

Onderzoeksverslag



**Competentiegericht werken en
oplossingsgericht werken bij Sprank**

Studenten

- Bisschop, Laura (1110128)
- Bogerd, William (1010326)
- Mulder, Mirjam (1010362)
- Schuringa, Marien (1010189)

Opleidingen

- Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
- Sociaal Pedagogisch Hulpverlening

Begeleiders Stichting Sprank

- Boggelen, Lara van
- Geerds, Francien

Begeleider Gereformeerde Hogeschool

- Ebbers-van Aalst, Roelien
- Leijenhorst, Bertus

Beoordelaars Gereformeerde Hogeschool

- Ebbers-van Aalst, Roelien

Datum

- 21 mei 2014

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Voorwoord	5
Samenvatting	6
Begripsafbakening	7
Hoofdstuk 1 Inleiding	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Aanleiding tot het onderzoek	8
1.2.1 Inleiding	8
1.2.2 Geschiedenis van het knelpunt	8
1.3 Instelling	9
1.3.1 Inleiding	9
1.3.2 Typering van de instelling	9
1.3.3 Missie, visie en zorgvisie	9
1.3.4 Beroepsethiek en mensbeeld	10
1.4 Theoretische inleiding	11
1.4.1 Inleiding	11
1.4.2 Microniveau: cliëntfactoren	11
1.4.3 Mesoniveau: doelgroep per locatie	11
1.4.4 Macroniveau: regionale kaders en ontwikkelingen	12
1.4.4.1 Methode competentiegericht werken	12
1.4.4.2 Methode oplossingsgericht werken	13
1.5 Probleemomschrijving: doelstelling, vraagstelling en deelvragen	14
1.5.1 Inleiding	14
1.5.2 Probleemomschrijving en doelstelling	14
1.5.3 Centrale vraagstelling	14
1.5.4 Deelvragen	15
Hoofdstuk 2 Methode	16
2.1 Inleiding	16
2.2 Algemene opzet	16
2.3 Populatie	16
2.4 Meetinstrumenten	17
2.4.1 Interviews	17
2.4.2 Groepsgesprekken	18
2.5 Onderzoeksprocedures	18
2.5.1 Respondenten	18
2.5.2 Literatuuronderzoek	18
2.5.3 Interviews	19
2.5.4 Groepsgesprekken	20
2.6 Analysemethoden	20
Hoofdstuk 3 Resultaten	21
3.1 Inleiding	21
3.2 Resultaten competentiegericht werken	21
3.2.1 Beantwoording deelvraag 1	21
3.2.2 Beantwoording deelvraag 2	22
3.2.3 Beantwoording deelvraag 3	24
3.2.4 Beantwoording deelvraag 4	25
3.2.5 Beantwoording deelvraag 5	26
3.3 Resultaten oplossingsgericht werken	27

3.3.1 Beantwoording deelvraag 1	27
3.3.2 Beantwoording deelvraag 2	29
3.3.3 Beantwoording deelvraag 3	31
3.3.4 Beantwoording deelvraag 4	32
3.3.5 Beantwoording deelvraag 5	33
Hoofdstuk 4 Conclusies, aanbevelingen en discussie	35
4.1 Inleiding	35
4.1.1 Korte schets aanleiding	35
4.1.2 Centrale vraagstelling	35
4.1.3 Opzet van het onderzoek	35
4.2 Conclusies competentiegericht werken	35
4.2.1 Gedachtegoed	35
4.2.2 Toepassing	35
4.2.3 Eenduidigheid	36
4.2.4 Aansluiting	36
4.2.5 Behoeften	36
4.2.6 Eindconclusies locatie <i>Reiger</i>	37
4.3 Conclusies oplossingsgericht werken	37
4.3.1 Gedachtegoed	37
4.3.2 Toepassing	37
4.3.3 Eenduidigheid	38
4.3.4 Aansluiting	38
4.3.5 Behoeften	38
4.3.6 Eindconclusies locaties <i>Mensemastraat</i> en <i>Bernhardpassage</i>	38
4.4 Discussie	39
4.4.1 Methodisch werken binnen Sprank	39
4.4.2 Kwaliteit	40
4.5 Aanbevelingen	41
4.5.1 Aanbevelingen competentiegericht werken	41
4.5.2 Aanbevelingen oplossingsgericht werken	42
4.5.3 Aanbeveling vervolgonderzoek	43
Literatuurlijst	44
Gebruikte boeken	44
Gebruikte websites	44
Gebruikte overige literatuur	45
Bijlagen	47
Bijlage 1 Uitwerking theoretische inleiding methoden	48
Bijlage 2 Introductiebrief interview begeleiders	57
Bijlage 3 Interviewschema	58

Voorwoord

Voor u ligt het verslag naar aanleiding van het afstudeeronderzoek in het kader van onze opleiding aan de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle. Laura Bisschop en Marien Schuringa hebben dit onderzoek gedaan vanuit hun opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening en Mirjam Mulder en William Bogerd vanuit hun opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening.

Vanuit de Gereformeerde Hogeschool hebben wij dit onderzoek aangeboden gekregen. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode september 2013 tot en met juni 2014. Deze periode is voor ons heel leerzaam geweest. De onderzoeksgroep heeft met plezier aan dit onderzoek gewerkt. De verdieping in de methoden competentie- en oplossingsgericht werken was voor ons interessant om mee te nemen in het werken met de cliënt. De onderzoeksgroep hoopt met dit onderzoek een bijdrage te hebben geleverd aan het verlangen van Stichting Sprank om meer methodisch te gaan werken.

Dit onderzoek is uitgevoerd binnen de doelgroep van Stichting Sprank, namelijk mensen met een licht verstandelijke beperking. De teams die van het onderzoek deel hebben uitgemaakt zijn team Bedum (woonlocatie *Reiger*), team Bedum (woonlocatie *Mensemastraat*) en team Roden (woonlocatie *Bernhardpassage*). Wij willen deze teams bedanken voor de goede en prettige samenwerking. Dankzij de goede medewerking van deze teams is ons onderzoek voorspoedig verlopen.

Daarnaast willen we graag nog een aantal mensen bedanken die ons hebben geholpen en gesteund tijdens ons afstudeeronderzoek. Van Stichting Sprank willen we Lara van Boggelen bedanken voor de tijd en begeleiding vanuit de instelling. Daarbij willen wij ook Francien Geerds bedanken. Zij heeft als eerste begeleider vanuit Stichting Sprank ons geholpen bij de opzet van ons onderzoek en ons voorzien van veel informatie.

Daarnaast willen we onze afstudeerbegeleidster Roelien Ebbers-van Aalst van de Gereformeerde Hogeschool bedanken voor de gegeven feedback en de geboden hulp bij het opzetten en uitvoeren van het onderzoek. Onze dank gaat ook uit naar Bertus Leijenhorst, docent van de Gereformeerde Hogeschool. Hij heeft ons als tweede beoordelaar geholpen door het geven van feedback. Zonder de medewerking van al deze mensen was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd bij Sprank, een christelijke instelling voor mensen met een verstandelijke beperking. Binnen Sprank werken sinds 2013 de begeleiders van locatie *Reiger* volgens de competentiegerichte methode en de begeleiders van locatie *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* volgens de oplossingsgerichte methode.

De vraagstelling van dit onderzoek luidt als volgt: *In hoeverre hebben de begeleiders van de locaties Reiger, Bernhardpassage en Mensemastraat binnen Sprank de methoden competentiegericht werken respectievelijk oplossingsgericht werken weten te integreren in het werken met cliënten met een licht verstandelijke beperking en in hoeverre resulteert het werken vanuit de methode in een meer eenduidig denk- en handelingskader binnen de teams?* Door middel van interviews en een groepsgesprek is de onderzoeksgroep tot een antwoord op deze vraag gekomen.

In het onderzoek komt als hoofdlijn naar voren dat er in de praktijk nog weinig vanuit de methoden wordt gewerkt ondanks dat de methoden door de begeleiders wel als waardevol worden ervaren. De begeleiders zouden graag meer vanuit de methode willen werken. Bij de begeleiders die de cursus over competentiegericht werken gevolgd hebben, is er minder theorie bijgebleven dan bij de begeleiders die de cursus over oplossingsgericht werken gevolgd hebben. De cursussen hebben er in minimale mate aan bijgedragen om de teams te laten komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader.

Begripsafbakening

Om dit onderzoek overzichtelijk en duidelijk te houden zal de onderzoeksgroep gebruik maken van afkortingen en verkorte benamingen.

- Wanneer er gesproken wordt over Sprank, wordt bedoeld Stichting Sprank.
- Wanneer er gesproken wordt over de doelgroep, mensen met een licht verstandelijke beperking, wordt dit in het onderzoek afgekort naar LVB. Hiermee worden de cliënten van Sprank bedoeld die een IQ hebben tussen de 50-70 (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders-IV*).
- Wanneer er gesproken wordt over de twee methoden, worden de methoden bedoeld die door Sprank middels een cursus zijn aangeboden. Voor de begeleiders van de locaties *Reiger* gaat dit om de methode *Competentieverricht werken* en voor de locaties *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* is dit de methode *Oplossingsgericht werken + LVB*.
- Wanneer er gesproken wordt over competentieverricht werken, wordt het handelen bedoeld dat voortvloeit uit het Sociaal Competentie Model.
- Competentieverricht werken wordt in het vervolg afgekort als CGW.
- Oplossingsgericht werken + LVB wordt in het vervolg afgekort als OGW.
- Wanneer er gesproken wordt over integreren wordt het toepassen van de theorie in de praktijk bedoeld.

De onderzoeksgroep heeft voor de afkorting LVB gekozen omdat dit praktisch is voor de schrijvers, alsook voor de lezers. Ondanks de bewoording en afkorting, die een groep suggereren, realiseert de onderzoeksgroep zich dat elke cliënt een uniek individu is.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Inleiding

Vanuit Sprank heeft de onderzoeksgroep de vraag gekregen om te onderzoeken of het de begeleiders van de locaties *Reiger*, *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* lukt de methoden te integreren binnen de huidige werkwijze. Aan de hand van deze vraag is de onderzoeksgroep begonnen met dit onderzoek. In dit hoofdstuk zal achtereenvolgens de aanleiding van het onderzoek, de theoretische inleidingen de probleemomschrijving aan de orde komen.

1.2 Aanleiding tot het onderzoek

1.2.1 Inleiding

In deze paragraaf komt de geschiedenis van het knelpunt aan de orde. In deze paragraaf wordt een inleiding geschreven op de komende paragraaf waar de probleemomschrijving wordt weergegeven.

1.2.2 Geschiedenis van het knelpunt

In 2011 is het knelpunt voor het eerst in beeld gekomen. De gedragsdeskundige van de locatie *Reiger* merkte dat er bij de begeleiders van die locatie behoefte was om meer eenduidig te werken. Deze begeleiders hebben behoefte aan een meer eenduidig denk- en handelingskader dat past bij de doelgroep (Stichting Sprank, 2011). Dit is tijdens de casuïstiekbespreking in de teams aan de orde gekomen. Naar aanleiding van gesprekken met begeleiders kwam de gedragsdeskundige van de locatie *Reiger* tot de conclusie dat er door meer methodisch te gaan werken voldaan kon worden aan de behoeften die er bij de begeleiders leefden om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. In navolging hierop is er in 2013 door het team van de locatie *Reiger* een cursus competentiegericht werken gevolgd.

De keuze voor het competentiegericht werken is gemaakt door goede ervaringen in het gebruik van deze methode bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Sprank vindt het vraaggericht werken en het aansluiten bij de mogelijkheden van de cliënt passen bij hun visie. De instelling 's Heerenloo in Groningen werkt ook volgens de competentiegericht methode. In 2011 is er een gesprek geweest met de gedragsdeskundige van 's Heerenloo. De instelling 's Heerenloo heeft positieve ervaringen met het competentiegericht werken met cliënten met een LVB. Uit onderzoek is gebleken dat competentiegericht werken het beste aansluit bij licht verstandelijk beperkte cliënten met een hoger dan gemiddeld niveau. Op de locatie *Reiger* hebben de meeste bewoners een hoger dan gemiddeld niveau.

In navolging op de cursus die gevolgd is door de begeleiders van de locatie *Reiger* heeft de gedragsdeskundige van de locaties *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* aangegeven dat ook de begeleiders van deze locaties graag een cursus zouden willen volgen. De gedragsdeskundige heeft vanuit haar werk goede ervaringen met oplossingsgericht werken. Daarnaast bevestigen meerdere onderzoeken dat de methode oplossingsgericht werken als positief wordt ervaren bij het werken met licht verstandelijke beperkte cliënten. In overleg met de teams van deze locaties is er voor een cursus oplossingsgericht werken gekozen. De begeleiders van de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* hebben in september en oktober 2013 deze cursus gevolgd en afgerond.

De onderzoeksgroep is er in eerste instantie vanuit gegaan dat ook deze cursus voortkwam uit de behoefte aan een meer eenduidig denk- en handelingskader. Tijdens het onderzoek bleek dit echter niet zo duidelijk het geval te zijn voor de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage*.

Tijdens het eerste gesprek op de locatie *Mensemastraat* merkte de onderzoeksgroep dat er verwarring ontstond bij de begeleiders na het horen van de onderzoeksvraag. De verwarring ontstond doordat de begeleiders op de locatie *Mensemastraat* meenden dat zij reeds volgens een eenduidig denk- en handelingskader werkten. Uit het onderzoek is inderdaad naar voren gekomen dat deze locatie reeds werkt volgens een eenduidig denk- en handelingskader. Ook op de locatie *Bernhardpassage* bleek na het eerste gesprek dat de aanleiding voor het volgen van de cursus niet zo duidelijk de behoefte aan een meer eenduidig denk- en handelingskader was. Desondanks waren de begeleiders van beide locaties enthousiast over de gevolgde cursus en vonden ze dat dit bijgedragen heeft aan hun professionaliteit en de samenwerking binnen de teams.

Naarmate het onderzoek vorderde werd het de onderzoeksgroep steeds meer duidelijk dat de begeleiders van de beide locaties de cursus niet alleen gevolgd hadden met insteek om te komen tot een eenduidig denk- en handelingskader. Dat was wel de startsituatie van de onderzoeksgroep. Toch heeft de onderzoeksgroep ervoor gekozen om het onderzoek te continueren omdat, toen dit eenmaal duidelijk begon te worden, het onderzoek al ver gevorderd was. Ook was het om praktische redenen op dat moment niet meer haalbaar om het onderzoek aan te passen.

Voor de begeleiders van de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* was niet het doel van de cursus om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Echter achteraf hebben de begeleiders wel ervaren dat het volgen van de cursus nuttig was om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader.

1.3 Instelling

1.3.1 Inleiding

In deze paragraaf beschrijft de onderzoeksgroep de instelling Sprank. Achtereenvolgens komen de typering van de instelling, missie, visie en zorgvisie aan de orde.

1.3.2 Typering van de instelling

De naam Sprank verwijst naar een vonk, het begin van een vuur dat aanstekelijk werkt op zijn omgeving. Sprankelende mensen, ze groeien en bloeien in het licht van Jezus. Sprank is een christelijke organisatie met een gereformeerde identiteit. Deze identiteit komt naar voren in onze visie, missie en in onze manier van zorg verlenen (Stichting Sprank, 2013).

Dit citaat geeft weer vanuit welke identiteit Sprank zorg wil verlenen aan hun cliënten. Sprank is een organisatie voor zorg, begeleiding en ondersteuning aan mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Er wordt bij Sprank gewerkt vanuit een gereformeerde levensovertuiging. De begeleiders willen zorg bieden die zo goed mogelijk aansluit bij de mogelijkheden en wensen van de cliënt. De persoonlijke ontplooiing van de cliënt als kind van God staat hierin centraal (Stichting Sprank, 2013). Sprank biedt, op dertig locaties verspreid over Nederland, aan ongeveer vijfhonderd cliënten zorg. Familieleden, ouders en vertegenwoordigers van cliënten worden betrokken bij het maken van het beleid en de uitvoering ervan. De Centrale Cliëntenraad (CCR) behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten en adviseert de Raad van Bestuur.

1.3.3 Missie, visie en zorgvisie

Missie

De missie van Sprank luidt als volgt: *“Het werk van Sprank is gericht op de mogelijkheden voor persoonlijke ontplooiing in gezin, groepsverband, kerk, werk en samenleving. Het doel is hierbij zoveel mogelijk een volwaardige plaats in te nemen. Sprank wil de cliënt ondersteunen bij het maken van*

keuzes rondom leven, wonen en werken. Zij doet dit in interactie met de cliënt, verwanten en anderen uit de leefomgeving”.

De visie van Sprank

De visie van Sprank is gebaseerd op de Bijbel. Bij Sprank gaat men er vanuit dat elke cliënt door God geschapen is, als een uniek schepsel, met eigen mogelijkheden en beperkingen, geschapen om te leven tot eer van God en om navolger te zijn van Zijn Zoon Jezus. Bij Sprank krijgen cliënten de ruimte om binnen hun mogelijkheden hun eigen leven vorm te geven. Want ieder mens, met of zonder verstandelijke beperking, kan sprankelen in deze wereld!

Zorgvisie

Sprank werkt volgens de zorgvisie van *Supported Living* (benaderings- en omgangswijze voor mensen met een verstandelijke beperking). Het doel van *Supported Living* is het vergroten van de kwaliteit van leven van een cliënt met een beperking. Sprank doet dit door de cliënt te betrekken bij belangrijke keuzes. Sprank stimuleert de cliënt zelfstandig te handelen waar dat mogelijk is. Sprank wil cliënten, ouders, wettelijk vertegenwoordigers en familieleden betrekken bij de manier waarop zorg wordt verleend. Het handelen binnen Sprank is altijd gericht op de persoonlijke ontplooiing van de cliënt als kind van God.

1.3.4 Beroepsethiek en mensbeeld

De zorgvisie van Sprank, *Supported Living*, geeft een duidelijk beeld over de uitgangspunten die men binnen Sprank belangrijk vindt (Sprank, 2013):

- De mogelijkheden van de cliënt stimuleren, ondersteuning bieden waar dit nodig is en zelfstandigheid waar dit kan.
- Ondersteuning bieden aan de cliënten in de leefomstandigheden die kenmerkend zijn voor de hedendaagse maatschappij waarin wij leven.
- De cliënt betrekken in de keuze met wie en waar ze willen leven.
- Luisteren naar wat de cliënt zelf wil.
- De ondersteuning wordt geboden om cliënten te helpen om zeggenschap te krijgen over hun leven.
- De cliënt helpen en ondersteunen bij het bouwen van duurzame en belangrijke relaties met anderen.
- Zorg op maat bieden voor de cliënt waarin persoonlijke ontplooiing als kind van God voorop staat.

Sprank is een christelijke organisatie en heeft haar visie gefundeerd op de Bijbel en het daar uit voortvloeiende christelijke mensbeeld. Haar zorgvisie is hierop gericht vanuit de volgende aspecten:

- Iedere cliënt heeft zijn eigen mogelijkheden en beperkingen en is een uniek schepsel van God.
- Iedere cliënt krijgt de mogelijkheid om zijn eigen leven vorm te geven.
- Iedere cliënt heeft de mogelijkheid om te kunnen geven en ontvangen.
- Iedere cliënt heeft de mogelijkheid gekregen om tot Gods eer te leven en zijn of haar mogelijkheden tot Gods eer te gebruiken.

1.4 Theoretische inleiding

1.4.1 Inleiding

Achtereenvolgens zullen in deze paragraaf aan de orde komen de cliëntfactoren, de doelgroep per locatie, de methode competentiegericht werken, de methode oplossingsgericht werken en de teams en begeleiders.

1.4.2 Microniveau: cliëntfactoren

Op de locaties waar de onderzoeksgroep onderzoek doet, werken begeleiders met mensen die een licht of matige verstandelijke beperking hebben. Dit houdt in dat de cliënten een intelligentie quotiënt (hierna: IQ) hebben tussen de vijftig en zeventig. Onder een verstandelijke beperking wordt verstaan: een aangeboren of in de prille jeugd verworven beperktheid van de geestelijke functies of de verdere ontwikkelingsmogelijkheden daarvan; een beperktheid die zich uit op cognitief-, sociaal-, affectief- en motorisch gebied (Maatschappelijke Zorg SAW3, 2008, pag. 16). De onderzoeksgroep neemt in dit onderzoek de onderstaande definitie van een verstandelijk beperking over.

“Een verstandelijke beperking verwijst naar aanzienlijke beperkingen in het huidige functioneren. Deze beperkingen worden gekarakteriseerd door een intellect dat aantoonbaar lager is dan het gemiddelde, terwijl er tegelijkertijd sprake is van beperkingen in twee of meer van de volgende vaardigheden: communicatie, zelfverzorging, wonen, sociale vaardigheden, deelname aan de samenleving, zeggenschap, gezondheid, veiligheid, toegepaste kennis, vrijetijdsbesteding en werk. De verstandelijke beperking komt voor het achttiende levensjaar tot uiting” (Cliënt en Omgeving SAW 3&4, 2008, p. 282).

1.4.3 Mesoniveau: doelgroep per locatie

In deze paragraaf komen per onderzochte locatie een aantal cliëntfactoren aan de orde. Achtereenvolgens worden de locaties *Reiger*, *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* beschreven.

Reiger (plaats: Bedum)

Reiger is een woonvorm voor vijftien cliënten. Deze cliënten zijn tussen de 18 en 45 jaar oud. Het cognitief vermogen van de cliënten verschilt per individu. De meeste cliënten vallen onder de doelgroep LVB (IQ 50-70). Naast de verstandelijke beperking hebben sommige cliënten van de locatie *Reiger* te maken met problematiek in het autistisch spectrum en/of met stemmings-, angst- en sociale problemen. De cliënten van de locatie *Reiger* krijgen 24-uursbegeleiding. Deze begeleiding bestaat onder meer uit het helpen bij koken, schoonmaken en sociale activiteiten. De cliënten gaan overdag naar hun werk of dagbesteding (Stichting Sprank, 2013).

Mensemastraat (plaats: Bedum)

De locatie *Mensemastraat* ligt aan de rand van Bedum. Hier wonen zeven mensen tussen de 50 en 65 jaar. Zij hebben elk hun eigen appartement met slaapkamer, keukenblok en badkamer. De cliënten van de locatie *Mensemastraat* krijgen ondersteuning van Sprank waar dat nodig is. Bijvoorbeeld bij het doen van boodschappen of bij het koken. Overdag gaan alle cliënten naar hun (vrijwilligers)werk (Stichting Sprank, 2013).

