“Veteraan,

waar ben je gebleven?”

Een onderzoek naar de invloed van de werkrelatie op drop-outs onder veteranen

*Bron: Ministerie van Defensie*

**Auteur: E.H. Roodenburg**

**Studentnummer: 62933**

**Begeleider: Dhr. A. Minderhoud**

**Eerste beoordelaar: Dhr. K. van Gorkom**

**Opdrachtgever: Mevr. E. Kroet**

**Instelling: Stichting de Basis/ Landelijk zorgsysteem voor Veteranen**

**Datum: 09-05-2016**

**Plaats: Vlissingen**

**Opleiding: Social Work**

**Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences**

**Versie: 1.0**

“Veteraan, waar ben je

gebleven?”

***Een onderzoek naar de invloed van de werkrelatie op drop-outs onder veteranen***

Auteur: E.H. Roodenburg

Studentnummer: 62933

Begeleider: Dhr. A. Minderhoud

Eerste beoordelaar: Dhr. K. van Gorkom

Opdrachtgever: Mevr. E. Kroet

Instelling: Stichting de Basis/ Landelijk zorgsysteem voor Veteranen

Datum: 09-05-2016

Plaats: Vlissingen

Opleiding: Social Work

Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences

Versie: 1.0

**Samenvatting**Dit rapport is tot stand gekomen in samenwerking met Stichting de Basis. Deze stichting biedt psychosociale hulpverlening aan (oud) werknemers en diens systeem uit het geüniformeerde beroepenveld (bijvoorbeeld Defensie) die ingrijpende gebeurtenissen hebben meegemaakt. Op het gebied van de veteranenzorg opereert Stichting de Basis onder het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV). Dit is een overkoepelende organisatie waarbij twaalf zorginstellingen zijn aangesloten.

Het LZV is van start gegaan met het project “zorgmijders” om meer zicht op de aard en omvang van deze groep krijgen. Een subtype van een zorgmijder is de “drop-out”. Een drop-out is in de context van dit onderzoek een veteraan die de hulpverlening beëindigd voordat de gestelde doelen behaald zijn.

De onderzoeksvraag luidt als volgt***: Welke onderdelen op het gebied van de werkrelatie hebben invloed op het door veteranen voortijdig beëindigen van hun hulpverlening?***

Om antwoord op deze vraag te krijgen is kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Om tot resultaten te komen is er gebruik gemaakt van semi gestructureerde interviews met zes maatschappelijk werkers van de Basis en zes drop-outs. De resultaten zijn geanalyseerd, geduid in de discussie en van hieruit zijn de conclusies geformuleerd.

In de conclusie komt naar voren dat de drop-outs meer behoefte hadden aan kennis en kundigheid op het gebied van militaire context, meer behoefte aan contact met de maatschappelijk werker, de doelen binnen het hulpverleningstraject onvoldoende onder de aandacht werden gebracht , het hulpverleningstraject in haar geheel onvoldoende duidelijk is geweest bij de veteranen en werd meer van de maatschappelijk werker verwacht op het gebied van taken.

**Abstract**This report is the result of a cooperation with foundation ‘de Basis’. This foundation offers psychosocial help for (former) employees and their support structure of the uniformed professional field (such as the Ministry of Defense) who have to deal with traumatic experiences from the past. The care for veterans within foundation ‘de Basis’ is part of the National Care system for Veterans (Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen, LZV). The LZV is an overarching organization which includes a total of 12 health institutions.

The LZV has started the ‘zorgmijders’ project to obtain more information about the number of people that avoid care and the reasons for this behavior. A specific subset of this group of ‘zorgmijders’ are the so called “drop-outs”: veterans that terminate their treatment before obtaining the goals set at the start of the treatment.

This report aims to answer the following research question: **Which of the elements of the working-relationship between social worker and veteran are involved in the the pre-mature termination of treatment by veterans?**

To answer this question qualitative research has been done. Results were obtained via semi-structured interviews with six social workers of ‘de Basis’ and six veteran drop-outs. These results were analyzed and discussed and subsequently conclusions were drawn.

This report shows that drop-outs felt the need for more knowledge and expertise regarding the military context, more contact with the social worker and a clearer explanation of the goals of the treatment. As a result, the whole of the treatment procedure was unclear to veterans while they expected more work from their social worker.

