijn je zorgen?

Dat de begeleiders niet getraind zijn/ ervaring hebben met het ondersteunen van leerprocessen.

Daarnaast het thema verslaving. Ze staan op trede 0 van de maatschappij. is het wel realistisch om dan stappen te zetten richting onderwijs?

Wat zijn de dromen?

Dat iedereen die meer wil dan enkel dagbesteding volgen, de kans hiertoe krijgt. Afgestemd op de wensen van het individu. Het zou fantastisch zijn als mensen hier niet alleen komen om zichzelf bezig te houden, maar dat we de paar deelnemers die dat willen, ook daadwerkelijk kunnen bieden wat ze nodig hebben.

Het resultaat is niet alleen dat we een paar mensen verder kunnen helpen, maar ook dat andere deelnemers zien dat het mogelijk is. Daarnaast kunnen we ook aan de buitenwereld laten zien dat doorgroei mogelijk is binnen het Twaalfde Huis waardoor ook deelnemers die meer kunnen, eerder doorgestuurd worden naar het Twaalfde Huis.

Wat hoor je erover?

Het is niet een onderwerp dat leeft binnen het Twaalfde Huis. Het doel van het project is om overlast tegen te gaan door deelnemers binnen te houden en alle bedrijfsprocessen zijn daarop ingericht. Het bieden van perspectief doet wel iets aan overlastbestrijding.

Wat zeggen collega’s?

Dat verschilt. Aan de ene kant vinden collega’s dat je altijd het maximale uit deelnemers moet halen. Aan de andere kant hoor je ook dat dit niet de taak van het Twaalfde Huis is.

Wat zeggen andere belangrijke mensen voor jouw hierover?

Dat het doel van sociaal werk ten alle tijden gericht moet zijn op het welzijn van je deelnemers. Als er mogelijkheden zijn om dit welzijn te vergroten, moet je die als sociaal werker onderzoeken en aangrijpen. Ook als dat op onzekerheid of weerstand zal stuiten.

Wat zie je hierover?

Dat een heel groot deel van de huidige deelnemers van het Twaalfde Huis al jaren en jaren komen.

Het Twaalfde Huis is voor veel deelnemers een eindstation en dit hoor je ook vaak in de wandelgangen gezegd worden. Zowel onder collega’s als onder deelnemers.

Wat zeg en doe je over deze situatie?

In grote lijnen ben ik het er mee eens. Wel vertel ik hierbij dat er ook deelnemers zijn die wel werkelijk praktijkkennis opdoen over bijvoorbeeld het repareren van fietsen en doorstromen naar andere projecten die al dichter bij de arbeidsmarkt staan dan het twaalfde Huis.

Ook is er momenteel een deelnemer die zelf de opleiding tot fietsenmaker volgt binnen het Twaalfde Huis. Als mensen iets willen, kan het dus wel.

Pijn:Wat zijn frustraties, onzekerheden belemmeringen?

Vooral kennis. Wat wil de doelgroep precies, wat wil de organisatie, wat kan en wil de organisatie aanbieden. Moet het personeel geschoold worden om additionele zaken aan te bieden?

Verder is de frustratie nu dat er deelnemers zijn die meer kunnen dan wat ze nu doen maar dat ze niet meer gaan doen omdat ze dit dan wel niet kunnen, dan wel niet de juiste handvatten aangereikt krijgen om meer te gaan doen.

Wat zijn de wensen en zou echt iets zijn waar je blij van wordt ten aanzien van dit onderzoek?

Als het voor de organisatie duidelijk is wat deelnemers willen, wat hiervan uitvoerbaar is en wat er intern geregeld moet worden om daadwerkelijk deelnemers te begeleiden richting zelfontplooiing.

## Bijlage 2 - Probleemboom

Wat is het probleem:

Deelnemers van het Twaalfde Huis worden momenteel weinig doorstroommogelijkheden of ontwikkelingskansen geboden.

Wat zijn daar de directe oorzaken van?

Het is niet bekent of deelnemers van het Twaalfde Huis zich nog willen ontwikkelen of in welke richting. Verder is ook niet duidelijk wat er gefaciliteerd moet worden vanuit de organisatie om dergelijke doorgroei aan te bieden.

wat zijn daar de achterliggende oorzaken van?

Een zwaar verslaafde doelgroep die vaak allerlei trajecten al heeft doorlopen in pogingen een meer zelfstandig leven te leiden, maar hier niet in geslaagd is. Dan komen ze bij het twaalfde Huis. Hier is er minder focus op het de persoonlijke ontwikkeling of het overwinnen van de verslaving. Het doel is meer om een zo normaal mogelijk leven te leiden mét die problematieken.

Daarbij is een groot deel van de deelnemers van het Twaalfde Huis 55 jaar of ouder. Dit wil niet zeggen dat oudere mensen zich niet meer willen ontwikkelen, maar is wel een reden dat de focus nog minder ligt op bijvoorbeeld het behalen van certificaten.

Wat zijn de directe gevolgen van het probleem?

Doordat er bij het Twaalfde Huis weinig ontwikkelingskansen worden geboden, stromen heel weinig deelnemers die binnenkomen bij het Twaalfde Huis door naar een meer reguliere vorm van werk/dagbesteding.

Wat zijn de verdere gevolgen van het probleem?

Deelnemers die wel meer kunnen, maar hier niet toe uitgedaagd worden, zullen eerder afglijden in verslaving en/of andere problematieken. Dit komt niet alleen niet ten goede aan het welzijn van de deelnemers. Ook collega hulpverleners sturen minder snel deelnemers door naar een plaats als het Twaalfde Huis als ze denken dat de kans op verder afglijden door daar dagbesteding te volgen, aanwezig is.

## Bijlage 3 – Interviewleidraad deelnemer 1

Dit is een interview afgenomen met de enige deelnemer die momenteel bij het twaalfde Huis al een opleiding doet.

1. welke opleiding volg je
2. wat is de reden dat je ervoor hebt gekozen om weer te gaan leren?
3. Hoe vind je de ondersteuning die je krijgt vanuit het Twaalfde Huis?
4. Wat zijn verbeterpunten van de begeleiding van het Twaalfde Huis in de ondersteuning?
5. Wat vind je wel goed gaan in de begeleiding van het Twaalfde Huis als het gaat om je opleiding?
6. Wat zal je advies zijn aan andere die ook een opleiding willen volgen?
7. Hoeveel vertrouwen heb jij dat je dat het nog afmaakt
8. Denk jij dat jouw collega’s van de fietsenafdeling deze opleiding zou kunnen halen?
9. Hoe vind je het om één dag in de week naar school te gaan?
10. Was het handig geweest om eerst een cursus digitale vaardigheden te doen voordat je aan de studie was begonnen?
11. Wil je verder nog iets kwijt over je proces.