Bernhardpassage (plaats: Roden)

De locatie *Bernhardpassage* is een onderdeel van Sprank waar zeven cliënten onder begeleiding wonen. De cliënten die hier wonen zijn tussen de 20 en 45 jaar en redelijk zelfstandig. Bewoners van de locatie *Bernhardpassage* wonen allen in hun eigen appartement. Na het werk zoeken ze gezelligheid in het steunpunt in hetzelfde complex. De begeleiding bestaat uit ondersteuning in de dagelijkse werkzaamheden en een weekbespreking. Bijna elke dag van de week is daar de

mogelijkheid om gezamenlijk te eten. In het weekend zijn er verschillende activiteiten (Stichting Sprank, 2013).

1.3.4.2 Macroniveau: regionale kaders en ontwikkelingen

De aanleiding van het onderzoek ligt binnen Sprank en deze heeft niet direct te maken met gemeenten of de samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties. Toch hebben laatstgenoemden wel een rol gespeeld bij het knelpunt. Nadat er besloten was om meer methodisch te gaan werken, zijn er gesprekken geweest met andere hulpverleningsorganisaties met dezelfde doelgroep als Sprank. In deze gesprekken werd er gekeken naar methoden die gebruikt worden binnen die organisaties.

De keuze om met een methode te gaan werken binnen een aantal teams kan er ook voor zorgen dat Sprank zich beter gaat profileren naar andere organisaties. Sprank kan zichzelf hierdoor duidelijker en deskundiger neerzetten. Het is duidelijk hoe er gewerkt wordt binnen de organisatie. Dit geldt ook richting de gemeente. Tegenwoordig is de *Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)* een belangrijk onderdeel in de zorg. In Roden, waar de locatie van Sprank gevestigd is, moeten de cliënten van de *Bernhardpassage* naar de gemeente toe voor de financiering van hun zorg. Het is dan beter wanneer een organisatie zich duidelijk neer kan zetten. Door de ontwikkelingen in de *WMO* zal dit ook voor de andere locaties in de toekomst gaan spelen.

De WMO stelt de krachten en mogelijkheden van de cliënt centraal. Van hieruit wordt gewerkt. Dit is ook terug te zien in de beide methoden. In het competentie gerichte werken wordt er gewerkt met het vergroten van de krachten en mogelijkheden van de cliënt. Er wordt dan niet alleen gekeken naar de krachten en mogelijkheden die er aanwezig zijn maar ook wat er nog verbeterd of aangeleerd kan worden. In het oplossing gerichte werken wordt er veel gekeken naar wat iemand al wel kan en doet. De mogelijkheden en krachten van de cliënt worden in deze methode uitvergroot. Beide methoden zijn ook doelgericht, er worden doelen opgesteld waarna gewerkt wordt. Vanuit de *WMO* is ook doelgerichtheid een belangrijk onderdeel.

1.4.4 Methoden

1.4.4.1 Methode competentiegericht werken

Inleiding

Op de locatie *Reiger* wordt er gewerkt vanuit de methode *sociaal competentie model* waar het competentiegericht werken uit voortvloeit. Het doel van competentiegericht werken is: “mensen sterker en weerbaarder te maken in het hanteren van alledaagse situaties, mensen beter toe rusten voor te taken die ze te vervullen hebben in hun leven door het uitbreiden van hun vaardigheidsrepertoire” (Dinther, 2010, p. 294).

Korte typering methode

Het model competentiegericht werken is een model dat de nadruk legt op het aanleren van vaardigheden en het vergroten van de mogelijkheden. Het competentiegericht werken richt zich op het versterken van (potentiële) krachten en spreekt daardoor aan bij mensen in de hulpverlening. Mensen vinden het prettiger om aangesproken te worden op wat ze al kunnen en nog kunnen leren, als dat ze op hun problemen worden aangesproken (Dinther, 2010).

Wat is competentiegericht werken?

In het competentiegericht werken wordt een analyse gemaakt van de ontwikkelingstaken en het tekort aan vaardigheden van een persoon. Door het tekort aan vaardigheden is er vaak sprake van een onbalans. De competentiegericht werker weet welke vaardigheden aangeleerd moeten worden

om de balans te herstellen. Uiteindelijk worden er aandachtspunten geformuleerd van waaruit doelen worden opgesteld waaraan gewerkt gaat worden. Iemand wordt als competent beoordeeld wanneer er een balans is tussen de ontwikkelingstaken waaraan iemand moet werken en de vaardigheden die de persoon heeft om de ontwikkelingstaken te volbrengen (Dinther, 2010).

Hoe toepasbaar is deze methode in het werken met mensen met een LVB?

Binnen de hulpverlening, onder andere bij mensen met een LVB, is competentiegericht werken bekend en wordt het veel gebruikt (Spanjaard, 2009). Eva van der Horst (2009) concludeert naar aanleiding van haar onderzoek bij Cordaan over het competentiegericht werken:

“Wat opvalt uit de resultaten van het kwalitatieve onderzoek, is dat alle geïnterviewden van mening zijn dat het competentiegericht werken het best toepasbaar is bij de doelgroep licht verstandelijk beperkten”

Jeroen Heijne vertelde Van der Horst tijdens haar onderzoek dat het competentiegericht werken voor cliënten ook prettig is. Cliënten zien zichzelf namelijk groeien en worden beloond met punten waarmee zij privileges krijgen (Horst, van der, 2009). Het gevolg van competentiegericht werken in de hulpverlening is dat er positieve veranderingen waarneembaar zijn in het gedrag van de cliënten als gevolg van deze manier van werken (Adrichem, 2012).

1.4.4.2 Methode oplossingsgericht werken

Inleiding

In deze paragraaf zal de methode oplossingsgericht werken worden toegelicht. De begeleiders van de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* werken volgens deze oplossingsgerichte methode.

Korte typering methode

De Jong & Berg (2004) zeggen: “Iedereen is uniek”. Met als resultaat dat elke cliënt niet alleen als mens wil worden behandeld maar als *uniek* mens met zijn (of haar) persoonlijke verschillen. Het respecteren van de individualiteit van elke cliënt is fundamenteel voor oplossingsgerichte therapie. Dit doet de oplossingsgericht werker door de niet-weten houding aan te nemen en steeds te zoeken binnen het referentiekader van de cliënt.

Wat is oplossingsgericht werken?

Wanneer men werkt vanuit de oplossingsgerichte methode wordt er gekeken naar de sterke kanten van de cliënt. Het gedachtegoed van de methode bestaat hierin dat het belangrijk is om de cliënt uit te nodigen expert over zijn leven te worden. De begeleider die werkt vanuit de oplossingsgerichte methode verwacht dat cliënten dat zelf het beste kunnen. Vanuit de oplossingsgerichte methode wil men zorg op maat bieden. Doelen worden door de cliënten zelf opgesteld, de therapeut volgt de cliënt. Er wordt vanuit gegaan dat elke cliënt zelf het beste over zijn leven kan beslissen (Jong, de & Berg, 2004).

Hoe toepasbaar is deze methode in het werken met mensen met een LVB?

Teggelaar, van den Bosch en Monster (2008) hebben een boek geschreven dat gericht is op de toepassing van de oplossingsgerichte methode op cliënten met een verstandelijke beperking. Zij geven in dit boek aan dat deze methode geschikt om toe te passen op cliënten met een verstandelijke beperking. Belangrijk hierbij zijn drie punten waaraan een begeleider dan moet voldoen:

1. Open vragen stellen.
2. Een niet-weten houding aannemen.
3. De uitspraken van de cliënt voor waar aannemen.

Voor het oplossingsgericht begeleiden van mensen met een LVB is het belangrijk dat de begeleider toetst of er sprake is van een probleem of van een beperking bij de cliënt. In geval van een beperking zal de cliënt moeilijk kunnen veranderen waardoor het geen positieve ervaringen mee zal krijgen. De begeleider richt zich daarom alleen op de problemen. Teggelaar, van den Bosch en Monster (2008) geven daarnaast aan dat de schaalvragen met cijfers niet voor elke cliënt goed te begrijpen zijn. Hierbij geven deze schrijvers de tip aan begeleiders om te werken met zogenaamde *smilies*. Ook kunnen fysieke stappen op de vloer helpen om de cliënten in de praktijk de gedachte achter de schaalvraag te laten ervaren en begrijpen.

1.5 Probleemomschrijving: doelstelling, vraagstelling en deelvragen

1.5.1 Inleiding

Tijdens de uitvoering van het onderzoek bleek dat de aanleiding van het onderzoek, zoals in paragraaf 1.2.2 beschreven, niet geheel juist te zijn. De onderzoeksgroep is er in eerste instantie vanuit gegaan dat de cursus voor oplossingsgericht werken, net als de cursus competentiegericht werken gevolgd door de locatie *Reiger*, vooral voortkwam uit de behoefte aan een meer eenduidig denk- en handelingskader. Bij de locatie *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* kwam de keuze voor methodisch werken niet voort vanuit de behoefte aan een meer eenduidig denk- en handelingskader. Tijdens het onderzoek bleek dat bij de locatie *Bernhardpassage* deze behoefte wel leefde. Bij de locatie *Mensemastraat* was dit niet het geval.

Zoals in paragraaf 1.2.2 beschreven heeft de onderzoeksgroep ervoor gekozen om vast te houden aan haar oorspronkelijke opzet van het onderzoek. In deze paragraaf zullen achtereenvolgens de probleemomschrijving en doelstelling, de centrale vraagstelling en de opgestelde deelvragen aan de orde komen.

1.5.2 Probleemomschrijving en doelstelling

Probleemomschrijving

De begeleiders van de locaties *Reiger*, *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* van Sprank hebben behoefte aan een eenduidig denk- en handelingskader vanuit een bepaalde methode. De begeleiders hebben daarom onlangs een cursus oplossingsgericht werken of competentiegericht werken gevolgd. De onderzoeksgroep onderzoekt in hoeverre de begeleiders de cursus hebben geïntegreerd in het begeleiden van de cliënten en in hoeverre er een meer eenduidig denk- en handelingskader is gekomen.

Doelstelling

Sprank weet of en in hoeverre de begeleiders de methoden competentiegericht werken en oplossingsgericht werken, geïntegreerd hebben in het begeleiden van de cliënt en hoe ze het werken met het de methode ervaren. Daarnaast heeft Sprank antwoord gekregen op de vraag of de cursus bijgedragen heeft aan een meer eenduidig denk- en handelingskader.

1.5.3 Centrale vraagstelling

In hoeverre hebben de begeleiders van de locaties *Reiger*, *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* binnen Sprank de methoden competentiegericht werken respectievelijk oplossingsgericht werken weten te integreren in het werken met cliënten met een licht verstandelijke beperking en in hoeverre resulteert het werken vanuit de methode in een meer eenduidig denk- en handelingskader binnen de teams?

1.5.4 Deelvragen

Deelvraag 1

In welke mate is het volgens de opvatting van de begeleiders gelukt om zich het *gedachtegoed* van de methoden *competentiegericht werken* en *oplossingsgericht werken + LVB* eigen te maken?

Relevantie voor de centrale vraagstelling

De begeleiders van de drie locaties van Sprank hebben de cursus *competentiegericht werken* respectievelijk *oplossingsgericht werken + LVB* gevolgd. Deze deelvraag geeft de onderzoeksgroep inzicht in hoeverre de begeleiders denken de inhoud van de cursussen over de methoden zich eigen gemaakt hebben. Dit is relevant voor het onderzoek omdat de begeleiders een meer eenduidig denk- en handelingskader kunnen ontwikkelen wanneer zij zich de methoden eigen hebben gemaakt.

Deelvraag 2

Op welke manier worden de methoden *competentiegericht werken* en *oplossingsgericht werken + LVB* naar de opvatting van de begeleiders toegepast in het werken met de cliënt?

Relevantie voor de centrale vraagstelling

De onderzoeksgroep zal onderzoeken of de begeleiders naar hun opvatting de verkregen inzichten, naar aanleiding van de gevolgde cursussen, hebben kunnen toepassen in de praktijk. Dit is relevant voor de centrale vraagstelling omdat door deze deelvraag getoetst kan worden of er nu meer methodisch gewerkt wordt, wat resulteert in een meer eenduidig denk- en handelingskader.

Deelvraag 3

Is het naar de opvatting van de begeleiders gelukt om door de gevolgde cursussen volgens een meer eenduidig denk- en handelingskader te werken?

Relevantie voor de centrale vraagstelling

Door de gedragsdeskundige werd aangegeven dat iedere begeleider op de manier werkte die hij of zij het beste vond passen bij de cliënt, en dat hierdoor de cliënt niet op een eenduidige manier benaderd werd. In deze deelvraag wordt onderzocht of de begeleiders volgens hun opvatting, naar aanleiding van de gevolgde cursussen, een meer eenduidig denk- en handelingskader hebben gekregen in het werken met cliënten. Wanneer de onderzoeksgroep antwoord heeft op deze deelvraag, kan zij concluderen of de gevolgde cursussen hebben bijgedragen aan een meer eenduidig denk- en handelingskader.

Deelvraag 4

In hoeverre vinden de begeleiders dat de methoden *competentiegericht werken* en *oplossingsgericht werken + LVB* of delen van deze methoden aansluiten bij de behoeften van de cliënt?

Relevantie voor de centrale vraagstelling

De onderzoeksgroep wil antwoord krijgen op de vraag of de begeleiders vinden dat de methoden of delen van de methoden goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt. De onderzoeksgroep heeft deze deelvraag gebruikt om na te gaan in hoeverre de begeleiders vinden dat de methode aansluit bij de behoeften van de cliënt. Wanneer dit het geval is, is er meer kans dat de begeleiders de methode daadwerkelijk integreren in het werken met de cliënt. Ook zal dit mogelijk het werken volgens een eenduidig denk- en handelingskader bevorderen.

Deelvraag 5

Welke behoeften zijn er bij de begeleiders naar aanleiding van de gevolgde cursussen, om het werken volgens een meer eenduidig denk- en handelingskader verder te bevorderen?

Relevantie voor de centrale vraagstelling

De onderzoeksgroep wil graag weten of de gevolgde cursussen hebben geleid tot een meer eenduidig denk- en handelingskader volgens de begeleiders. In aansluiting daarop vindt de onderzoeksgroep het belangrijk om te weten of er nadere behoeften zijn bij de begeleiders om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Met deze resultaten kan de onderzoeksgroep aanbevelingen doen voor het verder ontwikkelen van het eenduidig denk- en handelingskader.

Hoofdstuk 2 Methode

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal de methodische werkwijze van het onderzoek aan de orde komen. In paragraaf 2.2 wordt de algemene opzet van het onderzoek beschreven. In paragraaf 2.3 komt de populatie van de interviews aan de orde en vervolgens de populatie van het groepsgesprek. Vervolgens zullen in paragraaf 2.4 de meetinstrumenten worden beschreven. Daarnaast wordt beschreven in 2.5 hoe de onderzoeksprocedures zijn verlopen. In 2.6 komt de analysemethode aan de orde.

2.2 Algemene opzet

De onderzoeksgroep heeft onderzocht in hoeverre de begeleiders van locaties *Reiger*, *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* zijn gekomen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Om de gewenste resultaten te behalen is er voornamelijk gebruik gemaakt van verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden. De belangrijkste kwalitatieve onderzoeksmethode die de onderzoeksgroep heeft gebruikt is het *interview*, waarin tevens gebruik is gemaakt van *casuïstiek* en *Schaalvragen*. Ook heeft de onderzoeksgroep gebruik gemaakt van *literatuurstudie*. Door middel van twee *groepsgesprekken* heeft de onderzoeksgroep onderzocht welke behoeften er nog waren bij de begeleiders, naar aanleiding van de gevolgde cursussen, om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader.

2.3 Populatie

In deze paragraaf komt de populatie aan de orde. De onderzoeksgroep zal eerst de populatie van de interviews beschrijven en vervolgens de populatie van het groepsgesprek. Hierna zal de procedure van benadering van de respondenten aan de orde komen.

De populatie van de interviews bestond uit de begeleiders van de locaties *Reiger*, *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* van Sprank. Op de locatie *Reiger* werken tien begeleiders, waarvan er zeven zijn geïnterviewd door de onderzoeksgroep. Op de locatie *Mensemastraat* werken vier begeleiders, waarvan er bij twee een interview is afgenomen. Op de locatie *Bernhardpassage* werken vijf begeleiders, waarvan er vier begeleiders zijn geïnterviewd. De onderzoeksgroep heeft de respondenten geselecteerd op basis van beschikbaarheid. Door deze aantallen is de mate van representativiteit hoog. Eén van de begeleiders van de locatie *Mensemastraat* is ook werkzaam op de locatie *Bernhardpassage*. De input van deze begeleider is opgenomen in de resultaten van de locatie *Bernhardpassage*.

De populatie van het groepsgesprek bestond uit begeleiders van de locaties *Reiger*, de *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* van Sprank. De onderzoeksgroep heeft twee groepsgesprekken gevoerd. Namelijk een groepsgesprek met de respondenten die de cursus competentiegericht werken gevolgd hebben en een groepsgesprek met de respondenten die de cursus oplossingsgericht werken hebben gevolgd. Bij het groepsgesprek met de begeleiders van de locatie *Reiger* (competentiegericht werken) waren negen begeleiders aanwezig en bij het groepsgesprek met de

begeleiders van de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* (oplossingsgericht werken) waren zes begeleiders aanwezig.

De respondenten zijn in eerste instantie benaderd door het sturen van een mail met daarin een informatieve brief. In deze brief stond informatie over het onderzoek en de vraag of de begeleiders mee wilden werken aan het onderzoek door middel van interviews. Deze mail is gestuurd naar de coördinerend begeleiders. De onderzoeksgroep heeft de coördinerend begeleiders gevraagd deze mail door te sturen naar de begeleiders. De begeleiders van de locaties *Reiger* en *Mensemastraat* hebben deze mail ontvangen, de begeleiders van de locatie *Bernhardpassage* hebben deze mail niet ontvangen. Dit heeft volgens de onderzoeksgroep geen noemenswaardige invloed gehad op het onderzoek. Zij zijn op de hoogte gebracht van de informatie uit de mail in het kennismakingsgesprek.

Vervolgens heeft de onderzoeksgroep, in overleg met de coördinerend begeleiders, een teamvergadering bijgewoond op alle drie de locaties. Tijdens de teamvergaderingen van de verschillende locaties waar de onderzoeksgroep bij aanwezig was om zichzelf voor te stellen is er door de onderzoeksgroep benoemd dat het meewerken van de begeleiders aan de interviews belangrijk was voor de betrouwbaarheid van het onderzoek. Daarnaast heeft de onderzoeksgroep benadrukt dat het onderzoek in belang van de begeleiders is omdat er middels het afnemen van de interviews een betrouwbaar beeld kan worden verkregen van het functioneren van de begeleiders. Door de interviews kunnen de begeleiders inzicht krijgen in hoe zij als team functioneren. Op de locaties *Reiger* en *Mensemastraat* zijn in deze teamvergaderingen afspraken gemaakt voor het afnemen van de interviews. Op de locatie *Bernhardpassage* was het niet mogelijk voor het afnemen van de interviews een teamvergadering bij te wonen. Daardoor vonden de interviews op deze locatie aansluitend aan de teamvergadering plaats. Deze interviews zijn gepland in overleg met de coördinerend begeleider van deze locatie.

2.4 Meetinstrumenten

In deze paragraaf worden de meetinstrumenten beschreven die zijn gebruikt voor dit onderzoek. Achtereenvolgens zullen de volgende instrumenten aan de orde komen: interview (inclusief schaalvragen en casuïstiek) en het groepsgeprek.

2.4.1 Interviews

De onderzoeksgroep heeft voor de interviews gebruik gemaakt van het meetinstrument *half gestructureerd interview*, waarmee de onderzoeksgroep onderzocht heeft in hoeverre de begeleiders werken met de aangeleerde methoden en in hoeverre er eenduidigheid is in de werkwijze binnen de teams. Op basis van de deelvragen hebben de onderzoekers een lijst met richtvragen opgesteld. De richtvragen, per deelvraag, zijn opgesteld om te komen tot beantwoording van de deelvragen. Deze richtvragen heeft de onderzoeksgroep gesteld tijdens de interviews met de respondenten. De onderzoeksgroep heeft allereerst een aantal persoonlijke vragen gesteld aan de respondenten over onder andere hun opleidingsniveau, leeftijd en werkervaring. Voor de beantwoording van de deelvragen zijn vragen gebruikt als: *In hoeverre denkt u dat u de methode eigen gemaakt heeft op een schaal van 1 tot 10? Welke technieken past u toe in uw werk? Welk cijfer geeft u het team in het werken volgens een eenduidig denk- en handelingskader na het volgen van de cursus op een schaal van 1 tot 10? Welke onderdelen van de methode vindt u goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt?* Deze, en de overige richtvragen, zijn opgenomen in het interviewschema die is te vinden in bijlage 3. Tijdens het afnemen van de interviews heeft de onderzoeksgroep gebruik gemaakt van diverse gesprekstechnieken zoals hummen, doorvragen, concretiseren en samenvatten (Molen & Lang, 2012).

Tijdens het afnemen van de interviews hebben de onderzoekers ook gebruik gemaakt van schaalvragen. De onderzoeksgroep heeft hiervan gebruik gemaakt om concrete meetresultaten te

verkrijgen. Bij deelvraag één en twee heeft de onderzoeksgroep door gebruik te maken van schaalvragen een helder beeld gekregen over de mate waarin de respondenten zich de methode hebben eigen gemaakt en in hoeverre de respondenten de methode hebben toegepast in het werken met de cliënt. Bij deelvraag drie en vier heeft de onderzoeksgroep door gebruik te maken van een schaalvraag een goed beeld gekregen van welke invloed de cursus heeft gehad op het werken volgens een eenduidig denk- en handelingskader en het aansluiten bij de behoeften van de cliënt.

De onderzoeksgroep heeft ook gebruik gemaakt van casuïstiek tijdens de interviews. Met behulp van de casusvraag die tijdens de interviews voorgelegd is aan de respondenten, heeft de onderzoeksgroep onderzocht en gecheckt of de begeleiders daadwerkelijk de theorie uit de gevolgde cursussen kunnen toepassen in de praktijk.