Unless you’ve been a soldier

*Unless you’ve been a soldier,  
You just won’t understand.  
The things that we have seen and done,  
In the service of our land.  
We have trained to live in combat,  
To cope with awful sights,  
That shouldn’t be seen by anyone  
And keep you awake at nights.*

*We dont discuss the wounds we have,  
To the body or the mind.  
We just put our hurts behind us,  
And turn our memories to blind.  
We are proud we served our country,  
And remember those we lost.  
For the freedom that you have today,  
They paid the awful cost.*

*-Clive Sanders-*

**Voorwoord**Voor u ligt de scriptie “Veteraan, waar ben je gebleven?” Het onderzoek voor deze scriptie naar veteranen die voortijdig de hulpverlening beëindigen is uitgevoerd bij en in opdracht van Stichting de Basis. Deze scriptie is geschreven in het kader van de opleiding Social Work aan de HZ University of Applied Sciences te Vlissingen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode vanaf september 2015 tot en met mei 2016.

Mijn teammanager Esther Kroet heeft dit onderwerp bij mij aangedragen en met mij meegedacht, waarvoor mijn dank. Verder wil ik al mijn collega’s bedanken die hebben meegewerkt aan de interviews voor deze scriptie, maar ook voor de grote belangstelling gedurende het onderzoek. In het bijzonder wil ik Sven den Hartigh bedanken voor zijn hulp bij dit onderzoek met onder andere het schrijven van de uitnodiging aan de drop-outs.

Mijn bijzondere dank gaat uit naar veteranen die mee hebben gewerkt aan de interviews. Jullie gastvrijheid, oprechtheid en openheid heeft een waardevolle bijdrage geleverd aan dit onderzoek. Ook de veteranen in mijn persoonlijke omgeving wil ik bedanken. Bij jullie kon ik terecht voor hulp, advies en steun gedurende deze periode, wat veel voor mij betekend heeft.

Een heel speciaal dankwoord is weggelegd voor mijn goede vriendin Tessa en goede vriend René. Zonder jullie was het niet zo’n mooi rapport geworden. Ook verdient mijn familie een dankwoord, dankzij wie ik al deze tijd toegewijd heb kunnen zijn aan dit onderzoek. Natuurlijk bedank ik mijn scriptiebegeleider Andy voor de begeleiding gedurende dit proces. Je was er altijd als ik je nodig had.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Eva Roodenburg

Heinkenszand, 9 mei 2015

Inhoudsopgave

[1. Inleiding 1](#_Toc450515731)

[2. Theoretisch kader 3](#_Toc450515732)

[2.1 Veteraan 3](#_Toc450515733)

[2.1.1 Veteranen wet 3](#_Toc450515734)

[2.1.2 Drop-out 4](#_Toc450515735)

[2.2 Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV) 4](#_Toc450515736)

[2.2.1 Stichting de Basis 4](#_Toc450515737)

[2.3 Werkrelatie 5](#_Toc450515738)

[2.3.1 Overeenstemming over de doelen 6](#_Toc450515739)

[2.3.2 Overeenstemming over de taken 7](#_Toc450515740)

[2.3.3 De band tussen de hulpverlener en cliënt 8](#_Toc450515741)

[2.4 Uitgangspunten voor het onderzoek 9](#_Toc450515742)

[3. Methode 11](#_Toc450515743)

[3.1 Onderzoeksstrategie & dataverzamelingsmethode 11](#_Toc450515744)

[3.2 Populatie, onderzoekseenheden & respondenten 12](#_Toc450515745)

[3.3 Steekproef 12](#_Toc450515746)

[3.4 Onderzoeksinstrumenten 12](#_Toc450515747)

[3.5 Operationalisatie 13](#_Toc450515748)

[3.6 Data-analyse 13](#_Toc450515749)

[3.7 Betrouwbaarheid 13](#_Toc450515750)

[3.8 Validiteit 14](#_Toc450515751)

[3.9 Bruikbaarheid 14](#_Toc450515752)

[4. Resultaten 16](#_Toc450515753)

[4.1 Verloop veldwerk 16](#_Toc450515754)

[4.2 Topic: Het doel is besproken en gezamenlijk geformuleerd 16](#_Toc450515755)

[4.3 Topic: Het doel is haalbaar 17](#_Toc450515756)

[4.4 Topic: Het doel sluit aan bij de belevingswereld van de cliënt 17](#_Toc450515757)

[4.5 Topic: Overeenstemming verdeling taken 17](#_Toc450515758)

[4.6 Topic: Samenwerking Hoofd-, en deeltaken 18](#_Toc450515759)

[4.7 Topic: Echtheid 18](#_Toc450515760)

[4.8 Topic: Onvoorwaardelijke acceptatie 18](#_Toc450515761)

[4.9 Topic: Empathie 19](#_Toc450515762)

[4.10 Topic: Militaire context 20](#_Toc450515763)

[4.11 Topic: Vertrouwen 20](#_Toc450515764)