## Bijlage 4 - Interviewleidraad deelnemers fietsenafdeling

1.     Welke afdeling werk je? Waarom sta je daar? (zelf gekozen, geplaatst, kan je meer etc).

2.     Zoals je weet bieden wij bij Het Twaalfde Huis dagbesteding waarbij je een dagvergoeding krijgt, maar bieden we geen mogelijkheden tot doorgroeien in de vorm van een opleiding/cursus. Wat vind je daarvan?

3. Zou je willen dat er meer mogelijk is qua doorstromen naar een achter project van Werkpro?

4.     We hebben het er als team over dat we meer willen aanbieden. Je kunt dan denken aan een opleiding/cursus waar je een certificaat/diploma kan behalen. Als dit vanuit het Twaalfde Huis wordt aangeboden, zal je hier dan interesse in hebben?

5.     Heb je een opleiding/cursus gedaan, zo ja welke. (mbo niveau 2, havo of vwo diploma)?

6. Wat is je werkervaring?

7. Als je meer wil, Waar liggen je interesses?  Als je zelf niet meer wil, waar denk je dat andere deelnemers interesse in hebben?

8. ben je bereid om buiten de deur activiteiten te doen om je opleiding/cursus te behalen? (bijvoorbeeld naar school, toets maken).

zo ja, hoe vaak?

9.. Ben je bereid om buiten het Twaalfde Huis te studeren/ te leren, praktijkervaring op te doen? Of wil je enkel en alleen praktijk op het twaalfde Huis.

10. Als je een opleiding zou beginnen, wil je dat dan alleen doen, of samen met andere deelnemers/een begeleider.

11. Denk je dat je dit kan?  in hoeverre denk je dat je in staat bent te doen dat je hiervoor hebt aangegeven te willen?

12. Wat denk je dat deelnemers nodig hebben vanuit het Twaalfde Huis als doorgroei wordt aangeboden? Wat voor zaken moeten we faciliteren? (bijv een laptop en begeleiding)

13. Hoe digitaal vaardig ben je?

14. Denk je dat het een goed idee is om eerst een cursus voor digitale vaardigheden te doen voordat je aan een opleiding begint?

15. denk je dat 1 werkbegeleider de taak moet krijgen als contactpersoon voor alle vragen mbt je opleiding of moet dat de werkbegeleider zijn van jullie afdeling?

## Bijlage 5 - Interviewleidraad werkbegeleiders

1. Zoals je weet bieden wij bij Het Twaalfde Huis dagbesteding waarbij je een dagvergoeding krijgt, maar bieden we geen mogelijkheden tot doorgroeien in de vorm van een opleiding/cursus. Wat vind je daarvan?

3. Uit de interviews met deelnemers is gebleken dat sommige deelnemers wel zouden willen doorleren. - uit interviews kwamen: VCA, heftruck en fietsen opleiding.

wat vind je daarvan? Heb je nog meer richtingen die interessant zijn om te onderzoeken?

4. Als we kijken naar wat deelnemers hebben aangegeven nodig te hebben qua praktische zaken, kwam het volgende naar voren (per punt bespreken of dat wel of niet handig is):

- laptop van het twaalfde Huis krijgen voor de duur van de opleiding.

- schoolspullen (tas, boeken, licenties etc.) De deelnemer zelf hoeft niks aan te schaffen.

- dagvergoeding, brood en warm eten ook aanbieden aan deelnemer die op die dag niet op het Twaalfde Huis zijn ivm school.

- Weet je nog meer praktische zaken die geregeld moeten worden vanuit het Twaalfde Huis?

5. Wat is denk je nodig in de begeleiding van deelnemers die een cursus/opleiding gaan doen?  uit interviews kwamen deze ideeën:

- 1 begeleider die zich bezighoudt met de begeleiding

- Een paar vaste huiswerk momenten per week waar een deelnemers zich kan focussen op school met ondersteuning vanuit een begeleider.

6. Wat vind je er van om duo’s van deelnemers te vormen als meerdere deelnemers tegelijkertijd interesse hebben om een cursus/opleiding te beginnen?

7. Uit interviews bleek dat het gemiddeld gezien niet goed in gesteld met de digitale vaardigheden. Een optie die naar voren kwam is om het niveau van een deelnemer eerst te peilen en dan te kijken of het handig is om een basiscursus digitale vaardigheden aan te bieden voordat hij aan de opleiding begint. Wat vind je van dat idee?

8. Hoe moet persoonlijke ontwikkeling in de vorm van opleidingen gefinancierd worden?

9.  Moet elke deelnemers die wil meedoen denk je de kans krijgen om mee te doen met een doorgroeitraject? Zo niet, Hoe kan het twaalfde Huis denk je bepalen wie in aanmerking komen voor doorgroei?

## Bijlage 6 - Wegingsbalans

In de discoverfase hebben we een aantal ontwerpeisen opgesteld, namelijk:

-          Het product biedt inzicht in de mate waarin deelnemers interesse hebben in het volgen van een cursus of opleiding

-          Het product biedt inzicht in de gewenste doorgroei richtingen vanuit deelnemers.

-          Het product sluit aan bij de wensen van deelnemers.

-          Het product draagt bij in het bieden van handvatten voor werknemer wat betreft begeleiding van deelnemers in school gerelateerd zaken.

-          Het product biedt inzicht in de kosten van eventuele doorgroei richtingen

-          Het product zorgt ervoor dat deelnemers voldoende handvatten hebben om de stap richting de arbeidsmarkt tot een succes te maken.