2.4.2 Groepsgesprekken

De onderzoeksgroep heeft ook gebruik gemaakt van groepsgesprekken. Dit is gedaan om te inventariseren of er bij de respondenten na het volgen van de cursus nog behoeften waren om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Van deze behoeften heeft de onderzoeksgroep een *mindmap* gemaakt samen met de begeleiders. Hierdoor konden de respondenten gezamenlijk tot ideeën komen. Ook bood dit structuur en overzicht tijdens de groepsgesprekken. Bij beide groepsgesprekken hebben twee onderzoekers het gesprek geleid, waarbij telkens een derde onderzoeker door het maken van notulen de belangrijkste punten uit de groepsgesprekken vastlegde.

2.5 Onderzoeksprocedures

2.5.1 Respondenten

De onderzoeksgroep wilde, wanneer er meer dan zes begeleiders per methode zich hadden aangemeld voor de interviews, een gemengde groep van zes personen samenstellen op basis van leeftijd, werkervaring, sekse en opleidingsniveau. Uiteindelijk konden op de locatie *Reiger* zeven van de tien respondenten, op de voor de onderzoeksgroep beschikbare data, geïnterviewd worden. Daarom heeft de onderzoeksgroep besloten deze zeven begeleiders te interviewen en geen nadere selectie te maken op basis van bovengenoemde criteria. Door meer respondenten te interviewen is de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. Omdat de onderzoeksgroep op basis van beschikbaarheid heeft geselecteerd kan het zijn dat de overige begeleiders bewust de interviews vermeden hebben. Echter deze begeleiders waren wel bij de kennismaking en het groepsgesprek aanwezig, waardoor de onderzoeksgroep niet verwacht dat zij bewust de interviews vermeden hebben. Voor de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* heeft de onderzoeksgroep dezelfde methode gehanteerd.

2.5.2 Literatuuronderzoek

De onderzoeksgroep heeft voorafgaand aan het afnemen van de interviews een literatuuronderzoek gedaan. Hiermee is een theoretische basis gelegd voor de interviews. Het literatuuronderzoek richtte zich op de twee methoden die bij de onderzochte instellingen werden toegepast, te weten de methoden competentiegericht werken en oplossingsgericht werken. Er is gebruik gemaakt van zowel primaire, secundaire als grijze literatuur. De onderzoeksgroep heeft verder gebruik gemaakt van de literatuur die is aangeboden in de cursus die is gevolgd door de begeleiders van Sprank. Daarnaast is er gebruik gemaakt van diverse vakliteratuur, waarin de genoemde methoden staan beschreven.

Het literatuuronderzoek was door de onderzoeksgroep oorspronkelijk opgenomen als deelvraag één in het onderzoeksverslag. Doordat de uitkomst van de literatuurstudie veel overlap vertoonde met de in hoofdstuk één beschreven theoretische inleiding, heeft de onderzoeksgroep ervoor gekozen

om de resultaten van de literatuurstudie op te nemen als bijlage. In bijlage één is derhalve een uitvoerige beschrijving van de twee methoden te vinden.

2.5.3 Interviews

Voor het waarborgen van de kwaliteit van het onderzoek heeft de onderzoeksgroep proefinterviews afgenomen. Dit is gedaan om zoveel mogelijk op één lijn te zitten tijdens het afnemen van de interviews en hierdoor de betrouwbaarheid te verhogen. De onderzoeksgroep heeft de betrouwbaarheid verhoogd door gebruik te maken van opnameapparatuur. Met behulp van deze apparatuur is de informatie achteraf zorgvuldig uitgeschreven.

De onderzoeksmethode die de onderzoeksgroep bij deelvraag één tot en met vier heeft gebruikt is het persoonlijk interview (kwalitatief). Vooraf is door de onderzoeksgroep aan de respondenten aangegeven dat de informatie uit de interviews geanonimiseerd verwerkt zou worden. Dit heeft de privacy van de respondenten gewaarborgd. Hierdoor heeft de onderzoeksgroep het idee dat er openheid en eerlijkheid was bij de respondenten. De onderzoeksgroep had gepland om voor deelvraag één en twee gebruik te maken van casuïstiek. In de interviews is er uiteindelijk voor gekozen om alleen in deelvraag twee, de vraag over het toepassen van de methode, gebruik te maken van casuïstiek. De casuïstievraag is door de onderzoeksgroep gebruikt om na te gaan of de respondenten de theorie inderdaad konden herkennen in de praktijk. Bij deelvraag één is er door de onderzoeksgroep geen gebruik gemaakt van casuïstiek omdat de onderzoeksgroep van mening was dat er door de beantwoording van de subvragen voldoende informatie kon worden verkregen.

Bij het afnemen van de interviews heeft de onderzoeksgroep ervoor gekozen om de volgorde van de deel- en de subvragen aan te houden tijdens het afnemen van de interviews. Dit heeft de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd omdat er geen misverstanden konden ontstaan, tijdens het uitwerken van de antwoorden, over de vraag of een gegeven antwoord wel bij de juiste vraag hoorde. De interviews zijn afgenomen in een kamer waar zo min mogelijk ruis zou zijn. Dit heeft de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd omdat de gegeven antwoorden goed te horen waren op de opnameapparatuur, tijdens het uitwerken van de interviews. De interviewvragen zijn voorgelezen door de onderzoeksgroep, waarna de respondent kon antwoorden. Bij de casusvraag hebben de respondenten tijdens het interview de casus met antwoordmogelijkheden op papier gekregen. De onderzoeksgroep heeft hiervoor gekozen zodat de casus en de daarbij behorende antwoordmogelijkheden rustig doorgelezen konden worden waarna de respondent het antwoord kon kiezen dat hem het meest passend leek.

Bij de laatste twee subvragen van deelvraag vier hadden een aantal respondenten het idee dat er overlap was in eerder gestelde vragen. Dit werd tijdens de interviews door hen teruggegeven aan de onderzoeksgroep. Een reden hiervoor kan zijn dat in beide vragen dezelfde elementen naar voren kwamen maar dat de vragen op een ander niveau gesteld werden. De ene vraag ging namelijk over het integreren van de methode in hun denkkader en de andere keer ging het over het toepassen van de methode in het werken met de cliënt. Hierdoor zijn de antwoorden op deze vragen niet helemaal betrouwbaar, omdat de vragen verkeerd geïnterpreteerd kunnen zijn.

Tijdens de interviews viel het op dat de respondenten veelal dezelfde technieken van de methode benoemden. Dit zou kunnen komen doordat er in de gevolgde cursussen vooral de belangrijkste technieken belicht zijn en dat daardoor de respondenten zich deze technieken het meest eigen gemaakt hebben. Enkele respondenten vroegen tijdens de interviews om verduidelijking van de vragen. Hierdoor moesten de interviewvragen regelmatig herhaald of uitgelegd worden. Dit zou te maken kunnen hebben met dat de onderzoeksgroep te weinig rekening gehouden heeft met het werk- en denkniveau van de respondenten. Het zou ook kunnen dat de respondenten meer achtergrondinformatie over het onderzoek nodig hadden om de interviewvragen goed in een kader te kunnen plaatsen. Een andere reden zou de communicatie tussen de onderzoeksgroep en de

coördinerend begeleider van de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* kunnen zijn. De onderzoeksgroep is tot de conclusie gekomen dat de communicatie niet altijd even volledig geweest is. Tijdens het stellen van de interviewvragen kreeg de onderzoeksgroep het idee dat er door vele wisselingen in team van de locatie *Bernhardpassage* er op deze locatie niet veel gewerkt is vanuit de methode. De onderzoeksgroep verwacht dat dit invloed heeft gehad op de antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de vragen in het interview rondom het eenduidig denk- en handelingskader.

In de bijlage is de volledige uitwerking van de subvragen per respondent te vinden. Doordat de onderzoeksgroep geprobeerd heeft om de interviews vloeiend te laten verlopen staat er bij sommige subvragen geen antwoord vermeld. In dat geval zijn deze subvragen reeds bij andere subvragen beantwoordt. Wanneer de onderzoeksgroep het idee had dat de subvraag al beantwoord was in een eerdere vraag, hebben ze de subvraag, waar nu geen antwoord bij staat overgeslagen om overlap te voorkomen.

2.5.4 Groepsgesprekken

Voor het beantwoorden van deelvraag vijf heeft de onderzoeksgroep gebruik gemaakt van twee groepsgesprekken. Tijdens de groepsgesprekken heeft de onderzoeksgroep gebruik gemaakt van een *mindmap*. Hier konden alle respondenten aangeven wat zij nodig hebben om te komen tot een eenduidiger denk- en handelingskader. Daarbij is er eerst geïnventariseerd waar de begeleiders nog behoeften aan hadden na het volgen van de cursus. Vervolgens is er naar aanleiding van de ingebrachte behoeften geturfd waar de begeleiders de meeste behoefte aan hadden. Daarna heeft de onderzoeksgroep met de begeleiders besproken hoe zij zelf kunnen voorzien in hun behoefte.

2.6 Analysemethoden

Na het afnemen van de interviews heeft de onderzoeksgroep de interviews volledig uitgeschreven. Dit heeft de onderzoeksgroep gedaan door de interviews die met de opnameapparatuur zijn opgenomen te beluisteren. Vervolgens is er van de antwoorden uit de interviews een grove selectie gemaakt om te komen tot beantwoording van de deelvragen. De relevante delen uit de antwoorden van de respondenten zijn gegroepeerd onder de deelvragen en de bijbehorende subvragen. Vervolgens is deze grove selectie per subvraag in een tabel gezet. Daarna is er vanuit deze grove selectie een antwoord geformuleerd op de subvragen. Vanuit deze antwoorden op de subvragen zijn de verschillende deelvragen beantwoord. Daarna is uiteindelijk, met behulp van de verkregen antwoorden op de deelvragen, de centrale vraagstelling beantwoord.

Tijdens het groepsgesprek, bedoeld om nadere behoeften van de medewerkers ten aanzien van het komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader in beeld te brengen, zijn de belangrijkste punten die tijdens het gesprek naar voren kwamen opgeschreven door de onderzoeksgroep. Met behulp van de antwoorden is de vijfde deelvraag beantwoord. Naar aanleiding van de antwoorden op alle deelvragen heeft de onderzoeksgroep een samenvatting geschreven, conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Hoofdstuk 3 Resultaten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal de onderzoeksgroep de resultaten bespreken die uit de interviews naar voren zijn gekomen. In de paragrafen 3.2 en 3.3 worden de resultaten van de interviews en de groeps gesprekken vermeld. De resultaten van het onderzoek naar de methode competentiegericht werken zullen in paragraaf 3.2 weergegeven worden, daarna worden in paragraaf 3.3 de resultaten van het onderzoek naar de oplossingsgerichte methode weergegeven. Per methode zullen achtereenvolgens de deelvragen één tot en met vijf besproken worden.

Daarbij heeft de onderzoeksgroep ervoor gekozen om te spreken over hij/hem wanneer men de respondent bedoelt. Hier is voor gekozen om het verslag overzichtelijk te houden.

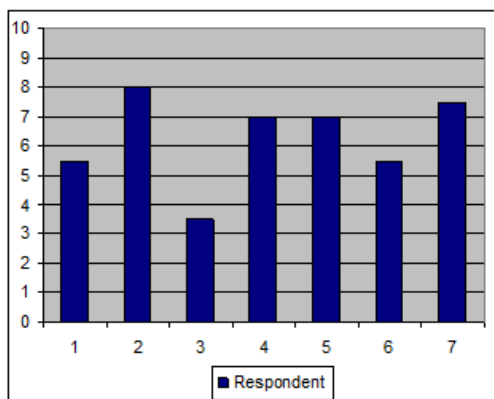
3.2 Resultaten competentiegericht werken

3.2.1 Beantwoording deelvraag 1

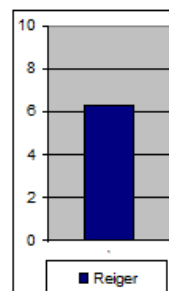
In welke mate is het volgens de opvatting van de begeleiders gelukt om zich het gedachtegoed van de methode competentiegericht werken eigen te maken?

De respondenten van de locatie *Reiger* geven bijna allemaal een voldoende op de vraag in welke mate zij zich het gedachtegoed van de methode eigen hebben gemaakt (zie grafiek 1.1). Eén respondent geeft zichzelf een onvoldoende. Van de zeven respondenten geven vier respondenten zichzelf een cijfer boven de zeven. Twee van de zeven respondenten geven zichzelf een krappe voldoende, namelijk een vijf en een half. Gemiddeld gezien geven de respondenten zichzelf een voldoende (zie grafiek 1.2). Deze conclusie is echter gebaseerd op een subjectieve beleving van de begeleiders.

Vijf van de zeven respondenten vinden de methode *goed* passen bij hun eigen visie op werken met mensen met een LVB. Respondent 11 zegt hierover: *‘Goed. Omdat dit maakt dat je echt heel erg naar die persoon moet kijken en dat je gewoon bewust moet zijn van wat heeft en wat kan die, wat wil die en dat je al die dingen, dat je ze goed in beeld hebt in plaats van dat je er heel snel over heen, aah dat kan ik toch niet of dat lukt toch niet. Want soms lukken dingen wel als je andere dingen weer wegneemt’*. Een reden die hiervoor werd gegeven is dat men de focus op competenties belangrijk vindt in het werken met mensen met een LVB. Twee respondenten geven aan dat zij de methode *redelijk* vinden passen bij hun eigen visie op werken met mensen met een LVB. Eén van de redenen die men hiervoor geeft is dat ze het belangrijk vinden om uit te gaan van de mogelijkheden van de cliënt.



Grafiek 1.1: Gedachtegoed eigen gemaakt, locatie Reiger



Grafiek 1.2: Gemiddeld cijfer, locatie Reiger

Op de vraag wat de respondenten het belangrijkste element in de visie van de methode vinden geven vijf van de zeven respondenten hetzelfde antwoord, namelijk dat in de methode het positieve gedrag van de cliënt benadrukt wordt. Eén respondent zegt dat hij het belangrijk vindt dat er balans komt in het leven van de cliënt. Dit is een element uit de methode die past bij de visie van de methode competentiegericht werken. Een andere respondent geeft aan dat hij het belangrijk vindt dat in de visie van de methode duidelijke doelen worden gesteld. Respondent 10 zegt hierover: *'Dat je duidelijk doelen stelt, waar wil je heen met een cliënt'*. Ook dit is een element uit de methode die past bij de visie van de methode. Alle zeven respondenten van de locatie *Reiger* noemen belangrijke elementen uit de methode, maar dit zijn geen elementen die direct aansluiten bij het gedachtegoed/de visie van de methode. Zo noemden zij als belangrijke elementen uit de methode bijvoorbeeld het positief stimuleren van de cliënt of het maken van de competentieanalyse.

3.2.2 Beantwoording deelvraag 2

Op welke manier wordt de methode competentiegericht werken naar de opvatting van de begeleiders toegepast in het werken met de cliënt?

Voor de beantwoording van de *toepassing* van de methode competentiegericht werken door begeleiders hebben de respondenten allereerst een schaalvraag voorgelegd gekregen. Er is gevraagd in hoeverre de medewerker denkt dat hij de methode competentiegericht werken toepast in het werken met de cliënt. De gegeven cijfers variëren van een vier tot een acht. In grafiek 1.3 zijn deze cijfers terug te vinden.

De respondenten geven zichzelf gemiddeld een voldoende. Als toelichting geven de meeste respondenten aan dat zij het idee hebben wel met de competentiegerichtte methode te werken. Respondent 12 zei hier het volgende over: *'Ja, maar ook wel de stopinstructies geven en de juiste feedback geven naar de cliënt toe'*. Daarnaast vinden zij dat ze nog wel meer met de methode zouden kunnen werken. Door enkele respondenten wordt aangegeven dat een reden voor het soms niet werken met de methode is dat er veel gebeurt in de werkdiensten. Hierdoor kan het werken met de methode er dan bij in schieten geven de respondenten aan. Een andere reden hiervoor is, volgens een respondent, dat er geen verantwoordelijke is aangesteld om dit proces te implementeren en te bewaken. Eén respondent noemt als reden voor het niet werken met de methode een gebrek aan tijd. Twee respondenten geven aan dat zij het idee hebben dat er nog nauwelijks met de methode wordt gewerkt. Eén van deze respondenten geeft hierbij aan dat hij wel graag met de methode zou willen werken. De competentie analyse werd door de respondenten aangegeven als een manier die ze meenemen in het werken met de cliënt. De respondenten gebruiken de competentie analyse namelijk bij het bespreken van cliënten in de teamvergaderingen.

Het positieve stimuleren wordt door veel respondenten als een belangrijke toevoeging gezien in het werken met de cliënt. Een enkele respondent geeft aan te werken met het element van de methode waarin de balans tussen de draagkracht en draaglast van de cliënt in beeld gebracht wordt. Eén respondent geeft aan dat hij gebruik maakt van de stopinstructie. Daarentegen geven twee respondenten aan dat ze niet werken met de stopinstructie. Deze respondenten geven aan dat ze deze techniek niet passend vinden. Zij geven aan dat er vaak een duidelijke grens nodig is in plaats van de stappen van de stopinstructie. Daarnaast wordt door één enkele respondent gezegd dat hij vindt dat er nog wel meer met de competentie analyse schema's gewerkt mag worden. Hij vindt het jammer dat dit weinig gebeurt. De meeste respondenten geven aan dat zij zich niet alle technieken kunnen herinneren en dat er dus ook vast technieken zijn waar zij niet mee werken.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat naar aanleiding van de cursus over de methode hun *houding* ten opzichte van de cliënten veranderd is. Vooral het bewuster reageren en positiever kijken naar de cliënt worden hierbij genoemd. Als er negatief gedrag aanwezig is wordt dit op een andere manier bekeken dan vóór het volgen van de cursus. Eén respondent noemt de STOP

instructie als een techniek waardoor de eigen houding veranderd is. In een crisissituatie kan hij bewuster handelen naar aanleiding van deze techniek. Twee van de respondenten geven aan weinig verschil te merken in de eigen houding. Bij één van deze respondenten kan een verklaring hiervoor zijn dat hij niet alle cursus onderdelen heeft gevolgd, zo geeft deze respondent aan.

Casus

De respondenten hebben ten behoeve van deze deelvraag een casus voorgelegd gekregen over het werken met de methode. Aan de hand van deze casus mochten de optie kiezen die in hun ogen het best passend is in het werken met de cliënt.

De casus luidt als volgt:

Stel, u bent op de groep aan het werk. Op de locatie waar u werkt bevindt zich een groepsruimte.

Cliënten kunnen elkaar hier ontmoeten. U merkt dat een cliënt (Henk), die vaak aangeeft zich alleen te voelen, geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot ontmoeting met de groep. Wat zou u doen?

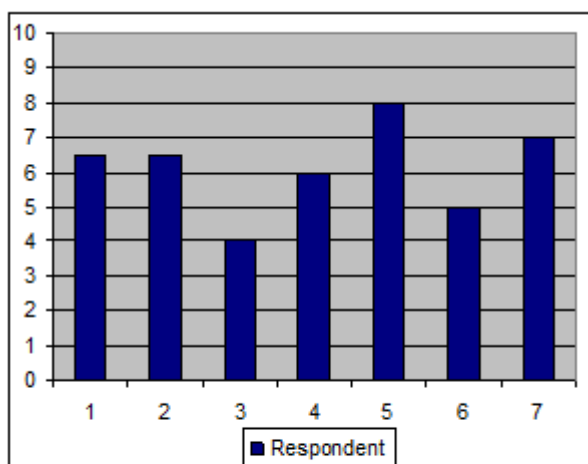
Optie 1: Ik zou met Henk in gesprek gaan en hem zelf een oplossing laten bedenken.

Optie 2: Ik zou in verschillende stappen Henk de vaardigheden aanleren om contact te kunnen maken met anderen.

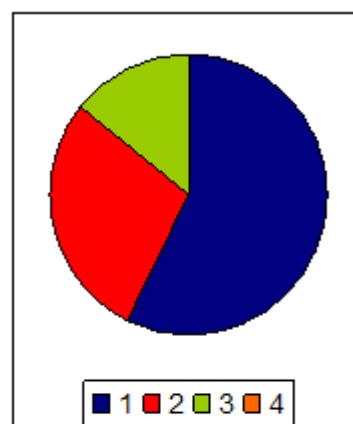
Optie 3: Ik zou Henk motiveren om in contact te komen met medecliënten.

Optie 4: Ik zou een medecliënt vragen om Henk te betrekken bij de groepsmomenten.

De meeste van de respondenten geven optie één, het oplossingsgerichte antwoord, aan als antwoord: 'Ik zou met Henk in gesprek gaan en hem zelf een oplossing laten bedenken.' De toelichting hierbij is dat zij het belangrijk vinden om eerst in gesprek te gaan voordat er stappen gezet gaan worden. Ook wordt hier door een respondent gezegd dat de verantwoordelijkheid die Henk dan krijgt als positief ervaren wordt. Twee andere respondenten gegeven aan dat deze eerste optie wel kan uitmonden in de andere opties. Twee van de zeven respondenten geven optie twee, het competentiegerichte antwoord, aan als antwoord. Optie twee houdt in: 'Ik zou in verschillende stappen Henk de vaardigheden aanleren om contact te kunnen maken met anderen.' Zij geven aan dat ze, afhankelijk van meer achtergrondinformatie, graag in stappen zouden willen gaan werken in deze casus. Optie drie is door één respondent gekozen. Deze respondent geeft aan dat wanneer Henk het lastig vindt, optie twee gebruikt kan worden. De onderzoeksgroep vindt het opvallend dat maar een klein gedeelte van de respondenten het competentiegerichte antwoord gekozen heeft. De antwoorden van de respondenten zijn weergegeven in grafiek 1.4.



Grafiek 1.3: Antwoord op de vraag in hoeverre de begeleiders van locatie Reiger de methode toepassen in het werken met de cliënt



Grafiek 1.4: Antwoorden op de casusvraag, locatie Reiger

3.2.3 Beantwoording deelvraag 3

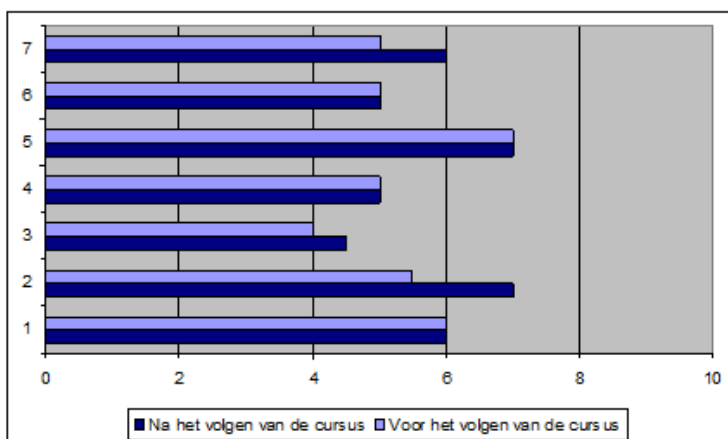
Is het naar de opvatting van de begeleiders gelukt om door de gevolgde cursus volgens een meer eenduidig denk- en handelingskader te werken?

