

Communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een licht verstandelijke beperking

Een ondersteunend product voor de nieuwe medewerkers van B-point



Demi Elshout - 467371
Toegepaste psychologie – Bachelor scriptie
Hogeschool Saxion – Deventer
Datum – 15 december 2023

Voorwoord

Voor u ligt het verantwoordingsverslag van de scriptie 'communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een licht verstandelijke beperking in opdracht van begeleidend wonen organisatie B-point. Dit is een afstudeeronderzoek, uitgevoerd in het kader van de opleiding Toegepaste Psychologie aan Hogeschool Saxion te Deventer. Het onderzoek heeft plaatsgevonden vanaf februari 2023 tot december 2023.

Bij deze wil ik alle betrokkenen van B-point bedanken voor de medewerking, in het bijzonder mijn opdrachtgever voor het bieden van de mogelijkheid om mijn scriptie bij B-point te mogen doen en daarnaast voor het luisteren en begrijpen van verschillende situaties die zich hebben voorgedaan in mijn scriptieperiode. Ook ben ik haar dankbaar voor de tijd die mij is gegund om de scriptie af te ronden.

Mijn dank gaat ook uit naar mijn eerste begeleider voor alle tijd die zij vrij heeft gemaakt om feedback te geven en mij advies te geven wanneer ik het even niet meer wist. Ook moedigde zij mij aan om toch om feedback te vragen, ook al was iets nog niet af of nog niet naar mijn wens. Dit was een drempel waar ik door Janneke nu wel over ben. Daarnaast bedank ik mijn tweede begeleider voor het geven van feedback.

Tot slot verdienen de mensen uit mijn privéomgeving een extra groot bedankje. Zij hebben mij steun geboden en wanneer nodig met mij mee gedacht. Na heel vaak zeggen dat ik het vervelend vind om feedback te vragen is mijn mening daarin nog niet veranderd, maar ik ben ze erg dankbaar voor de tijd die ze erin hebben gestopt. Ik heb veel waardering voor dit handje vol mensen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Demi Elshout

Coevorden, 15 december 2023

Samenvatting

B-point is een begeleidend wonen organisatie waar mensen met een (licht) verstandelijke, vaak meervoudige stoornis wonen. Er zijn dagelijks begeleiders op de locatie aanwezig die de cliënten ondersteunen met alledaagse verrichtingen. Cliënten hebben dagelijks een individueel begeleidingsmoment waar de dagplanning wordt besproken en de cliënt kan ventileren. Iedere cliënt heeft een hulpvraag waarbij B-point hen begeleid (B-point, 2016).

Doordat B-point veel cliënten met een licht verstandelijke beperking heeft, is het belangrijk dat de verbale communicatie tussen de cliënt en begeleider voldoende is. Veel van deze cliënten zijn taalkundig zeer zwak, waardoor er vaak korte, automatische antwoorden worden gegeven (Douma, 2018). Er wordt in de praktijk opgemerkt dat het lastig is om diepgaande gesprekken over gevoel en gedachten met sommige van deze cliënten te voeren. De communicatiekloof is vooral groot bij de nieuwe medewerkers en stagiairs. Om deze reden is het van belang dat er een interventie komt die nieuwe medewerkers helpt om sneller een vertrouwensband te creëren, waardoor deze sneller meer diepgang kunnen creëren in gesprekken met de cliënten met een LVB. Door deze aanleiding ontstond de volgende hoofdvraag: *‘Wat is er nodig om de nieuwe medewerkers binnen B-point beter te leren communiceren met de cliënten met een licht verstandelijke beperking?’*. De doelstelling hierbij is het bevorderen van de communicatie van nieuwe medewerkers gericht naar de cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen B-point, zodat deze begeleiders de cliënten een werkrelatie opbouwen en meer inzicht krijgen in het mentale welzijn van de cliënten.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het Human Centered Design (HCD)- model. Om antwoord te kunnen geven op deze hoofdvraag is er kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Methoden die hiervoor gebruikt zijn: semi gestructureerd interview, brainstormen en desk research. In de interviews wordt onderzocht wat B-point momenteel doet voor de communicatie van de nieuwe medewerkers, wat de nieuwe medewerkers lastig vinden aan de communicatie tussen hen en de cliënt met een LVB en wat de wensen en eisen zijn aan het eindproduct. Het brainstormen is hierna uitgevoerd om tot passende ideeën voor een eindproduct te komen en feedback te bevragen. Desk research werd gedaan om volgens literatuur werkzame methoden en werkvormen te vinden die geïmplementeerd kunnen worden in het eindproduct.

Uit huidig onderzoek is gebleken dat veel nieuwe medewerkers een aantal aspecten hebben die als lastig worden ervaren aan het communiceren met de licht verstandelijk beperkte cliënt. De medewerkers hebben veelal dezelfde lastige aspecten, die vallen onder gesprekstechnieken. Deze kennis geeft weer dat medewerkers behoefte hebben aan een hulpmiddel om hun gesprekstechnieken te verbeteren. Na het brainstormen met de opdrachtgever is hieruit het beroepsproduct ‘Blik op jou’ ontstaan, een vragenspel die de nieuwe medewerker ondersteunt in een gesprek. Dit spel heeft als doel om sneller een vertrouwensband te vormen tussen de nieuwe medewerker en de cliënt met een LVB, door vragen te stellen over verschillende leefgebieden. Een ander doel is dat de gesprekstechnieken van de medewerkers wordt bevorderd. Ook bevordert het vragenspel door middel van tips de houding en het taalgebruik van de nieuwe medewerker naar de cliënt.

Alle deelvragen zijn bruikbaar bevonden voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. De gebruikte onderzoeksmethoden hebben bij iedere deelvraag onderzocht wat er nodig was om de deelvraag te beantwoorden, waardoor de resultaten valide zijn. Om feedback over het eindproduct te vergaren is er een prototype gemaakt. Dit prototype kreeg positieve feedback van zowel de medewerkers als de opdrachtgever, met kleine punten van aanpassing. Het prototype is vanwege de tijdsduur niet getest in de praktijk. Hierdoor is er een mogelijkheid dat het product wordt verfijnd door B-point. Eén van de vier aanbevelingen is dat B-point het beroepsproduct test in de praktijk en deze indien nodig verbeterd.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Samenvatting	2
Hoofdstuk 1. Inleiding.....	6
1.1 Organisatiebeschrijving	6
1.2 Aanleiding.....	6
1.3 Relevantie	8
1.4 Stakeholderanalyse	8
1.5 Doelstelling.....	11
1.6 Hoofdvraag.....	11
1.7 Deelvragen.....	11
Leeswijzer	12
Hoofdstuk 2. Ethiek	13
2.1 Ethische verantwoording.....	13
2.2 Data opslag	13
Hoofdstuk 3 Inspiration-fase	14
3.1 Deelvraag 1.....	14
3.1.1 Onderzoeksmethode	14
3.1.2 Participanten van het interview.....	14
3.1.3 Uitwerken resultaten interview.....	14
3.1.4 Resultaten	14
3.1.5 Tussentijdse conclusie	16
3.1.6 Tussentijdse discussie	16
3.2 Deelvraag 2.....	16
3.2.1 Onderzoeksmethode	16
3.2.2 Participanten.....	17
3.2.3 Uitwerken resultaten interview.....	17
3.2.4 Resultaten interview	17
3.2.5 Tussentijdse conclusie	19
3.2.6 Tussentijdse discussie	20
Hoofdstuk 4. Ideation-fase	21
4.1 Deelvraag 3.....	21
4.1.1 Onderzoeksmethode	21
4.1.2 Participanten.....	21
4.1.3 Uitwerking resultaten.....	21

4.1.4 Resultaten interview	22
4.1.5 Resultaten brainstormen.....	22
4.1.6 Conclusie	23
4.1.7 Discussie	23
4.2 Deelvraag 4.....	23
4.2.1 Onderzoeksmethode	23
4.2.2 Participanten.....	24
4.2.3 Uitwerking onderzoek.....	24
4.2.4 Resultaten onderzoek	24
4.2.5 Conclusie	26
4.2.6. Discussie.....	26
4.3 Deelvraag 5.....	26
4.3.1 Onderzoeksmethode	26
4.3.2 Criteria	27
4.3.3 Resultaten.....	27
4.3.4 Conclusie	31
4.3.5 Discussie	34
4.4 Deelvraag 6.....	34
4.4.1 Onderzoeksmethode	34
4.4.2 Meetinstrument	35
4.4.3 Resultaten.....	35
4.4.4 Prototype.....	41
4.4.5 Conclusie	42
4.4.6 Discussie	42
Hoofdstuk 5 Conclusie, discussie, aanbeveling.....	43
5.1 Slotconclusie.....	43
5.2 Einddiscussie.....	43
5.2.1 Verloop	43
5.2.2 HCD-methode	44
5.2.3 Bruikbaarheid	44
5.2.4 Beroepsproduct.....	45
5.2.5 Vervolgonderzoek.....	45
5.3 Aanbeveling	45
Literatuurlijst	47
Bijlagen.....	51
Bijlage 1. Checklist ethisch advies.....	51

Bijlage 2. Interviewschema teamleider	54
Bijlage 3. Informatiebrief + toestemmingsformulier expert B-point	55
Bijlage 4. Thematische analyse teamleider	58
Bijlage 5. Lijst gesprekstechnieken.....	59
Bijlage 6. Interviewschema medewerkers	60
Bijlage 7. Informatiebrief + toestemmingsformulier medewerkers	62
Bijlage 8. Thematische analyse medewerkers.....	65
Bijlage 9. Interviewschema wensen en eisen opdrachtgever	67
Bijlage 10. Thematische analyse opdrachtgever DV3	68
Bijlage 11. Brainstorm opdrachtgever	69
Bijlage 12. Vragenlijst interview extern.....	70
Bijlage 13. Informatiebrief + toestemmingsformulier extern.....	71
Bijlage 14. Thematische analyse externe organisaties	74
Bijlage 15. Extra informatie interview externe organisaties	78
Bijlage 16. Logboek deskresearch.....	79
Bijlage 17. Topiclijst.....	80
Bijlage 18. Code interview opdrachtgever deelvraag 6	81
Bijlage 19. Prototype	83

Hoofdstuk 1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het onderwerp van de scriptie beschreven.

1.1 Organisatiebeschrijving

B-point is een dynamisch begeleidend wonen organisatie. Deze organisatie heeft vier locaties in Drenthe, waarvan drie in Emmen en één in Coevorden. Naast begeleidend wonen biedt B-point ook ambulante zorg. Het motto van de oprichters luidt: 'Niet te veel praten, maar gewoon doen!'. Een uitgangspunt van B-point is om het leefplezier van de cliënt te stimuleren. Er wordt begeleiding op maat aangeboden met per cliënt een passende begeleider. De medewerkers van B-point komen van verschillende werkniveaus als HBO+, HBO en MBO en werken samen om aan de wensen van de cliënt te voldoen (B-point, 2016).

Bij de locaties in Emmen is er een ondersteunende dienst aanwezig, die samen met de bewoners eten kookt en het huishouden verzorgd. Hier is tevens 24-uurszorg aanwezig waarbij één persoon bereikbaarheidsdienst voor alle locaties heeft, zodat er altijd iemand aanwezig is in tijden van escalatie.

De doelgroep die bij B-point terecht kan zijn mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen met een (meervoudige) stoornis of mensen die hulp nodig hebben met zelfstandig wonen. De leeftijd van de bewoners ligt tussen de 16 tot 70 jaar.

B-Point heeft goede contacten met behandelende instanties zoals GGZ-Drenthe, en Accare. Ook met cliëntondersteuners zoals De Toegang en (jeugd)reclassering is er contact. Er wordt zorg geleverd aan cliënten met een indicatie vanuit de Wet Langdurige Zorg, Jeugdwet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Beschermd Wonen) (B-point, 2016).

Binnen B-point wonen alle bewoners in hetzelfde pand, in hun eigen appartement. Er zijn geen verschillende afdelingen. Er is een groepsruimte om gezamenlijk koffie te drinken, te eten of activiteiten uit te voeren. Daarnaast is er een kantoor om privégesprekken te behandelen.

1.2 Aanleiding

B-point is een begeleidend wonen organisatie waar mensen met een (licht) verstandelijke, vaak meervoudige stoornis wonen. Er zijn dagelijks begeleiders op de locatie aanwezig die de cliënten ondersteunen met alledaagse verrichtingen. Cliënten hebben dagelijks een individueel begeleidingsmoment waar de dagplanning wordt besproken en de cliënt kan ventileren. Iedere cliënt heeft een hulpvraag, B-point begeleidt hen bij het behalen van hun persoonlijke doelen (B-point, 2016).

Met een licht verstandelijke beperking (LVB) worden in Nederland mensen met een IQ tussen de 50 en 70 bedoeld. Ook mensen met een IQ tussen de 70 en 85 die niet sociaal redzaam zijn (zwakbegaafden) vallen hieronder. De sociale redzaamheid betreft onder andere communicatie, zelfverzorging, zelfstandig kunnen wonen, sociale en relationele vaardigheden, zelfstandig beslissingen kunnen nemen en functionele intellectuele vaardigheden (Woittiez, 2022).

In de DSM-5 staat dat deze beperking een aantal kenmerken heeft die gelijktijdig moeten optreden om het te classificeren. Bijvoorbeeld: Problemen op de gebieden van intellectueel functioneren en adaptief functioneren zouden vroeg beginnen in de ontwikkeling van een persoon en meespelen op alle belangrijke domeinen (Moonen, 2022). Het adaptief minder goed kunnen functioneren komt tot uiting in drie domeinen:

Tabel 1. Domeinen

Het conceptuele domein: geheugen, taal, schoolse vaardigheden, problemen oplossen.
Het sociale domein: inleven, empathie, vriendschappen sluiten, dagelijkse omgang.
Het praktische domein: zelfmanagement, zelfverzorging

Een licht verstandelijke beperking kan volgens dit onderzoek tijdelijk of levenslang bij een persoon aanwezig zijn. Het kan verworven of aangeboren zijn waar diverse oorzaken de aanleiding voor kunnen zijn. Voorbeelden van oorzaken zijn bijvoorbeeld een genetisch bepaalde levenslange conditie of ontstaan door een ziekte of ongeval. Ook kan hoge stress of middelengebruik hieraan bijdragen. Negatieve jeugdervaringen kunnen ook een LVB veroorzaken. Denk bijvoorbeeld aan lichamelijke of emotionele mishandeling, drugsgebruik of gezinsproblemen. Wanneer er bij dergelijke gebeurtenissen te weinig hulp wordt geboden, kan er levenslange beschadiging optreden (Moonen, 2022).

Volgens onderzoek van Douma (2018) hebben mensen met een licht verstandelijke beperking meer moeite met zelfreflectie en het verwoorden van eigen gedrag, gedachten en gevoelens. Reacties zijn daardoor geautomatiseerd in plaats van weloverwogen. Mensen met LVB hebben vaak een beperkte woordenschat en hebben daardoor meer moeite met langere en complexe zinnen te begrijpen. Ook wijst dit onderzoek erop dat veel mensen met een LVB wel 'streetwise' (gebruiken van de taal van de straat) zijn waardoor zij over kunnen komen als iemand met een normaal taalbegrip. Dit kan als gevolg hebben dat hun taalvaardigheden te hoog wordt ingeschat. Ouders, begeleiders en behandelaars kunnen hierdoor de cliënt overschatten. Binnen B-point wordt dit ook door medewerkers opgemerkt. Cliënten lijken communicatief sterk maar hebben een laag IQ, waardoor er een hoog risico tot overvraging en te schaarse begeleiding ontstaat. Dit kan als gevolg hebben dat de cliënt te veel geld uitgeeft, de gemaakte afspraken niet begrijpt, of het niet uitspreken van gevoelens en gedachten.

Er wordt in de praktijk opgemerkt dat het lastig is om gesprekken over gevoel en gedachten met sommige van deze cliënten te voeren. De begeleiding weet door de vaak oppervlakkige gesprekken niet goed wat de mentale staat van de cliënt is (J. Scholte, persoonlijke communicatie, 12 mei 2023). Deze gesprekken variëren tussen gesprekken met cliënten die korte antwoorden geven en tussen gesprekken met cliënten die spraakzaam zijn maar niet de diepte ingaan. Nieuwe begeleiders weten vaak niet hoe ze over gevoel en gedachten moeten beginnen, omdat zij nog geen vertrouwensband met de cliënten hebben opgebouwd. Ook kan gebrek aan gesprekstechnieken hierbij een rol spelen. Dit kan leiden tot belemmeringen in de communicatie bij zowel cliënt als begeleider. Cliënten kunnen zich hierdoor onuitgenodigd voelen om gevoelens en gedachten te uiten, met als gevolg dat begeleiding niet op de hoogte is van mogelijke problemen van de cliënt.

De opdrachtgever geeft aan dat miscommunicatie wellicht ontstaat door het gebrek aan kennis over de ziektebeelden binnen B-point. De geïnterviewde medewerkers zeggen het hiermee eens te zijn. Deze communicatiekloof is vooral groot bij nieuwe medewerkers. Onder nieuwe medewerkers worden medewerkers en stagiaires die minder dan één jaar in dienst zijn beschouwd. Deze hebben vaak minder ervaring met gesprekstechnieken toepassen in de praktijk, waardoor zij moeizamer persoonlijke details zoals het verleden of de mentale staat van een cliënt achterhalen. Dit betekent dat de medewerker zich onvoldoende kan verdiepen in de cliënt. Hierom is het van belang dat er een interventie komt die nieuwe medewerkers helpt om sneller een vertrouwensband te creëren, waardoor zij daarna meer diepgang kunnen creëren in gesprekken met de cliënten met een LVB. Ook kan de communicatiekloof zorgen voor miscommunicatie in activiteiten. Voorbeelden van activiteiten die soms niet goed gaan zijn; niet afgeronde taken zoals een badkamer die niet schoongemaakt is vanwege miscommunicatie, of overschatting van de cliënt door de medewerkers.

Er is momenteel één hulpmiddel in gebruik, namelijk een formulier dat tweemaal per week bij twee cliënten wordt ingevuld. Op dit formulier schrijft de begeleider de positieve punten van de week en afspraken of taken op. Dit zorgt voor overzicht bij zowel de cliënt als begeleiding. Naast overzicht leert de cliënt zich op deze manier beter open te stellen naar de begeleiding, doordat zij zelf moeten beschrijven hoe diens week eruit ziet. Het doel van deze formulieren is voor beide cliënten verschillend, voor één cliënt dient dit formulier als doel om zich meer open te stellen naar begeleiding. Voor de andere cliënt dient dit voor inzicht in haar weekplanning en om meer positieve aspecten leren in te zien.

De vraag van de opdrachtgever is om een product te ontwikkelen, zoals een hulpmiddel of adviesrapport, die de medewerkers helpt om gesprekstechnieken te verbeteren zodat zij beter kunnen communiceren met de cliënten met een LVB. Doordat de medewerkers binnen B-point meer inzicht krijgen in aspecten als gedachten en gevoelens van de cliënt, wordt er verwacht dat de communicatie vloeiender zal verlopen.

1.3 Relevantie

Er zijn weinig maatschappelijke onderwerpen waarbij licht verstandelijk beperking niet aan de orde komt. Door de complexer wordende samenleving lijkt het alsof het aantal mensen met een licht verstandelijke beperking toeneemt doordat het steeds lastiger wordt om te kunnen functioneren (Moonen, 2022).

In de Nederlandse samenleving wordt er steeds vaker verwacht dat de mens zelfredzaam is. Met zelfredzaamheid worden de taken die mensen in het dagelijks leven uitvoeren om het lichamelijk welzijn te behouden en te kunnen functioneren in de eigen omgeving bedoeld. Zelfredzaamheid vraagt ook veel praktische vaardigheden, die bij deze doelgroep vaak minder ontwikkeld zijn. Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben vaak naast deze beperking ook psychische problemen. Dit kan zelfzorg moeilijk maken voor hen. Dit beperkte vermogen van zelfredzaamheid kan als gevolg hebben dat de zorgbehoefte van deze doelgroep toeneemt. Door middel van de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) kan de verstandelijk beperkte mens beroep doen op het sociale netwerk. Echter is het sociale netwerk van mensen met een LVB vaak beperkt of het bestaat voornamelijk uit hulpverleners. Daarnaast blijkt een groot deel van de licht verstandelijk beperkten tijdens de opvoeding niet gestimuleerd te zijn tot zelfzorg (Glamocak, 2021). Omdat veel cliënten geen sociaal netwerk hebben en in begeleidend wonen organisaties zitten, is het van belang dat de begeleiding ondersteund in de zelfredzaamheid van de licht verstandelijk beperkten.

Doordat mensen met een LVB een beperkt werkgeheugen hebben, slaan ze informatie minder goed op. Door dit beperkte werkgeheugen hebben mensen deze mensen moeite met denken waardoor zij moeilijker leren en communiceren dan mensen zonder een verstandelijke beperking. Het taalgebruik en taalbegrip blijft hierdoor ook vaak achter bij mensen met een LVB (De Beer, 2011). Vanwege deze beperkte woordenschat en informatieverwerking in combinatie met de beperkte zelfredzaamheid is het van belang dat de begeleiders hun communicatie afstemmen op de licht verstandelijk beperkte cliënt. Het vereenvoudigen van het taalgebruik en controleren of de informatie wordt begrepen zijn juiste stappen.

De opdrachtgever zegt dat een reden van minder goede communicatie, het gebrek van kennis kan zijn. Het bieden van zorg en ondersteuning aan personen met een LVB vereist diepgaande kennis over LVB en uitdagend gedrag, evenals communicatie en interactie. Gebrek aan kennis op deze gebieden kan ervoor zorgen dat medewerkers hun cliënten en hun gedrag niet begrijpen, vooral het gedrag dat als uitdagend wordt beschouwd. Wanneer de medewerkers de cliënten niet begrijpen, is het lastig om goede begeleiding te geven. Medewerkers weten vaak niet welke communicatie juist is voor de cliënt met LVB (Truong et al., 2022).

1.4 Stakeholderanalyse

Een stakeholder is een persoon of organisatie die belang heeft en/of invloed uitoefent op een bepaald besluit of onderzoek. Stakeholders kunnen zowel belanghebbenden zijn die worden beïnvloed door de organisatie als belanghebbende waarvan de organisatie zelf de invloed ondervindt (House of Control, z.d.).

Er zijn twee verdelingen in prioriteiten waaronder de stakeholders kunnen horen:

Tabel 2. Prioriteiten stakeholders

Prioriteit	Uitleg
Prioriteiten in invloed	Deze groep kan invloed uitoefenen op het onderzoek en eindproduct. Dit zijn belangrijke beslissers voor het onderzoek, omdat het product voor hen wordt ontwikkeld.
Prioriteiten in belang	Dit zijn de mensen die belang hebben bij het onderzoek en eindproduct. Zij hebben geen positie tot macht omdat zij geen professionele betrokkenheid hebben bij de organisatie.

De stakeholders worden onder vier categorieën verdeeld:

Tabel 3. Categorieën stakeholders

Categorie	Uitleg
Beïnvloedende	De invloed van deze stakeholder is groot maar het belang van de stakeholder is kleiner, omdat zij vaak niet direct met het product hoeven te werken. De stakeholder in deze categorie moet tevreden gehouden worden. Het is belangrijk deze stakeholders goed te blijven informeren.
Sleutelfiguur	Bij deze stakeholder is zowel het belang als de invloed van de stakeholder groot. Bij deze categorie is een goede samenwerking belangrijk, omdat zij veel behoefte hebben aan de uitkomst. Dit is de groep stakeholders die direct betrokken worden bij het onderzoek. Het is belangrijk de wensen en belangen van de stakeholders te achterhalen.
Toeschouwer	Het belang van deze stakeholders heeft geen invloed op de doelen van het product. Dit zijn slechts belangstellenden. Deze groep is geïnteresseerd maar hebben weinig tot niets te maken met het onderzoek.
Geïnteresseerde	Deze stakeholder heeft veel belang in het onderzoek, maar heeft geen invloed op de activiteiten die worden uitgeoefend. De beste strategie is om deze belanghebbende zo goed mogelijk te informeren, vooral als het gaat om een verandering in de omgeving of een nieuwe procedure die ook voor hen verandering brengt.

Beïnvloedende stakeholders zijn de opdrachtgever, directe collega van de opdrachtgever en de directie van B-point. Deze stakeholders zullen zelf het beroepsproduct niet gebruiken, maar hebben wel een grote invloed op de ontwikkeling. Het beroepsproduct moet voldoen aan de wensen van de opdrachtgever, waardoor deze evenals haar directe collega nauw wordt betrokken bij het onderzoek. De directie zal minder betrokken worden bij het onderzoek. Wanneer zij opmerkingen hebben zal dit worden verwerkt.

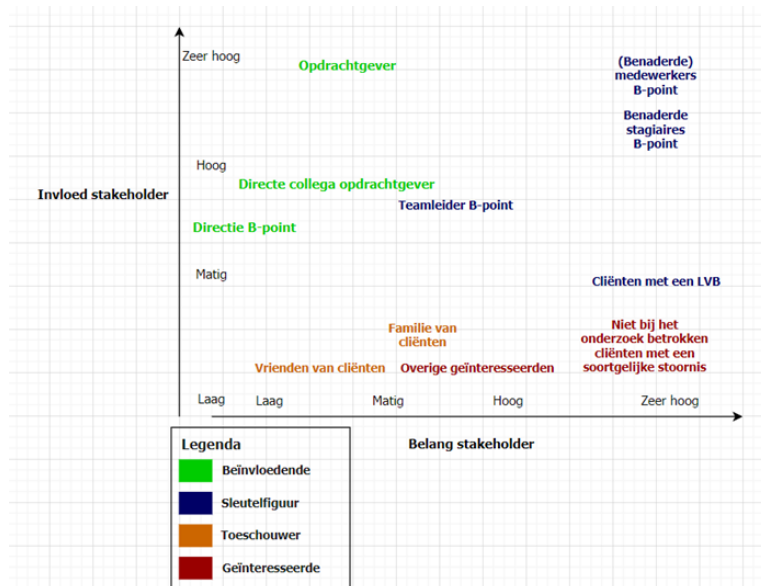
Eén sleutelfiguur is de teamleider van B-point, die over zaken als sollicitanten, medewerkers en (in)werkmethoden gaat. Deze wordt betrokken door middel van een interview. Andere sleutelfiguren zijn de (benaderde) medewerkers en stagiaires van B-point en cliënten met een LVB. Het beroepsproduct wordt voor deze groep ontwikkeld. De medewerkers en stagiaires zullen naast een groot belang veel invloed hebben op het beroepsproduct door te participeren in interviews en feedback te geven. Cliënten met een LVB worden vanwege kwetsbaarheid niet meegenomen in het onderzoek, maar hebben wel belang bij het beroepsproduct. Het is belangrijk medewerkers en stagiairs binnen B-point te benaderen om inzicht te krijgen in hun werkwijze richting de cliënten met een LVB. De medewerkers hebben HBO en MBO niveau, de opdrachtgever vindt het interessant om te bekijken of het verschil in niveau resulteert tot andere wensen en belangen.