**Ontwerpideeën van deelnemers**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ontwerpidee** | **Voldoet het idee aan de ontwerpeisen?** | **Is het idee een oplossing voor het praktijkprobleem?** | **Is het idee realiseerbaar** |
| Het 12e Huis moet ervoor zorgen dat we ons niet zorgen moeten maken over praktische zaken, zoals bijvoorbeeld een *laptop.* | Nee het idee voldoet niet aan alle ontwerpeisen voor het product. Er is geen drempel ingebouwd. | Het kan meewerken aan het oplossen van het probleem, maar het zal niet het probleem oplossen. Deelnemers kunnen tegen meerdere obstakels aan gaan lopen. | Nee, omdat het 12e huis heeft aangegeven niet een laptop te willen uitlenen aan deelnemers. Wel willen ze laptops of computers beschikbaar stellen op de locatie van het 12e huis, zodat deelnemers daar kunnen werken aan school. |
| Het 12e Huis moet ervoor zorgen dat we ons niet zorgen moeten maken over praktische zaken, zoals *schoolspullen,* zoals: pennen, etui, schriften en andere noodzakelijke spullen. | Nee, het idee voldoet niet aan alle ontwerpeisen. Wel voldoe je aan de wensen van de deelnemers als je dit idee toepast. Ook zorg je ervoor dat je handvatten biedt zodat de kans tot slagen zo groot mogelijk is. | Het ontwerpidee kan meewerken aan de oplossing van het probleem, maar zal het probleem niet oplossen. Ook geven de werkbegeleiders aan dat het goed is om een kleine drempel te hebben wanneer de deelnemers beginnen aan een opleiding. | Ja, het ontwerpidee is realiseerbaar, omdat het 12e huis heeft aangegeven dat ze kleine bedragen wel willen vergoeden. Het is aan de andere kant niet helemaal realiseerbaar, omdat het 12e huis ook heeft aangeven dat een eigen (kleine) bijdrage goed is voor de deelnemers, om zo een kleine drempel te creëren. |
| Het 12e Huis moet ervoor zorgen dat we ons niet zorgen moeten maken over praktische zaken, zoals bijvoorbeeld *een doorlopende dagvergoeding en eten.* | Nee, het doet niet volledig aan alle opwerkeisen. Wel houdt je rekening met de wensen van de deelnemers. Maar door een doorlopende dagvergoeding aan te bieden, biedt je niet zozeer gelijk mee aan handvatten voor begeleiders. Je krijgt bijvoorbeeld ook geen inzicht in de doorgroeimogelijkheden. | Ja dit is de basis van de oplossing voor het probleem. Als hier niet aan voldaan wordt, zullen deelnemers minder/geen interesse in het eindproduct hebben. | Het 12e huis heeft aangeven dat het eten en de dagvergoeding door kunnen blijven lopen. Ze vonden dit zelfs ook erg belangrijk. Ze zien een opleiding volgen ook als een soort dagbesteding. Goed eten is voor mensen met een verslaving altijd belangrijk. Het is dus realiseerbaar. |
| Het 12e Huis moet ervoor zorgen dat de opleiding wordt vergoed. | Het ontwerpidee voldoet niet aan alle eisen. Wel wordt er rekening gehouden met de wensen van de deelnemers en krijg je inzichten in wat de kosten zijn van doorgroeimogelijkheden. Het biedt ook handvatten voor begeleiders. Wanneer je weet dat het wordt vergoed, is het voor de deelnemers makkelijker om te starten, omdat ze dan geen schuld hebben. Het laat alleen niet zien, hoeveel interesse de deelnemers hebben in de doorgroeimogelijkheden. | Het ontwerpidee voldoet aan de doelstelling, omdat deelnemers vaak het schoolgeld of cursusgeld niet kunnen betalen. Dit is een hele hoge drempel voor de doelgroep. Daarom zal het een oplossing zijn als het 12e huis een manier vindt om de opleiding/cursus te bekostigen. | Het is realiseerbaar het 12e huis geeft aan geld te willen vrijmaken voor opleidingen. Daarnaast kunnen sommige opleiding via het STAP-budget worden gefinancierd. |
| Het 12e huis moet voor een vaste begeleider zorgen die zich richt op de schoolzaken. | Het ontwerpidee voldoet aan bijna alle eisen. Je krijgt hierdoor inzicht in de interesses. Je sluit aan bij de wensen van de deelnemers. En je biedt voldoende handvatten om te slagen. Het biedt alleen geen inzicht in de kosten van doorgroeimogelijkheden. | Een vaste begeleider is een goed ontwerpidee voor het probleem. Het zal er voor zorgen dat de deelnemers gemotiveerd blijven en niet afhaken wanneer ze niet uit bepaalde schoolopdrachten komen. | Wanneer er niet veel deelnemers een opleiding volgen, is dit ontwerpidee realiseerbaar. Een werkbegeleider kan bijvoorbeeld deze taak op zich nemen. wanneer er veel deelnemers een opleiding willen gaan volgen zal je dus meer uren/personeel moeten hebben om dit ontwerpidee te laten slagen. Dan wordt het minder realiseerbaar. Wel zal je in een oplossing kunnen denken en bijvoorbeeld een vrijwilliger aannemen die verstand heeft van de opleiding die de deelnemer volgt. |
| De deelnemers krijgen eerst een digitale cursus aangeboden alvorens ze beginnen met een opleiding | Het idee voldoet aan de eis dat de deelnemers inzicht krijgen in de mate waarin ze een cursus of opleiding willen volgen. Door dit aan te bieden krijgen ze inzicht of ze het wel leuk vinden en ook kunnen. Het voldoet niet aan alle eisen. Je krijgt bijvoorbeeld geen inzicht in de kosten van eventuele doorgroeimogelijkheden | Het idee sluit aan op de doelstelling, omdat je door middel van een digitale cursus de motivatie op langere termijn weet vast te houden. Het kan een probleem zijn, in het verloop van de opleiding of cursus, dat de deelnemers moeite hebben met computers. Als je van te voren de basis weet kan dit ervoor zorgen dat de deelnemers makkelijker kunnen studeren. Je werkt dan ook aan het zelfbeeld van de deelnemers. Doordat ze een kleinere cursus al hebben behaald, weten ze dat ze het kunnen. | Het idee is makkelijk te realiseren. De computers zijn al aanwezig. Het 12e huis heeft ook aangeven geld hiervoor vrij te willen maken. Ook kan je via het stapbudget hier geld voor krijgen. |