De meeste respondenten van het team *Reiger* geven aan dat na het volgen van de cursus er niet veel veranderd is binnen het team, als het gaat om hun eenduidig in het denk- en handelingskader. In het begeleiden van de cliënten zijn de teamleden niet veel meer op één lijn komen te zitten na het volgen van de cursus. Dit is terug te zien in grafiek 1.5.

Tijdens de interviews stelde de onderzoeksgroep twee schaalvragen. Deze schaalvragen gingen over het eenduidig denk- en handelingskader binnen het team, voor- en na het volgen van de cursus. Vier van de zeven respondenten geven aan dat er na het volgen van de cursus geen eenduidiger denk- en handelingskader is. Eén respondent geeft hiervoor als verklaring dat het gemakkelijk is om bij het oude te blijven en dat het veel tijd kost om je manier van begeleiden te veranderen. Een respondent zegt dat aan het team niet te merken is dat er wat veranderd is. Hierbij aansluitend zegt een respondent dat alle begeleiders weer op hun eigen manier verder gaan en dat de stijl van begeleiden niet is veranderd. Ook wordt er aangegeven dat men binnen de methode nog ‘alle kanten op kan’ waardoor het team ook nu niet eenduidig werkt. Er gebeuren in het werken met de cliënten veel dingen die niet in het ‘boekje’ staan, iedereen reageert dan weer anders op zulke situaties.

Volgens een respondent is de visie van de teamleden op de zorgverlening erg verschillend. Volgens dezelfde respondent zijn veel teamleden overtuigd van hun gelijk in hun mening en visie. Verschillende respondenten geven dit als belangrijke reden aan waardoor het team niet op één lijn zit. Dit punt is vaak genoemd door verschillende respondenten, wat waarschijnlijk niet bevorderlijk is voor een eenduidig denk- en handelingskader. De respondenten zien dit terug in het team, waar de meningen vaak verdeeld blijken te zijn over wat een cliënt wel- en niet kan en hoe de cliënt het beste kan worden begeleid.

Een respondent geeft aan dat het eenduidige denk- en handelingskader per cliënt verschilt. Bij de ene cliënt zijn de teamleden het erg snel met elkaar eens en bij een andere cliënt niet. Dit komt onder andere door de vele verschillen in gedragsproblematiek bij de cliënten. Bij de ene cliënt is het volgens de respondent gemakkelijker om eenduidig te zijn dan bij de ander. Een duidelijk voorbeeld waarin dit naar voren komt is het interview met respondent tien, die zegt: *“Een cliënte, die woont hiernaast, die heeft echt een enorme rotzooi altijd, die gooit alles, overal maar neer en ook buiten en ook in haar schuur en overal, en dan zijn er dus collega’s die dat helemaal met haar gaan opruimen, maar er zijn ook collega’s die dat niet doen, die zeggen: ‘Ik kom over een uurtje weer en dan zorg je maar dat het redelijk netjes is.’”*



Grafiek 1.5: Cijfer voor en na de cursus, locatie Reiger

De respondenten geven aan dat er wat veranderd is doordat er nu voor elke cliënt een competentie analyse gemaakt wordt waardoor ze de cliënt goed in beeld kunnen krijgen. Als team wordt er vanuit de competentie analyse gekeken waar de cliënt mee ontlast kan worden, wanneer dat nodig is. Vaak blijft het echter bij het maken van een analyse en wordt er daarna niets meer mee gedaan.

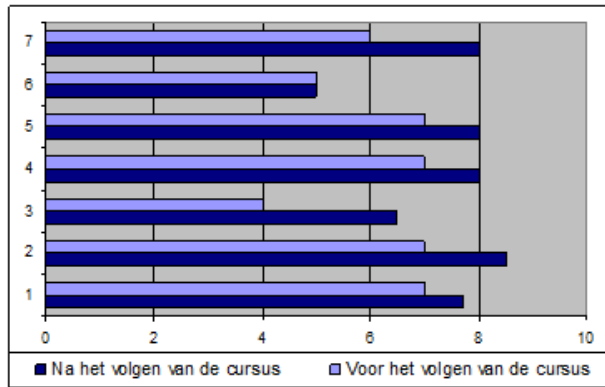
3.2.4 Beantwoording deelvraag 4

In hoeverre vinden de begeleiders dat de methode competentiegericht werken of delen van deze methode aansluiten bij de behoeften van de cliënt?

Op de subvraag *Welke aspecten van de methode vindt u goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt?* geeft een groot deel van de respondenten ‘positief benaderen’ of ‘positief stimuleren’ aan. Daarnaast antwoordt een enkele respondent dat hij het rekening houden met de draagkracht en draaglast van de cliënt, vanuit de methode gezien, goed vindt aansluiten bij de behoeften van de cliënt. De competentie analyse wordt door twee van de zeven respondenten genoemd als een aspect van de methode die goed aansluit bij de behoeften van de cliënt. Eén respondent geeft aan dat hij meer is gaan bedenken wat de meerwaarde is van de dingen die een cliënt moet doen. Hij is kritisch gaan kijken naar de reden erachter. *Respondent elf: “Het iets bij mijzelf dat er bij mij echt een bewustwording op gang is gebracht door die manier van denken en kijken.”* Eén respondent uit deze groep wist geen antwoord te geven op deze vraag.

Drie respondenten hebben geantwoord dat ze de stopinstructie niet goed vinden aansluiten bij de behoefte van de cliënt. Eén van hen gaf aan dat de cliënten deze methode een ‘lachertje’ vinden. Respondent dertien zegt hierover het volgende in het interview: *“Zoals die stopmethode (...) het idee erachter is heel mooi maar in de praktijk zie je gewoon een aantal jongeren, een aantal hebben er moeite mee dat ze heel druk doen en de boel op stelten zetten. En soms is dat leuk en soms is dat niet handig en niet gepast en als je dan die stopmethode doet zoals de methode dat zegt dat werkt niet, dat vinden ze echt aan lachertje.”* Eén respondent vindt dat in de cursus het lijkt alsof alles mogelijk is, maar de respondent vindt dat hij de cliënt wel ‘mee’ moet hebben (als de cliënt zelf niet wil dan gebeurt het niet). Eén respondent is van mening dat het stukje ‘groeien, leren en verantwoordelijkheid aan kunnen’ niet bij elke cliënt goed aansluit. Twee respondenten wisten geen antwoord te geven op de vraag ‘of de methode goed aansluit bij de behoeften van de cliënt’. Wat naar voren komt is dat een aantal respondenten aangeeft veel te hebben aan de competentie analyse. Men geeft aan dat de competentie analyse goed aansluit bij de cliënten doordat men zicht krijgt op de beperking van de cliënt, maar tegelijk ook de mogelijkheden van de cliënt ziet. De respondenten geven aan dat de cursus hen geholpen heeft om te kijken naar de mogelijkheden van de cliënt. Respondent dertien zegt het volgende over de mogelijkheden van de cliënten: *“Er zijn hier best veel mensen die veel mogelijkheden hebben, veel kwaliteiten hebben. Ik denk juist dat het heel goed is om die uit te breiden in plaats van te kijken naar waar iemand niet aan voldoet volgens onze normen.”*

Zes van de zeven respondenten hebben aangegeven dat zij vinden dat zij beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de cliënt na het volgen van de cursus (zie grafiek 1.6). Bij één respondent is de score hetzelfde gebleven. De meerderheid van de respondenten van de *Reiger* geeft aan dat zij na het volgen van de cursus bewuster aan het werk zijn. Ze hebben het idee dat ze beter kunnen aansluiten bij de cliënt. Er zijn een aantal respondenten die zich meer handelingsbekwaam noemen na het volgen van de cursus. Een ander aantal respondenten heeft het idee dat er niet veel veranderd is na het volgen van de cursus.



Grafiek 1.6: Aansluiten bij de behoeften van de cliënt, locatie Reiger

3.2.5 Beantwoording deelvraag 5

Welke behoeften zijn er bij de begeleiders naar aanleiding van de gevolgde cursus, om het werken volgens een meer eenduidig denk- en handelingskader verder te bevorderen?

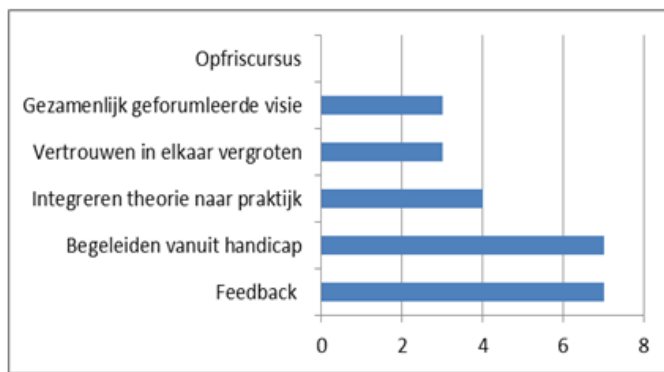
De onderzoeksgroep heeft samen met de begeleiders van locatie *Reiger* een groepsgesprek gehouden. Dit om te bekijken wat de behoeften zijn die de begeleiders hebben om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Door middel van een *mindmap* heeft de onderzoeksgroep de ideeën van de begeleiders op papier gezet.

Na het inventariseren van de behoeften van de begeleiders om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader kwamen de volgende punten naar voren:

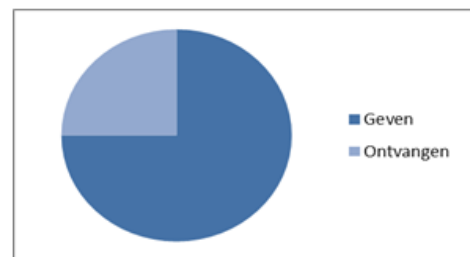
- Een opfriscursus over de theorie competentiegericht werken.
- De methode meer toe passen in de praktijk.
- Een gezamenlijk geformuleerde visie ontwikkelen.
- Verbeteren van feedback geven en ontvangen als begeleiders aan elkaar.
- De begeleiding verbeteren door vooral te kijken en te begeleiden vanuit de handicap.
- Het versterken van het vertrouwen in elkaar.

De respondenten hebben aangegeven waar hun behoeften lagen. Uit de antwoorden is een ordening gekomen die te zien is in grafiek 1.7. De ordening is gekomen door middel van turven waarbij iedere begeleider drie belangrijke punten mocht noemen, waarmee hij dacht dat het team zou komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Hierin is te zien dat de meeste begeleiders behoefte hebben om zich te verbeteren in het geven en ontvangen van feedback aan elkaar. Daarnaast is er vanuit de respondenten even veel behoefte om de begeleiding vanuit de handicap te verbeteren.

Naar aanleiding van de inventarisatie hebben de respondenten gekozen om het punt feedback geven en ontvangen verder te willen bespreken. Naar aanleiding hiervan is er een ordening gemaakt tussen het geven en ontvangen van feedback. Hierbij gaf men aan dat *geven* van feedback het lastigste was. Dit willen de begeleiders leren omdat dit volgens hen uiteindelijk zal bijdragen aan een eenduidiger denk- en handelingskader. Dit is zichtbaar gemaakt in grafiek 1.8.



Grafiek 1.7: Uitkomsten mindmap, teamgesprek Reiger



Grafiek 1.8: Behoeften feedback leren geven/ontvangen, teamgesprek Reiger

Door het team van locatie *Reiger* zijn een aantal mogelijkheden genoemd hoe zij het punt van *feedback geven en ontvangen* aan willen gaan pakken. De volgende mogelijkheden werden door het team genoemd. Allereerst om door middel van zelfreflectie jezelf te leren kennen in het geven en ontvangen van feedback. Daarnaast wil men in de rapportage gebruik gaan maken van de mogelijkheid om elkaar feedback te geven. Ook werd door het team genoemd dat men elkaar meer om feedback kan vragen. Via de mail of telefonisch kan feedback gegeven worden wanneer er minder met elkaar gewerkt wordt. Toen deze optie geopperd werd, werden er een aantal kritische punten genoemd, zoals:

boodschappen via de mail of telefoon worden niet altijd goed begrepen, waardoor er miscommunicatie kan zijn. Daarnaast kwam men met het voorstel om feedback als agendapunt bij elke teamvergadering op te nemen. Door dit punt als agendapunt te noteren kan de continuïteit en voortgang van dit punt worden bewaakt. De onderzoeksgroep heeft begrepen dat het team de laatste optie het beste vond en hiermee aan de slag wil gaan, om als team te komen tot een eenduidiger denk- en handelingskader.

3.3 Resultaten oplossingsgericht werken

3.3.1 Beantwoording deelvraag 1

In welke mate is het volgens de opvatting van de begeleiders gelukt om zich het gedachtegoed van de methode oplossingsgericht werken + LVB eigen te maken?

Op twee locaties van Sprank, namelijk de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage*, hebben de begeleiders in september/oktober 2013 een cursus oplossingsgericht werken gevolgd. De onderzoeksgroep heeft door middel van een schaalvraag geprobeerd zicht te krijgen op de vraag in hoeverre de begeleiders zich het gedachtegoed van de methode oplossingsgericht werken eigen hebben gemaakt.

Gezien de antwoorden die de respondenten op de schaalvraag hebben gegeven wordt er verschillend gedacht over de mate waarin de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* zich de methode eigen hebben gemaakt. De respondenten van de *Mensemastraat* scoorden gemiddeld een onvoldoende bij de schaalvraag. De respondenten van de locatie *Mensemastraat* scoren afgerond gemiddeld een vijf en de respondenten van de locatie *Bernhardpassage* scoren gemiddeld een ruime voldoende, namelijk afgerond een zeven (zie grafiek 2.2). Omdat er een duidelijk verschil te zien is tussen beide locaties, zal er hier geen gemiddelde van beide locaties tezamen worden weergegeven. Dit zou een verkeerd beeld kunnen scheppen van de uitkomsten van de interviews.

De reden voor het scoren van een onvoldoende bij locatie *Mensemastraat* ligt volgens de respondenten in het feit dat de cursus al langere tijd geleden is en de kennis hierover is weggezakt.

Respondent 2 zegt hier het volgende over: *‘Ja. Dan moet je echt wel gaan denken, ja hoe werkt dat dan ook al weer? En hoe zat het ook al weer?’* Daarnaast geven de respondenten aan dat zij de theorie uit de methode wel proberen toe te passen, maar dat dit in de praktijk erg lastig is.

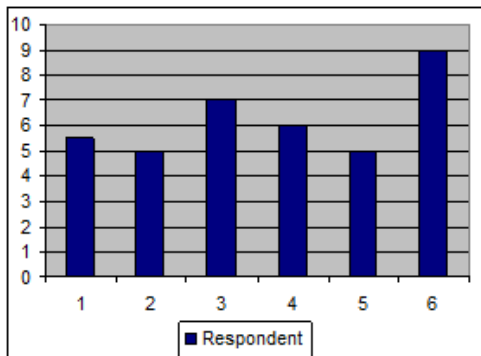
Bij de locatie *Bernhardpassage* geven de respondenten aan dat zij een ruime voldoende scoren omdat ze merken dat het gedachtegoed van de methode goed bij ze past. Toch geven diezelfde respondenten aan dat zij het moeilijk vinden om zich het gedachtegoed van de methode eigen te maken. Dit lijkt haaks te staan op het feit dat zij allen een voldoende scoren op de vraag of zij vinden dat het gedachtegoed van de methode bij hen past. De respondenten geven hiervoor verschillende redenen. Eén van de redenen is dat men in de praktijk weinig doet met de methode. Een andere respondent geeft als reden dat hij steeds weer geneigd is om oplossingen te zoeken voor de cliënt in plaats van de cliënt zelf te laten zoeken naar oplossingen.

Bij de subvraag waarbij de respondenten gevraagd werd wat zij het belangrijkste element in de visie van de methode vinden kwamen verschillende antwoorden naar voren. Op één respondent van de locatie *Bernhardpassage* na, konden alle respondenten van beide locaties hier een antwoord op geven. De respondenten van de locatie *Mensemastraat* vinden de belangrijkste elementen in de visie van methode dat ze de cliënt zelf aan het denken zetten, dat ze naast de cliënt willen staan en dat ze de cliënt motiveren om zelf aan de slag te gaan.

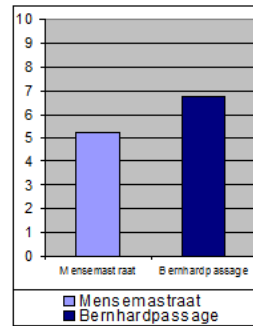
Twee van de vier respondenten van de locatie *Bernhardpassage* geven aan dat ze het belangrijk vinden in de visie van de methode dat de cliënt zelf de regie houdt over zijn leven. Er zijn ook andere antwoorden gegeven. Eén respondent vindt het belangrijk dat in de visie van de methode wordt omschreven dat er niet te lang stil moet worden gestaan bij waar de problemen vandaan komen. Alle elementen die genoemd werden komen overeen met elementen die in de methode gebruikt worden. Eén respondent kon geen belangrijk element uit de visie van de methode benoemen. Dit kwam volgens hem omdat het volgen van de cursus te lang geleden was.

In de laatste subvraag werd de respondenten gevraagd in hoeverre de visie van de methode past bij hun eigen visie. De respondenten van de locatie *Bernhardpassage* vinden allemaal dat de visie van de methode past bij hun eigen visie op werken met mensen. Als redenen geven zij aan dat het een positieve visie is en dat deze goed toepasbaar is op het werken met cliënten met een LVB. Een andere reden die werd gegeven is dat men het prettig vindt dat de methode beoogt dat de cliënt in zijn waarde gelaten wordt.

Bij de locatie *Mensemastraat* vindt de helft van de respondenten de methode heel goed bij zijn eigen visie passen. Eén van de respondenten vindt het gedachtegoed van de methode helemaal bij zijn eigen visie passen, omdat hij naast de cliënt wil staan en hem zelf tot oplossingen wil laten komen. Eén respondent vindt het belangrijk dat de cliënt zijn eigen mening mag geven. Ook dit past in het gedachtegoed van de methode, hoewel dit meer een techniek is dan een concreet stuk visie uit de methode. De andere helft van de respondenten kon op deze vraag geen concreet antwoord geven.



Grafiek 2.1: Gedachtegoed eigen gemaakt, locaties Mensemastraat en Bernhardpassage



Grafiek 2.2: Gemiddeld cijfer gedachtegoed eigen gemaakt, locaties Mensemastraat en Bernhardpassage

3.3.2 Beantwoording deelvraag 2

Op welke manier wordt de methode oplossingsgericht werken + LVB naar de opvatting van de begeleiders toegepast in het werken met de cliënt?

Er is verschillend geantwoord op de vraag in hoeverre de respondenten de cursus toepassen in het werken. De antwoorden van de schaalvraag laten zien dat de gegeven cijfers variëren van een drie tot een zeven. Dit is te zien in grafiek 2.3.

De helft van de respondenten geeft zichzelf een voldoende in het toepassen van de methode in het werken met de cliënt. De andere helft van de respondenten geeft zichzelf een onvoldoende. De respondenten geven aan dat ze zich meer bewust zijn geworden van het methodisch handelen, maar dat de praktische uitvoering niet altijd lukt. De begeleiders van de locatie *Mensemastraat* geven zichzelf een voldoende. Zij geven tegelijk aan dat ze het methodisch werken nog aan het uitproberen zijn. Op de locatie *Bernhardpassage* wordt meerdere malen aangegeven dat het lastig is om de cliënt zelf oplossingen te laten bedenken. De respondenten geven aan de neiging te hebben om zelf met oplossingen te komen. Op de locatie *Bernhardpassage* wordt daarnaast door enkele respondenten aangegeven dat er niet precies volgens de methode gewerkt wordt, maar dat zij dit wel in hun denkkader meenemen. Ook wordt er door één respondent aangegeven dat hij nog weinig methodisch werkt, omdat de methode nog niet in het team besproken is.

Een manier die de respondenten gebruiken in het werken met cliënten is het 'naar de toekomst kijken'. Eén respondent gaf hierbij het voorbeeld van het toepassen van een oplossingsgerichte vraag. Respondent twee: *"Ik had een cliënt die wilde heel graag een varkentje zijn. 'Dan denk ik niks, dan weet ik niks en dan kan ik lekker in de modder rollen'. En toen zei ik: 'Nu ben je gewoon echt 'die'. Hé, een persoon'. En toen noemde ik een naam. En toen vroeg ik: 'Hoe kan, wat moet er gebeuren om je dan zo vrij te voelen?'"* Deze respondent zag dat de cliënt behoefte had aan vrijheid en speelde hier op een mooie manier op in.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat ze de cliënten vragen waar ze naar toe willen. Door middel van dit soort vragen willen ze de cliënt aan het denken zetten. Door de respondenten wordt meerdere malen de wondervraag benoemd als een techniek die zij gebruiken. Door enkele respondenten wordt echter juist aangegeven dat ze deze de wondervraag lastig vinden om te gebruiken in het werken met de cliënt. Door één respondent wordt aangegeven dat hij denkt dat de cliënten te realistisch denken voor het gebruiken van de wondervraag. Hiermee bedoelt hij dat de cliënten het moeilijk vinden om creatief te denken. Ook de schaalvraag wordt aangegeven als een techniek die minder gebruikt wordt door de respondenten. De respondenten vinden dat deze vraag niet geschikt is voor de cliënten. Eén van de respondenten geeft aan dat hij gelooft dat alle

technieken toepasbaar zijn, maar dat het te maken heeft met de manier waarop de techniek toegepast wordt.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij geen verschillen ervaren in hun houding ten opzichte van de cliënten voor en na de cursus. Als meest voorkomende reden wordt hiervoor genoemd dat ze zelf al werken met een oplossingsgerichte houding werken. Drie van de zes respondenten geven aan dat hun houding ten opzichte van cliënten wel veranderd is. Zij geven aan dat zij zich bewuster zijn geworden van het feit dat cliënten zelf oplossingen kunnen bedenken. De eigen verantwoordelijkheid van de cliënt wordt hiermee centraal gesteld geeft één respondent aan. Op de locatie *Mensemastraat* variëren de antwoorden. Eén respondent geeft aan wel verschil te merken in zijn houding en één respondent geeft aan dat hij geen verschil merkt in zijn houding ten opzichte van cliënten. Op de locatie *Bernhardpassage* komt dezelfde variatie in antwoorden naar voren. Op deze locatie geeft een deel van de respondenten aan verandering te zien in zijn houding, maar het grootste deel van de respondenten zegt hier geen verandering in te merken.