[5. Discussie 21](#_Toc450515765)

[5.1 Topic: Het doel is besproken en gezamenlijk geformuleerd 21](#_Toc450515766)

[5.2 Topic: Het doel is haalbaar 21](#_Toc450515767)

[5.3 Topic: Het doel sluit aan bij de belevingswereld van de cliënt 22](#_Toc450515768)

[5.4 Topic: Overeenstemming verdeling taken 22](#_Toc450515769)

[5.5 Topic: Samenwerking Hoofd-, en deeltaken 22](#_Toc450515770)

[5.6 Topic: Echtheid 23](#_Toc450515771)

[5.7 Topic: Onvoorwaardelijk acceptatie 23](#_Toc450515772)

[5.8 Topic: Empathie 24](#_Toc450515773)

[5.9 Topic: Militaire context 24](#_Toc450515774)

[5.10 Topic: Vertrouwen 25](#_Toc450515775)

[6. Conclusie 26](#_Toc450515776)

[6.1 Beantwoording hoofdvraag 26](#_Toc450515777)

[6.2 Beantwoording deelvragen 26](#_Toc450515778)

[6.3 Aanbevelingen 29](#_Toc450515779)

[ Meer kennis en kundigheid op het gebied van militaire context. 29](#_Toc450515780)

[ Frequenter inzetten Nuldelijn ondersteuners 30](#_Toc450515781)

[ Aandacht voor doelen en taken in de intake fase 31](#_Toc450515782)

[ Advies vervolgonderzoek 31](#_Toc450515783)

[7. Evaluatie 32](#_Toc450515784)

[7.1 Evaluatie onderzoeksproces 32](#_Toc450515785)

[7.2 Evaluatie onderzoeksresultaat 32](#_Toc450515786)

[7.3 Evaluatie professioneel gedrag tijdens onderzoek 32](#_Toc450515787)

[Bibliografie 34](#_Toc450515788)

[Bijlage 1 – Feedback opdrachtgever 36](#_Toc450515789)

[Bijlage 2- Interview transcript 37](#_Toc450515790)

# Inleiding

Dit onderzoek is tot stand gekomen in opdracht van Stichting de Basis. De Stichting verleent psychosociale hulpverlening aan (oud) werknemers en diens systeem uit het geüniformeerde beroepenveld ( Defensie, Politie etc.) die te maken hebben gehad met ingrijpende ervaringen. De zorg aan veteranen is door het ministerie van Defensie uitbesteed aan het Landelijk zorgsysteem voor veteranen (LZV). Het LZV is een ketensamenwerking van verschillende organisaties die zich inzetten voor de bijzondere zorg aan veteranen. Een onderdeel van deze keten is Stichting de Basis. Deze stichting verzorgd met haar maatschappelijk werkers de eerstelijnszorg van het LZV aan veteranen (Stichting de Basis, n.d.).

Met de invoering van de Veteranenwet op 28 juni 2014 werd de bijzondere zorgplicht vanuit de overheid aan haar veteranen officieel bezegeld. In deze wet staat beschreven dat een militair een bijzondere rechtspositie heeft gezien de aard en omvang van de werkzaamheden die komen kijken bij het dienstverband en hierdoor ook recht heeft op bijzondere zorg bij werk gerelateerde problematiek (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2010).

Bij de meting in 2014 telde Nederland 125.000 Veteranen. Deze cijfers omvatten zowel de overgebleven veteranen uit de Tweede Wereld oorlog als de veteranen van de huidige vredesmissies waar Nederland aan deelneemt (Veteranen Instituut, 2014). Het overgrote deel van de veteranen kijkt overwegend positief terug op de uitzending. Gemiddeld 10-15% van de veteranen krijgt klachten direct na de uitzending. Deze vorm van klachten zijn meestal voorbijgaand. 5% krijgt last van PTSS ( Post traumatisch stresssyndroom), waarvan 2% een permanente PTSS ontwikkelt (Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen, n.d.).

Op 15 september 2010 is er door het LZV een expertmeeting georganiseerd omtrent het onderwerp “Zorg voor zorg mijdende veteranen”. Deze conferentie was van belang voor het LZV om advies in te winnen over de doelgroep en hoe hier zicht op de aard en omvang te krijgen. De beleidsvoorstellen bevatten aanbevelingen die onderzocht zijn door het Kennis-, en onderzoekscentrum (KOC) van het Veteranen Instituut. In april 2015 is het rapport omtrent de afhandeling van deze aanbevelingen gepresenteerd aan de stuurgroep van het LZV. In dit rapport staat beschreven dat er grote stappen zijn gemaakt om zicht te krijgen op de aard en omvang van de zorg mijdende veteraan, maar dat deze nog niet voldoende is (Veteranen Instituut, 2015).