**Ontwerpideeën van werkbegeleiders**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ontwerpidee** | **Voldoet het idee aan de ontwerpeisen?** | **Is het idee een oplossing voor het praktijkprobleem?** | **Is het idee realiseerbaar?** |
| Het 12de huis moet zorgen dat er wel een kleine drempel is. Schoolspullen kunnen dus bijvoorbeeld aangeboden worden voor een klein bedrag | Het voldoet niet aan alle ontwerpeisen. Wel biedt je de deelnemers handvatten om het slagen tot een succes te maken, Door er kleine drempel te maken verwachten de werkbegeleiders dat de kans tot slagen groter is. Deze ontwerpeis geeft bijvoorbeeld geen inzicht in de gewenste doorgroeimogelijkheden van de deelnemers. | Als je ervoor zorgt dat er een kleine drempel is, is de kans op slagen groter. Het is niet zeker of de deelnemers slagen, daarom is het niet direct een oplossing voor het probleem. | Het idee is realiseerbaar. Het 12e huis heeft aangeven een bedrag te willen uitgeven voor schoolspullen bijvoorbeeld. Je kan dit zelf goedkoop inkopen en goedkoop aanbieden aan de deelnemers. |
| Het 12de huis richt een plek in waar deelnemers met school bezig kunnen en ook gebruik kunnen maken van een laptop | Het voldoet niet aan alle ontwerpeisen, omdat je geen inzicht krijgt in de kosten. Wel biedt je handvatten om het volgen van een opleiding tot een succes te laten zijn. Ook kan je op deze manier makkelijker als begeleider inzicht krijgen in de mate waarin deelnemers interesse hebben in het volgen van een opleiding | De deelnemers geven aan dat ze een laptop nodig hebben voor het volgen van een opleiding. Ook vinden ze het belangrijk dat er begeleiding is die ze kan helpen als ze vragen hebben. Door dit ontwerpidee toe te passen, werk je aan beide ideeën | Het is haalbaar. Bijvoorbeeld in de recreatieruimte of in een nieuwe ruimte in het nieuwe pand. (Het 12e huis gaat binnenkort verhuizen en het nieuwe pand wordt helemaal opnieuw worden ingedeeld) |
| Het 12de huis wijst één begeleider aan die verantwoordelijk is voor de lerende deelnemers of zoek hiervoor een vrijwilliger | Door dit ontwerpidee biedt je de deelnemers veel handvatten om het volgen van een opleiding te laten slagen. Je krijgt alleen geen inzicht in het financiële plaatje | Ja door een vrijwilliger of begeleider deze taak te geven is de kans op slagen groter. Er is immers iemand verantwoordelijk. | Wanneer er niet veel deelnemers een opleiding volgen, is dit ontwerpidee realiseerbaar. Een werkbegeleider kan bijvoorbeeld deze taak op zich nemen. wanneer er veel deelnemers een opleiding willen gaan volgen zal je dus meer uren/personeel moeten hebben om dit ontwerpidee te laten slagen. Dan wordt het minder realiseerbaar. Wel zal je in een oplossing kunnen denken en bijvoorbeeld een vrijwilliger aannemen die verstand heeft van de opleiding die de deelnemer volgt. |
| Het 12e huis zorg voor de financiering en kan hierin gebruik maken van de gemeente of andere fondsen. | Dit  ontwerpidee voldoet niet aan alle eisen, omdat je wel inzichten krijgt in de financiën, maar bijvoorbeeld niet in de gewenste doorgroeimogelijkheden van de deelnemers. Wel ben je bezig met de wensen van de deelnemers, omdat de deelnemers aangeven niks voor de opleiding te willen/kunnen betalen. | Het eerste probleem is dat er geld moet zijn om alles te financieren. Wanneer dit geregeld is, kunnen de deelnemers beginnen aan een opleiding | Dit is realiseerbaar per opleiding verschilt het of het vanuit STAp betaald kan worden. Zo niet dan zijn er andere geldstromen mogelijk . |
| De deelnemers volgens eerst een digitale cursus om te leren om te gaan met computers en om te kijken of ze het volgen van een kleine cursus aankunnen | Het voldoet aan de eis dat je inzicht krijgt in de interesse van de deelnemers. Waarschijnlijk ga je na aanleiding van deze cursus wel in gesprek met de deelnemers en geven ze aan wat ze leuk vinden en juist niet. Je biedt ook handvatten om te kijken of de deelnemers het volgen van een cursus wel aankunnen. Het biedt alleen geen inzicht in de kosten. | Deelnemers geven aan dat ze moeite hebben met digitale vaardigheden en dat dit hun kan belemmeren in het volgen van een opleiding. Het kan meewerken aan de oplossing van het probleem. | Het idee is makkelijk te realiseren. De computers zijn al aanwezig. Het 12e huis heeft ook aangeven geld hiervoor vrij te willen maken. Ook kan je via het stapbudget hier geld voor krijgen. |
| De deelnemers gaan eerst een soort voortraject in, voordat het 12e huis gaat investeren in een opleiding. Zo kun je kijken of de deelnemers de motivatie hebben en of de deelnemers het studeren mentaal aankunnen. | Door een voortraject in te gaan, heb je meer tijd om in gesprek te gaan met de deelnemers over interesses. Je biedt ook handvatten aan de deelnemers om te kijken of het wel wat is voor de deelnemers. Je krijgt bij dit idee alleen geen duidelijk beeld van het financiële plaatje. | Ja, door eerst te bepalen of iemand genoeg motivatie heeft, kan een faalervaring worden voorkomen.  Daarbij is het financieren van een studie kostbaar en kan het Twaalfde Huis eerst bepalen wat de kans van slagen is alvorens het aan te bieden. | Ja, dit is realiseerbaar. Je kan een kleine cursus aanbieden van bijvoorbeeld een maand zodat de deelnemers kunnen kijken of een opleiding iets voor hun is. Dit kan via het STAP-budget. |
| Er moet een vast moment in de week zijn wanneer deelnemers terecht kunnen bij een begeleider vanuit het 12e huis | Je voldoet niet aan alle ontwerpeisen, omdat je bijvoorbeeld hierdoor geen inzichten krijgt in de kosten. Wel geef je handvatten aan de deelnemers en sluit je aan bij de wensen | Ja het kan een oplossing zijn voor het praktijkprobleem, doordat de  deelnemers vastigheid hebben en ook weten bij wie ze terecht kunnen met problemen | Het is volgens de werkbegeleiders realiseerbaar. |
| Er moet persoonlijk worden gekeken of het werken in duo’s juist goed is voor de deelnemers of juist niet | Je voldoet niet aan alle eisen. Je kijkt wel per deelnemers wat het beste is. Maar je krijgt geen inzichten in de kosten of motivaties van de deelnemers. | Het verschilt per situatie of de samenwerking juist helpt of juist niet helpt. | Het maken van duo’s  is makkelijk te realiseren. Het ligt er wel aan hoeveel deelnemers interesse hebben in een opleiding of cursus. |

## Bijlage 7 - Verdiepende literatuur

Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat bijna alle gebruikers in Nederland kampen met schulden (Van Straaten et al., 2016). Dit is de reden waarom wij hebben uitgezocht op welke manier je een opleiding of cursus kan financieren. Iedereen in Nederland heeft recht op een Persoonlijk ontwikkelbudget (POB) (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, z.d.). De overheid biedt een bedrag aan wat je als persoon kan gebruiken om een mbo-opleiding of cursus te volgen. Het doel hiervan is om meer mensen te motiveren om zich verder te ontwikkelen. Dit kan gaan om een diepere ontwikkeling in het huidige vakgebied, maar het mag ook een helemaal nieuw vakgebied zijn. Via het STAP-budget (stimuland Arbeidsmarkt Positie) kunnen 100.000 tot 200.000 mensen per jaar aanspraak maken op een POB. Als je je aanmeldt en je komt in aanmerking voor de subsidie kan je gratis een opleiding ter waarde van duizend euro volgen. Dit kan je jaarlijks opnieuw aanvragen op de website van het UWV (Stapbudget, z.d.). Er zijn een aantal voorwaarden om in aanmerking te komen voor het STAP-budget, namelijk:

* Je moet 18 jaar of ouder zijn en nog geen AOW ontvangen.
* De cursus, opleiding of training moet in het STAP-scholingsregister staan.
* Op het moment van de aanvraag mag je nog niet begonnen zijn aan de opleiding, cursus of scholing.
* Bij goedkeuring wordt het bedrag betaalt aan de opleiding.