Ten behoeve van het onderzoek is aan de respondenten een casusvraag voorgelegd. De respondent kon hierbij kiezen voor vier verschillende antwoorden. De onderzoeksgroep heeft aan de respondenten gevraagd om het antwoord te kiezen dat zij het beste vonden passen. Hieronder volgt de casusvraag die aan de respondenten is gesteld met de bijbehorende antwoordmogelijkheden.

Casus

Ten behoeve van het onderzoek is aan de respondenten een casusvraag voorgelegd. De respondent kon hierbij kiezen voor vier verschillende antwoorden. De onderzoeksgroep heeft aan de respondenten gevraagd om het antwoord te kiezen dat zij het beste vonden passen. De casusvraag luidt als volgt:

Stel, u bent op de groep aan het werk. Op de locatie waar u werkt bevindt zich een groepsruimte. Cliënten kunnen elkaar hier ontmoeten. U merkt dat een cliënt (Henk), die vaak aangeeft zich alleen te voelen, geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot ontmoeting met de groep. Wat zou u doen?

Optie 1: Ik zou met Henk in gesprek gaan en hem zelf een oplossing laten bedenken.

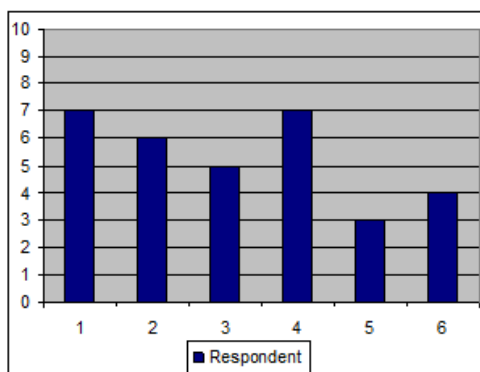
Optie 2: Ik zou in verschillende stappen Henk de vaardigheden aanleren om contact te kunnen maken met anderen.

Optie 3: Ik zou Henk motiveren om in contact te komen met medecliënten.

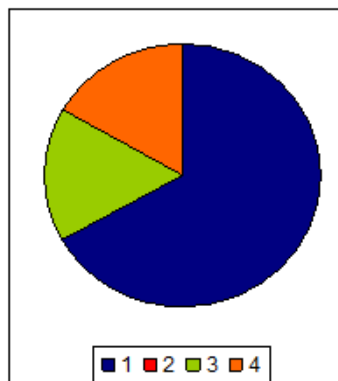
Optie 4: Ik zou een medecliënt vragen om Henk te betrekken bij de groepsmomenten.

Vier van de zes respondenten geven aan te kiezen voor optie één, het oplossingsgerichte antwoord. Als reden hiervoor wordt gegeven dat deze optie het dichtst tegen het oplossingsgericht werken aan ligt. Optie drie is door één respondent gekozen. Deze respondent verwacht dat het motiveren van de cliënt de beste resultaten oplevert. Optie vier is ook door één respondent gekozen. Deze respondent geeft aan dat hij verwacht dat de cliënt door het stellen van deze vraag op de meest ontspannen manier uitgenodigd wordt.

De twee respondenten van de *Mensemastraat* geven beiden optie één als antwoord. Hierbij werd aangegeven dat zij deze optie ook zouden kiezen voordat ze de cursus gevolgd hadden. De respondenten van de *Bernhardpassage* zijn verdeeld in hun antwoorden. Verschillende antwoordmogelijkheden worden genoemd. Optie één wordt door geen van de respondenten op locatie *Bernhardpassage* gekozen. Deze bevindingen zijn vastgelegd in grafiek 2.4. De antwoorden laten zien dat het merendeel van de respondenten inderdaad het oplossingsgerichte antwoord.



Grafiek 2.3: Antwoord op de vraag in hoeverre de begeleiders van de locaties Mensemastraat en Bernhardpassage de methode toepassen in het werken met de cliënt



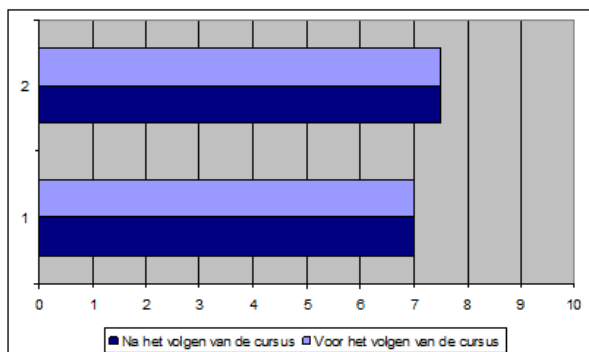
Grafiek 2.4: Antwoorden locaties Mensemastraat en Bernhardpassage na de cursus

3.3.3 Beantwoording deelvraag 3

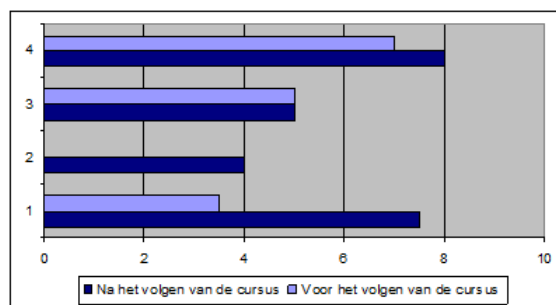
Is het naar de opvatting van de begeleiders gelukt om door de gevolgde cursus volgens een meer eenduidig denk- en handelingskader te werken?

De respondenten van de locatie *Mensemastraat* geven aan dat er naar aanleiding van de gevolgde cursus weinig tot geen verandering is geweest binnen het team. Bij deze deelvraag is er gebruik gemaakt van een schaalvraag waarbij de onderzoekers gevraagd hebben of er een verschil is in het eenduidig denk- en handelingskader voor en na de cursus. Uit deze cijfers blijkt dat het team niet is gekomen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Dit is te zien in grafiek 2.5. Bij de respondenten van locatie *Mensemastraat* leefde de behoefte echter ook niet om te komen tot een eenduidiger denk- en handelingskader. De respondenten geven wel aan dat zij zich er door het volgen van de cursus er bewust van zijn geworden dat de methode werkt. Ook wordt door de respondenten geprobeerd de cursus toe te passen in de praktijk. De meningen van de respondenten van de locatie *Bernhardpassage* over of er een eenduidiger denk- en handelingskader is gekomen na het volgen van de cursus zijn verdeeld. Dit komt ook duidelijk terug in de uitkomsten in grafiek 2.6, waarin de uitkomsten van de schaalvraag vermeldt zijn. Door de respondenten van de locatie *Bernhardpassage* wordt aangegeven dat iedereen volgens zijn eigen methode werkt. Er is op deze locatie nog weinig gedaan met de cursus omdat er veel veranderd is binnen het team. Er zijn onder andere vele wisselingen binnen het team geweest en daarnaast werken de respondenten voornamelijk alleen op een groep. De respondenten geven aan dat het daardoor moeilijk is om te peilen in hoeverre er eenduidig wordt gewerkt en gedacht. Verder is het daardoor lastig om veranderingen waar te nemen. De respondenten geven aan dat de vele wisselingen en het alleen werken niet bevorderlijk is voor het werken volgens een eenduidig denk- en handelingskader.

Eén respondent geeft aan dat uit de rapportages blijkt dat er meer op één lijn gewerkt en gedacht wordt na het volgen van de cursus. Dit komt volgens hem doordat hij in de rapportages terug kan lezen hoe zijn collega gehandeld heeft in een bepaalde situatie. Eén respondent geeft aan dat hij het idee heeft dat de cliënten merken dat er na het volgen van de cursus meer op één lijn gewerkt wordt. Het meer op één lijn werken wordt in de praktijk gebracht door meer naast de cliënt te gaan staan en de cliënt zelf na te laten denken. Dit sluit ook aan bij de visie van de methode oplossingsgericht werken. Door de cursus zijn de respondenten zich er bewust van geworden dat het naast de cliënt gaan staan erg belangrijk is wanneer men vanuit de methode werkt.



Grafiek 2.5: Cijfer voor en na de cursus, locatie Mensemastraat



Grafiek 2.6: Cijfer voor en na de cursus, locatie Bernhardpassage

Respondent 2 uit tabel 2.6 van locatie Bernhardpassage was niet werkzaam in het team voordat het team de cursus heeft gevolgd. Daarom staat er geen score bij 'Voor het volgen van de cursus'.

Doordat er meer op één lijn gewerkt wordt is er minder weerstand van cliënten en worden er minder strubbelingen ervaren in het werken met sommige cliënten. Respondent twee zegt hierover het volgende: *"Ja, en anders zou je meer strubbelingen merken."* Hierdoor merkt deze respondent dat er redelijk op één lijn gewerkt wordt. Ook geven meerdere respondenten aan dat de cliënten het zouden aangeven wanneer er niet op één lijn gewerkt wordt. Dit zou op een verschil in begeleiden kunnen duiden. Daarnaast wordt er aangegeven dat door het volgen van de cursus een gezamenlijke basis is gelegd. Eén respondent gaf aan dat het team erg enthousiast is over het volgen van de cursus. Dit heeft ervoor gezorgd dat het team elkaar kan ondersteunen om te komen tot een eenduidig denk- en handelingskader. Ook geeft deze respondent aan dat je elkaar als teamleden nodig hebt om de methode te implementeren. Doordat er als team een cursus is gevolgd is het team meer op één lijn gekomen volgens deze respondent. Dit komt ten goede aan de eenduidigheid in het begeleiden van de cliënten. Een respondent zei dat hij af en toe binnen het team benoemt dat hij een oplossingsgerichte vraag gesteld heeft.

3.3.4 Beantwoording deelvraag 4

In hoeverre vinden de begeleiders dat de methode oplossingsgericht werken + LVB of delen van deze methode aansluiten bij de behoeften van de cliënt?

De respondenten van de locatie Mensemastraat geven aan dat ze het stellen van vragen goed vinden aansluiten bij de behoeften van de cliënt. De respondenten geven aan dat ze de schaalvraag lastig toepasbaar vinden. Eén van de respondenten geeft aan dat hij het een lastige vraag vindt, wat er voor zorgt dat hij het lastig vindt om de schaalvraag toe te passen bij een cliënt. Een andere respondent geeft aan dat hij vooral het fysieke gedeelte van de vraag moeilijk vindt. In de cursus hebben de respondenten geleerd om ergens in een ruimte te gaan staan om vervolgens stappen te zetten, waardoor de schaalvraag fysiek wordt. Deze respondent denkt dat dit lastig is voor de cliënt.

De respondenten van de locatie Bernhardpassage geven allemaal aan, in verschillende bewoording, dat zij de autonomie van de cliënt heel erg belangrijk vinden en dat dit aspect uit de methode goed aansluit bij de cliënt. De respondenten geven aan dat sommige aspecten uit de methode lastig zijn voor de cliënten, zoals het surrealistisch denken bij de wondervraag en het abstracte denken bij het cijfermatig benoemen van de schaalvraag. Respondent 3 geeft aan dat hij een valkuil ziet in het 'altijd denken in mogelijkheden'. Hij zegt: *"Je moet ook een keer stoppen als het blijkt dat een cliënt het écht niet kan. Dan moet je het ook niet aldoor weer vragen, want dan voelen ze zich misschien nog rotter."* Hij omschrijft hier zijn angst voor het overvragen van de cliënt door middel van de oplossingsgerichte methode. De meeste respondenten geven aan dat het cliënt afhankelijk is hoe de methode aansluit bij de behoeften van de cliënt.

De respondenten van de locatie *Mensemastraat* geven aan dat ze beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de cliënt doordat ze bewuster bezig zijn met het stimuleren van de cliënt om zelf na te denken over oplossingen. Er werd aangegeven dat er na het volgen van de cursus minder weerstand is bij cliënten. Dit zou een gevolg kunnen zijn van de manier van werken van de respondenten: de respondenten proberen naast de cliënt te staan en de cliënt zelf na te laten denken. Respondent twee noemt hierbij het volgende voorbeeld: *“Een cliënt moet de was en de afwas nog doen en over een half uurtje moet ze weg. Dat je dan de vraag ‘Wat kan ik nog voor je doen?’ in plaats van ‘Je moet nu dit of dat’. Het bij de cliënt terugleggen ‘Hoe wil jij het nu? Je hebt nu nog een half uur en je moet nog dat en dat, wat kan ik daarin betekenen?’ Dus toch wel een stukje gewoon aanbieden en structureren en toch ook een stukje bij haar leggen. Zij heeft de regie.”*

De respondenten van de locatie *Bernhardpassage* verschillen van mening over de subvraag ‘Wat gaat er nu anders of waardoor is het hetzelfde gebleven?’ Het blijkt dat niet iedereen uit dit team duidelijk heeft wat de verschillen zijn in het aansluiten bij de behoeften van de cliënt als het gaat over voor en na de cursus. Er wordt aangegeven dat na het volgen van de cursus nieuwe inzichten zijn opgedaan die men probeert toe te passen in het werken met de cliënten. Respondent 5 zegt daar het volgende over: *“Door die cursus ben ik gaan inzien dat het belangrijk is om te weten wat je wil. Ik geloof dat je als je iets echt heel graag wil, dat je het dan kan. Zij (de cliënten) zijn hun eigen motivator. En dat ben ik inmiddels beter gaan inzien.”* Ook zijn er respondenten die aangeven dat er binnen het team nog weinig gedaan is met de cursus.

3.3.5 Beantwoording deelvraag 5

Welke behoeften zijn er bij de begeleiders naar aanleiding van de gevolgde cursus, om het werken volgens een meer eenduidig denk- en handelingskader verder te bevorderen?

Door middel van een groepsgesprek heeft de onderzoeksgroep willen onderzoeken of de begeleiders nog behoeften hebben om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. In het groepsgesprek is gebruik gemaakt van een *mindmap*. Er is eerst een ordening van de behoeften gemaakt en daarna is er door de respondenten de belangrijkste behoefte gekozen om over door te praten in het groepsgesprek.

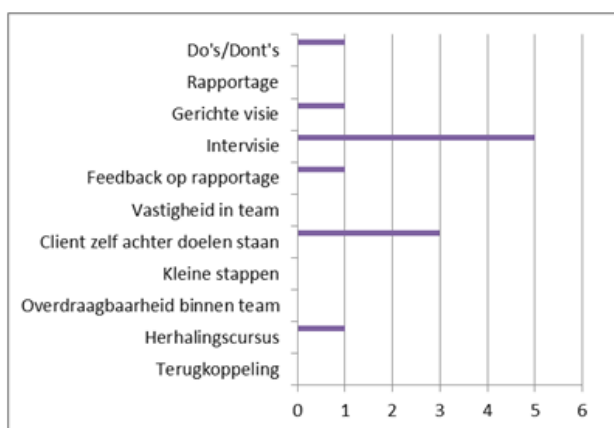
De behoeften die door de respondenten van de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* genoemd zijn aan de hand van de *mindmap* zijn hieronder weergegeven:

- Een terugkoppeling/evaluatie als team houden naar aanleiding van de cursus.
- Duidelijke aanknopingspunten formuleren over hoe je reageert op cliënt vanuit de begeleiding. Wat moet je juist wel doen en wat moet je juist niet doen. De *do's* en de *don'ts*.
- Een herhalingscursus om de theorie weer op te frissen.
- Een goede overdracht binnen het team over de cliënt zijn vorderingen. Belangrijk dat je als team op elk moment weet waar de cliënten zijn in hun traject zodat je elkaar kan aanvullen in het werken met de cliënt.
- Elkaar op de hoogte houden door middel van rapportage.
- Grote doelen verdelen in kleine stappen.
- Een gerichte visie opstellen als team zijnde.
- Intervisiebijeenkomsten organiseren voor het werken met de methode *oplossingsgericht werken*.
- Feedback/reactie vragen aan de teamleden op de rapportage.
- Meer vastigheid in het team krijgen. Deze behoefte speelt voornamelijk bij de locatie *Bernhardpassage*. De locatie *Bernhardpassage* kent twee vaste begeleiders. De overige begeleiders zijn (vaste) invalkrachten.

Naar aanleiding van de *mindmap* hebben de begeleiders aangegeven welke behoeften hun voorkeur hebben. Dit is weergegeven in grafiek 2.8 Er bleek een duidelijke voorkeur te zijn voor intervisie.

Vanwege de voorkeur van de respondenten voor intervisie heeft de onderzoeksgroep hen de vraag voorgelegd hoe de begeleiders een intervisiebijeenkomst vorm zouden geven. De begeleiders gaven aan dat iedereen één keer per jaar een casus in kan brengen. Zij willen de rol van gespreksleider overlaten aan de gedragsdeskundige van het team zodat de gedragsdeskundige sturing kan geven. In de intervisiebijeenkomsten willen de begeleiders met elkaar nadenken over oplossingsgerichte manieren van werken met de cliënten. Door intervisie verwachten de begeleiders dat zij elkaar scherp houden in het toepassen van de methode. Ook verwachten zij duidelijkheid te krijgen over hun eigen handelen. Door intervisie hopen zij samen te kunnen werken als een team.

Een enkele begeleider twijfelt nog of de intervisie vanuit de oplossingsgerichte methode gedaan moet worden. Een deel van de begeleiders denkt dat het krijgen van oplossingsgerichte intervisie hen kan helpen om oplossingsgericht te handelen in het werken met cliënten. Een ander deel geeft aan dat zij zich nog onbekwaam voelen in het werken met de oplossingsgerichte methode en hierdoor eerst de methode in het werken met cliënten onder de knie willen krijgen voordat zij deze methode binnen intervisie willen toepassen.



Grafiek 2.7: Uitkomsten *mindmap*, teamgesprek Mensemastraat en Bernhardpassage

Hoofdstuk 4 Conclusies, aanbevelingen en discussie

4.1 Inleiding

4.1.1 Korte schets aanleiding

De begeleiders van de locaties *Reiger*, *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* van Sprank hebben de behoefte aan een eenduidig denk- en handelingskader. De begeleiders hebben daarom vorig jaar een cursus oplossingsgericht werken of competentiegericht werken gevolgd. De onderzoeksgroep onderzoekt in hoeverre de begeleiders de cursus hebben geïntegreerd in het begeleiden van de cliënten en in hoeverre er een meer eenduidig denk- en handelingskader is gekomen.

4.1.2 Centrale vraagstelling

Als inleiding op hoofdstuk 4.2 en 4.3, waar de conclusies besproken zullen worden, zullen we hier nogmaals de centrale probleemstelling weergeven.

“In hoeverre hebben de begeleiders van de locaties Reiger, Bernhardpassage en Mensemastraat binnen Sprank de methoden competentiegericht werken respectievelijk oplossingsgericht werken weten te integreren in het werken met cliënten met een licht verstandelijke beperking en in hoeverre resulteert het werken vanuit de methode in een meer eenduidig denk- en handelingskader binnen de teams?”

4.1.3 Opzet van het onderzoek

De onderzoeksgroep heeft voor het beantwoorden van de centrale vraagstelling eerst een literatuuronderzoek gedaan naar de methoden competentie- en oplossingsgericht werken. Daarna heeft de onderzoeksgroep aan de hand van een aantal deelvragen interviews afgenomen en uitgewerkt onder de begeleiders van de locaties *Reiger*, *Mensemastraat* en *Bernhardpassage*. Vervolgens heeft de onderzoeksgroep de uitkomsten van de interviews geanalyseerd. Daarna heeft de onderzoeksgroep twee groepsgesprekken gevoerd en deze uitgewerkt. Als laatste heeft de onderzoeksgroep conclusies getrokken naar aanleiding van de analyse van de antwoorden op de deelvragen, en daaruit de eindconclusies geformuleerd.

4.2 Conclusies competentiegericht werken

4.2.1 Gedachtegoed

De onderzoeksgroep concludeert dat het de begeleiders van de locatie *Reiger* in enige mate gelukt is om zich het gedachtegoed van de methode competentiegericht werken eigen te maken. Dit wordt geconcludeerd uit het feit dat de respondenten zichzelf bijna allemaal een voldoende hebben gegeven op de vraag in welke mate zij zich het gedachtegoed van de methode eigen hebben gemaakt. Zij kunnen een aantal aspecten van de methode benoemen, maar er zijn echter ook aspecten van de methode die niet benoemd zijn tijdens de interviews. Het benadrukken van het positieve gedrag van de cliënt werd door de meeste respondenten genoemd als belangrijkste element in de visie van de methode. Dit heeft volgens de respondenten namelijk een positief effect op de veerkracht van de cliënt, zoals ook wordt aangegeven in de competentieanalyse (Soppe, 2008).

4.2.2 Toepassing

De onderzoeksgroep concludeert dat de toepassing van de competentiegerichtte methode in het werken met de cliënt verbeterd kan worden. De respondenten geven in de interviews aan dat het toepassen van de methode in het werken met de cliënt wordt belemmerd door verschillende factoren. Een veelgenoemde factor is dat men door de drukte tijdens het werken met de cliënt niet

toekomst aan het op een adequate manier werken vanuit de methode. Als de technieken van de methode eigengemaakt zijn zou drukte volgens de onderzoeksgroep geen belemmering hoeven zijn in het toepassen van de methode in het werken met cliënten.

De onderzoeksgroep vindt het opvallend dat er maar weinig technieken benoemd werden door de respondenten. Zo werden de *STOP instructie* en het *positief stimuleren* als technieken genoemd. Technieken die niet genoemd werden zijn bijvoorbeeld: *voordoen*, *oefenen*, *gedragssuggestie* en de techniek *apart zetten* (Spanjaard, 2010). De respondenten hebben zich een groot aantal technieken niet eigen gemaakt. De competentieanalyse is daarentegen een middel dat teambreed wordt toegepast.

Bij de casusvraag is door slechts twee van de zeven respondenten het antwoord gekozen dat aansluit bij het competentiegericht werken. Hieruit concludeert de onderzoeksgroep dat het integreren van de theorie in de praktijk nog beperkt is.

De conclusie van de onderzoeksgroep is dat de begeleiders de methode slechts minimaal toepassen in het werken met de cliënt en dat er veel van de mogelijke technieken niet gebruikt worden door de begeleiders.