In mei 2015 is door de stuurgroep van het LZV besloten dat er een plan van aanpak opgesteld kon worden voor het project “zorgmijders”. Het LZV onderscheidt de “zorgmijder” in haar definitie in vier verschillende subtypen. Een van deze subtype is de “drop-out”. Een drop-out is een veteraan die het besluit neemt om voortijdig de hulpverlening te beëindigen en verder ook geen hulp zoekt (Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen, 2015).

In dit onderzoek zal er uitsluitend gewerkt worden met het subtype “drop-out”. Zowel de eerstelijnszorg als tweedelijnszorg heeft hiermee te maken. Dit onderzoek beperkt zich echter enkel tot de drop-outs uit de eerstelijnszorg bij Stichting de Basis. De cijfers van medio 2014 tot december 2015 laten zien dat er gemiddeld 1445 dossiers open hebben gestaan bij Stichting de Basis. Stichting de Basis heeft onder haar maatschappelijk werkers onderzocht hoeveel gevallen van drop-outs vanaf juni 2014 tot en met nu hebben plaatsgevonden. De uitkomst hiervan bedraagt gemiddeld 3%.

Met de beschreven cijfers is de omvang bij dit subtype van zorgmijder verduidelijkt, maar de aard nog steeds niet bekend. Het voortijdig beëindigen van hulpverlening oftewel het worden van een drop-out kan tal van redenen hebben. In dit onderzoek is onderzocht welke onderdelen met betrekking tot de werkrelatie tussen de veteraan en de hulpverlener van invloed zijn op de keuze van de veteraan om niet verder te gaan binnen de hulpverlening.

De onderzoeksvraag van dit rapport luidt dan ook als volgt:

**“ Welke onderdelen op het gebied van de werkrelatie hebben invloed op het, door veteranen, voortijdig beëindigen van hun hulpverlening?”**

Om antwoord te krijgen op deze vraag zijn er een drietal deelvragen opgesteld.

1. Welke factoren op het gebied van doelen hebben invloed op het voortijdig beëindigen?
2. Welke factoren op het gebied van de taken hebben invloed op het voortijdig beëindigen?
3. Welke factoren op het gebied van de band tussen de hulpverlener en de veteraan hebben invloed op het voortijdig beëindigen?

De keuze voor deze deelvragen vindt zijn oorsprong in de theorie van Edward Bordin. In deze theorie wordt de werkrelatie onderverdeeld in drie onderdelen; overeenstemming over de doelen, overeenstemming over de taken en de band tussen de hulpverlener en de cliënt. Deze onderdelen samen vormen de werkrelatie tussen de hulpverlener en de cliënt. Door deze onderdelen te bevragen is het mogelijk gemaakt een conclusie te formuleren omtrent de werkrelatie tussen de hulpverlener en de veteraan en de invloed hiervan op het voortijdig beëindigen van de hulpverlening door veteranen.

Het veldwerk wat verricht is om deze deelvragen te beantwoorden heeft plaatsgevonden doormiddel van het houden van interviews met maatschappelijk werkers van Stichting de Basis en met veteranen die voortijdig de hulpverlening hebben beëindigd.

Het doel van dit onderzoek is het kunnen trekken van conclusies over de onderdelen op het gebied van de werkrelatie die van invloed zijn op het voortijdig beëindigen van de hulpverlening door veteranen. In de praktijk zal dit betekenen dat, aan de hand van de uitkomst, de organisaties hun beleid hierop kunnen aanpassen, zodat hierdoor de bijzondere zorg voor veteranen gewaarborgd blijft en geoptimaliseerd kan worden.

In het tweede hoofdstuk van dit onderzoeksvoorstel zal de literatuur aan bod komen die gebruikt is om richting te geven aan dit onderzoek. Dit zal gedaan worden aan de hand van het definiëren van de belangrijkste kernbegrippen die gebruikt worden in dit onderzoek. Tevens zullen de uitgangspunten voor het onderzoek benoemd worden. In het derde hoofdstuk zal de methode van het onderzoek uitvoerig belicht worden. Hierin komt onder andere naar voren wat voor soort onderzoek gedaan is, hoe de data verzameld en geanalyseerd is en hoe getracht is betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen. In het vierde hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek beschreven. In het vijfde hoofdstuk worden deze resultaten getoetst aan de literatuur in de discussie. In het laatste hoofdstuk wordt de conclusie beschreven en de hieruit logisch voortgekomen aanbevelingen.