Het Twaalfde Huis biedt ook interne cursussen aan voor werkbegeleiders. Via dit portaal is het wellicht ook mogelijk om cursussen aan te bieden voor deelnemers. Dit zijn cursussen zoals Sociale Hygiëne en VCA. en. Je kan ook trainingen of workshops volgen op het gebied van communicatie, omgaan met agressie of klantgericht werken (WerkPro, 2021). Verder heeft WerkPro een re-integratieteam met professionele medewerkers. Deze medewerkers geven (job-)coaching en training. Ze kijken samen naar wat de deelnemer graag wilt, wat hij goed kan en wat de mogelijkheden zijn. Als een reguliere baan nog niet mogelijk is, kijken de professionals samen wat wel mogelijk is en zoeken ze naar een passende werkervaringsplek binnen of buiten WerkPro (Werkpro, z.d.).

Verder hebben we ons verdiept in hoe andere organisaties omgaan met leertrajecten. Het Leger Des Heils biedt al leerwerkplekken aan onder de naam 50|50 (*Leer-werkplekken*, z.d.). De deelnemers kunnen hier terecht om de integreren, een vak te leren en zo door te stromen naar een passende plek binnen de maatschappij. Het project heeft verschillende onderdelen, zodat er voor ieder wat wils is er een kans is om aan de slag te gaan op een plek waar de interesse ligt. Zo heeft Leger des Heils leerplekken op verschillende afdelingen. Namelijk: Wood, Food, Bike, Green, Packaging, Tech, Clean, Onderwijs, Logistics en Coffee. Het Leger des Heils zegt dat alle begeleiders vaktechnisch geschoold zijn. Dit is essentieel, omdat de begeleiders zo kennis en kunde hebben en de deelnemers het beste kan begeleiden. Ook heeft het Leger Des Heils nauwe contacten met andere bedrijven. Deze bedrijven kunnen hun producten en diensten afnemen of bieden de deelnemers een re-integratieplek aan (*Leer-werkplekken*, z.d.).

## Bijlage 8 - Thematic analysis

Waar komt huidige beleid vandaan dat we weinig sturen op doorgroei?

wat vind je van het idee om dit verder te onderzoeken?

Denk je dat onze begeleiders toegerust zijn om mensen te ondersteunen in opleidingen?

Als we dit meer wil gaan aanbieden, Hoe moet doorgroei dan gefinancierd worden denk je?

We hebben drie prototypes gemaakt, welke is voor jouw idee het beste om uit te werken?

-        gespreksleidraad voor professionals mondeling

-        deelnemers formulier aanbieden met mogelijkheden

-        begeleidings handleiding voor tijdens het proces (deze gekozen)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| De deelnemers moeten begeleiding krijgen van één persoon tijdens het volgen van de opleiding. | | |
| 12e huis | Werkbegeleiders | Deelnemers |
| Ja | Ja | Ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| De dagvergoeding en het eten moet doorlopen tijdens de lesdagen op school | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| Ja | Ja | Ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Er moet een extra begeleider worden aangenomen om de doorgroei te stimuleren bij deelnemers of er moeten uren vrijgemaakt worden bij bestaande begeleiders. | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| Nee | ja | ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Het 12e huis zorgt voor de financiering en kan hierbij gebruik maken van de gemeente of andere fondsen. | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| Ja | ja | ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Een vast moment in de week om huiswerk en problemen te bespreken als het gaat over de opleiding. | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| Ja | ja | ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Vanuit het 12e huis moet er een laptop aangeboden worden die de deelnemers mogen gebruiken tijdens het verloop van de opleiding | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| Nee | Nee | ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Er moet een vast moment in de week komen waar de deelnemers naar toe kunnen met vragen over huiswerk of andere schoolopdrachten. | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| ja | ja | ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Alle benodigde spullen voor de opleiding moeten worden gefinancierd vanuit het 12e huis. | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| Nee | Nee | ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Voor de start van de opleiding moeten de deelnemers eerst een digitale cursus volgen. | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| Ja | ja | ja |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| De deelnemers morgen tijdens de duur van de opleiding begeleiding krijgen van één vaste begeleider. | | |
| 12e huis | werkbegeleiders | deelnemers |
| ja | ja | ja |

## Bijlage 9 - Future Wheel

De drie productopties zijn:

1. Een gespreksleidraad voor professionals om te kijken wat de motivatie is.

2. De deelnemers een formulier aanbieden met mogelijkheden voor doorgroei.

3. Een handleiding voor begeleiders voorafgaand het proces van de studie.

- Hoe verwacht je dat product 1 eruit gaat zien in de toekomst?

We vermoeden dat dit protocol niet ingezet gaat worden in de praktijk. We hebben wel vaker geprobeerd om processen in te kaderen of in te roosteren. In het begin wordt het wel opgepakt en proberen we er wat mee toen, maar later verwatert het. Dat zou zonde zijn.

Daarbij is het peilen van motivatie maatwerk en is het lastig om hier een vast kader voor te maken.

- Hoe verwacht je dat product 2 eruit gaat zien in de toekomst?

Het probleem hiermee is dat je deelnemers al een richting op stuurt. Zodra een deelnemer aangeeft een opleiding of cursus te willen doen, moet je als begeleiding maatwerk bieden door in gesprek te gaan. Niet gewoon een papiertje op tafel voor de deelnemer neerleggen. Het is wel goed voor de begeleiding als er een lijstje ligt op kantoor waar opleidingen op staan die interessant zijn voor de doelgroep.

- Hoe verwacht je dat product 3 eruit gaat zien in de toekomst?

Zoals we hierboven hebben beschreven moeten de begeleider kennis hebben van wat er allemaal aangeboden kan worden (punt 2).  Wat daarna echter gebeurd, is dat de deelnemer daadwerkelijk op het punt staat om te beginnen. Ook dan moeten wij als begeleiders weten wat we moeten doen qua begeleiding. Zodra een deelnemer begint aan het proces, wordt er bij product 3 een begeleider gekoppeld aan de opleiding en dus aan de deelnemer. Dan is dus iemand verantwoordelijk. Dat is de reden dat een beter product is dan product één.   
Bij product één is namelijk nog niemand verantwoordelijk en is de kans dus groter dat niemand het echt oppakt. Het product zal er denk ik in grote lijnen zo uit zien als een lijst met dingen waaraan begeleiders moeten denken en belangrijke afspraken die gemaakt moeten worden tussen begeleider en deelnemer.

Welke keuze vind je het beste passen bij de doelgroep?

- product drie

Waar gaat de begeleiding tegen aanlopen?