4.2.3 Eenduidigheid

De onderzoeksgroep concludeert dat de cursus er niet voldoende toe heeft bijgedragen om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Op de locatie *Reiger* bestaan verschillende visies en meningen over het begeleiden van cliënten. De meeste begeleiders zijn stellig overtuigd van hun eigen mening en houden zich hier aan vast waardoor ze vervolgens niet tot gezamenlijke standpunten komen. Dit belemmert de begeleiders tot het komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. De begeleiders van de locatie *Reiger* zijn welwillend in het komen tot een eenduidig denk- en handelingskader. Zij hebben voor de cursus namelijk aangegeven dat zij behoefte hebben aan een meer eenduidig denk- en handelingskader. De onderzoeksgroep concludeert hieruit dat de begeleiders wel willen komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader maar nog te stellig vasthouden aan hun eigen visie en mening.

4.2.4 Aansluiting

De onderzoeksgroep concludeert dat de meningen verdeeld zijn over de vraag of de methode goed aansluit bij de behoeften van de cliënt. Enkele begeleiders vinden sommige technieken uit de methode niet goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt en andere technieken juist weer wel. Het positieve stimuleren en het rekening houden met de draagkracht en draaglast van de cliënt ervaren de begeleiders als goed aansluitend bij de behoeften van de cliënt. Daarnaast wordt de competentieanalyse genoemd als onderdeel van de methode die goed aansluit bij de behoeften van de cliënt.

Er wordt door de begeleiders verschillend gedacht over de aansluiting van de *STOP instructie* bij de behoeften van de cliënt. Door het gebruik van deze techniek is er twijfel bij de begeleiders of zij hun grenzen duidelijk genoeg kunnen aangeven. Echter volgens Spanjaard (2010) kent de *STOP instructie* een snelle en duidelijke instructie in het aangeven van grenzen. Gezien de mate waarin de methode is toegepast, denkt de onderzoeksgroep dat er een verband is tussen de mate waarin de respondenten de methode vinden aansluiten in het werken met de cliënt en zij deze toepassen. De onderzoeksgroep denkt dat als de respondenten delen van de methoden niet vinden aansluiten in het werken met de cliënt, zij deze logischerwijs ook niet zullen toepassen in de praktijk.

4.2.5 Behoeften

De onderzoeksgroep concludeert uit het groepsgesprek dat er bij de begeleiders na het volgen van de cursus nog steeds de behoefte leeft om te komen tot een meer eenduidig denk- en

handelingskader. In het groepsgesprek gaven de begeleiders van locatie *Reiger* aan dat zij nog steeds willen komen tot een eenduidiger denk- en handelingskader. De reden voor deze conclusie komt vooral voort uit het feit dat de respondenten aangaven niet met elkaar op één lijn te kunnen komen maar dit wel willen. Dat de begeleiders niet op één lijn kunnen komen komt vooral door de sterke vasthoudendheid aan de eigen mening van de respondenten. De oplossing hiervoor ligt volgens de respondenten in het ontwikkelen van het geven (en deels van het ontvangen) van feedback. Op deze manier willen de begeleiders elkaar scherphouden in het werken met de cliënt vanuit de methode.

4.2.6 Eindconclusies locatie *Reiger*

De onderzoeksgroep concludeert dat het integreren van de methode *competentiegericht werken* door de begeleiders van de locatie *Reiger* verbeterd kan worden en dat de cursus er niet voldoende aan heeft bijgedragen om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Dit concludeert de onderzoeksgroep uit het feit dat het gedachtegoed van de methode door de begeleiders in enige mate is eigengemaakt, maar dat het de begeleiders niet voldoende is gelukt om de methode in de praktijk toe te passen. Dit laatste kwam onder andere naar voren in het minimale gebruik van technieken in het begeleiden van de cliënten. Daarnaast hebben de begeleiders van locatie *Reiger* nog steeds de behoefte om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader vanuit de methode *competentiegericht werken*, zoals zij in het groepsgesprek aangegeven hebben.

De onderzoeksgroep concludeert dat het volgen van de cursus *competentiegericht werken* een zinvolle bijdrage heeft geleverd voor de begeleiders van locatie *Reiger*. Dit omdat zij gezamenlijk de competentieanalyse maken naar aanleiding van de cursus en zich het gedachtegoed van de methode deels hebben eigengemaakt.

4.3 Conclusies oplossingsgericht werken

4.3.1 Gedachtegoed

De onderzoeksgroep concludeert dat de begeleiders van de *Mensemastraat* zich de visie van methode oplossingsgericht werken onvoldoende eigen hebben gemaakt. Dit concludeert de onderzoeksgroep uit het feit dat de kennis over de methode is weggezakt en dat de begeleiders het moeilijk vinden om de methode in de praktijk toe te passen.

De onderzoeksgroep trekt de conclusie dat de begeleiders van de locatie *Bernhardpassage*, zij het met moeite, zich het gedachtegoed van de methode grotendeels eigen gemaakt hebben. De onderzoeksgroep vindt het opmerkelijk dat de respondenten van de locatie *Bernhardpassage* enerzijds aangeven dat ze het moeilijk vinden om zich het gedachtegoed van de methode eigen te maken, maar anderzijds zichzelf wel een ruime voldoende geven op de vraag in hoeverre zij zich de methode eigen hebben gemaakt.

4.3.2 Toepassing

De onderzoeksgroep concludeert dat de begeleiders van de locatie *Mensemastraat* de methode wel degelijk toepassen in het werken met de cliënt. Het is voor de begeleiders soms nog zoeken naar het toepassen van de methode in de praktijk. De respondenten geven zichzelf echter wel een voldoende bij de schaalvraag over het toepassen van de methode in de praktijk. Ook wordt er bij de casusvraag het antwoord gegeven dat aansluit bij oplossingsgericht werken.

De onderzoeksgroep trekt de conclusie dat de begeleiders van de locatie *Bernhardpassage* de methode onvoldoende hebben toegepast in de praktijk. Dit is geconcludeerd uit de onvoldoendes die gegeven zijn op de vraag in hoeverre de methode toegepast wordt door de respondenten in de praktijk. De respondenten bedenken bijvoorbeeld nog steeds oplossingen voor de cliënt, terwijl de

methode juist beoogt dat de cliënt zelf oplossingen bedenkt (Jong, P. De & Berg, I. K. 2004). Daarnaast is bij de casusvraag door de helft van de respondenten het antwoord gekozen dat past bij oplossingsgericht werken.

4.3.3 Eenduidigheid

De onderzoeksgroep concludeert dat er bij de begeleiders van locatie *Mensemastraat* door het volgen van de cursus weinig tot geen verandering is gekomen in hun eenduidig denk- en handelingskader. Dit baseert de onderzoeksgroep op het feit dat er minimaal tot geen verschil is in de cijfers die de respondenten gaven op de schaalvraag over hun eenduidig denk- en handelingskader voor en na het volgen van de cursus.

De onderzoeksgroep trekt de conclusie dat de begeleiders van de locatie *Bernhardpassage* zowel voor als na de cursus een minimaal eenduidig denk- en handelingskader hebben. Hiervoor zijn verschillende redenen. Door de vele wisselingen binnen het team van de locatie *Bernhardpassage* en het alleen werken op de groep door de begeleiders, wordt het eenduidig werken binnen het team belemmerd. De antwoorden van de respondenten geven een verdeeld beeld van het werken volgens een meer eenduidig denk- en handelingskader. De onderzoeksgroep heeft de conclusie getrokken dat er geen toename in eenduidigheid is binnen het team over een eenduidig denk- en handelingskader na het volgen van de cursus.

4.3.4 Aansluiting

De onderzoeksgroep concludeert dat de begeleiders van de locatie *Mensemastraat* de methode oplossingsgericht werken goed vinden aansluiten bij de behoeften van de cliënt. Vooral het stimuleren van de cliënt om zelf oplossingen te bedenken, vinden ze goed aansluiten.

De onderzoeksgroep trekt de conclusie dat de begeleiders van de locatie *Bernhardpassage* vinden dat delen van de methode aansluiten bij de behoeften van de cliënt en enkele delen minder goed aansluiten. De respondenten geven aan dat zij de autonomie van de cliënt belangrijk vinden en dat dit aspect uit de methode goed aansluit bij de cliënt. De respondenten geven aan dat sommige aspecten uit de methode lastig zijn voor de cliënten, zoals het denken in surrealisme bij de wondervraag en het abstracte denken bij het cijfermatig benoemen van de schaalvraag.

4.3.5 Behoeften

De onderzoeksgroep concludeert uit het groepsgesprek dat de begeleiders van de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* dat zij met name behoefte hebben aan intervisie om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Tijdens het groepsgesprek kwamen de begeleiders van beide locaties tot een gezamenlijke behoefte. De onderzoeksgroep vindt dit voor de *Mensemastraat* opmerkelijk aangezien zij aangeven op dit moment al eenduidig te werken.

De begeleiders willen door het inbrengen van casussen tijdens intervisie, met elkaar nadenken over oplossingsgericht werken met de cliënt. Door intervisie verwachten de begeleiders dat zij elkaar scherp houden in het uitvoeren van de methode. Daarnaast verwachten zij duidelijkheid te krijgen over hun eigen manier van handelen.

4.3.6 Eindconclusies locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage*

Locatie *Mensemastraat*

De onderzoeksgroep concludeert dat de begeleiders van de locatie *Mensemastraat* zich de visie van de methode onvoldoende eigen hebben gemaakt. Hetgeen de begeleiders zich wel eigen hebben gemaakt passen zij toe in het werken met de cliënt, maar de begeleiders zijn nog zoekende naar de juiste manier van toepassen van de theorie in de praktijk. Het volgen van de cursus *oplossingsgericht*

werken heeft echter niet geleid tot een meer eenduidig denk- en handelingskader binnen het team omdat zij in hoge mate een eenduidig denk- en handelingskader hadden voor het volgen van de cursus. De respondenten vinden de methode goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt. Het is voor de locatie *Mensemastraat* nog een uitdaging om de juiste manier te vinden om de methode toe te passen in de praktijk.

Locatie *Bernhardpassage*

De onderzoeksgroep concludeert dat de begeleiders van de locatie *Bernhardpassage* het gedachtegoed van de methode grotendeels hebben geïntegreerd in hun denkkader, maar de methode onvoldoende hebben toegepast in de praktijk. Dit is geconcludeerd uit de onvoldoendes die gegeven zijn op de vraag in hoeverre de methode toegepast wordt door de respondenten in de praktijk. De respondenten bedenken bijvoorbeeld nog steeds oplossingen voor de cliënt, terwijl de methode juist beoogt dat de cliënt zelf oplossingen bedenkt (Jong, P. de & Berg, I.K., 2004). De begeleiders vinden delen van de methode goed toepasbaar. De cursus voor de methode oplossingsgericht werken heeft voor een minimale verbetering gezorgd in het tot stand komen van een eenduidig denk- en handelingskader.

Gezamenlijk

De onderzoeksgroep concludeert dat de begeleiders van de locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* behoefte hebben aan intervisie om te komen tot een meer eenduidig denk- en handelingskader. Deze intervisie zou volgens een aantal begeleiders op een oplossingsgerichte manier kunnen worden geleid zodat de begeleiders de oplossingsgericht methode nog meer kunnen integreren.

4.4 Discussie

4.4.1 Methodisch werken binnen Sprank

Onderzoeksgroep: “Het zou goed zijn als er binnen Sprank methodisch gewerkt wordt.”

Op de vraag: ‘Welk cijfer geeft u het team in het werken volgens een eenduidig denk- en handelingskader na het volgen van de cursus?’ gaven de respondenten een hoger of een gelijk cijfer na het volgen van de cursus in vergelijking met dezelfde vraag voor het volgen van de cursus. De onderzoeksgroep is van mening dat methodisch werken zorgt voor meer eenduidigheid binnen de teams van Sprank. Om deze reden vindt de onderzoeksgroep dat Sprank er goed aan doet om instellingsbreed volgens een methode te gaan werken. De onderzoeksgroep heeft het hierbij niet per definitie over de methoden *competentiegericht werken* en *oplossingsgericht werken*, maar over methodisch werken in het algemeen.

Methodisch werken houdt volgens Winkelaar (2004) het volgende in: *“Methodisch werken is doelmatig werken, omdat door efficiënt gebruik van de juiste methode het gestelde doel wordt bereikt. Een methode is een proces dat tot een product leidt. Het product is het bereikte doel en het proces is de manier (de methode) waarop dat product tot stand komt.”*

Winkelaar (2004) beschrijft vier voorwaarden om methodisch te kunnen werken. Kort samengevat zijn dat de volgende voorwaarden:

- Er moet een duidelijk doel zijn waaraan gewerkt wordt.
- Het doel moet haalbaar zijn.
- Er moeten voldoende geld en middelen aanwezig zijn om het doel te bereiken.
- Er moet tijd, energie en de nodige deskundigheid aanwezig zijn.

Volgens de onderzoeksgroep heeft Sprank een duidelijke visie en een duidelijk doel waar de instelling aan wil werken. Dit is een van de vier voorwaarden die hierboven beschreven zijn. De onderzoeksgroep hoopt dat Sprank ook aan de andere drie voorwaarden kan (gaan) voldoen. Winkelaar beschrijft dat er voldoende geld en middelen aanwezig moeten zijn om methodisch te kunnen werken. De onderzoeksgroep beseft dat dit in deze tijd van reorganiseren van het financieren van de zorg een lastige opgave kan zijn. Toch wil de onderzoeksgroep Sprank stimuleren om hierin te kiezen voor professionaliteit.

Momenteel werkt Sprank met zelfsturende teams. Dit zorgt ervoor dat de methoden die door de drie onderzochte teams worden gebruikt niet instellingsbreed worden toegepast. Sprank zou er goed aan doen wanneer alle teams kunnen werken met een bepaalde methode. Voornaamste reden hiervoor is dat Sprank instellingsbreed werkt met de doelgroep LVB. Vanuit de cliënt gezien heeft methodisch werken een prioriteit. Uit onderzoeken is gebleken dat mensen met een LVB baat hebben aan duidelijkheid en structuur.

In het onderzoeksverslag van Nijmeijer, Moerdijk, Veneberg, & Muusse (2010) staat daarover het volgende: *“Mensen met een lichte verstandelijke beperking zijn gebaat bij een heldere structuur (Došen, 2008; Van Marle, 2004; Ten Wolde, 2006).”* In het onderzoek van Didden wordt het volgende aangegeven: *“De dagelijkse gang van zaken moet duidelijk en voorspelbaar zijn en verstoringen van het dagelijks leven moeten tot een minimum beperkt blijven. Cliënten moeten een helder dagprogramma en dagbesteding hebben. Ook moet duidelijk zijn wat er van een cliënt verwacht wordt, daarvoor is het van belang dat er heldere huisregels en sociale regels zijn. Verder moet de structuur van de behandeling duidelijk zijn, de verschillende fasen van de behandeling moeten in kleine, haalbare stapjes doorlopen worden (Didden, 2006).”*

Zoals eerder genoemd draagt het methodisch werken volgens de onderzoeksgroep bij aan een meer eenduidig denk- en handelingskader. Dit zorgt ervoor dat de cliënten een duidelijke structuur aangeboden wordt. Door in alle teams methodisch te gaan werken zal Sprank zijn eigen professionaliteit verhogen. Door methodisch te gaan werken kan Sprank zich gaan onderscheiden zoals Bassant en de Roos (2010) aangeven: *“Professionele hulpverleners onderscheiden zich van niet-professionele hulpverleners onder andere doordat zij methodisch werken. Zij kunnen verschillende methoden hanteren en zijn in staat op het juiste moment de juiste methoden voor de juiste cliënten te kiezen.”*

De onderzoeksgroep wil daarom Sprank aanraden om instellingsbreed methodisch te gaan werken.

4.4.2 Kwaliteit

De onderzoeksgroep is tevreden over de kwaliteit van het onderzoek. De onderzoeksgroep heeft op verschillende manieren de kwaliteit van het onderzoek gewaarborgd. Er is onderzoek gedaan onder een representatieve groep respondenten. Daarnaast heeft de onderzoeksgroep de gegevens op een betrouwbare manier verzameld. De waarborging van de kwaliteit op dit gebied is al eerder uitgewerkt in hoofdstuk twee. De medewerking van de begeleiders zorgde er daarnaast voor dat de kwaliteit van het onderzoek is verhoogd. Er was tijd en ruimte tijdens de interviews om aan de benodigde informatie te komen. De onderzoeksgroep laat in de conclusies zien dat zij met een professionele blik kunnen kijken naar de informatie. De onderzoeksgroep heeft de informatie waarheidsgetrouw weergegeven.

Naarmate het onderzoek vorderde werd voor de onderzoeksgroep helder dat de startsituatie anders bleek te zijn dan voorafgaand aan het onderzoek gedacht werd. Aanvankelijk dacht de onderzoeksgroep dat het aanbieden van de cursus voor het methodisch werken op alle drie de locaties voortkwam uit een behoefte aan een meer eenduidig denk- en handelingskader. De aangedragen informatie vanuit *Sprank* bleek niet helemaal volledig te zijn. Tijdens het onderzoek

bleek namelijk dat de behoefte aan een meer eenduidig denk- handelingskader alleen op locatie *Reiger* meespeelde in het aanbieden van een cursus methodisch werken. De onderzoeksgroep ging er in eerste instantie vanuit dat dit voor alle drie de locaties gold. Op locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage* bleek deze behoefte geen aanleiding te zijn tot het volgen van een cursus voor de methode oplossingsgericht werken. Op de locatie *Bernhardpassage* bleek dat de behoefte voor een meer eenduidig denk- en handelingskader wel leefde.

De onderzoeksgroep heeft er voor gekozen om het onderzoek volgens de eerder gekozen lijn voort te zetten. Deze keuze is gemaakt omdat het onderzoek al gevorderd was. Daarnaast herkenden de begeleiders van locatie *Bernhardpassage* de behoefte aan een meer eenduidig denk- en handelingskader. De onderzoeksgroep verwacht dat het uitgaan van de onvolledige startsituatie minimale invloed heeft gehad op het onderzoek. De resultaten van locatie *Mensemastraat* zijn voor hen wellicht minder van belang dan bij de andere locaties, wat betreft het eenduidig denk- en handelingskader. Wat betreft de locaties *Reiger* en *Bernhardpassage* verwacht de onderzoeksgroep dat dit geen invloed heeft gehad.

De onderzoeksgroep trekt hier lering uit om bij een volgend onderzoek in de beginfase meer door te vragen over de startsituatie.

4.5 Aanbevelingen

4.5.1 Aanbevelingen competentiegericht werken

De begeleiders van de locatie Reiger zouden er goed aan doen om een opfriscursus competentiegericht werken te volgen.

Uit het onderzoek is gebleken dat de begeleiders van de locatie *Reiger* zich de theorie uit de methode niet eigen hebben gemaakt. Dit kwam naar voren tijdens de interviews waarin meerdere malen door de respondenten werd aangegeven dat zij zich de theorie uit de methode niet meer konden herinneren. Ook kwam dit naar voren tijdens het bespreken van de technieken uit de methode tijdens de interviews. Daarom raadt de onderzoeksgroep de begeleiders van de locatie *Reiger* aan om een opfriscursus te volgen om zich op die manier de theorie eigen te maken. Voor een eenduidig denk- en handelingskader is het namelijk van belang om een gezamenlijke theoretische basis te hebben.

De begeleiders van de locatie Reiger zouden er goed aan doen wanneer ze meer openstaan voor de mening en visie van hun collega's.

Uit het onderzoek is gebleken dat het vasthouden van de begeleiders aan hun eigen mening en visie een eenduidig denk- en handelingskader in de weg staat. De onderzoeksgroep raadt de begeleiders daarom aan om meer open te staan voor de visie van hun collega's. Dit zal de samenwerking bevorderen en het geven van feedback vergemakkelijken.

De begeleiders van de locatie Reiger doen er goed aan om het punt 'feedback geven' op de agenda te zetten tijdens teamvergaderingen.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de begeleiders van de locatie *Reiger* het lastig vinden om elkaar feedback te geven. Door het geven van feedback kunnen de begeleiders elkaars visie leren kennen en hierover in gesprek gaan. Zo kunnen de begeleiders door middel van discussie over elkaars handelen tot een eenduidig denk- en handelingskader komen.

4.5.2 Aanbevelingen oplossingsgericht werken

Locatie Mensemastraat

De onderzoeksgroep vindt dat de begeleiders van de locatie Mensemastraat er goed aan zouden doen om meer gezamenlijke momenten te creëren waarin de methode oplossingsgericht werken wordt besproken.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de begeleiders van de locatie *Mensemastraat* individueel werken waardoor zij minimaal in gesprek kunnen gaan over elkaars visie op methodisch handelen. Dat is een belangrijke reden om meer gezamenlijke momenten te creëren. Deze gesprekken over elkaars visie kunnen worden ingepast in bijvoorbeeld een teamvergadering. De onderzoeksgroep vindt dit belangrijk omdat de begeleiders aangeven dat het nog een uitdaging is om een goede manier te vinden om de methode toe te passen in de praktijk.

Locatie Bernhardpassage

Sprank doet er goed aan te zorgen voor minder wisselingen in het team van de locatie Bernhardpassage.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat er in het team van de locatie *Bernhardpassage* veel wisselingen zijn geweest. Daarbij werd aangegeven dat dit door de cliënten en begeleiders als onprettig wordt ervaren. De cliënten missen een eenduidige structuur in het handelen van de begeleiders. Dit komt onder andere door de vele wisselingen in het team. De onderzoeksgroep raadt daarom Sprank aan om meer vastigheid in het team van de locatie *Bernhardpassage* aan te brengen ten behoeve van de cliënten en het verkrijgen van een meer eenduidig denk- en handelingskader.

Gezamenlijk

De begeleiders van de locaties Bernhardpassage en Mensemastraat doen er goed aan te gaan werken met een praktijkcoach voor oplossingsgericht werken.

Uit het onderzoek is gebleken dat de begeleiders van de bovengenoemde locaties de theorie van de methode voldoende beheersen maar dat er in de praktijk nog weinig met de methode gewerkt wordt. De onderzoeksgroep raadt deze teams aan te gaan werken met een praktijkcoach voor oplossingsgericht werken. Deze coach kan hen helpen de koppeling te maken van theorie naar praktijk.

De begeleiders van de locaties Bernhardpassage en Mensemastraat doen er goed aan om intervisie te gaan volgen met behulp van een oplossingsgerichte methode onder begeleiding van een praktijkcoach.