Familie en vrienden van de cliënten worden als toeschouwers omschreven, doordat zij niets te maken hebben met het onderzoek, maar wel belang bij het beroepsproduct kunnen hebben om de

communicatie met de cliënt te verbeteren. Doordat de cliënt niet wordt betrokken is het niet relevant om familie of vrienden hiervan te benaderen.

Geïnteresseerde stakeholders zijn overige geïnteresseerden en cliënten die een soortgelijke stoornis hebben. Deze hebben geen invloed maar hebben belang in de uitkomst van het beroepsproduct. Zie figuur 1 voor een visualisatie van de stakeholder analyse.

Figuur 1. Stakeholder analyse



1.5 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is het bevorderen van de communicatie van nieuwe medewerkers gericht naar de cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen B-point. Hierdoor krijgen deze begeleiders meer inzicht in het mentale welzijn van de cliënten en bouwen zij sneller een vertrouwensband op. Met deze communicatie wordt het uiten van gevoelens en gedachten door de cliënten bedoeld. Dit doel wordt gerealiseerd door middel van literatuuronderzoek en onderzoek in de praktijk.

1.6 Hoofdvraag

B-point is van mening dat het verbeteren van de communicatie tussen nieuwe medewerkers en de cliënt met een licht verstandelijke beperking het best kan worden verbeterd door de medewerker beter te leren communiceren. Daarom luidt de hoofdvraag als volgt;

Wat is er nodig om de nieuwe medewerkers binnen B-point beter te leren communiceren met de cliënten met een licht verstandelijke beperking?

1.7 Deelvragen

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn er de volgende deelvragen opgesteld:

- Wat doet B-point momenteel om medewerkers voor te bereiden op de communicatie met cliënten met een licht verstandelijke beperking?
- Wat zeggen de medewerkers van B-point nodig te hebben om de communicatie tussen cliënten met een licht verstandelijke beperking en zichzelf te verbeteren?
 - Wat vinden de medewerkers van B-point lastig aan het communiceren met cliënten met een licht verstandelijke beperking?
 - Wat gaat er volgens de medewerkers van B-point momenteel goed bij de communicatie tussen hen en de cliënten met een licht verstandelijke beperking en waardoor komt dit?
- Welke wensen en eisen stelt de organisatie B-point aan het eindproduct?
- Wat zijn volgens literatuur onderbouwde werkzame methoden en werkvormen om het doel te bereiken?
- Wat voor methoden of werkvormen gebruiken andere begeleidende wonen organisaties bij de communicatie met licht verstandelijk beperkte cliënten?
- Welke van de volgens literatuur en experts onderbouwde werkzame methoden en werkvormen voldoet aan de wensen en eisen van de organisatie B-point en haar medewerkers?

Leeswijzer

Dit onderzoek is geschreven vanuit de Human-Centered Design werkwijze. Deze methode neemt vorm als een model waarin een cyclus wordt weergegeven met drie verschillende fases. Om deze reden wordt het verantwoordingsverslag opgedeeld in drie onderdelen.

In de eerste fase, de 'Inspiration fase', wordt er informatie gewonnen over de achtergrond van het probleem en het beter begrijpen van de eindgebruiker. De 'Ideation fase' volgt. Hierin wordt het onderzoek verder uitgevoerd en wordt de gevonden informatie gebruikt om ideeën te vormen over het eindproduct. Tijdens de 'Implementation fase' wordt het beroepsproduct ontwikkeld. In dit onderzoek is geen deelvraag die past binnen deze fase. Het Human-Centered Design is gericht op problemen oplossen door middel van creatieve, innovatieve manieren bedenken die zich richten op de behoeften van de gebruiker (IDEO, 2015).

De deelvragen worden individueel beantwoord en bekritiseerd aan de hand van een conclusie en discussie. In het laatste hoofdstuk wordt de hoofdvraag beantwoord, door een slotconclusie. Ook wordt het gehele onderzoek hier bekritiseerd in een discussie. Om herhaling te voorkomen zullen de eindconclusie en discussie met betrekking tot de hoofdvraag beperkte informatie leveren over de reeds behandelde deelvragen.

Wanneer er over nieuwe medewerkers wordt gesproken, worden hier ook stagiaires bedoeld. B-point ziet stagiaires als volledige medewerker.

Hoofdstuk 2. Ethiek

2.1 Ethische verantwoording

Binnen dit onderzoek is een checklist voor ethisch advies uitgevoerd. De resultaten van de checklist vertellen dat er geen ethische toetsing of advies hoeft worden gegeven (zie bijlage 1). Binnen de organisatie B-point wordt gewerkt met een kwetsbare doelgroep, namelijk mensen met een verstandelijke beperking. Vanwege hoge kwetsbaarheid is deze doelgroep buiten beschouwing gelaten. Het onderzoek focust zich op de nieuwe medewerkers binnen B-point. Vanwege deze reden en hoge kwetsbaarheid is deze doelgroep buiten beschouwing gelaten. Doordat het onderzoek wordt uitgevoerd bij een gezonde, meerderjarige doelgroep valt dit niet onder de Wet Medisch-wetenschappelijk Onderzoek (WMO). De deelnemende personen zijn niet aan handelingen onderworpen of bepaalde gedragswijzen opgelegd die ongemak kunnen veroorzaken. Er zijn tevens geen veiligheids- of gezondheidsrisico's verbonden aan het onderzoek. De deelnemende personen kunnen ten alle tijden bij het aanspreekpunt terecht voor vragen over het onderzoek. Uiteraard zijn alle deelnemende personen tijdens het onderzoek volledig vrij geweest om deel te nemen aan het onderzoek en konden hier ook op elk moment mee stoppen zonder een reden op te hoeven geven. Alle deelnemende personen zijn voorafgaand aan deelname schriftelijk en mondeling voorgelicht over doel, de aard en duur, risico's en bezwaren van het onderzoek. Ook hebben alle deelnemende personen aan de hand van een informatiebrief en toestemmingsformulier toestemming gegeven om onderzocht te worden. De verwerking van persoonsgegevens is in overeenstemming met de AVG.

2.2 Data opslag

De gegevens die verzamelt worden zullen uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt worden en vertrouwelijk worden bewaard. De data worden in een privé-document verwerkt en opgeslagen. Dit document is alleen toegankelijk voor de onderzoeker, praktijkbegeleider en scriptiebegeleiders. De data wordt in dit onderzoek gebruikt voor zowel het beoordelen als interpreteren van resultaten voortkomend uit de interviews. Bij het publiceren van de resultaten zijn de persoonlijke gegevens van de participanten nergens zichtbaar.

Hoofdstuk 3 Inspiration-fase

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode van de inspiration-fase uitgelegd.

3.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag luidt; *Wat doet B-point momenteel om medewerkers en stagiaires voor te bereiden op de communicatie met cliënten met een licht verstandelijke beperking?* In deze paragraaf wordt het onderzoek naar het antwoord op de deelvraag beschreven.

3.1.1 Onderzoeksmethode

Om de deelvraag te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode, er is middels een semigestructureerd interview gevraagd wat B-point momenteel doet aan het inwerken en voorbereiden van de nieuwe medewerker met betrekking op de cliënten met een LVB. Ook is er gevraagd of er eisen aan de kennis van de nieuwe medewerker zijn om deze in dienst te nemen. Daarnaast zijn de volgende onderwerpen bevraagd; stagebegeleiders en gesprekstechnieken binnen B-point. Het is belangrijk om te weten hoe de medewerkers nu worden ingewerkt zodat er onderzocht kan worden wat de begeleiding wellicht mist. Door te vragen of er gesprekstechnieken zijn waar B-point mee werkt kan er worden gekeken of deze behulpzaam zijn voor de communicatie met de cliënten of niet. Voor het goed opleiden van stagiaires is het van belang om te weten of de stagebegeleiders de stagiaire voldoende begeleiden tijdens het stagetrject. Doordat het een semigestructureerd interview is, zijn de vragen vooraf opgesteld. Het interviewschema staat in bijlage 2.

3.1.2 Participanten van het interview

Dit interview is afgenomen bij slechts één participant, de teamleider van B-point. De teamleider gaat over het aannemen van nieuwe medewerkers en stagiaires. Ook beheert zij samen met de directie het inwerkproces. Wanneer er een medewerker een probleem heeft op de werkvloer, is de teamleider het eerste aanspreekpunt. De teamleider heeft voor het onderwerp van deze deelvraag een sleutelrol, waardoor het voeren van één interview antwoord kan geven op de deelvraag. Er is per e-mail gevraagd om face-to-face een semigestructureerd interview af te nemen. De teamleider heeft van tevoren een informatiebrief gelezen en heeft toestemming verleend (zie bijlage 3). Het interview is afgenomen op de locatie Emmen van B-point. Er is gekozen om de locatie van de geïnterviewde aan te houden zodat deze zo min mogelijk hinder van de tijdsinspanning ervaart.

3.1.3 Uitwerken resultaten interview

Na het uitvoeren van de interviews zijn de resultaten uitgewerkt middels een thematische analyse (zie bijlage 4). De thematische analyse biedt flexibiliteit bij de interpretatie van gegevens, met de thematische analyse kan de transcriptie van het interview gemakkelijk worden verwerkt door op zoek te gaan naar thema's. Er worden bij de thematische analyse drie stappen ondernomen. Allereerst wordt elk interview apart in Microsoft Word getranscribeerd. Na het transcriberen wordt de relevante inhoud van de tekst in Microsoft Word gecodeerd, door de belangrijke delen van de tekst met kleuren te arceren. Deze codes worden door axiaal coderen vergeleken, samengevoegd en vervolgens per ontstaand onderwerp in een tabel gezet. Als volgt worden er aan de gecodeerde groepen een thema gekoppeld. Deze thema's zijn , gespreksmethoden', 'werving medewerkers en stagiaires', 'inwerken medewerkers en stagiaires' en 'stagebegeleiders'. Bij deze thematische analyse is gekozen voor een inductieve benadering, wat inhoudt dat de thema's niet vooraf zijn bepaald, maar tijdens het analyseren van de data zijn ontstaan. Deze benadering zorgt dat er geen belangrijke data wordt overgeslagen. Daarnaast is het van tevoren niet duidelijk wat de geïnterviewde gaat antwoorden vanwege de open vragen, dus de thema's kunnen niet vooraf, zoals bij de deductieve benadering, worden bedacht (Caulfield, 2022). Nadat de thema's zijn bepaald en de belangrijkste punten zijn verwerkt is er een samenvatting van de verwerkte data gemaakt.

3.1.4 Resultaten

Gespreksmethoden

De teamleider zegt dat er weinig gesprekstechnieken worden gebruikt binnen B-point. Volgens de teamleider leren de meeste medewerkers en stagiaires op school hoe ze moeten communiceren en heeft iedereen een eigen gespreksstijl. Qua methodiek wordt de stoplichtmethode gebruikt bij één cliënt. Ook wordt er een schaalmethode, waarbij iemand door middel van een pijl aangeeft hoe veel

stress zij ervaart op een schaal van één tot 10, waarbij één geen stress is en 10 veel stress. Methoden zoals deze worden ingezet wanneer de cliënt hier behoefte aan heeft.

“Iedereen leert een eigen gespreksstijl aan, daarnaast leren ze op school ook communiceren”.

Werving medewerkers en stagiaires

De werving van nieuwe medewerkers en stagiaires is grotendeels gelijk. Bij de selectie wordt er gekeken naar opleidingsniveau, B-point vindt een mix van HBO en MBO medewerkers belangrijk. Dit omdat er dan zowel mensen met theoretische kennis als praktijkgerichte kennis aanwezig zijn. De opleidingen die voldoen bij B-point zijn erg breed, zolang dit in de richting van geestelijke gezondheidszorg is en B-point qua stageopdrachten kan meewerken, wordt dit geaccepteerd. Ook heeft B-point de voorkeur voor mensen die werkervaring hebben in de GGZ. B-point neemt wel mensen aan zonder werkervaring hebben, mits deze ervaring gericht op de zorg van anderen hebben. B-point is van mening dat een volwassen persoon met levenservaring ook met omscholing geschikt kan zijn. Met omscholing gaat de nieuwe medewerker cursussen of een opleiding gericht op de GGZ volgen, zodat deze tijdens de opleiding of cursus bij B-point kunnen werken. Er wordt opgemerkt dat oudere cliënten soms de voorkeur voor oudere begeleiders hebben. Bij de werving van nieuwe medewerkers en stagiaires wordt niet gekeken naar hun voorkennis van de LVB doelgroep.

“Wij vinden het belangrijk dat er een mix van HBO en MBO is, aangezien de MBO en HBO medewerkers veelal hetzelfde werk doen bij ons.”

Voor de stagiaires gelden dezelfde voorkeursaspecten als bij medewerkers. Hier wordt minder scherp gekeken naar werkervaring en leeftijd. De voorkeur gaat bij stagiaires wel uit naar mensen boven de 18 jaar met werkervaring. De mensen jonger dan 18 worden ingezet op locaties waar de doelgroep bestaat uit cliënten met minder zwaardere zorgpakketten, zodat deze op een minder intensief niveau kunnen wennen aan de cliënten.

Inwerken medewerkers en stagiaires

Ook de inwerkprocedure is voor medewerkers en stagiaires bijna gelijk. Er zijn persoonsgebonden zorgplannen waarin de diagnose en persoonlijke doelen worden beschreven. Door het lezen van deze informatie kan de medewerker of stagiair hierop inspelen. De stagiaires en nieuwe medewerkers lopen op de werkplek mee met de vaste medewerkers, totdat deze zelfstandig naar de cliënten kunnen. De stagiaires hebben twee stagecursus dagen, waarin algemene informatie en regels binnen B-point worden besproken. Er is geen voorlichting of cursus die over licht verstandelijk beperkte cliënten gaat. B-point biedt iedere twee maanden cursussen aan om kennis van verschillende ziektebeelden te verkrijgen. Er zijn een twee verplichte cursussen, BHV en medicatiekennis. Ook is er voor medewerkers een visie dag waarbij casussen uit de praktijk worden besproken. Stagiaires zijn voor deze cursussen en visiedagen niet uitgenodigd vanwege tijdelijke dienstverbanden.

“Iedereen wordt bij B-point gelijk behandeld. Dus stagiaires worden zo opgeleid zodat zij als een volwaardige collega mee kunnen draaien op de vloer.”

Stagebegeleiders

De begeleiding van stagiaires wordt uitgevoerd door de zorgcoördinatoren. Elke locatie heeft zijn eigen zorgcoördinator. Deze mensen werken op één locatie en weten veel van de organisatie, waardoor deze veel kennis kunnen overbrengen. B-point vindt stagebegeleiders bekwaam wanneer deze HBO-geschoold zijn en minimaal vier jaar binnen B-point werken. Ervaring binnen B-point is belangrijk, maar werkervaring buiten de organisatie wordt ook als waardevol gezien. Ook vindt de teamleider het een pré dat de stagebegeleiders nette communicatie hebben en de Nederlandse taal goed beheersen. Wanneer iemand binnen B-point de functie van stagebegeleider gaat uitoefenen wordt er verwacht dat deze een cursus volgt voor het begeleiden van stagiaires. De kennis van de zorgcoördinatoren is door de brede doelgroep niet alleen gefocust op licht verstandelijk beperkte cliënten.

“Door de ervaringen die ze in het werkveld hebben weten ze goed om te gaan met bepaalde situaties.”

3.1.5 Tussentijdse conclusie

Met de onderstaande conclusie wordt er antwoord gegeven op deelvraag 1: *Wat doet B-point momenteel om medewerkers en stagiaires voor te bereiden op de communicatie met cliënten met een licht verstandelijke beperking?*

Er kan worden gesteld dat er weinig verschil is tussen medewerkers en stagiaires op het gebied van het werven en inwerken. B-point doet qua voorbereiden van nieuwe medewerkers en stagiaires op de communicatie met een licht verstandelijk beperkte cliënt weinig. Dit komt mede doordat er meer soorten ziektebeelden en problematieken binnen de organisatie zijn, de doelgroep is uitgebreider dan enkel licht verstandelijk beperkten. De focus op het inwerken ligt voornamelijk over de algemene regels en werkwijzen binnen de organisatie. Een nieuwe medewerker of stagiair hoeft geen kennis te hebben van de licht verstandelijke beperkte doelgroep, ze lopen tijdens de inwerkperiode mee met vaste collega's om de gang van zaken te leren.

Er worden binnen B-point weinig gesprekstechnieken gebruikt. Iedereen heeft volgens B-point een eigen gespreksstijl en leren communiceren op school. Qua methodiek worden de stoplichtmethode en schaalmethode gebruikt bij behoevende cliënten.

3.1.6 Tussentijdse discussie

Er werd tijdens het interview verteld dat de stagebegeleiders zorgcoördinatoren binnen het bedrijf zijn. Dit blijkt uit een informeel gesprek met de opdrachtgever op één locatie niet zo te zijn, omdat hier niet constant een zorgcoördinator aanwezig is. Tijdens het interview is dit niet door de onderzoeker benoemd. Het is interessant om te weten wat de reden hiervan is, om een volledig beeld van de organisatie te krijgen. Tot slot, is er veel informatie over het werven van een nieuwe medewerker of stagiair uitgevraagd tijdens het interview, terwijl dit minder relevant is voor de deelvraag. Er had meer informatie over de communicatie tussen de medewerker en cliënten moeten worden uitgevraagd voor een hogere bruikbaarheid van het interview. Er zijn geen complicaties ontstaan tijdens het onderzoek.

3.2 Deelvraag 2

De tweede deelvraag luidt; *Wat zeggen de medewerkers van B-point nodig te hebben om de communicatie tussen cliënten met een licht verstandelijke beperking en zichzelf te verbeteren?* Deze deelvraag heeft tevens twee sub deelvragen, namelijk:

- Wat vinden de medewerkers van B-point lastig aan het communiceren met cliënten met een licht verstandelijke beperking?
- Wat gaat er volgens de medewerkers van B-point momenteel goed bij de communicatie tussen hen en de cliënten met een licht verstandelijke beperking en waardoor komt dit?

3.2.1 Onderzoeksmethode

Om deze deelvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van de kwalitatieve onderzoeksmethode, een semigestructureerd interview (zie bijlage 6). Er is hiervoor gekozen, zodat er door vaste vragen te stellen de benodigde informatie uitgebreid kan worden uitgevraagd en deze informatie vollediger kan worden gemaakt door de mogelijkheid tot doorvragen. Bij deze deelvraag is voor individuele interviews gekozen. Participanten geven vaak sneller hun eerlijke mening in een individueel interview dan in groepsinterviews (Rijksuniversiteit Groningen, 2021). Daarnaast hebben deze verschillende werktijden waardoor het niet haalbaar is iedereen tegelijkertijd te interviewen. Om de kennis van de medewerkers te identificeren, is er uitgevraagd welke gesprekstechnieken bekend zijn en gebruikt worden. Weinig kennis over gesprekstechnieken kan een factor zijn voor een minder goede communicatie (de Vries et al., 2021). Er is middels een lijst met verschillende gesprekstechnieken en methoden gevraagd welke de medewerkers kennen en welke worden gebruikt (zie bijlage 5). Deze lijst is tot stand gekomen door verschillende artikelen te vergelijken. De meest voorkomende gesprekstechnieken en methoden zijn hiervan in Microsoft Word genoteerd. Inzicht hierin kan aantonen of de medewerkers meer kennis nodig hebben of niet.

3.2.2 Participanten

Voor het afnemen van de interviews is er door de teamleider een overzicht gemaakt van medewerkers die minder dan een jaar in dienst zijn bij B-point. Deze groep is vervolgens door de onderzoeker face-to-face benaderd om te participeren in het onderzoek. Daarna zijn individueel de semigestructureerd interview is afgenomen. Zes van de negen benaderde participanten waren bereid om te participeren aan het onderzoek. Na zes interviews werd gemerkt dat er weinig nieuwe informatie meer ontstond. Hier ontstond saturatie. Om zeker te zijn van saturatie zijn er nog twee interviews afgenomen met nieuwe medewerkers. Daarbij ontstond wederom weinig nieuwe informatie, waardoor er van saturatie gesproken kan worden. Alle participanten hebben voor het afnemen van het interview een informatiebrief gelezen en toestemming verleend (zie bijlage 7). Ieder interview is tussen 12 en 22 mei afgenomen op de locatie waar de geïnterviewde werkzaam is.

3.2.3 Uitwerken resultaten interview

De resultaten van dit interview zijn door de onderzoeker uitgewerkt middels een thematische analyse (zie bijlage 8), omdat de transcripten bij deze analyse grondiger worden verwerkt. Er is bij deze thematische analyse gekozen voor een inductieve benadering, het van tevoren niet duidelijk wat de geïnterviewde gaat antwoorden en kunnen er van tevoren geen thema's ontstaan.

Alle interviews zijn in Microsoft Word getranscribeerd om resultaten te kunnen verwerken. Door de thematische analyse kunnen de transcripten van deze interviews snel worden verwerkt. Na het transcriberen van elk interview, is alle relevante inhoud van het transcript met verschillende kleuren gearceerd en als codes in een tabel gezet. Deze codes zijn daarna door axiaal coderen vergeleken en samengevoegd. Aan deze codes zijn daarna vier passende thema's gekoppeld, namelijk 'Lastige aspecten', 'Goede aspecten', 'Inwerkproces', 'Hulpaspecten'. De geïnterviewden hebben allemaal dezelfde vragen beantwoord. Door de lastige en goede aspecten van de medewerkers te weten kan er goed antwoord worden gegeven op de sub deelvragen. Hierdoor kan B-point aandacht besteden aan de genoemde lastige aspecten. Bij het thema hulpaspecten geven de medewerkers antwoord op wat zij denken dat kan helpen bij het verbeteren van de communicatie tussen hen en de licht verstandelijk beperkte cliënt.

Er is gebruik gemaakt van een cirkeldiagram om de lastige aspecten (zie figuur 2) en goede aspecten (zie figuur 3) van de medewerkers overzichtelijk weer te geven.

3.2.4 Resultaten interview

Sub deelvraag 1: Wat vinden de medewerkers van B-point lastig aan het communiceren met cliënten met een licht verstandelijke beperking?

Inwerkproces

Tijdens het inwerkproces was er niet altijd duidelijk wat de taken waren, de geïnterviewden hadden het idee dat ze dit zelf moesten uitzoeken. Doordat er veel stagiaires op locatie waren was er soms niet veel op de werkvloer te doen. Hulpmiddelen zoals cliëntmappen, zorgplannen en rapportages werden gebruikt om inzicht in de cliënt te krijgen, er is geen hulpmiddel voor communicatie (met licht verstandelijk beperkte cliënten). Ook waren er twee cursusdagen die als niet positief werden ervaren, doordat er alleen algemene regels werden besproken. De geïnterviewden misten informatie over de licht verstandelijk beperkte doelgroep, hier waren veel onbekend mee. Ook werd er gevraagd wat er qua inwerkprocedure beter zou kunnen, waarop een aantal geïnterviewden geen antwoord hadden. Het punt dat het meest naar voren kwam, is dat de geïnterviewden het fijn zouden vinden om meer informatie te krijgen over licht verstandelijk beperkten en het ziektebeeld van iedere cliënt. Een meer zorginhoudelijke cursus wordt hierbij aansluitend benoemd.

“Ik zou het prettiger hebben gevonden dat ik eerst informatie kreeg over LVB voordat ik ermee kwam te werken. Vooral omdat het best een prikkelbare doelgroep is.” (Resp. 4)

“Ik heb niet heel erg veel van de ziektebeelden meegekregen op stage omdat ik het gevoel kreeg dat ze dachten dat ik dat al wist van school.” (Resp. 2)

Lastige aspecten

Er is de geïnterviewden gevraagd wat lastig wordt gevonden tijdens het voeren van een gesprek met een licht verstandelijk beperkte cliënt, waarbij er 48 keer lastige aspecten werden aangegeven. Geen vragen kunnen bedenken tijdens gesprekken met de cliënt werd het vaakst (16,3%) benoemd. Dit werd gevolgd door drie aspecten; stiltes in gesprekken, het gesprek opgang houden en korte antwoorden krijgen (14,3%). Deze vier aspecten hebben allen iets te maken met gespreksvoering.

Een aantal minder genoemde aspecten zijn dat de medewerkers soms onbewust te moeilijke woorden gebruiken, te veel nadenken tijdens het gesprek en te voorzichtig zijn waardoor het lastig is om cliënten aan te spreken op negatieve aspecten. In figuur 2 wordt een visualisatie van de lastige aspecten weergegeven.

“Ik ga heel erg nadenken waarom ik geen antwoord op mijn vraag krijg, waarop ik weer ga nadenken of ik het dan niet goed doe.” (Resp. 1)

Figuur 2. Lastige aspecten



Opmerking 1. Gegevens uit interview medewerkers B-point

Hulpaspecten

Er werd gevraagd wat de participanten kan helpen met deze lastige aspecten. De meeste geïnterviewden wisten hier geen antwoord op. Een zorginhoudelijke cursus krijgen, in plaats van een cursus over de regels binnen B-point, werd genoemd als wens. Ook werd meer informatie krijgen over een licht verstandelijke beperking genoemd. Een interessante toevoeging van één geïnterviewde was een voorbeeld om met behulp van kaartspellen stiltes in gesprekken te vermijden.

“In het geval dat ik het gesprek moet leiden en dat lastig vind, zijn kaartspellen leuk met vragen erop. Dat zijn vragen wat je niet zo maar vraagt. Dan kom je altijd wel op gesprekken en dan kun je altijd nog doorvragen.” (Resp. 2)

Sub deelvraag 2: Wat gaat er volgens de medewerkers van B-point momenteel goed bij de communicatie tussen hen en de cliënten met een licht verstandelijke beperking en waardoor komt dit?

Inwerkproces

Over het inwerkproces bij de organisatie zijn alle geïnterviewden over het algemeen tevreden. Er waren inwerkdagen waarbij de vaste begeleider samen met de nieuwe medewerker of stagiair naar de cliënten ging om zo kennis met elkaar te maken. Hierdoor werd er op een laagdrempelige manier

kennisgemaakt. De nieuwe medewerkers werden gelijk in het diepe gegooid, wat als fijn werd ervaren. Er werd ervaren dat de grenzen van de nieuwe medewerkers werden gerespecteerd en er was ruimte voor vragen. Tot slot voelde alle geïnterviewden zich veilig tijdens hun inwerkperiode en ervaren dit gevoel nog steeds.