- Product 1:

Begeleiders geven aan dat het product moeilijk toe te passen is in de praktijk. Bij soortgelijke producten is de ervaring dat er weinig mee gebeurd. Het probleem is dat mensen zich niet altijd verantwoordelijk voelen als het er niet een specifiek iemand aangewezen wordt om zaken op te pakken. Daarom zouden we ervoor kiezen om niet een product te kiezen die zich enkel voor het onderwijsproces afspeelt. Dan is nog geen specifieke begeleider verantwoordelijk voor het begeleiden van dit proces en verwatert het.

- Product 2:

De begeleiders gaan hierdoor al in een richting denken en de deelnemers een kant opsturen. Het resultaat kan zijn dat de deelnemers dan een opleiding gaan doen waar ze niet de volledige motivatie voor hebben of boven/beneden hun niveau ligt. Er moet ook een drempel zijn.

- Product 3:

Het is een andere manier van werken dus begeleiders moeten wennen aan het feit dat ze er een nieuwe taak bij krijgen. Ook met de tijdsindeling van de dag kan dit een probleem worden. Waar gaan de deelnemers tegen aanlopen?

Waar gaan deelnemers tegenaan lopen?

- Product 1:

Het kan zijn dat de deelnemers het gevoel hebben dat ze niet een echt gesprek voeren met de begeleiders over de mogelijkheden van doorgroei. Of dat deelnemers zeggen gemotiveerd te zijn, maar dat uit de evaluatie iets anders komt. Dat kan lastig zijn.

- Product 2:

Een formulier geven is te onpersoonlijk voor een dergelijke belangrijke beslissing. Daarbij hebben deelnemers de reputatie dat ze formulieren kwijtraken, gemiddeld gezien niet de beste concentratie hebben en ook niet altijd goed de Nederlandse taal beheersen.

- Product 3: Wij verwachten dat de deelnemers nergens tegenaan gaan lopen als de medewerkers dit product gaat toepassen als de begeleider zich niet te veel vastklampt aan de richtlijnen. Het zijn handvatten die per geval anders ingezet kunnen worden.

Wat is het meest duurzaam?

Wij verwachten dan product 2 en 3 het meest duurzaam zijn.

2 omdat een papiertje makkelijk bewaard kan worden en 3 omdat we verwachten dat de werkbegeleider dit makkelijk kunnen toepassen.

Welk product gaat het beste werken voor de deelnemers en waarom?

Product drie, omdat de deelnemers er het minst van merken, maar er wel baat bij gaan hebben als de medewerkers voorbereid zijn op de lerende deelnemers en vragen die erbij komen kijken.

## Bijlage 10 - Prototype voor evaluatie

Prototype: Handleiding voor begeleiding voor aanvang van de studie van de deelnemer.

Zodra een deelnemer begint aan een opleiding/cursus:

1. Koppel een vaste begeleider aan een bepaalde cursus of opleiding.

Opleidingen worden dus gekoppeld aan werknemer. Niet deelnemers aan werknemers.

2. Zorg ervoor dat je als begeleider in grote lijnen weet wat de opleiding/cursus inhoudt. Vakinhoudelijke kennis is niet een vereiste, wel een pré.

3. Pijl de motivatie van de deelnemer. Als je twijfelt of de deelnemer genoeg gemotiveerd is voor een langdurige opleiding, biedt dan eerst een kortdurende cursus zoals een VCA, Nederlands of digitale vaardigheden aan.

4. Pijl de digitale en taalvaardigheden van de deelnemer. Biedt de deelnemer waar gewenst aan om een Cursus Nederlands of een basiscursus digitale vaardigheden te volgen.

5. De begeleider zorgt voor een goede en rustige studieruimte waar de deelnemer bezig kan voor school.

6. Maak de afspraak over schoolspullen. Benodigde boeken/licenties worden vergoed vanuit het Twaalfde Huis. Een laptop mag je van het Twaalfde Huis lenen tijdens de duur van je opleiding. Deze mag niet mee naar huis. Overige benodigdheden zijn voor eigen rekening.

7. Maak heldere afspraken over begeleiding. Bedenk hierbij dat deelnemers hebben aangegeven regelmaat belangrijk te vinden. (bijv. elke dinsdagochtend en donderdagochtend kan je vragen stellen)

8. De begeleider maakt afspraken met de deelnemer over momenten/tijdstippen waarop de deelnemer gedurende de werkweek individueel aan schoolactiviteiten mag spenderen. Dagvergoeding, brood en warm eten lopen door! Ook als de deelnemer een verplichte dag fysiek op school moet zijn.

9.Vraag naar de verwachting van de deelnemer. Wat zijn zaken die de deelnemer denkt lastig te vinden en waar heeft de deelnemer geen problemen mee. Deelnemers geven aan niet altijd uit zichzelf te vertellen wat ze lastig vinden, maar hier wel over in gesprek willen.

10. Stel doelen met de deelnemer. Wat wil de deelnemer bereiken en binnen welke termijn. Het zelf stellen van doelen, werkt motiverend volgens de deelnemers.

11. Geef aan dat de begeleiding stopt wanneer de deelnemer de opleiding heeft afgerond of met de opleiding is gestopt.

## Bijlage 11 -  Prototype na evaluatie

Prototype: Handleiding voor begeleiding vlak voor/tijdens aanvang van studie.

Hieronder is de feedback van de deelnemers en de medewerkers toegepast die uit de evaluatie rondes zijn gekomen. Uit de evaluaties kwam naar voren dat het fijn was wanneer de handleiding opgedeeld kan worden in twee delen, namelijk: ‘Begeleiding voor aanvang van de studie’ en ‘begeleiding tijdens de studie’. Hier komen de twee vragen over de onderwerpen ‘verwachtingen’ en ‘doelen’ naar voren. Tijdens de voorbereiding van het product kwamen we er zelf achter dat er meerdere fasen zijn waar de deelnemers doorheen gaan. We hebben daarom de handleiding opgesplitst in 3 delen: ‘De begeleiding voor aanvang van de opleiding (zonder aanmelding)’, ‘De begeleiding na de aanmelding van de opleiding’ en ‘De begeleiding tijdens het proces van de opleiding.’ Ook kwam er uit de productevaluatie naar voren dat de doelen gedurende het proces geëvalueerd moeten worden. Tot slot gaven deelnemers aan het niet fijn te vinden wanneer begeleider zich erg strikt aan de stappen gaan houden. Als begeleider mag je dus vrij invullen wanneer je bijvoorbeeld wilt evalueren.

Het prototype n.a.v. de evaluatieronden **De begeleiding voor aanvang de opleiding (zonder aanmelding).**

1. Koppel een vaste begeleider aan een bepaalde cursus of opleiding.

Opleidingen worden dus gekoppeld aan werknemer. Niet deelnemers aan werknemers.

2. Zorg ervoor dat je als begeleider in grote lijnen weet wat de opleiding/cursus waar de deelnemers geïnteresseerd in is inhoudt. Vakinhoudelijke kennis is niet een vereiste, wel een pré.