Uit het onderzoek is gebleken dat er onder de begeleiders van de locaties *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* behoefte is aan het volgen van intervisie. Tijdens een intervisiesessie kunnen de begeleiders een casus inbrengen en deze vanuit een oplossingsgerichte methode behandelen. De onderzoeksgroep raadt de begeleiders van de locaties *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* aan om intervisie te gaan volgen volgens een oplossingsgerichte methode. Er kan gedacht worden aan de methode oplossingsgerichte intervisie van Spreij (2012).

4.5.3 Aanbeveling vervolgonderzoek

De onderzoeksgroep raadt Sprank aan om een vervolgonderzoek uit te laten voeren naar welke delen van de methoden goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt.

De begeleiders gaven aan dat zij door het methodisch werken beter kunnen aansluiten bij de behoeften van de cliënt. De onderzoeksgroep heeft echter te weinig onderzocht welke delen van de methoden goed aansluiten bij de cliënt en heeft daarnaast geen onderzoek gedaan naar welke methode het beste aansluit bij de doelgroep LVB. De onderzoeksgroep denkt dat bij de drie onderzochte locaties vervolgonderzoek, naar welke delen van de methoden goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt, een waardevolle toevoeging zou zijn.

Literatuurlijst

Gebruikte boeken

- Anderson, H. & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: A not-knowing approach to therapy. In S. McNamee & K. Gergen (Eds.). *Social Construction and the Therapeutic Process*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bassant J., Roos S. de., (2010) *Methoden voor sociaal-pedagogisch hulpverleners*. Uitgeverij Coutinho. Pagina 27
- Berg, I. K., & de Shazer, S. (1993). *Making numbers talk: Language in therapy*. In S. Friedman (Ed.), *The new language of change: Constructive collaboration in psychotherapy*. New York: Guilford.
- Didden, R. (2006). Gedragsanalyse en cognitieve gedragstherapie bij mensen met een verstandelijke beperking: Een tussenbalans. In R. Didden (Red.), *In perspectief: Gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en lichte verstandelijke beperking*. Houten: Bohn Stafleu van Lochum.
- Jong, P. de & Berg, I.K. (2004). *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Amsterdam: Harcourt Assessment BV.
- Molen, H. van der, & Lang, G. (2012). *Psychologische gespreksvoering*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Sheafor, B.W., Horejsi, C.R. & Horejsi, G.A. (1994). *Techniques and guidelines for social work practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- Stoep, J. v., Kuiper, R., & Ramaker, T. (2010). *Alles wat je hart begeert?* Amsterdam: Buijten & Schipperheijn.
- Teggelaar, J., Bosch, J. v., & Monster, T. (2008). *Oplossingsgericht werken met mensen met een verstandelijke handicap*. Barneveld: Nelissen.
- Walter, J.L. & Peller, J.E. (2000). *Recreating Brief Therapy*. New York, NY: W W Norton & Company.
- Winkelaar P. (2004). *Methodisch werken – Inleiding tot methodisch handelen met en voor mensen*. Utrecht: Uitgeverij De Tijdstroom.

Gebruikte websites

- Document 'Supported Living', geschreven door Ockeloen Ruby, onderzoek in het kader van studie SPH, 2007. Binnengehaald op 3 december 2013 van:
<http://hbo-kennisbank.uvt.nl/cgi/hh/show.cgi?fid=1390>
- Jager, M. de (2012). *Nederland Participatieland*. Binnengehaald op 21 november 2013 van:
<http://dare.uva.nl/document/451108>
- Nijmeijer, L., Moerdijk, L., Veneberg, G., & Muusse, C. (2010). *Licht verstandelijk gehandicapten in de GGZ - Een verkennend onderzoek*. Binnengehaald op 23 april 2014, van www.trimbos.nl:

<http://www.trimbos.nl/webwinkel/productoverzicht-webwinkel/psychische-gezondheid/af/~media/files/inkijkexemplaren/af1005%20licht%20verstandelijk%20gehandi-capten%20in%20de%20ggz%20compleet.ashx>

Sprank, Stichting (2013). *Bernhardpassage*. Binnengehaald op 11 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/locaties/31/bernhardpassage>

Sprank, Stichting (2013). *Identiteit*. Binnengehaald op 3 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/over-sprank/identiteit>

Sprank, Stichting (2013). *Informatiemateriaal*. Binnengehaald op 3 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/over-sprank/informatiemateriaal>

Sprank, Stichting (2013). *Mensemastraat*. Binnengehaald op 11 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/locaties/16/mensemastraat>

Sprank, Stichting (2013). *Organisatie*. Binnengehaald op 3 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/over-sprank/organisatie>

Sprank, Stichting (2013). *Reiger*. Binnengehaald op 11 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/locaties/17/reiger>

Sprank, Stichting (2013). *Zorgaanbod Wonen*. Binnengehaald op 3 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/zorgaanbod/wonen>

Sprank, Stichting (2013). *Zorgaanbod Wonen Locaties*. Binnengehaald op 3 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/zorgaanbod/wonen/locaties>

Sprank, Stichting (2013). *Zorgvisie*. Binnengehaald op 3 december 2013 van:

<http://www.stichtingsprank.nl/over-sprank/zorgvisie>

Gebruikte overige literatuur

Cantwell, P. & Holmes, S. (1994). Social construction: A paradigm shift for systemic therapy and training. *Australian & New Zealand Journal of Family Therapy*, 15(1), p. 17-26.

Cliënt en Omgeving SAW 3&4 (2008). *Profi-leren SAW*. Arnhem: Angerenstein.

Cliënt en Omgeving SAW 3&4 (2008). *Profi-leren SAW, Thema 9 Mensen met een beperking; algemeen*, p. 281 Arnhem: Angerenstein.

Cliënt en Omgeving SAW 3&4 (2008). *Profi-leren SAW, Thema 9 Mensen met een beperking; algemeen*, p. 282. Arnhem: Angerenstein.

“Een vak apart” LVG project Baalderborg (2008/2009). *Afstudeerproject SPH 4*, Windesheim.

Maatschappelijke Zorg SAW 3 (2008). *Profi-leren SAW*. Arnhem: Angerenstein.

Maatschappelijke Zorg SAW 3 (2008). *Profi-leren SAW, Thema 1 Algemene inleiding verstandelijke beperkingen*, p. 16. Arnhem: Angerenstein.

Maatschappelijke Zorg SAW 3 (2008). *Profi-leren SAW, Thema 1 Algemene inleiding verstandelijke beperkingen*, p. 27, 28. Arnhem: Angerenstein.

Sprank, Stichting (2011). *Concept projectvoorstel methodisch werken*. Team Bedum, woonlocatie Reiger.

Sprank, Stichting (2014). *Doelgroep LVB*. Sprank.

Weick, K. (1993). The collapse of sensemaking in organizations: The Mann Gulch disaster. *Administrative Science Quar.*

Bijlagen

Bijlage 1 Uitwerking theoretische inleiding methoden

Bijlage 2 Introductiebrief interview begeleiders

Bijlage 3 Interviewschema

Bijlage 1 Uitwerking theoretische inleiding methoden

Inleiding

In deze bijlage geeft de onderzoeksgroep de verdieping in de theorie weer. Allereerst zal de methode competentiegericht werken beschreven worden, daarna de methode oplossingsgericht werken. De cursus competentiegericht werken is gevolgd door locatie Reiger. De cursus oplossingsgericht werken is gevolgd door locaties *Mensemastraat* en *Bernhardpassage*. De onderzoeksgroep heeft ervoor gekozen om te spreken over hij/hem wanneer men de respondent bedoelt. Hiervoor is gekozen om het verslag overzichtelijk te houden.

Methode competentiegericht werken

Sociaal competentiemodel

In het sociaal competentiemodel waaruit het competentiegericht werken voortvloeit, wordt er een analyse gemaakt van de ontwikkelingstaken van een persoon en het tekort aan vaardigheden. Vanuit deze analyse wordt de balans opgemaakt. Dit kan goed geïllustreerd worden aan de hand van een weegschaal. Aan de ene kant van de weegschaal zijn de ontwikkelingstaken, aan de andere kant de vaardigheden. Deze twee moeten in balans zijn. Bij mensen in de hulpverlening is er vaak sprake van een onbalans. De taken die iemand te doen heeft kunnen als moeilijk of zwaar bevonden worden. Het sociaal competentiemodel biedt de mogelijkheid om aansluiting te vinden bij de ontwikkelingstaken die iemand te doen heeft.

De sociaal competentiegerichte werker weet welke vaardigheden aangeleerd moeten worden om de balans te herstellen. De werker gebruikt hierbij de beschrijving van de ontwikkelingstaken die horen bij de doelgroep. Uiteindelijk worden er aandachtspunten geformuleerd waaruit doelen worden opgesteld waaraan gewerkt gaat worden. Iemand wordt als competent beoordeeld wanneer er een balans is tussen de ontwikkelingstaken waaraan iemand moet werken, en de vaardigheden die de persoon heeft om de ontwikkelingstaken te volbrengen.

De competentieanalyse is een hulpmiddel om aan te sluiten bij mensen in de hulpverlening. De analyse wordt gebruikt om behandeldoelen vast te stellen voor in het behandelplan. Vanuit de competentieanalyse wordt er gekeken naar vier elementen, namelijk:

- Stressoren. Dit zijn invloeden die een negatieve uitwerking hebben op een persoon en waaraan hij zich moeilijk kan onttrekken. Een voorbeeld is echtscheiding of seksueel misbruik. Hoe een persoon een omstandigheid of gebeurtenis beleefd en geïnterpreteerd heeft, bepaalt of het een stressvol moment was voor diegene.
- Pathologie. Dit is een ongebruikelijk patroon van storende gedragingen die samengaat met leed binnen een geldende cultuur. Het gaat hier dan om stoornissen die mensen hebben of ontwikkelen in hun leven. Ook kan het hierbij gaan om iemand zijn cognitieve vermogen, iemand zijn stemming of iemand zijn beleving.
- Protectieve factoren. Dit zijn aspecten die een persoon heeft in zijn omgeving die beschermend zijn tegen pathologie of stressoren. Het uitvoeren van ontwikkelingstaken kan door hen verbeterd worden. Voorbeelden zijn het opleidingsniveau van de ouders of goede contact met burens. Ook hebben protectieve factoren betrekking op iemand zijn individuele eigenschappen zoals zelfvertrouwen en een, voor die persoon, gunstig temperament.
- Veerkracht. Dit zijn kenmerken in de persoon zelf waarmee diegene tegenslagen incasseert en problemen overwint. Iemand zijn intelligentie, positief zelfbeeld, humor en zelfstandigheid zijn allemaal vormen van veerkracht (Soppe, 2008).

Van hieruit ga je kijken wat iemand te leren heeft aan ontwikkelingstaken. Ontwikkelingstaken zijn gerelateerd aan de eisen en verwachtingen die binnen een bepaalde cultuur voor een bepaalde

leeftijd gelden. De ontwikkelingstaken ga je een persoon aanleren door middel van vaardigheden. Vaardigheden zijn taakspecifieke gedragsrepertoires waarbij je in meerder stappen concreet beschrijft hoe iemand een ontwikkelingstaak op de juiste manier kan uitvoeren. Voor het aanleren van vaardigheden gebruikt de hulpverlener een aantal technieken. De technieken worden later in deze deelvraag beschreven.

Geschiedenis van de methode.

Aan het sociaal competentiemodel liggen de modellen van de ontwikkelingspsychologie en leertheorieën ten grondslag. Er waren eind jaren zestig een aantal hulpverleners en onderzoeksgroep die van mening waren dat de leertheorieën en gedragstherapeutische vormen van hulpverlening, in een te grote mate werden gebruikt voor het verminderen van stoornissen, onder andere vanuit het stoornissenmodel. Zij waren van mening dat er te weinig nieuw, wenselijk gedrag werd aangeleerd. In een behandelingstehuis in de VS werd een experiment gedaan met een nieuwe vorm van leertheoretische behandelingsvormen, de nadruk kwam te liggen op het leren van vaardigheden. Deze manier van behandelen is een succes geworden en heeft zich wereldwijd verspreid.

“Het competentiemodel is in de jaren zeventig ontstaan als een reactie op het stoornissenmodel dat de problemen van jongeren en gezinnen vooral als een vorm van psychopathologie belicht”
(Dinther, 2010, p. 294).

Wat is het doel van de methode?

Het doel van competentiegericht werken is volgens Dinther, om mensen sterker en weerbaarder te maken in het hanteren van alledaagse situaties, mensen beter toe rusten voor te taken die ze te vervullen hebben in hun leven, door het uitbreiden van hun vaardigheidsrepertoire (Dinther, 2010, p. 294).

Vanuit welke mensvisie wordt er vanuit de methode gewerkt?

De mensvisie van het competentiemodel waaruit het competentiegericht werken voortvloeit, gaat ervan uit dat het nooit te laat is om hulp te bieden aan mensen die problemen in hun ontwikkeling hebben. De visie legt er de nadruk op dat een behandeling die gericht is op het aanleren van vaardigheden en het vergroten van mogelijkheden de beste uitgangspunten biedt. Vanuit het competentiegericht werken is men er op gericht om de (potentiële) krachten te versterken en het daardoor aanspreekt. Ze gaan er vanuit dat mensen het prettiger vinden om op hun mogelijkheden aangesproken te worden dan op problemen (Claassen, 2009).

Welke technieken worden er bij deze methode gebruikt?

In het competentiegericht werken wordt de hulpverlener gezien als een trainer die gebruik maakt van meerdere technieken, om adequaat gedrag te versterken, inadequaal gedrag te verminderen en nieuwe vaardigheden aan te leren, namelijk:

Adequaal gedrag versterken

Feedback op adequaal gedrag

Je spreekt van feedback wanneer iemand van een ander verbaal wat te horen krijgt over zijn gedrag. Als de feedback goed gegeven wordt, weet de ontvanger precies welk gedrag goed was. Het geven van feedback is krachtig voor het versterken van aanwezige vaardigheden en te stimuleren deze vaardigheden te gebruiken (Spanjaard, 2010).

Instructie

Het aanleren van nieuwe vaardigheden gaat vaak via het ontvangen van instructies, voor het aanleren van vaardigheden en adequaat gedrag is dit belangrijk in je instructie:

1. Maak contact
2. Benoem de stappen van de vaardigheid in de situatie
3. Geef 'waaroms'
4. Ga na of de cliënt het begrepen heeft en de stappen kan gebruiken.

Voordoen

Bij het geven van een instructie kan het helpend zijn om dit voor te doen. Sommige vaardigheden kunnen we beter leren wanneer we niet alleen verbaal aangeven wat diegene moet doen, maar het ook voorgedaan wordt. Bij het voordoen is het goed om gebruik te maken van de volgende stappen:

1. Maak contact
2. Benoem de stappen van de vaardigheid in de situatie
3. Doe het gedrag voor
4. Vraag de cliënt wat hij gezien heeft
5. Geef aan waarom dit gedrag goed is
6. Sluit af

Oefenen

Wanneer je als hulpverlener een bepaalde vaardigheid hebt voorgedaan is het goed de jongere te laten oefenen. Een vaardigheid kun je beter aanleren wanneer je het zelf oefent. De hulpverlener kan nagaan of de cliënt het begrepen heeft en de vaardigheid kan uitvoeren. Bij het oefenen is het belangrijk de volgende stappen te gebruiken:

1. Laat de cliënt oefenen
2. Geef feedback op wat de cliënt doet
3. Sluit af

Inadequaat gedrag verminderen

Corrigerende instructie

Een corrigerende instructie pas je toe om inadequaat gedrag om te zetten in adequaat gedrag. Dit kan ingezet worden wanneer er sprake is van storend gedrag voor anderen of je cliënt zelf. De stappen van de corrigerende instructie zijn als volgt:

1. Maak contact
2. Zeg wat de cliënt goed doet
3. Zeg wat de cliënt niet juist doet of wat hij nalaat
4. Noem het adequate gedrag in de situatie
5. Geef aan waarom
6. Sluit af

Gedragssuggestie

Wanneer het inadequate gedrag niet tot ontregeling van andere cliënten leidt, kan er samen met de cliënt gezocht worden naar alternatief, adequaat gedrag. De volgende stappen pas je toe:

1. Benoem wat de cliënt goed deed
2. Maak een opstapje voor de feedback op het inadequate gedrag
3. Zeg duidelijk en concreet wat de cliënt niet goed deed
4. Vraag wat de cliënt voor alternatief weet op het inadequate gedrag of geef een suggestie
5. Vraag de cliënt waarom dit beter is en hem dit zou opleveren
6. Ga na of de cliënt er iets mee kan

Verkorte corrigerende instructie

Het is niet altijd mogelijk of nodig dat de hulpverlener een complete corrigerende instructie geeft aan een cliënt. In dat geval kun je als hulpverlener vasthouden aan de belangrijkste elementen uit de corrigerende instructie. Dit zijn belangrijke stappen bij de verkorte corrigerende instructie:

1. Maak contact
2. Benoem wat het adequate gedrag in de situatie is
3. Geef aan waarom
4. Sluit af

Voordoen en oefenen

De corrigerende instructie kan aangevuld worden met voordoen en oefenen. Het kijken naar wat de hulpverlener voordoet en het oefenen van de cliënt maakt de kans groter dat de cliënt zijn gedrag kan veranderen. Hierbij zijn de volgende stappen belangrijk:

1. Maak contact
2. Zeg wat de cliënt goed doet
3. Zeg wat de cliënt niet goed doet of nalaat te doen
4. Benoem wat het adequate gedrag is in de situatie
5. Doe het gedrag voor
6. Vraag de cliënt wat hij gezien heeft
7. Geef aan waarom het adequate gedrag goed is
8. Laat de cliënt oefenen
9. Geef de cliënt feedback op het oefenen
10. Sluit af

Sturende feedback

Dit gebruik je wanneer de cliënt tegelijkertijd adequaat en inadequaat gedrag laat zien. De hulpverlener zet de feedback in om een nadruk te leggen op het adequate gedrag zodat de cliënt dit voortzet en het inadequate gedrag stopt. Hierbij zijn de volgende stappen belangrijk:

1. Maak contact met de cliënt
2. Geef aan wat de cliënt goed doet
3. Geef aan waarom

Stopinstructie:

De stopinstructie is er voor om inadequaat gedrag onmiddellijk te laten stoppen. Het gaat vaak om gedrag wat storend is voor anderen. De volgende stappen worden gebruikt:

1. Maak contact
2. Zeg waar de cliënt mee moet stoppen
3. Geef aan wat je wilt dat de cliënt gaat doen
4. Sluit af

Apart zetten

Deze techniek wordt ingezet om de cliënt uit de situatie te halen om zo te voorkomen dat de cliënt niet met stimuli of versterkers in aanraking komt. Op deze manier kan de cliënt beter in staat om adequaat gedrag te laten zien. De volgende stappen worden gebruikt:

1. Maak contact met de cliënt
2. Benoem wat het inadequate gedrag is en geef aan dat dit onmiddellijk moet stoppen
3. Noem de plek en het aantal minuten dat een cliënt apart wordt gezet
4. Begeleid de cliënt naar de plek
5. Benoem het adequate gedrag van de cliënt
6. Benoem het adequate gedrag dat je van de cliënt verwacht na het apart zetten
7. Herhaal de duur en sluit het af

Actieve communicatie

- Vriendelijk en enthousiast zijn
- Tempo en vaart proberen te zetten
- Luchtigheid en humor
- Het creëren van een werk, in plaats van een hulpverleningssfeer
- Uitlokken van instemmende reacties
- Niet teveel in discussie gaan met de hulpbehoevende
- Rekening houden met bezwaren of problemen
- Wanneer het fout gaat, de schuld bij zichzelf leggen
- Steeds de vraag stellen 'waarom' over positief en goed gedrag
- Er moet diepgang en doorgang zijn

Hoe toepasbaar is deze methode in het werken met mensen met een LVB?

Binnen de hulpverlening, onder andere bij mensen met een LVB, is competentiegericht werken bekend en wordt het veel gebruikt (Spanjaard, 2009).

Eva van der Horst (2009) concludeert naar aanleiding van haar onderzoek bij Cordaan over het competentiegericht werken bijvoorbeeld:

“Wat opvalt uit de resultaten van het kwalitatieve onderzoek, is dat alle geïnterviewde van mening zijn dat het competentiegericht werken het best toepasbaar is bij de doelgroep licht verstandelijk gehandicapten”

Jeroen Heijne vertelde Van der Horst tijdens haar onderzoek, dat het competentiegericht werken voor cliënten ook prettig is. Cliënten *zien* zichzelf namelijk groeien en worden beloond met punten waarmee zij privileges krijgen (Horst, v.d., 2009)

Gevolgen van competentiegericht werken in de hulpverlening zijn dat er positieve verandering in gedrag van de cliënten waarneembaar is als gevolg van deze manier van werken (Adrichem, 2012).

Wordt deze methode momenteel nog gebruikt (actualiteit) in het werken met mensen met een LVB?

Het competentiemodel wordt gebruikt in vele instellingen met hele verschillende doelgroepen. Zo wordt dit model gebruikt bij afdelingen van de jeugdzorg, maar ook bij instellingen die hulp bieden aan jeugdigen, vrouwen en gezinnen. Het competentiemodel wordt gebruikt bij dagbehandeling voor kinderen in de leeftijd van 0-8 jaar. Bij 's-Heerenloo gehandicaptenzorg wordt er ook gebruik gemaakt van het competentiegericht werken in het begeleiden van de cliënten. Binnen de jeugdgevangenis en de psychiatrie wordt er ook gebruik gemaakt van deze methode. Het is een actuele methode die in vele facetten van de hulpverlening gebruikt wordt.

Methode oplossingsgericht werken

Geschiedenis van de methode

De oplossingsgerichte methode is gebaseerd op de oplossingsgerichte benadering van Steve de Shazer en Insoo Kim Berg (2004). Hun oplossingsgerichte benadering heeft geleid tot het ontstaan van de Korte Oplossingsgerichte Therapie.

Walter & Peller (2000) tonen aan dat bij het ontstaan van de psychotherapie de algemeen heersende opvatting was dat psychotherapie over oorzaken en problemen moest gaan. Het doel was om de oorzaak van het probleem te zoeken, zodat daardoor het probleem opgelost kon worden (probleemgericht). Over het algemeen duurde psychotherapie vaak lang en het was onvoldoende doelgericht. Mede daardoor zijn diverse therapeuten, halverwege de twintigste eeuw, op zoek gegaan naar therapieën die minder lang duurden en die meer doelgericht waren. Eén van deze therapeuten was Milton Erickson. Hij geloofde dat mensen zelf kracht genoeg hadden om zelf tot een oplossing van hun problemen te komen. Ook vond hij dat de therapie korter kon duren dan toen het geval was en hij was van mening dat een kleine verandering bij een cliënt kon leiden tot grotere veranderingen. Basis voor zijn benadering was de kracht en hulpbronnen van cliënt zelf.