1. Theoretisch kader

*In dit hoofdstuk worden doormiddel van literatuur de kernbegrippen onderbouwd waar dit onderzoek op gebaseerd is. Er zal ingegaan worden op het begrip “veteraan” en een korte toelichting op de organisatie van waaruit dit onderzoek is gedaan gegeven worden. Tevens wordt ingegaan op de theorie rondom de werkrelatie en welke begrippen hier onder vallen.*

## 2.1 Veteraan

Over het algemeen zijn de meest bekende veteranen de militairen die hebben gestreden tijdens de Tweede Wereldoorlog en de politionele acties in Nederlands-Indië en Nieuw Guinea. Sinds 1945 heeft Nederland haar militairen in ruim 50 internationale vredesoperaties ingezet. Met name in de jaren ‘90 was er een toename van deelname aan vredesoperaties te zien. Het karakter van de missies was verschillend, van oorlogsvoering tot humanitaire missies (Veteranen Instituut, 2014).

Bij invoering van de veteranenwet op 28 juni 2014 werd aan alle militairen zowel actief als post-actief met uitzendervaring de veteranenstatus toegekend (Veteranen Instituut, 2014). De wet hanteert de volgende definitie van de veteraan:

“*De militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige, van de Nederlandse krijgsmacht, dan wel van het Koninklijk Nederlands Indisch Leger, alsmede degene die behoorde tot het vaarplichtig koopvaardijpersoneel, die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend onder oorlogsomstandigheden dan wel heeft deelgenomen aan een missie ter handhaving of bevordering van de internationale rechtsorde voor zover deze missie bij regeling van Onze Minister is aangewezen*” (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2010).

Nederland deelt haar veteranen in vier hoofdgroepen in: Tweede Wereldoorlog; Nederlands-Indië; Nieuw-Guinea en vredesoperaties. Deze laatste groep wordt bedoeld in de laatste zin van de definitie. Dit betreft onder andere de vredesoperaties van de NAVO, VN en de EU (Veteranen Instituut, 2014).

### 2.1.1 Veteranen wet

Zoals reeds in de inleiding staat beschreven is per 28 juni 2014 de Veteranenwet ingevoerd door de overheid. Het beleid van de overheid is gebaseerd op het bieden van erkenning en waardering aan veteranen. Het werken als militair heeft tot gevolg dat de overheid verplichtingen oplegt en daarnaast bijzondere eisen en beperkingen stelt. Deze bijzondere rechtspositie brengt met zich mee dat de overheid ook een bijzondere zorgplicht heeft aan de militair, aangezien de overheid besluit tot het uitzenden van de militair (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2010).

### 2.1.2 Drop-out

Het LZV omschrijft vier subtypen die onder het begrip “zorgmijder” vallen. Dit zijn onder andere; de klassieke zorgmijder die onzichtbaar en onvindbaar is, de zorgeiser die uit onvrede overal behandeling eist, de zorgzoeker die zijn weg nog niet heeft gevonden naar de hulpverlening en de drop-out (Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen, 2015). De drop-out is het subtype waar mee gewerkt zal worden in dit onderzoek.

In de literatuur worden er veel verschillende definities gegeven voor de term drop out. Zo kan een eenzijdige opzegging van een hulpverleningstraject zowel gedaan worden door de hulpverlener als de cliënt. Veelal wordt er voor het begrip “drop-out” gebruik gemaakt van de definitie dat de cliënt de hulpverlening eenzijdig beëindigd terwijl de hulpverlener vindt dat de doelen nog niet bereikt zijn en er nog winst uit het hulpverleningstraject te halen valt (Hilderink, ‘t Land, & Smits, 2009).

Bij het LZV wordt onder drop-out de veteraan verstaan die zijn hulpverleningstraject beëindigd voordat het traject is afgesloten en verder niet meer op zoek gaat naar hulp (Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen, 2015). De definitie van de drop-out zoals beschreven bij het LZV zal in dit onderzoek als leidend gehanteerd worden.

Uit onderzoek is gebleken dat cliënten die een zwakkere werkrelatie hebben met hun hulpverlener een groter risico lopen op het voortijdig beëindigen van de hulpverlening en dus aangemerkt worden als drop-out. In dit onderzoek werd echter niet aangetoond dat bijvoorbeeld voornamelijk de waardering van de werkrelatie door de cliënt doorslaggevend is of die van de hulpverlener (Sharf, Prima Vere, & Diener, 2010). In ander onderzoek, wat gedaan is in de verslavingszorg, werd aangetoond dat de waardering van de werkrelatie door de hulpverlener een voorspellende indicator is van drop-outs (Meier, Donmall, McElduff, Barrowclough, & Heller, 2006).