3. Pijl de motivatie van de deelnemer. Als je twijfelt of de deelnemer genoeg gemotiveerd is voor een langdurige opleiding, biedt dan eerst een kortdurende cursus zoals een VCA, Nederlands of digitale vaardigheden aan.

4.Vraag naar de verwachting van de deelnemer. Wat zijn zaken die de deelnemer denkt lastig te vinden en waar heeft de deelnemer geen problemen mee. Deelnemers geven aan  dat ze niet altijd uit zichzelf vertellen wat ze lastig vinden, maar hier wel over in gesprek willen.

5. Stel doelen met de deelnemer. Wat wil de deelnemer bereiken en binnen welke termijn.

Overleg ook een evaluatietermijn waarop je met de deelnemer opnieuw naar de doelen en de voortgang kijkt. Het zelf stellen van doelen en hierop worden gewezen, werkt motiverend volgens de deelnemers.

6. Pijl de digitale en taalvaardigheden van de deelnemer. Biedt de deelnemer waar gewenst aan om een Cursus Nederlands of een basiscursus digitale vaardigheden te volgen.

7. Geef alvast aan dat de deelnemer tijdens de studie de boeken en licenties vergoed krijgt en een laptop mogen lenen op het Twaalfde Huis (deze mag niet mee naar huis). Andere benodigdheden zijn voor eigen rekening.

**Begeleiding na aanmelden van de studie**

8. Bespreek nogmaals de doelen die in de vorige stap zijn besproken.

9. De begeleider zorgt voor een goede en rustige studieruimte waar de deelnemer bezig kan voor school.

10. Maak de afspraak over schoolspullen. Dit heb je al benoemd is voor aanvang van de studie, maar het is goed nogmaals te benoemen. Benodigde boeken/licenties worden vergoed vanuit het Twaalfde Huis. Een laptop mag je van het Twaalfde Huis lenen tijdens de duur van je opleiding. Deze mag niet mee naar huis. Overige benodigdheden zijn voor eigen rekening.

11. Maak heldere afspraken over begeleiding. Bedenk hierbij dat deelnemers hebben aangegeven regelmaat belangrijk te vinden. (bijv. elke dinsdagochtend en donderdagochtend kan je vragen stellen)

12. De begeleider maakt afspraken met de deelnemer over momenten/tijdstippen waarop de deelnemer gedurende de werkweek individueel aan schoolactiviteiten mag spenderen. Dagvergoeding, brood en warm eten lopen door! Ook als de deelnemer een verplichte dag fysiek op school moet zijn.

13. Geef aan dat de begeleiding stopt wanneer de deelnemer de opleiding heeft afgerond of met de opleiding is gestopt.

**Begeleiding tijdens de studie**

14. Zorg dat je wekelijks bewust de vraag stelt hoe het gaat met de studie

Deelnemer heeft aangegeven vaak uit zichzelf moeite om uit zichzelf te bespreken waar die moeite mee heeft. Wanneer het hem gevraagd wordt, kan hij beter aangeven waar hij tegenaan loopt. Het is dus als begeleider je taak om oprechte belangstelling te tonen.

15. Kom als begeleider de afspraak na die je hebt gemaakt met de vaste studiemomenten

Zoals aangegeven vinden deelnemers regelmaat belangrijk.

16. Evalueer de doelen regelmatig met de deelnemer.

Hiervoor heb je een termijn afgesproken. Het is belangrijk dat de deze aanhoudt. Wanneer je merkt dat de deelnemer de motivatie verliest, kun je er ook voor kiezen om aan de hand van de opgestelde doelen

## Bijlage 12 – Eindproduct

**Studiebegeleiding in drie fasen**

Han



Joost Poppema & Fabiënne de Vries

WerkPro, Het Twaalfde Huis

4 april 2022

Eindopdracht Bachelor Social Work

Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen

**Voor wie is het bedoeld?**

Op basis van het onderzoek dat heeft plaatsgevonden op het Twaalfde Huis is dit product ontstaan. Dit product is bedoeld voor werkbegeleiders van het Twaalfde Huis. Door middel van deze handleiding kunnen zij de deelnemers die naast hun dagbestedingsactiviteiten ook een cursus of studie willen volgen, begeleiden. Het product is dus niet voor alle deelnemers bedoelt, maar enkel voor de deelnemers die aangeven een stap te willen zetten richting meer reguliere arbeid of dagbesteding.

**Wat is het doel?**

Het doel is om werkbegeleiders van het Twaalfde Huis een handleiding aan te bieden, waardoor begeleiders en deelnemers beter keuzes kunnen maken op het gebied van scholing. Ook is het doel om deelnemers door middel van dit product te motiveren gedurende het studieproces en ze te ondersteunen in hun ontwikkeling. Zo hopen we in de toekomst beter te kunnen aansluiten op behoeften van de nieuwe deelnemers.

**Hoe werkt het?**

De deelnemers doorlopen verschillende fases wanneer ze besluiten te willen beginnen aan een opleiding of cursus. In dit product lees je per fase welke stappen van belang zijn tijdens de begeleiding van dit proces. Onder elke stap staat een onderbouwing, zodat je als begeleider weet waarom deze stap belangrijk is. De deelnemers hebben aangegeven het niet fijn te vinden wanneer de stappen heel strikt wordt doorlopen. Het is dus belangrijk dat je als begeleider het stappenplan afstemt op de deelnemer die je begeleidt.

**Fase 1 - De begeleiding voor aanvang van de studie (zonder aanmelding).**

1. **Koppel een vaste begeleider aan een bepaalde cursus of opleiding.**

Opleidingen worden gekoppeld aan de werkbegeleider die het beste aansluit bij de opleiding/cursus en de begeleiding van hierbij behorende studietaken

1. **Zorg ervoor dat je als begeleider in grote lijnen weet wat de opleiding/cursus inhoudt.**

Vakinhoudelijke kennis is niet een vereiste, wel een pré. Zo kun je als werkbegeleider beter de vragen van de deelnemer begrijpen en beantwoorden.

1. **Pijl de motivatie van de deelnemer**.

Als je twijfelt of de deelnemer genoeg gemotiveerd is voor een langdurige opleiding, biedt dan eerst een kortdurende cursus zoals een VCA, Nederlands of digitale vaardigheden aan. Zo kun je als werkbegeleider inschatten in hoeverre de deelnemer zich leerbaar kan/wil opstellen en investeer je als organisatie niet onnodig in een grote en duurdere opleiding.

1. **Vraag naar de verwachting van de deelnemer.**

Wat zijn zaken die de deelnemer denkt lastig te vinden en waar heeft de deelnemer geen problemen mee. Deelnemers geven aan dat ze niet altijd uit zichzelf vertellen wat ze lastig vinden, maar hier wel over in gesprek willen.