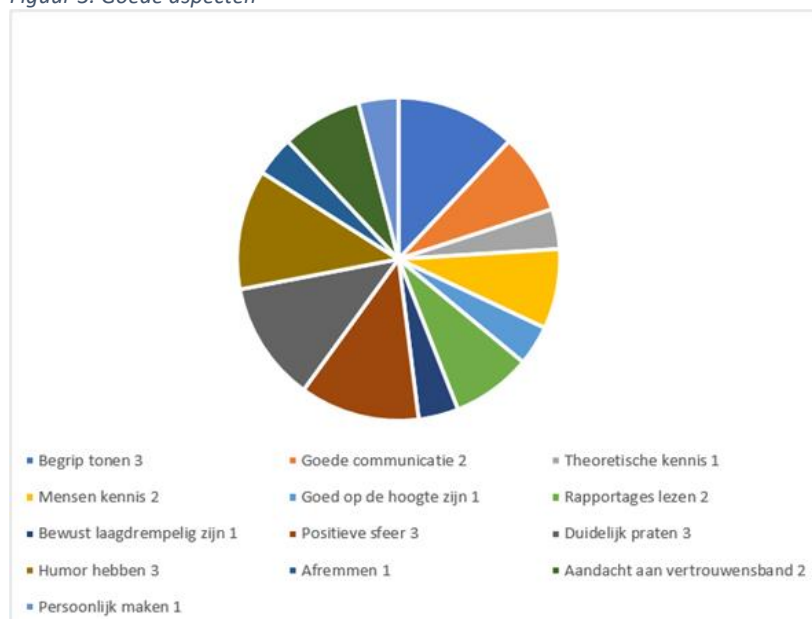
“Ik heb me altijd beschermd gevoeld, de collega's waren fijn en ik kon altijd mijn ei kwijt als dit nodig was.” (Resp. 1)

Goede aspecten

De aspecten die volgens de geïnterviewden wel goed gaan is het duidelijk en direct praten naar cliënten en humor in gesprekken brengen. Ze vinden dat er een positieve sfeer aanwezig is. De communicatie onderling wordt als goed ervaren en de meeste geïnterviewden vinden deze voldoende kennis in het werkveld hebben. Ondanks dat de medewerkers laagdrempelig zijn als lastig aspect ervaren, proberen dit wel naar de cliënt te zijn. Ook doen ze veel moeite voor de vertrouwensband met de cliënt. Wanneer een cliënt te lang praat over één onderwerp durven ze af te remmen om het gesprek verder te laten gaan. Ook delen de medewerkers waar nodig tips van eigen ervaringen om de cliënt verder te helpen. In figuur 3 wordt een visualisatie van de goede aspecten weergegeven.

“Ik probeer heel bewust te zijn dat ik laagdrempelig blijf en niet per se te kinderlijk word”.
(Resp.3)

Figuur 3. Goede aspecten



Opmerking 2. Gegevens uit interview medewerkers B-point

3.2.5 Tussentijdse conclusie

Sub deelvraag 1: Wat vinden de medewerkers van B-point lastig aan het communiceren met cliënten met een licht verstandelijke beperking?

Uit de resultaten blijkt dat geen vragen kunnen bedenken tijdens het gesprek met de cliënt het lastigste binnen het werk is. Dit wordt gevolgd door gesprekken voeren met cliënten die korte antwoorden geven, stiltes in gesprekken en het gesprek opgang houden. Een aantal minder genoemde aspecten zijn dat de medewerkers soms onbewust te moeilijke woorden gebruiken, te veel nadenken tijdens het gesprek en te voorzichtig zijn waardoor het lastig is om cliënten aan te spreken op negatieve aspecten.

De meeste participanten weten niet wat kan helpen bij de lastige aspecten. Een zorginhoudelijke cursus in plaats van een cursus over regels binnen B-point werd genoemd als wens. Eén

geïnterviewde gaf een voorbeeld om met behulp van kaartspellen de stiltes in gesprekken te vermijden.

Op gebied van het inwerkproces was er soms onduidelijkheid over de taken. Er is geen hulpmiddel die de nieuwe medewerkers helpt bij communicatie met de licht verstandelijke cliënt. Ook gingen de twee cursus dagen voor stagiaires niet over de doelgroep maar alleen over algemene informatie. De geïnterviewden missen informatie over de LVB doelgroep, hier waren veel onbekend mee en er was intern weinig informatie over te verkrijgen. Er werd gevraagd wat er qua inwerkprocedure beter zou kunnen, hieruit blijkt dat de geïnterviewden het fijn zouden vinden om meer informatie te krijgen over LVB en ziektebeeld van iedere cliënt.

Sub deelvraag 2: Wat gaat er volgens de medewerkers van B-point momenteel goed bij de communicatie tussen hen en de cliënten met een licht verstandelijke beperking en waardoor komt dit?

De positieve sfeer en humor in gesprekken brengen worden het meest benoemd als goede aspecten van de communicatie tussen de medewerkers en cliënt met een LVB. De medewerkers zijn bewust bezig met laagdrempelig blijven naar de cliënt. Medewerkers doen moeite om een vertrouwensband met de cliënten op te bouwen. Ook durven medewerkers cliënten die veel praten af te remmen en durven tips over eigen ervaringen te geven om de cliënt te helpen.

Over het inwerkproces bij de organisatie zijn alle geïnterviewden over het algemeen tevreden. Er waren inwerkdagen waarbij de vaste begeleider samen met de nieuwe medewerker of stagiair naar de cliënten ging om zo op een laagdrempelige manier kennis met elkaar te maken. Medewerkers werden gelijk in het diepe gegooid wat als fijn werd ervaren. Er werd ervaren dat de grenzen van de nieuwe medewerkers werden gerespecteerd. Alle geïnterviewden voelde zich veilig tijdens hun inwerkperiode en ervaren dit gevoel nog steeds.

Na de conclusies van de sub deelvragen volgt nu de conclusie op de hoofddeelvraag: *Wat zeggen de medewerkers van B-point nodig te hebben om de communicatie tussen cliënten met een licht verstandelijke beperking en zichzelf te verbeteren?*

Geen van de geïnterviewde medewerkers weet echt wat zij nodig hebben om de communicatie tussen hen en de cliënten te verbeteren. Wel zouden de medewerkers meer informatie over de licht verstandelijk beperkte doelgroep aangeboden willen krijgen. Eén medewerker gaf aan dat kaartspellen functioneel zijn om stiltes in gesprekken te verminderen.

3.2.6 Tussentijdse discussie

Door de interviews onder werktijd te plegen, werd één interview meermaals onderbroken waardoor het interview langer dan de daarvoor bestemde tijd duurde. Deze geïnterviewde werkte alleen op locatie. Hierdoor ontstond er minder concentratie bij zowel de geïnterviewde als de onderzoeker. Deze gebeurtenis kan hierom de resultaten hebben beïnvloed doordat er door tijdsdruk kortere antwoorden zijn gegeven. Een aparte afspraak met de geïnterviewde maken wanneer de geïnterviewde hier volledig tijd en aandacht voor heeft is in de toekomst functioneler.

Hoofdstuk 4. Ideation-fase

In dit hoofdstuk wordt de tweede fase van de HCD uitgewerkt, de ideation-fase.

4.1 Deelvraag 3

Deelvraag drie luidt als volgt: *Welke wensen en eisen stelt de organisatie B-point aan het eindproduct?*

4.1.1 Onderzoeksmethode

Om de deelvraag te beantwoorden, is er een semi gestructureerd interview afgenomen (zie bijlage 9). Deze onderzoeksmethode behoort tot kwalitatief onderzoek. Er is hiervoor gekozen, omdat er geen cijfermatig onderzoek hoeft worden gedaan om antwoord te krijgen op de deelvraag. Tevens is een interview gekozen omdat dit de makkelijkste manier is om de wensen en eisen van het eindproduct te bevragen, voornamelijk omdat doorvragen mogelijk is.

Daarnaast worden er op basis van de lastige aspecten van medewerkers uit deelvraag 2, ideeën geschetst over het beroepsproduct. De eisen uit het interview worden meegewogen om een passend product te ontwikkelen. Dit wordt door de opdrachtgever en onderzoeker gedaan met de methode 'brainstormen'.

4.1.2 Participanten

Voor deze deelvraag is er één participant benaderd, de opdrachtgever. De opdrachtgever speelt een sleutelrol in het onderzoek, voornamelijk bij het eindproduct. Deze heeft via een informatieblad toestemming verleend (zie bijlage 3). De opdrachtgever is op de hoogte van eerdere resultaten, vanwege nauw contact met de onderzoeker. De opdrachtgever heeft samen met de onderzoeker de brainstormsessie uitgevoerd. Er is gekozen voor 'Personal brainstormen' omdat de opdrachtgever uit het interview van medewerkers kan zien wat de medewerkers behoeven en daaruit kan bedenken wat voor product hier passend bij kan zijn. De medewerkers hebben daarnaast in het interview zelf de vraag al beantwoord wat zij zelf denken nodig te hebben. Daarnaast zijn de medewerkers en opdrachtgever vaak alleen aanwezig op locatie, waardoor een groepssessie lastig wordt.

4.1.3 Uitwerking resultaten

Voor de uitwerking van de interviewresultaten is er gebruik gemaakt van een thematische analyse om het transcript van de geïnterviewde te ontleden (zie bijlage 10). Deze analyse is gekozen om het transcript grondig te verwerken. Er is bij deze thematische analyse gekozen voor een inductieve benadering, het van tevoren niet duidelijk wat de geïnterviewde gaat antwoorden en er kunnen van tevoren geen thema's ontstaan.

Het interview is in Microsoft Word getranscribeerd om resultaten te kunnen verwerken. Na het transcriberen van het interview, is alle relevante inhoud van het transcript met verschillende kleuren gearceerd en als codes in een tabel gezet. Deze codes zijn daarna door axiaal coderen vergeleken en samengevoegd. Hierna zijn er twee thema's aan de codes gekoppeld; 'Wensen beroepsproduct' en 'Eisen beroepsproduct'. Daarna is er het hoofdthema 'Beroepsproduct' aan gekoppeld. Er is aan de opdrachtgever gevraagd naar de mening over het inwerkproces. Dit is irrelevant voor de deelvraag en daarom niet uitgewerkt. De vragen over het inwerkproces beïnvloedt de betrouwbaarheid van het onderzoek niet, maar het heeft geen toevoeging.

Bij het brainstormen wordt gewerkt met de brainstormtechniek 'mindmapping'. Er is voor mindmapping gekozen om de focus te leggen op één onderwerp. Daarnaast is mindmapping geschikt voor een brainstormsessie met kleine groepen (Asana, 2022). Allereerst is op een vel papier het volgende hoofdonderwerp geschreven en omcirkeld: "Welk idee is passend bij de lastige aspecten van de medewerker en de eisen van B-point?". Voor overzicht zijn de lastige aspecten van de medewerkers links onderin genoteerd. Daarna is er gebrainstormd over welk soort product er passend is bij de lastige aspecten van de medewerkers, dit is met behulp van een streepje naar het hoofdonderwerp op papier genoteerd. Door de brainstormsessie zijn er op papier drie ideeën ontstaan die kunnen werken als beroepsproduct (zie bijlage 11). Daarna is er met behulp van de methode 'Bundle Ideas' gekeken welke lastige aspecten op elkaar lijken en zijn deze in Microsoft Word samengevoegd. Bij 'Bundle

Ideas' worden de beste delen van meerdere concepten gecombineerd om betere oplossingen te creëren. Het doel hiervan is om nieuwe, betere concepten te vormen (Design Kit, n.d.). De 'Bundle Ideas' methode is uitgewerkt in figuur 4. Er is overwogen welke idee de meeste voordelen heeft voor de medewerkers.

4.1.4 Resultaten interview

Wensen beroepsproduct

De wensen van de opdrachtgever aan het beroepsproduct zijn dat het beroepsproduct werkbaar en uitnodigend moet zijn, maar het moet ook praktisch gehouden worden. De resultaten van de geïnterviewde medewerkers (zie deelvraag 2) zijn mee zijn genomen in de wensen. De opdrachtgever en onderzoeker hebben samen gebrainstormd, hieruit is het gezamenlijke besluit gekomen dat een vragenspel het beste zal werken om de communicatie tussen de nieuwe medewerker of stagiair en de licht verstandelijke cliënt te verbeteren. Dit idee heeft de meeste voordelen. De wens is om een eindproduct gefocust op vragen over verschillende leefgebieden te ontwikkelen.

“Dat ze wat handvaten hebben om toch een gesprek te kunnen voeren in plaats van dat je tegenover elkaar zit en niet weet wat je moet zeggen. En een stilte is natuurlijk niet verkeerd, maar soms heb je ongemakkelijke stiltes. Dan zou je kunnen zeggen ik heb nog een leuk vragenspel”.

Eisen beroepsproduct

De opdrachtgever stelt een aantal eisen aan het beroepsproduct. De vragen moeten kort maar krachtig zijn, op het niveau van de licht verstandelijk beperkte cliënt. Het beroepsproduct moet praktisch, duidelijk en overzichtelijk zijn, zodat mensen met een licht verstandelijke beperking het begrijpen. Ook is het van belang dat het de communicatie tussen nieuwe medewerker en cliënt met een LVB daadwerkelijk verbetert. Op het gebied van duurzaamheid is het een eis dat het eindproduct wordt geplastificeerd zodat het product een lange gebruiksduur heeft.

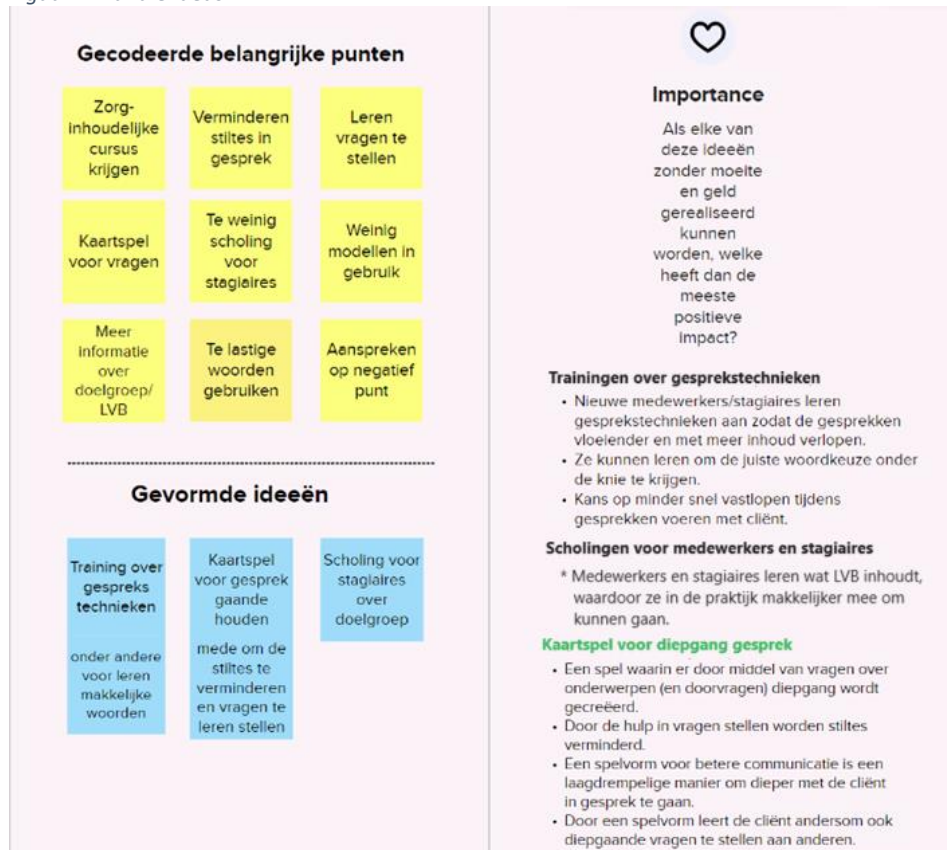
“De vragen moeten op het niveau van de cliënten liggen en niet te kinderachtig zijn aangezien het wel volwassen cliënten zijn”.

4.1.5 Resultaten brainstormen

Onder het kopje 'Gecodeerde belangrijke punten' staan de belangrijke punten die tot nu toe uit het onderzoek zijn ontstaan. Dit bestaat voornamelijk uit lastige aspecten van de medewerkers, er staat één punt uit het interview met de teamleider van B-point, namelijk 'weinig modellen in gebruik'. De lastige aspecten van de medewerkers zijn echter omgezet naar de behoeften die hierbij horen, bijvoorbeeld het lastige aspect 'geen vragen kunnen bedenken' wordt 'leren vragen stellen'.

Uit de brainstormsessie zijn drie ideeën gekomen. Dit zijn trainingen over gesprekstechnieken, scholing voor stagiaires over LVB en een vragenspel voor diepgang gesprek. Tijdens het verwerken van de resultaten in 'Bundle Ideas' (zie figuur 4) is er één aanpassing gemaakt. Dit is om de scholing over LVB niet enkel voor stagiaires te houden, maar ook voor nieuwe medewerkers. Deze hebben namelijk evengoed gezegd dit handig te vinden. De uiteindelijke ideeën zijn dus 'Trainingen over gesprekstechnieken', 'Scholing voor medewerkers en stagiaires' en 'Vragenspel voor diepgang gesprek' geworden. Uit deze drie ideeën wordt één idee door de opdrachtgever geprefereerd, namelijk 'Vragenspel voor diepgang gesprek'. Dit idee heeft de meeste positieve punten, daarnaast vindt de opdrachtgever dit idee het beste passen binnen B-point. De training voor gespreksvoering en de scholing over de doelgroep zijn volgens de opdrachtgever goede ideeën, maar de opdrachtgever is van mening dat de nieuwe medewerkers het beste leren in de praktijk, waarin de kaarten worden gebruikt. Daarnaast lijkt het vragenspel het meest behulpzaam te zijn bij de lastige aspecten van de medewerkers. Gezien het verschil tussen de drie ideeën erg groot zijn, is het niet realistisch om deze ideeën allen in één beroepsproduct te verwerken.

Figuur 4. Bundle Ideas



4.1.6 Conclusie

Met de onderstaande conclusie wordt er antwoord gegeven op deelvraag 3: *Welke wensen en eisen stelt de organisatie B-point aan het eindproduct?*

De wensen van de opdrachtgever aan het beroepsproduct zijn dat het werkbaar en uitnodigend moet zijn, maar het moet ook praktisch gehouden worden. Er zijn een aantal eisen die de opdrachtgever aan het eindproduct stelt. De vragen moeten kort maar krachtig zijn, op het niveau van de licht verstandelijk beperkte cliënt. Het beroepsproduct moet duidelijk en overzichtelijk zijn, zodat mensen met een LVB het begrijpen. Ook moet het product de communicatie tussen nieuwe medewerker en cliënt met een LVB daadwerkelijk verbeteren. Op het gebied van duurzaamheid is het een eis dat het eindproduct wordt geplastificeerd, zodat het een lange gebruiksduur heeft.

4.1.7 Discussie

De brainstormsessie is enkel met de opdrachtgever gedaan, omdat deze naast de medewerkers de belangrijkste beslisser van het onderzoek is. Om meer ideeën te krijgen, had de onderzoeker ook medewerkers kunnen uitnodigen om te brainstormen. Doordat er weinig medewerkers tegelijkertijd op een locatie zijn, is dit lastig. Wellicht had er een vergadering kunnen plaatsvinden buiten werktijd, om een grotere brainstormgroep te hebben.

4.2 Deelvraag 4

Deelvraag vier luidt: *Wat voor methoden of werkvormen gebruiken andere begeleidend wonen organisaties bij de communicatie tussen hen en licht verstandelijk beperkte cliënten?*

4.2.1 Onderzoeksmethode

Deelvraag vier wordt onderzocht met een semigestructureerd interview. Semigestructureerde interviews zijn gekozen om met door de onderzoeker vooraf opgestelde vragen (zie bijlage 12) gelijke informatie van externe organisaties te winnen, met mogelijkheid op doorvragen. Deze vragen zijn gebaseerd op de inwerkmethode en gesprekstechnieken in de organisatie. Dit om de overeenkomsten en verschillen met B-point te zien. Daarnaast om te onderzoeken deze een passende werkvorm bieden voor B-point. Er is voor een face-to-face benadering gekozen omdat het respondentvriendelijk

is. Door mondeling te antwoorden is er meer controlemogelijkheid, de onderzoeker ziet de reactie van de geïnterviewde waar beter op ingespeeld kan worden. Ook kunnen hierbij onduidelijkheden bij de gestelde vragen of de gegeven antwoorden gelijk worden uitgevraagd (Baarda, 2014).

4.2.2 Participanten

Er zijn vier externe, soortgelijke begeleidende woonorganisaties benaderd die werken met cliënten met een LVB. Er zijn per organisatie meerdere zorglocaties benaderd. De selectie van deze organisaties is tot stand gekomen door research naar soortgelijke organisaties in de buurt van B-point die door de opdrachtgever goedgekeurd zijn. Deze organisaties zijn per e-mail benaderd, daarna telefonisch. Van de in totaal 22 benaderden stond er van twee organisaties één locatie open voor een interview. Wegens omstandigheden is er één interview telefonisch afgenomen. De geïnterviewden hebben een informatiebrief gelezen en een toestemmingsformulier ondertekend (zie bijlage 13).

De geïnterviewde uit organisatie 1 is 28 jaar werkzaam bij de organisatie. Zij begon als verzorgende en heeft daarna een management opleiding gedaan, waardoor ze coördinator werd. Inmiddels is deze acht jaar teamleider van één locatie. Volgens de geïnterviewde zijn de belangrijkste taken het team aansturen en zorgen voor een prettige werkomgeving. Deze geïnterviewde heeft sinds acht jaar als expertisegedebied LVB, ook heeft zij al 28 jaar expertise in ernstig meervoudige beperkingen en reguliere verstandelijke beperkingen.

De geïnterviewde uit organisatie 2 heeft de opleiding SPH gevolgd en is sinds 2005 werkzaam als teamcoördinator op één locatie van organisatie 2. Deze houdt zich bezig met het aansturen van de medewerkers en het monitoren van werkzaamheden. Ook zegt deze geïnterviewde zich bezig te houden met het verbeteren van de zorg en werksfeer op locatie. Het expertisegedebied van deze expert ligt vooral op LVB met meervoudige problematiek en reguliere verstandelijke beperkingen, deze is hierin 20 jaar gespecialiseerd.

4.2.3 Uitwerking onderzoek

Nadat de interviews zijn afgenomen zijn deze individueel in Microsoft Word getranscribeerd. Hierna heeft de onderzoeker gebruik gemaakt van een thematische analyse om de resultaten uit te werken, organisatie 1 en 2 zijn gescheiden geanalyseerd (zie bijlage 14). Er is gekozen voor een inductieve benadering, omdat het van tevoren niet duidelijk is wat de geïnterviewde gaat antwoorden. Nadat de interviews zijn getranscribeerd, heeft de onderzoeker alle relevante inhoud van het transcript met verschillende kleuren gearceerd en zijn deze als codes in een tabel gezet. Deze codes zijn daarna met axiaal coderen vergeleken en samengevoegd. Hierdoor zijn er vier thema's ontstaan: 'Organisatie', 'Personeel', '(In)werkmethoden' en 'Methodiek'. Daarna is er het hoofdthema 'Nieuwe medewerkers' ontstaan. Bij 'Organisatie' wordt de organisatie zelf omschreven en wat deze medewerkers aanbieden. Met 'Personeel' wordt in kaart gebracht hoeveel medewerkers er op de werkvloer zijn om te vergelijken of dit gelijk is met B-point. Bij '(In)werkmethoden' wordt omschreven wat deze organisaties doen op het gebied van inwerken. Er wordt bij 'Methodiek' uitgewerkt welke methodiek binnen de organisatie wordt gehanteerd op de werkvloer.

Bij het uitwerken van de resultaten heeft de onderzoeker ondervonden dat twee thema's in eerste instantie niet relevant zijn voor het beantwoorden van de deelvraag. Dit zijn 'Personeel' en '(In)werkmethoden'. Deze zullen daarom niet in de resultaten worden weergegeven. Wel is het interessant om deze informatie te vergelijken met B-point, om inzicht te krijgen in wat het verschil is tussen het aantal diensten. Deze informatie is daarom te vinden in bijlage 15.

4.2.4 Resultaten onderzoek

Organisatie

Organisatie 1

Organisatie 1 bestaat sinds 2015 en heeft 23 cliënten en 13 medewerkers. Dit gaat uitbreiden naar 19 medewerkers. In de organisatie is een interne poli en stagebureau aanwezig. De organisatie merkt dat er veel zorgvraag is voor de licht verstandelijke beperkte doelgroep, ze werken zelf pas enkele jaren met de doelgroep. Hierdoor was er in het begin veel onzekerheid over de kennis en moest er veel

aandacht worden besteed aan het normaliseren en bespreekbaar maken van de nieuwe doelgroep binnen de organisatie.

“De oprichter van de organisatie vond dat er in deze regio onvoldoende aandacht was voor (licht) verstandelijk beperkten en heeft daarom de organisatie opgezet.”

Organisatie 2

Organisatie 2 heeft 24 cliënten en 15 medewerkers. Deze organisatie benoemt dat de LVB cliënten soms moeite hebben om nieuwe medewerkers of mannen in huis te laten. In het begin werd dit gerespecteerd, totdat er geen zorg meer kon worden verleend. Nu wordt er bij de cliënt duidelijk gemaakt dat zodra deze bij de organisatie wonen, iedereen moet worden binnen gelaten. Er is door de organisatie uitgevraagd bij een cliënt wat deze nodig heeft om medewerkers binnen te laten komen, dit was controle. De cliënt bepaald zelf wat er gedaan wordt met de nieuwe medewerker. Op deze manier bouwen ze samen een band op.

Toen er werd gevraagd of de geïnterviewde een idee heeft hoe de communicatie tussen nieuwe medewerkers en de cliënt met een licht verstandelijke beperking kan worden verbeterd, noemde deze dat driehoeksgesprekken belangrijk zijn. Dit zijn gesprekken met cliënt, begeleider en nieuwe medewerker. Dit om de verwachtingen en gesprekken open te houden. Ook vertelde de geïnterviewde dat het goed is om het ‘waarom’ te bespreken met de cliënt, dus waarom is het goed stagiaires te hebben, waarom wil je geen stagiaires, etc. Wanneer dit helder is wordt er besproken welke activiteiten de cliënt wil gaan doen met de nieuwe medewerkers.

“Je merkt bij LVB soms wel dat ze geen tijdelijke medewerkers en stagiaires binnenlaten. Dit is puur omdat ze weten dat deze weer weggaan dus vinden ze het onnodig.”

Methodiek

Organisatie 1

Er wordt qua methodiek binnen organisatie 1 gesproken over de Triple C methode, deze wordt gebruikt om de behoefte van de cliënt met een LVB voorop te stellen en dat dagelijkse taken zo zelfstandig mogelijk door de cliënten worden uitgevoerd. De Argos methode wordt gebruikt bij cliënten met hechtingsproblematiek. Motiverende gesprekstechnieken en oplossingsgericht werken worden als uitgangspunt gebruikt voor de communicatie binnen de organisatie. De organisatie vindt het belangrijk de cliënten te motiveren. Het 4G-model wordt gebruikt wanneer iemand moeite heeft om aspecten zoals gevoel en gedachten uit te leggen en de ‘geef me de 5’ methode om informatie goed over te brengen. Ook wordt er eens per twee maand casuïstiek doorgenomen, zodat iedereen leert hoe er in een bepaalde situatie gehandeld moet worden. De organisatie werkt met formats voor de medewerkers waarin het ziektebeeld van iedere cliënt individueel is uitgewerkt. De organisatie communiceert met cliënten met een LVB, door veel terug te vragen aan de cliënt. Daarnaast de cliënten de woorden te laten herhalen of op te laten schrijven en een vertrouwensband met de cliënten te creëren.