## 2.2 Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV)

Onder de noemer van het LZV opereren twaalf gespecialiseerde zorginstellingen, waaronder een drietal van Defensie. Het LZV opereert als zorgaanbieder achter het Veteranenloket van het Veteranen Instituut. Deze civiel-militaire zorg aan veteranen is beschikbaar vanuit de bijzondere zorgplicht die de overheid, en dan met name de minister van Defensie heeft naar de veteranen. Het LZV biedt gespecialiseerde zorg aan veteranen, welke zich uitreikt van intake in de eerste lijn tot aan topklinische zorg. Door dit brede aanbod is de organisatie in staat om maatwerk te leveren aan haar cliënten (Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen, n.d.).

### 2.2.1 Stichting de Basis

Stichting de Basis is een stichting die laagdrempelige steun en psychosociale hulp- en dienstverlening biedt aan (oud)werknemers uit geüniformeerde beroepen en hun systeem. De Basis verzorgt met een landelijk dekkend netwerk aan maatschappelijk werkers de eerstelijnszorg van het LZV. Dit omvat de intake tot het doorgeleiden van de cliënten naar gespecialiseerde tweedelijnszorg. Daarnaast heeft de Basis verschillende samenwerkingspartners waar mee samengewerkt wordt in het trainings- en nazorgcentrum van de stichting in Doorn. De maatschappelijk werkers en trainers in dienst van de Basis maken gebruik van hun kennis over de geüniformeerde wereld. De stichting wordt dan ook aangeduid als organisatie met een specialisatie op dit gebied (Stichting de Basis, n.d.).

## 2.3 Werkrelatie

De werkrelatie is op dit moment een van de meest intensief onderzochte onderwerpen in de geestelijke gezondheidszorg (Horvath, Flückiger, Del Re, & Symonds, 2011). Een voorbeeld hiervan is de psychotherapie. In dit vakgebied wordt al jarenlang onderzoek gedaan naar de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt, maar met name in hoeverre deze bijdraagt aan een positieve behandeluitkomst (Horvath & Symonds, Relation Between Working Alliance and Outcome in Psychotherapy: A Meta-Analysis, 1991).

De eerste therapeut die dit onderwerp aanhaalde in zijn theorie was Sigmund Freud. Later kwam de relatie wederom centraal te staan toen Carl Rogers zijn theorie omtrent de cliënt-gerichte therapie introduceerde. Rogers zorgde ervoor dat de relatie echter in een ander licht kwam te staan. In zijn theorie werd namelijk benadrukt dat de basishouding van de hulpverlener de sleutel is tot verandering bij de cliënt (Horvath & Symonds, Relation Between Working Alliance and Outcome in Psychotherapy: A Meta-Analysis, 1991).

Het woord “alliantie” wordt in de wereld van de hulpverlening aangeduid als een wederzijds samenwerkingsverbond dat zich ontwikkelt tussen de hulpverlener en de cliënt. Doordat er nooit een eenduidige definitie is gegeven van deze alliantie hebben verschillende vakgebieden binnen de hulpverlening het begrip geoperationaliseerd en toepasbaar kunnen maken op de eigen praktijk. De keerzijde die is ontstaan door dit breed geformuleerde begrip is het feit dat het hierdoor ook niet altijd duidelijk is wat er precies onder het begrip wordt verstaan en wat er in het onderzoek naar dit begrip precies gemeten wordt (Horvath, Flückiger, Del Re, & Symonds, 2011).

In de literatuur is ook terug te zien dat er vele synoniemen van de alliantie gebruikt zijn in onderzoeken. De één spreekt van therapeutische alliantie, de ander over de help alliantie en weer een ander over de werkalliantie. Deze laatste term is geïntroduceerd door Greenson in 1965 (Horvath, Flückiger, Del Re, & Symonds, 2011).

In de Nederlandse literatuur wordt de term “werkalliantie” ook wel aangeduid als de “werkrelatie”. Om verwarring te voorkomen is er in dit onderzoek voor gekozen om de term werkrelatie aan te houden. De keuze voor deze term is te verklaren door het component “relatie” wat in de term wordt gebruikt. Dit component benadrukt nogmaals dat het een betrekking betreft tussen personen die tot elkaar staan (Van Dale, n.d.).