1. **Stel doelen met de deelnemer.**

Wat wil de deelnemer bereiken en binnen welke termijn. Overleg ook een evaluatietermijn waarop je met de deelnemer opnieuw naar de doelen en de voortgang kijkt. Het zelf stellen van doelen en hierop worden gewezen, werkt motiverend volgens de deelnemers.

1. **Pijl de digitale en taalvaardigheden van de deelnemer.**

Biedt de deelnemer waar gewenst aan om een Cursus Nederlands of een basiscursus digitale vaardigheden te volgen. Het ontbreken van deze vaardigheden tijdens het volgen van een studie zorgt voor een kleinere slagingskans en een moeilijker vast te houden motivatie onder deelnemers.

1. **Communiceer alvast het volgend met de deelnemers:**

Tijdens de studie krijgt de deelnemer de boeken en licenties vergoed. Een laptop mag de deelnemer lenen op het Twaalfde Huis (deze mag niet mee naar huis). Andere benodigdheden zijn voor eigen rekening.

**Fase 2 - Begeleiding na aanmelden studie.**

1. **Bespreek nogmaals de doelen die in de vorige stap zijn besproken.**

De deelnemers hebben aangegeven zelf gestelde doelen belangrijk te vinden en motivatie te krijgen wanneer ze aan eigen doelen herinnerd worden.

1. **De begeleider zorgt voor een goede en rustige studieruimte**

Dit zorgt ervoor dat deelnemers zich concentreren op hun schoolwerk zonder afgeleid te worden.

1. **Herhaal de afspraak over schoolspullen**.

Goed om nogmaals te benoemen. Deelnemers hebben aangeven liever te willen dat alles vergoedt wordt Benodigde boeken/licenties worden dus vergoed vanuit het Twaalfde Huis. Een laptop mag je van het Twaalfde Huis lenen tijdens de duur van je opleiding. Deze mag niet mee naar huis. Overige benodigdheden zijn voor eigen rekening.

1. **Maak heldere afspraken over begeleiding.**

Bedenk hierbij dat deelnemers hebben aangegeven regelmaat belangrijk te vinden. (bijv. elke dinsdagochtend en donderdagochtend kan je vragen stellen)

1. **De begeleider maakt afspraken met de deelnemer over momenten/tijdstippen van studeren.**

Deze afspraken zorgen voor duidelijkheid en structuur. Zorg dat het voor de deelnemer helder is wanneer hij tijdens werktijden mag studeren zodat de deelnemers hun dag nuttig blijven besteden.

1. **Dagvergoeding, brood en warm eten lopen door.**

De dagvergoeding, brood en warm eten lopen door omdat dit anders de drempel om te beginnen aan de studieproces te hoog maakt. Dit geldt ook voor dagen dat de deelnemer verplichte schoolactiviteiten buiten het Twaalfde Huis doet.

1. **Geef aan dat de schoolbegeleiding stopt wanneer de deelnemer de opleiding heeft afgerond of met de opleiding is gestopt.**

Ook deze opmerking zorgt voor duidelijkheid en staat voor de afsluiting van een proces.

**Fase 3 - Tijdens het volgen van de studie.**

1. **Zorg dat je wekelijks bewust de vraag stelt hoe het gaat met de studie**

Deelnemers geven aan het lastig te vinden om uit zichzelf te bespreken waar ze moeite mee hebben. Wanneer het hem gevraagd wordt, geven ze aan het beter te kunnen uitleggen waar ze tegenaan lopen. Het is dus als begeleider je taak om oprechte belangstelling te tonen.

1. **Kom als begeleider gemaakt afspraken na**

Zoals aangegeven vinden deelnemers regelmaat belangrijk. Als je afspraken hebt gemaakt over bijvoorbeeld een vast studiemoment of tijdstip waarop vragen gesteld kunnen worden, zorg er dan voor dat je hier tijd voor maakt. Dit biedt ook ruimte om de deelnemer aan te spreken op afspraken die hij niet nakomt.

1. **Evalueer de doelen regelmatig met de deelnemer**

Hiervoor heb je een termijn afgesproken. Het is belangrijk dat de deze aanhoudt. Wanneer je merkt dat de deelnemer de motivatie verliest, kan je de eigen doelen van de deelnemer weer benoemen en waar nodig bijstellen.

## Bijlage 13 – Casus moreel beraad

**De casus:**

Pieter komt voor de eerste keer binnen voor een intakegesprek bij het Twaalfde Huis. Pieter is een man van 31 jaar oud en woont op kamers in Groningen.

Hij heeft een zoon van 10 jaar oud waar hij weer een band mee probeert op te bouwen. Deze band is ernstig verstoord geraakt doordat het leven van Pieter de afgelopen 15 jaar gedraaid heeft om het scoren en gebruiken van drugs. Op zijn 14e jaar begon Pieter met het roken van een jointje. Al snel kwamen hier partydrugs bij. Al toen Pieter 16 jaar oud was, gebruikte hij ook zonder feestjes af en toe, zonder dat hier anderen bij waren, op zijn kamer cocaïne. Binnen twee jaar mondde dit uit in een hevige basecoke verslaving.

Pieter heeft al een paar keer geprobeerd om af te kicken maar elke keer lukt het hem niet. Doordat hij moet stelen om zijn verslaving te bekostigen, komt Pieter daarnaast ook veel in aanraking met de politie. Uiteindelijk heeft dit toen Pieter 28 jaar oud was geleid tot de veelplegers maatregel “ISD” waardoor hij 3 jaar vast kwam te zitten. Nu is Pieter net weer 3 weken op vrije voeten. In de gevangenis was het lastig om aan zijn drugs te komen dus heeft hij weinig gebruikt. Tijdens zijn intakegesprek bij het twaalfde Huis vertelt hij dat hij nu ongeveer 3 joints per dag rookt om hem te helpen met stress. Ook zegt hij sinds zijn vrijlating (3 weken geleden) geen cocaïne te hebben aangeraakt.

Hij vertelt dat hij ooit een opleiding tot fietsenmaker is begonnen, maar deze vlak voordat hij afgerond was, werd onderbroken vanwege een gevangenisstraf. Vervolgens heeft hij de opleiding nooit meer afgemaakt. Wel is hij enorm handig met fietsen en wil hij graag op die afdeling aan het werk.

Pieter wil van de cocaïne afblijven. Omdat hij veel van de deelnemers van het Twaalfde Huis kent, wil hij toch hier zijn dagbesteding volgen. Uit ervaring weten we dat nieuwe deelnemers die op dat moment weinig gebruiken het lastig vinden om bij het twaalfde Huis daadwerkelijk van de drugs af te blijven.

Vanwege zijn recentelijke vrijlating en reclasseringstoezicht  in het natuurlijk ook financieel een aantrekkelijke deelnemer.

Handelingsalternatief 1: We nemen we deze deelnemer aan

Handelingsalternatief 2: We nemen de deelnemer niet aan