Er werd gevraagd of de geïnterviewde een idee heeft hoe de communicatie tussen nieuwe medewerkers en de cliënt met een licht verstandelijke beperking kan worden verbeterd. De geïnterviewde gaf aan dat de organisatie zelf de cliënten meer kan betrekken bij wat deze prettig vinden met betrekking op het contact met nieuwe medewerkers. Dit werd B-point ook meegegeven als advies.

“Het leven en de zorgen van een cliënt kan natuurlijk over twee maanden heel anders zijn, daarom vinden we het belangrijk om dit goed up-to-date te houden.”

Organisatie 2

Volgens de organisatie wordt er niet veel gebruik gemaakt van gespreksmethodes, er wordt oplossingsgericht werken toegepast en de stoplichtmethode is in gebruik. Voor een goede communicatie met de cliënten met een LVB is er volgens de organisatie een goede basishouding nodig, wat duidelijk praten, doorvragen, niet oordelen en niet invullen inhoudt. Medewerkers herhalen

altijd de gemaakte afspraken aan het eind van het gesprek. Ook is het herhalen door de cliënt nodig.

“De basis van goede communicatie. Als je dat niet hebt voelt de cliënt zich niet serieus genomen en kun je geen goede begeleiding bieden.”

4.2.5 Conclusie

De conclusie op de deelvraag: *‘Wat voor methoden of werkvormen gebruiken andere begeleidend wonen organisaties bij de communicatie tussen hen en licht verstandelijk beperkte cliënten?’* Luidt;

In organisatie 1 worden verschillende methodes en werkvormen gebruikt. Deze zijn de Triple C-methode, de Argos-methode, motiverende gesprekstechnieken, oplossingsgerichte benaderingen, het 4G-model en de ‘geef me de 5’-methode. De organisatie legt de nadruk op regelmatige evaluatie van casuïstiek om een passende behandeling van specifieke gevallen te garanderen. Deze organisatie is tijdens communicatie met cliënten met een LVB gericht op het creëren van een vertrouwensband. Ook vragen zij cliënten om informatie te herhalen of op te schrijven om zeker te zijn dat deze het doel begrijpen. Bij organisatie 2 wordt bij de communicatie naar LVB cliënten alleen de stoplichtmethode gebruikt, ook werken de organisatie oplossingsgericht. Zowel organisatie 1 als 2 vragen cliënten om informatie te herhalen of op te schrijven om zeker te zijn dat deze het doel begrijpen.

4.2.6. Discussie

Doordat er twee van de 22 benaderden open stonden voor een interview, is het onderzoek summier gebleven. De ideale situatie is om elke organisatie te interviewen, na e-mailen en bellen is dit niet gelukt. Wel zijn de twee geïnterviewde locaties van grote organisaties, waardoor er inzicht is gecreëerd in de werkwijze van beide organisaties. De gebruikte methode gaf gelegenheid om veel informatie uit te vragen. Om maximaal inzicht te krijgen in de externe organisaties zijn de onderwerpen personeel en inwerkmethoden uitgevraagd. Achteraf leek dit voor het beantwoorden van de deelvraag overbodig. Eén van de geïnterviewden kon enkel via Teams geïnterviewd worden. Op het moment van vergadering was deze afspraak vergeten, waardoor het interview uitliep. Eenmaal in het interview bleek de internetverbinding onstabiel te zijn waardoor het interview niet goed verliep, het is telefonisch verder gegaan. Er kon hierom geen interviewopname gemaakt worden, waardoor het interview is uitgewerkt met behulp van aantekeningen tijdens het interview. Hierdoor zijn sommige uitspraken niet exact genoteerd. Het interview afnemen op een later moment in het onderzoek zodat het wel fysiek kan was in dit geval beter geweest. De betrouwbaarheid van de resultaten is voldoende dankzij de mogelijkheid om uitgebreid aantekeningen te maken, wat resulteert in een minimale hoeveelheid niet-geregistreerde informatie.

4.3 Deelvraag 5

De vijfde deelvraag luidt: *Wat zijn volgens literatuur en experts onderbouwde werkzame methoden en werkvormen om het doel te bereiken?* Met ‘het doel’ wordt het bevorderen van de communicatie van nieuwe medewerkers gericht naar cliënten met een licht verstandelijke beperking bedoeld.

Om de resultaten overzichtelijk te houden, wordt de deelvraag opgesplitst in de twee onderstaande sub deelvragen, in de conclusie worden deze twee sub deelvragen weer samengevoegd tot één conclusie.

- Wat zijn volgens literatuur onderbouwde werkzame methoden en werkvormen om het doel te bereiken?
- Wat zijn volgens experts onderbouwde werkzame methoden om het doel te bereiken?

4.3.1 Onderzoeksmethode

Ter beantwoording van de deelvraag is de kwalitatieve onderzoeksmethode deskresearch gebruikt voor sub deelvraag 1. Er is deskresearch uitgevoerd om meer informatie uit bestaande onderzoeken te kunnen verzamelen, dit omdat er over het algemeen niet veel onderzoek naar licht verstandelijk

beperkten is gedaan. Deskresearch biedt daarom een ruimer overzicht van het onderwerp door gegevens uit verschillende bronnen te combineren (SurveyMonkey, n.d.).

Een andere reden waarom deskresearch wordt gedaan, is omdat er data uit het interview met externe begeleidend wonen organisaties worden gebruikt voor het beantwoorden van de deelvraag. De experts uit deelvraag 4 zijn ondervraagd over communicatiemethoden die worden gebruikt binnen hun organisatie, wat relevant is voor deze deelvraag. Beide experts hebben LVB als expertise waardoor zij geschikt zijn voor de deelvraag. Deze interviewdata wordt gecombineerd met de bestaande informatie die wordt verzameld door deskresearch. Voor de informatie die uit de interviews worden gebruikt, is er een semigestructureerd interview afgenomen, zie 3.2.1 voor de uitgebreide uitleg van deze onderzoeksmethode. De experts hebben de benoemde methoden niet uitgelegd. De onderzoeker heeft deze daarom met deskresearch onderbouwd.

Om gestructureerd deskresearch te kunnen doen, is er via Microsoft Excel een logboek bijgehouden waarin de gebruikte zoektermen, zoekmachines en resultaten worden weergegeven (zie bijlage 16). Gebruikte zoekmachines zijn Google Scholar, HBO Kennisbank, EBSCO, Springerlink en Saxion Bibliotheek. Elke genoteerde bron is door de onderzoeker doorzocht op relevantie. De bron is relevant wanneer het een methode of werkvorm is die te maken heeft met communicatie, begeleiden van cliënten met een LVB en deze geschikt is voor zowel medewerker als de cliënt binnen B-point. Er is begonnen met zoeken op termen als 'Communicatie met LVB', 'Begeleiding LVB', 'Methoden LVB', 'Werkvormen LVB' en soortgelijke zoektermen, echter heeft dit weinig resultaten aansluitend op de onderzoeksvraag opgeleverd. Om de zoekstrategie uit te breiden, is er gezocht naar methoden die worden gebruikt bij vakgebieden buiten de GGZ, waaronder politie en rechterlijke macht. Daarnaast is er gezocht op termen als 'Communicatie', 'Interventie' en 'Licht verstandelijke beperking'. Naast het raadplegen van zoekmachines, zijn er relevante informatiebronnen ontdekt in de doorzochte bronnen.

4.3.2 Criteria

De criteria waar de zoekopdrachten aan moeten voldoen zijn niet specifiek gericht op eisen of wensen van de medewerkers, omdat er dan weinig tot geen bronnen kunnen worden gevonden. De criteria zijn daarom afgeleid van zowel de behoeften van de medewerker die zijn herleid uit het interview in deelvraag 2, als de wensen en eisen van de opdrachtgever die zijn ontstaan tijdens het interview in deelvraag 3. Als de methode of werkvorm voldoet aan de criteria beschreven in tabel 4, wordt deze in de resultaten beschreven. De criteria van de expert interviews zijn gelijk aan de criteria voor zoekopdrachten.

Tabel 4. Criteria

Criteria
De methode/werkvorm moet gericht zijn op communicatie.
De methode/werkvorm kan werkzaam zijn binnen B-point.
De methode/werkvorm kan worden gebruikt door de nieuwe medewerkers en stagiaires van B-point.
De methode/werkvorm is geschikt voor het niveau van zowel de nieuwe medewerker of stagiaire als de licht verstandelijk beperkte cliënt.
De methode/werkvorm kan door middel van literatuur worden onderbouwd.

4.3.3 Resultaten

Ondanks de dringende behoefte aan effectieve interventies die gedragsstoornissen, zoals beperktheid in communicatie bij mensen met een licht verstandelijke beperking, blijft de kennis over de effectiviteit van interventies beperkt. In Nederland is het bewijs van effectieve interventies beperkt tot enkele casestudies en internationaal zijn er slechts enkele studies uitgevoerd. De beschikbare gegevens suggereren dat systematisch uitgevoerde interventies zijn gebaseerd op cognitieve gedragstherapie en zijn gericht op het aanpakken van tekortkomingen in bepaalde vaardigheden, waarschijnlijk positieve resultaten opleveren in relatie tot gedragsproblemen (Zijlmans, 2009).

4.3.3.1 Sub deelvraag 1

Het kenniscentrum LVB geeft tevens de volgende tips voor het omgaan en benaderen van een LVB'er (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2023):

Tabel 5. Tips omgaan en benaderen LVB

Tips omgaan en benaderen LVB
Een open, betrokken en positieve houding is belangrijk.
Luister goed en ga niet uit van uw eigen perceptie.
Kijk naar de persoon zelf en niet naar een eventueel aanwezige begeleider.
Laat de persoon zien hoe u hem laat meebeslissen over belangrijke zaken.
Doe wat u belooft, wees consequent.
Wees duidelijk in wat u van de persoon verwacht.
Sluit aan bij de interesse van de persoon.
Sluit aan bij iemands gewoonten.
Sluit aan bij de eigen kracht van de persoon met een LVB en neem over waar die ophoudt.
Wordt bij conflicten of ergernissen niet boos.
Herinner de persoon een dag van te voren aan de afspraak.

Opmerking 3. De gegevens zijn overgenomen van Landelijk Kenniscentrum LVB. (2023, 6 juni). Aansluiten bij een LVB..(Hoe) doe jij dat? - KenniscentrumLVB. KenniscentrumLVB.

Het Basisboek LVB voor sociaal werkers van Kaal et al. (2022) richt zich op beginnende sociaal werkers die te maken hebben met mensen met een LVB. Hierin wordt beschreven wat LVB inhoudt en hoe deze mensen te begeleiden. Uit het interview met de medewerkers blijkt dat sommige medewerkers het lastig vinden om op het niveau van de licht verstandelijk beperkte cliënt te communiceren. De onderstaande aanbevelingen uit het boek helpen het taalgebruik te vereenvoudigen, waardoor medewerkers beter kunnen worden begrepen.

Tabel 6. Aanbevelingen vereenvoudigen taalgebruik

Aanbevelingen vereenvoudigen taalgebruik
Spreek rustig en in korte zinnen.
Gebruik concrete woorden en heldere voorbeelden die aansluiten bij het alledaagse leven van de persoon met een LVB met wie je in gesprek bent.
Vermijd spreekwoorden, gezegden en vakjargon.
Gebruik geen ironie of sarcasme.
Zorg dat wat je zegt, overeenkomt met jouw intonatie, gezichtsuitdrukking en houding.
Vraag of het duidelijk is wat je hebt gezegd of gevraagd.
Als je twijfelt of iemand begrepen heeft wat je hebt gezegd, vraag dan op een neutrale, niet-suggestieve manier door. Zoals "Kun je eens in je eigen woorden vertellen wat ik net heb gezegd?".

Opmerking 4. De gegevens zijn overgenomen van Kaal, H., van Scheppingen, L., Douma, J., van Oostaijen, E., & Bouwman-van Ginkel, E. (2022). Basisboek LVB voor sociaal werkers.

Deze tips en aanbevelingen sluiten goed tot elkaar aan. Verschillen zijn dat de tips verdiepen op de houding van de medewerker, terwijl de aanbevelingen gericht zijn op het taalgebruik van de medewerker.

Ondersteuningshulpmiddelen

In het Basisboek LVB voor sociaal werkers van Kaal et al. (2022) wordt eveneens gesproken over verschillende ondersteuningshulpmiddelen. Het boek benadrukt dat praten niet altijd de enige oplossing is. Soms kunnen visuele ondersteuningshulpmiddelen, zoals de Yucelmethode, effectievere ondersteuning bieden. Met de Yucelmethode bouwt de hulpvrager met behulp van blokken een visuele weergave van een probleem, waaronder levenssituatie, waarin wordt weergegeven wat de steunende en belastende factoren van de hulpvrager zijn (Yucel, 2016). Daarnaast wordt in het boek gesproken over het gebruik van Capability Cards, een interactieve tool waarmee de dialoog kan worden aangegaan over de persoonlijke waarden en de factoren die deze waarden in iemands leven kunnen belemmeren of bevorderen. De Capability Cards is een kaartenset, elk van de kaarten vertegenwoordigt een waardevol aspect van waardevolle mogelijkheden van menselijk leven, oftewel capability. Door cliënten te laten kiezen uit de kaarten en te laten vertellen wat deze kaarten voor ze betekenen ontstaat er een verzameling van verhalen die inzicht geeft in de kwaliteit van leven van de cliënt (ZonMw et al., 2022). Deze tool is gebaseerd op de capability benadering, een normatief-wetenschappelijk kader voor de evaluatie van kwaliteit van leven. De kern van de benadering is dat het welzijn wordt bepaald door de mate van vrijheid van een persoon om het leven te leiden wat hij

waardevol vindt. De verschillende behoeften en capaciteiten die mensen hebben, staan daarbij centraal in relatie tot de mogelijkheden die de omgeving hen daartoe biedt (Robeyns, 2017).

Zowel de Yucelmethode als de Capability cards zijn een visueel hulpmiddel. Visualiseren zorgt ervoor dat verbale boodschappen minder vluchtig zijn en bieden daardoor een grote houvast voor mensen met een LVB. Door deze communicatie wordt onder andere de onafhankelijkheid en het sociaal leven verhoogd (De Rijdt et al., 2023). Deze hulpmiddelen lijken geschikt voor het verbeteren van de communicatie tussen nieuwe medewerkers en de cliënten, echter kan de Yucelmethode als kinderachtig worden beschouwen. Mensen met een LVB vinden het belangrijk serieus genomen te worden (Kaal et al., 2020). Daarnaast is de Yucelmethode een hulpmiddel voor het weergeven van een probleem, deze is er bij de cliënten van B-point niet altijd, waardoor je deze methode niet altijd kunt gebruiken voor de communicatie. De Capability Cards lijken geschikt voor B-point, omdat veel cliënten met LVB behoefte hebben aan visuele hulpmiddelen om uitgebreider te kunnen communiceren. De medewerker kan de kaarten laten zien om gespreksonderwerpen te verbreden en meer informatie uit de cliënt te halen.

De landelijke werkgroep voor LVB binnen de strafrechtketen heeft in 2020 een werkagenda voor de periode 2020-2021 vastgesteld. Hierin wordt beschreven dat er extra inspanning nodig was om te zorgen dat professionals in de strafrechtketen structureel meer aandacht bieden aan LVB-problematiek en hierdoor vaardiger worden om hen op een effectieve manier te bejegenen en begeleiden. De ketenpartners binnen deze werkgroep zijn Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), politie, het OM, de Rechtspraak, Halt, de 3 reclasseringsorganisaties (3RO), de William Schrikker Stichting (WSS), Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) en Slachtofferhulp Nederland (SHN) (Drost et al, 2021). Tabel 7 geeft tools weer die op basis van documentstudie worden gebruikt bij de ketenpartners voor het communiceren met mensen met een LVB weergegeven.

Tabel 7. Tools Strafrechtketen

Tool	Omschrijving	Waar wordt dit gebruikt
Basistool Strafrechtketen	Bestaat uit een kaarten set met eenvoudige pictogrammen voor veelvoorkomende begrippen uit de strafrechtketen, een tool om schaalvragen te ondersteunen en de online Moeilijke Woordenlijst Strafrechtketen.	• 3RO • Halt • OM • RvdK
Toolbox Jeugdreclassering voor lvb jongeren	Laagdrempelige visuele hulpmiddelen (onder andere delictenkaart en fotoboekje strafzitting) om het gesprek met jongeren met een lvb te ondersteunen.	• 3RO • RvdK
Risicospiegel	Tool waarmee samen met (lvb-) cliënt zijn situatie op een begrijpelijke manier in beeld wordt gebracht. Alle leefgebieden zijn opgenomen in een praktische kaartenset.	• 3RO

Opmerking 5. Gegevens overgenomen uit van Drost, V., Kluft, S., Klein Hofmeijer, E., Reiff, E., & Kaal, H. (2021). LVB in de strafrechtketen.

Een tool die aansluit op de onderzoeksvraag is 'Basistool Strafrechtketen'. Vanwege de wens van de opdrachtgever om een vragen spel te ontwikkelen, kan er inzicht worden verkregen in de wijze waarop deze tool is ontwikkeld. Zo kan er worden gelet op de complexiteit van de tool en of er mogelijkheden zijn om bepaalde aspecten aan te passen, zodat het beroepsproduct aansluit bij de wensen van de opdrachtgever en medewerkers.

De 'Toolbox Jeugdreclassering voor LVB jongeren' kan van nut zijn bij het identificeren van effectieve visuele benaderingen voor cliënten met een LVB. Tevens kan het helpen bij het beoordelen van het geschikte visuele niveau dat toegepast kan worden bij het ontwikkelen van het beroepsproduct. Hoewel deze tool primair is ontworpen voor jongeren, kan deze ook bruikbaar zijn om inzicht te krijgen op de problematiek bij volwassenen.

Als laatst wordt bij 'Risicospiegel tool' ook gebruik gemaakt van een kaartenset met betrekking op leefgebieden. Het doel van het beroepsproduct is om de nieuwe medewerkers of stagiaires binnen B-

point beter te leren communiceren met de cliënt met een LVB, waardoor ze ook sneller een vertrouwensband kunnen opbouwen. Deze tool kan assisteren bij het visualiseren van het beroepsproduct door verschillende leefgebieden op het niveau van de cliënt met een LVB te presenteren.

De drie bovenstaande tools hebben met elkaar gemeen dat ze iets visueel weergeven aan de cliënt. Het zijn hulpmiddelen die worden gebruikt om de geschreven of uitgesproken taal te verduidelijken en te ondersteunen. Deze tools lijken dus geschikt voor de cliënten binnen B-point. Ook hebben deze tools het visuele aspect gemeen met de aan eerder beschreven Yucelmethode en de Capability Cards.

De verwerking van verbale informatie verloopt bij mensen met een licht verstandelijke beperking minder goed dan het verwerken van visueel aangeboden informatie (Douma, 2018). Visuele middelen helpen medewerkers bij het opbouwen van een prettige relatie tussen hen en de cliënten, door gespreksonderwerpen te vergemakkelijken. Visueel materiaal kan aanmoedigend werken voor cliënten door meer positieve prikkels en duidelijkheid. Visueel materiaal kan gebruikt worden als toevoeging van verbale informatie en kunnen helpen in de communicatie doordat deze het makkelijker maken om over een onderwerp te praten. Daarnaast kan het bekijken van beeldmateriaal helpen bij het reflecteren op wat er afgebeeld is en op eigen ervaringen (Vanderveen, 2016).

4.3.3.2 Sub deelvraag 2

Tijdens deelvraag 4 zijn er twee experts van soortgelijke begeleidend wonen organisaties geïnterviewd over onder andere de methoden en werkvormen die voor communicatie worden gebruikt in de organisatie. De methoden die relevant zijn voor de doelgroep worden hier verder uitgewerkt.

Overeenkomsten van de experts zijn dat beide organisaties oplossingsgericht werken hanteren, dit omdat volgens de cliënt met LVB binnen deze organisaties vaak niet zelfstandig keuzes kunnen maken en hierbij ondersteuning nodig hebben. Daarnaast is een overeenkomst dat gemaakte afspraken aan het einde van het gesprek met de cliënt worden herhaald, zodat de cliënt begrijpt wat hij moet doen.

De Triple-C-methode is een behandelmethode voor personen met een verstandelijke beperking en gedrags- of psychische problemen. Het doel is de kwaliteit van leven van deze personen te verbeteren door hen van specifieke behoeften te voorzien en de onafhankelijkheid en het welzijn te bevorderen. De methode omvat een combinatie van zorg-, coaching- en competentieopbouwstrategieën (Douma, 2013). De term "Triple-C" staat voor Cliënt, Coach en Competentie. Dit behandelmodel streeft ernaar dat cliënten een normaal leven kunnen ervaren, doordat de begeleiders uitgaan van menswaardigheid en menselijke behoeften. Ook wordt er verwacht dat begeleiders helpen met het aangaan van een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie, werken aan het opbouwen van competenties en helpen een zinvolle dag invulling te creëren ("Kwaliteitsrapport 2018", 2020). Deze methode kan functioneel zijn binnen B-point om de cliënten te ondersteunen, echter gaat deze niet over verbetering van communicatie van de medewerkers, waardoor deze voor de deelvraag ontoepasbaar is.

Het 4G-model is een benadering waarbij de begeleider samen met de cliënt reflecteert op een bepaalde situatie door inzicht te creëren in het gedrag, gevoel, gevolg en gewenst gedrag van de cliënt. Het helpt bij het aanpakken van ongewenst gedrag door het gedrag te specificeren, de impact ervan uit te leggen, na te denken over de gevoelens die het oproept en het gewenste gedrag te omschrijven. Feedback kan stap voor stap worden opgebouwd, waarbij de nadruk ligt op individuele componenten of waarbij meerdere componenten worden gecombineerd, afhankelijk van de situatie en eerdere ervaringen van de persoon. Het doel van dit model is dat zowel de begeleider als cliënt inzicht krijgt in de handelingen van een situatie en dat de cliënt zelf nadenkt wat er de volgende keer beter kan gaan op welke manier (NLP NU, 2020). Dit model doelt op gedragsverandering, wat irrelevant is voor de deelvraag. Echter, kan dit model functioneel zijn binnen B-point, de medewerkers kunnen dit gebruiken om inzicht te creëren in de denkwijze van de cliënt in een bepaalde situatie door deze vier G's te bevragen en hierop door te vragen. Ook kan dit als zelfreflectie gebruikt worden om te reflecteren op gesprekken, bijvoorbeeld wat er minder ging en hoe dit kan worden verbeterd. Het 4G-model kan dus bruikbaar zijn binnen B-point, maar is ontoepasbaar in het onderzoek.

Motiverende gespreksvoering is een persoonsgerichte gesprekstijl bedoeld om de intrinsieke motivatie tot gedragsverandering van de cliënt te bevorderen door zijn ambivalentie over verandering te verkennen en op te lossen (Ronda et al., 2008). Naast het versterken van ambivalentie bij de cliënt zijn de basisprincipes het tonen van empathie, omgaan met weerstand en versterken van het zelfvertrouwen van de patiënt (Rietmeijer, 2014). Deze techniek onderscheidt vier processen in het begeleiden van gedragsverandering. De vier processen zijn engageren, focussen, ontlocken en plannen. De processen zijn opeenvolgend, herhalend en ondersteunen elkaar. Tijdens de vier processen wordt gebruikgemaakt van de volgende gespreksvaardigheden: open vragen stellen, reflectief luisteren, bevestigen, samenvatten en het geven van informatie en advies (Schipper, 2017).

De oplossingsgerichte benadering wordt beschreven als een vorm van hulpverlening waar de professional samen met de cliënt opzoek gaat naar oplossingen. Het nodigt daarbij cliënten uit om zelf verandering teweeg te brengen. Er wordt door de cliënt een doel ofwel oplossing geformuleerd wat bereikt wenst te worden in een situatie. De focus van het model ligt op de gewenste toekomst, reeds bereikte successen, competenties en de mogelijkheden die beschikbaar zijn (Aeneae Venema, 2016).

*“We werken met de oplossingsgerichte benadering en merken dat cliënten dit erg prettig vinden. Dit is ook voor onze medewerkers een goede manier om na te denken in oplossingen wanneer dit moet”
(Expert 2)*

Literatuur geeft weer dat het 4G-model, motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte benadering als doel gedragsverandering van de cliënt hebben. Deze technieken kunnen algemeen werkzaam zijn binnen B-point, maar niet specifiek voor de verbetering van communiceren van medewerkers. Gedragsverandering van de cliënt is wat B-point wil voorkomen, de methode moet de communicatietechniek van de nieuwe medewerkers verbeteren. Wel kunnen de genoemde gespreksvaardigheden van motiverende gespreksvoering behulpzaam zijn voor de medewerkers om het gesprek vloeiender te laten verlopen, met minder ongewenste stiltes.

De stoplichtmethode wordt gebruikt om de zelfcontrole van cliënten te vergroten en emotionele coping-vaardigheden te verbeteren. Met behulp van drie kleuren; rood, oranje en groen, kan de cliënt aangeven hoe deze zich op dat moment voelt (Baaijens, 2018). Groen betekent stabiele situatie, oranje betekent controle verlies en rood betekent escalatie. De methode geeft inzicht hoe op deze kleuren in te spelen zodat de spanning vermindert (BTSG, 2023). Deze methode kan behulpzaam zijn binnen B-point om inzicht te creëren in de gemoedsstemming van een cliënt en hierop het gesprek aan te passen.

“We gebruiken niet veel modellen, maar wel de stoplichtmethode voor inzicht in de gevoelens van de cliënt.” (expert 2)

4.3.4 Conclusie

De deelvraag luidt: *Wat zijn volgens literatuur en experts onderbouwde werkzame methoden en werkvormen om het doel te bereiken?* Om de deelvraag te beantwoorden is de deelvraag in de uitwerking in twee sub deelvragen gesplitst, die in de conclusie weer worden samengevoegd tot één deelvraag in tabel 8. In tabel 8 staan alle volgens literatuur en expert onderbouwde werkzame methoden, met daarnaast de reden dat het werkzaam kan zijn voor B-point. De conclusie staat in een tabel vanwege meer overzicht. De sub deelvragen die zijn uitgewerkt zijn:

- Wat zijn volgens experts onderbouwde werkzame methoden en werkvormen om het doel te bereiken?
- Wat zijn volgens literatuur onderbouwde werkzame methoden om het doel te bereiken?

De werkzame methoden en werkvormen voldoen allen aan de volgende criteria: de methoden zijn gericht op communicatie, kunnen werkzaam zijn binnen B-point, kunnen worden gebruikt door nieuwe medewerkers en stagiaires van B-point, deze zijn geschikt voor het niveau van zowel de nieuwe medewerker als de cliënt met LVB en ze zijn door middel van literatuur onderbouwd.