Een andere pionier op het gebied van oplossingsgericht werken was Gregory Bateson. Hij stelde dat het (sociale) systeem waarin mensen functioneren grote invloed heeft op het ontstaan van oplossingen en problemen. De oplossingsgerichte benadering van Bateson en Erickson vormde de basis van het Mental Research Institute (MRI). Dit instituut werd in 1959 opgericht door Don Jackson in Californië. Binnen het MRI werd in 1966, door onder andere John Weakland, het Brief Therapy Center opgericht. Binnen dit instituut werd een kortere en doelgerichtere aanpak van therapie ontwikkeld. De therapeuten gingen uit van een cliënt in plaats van een patiënt. Door de cliënt op de voorgrond te zetten ging die bepalen waar de therapie over ging en niet meer de therapeut. Er werd door de therapeuten gewerkt aan het probleem dat de cliënt op tafel legde. De therapeuten vonden dat het niet nodig was om over dieperliggende oorzaken te praten. Uitgangspunt was dat de oorzaak in het hier en nu lag. Evenals de oorzaak was ook de oplossing in het hier en nu te vinden. Men redeneerde: omdat de cliënt op dit moment een probleem heeft, doet hij blijkbaar ook op dit moment iets niet goed. Met andere woorden: de cliënt houdt het probleem in stand door zijn eigen gedrag. Het hoofddoel van de therapie was om er achter te komen wat de cliënt niet goed deed. Vervolgens moest de therapeut de cliënt ertoe brengen daarmee te stoppen en er iets anders voor in de plaats te gaan doen.

John Weakland, één van de oprichters van het Brief Therapy Center, was zowel mentor van Insoo Kim Berg als van Steve de Shazer. De Shazer en Berg experimenteerden in die tijd met de zogenaamde one-way spiegel. Dit was een doorkijkspiegel. Deze zat in een wand waardoor een team van therapeuten naar een therapiesessie konden kijken zonder dat de cliënt en therapeut hen konden zien. Het doel van deze one-way spiegel was om door het observeren van gesprekken te leren. Wanneer de therapiesessie zijn einde naderde, ging de therapeut naar de andere kamer om te overleggen met het team. Hij kreeg tips en feedback en daarna ging hij terug naar de cliënt om feedback en tips te geven en het gesprek af te sluiten (Jong, de & Berg, 2004).

De Shazer en Berg (2004) begonnen in 1978 hun eigen praktijk, het Brief Family Therapy Center (BFTC) in Milwaukee. Daar ontwikkelden ze het model van de oplossingsgerichte benadering. Dit model is gebaseerd op de MRI- benadering, waarbij vooral de ideeën van Milton Erickson centraal stonden. Dit zijn de kracht en hulpbronnen van mensen zelf. Naarmate het model verder ontwikkeld werd, werd de ervaring van de cliënt steeds belangrijker als criterium voor wat belangrijk was. Iedere keer dat een cliënt rapporteerde dat de interventie had geleid tot een positieve verandering beschouwde men die interventie als nuttig. Met andere woorden men stelde *wat werkt* gelijk aan

wat de cliënt als nuttig beschouwde. Hierbij werd wel de aantekening gemaakt dat wat bij de ene cliënt goed werkte, niet automatisch betekende dat dit bij de andere cliënt ook goed werkte. Men realiseerde zich hoe belangrijk het was om nauwkeurig aandacht te besteden aan hoe individuele cliënten reageerden op alles wat gebeurde tijdens de gesprekken en hoe dit benut kon worden. Gedurende de interventies richtte De Shazer zich steeds meer op wat wel werkte. Zijn team en hij gingen zich steeds meer richten op de oplossingsgerichte benadering in plaats van op de probleemgerichte benadering. In plaats van trachten te begrijpen waarom iets niet werkte, werd de focus gelegd op het onderzoeken en toepassen van wat wel werkte. De Shazer stelde dat verandering te realiseren is door het accent te leggen op wat wel werkt. Daarom begon hij steeds bewuster interventies te gebruiken die daarbij van pas kwamen.

Hiermee werd een start gemaakt van het ontwikkelen van oplossingsgerichte vragen zoals: *Waarom zul je straks merken dat het beter gaat?* Vervolgens werd door De Shazer de schaalvraag geïntroduceerd. Daarbij staat tien voor de gewenste situatie en nul voor de situatie waarin het probleem op zijn ergst is. Daarna volgden vragen naar wat er beter gaat, het vragen naar uitzonderingen, de wondervraag en het complimenteren. De Shazer en Berg werkten de gesprekstechnieken verder uit ten behoeve van oplossingsgerichte interventies en zo ontstond het oplossingsgericht werken met cliënten. Hun oplossingsgerichte benadering is de bakermat van het oplossingsgericht werken voor veel specialisten, zoals Ben Furman en Louis Cauffman.

Wat is het doel van de methode?

De oplossingsgerichte methode kent geen doel op zich. De methode vindt het echter belangrijk om cliënten uit te nodigen experts over zichzelf en hun leven te zijn. De oplossingsgerichte methode verwacht ook dat cliënten dit zelf het beste kunnen. De oplossingsgerichte methode wil gaan voor zorg op maat. Doelen worden door de cliënten zelf opgesteld, de therapeut volgt de cliënt. Er wordt vanuit gegaan dat elke cliënt zelf het beste over zijn leven kan beslissen (Jong, de & Berg, 2004).

Vanuit welke mensvisie wordt er vanuit de methode gewerkt?

De Jong & Berg (2004) zeggen: “Iedereen is uniek.” Met als resultaat dat elke cliënt niet alleen “als mens wil worden behandeld, maar als *dit* mens met zijn (of haar) persoonlijke verschillen.” Het respecteren van de individualiteit van elke cliënt is fundamenteel voor oplossingsgerichte therapie. Door de niet-weten houding aan te nemen en steeds te zoeken binnen het referentiekader van de cliënt. De oplossingsgerichte methode kijkt naar de sterke kanten van de cliënt. De methode wil voortbouwen op de krachten van de cliënt. Exploreren van uitzonderingen en complimenteren zijn hier voorbeelden van. De cliënt wordt aangemoedigd om zelf een groot aandeel te hebben.

Welke technieken worden er bij deze methode gebruikt?

Inleiding

Binnen het oplossingsgericht werken worden er verschillende technieken gebruikt. Een aantal van deze veelgebruikte technieken zal de onderzoeksgroep in deze paragraaf nader beschrijven. Als eerste zullen de basisvaardigheden van een hulpverlener worden beschreven. Daarna komt de niet-weten houding aan de orde. Vervolgens zullen het oplossingsgericht praten en het leiden van één stap achter besproken worden. Als laatste zal worden ingegaan op de wonder- en copingvragen.

Basisvaardigheden hulpverlener

Naast de *niet-weten-houding* heeft de hulpverlener ook zijn basisvaardigheden nodig in het contact met de cliënt. Deze basisvaardigheden bestaan onder andere uit luisteren, non-verbaal gedrag, sleutelwoorden van de cliënt echoën, open vragen, samenvatten, parafraseren, gebruiken van stiltes en complimenteren (Jong, de & Berg, 2012). Deze technieken kunnen gebruikt worden in het oplossingsgericht praten met de cliënt. Dit zal in de volgende alinea worden behandeld.

Niet-weten houding

Binnen het oplossingsgericht werken worden verschillende vaardigheden gebruikt. Eén van de vaardigheden is het zogenaamde *niet-weten*. Als je als hulpverlener cliënten in een positie wilt plaatsen waarin zij experts zijn over hun eigen leven, dan zal je zoveel mogelijk je eigen referentiekader opzij moeten zetten en die van de cliënt moeten ontdekken. Dat noemen Anderson en Goolishian (1992) de *niet-weten-houding*. De hulpverlener moet met een onvervalste nieuwsgierigheid te werk gaan. Hij zal af moeten gaan op de visies en verklaringen van de cliënt, zodat die expert wordt over zijn eigen situatie.

Oplossingsgericht praten

Om het oplossingsgericht praten te bevorderen is het de taak van de hulpverlener om de cliënt uit te nodigen tot een gesprek rondom het construeren van oplossingen. De meeste cliënten zullen meegaan in het praten over oplossingen als de hulpverlener hen in die richting leidt. De hulpverlener heeft als opdracht om de verandering bij de cliënt, van praten over problemen naar oplossingsgericht praten, op te merken. De hulpverlener dient de cliënt vervolgens te stimuleren om zoveel mogelijk details te vertellen. Het doel hiervan is om de cliënt te laten vertellen hoe zijn leven eruit zou zien wanneer het probleem niet meer zou bestaan. De hulpverlener moet de cliënt laten nadenken over wat de cliënt in dat geval anders zou doen.

Cliënten zijn geneigd om over hun problemen te praten en niet over oplossingen. Daarom zal een hulpverlener hard moeten werken om de cliënt gespreksstof te geven om tot oplossingsgericht praten te komen. Hierdoor zal de cliënt hoopvoller worden en meer overtuigd raken van zijn mogelijkheden om het probleem op te lossen. De onderzoeksgroep zou hier kunnen stellen dat het versterken van *empowerment* bij de cliënt vooral belangrijk is om hem inzicht te laten krijgen in zijn situatie. De cliënt wordt zich door het oplossingsgericht praten meer bewust van zijn situatie.

Leiden van één stap achter

Een andere belangrijke term uit het oplossingsgericht werken is het *leiden van één stap achter* (Cantwell & Holmes, 1994). Dit is een vriendelijke en respectvolle benadering die de keuzes van de cliënt erkent en accepteert. Daarbij dient de hulpverlener steeds de keuze te maken tussen sturen of achterover leunen. Dit vraagt een sensitiviteit en bereidheid om cliënten hun eigen onderbouwde keuzes te laten maken. Daarbij moet er vertrouwd worden op dat de cliënt uiteindelijk weet wat het beste is voor zichzelf. Het *leiden van één stap achter* begint met luisteren naar de belangrijke dingen die de cliënt vertelt. Zelfs als het indruist tegen het gezonde verstand van de hulpverlener blijft de cliënt de expert over zijn eigen situatie. Het is dan ook de taak van de hulpverlener om de cliënt zo goed mogelijk zijn verhaal te laten doen, waarbij de cliënt uiteindelijk zelf in staat is zijn doel te formuleren.

Wonder- en copingvragen

In de oplossingsgerichte therapie wordt gewerkt met verschillende vragen. De hulpverlener dient de cliënt eerst te vragen hoe hij hem of haar kan helpen. Vervolgens komt de vraag naar wat de cliënt al heeft geprobeerd om tot een oplossing te komen. Als laatste wordt de cliënt de vraag gesteld wat hij graag anders zou willen hebben. Wanneer er sprake is van een crisissituatie bij een cliënt kan een hulpverlener aan de cliënt de wondervraag stellen. Deze vraag moet op maat gemaakt worden voor de cliënt in kwestie. De wondervraag is bedoeld om de cliënt buiten zijn eigen kaders te laten denken. Deze vraag zou bijvoorbeeld als volgt aan een cliënt gesteld kunnen worden: "Stel je zou morgen wakker worden en er zou vannacht een wonder gebeurd zijn, waardoor je problemen er niet meer zijn. Wat zou er dan anders zijn? Waaraan zou jij merken dat het probleem niet meer bestaat?". De kracht van de wondervraag is dat hij de aandacht van de cliënt heel snel verschuift van het probleem naar de gewenste oplossing.

Naast het stellen van wondervragen wordt er ook gewerkt met *copingvragen* binnen de oplossingsgerichte therapie. Copingvragen zijn oplossingsgerichte gespreksinterventies die op maat gemaakt zijn om iets te betekenen voor cliënten die zich overweldigd voelen (Berg, 1994). Deze vragen helpen de hulpverlener en de cliënt, samen de momenten en de manieren waarop de cliënt vecht tegen zijn misère duidelijk te krijgen.

Als met de cliënten gewerkt is aan het naar boven krijgen van hun copingstrategieën, kun je schaalvragen gebruiken om hun copingsuccessen te bevorderen. Schaalvragen kunnen cliënten helpen om hun percepties van succes expliciet uit te drukken (Berg & De Shazer, 1993). Een schaalvraag kan zijn: “Op een schaal van nul tot tien, waarbij tien betekent dat je het best met de situatie omgaat zoals jij je maar kunt voorstellen, en nul betekent dat je er totaal niet mee om kunt gaan, hoe goed ga jij nu met dit alles om?”. Hiermee kan de cliënt zich specifiek over de situatie uitlaten en betekenis geven aan de situatie. De hulpverlener kan daarna aan de cliënt vragen wat de betekenis is van het getal dat hij heeft genoemd. Hiermee kan hij de cliënt helpen meer vertrouwen te creëren. Er zijn diverse soorten schaalvragen: schalen van huidig vermogen tot coping, schalen van pre-sessie, copingveranderingen, schalen van de volgende stap en schalen van motivatie en vertrouwen (Jong, de & Berg, 2012).

Hoe toepasbaar is deze methode in het werken met mensen met een LVB?

Teggelaar, van den Bosch en Monster (2008) hebben een boek geschreven gericht op de toepassing van de oplossingsgerichte methode met cliënten met een verstandelijke beperking. Zij geven met dit boek aan dat de toepassing van deze methode goed geschikt is bij cliënten met een verstandelijke beperking. Belangrijk hierbij zijn drie punten waaraan een begeleider dan moet voldoen.

4. Open vragen stellen
5. Een niet-weten houding aannemen
6. De uitspraken van de cliënt voor waar aannemen.

Zij geven in het boek echter wel aan dat je als begeleider van cliënten met een LVB verantwoordelijk bent. Als een cliënt zichzelf of anderen schade toebrengt, dan zal er ter bescherming een grens gesteld moeten worden. Wanneer een cliënt een wens uit spreekt die vanwege regels van de organisatie of de maatschappij niet vervuld kan worden is het van belang dat de begeleider wel grenzen stelt. Als de begeleider door gaat vragen alsof het zou kunnen gebeuren dan zal de begeleider niet ‘leeg luisteren’.

Voor het oplossingsgericht begeleiden van mensen met een LVB is het belangrijk dat de begeleider toets of er sprake is van een probleem of van de beperking bij de cliënt. In geval van beperking zal de cliënt lastig kunnen veranderen waardoor het geen positieve ervaringen mee zal krijgen. Het is dus goed om bezig te gaan met de problemen.

De schrijvers van het boek geven aan dat de schaalvragen met cijfers niet voor elke cliënt goed te doen zijn. Hierbij geven ze de tip om het te doen met smilies, een droevige smilie aan de ene kant van de lijn en een blijde aan de andere kant. Ook kan een lijn op de vloer helpen om het fysiek te ervaren.

Wordt deze methode momenteel nog gebruikt (actualiteit) in het werken met mensen met een LVB?

Wanneer op internet gezocht worden naar het gebruiken van deze methode bij cliënten met een licht verstandelijke beperking valt op dat er veel positieve geluiden zijn. Naar aanleiding van onderzoeken is geconstateerd dat de oplossingsgerichte methode goed werkend is bij mensen met een LVB. Ook worden er trainingen gegeven om begeleiders te trainen in het oplossingsgericht werken met mensen met een LVB. Hieruit concludeert de onderzoeksgroep dat deze methode actueel is en naast bij Sprank, gebruikt wordt in het werken met mensen met een LVB.

Bijlage 2 Introductiebrief interview begeleiders

Beste begeleider,

De Kenniskring van Sprank heeft de Gereformeerde Hogeschool benaderd voor het uitvoeren van een onderzoek. Wij, twee studenten van de studie Sociaal Pedagogische Hulpverlening en twee studenten van de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, zijn in oktober gestart met het onderzoek. Het onderzoek vormt een belangrijk deel van ons afstuderen en loopt door tot mei 2014.

Vanuit de teams kwam de vraag naar een meer eenduidig denk- en handelingskader in het werken met cliënten met een licht verstandelijke beperking. Naar aanleiding van die vraag zijn er door de medewerkers cursussen gevolgd. Team *Reiger* heeft een cursus gevolgd voor competentiegericht werken en de teams *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* hebben een cursus gevolgd voor oplossingsgericht werken. De vraag is wat de gevolgde cursussen hebben opgeleverd.

De onderzoeksgroep wil te weten komen of het de teams van de drie bovengenoemde locaties is gelukt, om naar aanleiding van de gevolgde cursussen de methodes te integreren in hun werk. Daarnaast wil de onderzoeksgroep graag weten of de methoden volgens de medewerkers aansluiten bij de cliënten en of de medewerkers nog nadere behoeften hebben.

De onderzoeksgroep heeft de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

“In hoeverre hebben de begeleiders van de locaties *Reiger*, *Bernhardpassage* en *Mensemastraat* binnen Sprank de methoden *competentiegericht werken* en *oplossingsgericht werken* weten te integreren in het werken met cliënten met een licht verstandelijke beperking en in hoeverre sluit dit aan bij de cliënten en resulteert het werken vanuit de methode in een meer eenduidig denk- en handelingskader binnen de teams?”

In een teamvergadering wil de onderzoeksgroep graag bij jullie aansluiten om jullie meer informatie te geven over het onderzoek en eventueel vragen van jullie kant te beantwoorden. Voor het onderzoek willen de onderzoekers graag interviews afnemen met een groot deel van de medewerkers van de drie locaties. De interviews zullen ongeveer drie kwartier in beslag nemen.

We zien er naar uit om met jullie te gaan samenwerken.

Hartelijke groet,

Marien Schuringa,
Laura Bisschop,
William Bogerd,
Mirjam Mulder

Bijlage 3 Interviewschema

Naam interviewer :
Nummer respondent :
Datum interview :
Tijdstip aanvang :
Plaats :
Gevolgde cursus :

Introductie

Wij zijn vier studenten van de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle. We willen graag onderzoek doen naar: in hoeverre de gevolgde cursussen hebben bijgedragen aan een meer eenduidig denk- en handelingskader binnen de teams en hoe ze het geleerde in cursussen hebben weten te integreren in hun werken met de cliënten. We willen dit gesprek graag opnemen om het op een later tijdstip uit te kunnen werken, vindt u dat goed? De uitkomsten van dit onderzoek zullen geanonimiseerd worden verwerkt en worden uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek. De uiteindelijke resultaten zullen gepresenteerd worden tijdens een bijeenkomst op een nader te bepalen locatie van Stichting Sprank.

Doel interview

Te weten komen of de begeleiders de in de cursus geleerde methoden kunnen toepassen in het werken met de cliënt en in hoeverre dit bijdraagt aan een meer eenduidig denk- en handelingskader in het werken binnen de teams.

Persoonlijke vragen

- Hoe oud bent u?
- Wat is uw functie?
- Hoe lang beoefent u dit beroep al?
- Hoe lang werkt u bij Stichting Sprank?
- Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Vragen over uw professionele ontwikkeling

Vragen naar aanleiding van deelvraag 2 (In welke mate is het volgens de opvatting van de begeleiders gelukt om zich het gedachtegoed van de methoden competentiegericht werken en oplossingsgericht werken + LVB eigen te maken?)

- Wat vindt u het belangrijkste element in de visie van de methode?
- In hoeverre denkt u dat u zich het gedachtegoed/de visie van de methode heeft eigen gemaakt? (schaal 1 op 10?)
- Hoe komt het dat u zichzelf dit cijfer geeft?
- In hoeverre past de visie van de methode bij uw eigen visie op werken met mensen met een LVB?

Vragen naar aanleiding van deelvraag 3 (Op welke manier worden de methoden competentiegericht werken en oplossingsgericht werken + LVB naar de opvatting van de begeleiders toegepast in het werken met de cliënt?)

- In hoeverre heeft u de methode toegepast in het werken met de cliënt? Schaal 1 op 10?
- Hoe komt het dat u uzelf dit cijfer geeft?
 - Welke technieken uit de methode past u toe in uw werk?
 - Kunt u voorbeelden geven?

- Er zijn meer technieken, (hoe komt het dat u deze technieken gebruikt en andere niet?)
- In hoeverre is uw houding veranderd ten opzichte van de cliënten naar aanleiding van het volgen van de cursus?
- Casus:
Stel, u bent op de groep aan het werk. Op de locatie waar u werkt bevindt zich een groepslocatie. Cliënten kunnen elkaar hier ontmoeten. U merkt dat een cliënt (Henk), die vaak aangeeft zich alleen te voelen, geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot ontmoeting met de groep. Wat zou u doen?

Optie 1: Ik zou met Henk in gesprek gaan en hem zelf een oplossing laten bedenken.

Optie 2: Ik zou in verschillende stappen Henk de vaardigheden aanleren om contact te kunnen maken met anderen.

Optie 3: Ik zou Henk motiveren om in contact te komen met medecliënten.

Optie 4: Ik zou een medecliënt vragen om Henk te betrekken bij de groepsmomenten.

Vragen naar aanleiding van deelvraag 4 (Is het naar de opvatting van de begeleiders gelukt om naar aanleiding van de gevolgde cursussen volgens een meer eenduidig denk- en handelingskader te werken?)

Deze deelvraag beginnen met een schaalvraag, a.d.h.v. de schaalvraag doorvragen.

- Welk cijfer geeft u het team in het werken volgens een eenduidig denk- en handelingskader vóór het volgen van de cursus?
- Hoe komt het dat u het team dit cijfer geeft?
- Welk cijfer geeft u het team in het werken volgens een eenduidig denk- en handelingskader ná het volgen van de cursus?
- Hoe komt het dat u het team dit cijfer geeft?
- Wat gaat er nu anders of waardoor is het hetzelfde gebleven?
- Kunt u daar een voorbeeld van geven?

Vragen naar aanleiding van deelvraag 5 (In hoeverre vinden de begeleiders dat de methoden of delen van de methoden aansluiten bij de behoeften van de cliënt?)

- Vind u dat u dat u kan aansluiten bij de behoeften van de cliënt na het volgen van de cursus? (schaalvraag: voor en hoe is het nu?)
 - Welk cijfer geeft u uzelf voorafgaand aan het volgen van de cursus?
 - Welk cijfer geeft u uzelf na het volgen van de cursus?
 - Wat gaat er nu anders of waardoor is het hetzelfde gebleven?
 - Kunt u voorbeelden noemen?
- Welke aspecten van de methode vindt u goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt?
- Welke aspecten van de methode vindt u niet of minder goed aansluiten bij de behoeften van de cliënt?