In zijn artikel over het eerste contact tussen de hulpverlener en de cliënt beschrijft de Vries dat de cliënt bij het eerste contact met name bezig is met het aftasten van de hulpverlener. Het aftasten is voor de cliënt een manier om te achterhalen of het “klikt” met de hulpverlener. Zodra er sprake is van een klik, is de belangrijkste voedingsbodem voor de werkrelatie gelegd (de Vries, 2015). In het hoofdstuk “ de vertrouwensrelatie” van het boek “Methodisch begeleiding” wordt hier aan toegevoegd dat er gedurende het eerste contact een basis wordt gelegd voor een vertrouwensrelatie (Profi-leren, 2011).

Uit onderzoek naar de kwaliteit van de werkrelatie gedurende het hulpverleningstraject komt naar voren dat de waardering van de werkrelatie in het begin van de hulpverlening door de cliënt, de meest voorspellende indicator is voor een positieve uitkomst van de behandeling (Horvath, The Alliance, 2001).

In 1979 doet Edward Bordin onderzoek naar de werkrelatie en in hoeverre deze theorie ook toepasbaar is op andere facetten van de hulpverlening. Bordin omschrijft de werkrelatie tussen degene die wil veranderen en degene die pleit hierbij te kunnen helpen als de sleutel tot het in gang zetten van een veranderingsproces (Bordin, 1979).

In zijn onderzoek naar de werkrelatie beschrijft Edward Bordin in 1979 dat de werkrelatie tussen de hulpverlener en cliënt bestaat uit drie verschillende onderdelen. Door deze onderverdeling te maken heeft Bordin getracht om het onderzoek naar de werkrelatie mogelijk te maken voor meerdere vakgebieden in de hulpverlening. De verdeling staat hieronder beschreven:

1. De overeenstemming over de doelen.
2. De overeenstemming over de taken. ( Hoe deze doelen behaald gaan worden)
3. De band tussen de hulpverlener en de cliënt.

### 2.3.1 Overeenstemming over de doelen

Bij het formuleren van doelen is het als hulpverlener belangrijk om bewust te zijn van de cliënt waar mee gewerkt wordt. De frustraties, stressfactoren en ontevredenheden van de cliënt, liggen vaak in het verlengde van de handelingen, gedachten en emoties die er door de cliënt uitgedragen worden. In sommige gevallen is de cliënt nog niet in staat om naar zichzelf te kijken en legt de “schuld” buiten zichzelf. Dit kan zijn oorsprong hebben in externe invloeden die ervoor zorgen dat de cliënt alleen maar bezig is met overleven in plaats van met het innerlijke proces van verandering. Dit bemoeilijkt de vereniging van het perspectief van de cliënt met die van de hulpverlener omtrent de doelen waar aan gewerkt moet worden (Bordin, 1979).

Om richting te geven aan het hulpverleningstraject is het belangrijk om doelen te hebben en dat hier overeenstemming over is tussen de cliënt en de hulpverlener. Zodra dit niet het geval is en hier ook niet openlijk over wordt gesproken bestaat er een groot risico op een impasse (De Vries, 2010).

Voor veel cliënten is het lastig om aan te geven wat voor doel er naar eigen zeggen nagestreefd moet worden. Er wordt door cliënten veelal gedacht in termen hoe het niet meer moet in plaats van hoe het wel zou moeten. Daarnaast zijn de doelen die cliënten noemen vaak nog erg abstract. Doorvragen naar de specificaties van het doel helpen de cliënt bij het voor ogen krijgen van een specifiek, helder en werkbaar doel (De Vries, 2010).

In het boek “Basismethodiek voor psychosociale hulpverlening” beschrijft de Vries een aantal belangrijke aspecten waar goed opgezette doelen volgens Berg & Miller aan zouden moeten voldoen. Deze aspecten omvatten met name dat de doelen belangrijk moeten zijn voor de cliënt, klein moeten zijn, concreet en duidelijk geformuleerd en relevant moeten zijn voor de cliënt op dat moment. Daarnaast is het belangrijk dat de doelen van de cliënt dominant zijn aan die van de hulpverlener. Deze aspecten bevorderen de motivatie van de cliënt om aan de doelen te blijven werken (De Vries, 2010).

Het is belangrijk dat de hulpverlener de cliënt altijd het voordeel van de twijfel geeft met betrekking tot het behalen van doelen. Zodra de doelen niet op de voorziene manier en voorziene tijd gehaald worden hoeft het niet altijd te betekenen dat de cliënt niet gemotiveerd is of dat de cliënt het hulpverleningstraject ondermijnd. Dit kan namelijk te maken hebben met de angst van de cliënt voor de soms ingrijpende veranderingen in hun leven, die gepaard kunnen gaan met een dergelijk hulpverleningstraject (van Dereycken, 2005).