Tabel 8. Werkzame methoden/werkvormen

Methode/werkvorm	Werkzame elementen
Tips van Kenniscentrum LVB	Deze tips zijn voor nieuwe medewerkers en stagiaires een geschikt hulpmiddel om de communicatie tussen hen en de LVB cliënt te verbeteren door te letten op houding en gedrag van de medewerkers zelf. De werkvorm is in zijn geheel toepasbaar.
Aanbevelingen van Basisboek LVB voor sociaal werkers	Deze aanbevelingen zijn gericht op het taalgebruik van de medewerkers naar de LVB cliënt. De aanbevelingen zijn erg geschikt voor nieuwe medewerkers en stagiaires om de communicatie te verbeteren. De werkvorm is in zijn geheel toepasbaar.
Yucelmethode	Het visuele element om steunende en belastende factoren van een probleem van de cliënt in beeld te krijgen, kan werkzaam zijn voor nieuwe medewerkers en stagiaires om sneller de gedachten en emoties van de cliënt te achterhalen. De blokken kunnen worden vervangen door andere middelen als cijfers, gezichtsuitdrukkingen op poppetjes, etc.
Capability Cards	Dit hulpmiddel kan worden gebruikt door de nieuwe medewerkers en stagiaires om de cliënt en zijn/haar waarden beter te leren kennen. Doordat de cliënt zelf een kaart kiest, heeft hij/zij de regie in handen en vertelt hij wat hij/zij waardevol vindt. Ook kan de medewerker zelf kaarten laten zien om gespreksonderwerpen te verbreden.
Basistool strafrechtketen	Dit hulpmiddel kan door de nieuwe medewerkers en stagiaires worden ingezet om vragen te ondersteunen met pictogrammen op basis van kaarten. Ook kan dit hulpmiddel de onderzoeker inzicht geven over hoe het beroepsproduct kan worden ontwikkeld.
Toolbox Jeugdreclassering voor LVB jongeren	Deze tool kan van nut zijn bij het identificeren van effectieve visuele benaderingen voor cliënten met een LVB. Ook kan het worden gebruikt om de cliënt visueel voor te bereiden op situaties als rechtszaken of een nieuw GGZ traject.
Risicospiegel	Deze tool kan assisteren bij het visualiseren van het beroepsproduct door verschillende leefgebieden op het niveau van de cliënt met een LVB te presenteren.
Gemaakte afspraken herhalen	Deze gesprekstechniek dient als een goede tip voor nieuwe medewerkers en stagiaires om te zorgen dat cliënten hun afspraken nakomen. Door het te herhalen aan het einde van het gesprek of een dag van tevoren begrijpt de cliënt beter wat hij moet doen.
4G-model	De nieuwe medewerkers en stagiaires kunnen dit model gebruiken om inzicht te creëren in de denkwijze van de cliënt in een bepaalde situatie door de vier G's te bevragen en hierop door te vragen. Ook kan dit als zelfreflectie gebruikt worden om te reflecteren op situaties met de cliënt, bijvoorbeeld wat er minder ging tijdens communicatiemomenten en hoe ze dit kunnen verbeteren.
Motiverende gespreksvoering	Motiverende gespreksvoering gaat over gedragsverandering, wat niet het doel is van het onderzoek. Wel kunnen de gespreksvaardigheden die genoemd worden (engageren, focussen, ontlocken en plannen) de medewerker helpen om het gesprek vloeiender te laten verlopen, met minder ongewenste stiltes.
Stoplichtmethode	Deze methode kan werkzaam zijn binnen B-point om inzicht te creëren in de gemoedsstemming van een cliënt en hierop het gesprek aan te passen en daardoor makkelijker vragen weet te stellen. Deze methode is wel beperkt doordat je alleen de zelfcontrole en het gevoel op dat moment kunt bespreken.

4.3.5 Discussie

De uitvoering van deskresearch verliep stroef, doordat de onderzoeker een periode van twee weken moeite had met het starten aan deskresearch, dit kwam voornamelijk door te goed willen voorbereiden. Na het vragen van hulp aan mede onderzoekers en de docent is dit gelukt. De literatuur voldoet aan de eisen die de onderzoeker heeft gesteld. Deze zijn gericht op het niveau van zowel de medewerkers van B-point als de cliënt met LVB. De eerste zoektermen leverde weinig passende resultaten op, waardoor er lang is gezocht naar betere zoektermen die bruikbare resultaten opleverde. Daarnaast is er geen enkele methode gevonden voor de doelgroep nieuwe medewerkers, wat het zoeken beperkte. Hierdoor is er enige vertraging opgelopen in het onderzoek. Deze vertraging had verminderd kunnen worden door mede onderzoekers om advies te vragen. De beperkte beschikbaarheid van literatuur voor mensen met een lichte verstandelijke beperking wordt in veel literatuur toegeschreven aan de snel groeiende en steeds complexer wordende maatschappij. Dit zorgt ervoor dat niet iedereen meer mee kan komen met het niveau van de samenleving, wat zou leiden tot een groeiend aantal licht verstandelijk beperkte mensen. Door deze groei wordt het onderwerp meer relevant voor onderzoek. De betrouwbaarheid van de bronnen is hoog, alle bronnen zijn controleerbaar en verstrekken gegevens die op waarheid berusten. Een nieuw inzicht na literatuuronderzoek is dat visuele hulpmiddelen werkzaam blijken te zijn voor de licht verstandelijk beperkten. Dankzij valide bronnen kan ervan worden uitgegaan dat (elementen van) de hulpmiddelen werken bij de medewerkers en cliënten van B-point, echter zal in de praktijk moeten worden getoetst of dit daadwerkelijk zo is.

4.4 Deelvraag 6

Deelvraag 6 luidt: *Welke werkzame methoden en werkvormen voldoen aan de wensen en eisen van de organisatie B-point en haar medewerkers?* De methode en werkvormen die volgens deelvraag 5 bruikbaar zijn voor het eindproduct zijn:

Tabel 9. Werkzame methoden/werkvormen

Nr.	Methode/werkvorm
1	De 11 tips van het Kenniscentrum LVB
2	De 7 tips van het Basisboek LVB voor sociaal werkers
3	Motiverende gespreksvoering
4	Stoplichtmethode
5	4G-model
6	Gemaakte afspraken aan het einde van het gesprek met de client herhalen
7	Yucelmethode
8	Capability Cards
9	Basistool strafrechtketen
10	Toolbox Jeugdreclassering voor LVB-jongeren
11	Risicospiegel tool

4.4.1 Onderzoeksmethode

Om de deelvraag te beantwoorden wordt er kritisch gekeken naar de methoden en werkvormen die in deelvraag 5 als werkzaam zijn bevonden. Er worden een aantal medewerkers van B-point face-to-face gevraagd om een prototype (zie 4.4.3) van het beroepsproduct te beoordelen, op basis van de techniek 'personal brainstormen'. De instructies zijn dat de medewerker vijf minuten lang gaat brainstormen over het product terwijl de onderzoeker de punten opschrijft en eventueel vragen ter aanvulling stelt. Bij B-point zijn er vaak maar twee medewerkers aanwezig, die ondersteuning aan veel cliënten moeten bieden. Hierdoor is vaak maar één medewerker per keer beschikbaar voor onderzoek. Personal brainstormen wordt gebruikt wanneer er niemand beschikbaar is voor een groepsessie of wanneer je alleen werkt. Ook kost het minder tijd dan een groepsessie (Boom Management, 2019). De uitkomsten van het brainstormen worden in een tabel gezet en dienen als wensen en eisen van medewerkers voor het beroepsproduct. Ditzelfde wordt gedaan bij de opdrachtgever. Aan de hand van de wensen en eisen van de opdrachtgever en de behoeften van de medewerkers wordt door middel van het meetinstrument (zie 4.4.2) gekeken of deze methoden en werkvormen voldoen en bruikbaar zijn voor het eindproduct.

Naast het brainstormen wordt er ook een semigestructureerd interview afgenomen met de opdrachtgever, waarin de voorkeuren voor methoden en werkvormen worden besproken. Er is voor een semigestructureerd interview gekozen om met een topiclijst (zie bijlage 17) de mening van de opdrachtgever over de methoden en werkvormen te achterhalen. Om deze mening te achterhalen is er geen gestructureerde vragenlijst nodig, een topiclijst is voldoende. De gespreksonderwerpen staan hierin vast, de volgorde en vragen die gesteld worden niet. Daarnaast heeft de onderzoeker bij een semigestructureerd interview de mogelijkheid tot doorvragen, waardoor er gedetailleerdere antwoorden kunnen ontstaan. Om de interviewdata te analyseren is er een transcript van het interview in Microsoft Word gemaakt. Hierna is de belangrijke informatie gearceerd en in een tabel gezet. Aangezien de gespreksthema's al van tevoren bepaald waren, is er geen thematische analyse gedaan. In bijlage 18 staat de gecodeerde tekst. De uitwerking van het interview is te vinden in tabel 13.

De medewerkers en opdrachtgever hebben allen een informatiebrief gelezen en toestemming verleend (zie bijlage 3 en 7).

4.4.2 Meetinstrument

Het meetinstrument is een opsomming van eisen die worden gebruikt voor het al dan niet selecteren van methoden en/of werkvormen. De gestelde eisen aan het beroepsproduct zijn afgeleid van de behoeften van de medewerkers die zijn herleid uit het brainstormen. De eisen en wensen van de opdrachtgever zijn naar voren gekomen tijdens zowel het brainstormen en het interview van deze deelvraag als het interview uit deelvraag 3. Wanneer een methode of werkvorm voldoet aan alle eisen, wordt deze geïncludeerd. Wanneer deze niet voldoet aan alle eisen, dan wordt deze geëxcludeerd.

In tabel 11 worden de behoeften en feedback van de medewerkers uit de brainstormsessies over het beroepsproduct weergegeven. Tabel 12 geeft de eisen en feedback van de opdrachtgever uit de brainstormsessie over het beroepsproduct weer.

Tabel 10. Eisen inclusie

Nr.	Eisen inclusie
1	De methode/werkvorm verbetert de communicatie tussen nieuwe medewerker en cliënt met een licht verstandelijke beperking.
2	De methode/werkvorm helpt bij zo veel mogelijk lastige aspecten van de nieuwe medewerkers.
3	De methode/werkvorm is geschikt voor het niveau van zowel de medewerker als de cliënten.
4	De methode/werkvorm is theoretisch onderbouwd.
5	De methode/werkvorm moet de medewerker in staat stellen om korte, maar krachtige vragen te stellen aan de cliënten.
6	De methode/werkvorm helpt medewerkers vragen te bedenken en daardoor ongunstige stiltes in gesprekken te voorkomen.
7	De methode/werkvorm helpt de medewerker om de cliënt te stimuleren om uitgebreider te antwoorden in gesprekken.

4.4.3 Resultaten

4.4.3.1 Resultaten medewerkers

De behoeften en feedback van de vijf medewerkers die het brainstormen hebben uitgevoerd zijn in tabel 11 uitgewerkt. Uit de resultaten zijn twee onderwerpen ontstaan; 'Domein' en 'Ontwerp'. Bij 'Domein' wordt er gesproken over de domeinen ofwel onderwerpen wat op de kaarten komt te staan, zoals werk, wonen, sociaal, et cetera. Onder het kopje 'Ontwerp' wordt feedback beschreven over het ontwerp van het beroepsproduct, zoals de kleur, vorm, materialen en dergelijke. De plus met een cijfer erachter betekenen dat het vaker door medewerkers is gezegd, bijvoorbeeld vijf keer of drie keer.

Er zijn vier behoeften of feedbackpunten die het meest naar boven zijn gekomen, de eerste is dat de medewerkers vinden dat er nog een domein 'Vrije tijd' bij kan worden gevoegd. Het tweede feedback punt is dat zij van mening dat de kleuren en vorm van het ontwerp goed zijn. Punt drie is dat het niveau van de vragen niet te lastig is voor de licht verstandelijke cliënt. Het laatste punt is dat zij de voorkeur hebben voor meerdere kaarten in plaats van één grote kaart per domein.

Andere antwoorden die onder het kopje domein vaker werden benoemd, zijn dat meer dan vier domeinen goed is en het sociale domein kunnen worden opgesplitst door vriendschap en familie los te plaatsen.

Tabel 11. Behoeften en feedback medewerkers

Onderwerp/ Hoe vaak gehoord	Behoeften	Hoe vaak gehoord	Feedback
Domein +5	De medewerkers zeiden dat het domein 'Vrije tijd' nog toegevoegd kon worden.		Het domein 'Sociaal' vonden zij te breed en wellicht te lastig te begrijpen door de LVB'er, dit kan volgens hun ook 'Vrienden/kennissen' worden.
+3	Sociaal domein: Vriendschap/familie los doen.		Misschien het domein 'Dagelijks leven' erbij zetten, zodat je ook inzicht krijgt in de dag invulling van een cliënt.
	Vier domeinen zijn voldoende, aangezien de spanningsboog van de cliënt met een LVB ook vaak niet lang is.		Misschien een domein met 'toekomst'. Zoals wil je blijven werken waar je nu werkt, zit je in je ideale situatie dan in een relatie, waar zie je jezelf over een paar jaar.
+3	Meer dan 4 domeinen kan wel en is fijn voor gebruik, je hoeft ze niet allemaal tegelijk te gebruiken.		
Ontwerp	'Waarom' vragen veranderen, dit kan als aanvallend gezien worden.	+5	De niveau van de vragen en het ontwerp is niet te kinderachtig of te moeilijk.
	Een handleiding toevoegen zodat iedereen snapt wat de bedoeling is.	+5	De gekozen kleuren en de vorm van de kaarten zijn volgens de medewerkers goed. De kleur valt op, wat goed is voor LVB'ers, aangezien deze sneller aandacht geven aan iets wat opvalt dan een saai wit papier.
	De kaarten zijn nu gericht op een spelvorm, echter geeft één medewerker aan dat zij de kaarten niet zou meenemen naar cliënten, maar de vragen van een kaart in zou studeren en dan die vragen in een gesprek met de cliënt stellen. Wel zouden de medewerkers het in spelvorm houden, voor de laagdrempeligheid.	+3	De 'tip' die ik heb toegevoegd kan prima, niet storend en medewerkers zeggen het niet letterlijk op te vatten.
+2	Het papier moet dik zijn, zodat het niet snel kapot gaat en langer meegaat.		De vragen/domeinen kunnen gekoppeld worden aan het zorgplan.
+3 +5	Vragen die de medewerkers erin zouden willen hebben: "Wat is volgens jou het verschil tussen een kennis en een vriend?" "Wat doe je met de één en wat met de ander?" "Wat is vrije tijd voor jou?" De medewerkers vonden losse kaartjes beter dan één grote kaart per domein, anders raak je het overzicht kwijt. Dit blijft dus hetzelfde.		Geen tips gebruiken in de kaartjes, er wordt al doorgevraagd en tips kunnen door medewerkers letterlijk worden genomen.

4.4.3.2 Resultaten opdrachtgever

Brainstormen

In tabel 12 worden de eisen en feedback van de opdrachtgever weergegeven. In deze tabel zijn ook de onderwerpen 'Domein' en 'Ontwerp' gebruikt, die uitgelegd worden in het vorige paragraaf. Onder het kopje 'Eisen' worden de eisen aan het beroepsproduct van de opdrachtgever, op basis van individueel brainstormen van het prototype weergegeven. Het kopje 'Feedback' staat voor de opmerkingen die de opdrachtgever heeft gegeven over het prototype.

De belangrijkste punten uit deze resultaten zijn de vijf eisen, deze punten wil de opdrachtgever verwerkt hebben in het beroepsproduct. Het domein 'Hobby's' toevoegen vond de opdrachtgever een goede toevoeging doordat er nog geen soortgelijk domein voor is. Ook is dit interessant voor de nieuwe medewerker om te weten. Onder het kopje 'Ontwerp' stelt de opdrachtgever als eis dat de 'Waarom' vragen worden aangepast, wanneer iemand een vraag op deze manier stelt kan dit namelijk als aanvallend worden gezien. Daarnaast stelt de opdrachtgever als eis om geen glazen pot te gebruiken als omvang, omdat dit breekbaar is. Voor de duurzaamheid ziet de opdrachtgever de kaarten graag gelamineerd. Als laatste belangrijkste punt noemde de opdrachtgever dat een handleiding een harde eis is, dit zodat de gebruikers dan kunnen lezen hoe het spel werkt. De opdrachtgever ziet ook graag de tips en adviezen over de communicatie met een licht verstandelijk beperkte cliënt terug als aparte kaart of in de handleiding.

Tabel 12. Eis/feedback opdrachtgever

Onderwerp	Eis	Feedback
Domein	Een domein 'Hobby's' erin plaatsen vind ik wel leuk, dat is nog wel interessant voor een nieuwe medewerker om te weten.	Je kunt zeker wel meer domeinen doen, misschien is hoe meer hoe beter wel goed. Je hoeft ze niet allemaal tegelijk te gebruiken, je kunt zelfs per periode één domein doen.
		De domeinen die je al hebt vind ik prima, zien er goed uit, natuurlijk nog wel meer uitbreiden. Je kunt het sociale domein misschien scheiden.
Ontwerp	'Waarom' vragen aanpassen.	Losse kaarten zijn handiger dan één grote kaart per domein, anders gaat het spel idee er ook vanaf.
	Geen glazen pot, dat kan breken.	Tips zijn leuk en niet storend.
	Kaarten lamineren voor duurzaamheid.	"Cliënten vinden de kaarten interessant, dus ik zou zeker de kaarten meenemen naar een gesprek. Ze vinden het vaak leuk om spelletjes of vragenrondes te doen". "Het ligt ook aan de cliënt of je de kaarten meeneemt of niet"
	Een handleiding toevoegen over hoe het spel werkt en waar de in literatuur gevonden tips kunnen worden beschreven, dit mag ook op een aparte kaart.	Kaartje over "Waarom zit je hier?" Aanpassen naar bijvoorbeeld hulpvraag. "Wat is jouw hulpvraag binnen B-point?" Als ze deze niet weten kun je refereren naar de map die ze thuis hebben.

Interview methoden

Naast het brainstormen is er een ongestructureerd interview afgenomen met de opdrachtgever. Dit interview heeft als doel om inzicht te verkrijgen in de visie van de opdrachtgever op de uit onderzoek werkzame methoden of werkvormen en het beoogde eindproduct. De resultaten zijn verwerkt in tabel 13.

Uit het interview blijkt dat de opdrachtgever drie werkvormen geschikt vindt voor het beroepsproduct, deze zijn tevens groen gekleurd. De eerste werkvorm is Motiverende gespreksvoering. Deze

werkvorm spreekt de opdrachtgever aan, omdat de cliënten met een licht verstandelijke beperking vaak gemotiveerd moeten worden door begeleiders om een taak uit te voeren. De opdrachtgever geeft aan dat juist om uitgebreide antwoorden te krijgen de cliënt moet worden gemotiveerd om deze antwoorden te geven. Daarnaast kan deze werkvorm helpen bij de lastige aspecten van de nieuwe medewerkers, namelijk het gesprek op gang houden, korte antwoorden krijgen en stiltes in gesprekken.

Ook de tips van het Kenniscentrum LVB ziet de opdrachtgever als nuttig voor het beroepsproduct. Het zijn goede, overzichtelijke tips. De opdrachtgever is van mening dat de nieuwe medewerkers veel zullen hebben aan deze tips, omdat deze met de tips leren om te communiceren met de licht verstandelijk beperkte cliënten. Hetzelfde geldt volgens de opdrachtgever voor de adviezen uit het Basisboek LVB voor sociaal werkers. Een wens van de opdrachtgever is om zowel de tips als de adviezen samen in een handleiding, of op een aparte kaart te zien. Deze tips en adviezen kunnen bij vrijwel alle lastige aspecten van de nieuwe medewerkers helpen, wat het een uitstekende werkvorm voor B-point zou maken.

Verder vindt de opdrachtgever het 4G-model handig voor de nieuwe medewerker om te reflecteren na een gesprek, maar vindt het niet nodig in het beroepsproduct. Ook zegt de opdrachtgever dat de vragen handig kunnen zijn, maar deze zijn niet werkzaam in het beroepsproduct, omdat hier meer oppervlakkige onderwerpen worden besproken. Gevoelens en gedachten worden hierin nog niet besproken. De opdrachtgever ziet ondanks de bruikbare elementen het 4G-model daarom niet als geschikt voor het beroepsproduct.

De werkvormen 'Gemaakte afspraken herhalen' vindt de opdrachtgever een goede tip voor nieuwe medewerkers. De opdrachtgever vindt dit echter niet passen bij het doel van het beroepsproduct, waardoor deze wordt geëxcludeerd. De andere methoden en werkvormen vindt de opdrachtgever niet geschikt voor het beroepsproduct.

Tabel 13. Resultaten interview

Werkvorm/model	Positieve punten	Negatieve punten
4G-model	- Het klinkt volgens de opdrachtgever handig voor gespreksvoering. - Reflecteren na een gesprek kan in een andere situatie werkzaam zijn voor nieuwe medewerkers. - De vier 'G' vragen kunnen handig zijn tussendoor.	- De kaarten blijven meer oppervlakkig dus dan zou het niet nodig zijn om over gedachten of gevoel te praten. - Reflecteren is niet nodig voor dit beroepsproduct.
Motiverende gespreksvoering	- Cliënten moeten gemotiveerd blijven worden om iets te bereiken, zeker om te praten. Uit zichzelf zeggen de meesten niet veel. - Deze gesprekstechniek vindt de opdrachtgever erg belangrijk, deze staat op nummer 1. - Behulpzaam bij een aantal lastige aspecten van medewerkers.	- Gaat oorspronkelijk over gedragsverandering, wat niet het doel is van het beroepsproduct.

Stoplichtmethode	- Makkelijk te gebruiken.	- Te simpel - Het past ook niet helemaal bij onze doelgroep hun leeftijdscategorie - Veel vinden dit erg kinderachtig - Veel hebben dit zelfs als kind al moeten doen waardoor ze dit zeker associëren als kinderachtig. - Niet behulpzaam bij lastige aspecten van medewerkers.
Tips kenniscentrum LVB	- Goede tips, zijn overzichtelijk. - Handig om in de handleiding te doen, om de nieuwe medewerkers tips te geven over hoe je moet communiceren voordat je begint met de kaartjes, op een losse kaart kan ook. - Deze samenvoegen met de adviezen uit basisboek. - Behulpzaam bij veel lastige aspecten van medewerkers.	
Adviezen Basisboek LVB voor Sociaal werk	- Goede tips, zijn overzichtelijk. - Handig om in de handleiding te doen, om de nieuwe medewerkers tips te geven over hoe je moet communiceren voordat je begint met de kaartjes. Op losse kaart kan ook. - Samenvoegen met tips van Kenniscentrum LVB - Behulpzaam bij veel lastige aspecten van medewerkers.	
Gemaakte afspraken herhalen	- Het is een goede tip voor de nieuwe medewerkers om alle afspraken te herhalen.	- Deze tip heeft niets te maken met het doel van het beroepsproduct. - Deze hoeft je van mij niks mee te doen. - Niet behulpzaam bij lastige aspecten van medewerkers.

Yucelmethode	- De methode kan begeleiders inzicht geven over bepaalde onderwerpen inde cliënt zijn leven, zoals netwerk.	- Deze is niets voor B-point. - Vooral het blokken element is niks voor de cliënten, veel cliënten zullen dit te kinderachtig vinden. - Vooral als je als nieuwe stagiair iemand met blokjes wil laten werken krijgen zij een verkeerd beeld, ze denken dan snel dat je ze dom vind. - Deze methode is ook niet in elke situatie toe te passen is. - Niet behulpzaam bij lastige aspecten van medewerkers.
Capability Cards	- Het lijkt een goed hulpmiddel, - Leuk idee als je de cliënt de leiding geeft, zo krijg je ook juist een beeld van zijn interesses.	- Spreekt de opdrachtgever niet aan. - Het beroepsproduct is ook al een kaartenset, dus kan alleen voor inspiratie gebruikt worden. - Niet behulpzaam bij lastige aspecten van medewerkers.
Basistool Strafrechtken	- Goed dat het een visueel hulpmiddel is, dat lijkt te werken bij mensen met een LVB. - Behulpzaam bij één lastig aspect van de medewerkers.	- De basistool is weer een kaartenset die je natuurlijk ook al doet, dus daar lijkt je naast inspiratie niet veel aan te hebben. - Met deze hoeft je niets in het beroepsproduct te doen.
Toolbox Jeugdreclassering voor lyb jongeren	- Plaatjes zijn goed voor je beroepsproduct.	- Gaat over een uitleg/voorlichting geven over iets, sluit niet aan bij beroepsproduct. - Niet behulpzaam bij lastige aspecten van medewerkers.
Risicospiegel	- De opdrachtgever is voorstander van het visuele aspect.	- Gaat ook over een uitleg/voorlichting geven over iets, sluit niet aan bij beroepsproduct. - Niet behulpzaam bij lastige aspecten van medewerkers.

4.4.4 Prototype

Het eerdergenoemde prototype is een schets van de onderzoeker op basis van de verzamelde informatie uit het onderzoek. Deze is gericht op het verbeteren van communicatie en het creëren van een band tussen de nieuwe medewerkers en de cliënten met een LVB. Het prototype wordt door de opdrachtgever en vier medewerkers geëvalueerd. Het is naar wens van de opdrachtgever gebaseerd op een vragen pot, dit is een spel die vragen bevat die aan de deelnemers gesteld worden. Dit prototype bestaat uit vragenkaarten voor drie leefdomeinen. De kaarten bevatten een hoofdvraag en

verdiepende vragen om het gesprek uit te breiden. Het ontwerp van het prototype zal evenals de vragen worden aangepast. Zie bijlage 19 voor het prototype.

4.4.5 Conclusie

Deelvraag 6 luidt: *Welke werkzame methoden en werkvormen voldoen aan de wensen en eisen van de organisatie B-point en haar medewerkers?* In tabel 10 staan de eisen voor inclusie voor de methoden en werkvormen.

Uit de onderzochte werkzame methoden en werkvormen voor het verbeteren van de communicatie tussen de nieuwe medewerkers en de cliënt met een LVB, zijn er door de opdrachtgever drie werkvormen geselecteerd die geïncorporeerd kunnen worden in het beroepsproduct. Deze drie methoden zijn motiverende gespreksvoering, de tips van het Kenniscentrum LVB en de adviezen uit het Basisboek LVB voor Sociaal werkers.

Motiverende gespreksvoering vindt de opdrachtgever de beste werkvorm, omdat cliënten vaak gemotiveerd moeten worden door begeleiders. Door de vragen uit het beroepsproduct te baseren op motiverende gespreksvoering en tips hierover te bieden, kunnen de nieuwe medewerkers de in de resultaten genoemde lastige aspecten beter beheersen. De tips van het Kenniscentrum LVB ziet de opdrachtgever evenals de adviezen uit het Basisboek LVB voor sociaal werkers als geschikt voor het beroepsproduct. De opdrachtgever is van mening dat de nieuwe medewerkers veel zullen hebben aan deze tips en adviezen, omdat ze hiermee beter leren om te communiceren met de licht verstandelijk beperkte cliënten, wat het hoofddoel is. Deze tips en adviezen kunnen bij vrijwel alle lastige aspecten van de nieuwe medewerkers helpen.

Deze drie werkvormen verbeteren allen de communicatie tussen nieuwe medewerker en cliënt met een LVB. Ook helpen de werkvormen bij de lastige aspecten van de nieuwe medewerkers. Aangezien de werkvormen allen toepasbaar zijn bij zowel licht verstandelijk beperkten als de medewerkers van B-point, zijn deze geschikt voor het niveau van de doelgroep. De werkvormen zijn tijdens desk research in literatuur bronnen gevonden en uitgewerkt, dit maakt ze theoretisch onderbouwd. Tot slot kunnen deze helpen bij de lastige aspecten uit de criteria. Dit maakt dat de drie beschreven werkvormen voldoen aan de wensen en eisen van de organisatie B-point en haar medewerkers.

4.4.6 Discussie

Er is in het onderzoek gekozen is voor individueel brainstormen. In de ideale situatie zou de onderzoeker graag in een groep met de medewerkers hebben gebrainstormd, dit is echter niet mogelijk vanwege weinig medewerkers tegelijkertijd aanwezig op de locaties. Als dit wel had gekund, verwachtte de onderzoeker meer discussies en aanvullingen van anderen over waarom iets wel of niet goed is aan het prototype. Het individueel brainstormen heeft desondanks voor voldoende inzichten gezorgd. Opvallend is dat een aantal medewerkers soortgelijke antwoorden gaven. De onderzoeksfase tijdens deze deelvraag is verder snel en naar behoren verlopen.

Een ander discussiepunt is dat de opdrachtgever aangaf drie werkvormen geschikt te vinden om te implementeren in het beroepsproduct. Echter, blijkt uit het interview dat veel andere methoden en werkvormen ook positieve aspecten hebben. De opdrachtgever vond deze niet geschikt genoeg voor inclusie, voornamelijk omdat de doelen van deze methoden en werkvormen niet overeenkomen met het doel van het beroepsproduct. Daarnaast zijn de werkvormen Capability Cards en Basistool strafrecht zelf kaartensets, waardoor dit volgens de onderzoeker te erg lijkt op het beroepsproduct en het niet werkzaam voor het beroepsproduct is. Er kan hierdoor worden gesteld dat niet elk voordeel in het beroepsproduct verwerkt zal worden.

Hoofdstuk 5 Conclusie, discussie, aanbeveling

5.1 Slotconclusie

In de voorgaande drie hoofdstukken zijn de zes deelvragen beschreven en beantwoord middels een conclusie. Om niet in een herhaling te treden zullen deze conclusies niet in de eindconclusie beschreven worden. Wel zal in deze conclusie een antwoord worden gegeven op de hoofdvraag:

‘Wat is er nodig om de nieuwe medewerkers binnen B-point beter te leren communiceren met de cliënten met een licht verstandelijke beperking?’

Uit het onderzoek is middels het interview, waarbij antwoord werd gegeven op de vraag wat de medewerkers van B-point nodig hebben om de communicatie tussen zichzelf en de cliënten met een LVB te verbeteren, bleek dat er 12 aspecten zijn die de nieuwe medewerkers lastig vinden aan het communiceren met de licht verstandelijk beperkte cliënten. Vier van deze aspecten werden significant vaker benoemd, dit zijn: geen vragen kunnen bedenken tijdens gesprekken met de cliënt, stiltes in gesprekken, het gesprek opgang houden en korte antwoorden krijgen. Deze vier aspecten hebben allen te maken met de gespreksvoering van de nieuwe medewerkers. Het hoofddoel van het beroepsproduct is om de communicatie van de nieuwe medewerker naar de licht verstandelijke cliënt te verbeteren. Dit door zo veel mogelijk lastige aspecten van de nieuwe medewerker te verbeteren.

Gedurende het onderzoek zijn er drie ideeën voor een beroepsproduct ontstaan. Er is gekozen om één daarvan uit te werken, namelijk een vragenspel met als doel om de medewerker te ondersteunen in vragen stellen aan de licht verstandelijk beperkte cliënt, waardoor de gespreksvaardigheid van de medewerker verbeterd. Dit vragenspel heeft uit drie ideeën de meeste positieve punten en helpt bij de meeste lastige aspecten van de medewerkers. Daarnaast is de opdrachtgever hier het meest enthousiast over. De vragenkaarten gaan over verschillende leefdomeinen, waar de nieuwe medewerker vragen over kan stellen, om de cliënt beter te leren kennen. De kaarten bevatten een hoofdvraag en verschillende doorvragen om dieper in te gaan op het onderwerp. Gezien het verschil tussen de drie ideeën erg groot zijn, is het niet realistisch om deze ideeën in één beroepsproduct te verwerken. Om de ideeën niet verloren te laten gaan, worden deze onder aanbevelingen toegelicht.

Om te ondervinden welke methoden en werkvormen in de praktijk helpen, is er desk research gedaan. Ook zijn er twee experts geïnterviewd. Opvallend uit de resultaten is dat een groot aantal, volgens literatuur onderbouwde, methode en werkvormen gebruik maken van visuele middelen. Drie werkvormen zijn op basis van zowel literatuur als de wensen, eisen en behoeften van de medewerkers en de organisatie werkzaam en geschikt voor het eindproduct. De drie zijn tips van Kenniscentrum LVB, adviezen van Basisboek LVB voor de sociaal werker en motiverende gespreksvoering. Deze drie werkvormen zullen in het eindproduct worden geïmplementeerd. De tips en adviezen zijn op verzoek van de opdrachtgever samengevoegd en in een handleiding van het spel verwerkt. Motiverende gespreksvoering zal ook als tip worden gegeven.

Uit dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat de nieuwe medewerkers van B-point een hulpmiddel gebaseerd op gesprekstechnieken nodig hebben om beter te leren communiceren met de licht verstandelijk beperkte cliënten. Dit hulpmiddel heeft zich gevormd tot het vragenspel ‘Blik op jou’, die de gesprekstechniek van de medewerkers bevordert. Ook bevordert het vragenspel door middel van tips de houding en het taalgebruik van de nieuwe medewerker naar de cliënt. Er wordt verwacht dat de nieuwe medewerkers van B-point met het gebruik van het vragenspel een betere beheersing krijgen van hun gesprekstechnieken, waardoor de communicatie tussen hen en de licht verstandelijk beperkte cliënt verbeterd.

5.2 Einddiscussie

5.2.1 Verloop

Terugkijkend op het onderzoek, had de onderzoeker voornamelijk in het begin meer om hulp moeten vragen. De onderzoeker vond het lastig om hulp te vragen aan de eerste begeleider. Dit kwam voornamelijk omdat er in het begin veel onderzoek werd gedaan, wat nog niet verwerkt werd in het verslag. Hierdoor had de onderzoeker het idee dat er weinig progressie was. Als de onderzoeker proactiever was geweest met vragen om feedback, was het scriptieproces waarschijnlijk sneller verlopen. Richting het eind van het onderzoek vroeg de onderzoeker vaker om hulp aan de eerste

begeleider en medeonderzoekers. De onderzoeker heeft geleerd om in de toekomst gelijk de progressie van het onderzoek uit te werken en te vragen voor feedback. Dit zal resulteren op minder onzekerheid gedurende het proces. Daarnaast had de onderzoeker langer de tijd kunnen nemen om participanten voor de interviews te winnen. De onderzoeker voelde vanwege uitstel van de duur van het onderzoek enige tijdsdruk, waardoor er minder wachttijd is gebruikt voor het werven van participanten. Dit gaat vooral over de participanten, medewerkers en externe organisaties. Wel werd er door de onderzoeker opgemerkt dat veel externe organisaties niet in staat waren om te helpen met het onderzoek. Hierdoor is er slechts geringe informatie over externe organisaties verkregen, wat de kwaliteit van de vijfde deelvraag verminderd. De betrouwbaarheid van het onderzoek is hierdoor niet veranderd, aangezien de resultaten per organisatie verschillen en deze wel van dezelfde informatie zijn voorzien. Ook zijn dezelfde vragen gesteld en zijn de resultaten vergelijkbaar (Benders, 2022).

5.2.2 HCD-methode

De Human Centered Design methode is als geschikt bevonden voor het onderzoek. Tijdens de twee fases zijn er onderzoeksmethoden gebruikt. In de inspiration fase is er gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview, semigestructureerd expert interview, brainstormen en de methode find themes. Tijdens de ideation fase is er gebruik gemaakt van interview, semigestructureerd expert interview, desk research en brainstormen. Er hadden in de ideation fase meer HCD methodes kunnen worden gebruikt, zoals de methode 'Get feedback' om uitgebreider feedback van zowel de medewerkers als opdrachtgever op het beroepsproduct te ontvangen.

5.2.3 Bruikbaarheid

Er is vanaf deelvraag 1 informatie uitgevraagd over de inwerkmethode van B-point. Gedurende het onderzoek bleef dit onderwerp terugkomen in de interviews. De reden hiervan is dat de onderzoeker een zo uitgebreid mogelijk beeld probeerde te schetsen over wat B-point voor het onderzoek deed aan de communicatie van nieuwe medewerkers. Dit onderwerp heeft weinig invloed op het onderzoek, waardoor het overbodige informatie in het onderzoek is. Het uitvragen van deze overbodige informatie heeft kleine invloed gehad op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek, met name bij deelvraag 1. De focus is tijdens het interview gelegd op het inwerken en werven van nieuwe medewerkers. Meer vragen over methoden, werkvormen en gesprekstechnieken binnen de organisatie zou relevanter voor het onderzoek zijn geweest. Echter, heeft dit effect geen invloed gehad op het beantwoorden van de hoofdvraag.

De belangrijkste stakeholders, de nieuwe medewerkers, waren veel betrokken tijdens het onderzoek. Echter, hadden deze meer betrokken moeten worden door tussentijds updates te geven. Als dit was gedaan, kreeg de onderzoeker meer inzicht in de mening van de nieuwe medewerker. In een interview gaven de medewerkers aan wat zij lastige en goede aspecten vonden van zichzelf tijdens de communicatie met een cliënt met LVB. Om dit dieper te kunnen onderzoeken, hadden er observaties kunnen plaatsvinden, waarbij de onderzoeker de medewerkers tijdens een gesprek met deze cliënten observeert. Met observaties als tweede instrument had de onderzoeker kunnen meten wat er tijdens het gesprek goed en minder goed gaat bij de medewerkers, ter aanvulling van het interview. Dit zou de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek verhogen (Benders, 2022). Hierbij is wel een kans dat de lastige aspecten tijdens de observatie niet aanwezig zijn, waardoor het volgens de onderzoeker alleen ter aanvulling van het interview werkzaam zou zijn. De medewerkers hebben wel evenals de opdrachtgever het prototype geëvalueerd middels brainstormen. De resultaten zijn hierdoor bruikbaar voor de beantwoording van de hoofdvraag.

Alle deelvragen zijn bruikbaar bevonden voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. De gebruikte onderzoeksmethoden hebben bij iedere deelvraag gemeten wat nodig was om de deelvraag te beantwoorden, waardoor de resultaten valide zijn. Een minder sterk punt is dat de vragen uit de interviews niet geheel zijn gebaseerd op vragen uit literatuur, waardoor sommige belangrijke begrippen uit de literatuur niet zijn gebruikt. Dit heeft echter geen invloed gehad op het onderzoek, maar om gedetailleerde informatie te verkrijgen had de onderzoeker de vragen nauwer kunnen afstemmen op relevante literatuur (Scriptium, 2022). Een sterker punt is dat er tijdens desk research veel gebruikt is gemaakt van verschillende databanken, waardoor er ondanks weinig informatie over het onderwerp toch bruikbare bronnen zijn gevonden. Gedurende het onderzoek is veel gebruik

gemaakt van betrouwbare literatuur, wat de kwaliteit van het onderzoek verhoogt. Het onderzoek is voor de opdrachtgever bruikbaar, doordat alle stappen zijn onderbouwd.

Doordat alle interviews zonder grote complicaties afgenomen, heeft het onderzoek een hoge betrouwbaarheid. De complicaties die zich hebben voorgedaan zijn klein, waardoor deze geen invloed hebben gehad op het beantwoorden van de hoofdvraag.

5.2.4 Beroepsproduct

Het prototype kreeg positieve feedback van zowel de medewerkers als de opdrachtgever. Er is gekozen om maar één prototype te maken, omdat de wensen, eisen en behoeften voor de onderzoeker duidelijk genoeg waren om het product vorm te geven. Idealiter werden meerdere prototypes gemaakt, zodat er beter onderzocht werd wat verbeterd kan worden. Het beroepsproduct ondersteund de nieuwe medewerker bij het communiceren met de licht verstandelijk beperkte cliënt. Dit wordt gedaan door de gesprekstechnieken van de nieuwe medewerkers te verbeteren, zodat deze leren welke houding en taalgebruik bij de licht verstandelijk beperkte cliënt past. Daarnaast helpen de vragen op de kaarten de medewerkers om door te vragen en gesprekken langer op gang te houden. Het onderzoeksdoel lijkt hierdoor behaald.

5.2.5 Vervolgonderzoek

Dit onderzoek heeft de fasen inspiration en ideation doorlopen en heeft daarmee een bruikbaar beroepsproduct opgeleverd. Gezien de duur van het onderzoek was er geen mogelijkheid om het beroepsproduct te testen in de praktijk. Het doorlopen van de implementation fase kan alsnog waardevol zijn voor B-point. Door deze fase te doorlopen kan er kennis worden opgedaan over de werking van het product. Door het testen in de praktijk kan het beroepsproduct indien nodig verder ontwikkeld of verbeterd worden. Wanneer het product getest is, kan er gesteld worden of het onderzoeksdoel is behaald of niet. Er wordt B-point aangemoedigd het product indien nodig te verbeteren, zodat nieuwe medewerkers het meest optimale product benutten.

Het huidige onderzoek is gericht op de communicatie van de nieuwe medewerkers van B-point. Als er onderzoek wordt gedaan naar hoe de licht verstandelijk beperkte cliënten beter kunnen leren communiceren, kunnen onderwerpen als de lastige aspecten, wensen en eisen anders zijn. Hierdoor kan er een ander beroepsproduct ontstaan. Er ontstaat dan een ander perspectief, wat mogelijk gedragsverandering van de cliënt aanmoedigt. Het huidige onderzoek heeft er bewust voor gekozen de cliënt niet te betrekken. Een advies voor vervolgonderzoek zou zijn om onderzoek te doen naar het perspectief van de cliënt om voor zowel cliënt als nieuwe medewerker communicatie beter te laten verlopen.

5.3 Aanbeveling

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan wat betreft de communicatie tussen de nieuwe medewerker en de cliënt met een licht verstandelijke beperking. Uit het interview met de medewerkers uit deelvraag 2 zijn naast een hulpmiddel voor gesprekstechnieken meerdere hulpwensen gekomen, deze worden hieronder toegelicht. Ook de resultaten uit de brainstormsessie met de opdrachtgever in deelvraag 3 worden meegenomen. Naast het idee om een vragenspel te ontwikkelen nog drie ideeën ontstaan die een positieve invloed op de communicatie tussen de medewerkers en cliënten van B-point kunnen hebben. Naar aanleiding van het onderzoek worden er daarom vier aanbevelingen gedaan.

Beroepsproduct; Vragenspel 'Blik op jou'

Een aanbeveling voor B-point is om het beroepsproduct in de praktijk te testen. Gezien de duur van het onderzoek was er voor de onderzoeker geen mogelijkheid om dit te testen, hoewel dit uiteraard waardevol is voor B-point. Door het testen in de praktijk kan het beroepsproduct indien nodig verder ontwikkeld of verbeterd worden. Wanneer blijkt dat er aanpassingen nodig zijn, wordt B-point aangemoedigd dit te volbrengen, zodat nieuwe medewerkers het meest optimale product kunnen gebruiken. Indien het beroepsproduct als werkzaam wordt bevonden, wordt het B-point aanbevolen de nieuwe medewerkers dit product actief te laten gebruiken. Voornamelijk wanneer de nieuwe medewerker net start met zijn of haar werkzaamheden binnen B-point. Mensen met een LVB hebben

een beperkt werkgeheugen. Het taalgebruik en taalbegrip blijft hierdoor ook vaak achter bij mensen met een licht verstandelijke beperking (De Beer, 2011). Om deze reden is het van belang dat de begeleiders hun communicatie afstemmen op de LVB cliënt. Door dit vragenspel te gebruiken leert de medewerker op een laagdrempelige manier zijn gesprekstechnieken aan te passen aan de LVB cliënt. Daarnaast leert de medewerker sneller de cliënt kennen, waardoor er sneller een vertrouwensband ontstaat en er meer verdieping in gesprekken kan komen.

Scholing voor medewerkers en stagiaires

Tijdens het interview met de medewerkers uit deelvraag 2, gaven meerdere medewerkers aan zorginhoudelijke informatie te missen. Hiermee wordt informatie over meerdere ziektebeelden die binnen B-point te vinden zijn bedoeld. Wanneer medewerkers weten welke symptomen bij een ziektebeeld horen, kunnen zij wellicht makkelijker communiceren met cliënten. Een aanbeveling voor B-point is daarom om hier meer onderzoek naar te doen. Wanneer blijkt dat veel medewerkers hier baat bij hebben, kan een zorginhoudelijke scholing helpen bij het verbreden van hun kennis. Dit resulteert op een vergrote professionaliteit in het bedrijf.

Training over gesprekstechnieken

Uit huidig onderzoek is gebleken dat de meeste lastige aspecten van de nieuwe medewerkers te maken hebben met gesprekstechnieken. Met een training over gesprekstechnieken kunnen veel van deze lastige aspecten verbeteren. Ook is uit het onderzoek gebleken dat geen enkele geïnterviewde alle gesprekstechnieken op het voorgehouden papier herkende. Dit zou kunnen betekenen dat deze medewerkers een tekort aan kennis hebben. Een aanbeveling voor B-point is daarom om een vervolgonderzoek uit te voeren over de kennis van de medewerkers op gebied van communicatie. Het ontwikkelen van een training over gesprekstechnieken kan naast het vragenspel zorgen voor verbetering in de communicatie tussen de medewerker en de licht verstandelijk beperkte cliënt.

Informatie over een licht verstandelijke beperking

Het onderzoek wijst erop dat de nieuwe medewerkers geen tot weinig kennis hebben over mensen met een LVB. Ook zeggen de medewerkers deze informatie te missen. Om een goede hulpverlening aan de cliënt te kunnen bieden, is het van belang dat de begeleiders weten hoe deze met een cliënt met een LVB om moeten gaan. Een voordeel hiervan kan zijn dat de medewerkers met meer kennis over een LVB de cliënten beter begrijpen. Dit kan resulteren tot een betere communicatie tussen de medewerker en de cliënt met een LVB. Een aanbeveling is om nieuwe medewerkers informatie te bieden over een licht verstandelijke beperking. Voorbeelden om dit te doen zijn een cursus, training of informatieblad.

Literatuurlijst

- Aeneae Venema, J. E. (2016). *Oplossingsgericht werken: De oplossing?* [Masterscriptie]. Wageningen Universiteit.
- Baarda, D. B. (2014). *Dit is onderzoek!: handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*.
- Baaijens, M. (2018a). *Stop(licht)! Eerst even nadenken*. [Scriptie]. Fontys Sporthogeschool.
- Beer, Y. de (2011). *De kleine gids: Mensen met een licht verstandelijke beperking*. Deventer: Kluwer
- Benders, L. (2022, 17 oktober). *Validiteit en betrouwbaarheid vaststellen in je scriptie*. Scribbr.
<https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/validiteit-en-betrouwbaarheid-vaststellen-scriptie/>
- Bogaerts, S., & Poiesz, T. (2007). Het Triade-model. *Maatwerk*, 8(2), 57–59.
<https://doi.org/10.1007/bf03070782>
- Boom Management. (2019, December 10). *Personal brainstorming: creatief zijn in je eentje - Boom Management*. <https://boommanagement.nl/artikel/personal-brainstorming-creatief-zijn-in-je-eentje/>
- BTSG. (2023, 8 augustus). *De stoplichtmethode*. BTSG Beweging in Ouderenzorg. Geraadpleegd op 20 oktober 2023, van <https://btsg.nl/de-stoplichtmethode/>
- Caulfield, J. (2022, 28 oktober). *Een introductie tot thematische analyses | Met voorbeelden*. Scribbr. Geraadpleegd op 14 juni 2023, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/thematische-analyse/>
- Design kit*. (n.d.). <https://www.designkit.org/methods/bundle-ideas.html>
- de Bruin, C. (z.d.). *Methodiek | Autisme in de zorg. Geef me de 5*. Geraadpleegd op 20 oktober 2023, van <https://www.geefmede5.nl/methodiek/zorg>
- de Vries, G., Arts, J., & ten Pas, D. (2021). Belemmeringen voor behoud van werk met LVB. *LVB Onderzoek & Praktijk*, 1, 15.
- Douma, J. (2013). *Effectiviteit van de Triple-C methode*.
<https://studenttheses.uu.nl/handle/20.500.12932/15265>
- Douma, J. (2018). Jeugdigen en (jong) volwassenen met een licht verstandelijke beperking. *Kenmerken en de gevolgen voor diagnostisch onderzoek en (gedrags) interventies*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVB/Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra.
- Drost, V., Kluft, S., Klein Hofmeijer, E., Reiff, E., & Kaal, H. (2021). LVB in de strafrechtketen.

- Drost, V., van Haaren, P., & Jongebreur, W. (2016). *Mensen met een licht verstandelijke beperking in het justitiële domein*. Significant Public.
- Glamocak, S. (2021). *Een zoektocht naar de sleutel tot het motiveren van de zelfzorg bij mensen met een licht verstandelijke beperking en psychische problematiek* [Scriptie]. Fontys Hogeschool.
- IDEO. (2015). *The Field Guide to Human-Centered Design*. San Francisco.
- Kaal, H., van Scheppingen, L., Douma, J., van Oostaijen, E., & Bouwman- van Ginkel, E. (2022). *Basisboek LVB voor sociaal werkers*. Uitgeverij Koninklijke Van Gorcum.
- Kaal, H., Vrij, P., Hogeschool Leiden, & Dienst Justitiële Jeugdinrichtingen (2020). Licht Verstandelijke Beperking in de Justitiële Jeugdinrichting. In *Hogeschool Leiden*. Hogeschool Leiden.
- Geraadpleegd op 20 oktober 2023, van <https://www.hsleiden.nl/binaries/content/assets/hsl/lectoraten/lvb-en-jeugdcriminaliteit/handreikingen/handreiking-lvb-jji-.pdf>
- Krul, A. (2021). *Hoe voer je deskresearch uit?* Scribbr.
- <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/deskresearch/>
- Kwaliteitsrapport 2018. (2020). In *Elver*.
- Landelijk Kenniscentrum LVB. (2023, 6 juni). *Aansluiten bij een LVB..(Hoe) doe jij dat?* - KenniscentrumLVB. KenniscentrumLVB. Geraadpleegd op 25 november 2023, van <https://www.kenniscentrumlvb.nl/product/aansluiten-bij-een-lvb-hoe-doe-jij-dat/>
- Moonen, X. Licht verstandelijke beperking. *Zorg Welz* 28, 43–48 (2022).
- https://doi.org/10.1007/s41185-022-1_286-z
- NLP NU. (2020, 21 april). *Feedback 4G model*. NLP-NU. Geraadpleegd op 20 oktober 2023, van <https://www.nlp-nu.nl/kenniscentrum/technieken-begrippen/feedback-4g-model/>
- Rijksuniversiteit Groningen. (2021, 29 november). *Interviews en enquêtes*.
- Geraadpleegd op 17 augustus 2023, van <https://www.rug.nl/society-business/scholierenacademie/scholieren/pws-hulp/fase3/interviews-en-enquetes>
- Personio. (2022, 18 oktober). *Semigestructureerd interview of halfgestructureerd interview + voorbeeld*. Geraadpleegd op 25 augustus 2023, van <https://www.personio.nl/hr-woordenboek/semi-gestructureerd-interview/>
- Rietmeijer, C. (2014). Motiverende gespreksvoering. *Huisarts En Wetenschap*, 57(4), 202–205.
- <https://doi.org/10.1007/s12445-014-0101-2>
- Robeyns, I. (2017). *Wellbeing, Freedom and Social Justice: The Capability Approach Re-Examined*. OpenBook Publishers. <https://doi.org/10.11647/obp.0130>

- Ronda, G., Loon, M. K., Van Steenkiste, B., De Boer, M. P., & Van Der Weiden, T. (2008). Motiverende gespreksvoering. *Tijdschrift voor praktijkondersteuning*, 3(6), 148–153. <https://doi.org/10.1007/bf03086497>
- Schippers, G. M. (2017b, januari 4). *Motiverende gespreksvoering*. Tijdschrift voor Gedragstherapie. https://www.tijdschriftgedragstherapie.nl/inhoud/tijdschrift_artikel/TG-2015-2-4/Motiverende-gespreksvoering
- Scriptium. (2022, 11 maart). *Interviewvragen opstellen – Hoe kun je het beste te werk gaan?* Scriptium.nl. <https://www.scriptium.nl/interviewvragen-opstellen/>
- Truong, A., Ekström-Bergström, A., Antonsson, H., & Johansson, C. (2022). Staff's self-reported frequency and management difficulty of challenging behaviour among persons with intellectual disabilities in connection with web-based training. *Nordic Journal of Nursing Research*, 205715852210969. <https://doi.org/10.1177/20571585221096915>
- Vanderveen, G. (2016). Zal ik je eens wat laten zien? Over visuele onderzoeksmethoden. *Justitiële verkenningen*, 42(1), 95-118.
- Waarom zou u deskresearch doen? (n.d.). SurveyMonkey. Geraadpleegd op 4 oktober 2023, van <https://nl.surveymonkey.com/mp/waarom-zou-u-deskresearch-doen/#:-:text=Deskresearch%20is%20een%20prima%20manier,en%20vullen%20elkaar%20uitstekend%20aan>
- Woittiez, I. (2022, 26 juli). *Het aantal mensen met een licht verstandelijke beperking: een schatting*. <https://repository.scp.nl/handle/publications/349>
- Yucel, M. (2016). *In het kort - yucelmethode*. Yucelmethode. Geraadpleegd op 28 september 2023, van <https://www.yucelmethode.nl/in-het-kort/>
- Zijlmans, L. (2009). *Begeleiders in beeld: een onderzoek naar de effectiviteit van een training voor begeleiders van cliënten met een lichte verstandelijke beperking en gedragsproblemen*. Radboud University. Geraadpleegd op 20 oktober 2023, van <https://repository.ubn.ru.nl/handle/2066/76746>
- ZonMw, HAN University of Applied Sciences, Brummel, A., Jansen, E., Berkvens, J., & Leenders, J. (2022). VIGNETTEN_ Alledaagse verhalen over een goed leven van mensen in kwetsbare omstandigheden. In *HAN University of Applied Sciences*. HAN University of Applied Sciences. Geraadpleegd op 20 oktober 2023, van <https://www.han.nl/projecten/2021/in-de-war-over-verwardheid/Vignetten.-Alledaagse-verhalen-over-goed-leven.pdf>

(Licht) verstandelijke beperking - toolkit inclusie. (2020, 25 februari). Toolkit Inclusie.

<https://inclusie.gebruikercentraal.nl/doelgroep/licht-verstandelijke-beperking/>

Bijlagen

Bijlage 1. Checklist ethisch advies

1. Valt het onderzoek onder de Wet medisch-wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO)? Onderzoek valt onder de WMO als het aan de volgende twee voorwaarden voldoet: er is sprake van medisch wetenschappelijk onderzoek én personen worden aan handelingen onderworpen of hen worden gedragsregels opgelegd (zie voor meer informatie: <https://www.ccmo.nl/onderzoekers/wet-en-regelgeving-voor-medisch-wetenschappelijk-onderzoek/uw-onderzoek-wmo-plichtig-of-niet>)
☐ Ja → Advies noodzakelijk
☒ Nee
2. Gaat het bij het voorgenomen onderzoek om een gezonde populatie?
☒ Ja
☐ Nee → Advies noodzakelijk
3. Is er sprake van onderzoek bij minderjarigen (<16 jaar) of bij wilsonbekwamen?
☐ Ja → Advies noodzakelijk
☒ Nee
4. Worden deelnemende personen aan handelingen onderworpen of worden aan de deelnemende personen bepaalde gedragswijzen opgelegd, die ONGEMAK kunnen inhouden?
☐ Ja → Advies noodzakelijk
☒ Nee
5. Zijn er VEILIGHEIDS- EN/OF GEZONDHEIDSRISICO'S VOOR DE RESPONDENTEN verbonden aan het onderzoek?
☐ Ja → Advies noodzakelijk
☒ Nee
6. Is er een aanspreekpunt waar deelnemende personen terecht kunnen met vragen over het onderzoek en worden zij hiervan op de hoogte gesteld?
☒ Ja
☐ Nee → Advies noodzakelijk
7. Zijn de deelnemende personen volledig vrij om deel te nemen aan het onderzoek, en om hiermee op elk moment te stoppen wanneer zij dat willen, om welke reden dan ook?
☒ Ja
☐ Nee → Advies noodzakelijk

8. Worden deelnemers aan het onderzoek voorafgaand aan deelname schriftelijk en mondeling voorgelicht over doel, de aard en duur, risico's en bezwaren van het onderzoek?
- ☒ Ja
- ☐ Nee → Advies noodzakelijk
9. Tekenende deelnemende personen en/of hun vertegenwoordigers voor toestemming met het onderzoek?
- ☒ Ja
- ☐ Nee → Advies noodzakelijk
10. Is de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG? DENK AAN HET ZORGVULDIG OMGAAN MET (PERSOONS)GEGEVENS (ZOWEL OP PAPIER ALS DIGITAAL) EN EEN VEILIGE MANIER VAN DATAOPSLAG.
- ☒ Ja
- ☐ Nee → Advies noodzakelijk
11. Worden er bijzondere persoonsgegevens verzameld (e.g. etniciteit, religie, medische gegevens, seksuele geaardheid, ziekteverzuim, et cetera)?
- ☐ Ja → Advies noodzakelijk
- ☒ Nee
12. Is objectiviteit en onafhankelijkheid van de onderzoeker(s) gewaarborgd?
- ☒ Ja
- ☐ Nee → Advies noodzakelijk

Advies noodzakelijk: Wanneer de uitkomst één of meerdere keren 'Advies noodzakelijk' is, dien je advies te vragen via scriptie-tp-ethiek.ama@saxion.nl en neem de eerste begeleider mee in de cc van de mailwisseling.

Mail het ingevulde formulier en voeg hier een korte toelichting aan toe. Vermeld onder andere:

- Wat is de kwetsbaarheid van de respondenten en hoe ernstig is deze?
- Welke methode wil je gaan toepassen?
- Wat is de inhoud van de methode? Wat wordt inhoudelijk uitgevraagd/besproken of gedaan?
- Hoeveel tijd vraag je van de respondent om te investeren in de deelname aan je onderzoek?
- Waarom is het volgens jou essentieel om deze respondenten te includeren in je onderzoek?
- Welke voorzorgsmaatregelen heb je zelf al bedacht?

Er volgt daarna een advies dat ook ingeleverd dient te worden bij het Plan van Aanpak. Bij twijfel zal de SEAC (Saxion Ethische Advies Commissie) worden geconsulteerd.

Ondertekenend door onderzoeker en eerste begeleider:

Naam onderzoeker: Demi Elshout

Handtekening:

Datum: 15-03-2023

Naam 1^e begeleider: Janneke Jolij

Handtekening:

Datum: 15-03-2023

Bijlage 2. Interviewschema teamleider

Interview Teamleider B-point

1. Wordt er bij het aannemen van nieuw personeel geselecteerd op de ervaring/voorkennis met de doelgroep de nieuwe medewerkers/stagiaires?
2. Is er een inwerkprotocol voor stagiaires en nieuwe medewerkers?
3. Zijn deze twee protocollen hetzelfde? (onderscheid in stagiaire en nieuwe medewerker)
4. Heeft B-point een bepaalde manier van gesprekken voeren die geïmplementeerd wordt bij de medewerkers?
5. Zijn er inwerkdagen voor stagiaires?
6. Zijn er inwerkdagen voor nieuwe medewerkers?
7. Zijn deze verschillend aan elkaar?
8. Wat is het doel van deze inwerkdagen?
9. Zijn er opleidingsmomenten zoals cursussen/trainingen voor stagiaires?
10. Zijn er opleidingsmomenten zoals cursussen/trainingen voor nieuwe medewerkers?
11. Wat is het doel van deze cursussen/trainingen?

Stagebegeleiders

12. Zijn er vaste stagebegeleiders?
13. Zijn er vanuit B-point eisen voor de medewerkers om stagebegeleider te kunnen worden? (opleidingsniveau, jaren in dienst, etc.)
14. Op welke manier zijn de stagebegeleiders opgeleid tot stagebegeleider?
15. Wat maakt de stagebegeleiders bekwaam tot het begeleiden van stagiaires?

Bijlage 3. Informatiebrief + toestemmingsformulier expert B-point

Informatiebrief

Het bevorderen van de communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen B-point

Geachte expert,

Deze brief geeft informatie over een wetenschappelijk onderzoek naar de communicatie tussen nieuwe medewerkers/stagiaires en mensen met een licht verstandelijke beperking bij B-point.

Wij willen u vragen om hieraan deel te nemen. U beslist zelf of u mee wilt doen. Voordat u de beslissing neemt, is het belangrijk om meer te weten over dit onderzoek. Lees deze informatiebrief rustig door. Hebt u na het lezen van de informatie nog vragen? Dan kunt u terecht bij de onderzoeker. Aan het einde van deze informatiebrief vindt u de contactgegevens.

Wat is het doel van het onderzoek?

Het doel van het onderzoek is om door middel van literatuuronderzoek en praktijkonderzoek binnen de organisatie een product te ontwikkelen gericht op nieuwe werknemers en stagiaires met als doel om de communicatie tussen hen en cliënten met een licht verstandelijke beperking te verbeteren.

Wat wordt onderzocht?

Tijdens dit onderzoek wordt de focus gelegd op nieuwe medewerkers en stagiairs binnen B-point. Ook zijn medewerkers die al enige tijd bij B-point werken niet onbelangrijk in het onderzoek, een kleine groep van deze medewerkers zal worden benaderd, dit voor een volledige verdieping in de doelgroep. Er worden geen cliënten in het onderzoek meegenomen, dit vanwege de kwetsbaarheid en privacy van deze doelgroep.

Hoe wordt het onderzoek uitgevoerd?

Het onderzoek wordt grotendeels door middel van interviews uitgevoerd. Op deze manier ontstaat er inzicht over de momentele werkwijze van de medewerkers en wat de medewerkers als lastig en minder lastig ervaren in de communicatie tussen de cliënt met een licht verstandelijke beperking en henzelf. Ook worden er externe begeleidende wonen organisaties betrokken bij het onderzoek om een beeld te schetsen over de door hun werkzame methoden en werkwijzen. Na het verzamelen van deze informatie wordt er een beroepsproduct ontwikkeld om de nieuwe medewerkers en stagiaires te ondersteunen bij de communicatie tussen hen en de licht verstandelijk beperkte cliënt, met als resultaat dat zij sneller de gedachten en gevoelens van de cliënt kunnen bespreken en goede begeleiding weten te bieden.

Wat wordt er van u verwacht?

Wanneer u deel neemt aan het onderzoek, wordt er een interview van ongeveer 20 minuten bij u afgenomen. De informatie die wordt verkregen uit het interview wordt alleen voor onderzoeksdoeleinden gebruikt. Het interview wordt niet met video opgenomen, wel kan er worden gevraagd om het met behulp van een spraakrecorder op te nemen en worden er aantekeningen gemaakt door de interviewer.

Wat zijn mogelijke voor- en nadelen van deelname aan dit onderzoek?

Door uw deelname aan het onderzoek kunt u een bijdrage leveren aan het inzichtelijk maken van de communicatie binnen B-point en de verbeterpunten hierin, waardoor u B-point verder kunt laten groeien.

Los van de tijdsinspanning die het interview van u vraagt, zijn er verder geen nadelen of consequenties verbonden aan de deelname aan dit onderzoek.

Wat gebeurt er als u niet wenst deel te nemen aan dit onderzoek?

Uw deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het afzien van deelname aan het onderzoek heeft geen nadelige gevolgen ten aanzien van uw huidige situatie. Indien u deelneemt aan het onderzoek en u uw deelname wenst terug te trekken, kunt u dit ten alle tijden doen zonder een reden op te hoeven geven.

Wat gebeurt er met uw gegevens?

De gegevens die over u worden verzamelt zullen uitsluitend voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt worden en vertrouwelijk worden bewaard. De data wordt in een privé-document verwerkt en opgeslagen. Dit document is alleen toegankelijk voor de onderzoeker, opdrachtgever en scriptiebegeleiders. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld. De data wordt in dit onderzoek gebruikt voor zowel het beoordelen als interpreteren van resultaten voortkomend uit de vragenlijst of interviews. Bij het bestuderen van de gegevens en het publiceren van de resultaten zijn uw persoonlijke gegevens nergens zichtbaar.

Wilt u verder nog iets weten?

Voor nadere informatie over het onderzoek kunt u contact opnemen met Demi Elshout via het e-mailadres: 467371@student.saxion.nl.

Wilt u liever telefonisch contact, stuur dan een mail met uw telefoonnummer, dan wordt u zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Wilt u graag een onafhankelijk advies over meedoen aan dit onderzoek, dan kunt u contact opnemen met de onderzoeker, die verwijst u dan door.

Indien u besluit deel te nemen aan het onderzoek willen wij u vragen het bijgaande toestemmingsformulier te ondertekenen.

Naam onderzoeker: Demi Elshout

E-mail: 467371@student.saxion.nl

Toestemmingsformulier

Het bevorderen van de communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen B-point

Ik heb de informatie over dit onderzoek voor de deelnemer gelezen. Ik kon aanvullende vragen stellen. Mijn vragen zijn voldoende beantwoord. Ik had voldoende tijd om te beslissen of ik deelneem aan dit onderzoek.

Ik weet dat deelname aan het onderzoek volledig vrijwillig is. Ik ben me ervan bewust dat ik op ieder moment kan beslissen om mijn deelname terug te trekken, daarvoor hoef ik geen reden te geven.

Ik weet dat de onderzoeker en begeleiders van de onderzoeker mijn gegevens kunnen inzien. Deze mensen staan vermeld in de informatiebrief. Mijn gegevens zullen vertrouwelijk opgeslagen worden.

Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken, voor de doelen die in de informatiebrief staan. Mocht er aanleiding zijn om de gegevens te gebruiken voor een ander onderzoeksdoel dan zal opnieuw toestemming aan mij worden gevraagd.

Naam expert:

Handtekening:

Datum : __ / __ / __

Onderzoeker:

Ik verklaar hierbij dat ik deze deelnemer voldoende heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek. Als er tijdens het onderzoek informatie bekend wordt die de toestemming van de deelnemer zou kunnen beïnvloeden, dan breng ik hem/haar daarvan tijdig op de hoogte op een wijze waardoor ik er zeker van ben dat de informatie de deelnemer heeft bereikt.

Naam onderzoeker:

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

Bijlage 4. Thematische analyse teamleider

Hoofd thema							
Sub thema's	Visie organisatie	Gesprekstechnieken	Werving werknemers	Werving stagiaires	Inwerken medewerkers	Inwerken stagiaires	Stagebegeleiders
	Gelijke behandeling	Weinig	Opleidingsniveau	Mix HBO/MBO	Inwerkmap	Stagebeleid	Zorgcoördinatoren
	Stagiaires opgeleid als volwaardige collega	Ieder zijn eigen manier	Mix HBO/MBO	Liefst werkervaring	Verplichte cursussen	Inwerkmap	HBO geschoold
	Hechten veel waarde aan nieuwe kennis	Stoplichtmethode	Liefst levenservaring	Leeftijd	Verplichte visiedag	2 stage cursus dagen	Vaste locatie
		Schaalmethodes	Liefst werkervaring	Jong naar milde locatie	Meelopen met vaste medewerkers	Meelopen met vaste medewerkers	Minimaal 4 jaar bij B-point
			Leeftijd		BHV/ medicijnen cursus		Nieuwe stagebegeleiders moeten cursus stagebegeleider doen
							Netjes werken
							Goede beheersing Nederlandse taal
							Ervaring werkveld intern en extern

Bijlage 5. Lijst gesprekstechnieken

Gesprekstechnieken

- Doorvragen
- Open vragen
- Gesloten vragen
- Feedback vragen
- Suggestieve vragen
- Meerkeuze vragen
- Verbredende vragen
- Verdiepende vragen
- Reflectief luisteren
- Actief luisteren
- Containerbegrippen
- LSD
- OMA
- ANNA
- NIVEA
- OEN
- DIK
- 4G-model
- ABC-model

Bijlage 6. Interviewschema medewerkers

Vragenlijst medewerkers B-point (deelvraag 2)

Inleidende vragen:

Medewerker/stagiair:

Hoelang bent u in dienst?

Wat is uw opleidingsniveau (mbo 1,2,3,4/hbo, wo)

Op welke locatie(s) bent u werkzaam?

Inhoudelijke vragen:

1. Wat vind u belangrijk tijdens het voeren van een gesprek met een cliënt?
2. Heeft u een bepaalde structuur tijdens het voeren van een gesprek?
3. Zijn er dingen waar u bij de cliënt op let tijdens het voeren van een gesprek met een cliënt?
4. Hoe krijgt u de informatie die u nodig heeft van een cliënt?
5. Hoe probeert u informatie van de cliënt te winnen wanneer de cliënt het niet uit zichzelf vertelt?
6. Hoe brengt u zelf informatie over op de cliënten met een licht verstandelijke beperking?
7. Wat zijn volgens u signalen van cliënten wanneer zij het niet over een onderwerp willen hebben?
8. Wat doet u wanneer u merkt dat iemand het niet over een onderwerp wilt hebben?
9. Welke communicatiestijlen gebruikt u tijdens het voeren van een gesprek met een cliënt?
10. Heeft u bepaalde methodes die u gebruikt tijdens gesprekken?
11. Wat vind u lastig aan het communiceren met cliënten met een licht verstandelijke beperking? (niet verder komen in het gesprek, weinig woordwisseling, etc.)
12. Wat maakt dit lastig voor u?
13. Wat kan u hierbij helpen?

14. Wat gaat er volgens u goed bij de gesprekken tussen u en cliënten met een licht verstandelijke beperking?
15. Wat maakt dat dit goed gaat?
16. Merkt u in uw werkomgeving bepaalde aspecten die collega's lastiger vinden aan het communiceren met cliënten met een LVB?
17. Merkt u in uw werkomgeving bepaalde aspecten die juist goed gaan bij collega's tijdens het communiceren met cliënten met een LVB?
18. Merkt u dat de cliënt zijn of haar gedachten en gevoelens meer naar u uit naarmate u langer werkzaam bent binnen B-point?
19. Kan er volgens u iets beter aan het inwerkproces van B-point?
20. Heb je het gevoel dat je iets hebt gemist?

Vragen over gesprekstechnieken

21. Met welke van de volgende gesprekstechnieken bent u niet bekend? (laat bijgaande papier zien)
22. Welke van deze gesprekstechnieken gebruikt u tijdens de gesprekken met een licht verstandelijk beperkte cliënt?
23. Welke van de onderstaande gesprekstechnieken denkt u nodig te hebben voor het communiceren met cliënten met een licht verstandelijke beperking?
24. Zijn er gesprekstechnieken waar u meer over wilt weten?

Bijlage 7. Informatiebrief + toestemmingsformulier medewerkers

Informatiebrief

Het bevorderen van de communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen B-point

Geachte medewerker van B-point,

Deze brief geeft informatie over een wetenschappelijk onderzoek naar de communicatie tussen nieuwe medewerkers/stagiaires en mensen met een licht verstandelijke beperking bij B-point.

Wij willen u vragen om hieraan deel te nemen. U beslist zelf of u mee wilt doen. Voordat u de beslissing neemt, is het belangrijk om meer te weten over dit onderzoek. Lees deze informatiebrief rustig door. Hebt u na het lezen van de informatie nog vragen? Dan kunt u terecht bij de onderzoeker. Aan het einde van deze informatiebrief vindt u de contactgegevens.

Wat is het doel van het onderzoek?

Het doel van het onderzoek is om door middel van literatuuronderzoek en praktijkonderzoek binnen de organisatie een product te ontwikkelen gericht op nieuwe werknemers en stagiaires met als doel om de communicatie tussen hen en cliënten met een licht verstandelijke beperking te verbeteren.

Wat wordt onderzocht?

Tijdens dit onderzoek wordt de focus gelegd op nieuwe medewerkers en stagiaires binnen B-point. Ook zijn medewerkers die al enige tijd bij B-point werken niet onbelangrijk in het onderzoek, een kleine groep van deze medewerkers zal worden benaderd, dit voor een volledige verdieping in de doelgroep. Er worden geen cliënten in het onderzoek meegenomen, dit vanwege de kwetsbaarheid en privacy van deze doelgroep.

Hoe wordt het onderzoek uitgevoerd?

Het onderzoek wordt grotendeels door middel van interviews uitgevoerd. Op deze manier ontstaat er inzicht over de momentele werkwijze van de medewerkers en wat de medewerkers als lastig en minder lastig ervaren in de communicatie tussen de cliënt met een licht verstandelijke beperking en henzelf. Ook worden er externe begeleidende wonen organisaties betrokken bij het onderzoek om een beeld te schetsen over de door hun werkzame methoden en werkwijzen. Na het verzamelen van deze informatie wordt er een beroepsproduct ontwikkeld om de nieuwe medewerkers en stagiaires te ondersteunen bij de communicatie tussen hen en de licht verstandelijk beperkte cliënt, met als resultaat dat zij sneller de gedachten en gevoelens van de cliënt kunnen bespreken en goede begeleiding weten te bieden.

Wat wordt er van u verwacht?

Wanneer u deel neemt aan het onderzoek, vult u een vragenlijst van ongeveer 10 minuten in. Deze ingevulde informatie is anoniem en wordt alleen voor onderzoeksdoeleinden gebruikt. Wellicht is er na het invullen van de vragenlijst meer informatie nodig, u kunt dan worden uitgenodigd voor een interview. Het interview wordt niet met video opgenomen, wel kan er worden gevraagd om het met behulp van een spraakrecorder op te nemen en worden er aantekeningen gemaakt door de interviewer.

Wat zijn mogelijke voor- en nadelen van deelname aan dit onderzoek?

Door u deelname aan het onderzoek kunt u een bijdrage leveren aan het inzichtelijk maken van de communicatie binnen B-point en de verbeterpunten hierin, waardoor u B-point verder kunt laten groeien. Ook verbetert u met de deelname uw eigen persoonlijke ontwikkeling door gebruik te kunnen maken van een effectief beroepsproduct, die u nieuwe inzichten in uw communicatietechniek geeft.

Los van de tijdsinspanning die de vragenlijst en het mogelijke interview van u vragen, zijn er verder geen nadelen of consequenties verbonden aan de deelname aan dit onderzoek.

Wat gebeurt er als u niet wenst deel te nemen aan dit onderzoek?

Uw deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het afzien van deelname aan het onderzoek heeft geen nadelige gevolgen ten aanzien van uw huidige situatie. Indien u deelneemt aan het onderzoek en u uw deelname wenst terug te trekken, kunt u dit ten alle tijden doen zonder een reden op te hoeven geven.

Wat gebeurt er met uw gegevens?

De gegevens die over u worden verzamelt zullen uitsluitend voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt worden en vertrouwelijk worden bewaard. De data wordt in een privé-document verwerkt en opgeslagen. Dit document is alleen toegankelijk voor de onderzoeker, praktijkbegeleider en scriptiebegeleiders. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt. De data wordt in dit onderzoek gebruikt voor zowel het beoordelen als interpreteren van resultaten voortkomend uit de vragenlijst of interviews. Bij het bestuderen van de gegevens en het publiceren van de resultaten zijn uw persoonlijke gegevens nergens zichtbaar.

Wilt u verder nog iets weten?

Voor nadere informatie over het onderzoek kunt u contact opnemen met Demi Elshout via het e-mailadres: 467371@student.saxion.nl.

Wilt u liever telefonisch contact, stuur dan een mail met uw telefoonnummer, dan wordt u zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Wilt u graag een onafhankelijk advies over meedoen aan dit onderzoek, dan kunt u contact opnemen met de onderzoeker, die verwijst u dan door.

Indien u besluit deel te nemen aan het onderzoek willen wij u vragen het bijgaande toestemmingsformulier te ondertekenen.

Naam onderzoeker: Demi Elshout

E-mail: 467371@student.saxion.nl

Toestemmingsformulier

Het bevorderen van de communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen B-point

Ik heb de informatie over dit onderzoek voor de deelnemer gelezen. Ik kon aanvullende vragen stellen. Mijn vragen zijn voldoende beantwoord. Ik had voldoende tijd om te beslissen of ik deelneem aan dit onderzoek.

Ik weet dat deelname aan het onderzoek volledig vrijwillig is. Ik ben me ervan bewust dat ik op ieder moment kan beslissen om mijn deelname terug te trekken, daarvoor hoef ik geen reden te geven.

Ik weet dat de onderzoeker en begeleiders van de onderzoeker mijn gegevens kunnen inzien. Deze mensen staan vermeld in de informatiebrief. Mijn gegevens zullen vertrouwelijk en anoniem opgeslagen worden. Het gebruik van mijn gegevens in de rapportage is in ieder geval anoniem.

Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken, voor de doelen die in de informatiebrief staan. Mocht er aanleiding zijn om de gegevens te gebruiken voor een ander onderzoeksdoel dan zal opnieuw toestemming aan mij worden gevraagd.

Naam deelnemer:

Handtekening:

Datum : __ / __ / __

Onderzoeker:

Ik verklaar hierbij dat ik deze deelnemer voldoende heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek. Als er tijdens het onderzoek informatie bekend wordt die de toestemming van de deelnemer zou kunnen beïnvloeden, dan breng ik hem/haar daarvan tijdig op de hoogte op een wijze waardoor ik er zeker van ben dat de informatie de deelnemer heeft bereikt.

Naam onderzoeker:

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

Bijlage 8. Thematische analyse medewerkers

Hoofdthema	Communicatie medewerkers B-point					
Subthema's	Werkwijze	Observaties	Lastige aspecten	Goede aspecten	Inwerkproces	Hulpaspecten
	Begrip tonen voor cliënten +1	Non-verbale communicatie / lichaamstaal +5	Te snel op doel willen +2	Alles	Veel stagiaires	Door krijgen welke woorden je gebruikt
	Geen specifieke structuur in gesprek +3	De leefomgeving (net huis en verzorgd uiterlijk)	Te weinig scholing voor stagiaires	Begrip +2	Voor jezelf moeten opkomen	Meer verdieping in ziektebeeld cliënten
	Doorvragen +7	Zenuwachtig	Te veel nadenken +1	Goede communicatie +1	Weinig te doen +1	Vragen waarom ze iets doen
	Soms om een onderwerp heen praten	Mompelen +1	Te direct +2	Kennis	Werkende wijze leren +1	Meer informatie krijgen +1
	Duidelijkheid +8	Geen duidelijk antwoord geven +2	Te moeilijke woorden gebruiken +2	Mensen kennis +1	In het diepe gegooid worden +3	zorginhoudelijke cursus krijgen
	Rustig praten +2	Onderwerp vermijden +4	Gesprek voeren met kort antwoordende cliënt +6	Goed op de hoogte zijn	Niet de taken vertellen	Kaartspelletjes
		Twijfelachtig +3		Rapportages lezen +1	Gedwongen zelf taken te verdelen	

	Respecteren +2	Wegkijken +3	Rapportages niet lezen	Bewust laagdrempelig zijn	Grens wordt gerespecteerd +3	
	Bij noodzaak toch over onderwerp beginnen +4	Lang moeten nadenken +3	Korte spanningsboog +2	Positieve sfeer +2	Niet op vingers worden meegekeken	
	Aanpassen aan niveau cliënt/ laagdrempelig zijn +7	Zwart wit denken	Groot contrast tussen collega's +1	Duidelijk praten +2	Samen taken uitvoeren in het begin +2	
	Betere vertrouwensband langer werkzaam +7	Wantrouwen	Te voorzichtig zijn +3	Direct praten	Weinig informatie over cliënten/LVB +2	
	Op de hoogte zijn +3	Woorden niet begrijpen	Soms te persoonlijk	Humor hebben +2	Beschermd gevoel +3	
	Stoplichtmethode +1	Kort antwoorden +3	Stiltes +5	Afremmen	Nutteloze cursUSDagen	
	Open mind	Vatten alles letterlijk op	Iemand aanspreken op negatief punt +2	Persoonlijk maken wanneer nodig	Mappen, zorgplannen, rapportages	
	Zelf achter komen +2	Geen reactie geven +1	Gesprek op gang houden +5	Aandacht aan band cliënt +1	Ruimte om te vragen +4	
	Ruimte geven +7	Verschil in niveau +1	Geen vragen weten +6			

	Onderwerpen rapportages aanhouden +3	Weinig energie in gesprek stoppen				
	In agenda kijken					
	Luchtige vragen stellen +4					
	Direct +6					
	Empathie tonen +3					
	Simpele woordkeuze +4					
	Kleine stapjes uitleg geven +2					
	Persoonlijk maken +1					
	Geïnteresseerd zijn +2					
	Checken of ze iets begrijpen +1					
	Positieve sfeer +3					
	Doorgeven aan collega +4					
	Containerbegrippen niet bekend +3					
	Afkortingen niet bekend +4					
	Verbreedende vragen niet bekend +1					
	4G-model niet bekend					

	Samenvatten +4					
	Open vragen +4					
	Feedbackvragen +3					
	Meerkeuze					
	Verdiepende vragen +3					
	Actief luisteren +6					
	Reflectief luisteren +1					
	ABC-model +1					
	Gesloten vragen +2					
	Luisteren +5					
	Spanningsmeter +1					
	Schaalvraag					
	NIVEA					
	SMART doelen					

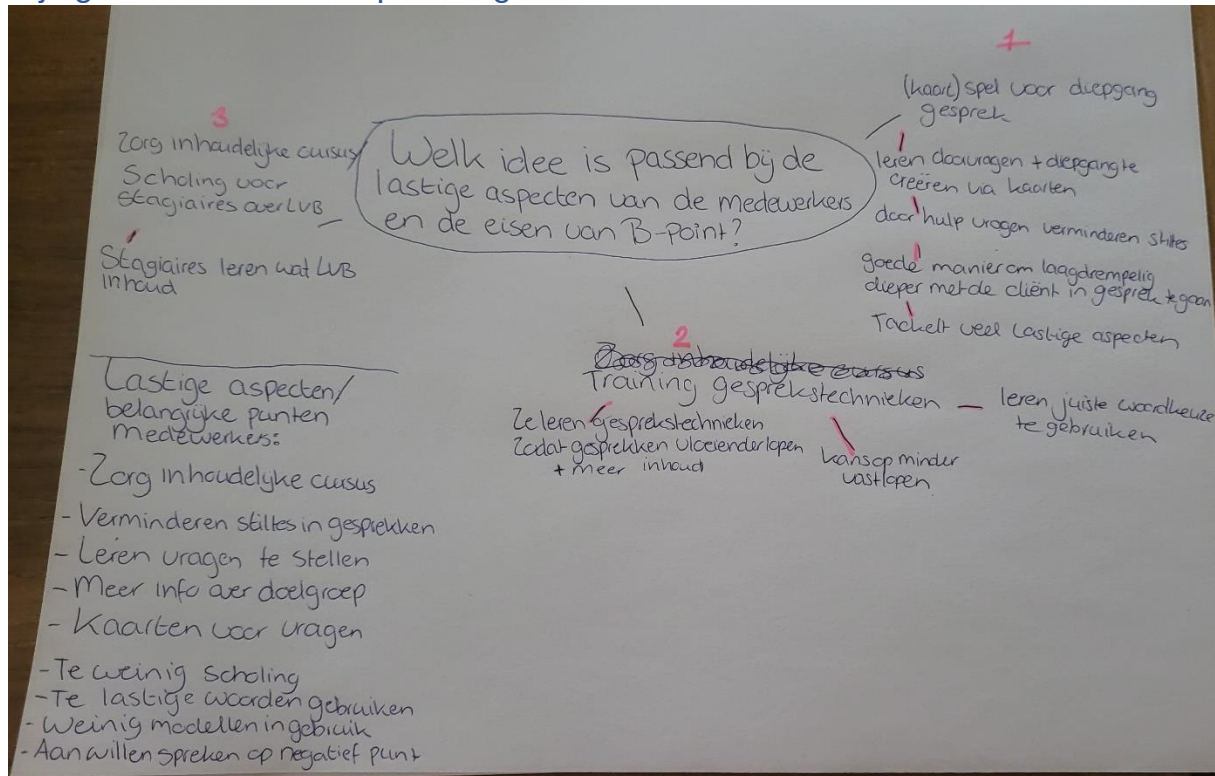
Bijlage 9. Interviewschema wensen en eisen opdrachtgever

1. Als u denkt aan het inwerkproces van nieuwe medewerkers en stagiaires, mist u dan zelf iets?
2. Wat zou u zelf prettig vinden qua inwerktools als u zich verplaatst in een nieuwe medewerkers?
3. Wat vindt u belangrijk dat nieuwe medewerkers/stagiaires meekrijgen?
4. Als u denkt aan het beroepsproduct wat er naar aanleiding van het onderzoek wordt ontwikkeld, wat stelt u zich dan voor?
5. Wat zijn de operationele eisen van het eindproduct? (welk doel moet bereikt worden?)
6. Welke wensen heeft u hier als opdrachtgever aan?
7. Welke eisen stelt u als opdrachtgever hieraan?

Bijlage 10. Thematische analyse opdrachtgever DV3

Hoofdthema	Beroepsproduct		
Subthema's	Inwerkperiode	Wensen beroepsproduct	Eisen beroepsproduct
	Meelopen met collega	'Vragenpot/spel' met diepgangsvragen op sociaal/emotioneel vlak	Dat het wel echt de communicatie tussen nieuwe medewerker en cliënt verbeterd
	Nummer om te bellen	Het moet werkbaar zijn	Korte, krachtige vragen
	Op de hoogte zijn van doelgroep	Uitnodigend om te gebruiken	Duidelijk en overzichtelijk
	Actiever wat met de inwerkmap doen	Praktisch houden	Plastificeren (duurzaamheid)
			Vragen op niveau van LVB cliënten

Bijlage 11. Brainstorm opdrachtgever



Bijlage 12. Vragenlijst interview extern

1. Kunt u vertellen over uw organisatie?
2. Wat is uw functie?
3. Hoelang bent u werkzaam binnen de organisatie?
4. Welke doelgroep loopt op deze locatie?
5. Hoeveel werknemers zijn er doorgaans op de locatie aanwezig?
6. Heeft u op uw locatie veel nieuwe medewerkers/stagiaires?
7. Hoe worden nieuwe medewerkers ingewerkt?
8. Worden stagiaires op een andere manier ingewerkt?
9. Zijn er bepaalde inwerkprotocollen?
10. Zijn deze voor stagiaires en nieuwe medewerkers hetzelfde?
11. Zijn er verplichte cursussen die nieuwe medewerkers/stagiaires moeten volgen?
12. *Naam organisatie* is natuurlijk een vrij grote organisatie, is er een vaste werkwijze voor elke locatie of is elke locatie 'los' hierin?
13. Zijn er eisen aan hoeveel kennis met LVB een nieuwe medewerker of stagiair moet hebben?
14. Hoe bereid u de nieuwe medewerker/stagiair voor op het werken met cliënten met een LVB?
15. Zijn er bepaalde gesprekstechnieken of methoden die jullie bewust gebruiken tijdens het communiceren met een cliënt met LVB? (4G-model)
16. Hoe zorgt de medewerker ervoor dat de cliënt met een LVB de overgebrachte informatie begrijpt?
17. Wat vindt u zelf belangrijk aan een goede communicatie tussen de begeleider en cliënt?
18. Wat maakt voor u de nieuwe medewerker/stagiair bekwaam om met mensen met een LVB te werken?
19. Heeft u zelf een idee hoe de communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een LVB zou kunnen worden bevorderd?

Bijlage 13. Informatiebrief + toestemmingsformulier extern

Informatiebrief

Het bevorderen van de communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen B-point

Geachte expert,

Deze brief geeft informatie over een wetenschappelijk onderzoek naar de communicatie tussen nieuwe medewerkers/stagiaires en mensen met een licht verstandelijke beperking bij B-point.

Wij willen u vragen om hieraan deel te nemen. U beslist zelf of u mee wilt doen. Voordat u de beslissing neemt, is het belangrijk om meer te weten over dit onderzoek. Lees deze informatiebrief rustig door. Heeft u na het lezen van de informatie nog vragen? Dan kunt u terecht bij de onderzoeker. Aan het einde van deze informatiebrief vindt u de contactgegevens.

Wat is het doel van het onderzoek?

Het doel van het onderzoek is om door middel van literatuuronderzoek en praktijkonderzoek binnen de organisatie een product te ontwikkelen gericht op nieuwe werknemers en stagiaires met als doel om de communicatie tussen hen en cliënten met een licht verstandelijke beperking te verbeteren.

Wat wordt onderzocht?

Tijdens dit onderzoek wordt de focus gelegd op nieuwe medewerkers en stagiairs binnen B-point. Ook zijn medewerkers die al enige tijd bij B-point werken niet onbelangrijk in het onderzoek, een kleine groep van deze medewerkers zal worden benaderd, dit voor een volledige verdieping in de doelgroep. Er worden geen cliënten in het onderzoek meegenomen, dit vanwege de kwetsbaarheid en privacy van deze doelgroep.

Hoe wordt het onderzoek uitgevoerd?

Het onderzoek wordt grotendeels door middel van interviews uitgevoerd. Op deze manier ontstaat er inzicht over de momentele werkwijze van de medewerkers en wat de medewerkers als lastig en minder lastig ervaren in de communicatie tussen de cliënt met een licht verstandelijke beperking en henzelf. Ook worden er externe begeleidende wonen organisaties betrokken bij het onderzoek om een beeld te schetsen over de door hun werkzame methoden en werkwijzen. Na het verzamelen van deze informatie wordt er een beroepsproduct ontwikkeld om de nieuwe medewerkers en stagiaires te ondersteunen bij de communicatie tussen hen en de licht verstandelijk beperkte cliënt, met als resultaat dat zij sneller de gedachten en gevoelens van de cliënt kunnen bespreken en goede begeleiding weten te bieden.

Wat wordt er van u verwacht?

Wanneer u deel neemt aan het onderzoek, wordt er een interview van ongeveer 30 minuten bij u afgenomen. De informatie die wordt verkregen uit het interview wordt alleen voor onderzoeksdoeleinden gebruikt. Het interview wordt niet met video opgenomen, wel kan er worden gevraagd om het met behulp van een spraakrecorder op te nemen en worden er aantekeningen gemaakt door de interviewer.

Wat zijn mogelijke voor- en nadelen van deelname aan dit onderzoek?

Door uw deelname aan het onderzoek kunt u een bijdrage leveren aan het inzichtelijk maken van de communicatie in een soortgelijke organisatie als B-point, waardoor de onderzoeker een breder beeld krijgt en u B-point verder kunt laten groeien.

Los van de tijdsinspanning die het interview van u vraagt, zijn er verder geen nadelen of consequenties verbonden aan de deelname aan dit onderzoek.

Wat gebeurt er als u niet wenst deel te nemen aan dit onderzoek?

Uw deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het afzien van deelname aan het onderzoek heeft geen nadelige gevolgen ten aanzien van uw huidige situatie. Indien u deelneemt aan het onderzoek en u uw deelname wenst terug te trekken, kunt u dit ten alle tijden doen zonder een reden op te hoeven geven.

Wat gebeurt er met uw gegevens?

De gegevens die over u worden verzameld zullen uitsluitend voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt worden en vertrouwelijk worden bewaard. De data wordt in een privé-document verwerkt en opgeslagen. Dit document is alleen toegankelijk voor de onderzoeker, opdrachtgever en scriptiebegeleiders. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld. De data wordt in dit onderzoek gebruikt voor zowel het beoordelen als interpreteren van resultaten voortkomend uit de vragenlijst of interviews. Bij het bestuderen van de gegevens en het publiceren van de resultaten zijn uw persoonlijke gegevens nergens zichtbaar.

Wilt u verder nog iets weten?

Voor nadere informatie over het onderzoek kunt u contact opnemen met Demi Elshout via het e-mailadres: 467371@student.saxion.nl.

Wilt u liever telefonisch contact, stuur dan een mail met uw telefoonnummer, dan wordt u zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Wilt u graag een onafhankelijk advies over meedoen aan dit onderzoek, dan kunt u contact opnemen met de onderzoeker, die verwijst u dan door.

Indien u besluit deel te nemen aan het onderzoek willen wij u vragen het bijgaande toestemmingsformulier te ondertekenen.

Naam onderzoeker: Demi Elshout

E-mail: 467371@student.saxion.nl

Toestemmingsformulier

Het bevorderen van de communicatie tussen nieuwe medewerkers en cliënten met een licht verstandelijke beperking binnen B-point

Ik heb de informatie over dit onderzoek voor de deelnemer gelezen. Ik kon aanvullende vragen stellen. Mijn vragen zijn voldoende beantwoord. Ik had voldoende tijd om te beslissen of ik deelneem aan dit onderzoek.

Ik weet dat deelname aan het onderzoek volledig vrijwillig is. Ik ben me ervan bewust dat ik op ieder moment kan beslissen om mijn deelname terug te trekken, daarvoor hoef ik geen reden te geven.

Ik weet dat de onderzoeker en begeleiders van de onderzoeker mijn gegevens kunnen inzien. Deze mensen staan vermeld in de informatiebrief. Mijn gegevens zullen vertrouwelijk opgeslagen worden.

Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken, voor de doelen die in de informatiebrief staan. Mocht er aanleiding zijn om de gegevens te gebruiken voor een ander onderzoeksdoel dan zal opnieuw toestemming aan mij worden gevraagd.

Naam expert:

Handtekening:

Datum : __ / __ / __

Onderzoeker:

Ik verklaar hierbij dat ik deze deelnemer voldoende heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek. Als er tijdens het onderzoek informatie bekend wordt die de toestemming van de deelnemer zou kunnen beïnvloeden, dan breng ik hem/haar daarvan tijdig op de hoogte op een wijze waardoor ik er zeker van ben dat de informatie de deelnemer heeft bereikt.

Naam onderzoeker:

Handtekening:

Datum: __ / __ / __

Bijlage 14. Thematische analyse externe organisaties

Organisatie 1					
Hoofdtthema	Nieuwe medewerkers				
Subthema's	Personeel	(In)werkmethoden	Doelgroep	Organisatie	Methodiek
	Veel nieuwe medewerkers (7)	Extra slaapdienst inzetten vanwege incidenten		Angst voor onbekende	Triple C
	Gedragskundig team	Inwerkmap	Dynamisch	stagebureau	Motiverende gesprekstechniek
	Teamleider	Inwerklijst	Gecentreerd	Interne vacatures	Argos methode bij hechtingsproblematiek
	2 vroege diensten	Buddy	Veel zorgvraag	Ruimte voor opleidingen	Oplossingsgericht werken
	dagbestedingsdienst	Inwerkperiode	Veel over (nieuwe) doelgroep vertellen	Interne poli	4G-model
	1-op-1 dienst	Verplichte e-learning (bijv. BHV, medicatie)	Normaliseren	Eigen intranet	Casuïstiek opdrachten
	1 avonddienst	Scholing/trainingen (verslaving, T-care, agressietraining, motiverende gesprekstechniek)	Zou de cliënt zelf kunnen vragen wat zij belangrijk vinden bij toelaten nieuwe medewerkers		Formats met casus iedere cliënt, om de 2 maanden vernieuwd
	2 slaapdiensten	Casuïstiek bespreken			Geef me de 5
	Slaapdienst positieve invloed	Evaluatiegesprekken			Veel terugvragen aan cliënt
	1 BBL leerling	Inwerkprotocol verschil in leerjaar, hoe hoger hoe meer bevoegdheid			Woorden laten herhalen

	1 interne stagiaire	Meer dan 1 jaar stage, op verschillende locaties			Op laten schrijven
	Mbo niveau stagiaires	Verplichte cursussen			Vertrouwen tussen begeleider en cliënt
	Snuffelstages	Eigen intranet met protocollen/procedures			Leerbaar opstellen
	Medewerkers niveau 3 of hoger	Vaste werkwijze inwerken medewerkers/stagiaires			Kijken naar eigen handelen
	Huishoudelijk medewerker	Medewerkersbijeenkomst nieuwe medewerkers			Feedback durven te vragen/reflecteren
	Mix van mensen met veel en minder ervaring	Stagiaires hoeven geen ervaring met LVB te hebben			Hulpvraag kunnen zien
		Nieuwe medewerkers het liefst wel ervaring met LVB			
		Nieuwe medewerkers met goede indruk ook een kans, wel extra scholing			
		1x in 3 maanden teamoverleg met bespreken casuïstiek			
		Werkboeken, leerboeken			
		Kijken welke cliënt past bij welke medewerker			

Organisatie 2					
Hoofdthema	Nieuwe medewerkers				
Subthema's	Personeel	(In)werkmethoden	Doelgroep	Organisatie	Methodiek
	3 medewerkers tot 3 uur	Inwerkprogramma algemene organisatie punten	Laten soms stagiaires of tijdelijke medewerkers niet binnen	Veel locaties	Wensen met niet binnenlaten medewerkers/stagiaires wordt gerespecteerd, tot een bepaald punt
	Na 3 uur 4 medewerkers	Als je PB'er wordt, extra inwerktijd met cliënt	Soms geen mannen	Erg flexibel, op veel locaties kun je als medewerker zo instromen	Scherp gezet dat als je hier woont komt iedereen binnen, ook al mag je iemand minder, dan doe je maar kleinere activiteiten
	1 slaapdienst tot half 10 volgende dag	Nieuwe medewerkers 2 weken inwerken	Cliënt wil zelf controle hebben, hij bepaald wat hij wel wil, zoals simpel boodschappen doen samen		Een andere cliënt vragen wat diegene nodig heeft om begeleiding binnen te laten
	3 nieuwe medewerkers	Stagiaires eerst op één van de 4 diensten (6 cliënten)			Gesprek met cliënt, nieuwe begeleider en oude begeleider open maken
	1 stagiaire dienst	Inwerkprotocollen praktisch gericht op organisatie en werkwijze locatie			Stoplichtmethode
	1 dagdienst stagiaire niveau 2	Inwerkprotocol voor medewerkers is uitgebreider			Weinig modellen in gebruik
	1 plek voor leerling intern	Verplichte cursussen via Pienter (privacy, medicatie)			Afspraken herhalen
	Te grote hap als stagiaires	Geen eisen aan nieuwe medewerkers/stagi			Opschrijven, terugvragen per

	in 1 keer elke cliënt krijgen	aires voor kennis LVB			persoon verschillend
		Achtergrond specifieke doelgroepen of PB			Basis van goede communicatie
		Tijdens kennismaking gesprek over ervaring			Ervaring die je opdoet in de praktijk
		Kijken of mensen leerbaar zijn in doelgroep			Driehoekgesprek maakt open
		Als iemand LVB lastig vindt, extra begeleiding en cursussen aanbieden			Het waarom goed bespreken met de cliënt (waarom is het goed stagiaires te hebben, waarom wil je dat niet etc.)
		Niet op plek: andere locatie			Bespreken wat iemand wel wil doen
		Geen inwerkprogramma voor individuele band met client etc. dat mis ik wel			Waar nodig beginnen in kleine stapjes waardoor je toch een band creëert.

Bijlage 15. Extra informatie interview externe organisaties

Organisatie 1

Op deze locatie zijn twee dagdiensten, een dagbestedingsdienst, een huishoudelijk medewerker, een avonddienst en twee slaapdiensten, één dienst luidt één persoon. In het verleden was er één slaapdienst maar vanwege incidenten is dit naar twee slaapdiensten gebracht. Door deze verandering toe te passen is de positieve sfeer op de werkvloer verhoogd. Ook is er een team van gedragsdeskundigen in de organisatie aanwezig en zijn er op locatie twee gedragsdeskundigen en één teamleider aanwezig. Qua stagiaires is er plaats voor één BBL (Beroepsbegeleidende leerweg) stagiaire en één stagiair die intern een opleiding volgt. Daarnaast zijn er ook oriëntatiestages, waarbij een stagiair enkel een paar dagen meeloopt om inzicht te krijgen in het werkveld. Bij de organisatie werken medewerkers en stagiaires met minimaal niveau mbo3. Het team bestaat uit een mix van medewerkers met veel en weinig ervaring met de licht verstandelijk beperkte doelgroep. De medewerkers zijn volgens de organisatie bekwaam wanneer deze zich leerbaar opstellen, reflecteren op eigen handelen, feedback vragen en de hulpvraag van een cliënt inzien.

“Ik merk wel sinds dat we meer hebben geïnvesteerd in meer nachtpersoneel dat het een positieve invloed op medewerkers heeft. Medewerkers voelen zich veiliger en doen hun werk ook met meer plezier en vertrouwen.”

Organisatie 2

De organisatie heeft drie medewerkers tot drie uur, vanaf drie uur vier medewerkers, één slaapdienst en een stagiairdienst gelijktijdig met de vaste medewerkers. Bij het aannemen van nieuwe medewerkers of stagiaires worden geen eisen gesteld aan voorkennis van de licht verstandelijk beperkte doelgroep. Veel nieuwe medewerkers en stagiaires hebben de achtergrond specifieke doelgroepen of persoonlijk begeleider. Tijdens de kennismaking wordt de ervaring van de sollicitant besproken en op basis daarvan peilt de organisatie of de sollicitant geschikt is voor de doelgroep. Volgens organisatie 2 is de medewerker bekwaam wanneer deze de basis van de communicatie beheerst. Hiermee wordt bedoeld luisteren, samenvatten, doorvragen, aanpassen tot niveau en feedback vragen. Ook maakt volgens de organisatie veel ervaring in de praktijk een medewerker bekwaam.

“Wij hebben het tijdens het kennismakingsgesprek over de doelgroep en de ervaring van de sollicitant. Dan kijken we of mensen hier leerbaar in zijn.”

Bijlage 16. Logboek deskresearch

Bron	Zoekterm	Omschrijving	Source	Hits	Link
1	Werkvorm	Concluderend kan gez	Google sch	772	https://www.hbokennisbank.nl/details/sharekit_han:oai:surfsharekit.nl:b04657
2		Psycho-educatie bij me	HBO kennisbank		https://www.kenniscentrumlvb.nl/wp-content/uploads/2021/01/Spaltman-et-a
3	Werken met LVB		HBO kennisbank		https://www.hbokennisbank.nl/details/sharekit_han:oai:surfsharekit.nl:a3ff618
2	LVB				
1	Communic	met obesitas...	springerlin	29	
2		diagnostiek kop model	springerlink		
3		schematherapie bij jeugdigen met lvb			
4					https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-368-2312-8_5
5	Communic	Professionals moeten i	springerlin	89	https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-368-2872-7_3
6		Onderzoek naar adaptief functioneren van me			https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-90-368-2528-3_8
7		Meer medicatiegericht maar wel communicatie			
8		Hoe behandel je mensen met een licht versta			https://link.springer.com/article/10.1007/s41185-018-0265-x#article-info
9		Sociaal domein toegankelijk voor mensen me			https://link.springer.com/article/10.1007/s12454-020-0105-y
10		communiceren in de schildpadstand			https://link.springer.com/article/10.1007/s12414-020-0100-0
11		3 doelgroepen, zegt ook wat over lvb			https://link.springer.com/article/10.1007/s41480-019-0074-7
					https://link.springer.com/article/10.1007/s41196-017-00056-5
1	werkvorm	De interventie sterker	Springerlin	23	https://link.springer.com/article/10.1007/s41185-018-0051-9
2		Schematherapie			https://link.springer.com/article/10.1007/s12501-011-0015-7
1	Begeleiding	Gaat meer over persoc	Springerlin	163	https://link.springer.com/article/10.1007/s41480-015-0062-5
2		https://link.springer.com/article/10.1007/s1			https://link.springer.com/book/10.1007/978-90-368-2632-7

4		Ook communicatietips denk ik			
5		Soorten therapie die ze doen met LVB			https://link.springer.com/article/10.1007/s41187-019-0007-5
					https://link.springer.com/book/10.1007/978-90-368-2723-2
1	Bonden begeleider LVB			282	https://link.springer.com/article/10.1007/BF03061032#Sec25
1	licht versta	Boek basisboek lvb sc	EBSCO	1,923	http://anderskijken-andersdoen.nl/docs/akad%20vanuit%20client
2					https://www.lifewiselvb.nl/wp-content/uploads/2021/05/210531
3					https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=1&sid=b67
4					
		Boek Een g Rulo vaardigheden en omgaan m	boek basis		
		aansluiten bij een lvb	google		
		Communicatie licht verstandelijk beperkten			file:///C:/Users/demi-/Downloads/Een%20goed%20gesprek_Bijla
		Bouwstenenmodel	HBO kenni	68	file:///C:/Users/demi-/Downloads/Aansluiten-bij-een-LVB-hoe-dc
		communicatie politie en LVB	Google scc	1100	https://www.expertisepuntvb.nl/expertise-licht-verstandelijke-be
		Interventie LVB	Google scc	1110	
		strafrecht LVB	EBSCO		https://www.hbokennisbank.nl/details/sharekit_fontys:oai:surfsh

Bijlage 17. Topiclijst

Topic	Eventuele vragen
4G-model	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct? - Spreekt een element van de methode u aan om te verwerken in het beroepsproduct?
Motiverende gespreksvoering	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct? - Spreekt een element van de methode u aan om te verwerken in het beroepsproduct?
Tips/adviezen hoe communiceren LVB	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct? - Denkt u dat de nieuwe medewerkers /stagiaires iets aan deze tips hebben?
Yucelmethode	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct? - Spreekt een element van de methode u aan om te verwerken in het beroepsproduct?
Capability Cards	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct?
Basistool Strafrechtketen	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct?
Toolbox Jeugdreclassering voor lvb jongeren	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct?
Risicospiegel	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct?
Stoplichtmethode	- Bent u hier bekend mee? - Vind u dat dit past in het beroepsproduct? - Kan een element uit deze methode passen in het beroepsproduct?

Bijlage 18. Code interview opdrachtgever deelvraag 6

Methode/model	Codes
4G-model	- Handig voor gespreksvoering - Niet zo handig voor het beroepsproduct. - Reflecteren is handig, maar niet nodig in het beroepsproduct, - De vragen kunnen handig zijn tussendoor, maar kan ook wanneer het in iemand op komt - Kaarten meer oppervlakkig, dan niet nodig om over gedachten of gevoel te praten.
Motiverende gespreksvoering	- De cliënten moet altijd worden gemotiveerd - Deze gesprekstechniek erg belangrijk, dit is nummer 1
Stoplichtmethode	- Te simpel. - Het past niet bij leeftijd doelgroep
Tips kenniscentrum LVB	- Goede tips, zijn overzichtelijk. - Deze zijn ook handig om in de handleiding te doen, om nieuwe medewerkers/stagiaires tips te geven over communiceren voordat ze beginnen aan kaarten - Samenvoegen met adviezen
Adviezen Basisboek LVB voor Sociaal werk	- Goede tips, zijn overzichtelijk. - Deze zijn ook handig om in de handleiding te doen, om nieuwe medewerkers/stagiaires tips te geven over communiceren voordat ze beginnen aan kaarten - Samenvoegen met tips
Gemaakte afspraken herhalen	- Goede tip voor de nieuwe medewerkers maar, niet het doel van beroepsproduct. - Deze hoeft je niets mee te doen
Yucelmethode	- Deze is niet geschikt - Vooral door blokken, veel cliënten vinden dit te kinderachtig - Als nieuwe stagiair iemand met blokjes wil laten werken, denken cliënten snel dat je ze dom vind - Niet in elke situatie toe te passen
Capability Cards	- Geen mening over - Wel goede methode/hulpmiddel - Een leuk idee als je de cliënt de leiding geeft, zo krijg je ook juist een beeld van zijn interesses.

	- Alleen handig om inspiratie op te doen
Basistool Strafrechtketen	- Hier naast inspiratie niet veel aan te hebben. - Deze hoeft niet in beroepsproduct verwerkt te worden
Toolbox Jeugdreclassering voor lvb jongeren	- Onderwerp niet waar beroepsproduct over gaat - Plaatjes zijn goed voor je beroepsproduct - Deze hoeft niet in beroepsproduct
Risicospiegel	- Onderwerp niet waar beroepsproduct over gaat - Plaatjes zijn goed voor je beroepsproduct - Deze hoeft niet in beroepsproduct

Bijlage 19. Prototype

Dit is het prototype van het vragen spel. Op de eerste afbeelding is een pot te zien waar de vragenkaarten in zitten.



De tweede foto geven de vragenkaarten van drie leefdoeinen weer.