### 2.3.2 Overeenstemming over de taken

De opgestelde doelen en taken zijn nauw met elkaar verbonden. De taak of taken omschrijven de manier waarop uiteindelijk het doel behaald zal worden. Bordin geeft aan dat de keuze voor de taken sterk afhangt van het soort hulpverlener. Zo zal de ene hulpverlener zich bijvoorbeeld meer op technieken focussen of concrete acties en de ander op de innerlijke beleving van de cliënt. Bordin stelt dat hij en anderen ervan overtuigd zijn dat het nader tot het einddoel komen sterk afhangt van de hulpverlener en hoe die de taken levendig kan laten aansluiten bij de problemen en de motivatie van de cliënt om te veranderen (Bordin, 1979).

In de literatuur worden taken onderverdeeld in hoofd-, en deeltaken. De hoofdtaken geven richting aan de manier van handelen om de gestelde doelen te behalen. Tevens wordt hier ook in aangegeven waar de verantwoordelijkheid voor dit handelen ligt. Deeltaken, of ook wel operationele taken genoemd zijn de taken waarin de concrete acties staan beschreven die ondernomen moeten worden. Deeltaken kunnen ingedeeld worden op drie verschillende onderdelen. A) de externe cliënt taken. Dit zijn de taken die uitgevoerd worden door de cliënt tussen de face-to-face contacten met de hulpverlener in. B) de contacttaken waarin de cliënt en de hulpverlener ter plekke samenwerken bij het uitvoeren van een taak. C) De taken van de hulpverlener. De taken van de hulpverlener kunnen cliënt ondersteunend zijn of onafhankelijk. Bij deze laatste vorm oefent de hulpverlener taken uit voor de cliënt, maar deze hebben niet direct invloed op de taken die de cliënt zelf zal ondernemen (Reid, 1995).

Het gebruik maken van taken binnen de hulpverlening vindt zijn basis in de gedachte dat cliënten gemotiveerd moeten worden om zelf actie te ondernemen zodat er probleemoplossend en verlichtend wordt gewerkt. Overeenstemming over de taken is erg belangrijk. Zodra deze overeenstemming is bereikt wordt de cliënt gemotiveerd omdat het nu niet meer de taak is van de hulpverlener, maar van de cliënt zelf. De ruimte voor eigen inbreng en aanpassingen door de cliënt zijn bij taken erg belangrijk. Dit stimuleert de gedachten dat cliënten zelf regie kunnen nemen in het oplossen van problemen (Reid, 1995).

### 2.3.3 De band tussen de hulpverlener en cliënt

Zoals Bordin al beschreef is de band tussen de hulpverlener en de cliënt een onderdeel van de werkrelatie. De samenwerking omtrent het opstellen van de doelen en de overeenkomst over de taken is nauw verbonden met de essentie van de persoonlijke band tussen de hulpverlener en de cliënt.

#### 2.3.3.1 Vertrouwen

Een vorm van vertrouwen kenmerkt meestal alle werkrelaties die aangegaan worden. De intensiteit van dit vertrouwen heeft echter te maken met de langdurigheid en diepgang van het contact (Bordin, 1979). Het vertrouwen binnen de werkrelatie kent twee niveaus. Dit betreft een persoonlijk niveau en een taakgericht niveau. Het persoonlijke niveau omvat het respectvol en empathisch omgaan met de cliënt en diens belangen. Het taakgerichte niveau kenmerkt zich door het vertrouwen wat de cliënt heeft in de kundigheid van de hulpverlener. Dat deze weet wat hij of zij doet, waar deze heen wil en dat deze geen obstakels uit de weg zal gaan. Deze twee componenten samen geven de cliënt vertrouwen en stimuleren motivatie en activering van de cliënt (De Vries, 2010).

#### **2.3.3.2** **Militaire context**

In het vakblad “Maatwerk” beschrijft Margreet Teders-van Bladel dat veteranen hun status als veteraan als een rol zien waar identificatie aan ontleend wordt. In eerste instantie zorgt de identificatie met deze rol ervoor dat de veteraan ervan uit gaat dat niet zomaar elke hulpverlener zal begrijpen welke ervaringen er zijn op gedaan tijdens de uitzending. De werkrelatie krijgt hierdoor dan ook een andere wending. Het werkt drempelverlagend als de hulpverlener kennis heeft van de militaire context waarin de ervaringen zijn opgedaan door de veteraan. De kennis van bijvoorbeeld het vakjargon en het aan kunnen sluiten bij de belevingswereld van de veteraan, zorgt ervoor dat de hulpverlener aansluiting vindt bij de veteraan. In eerste instantie zal dan ook de band die voortkomt uit het militaire aspect de samenwerking omvatten. Later kan de aandacht pas verschoven worden naar het doel en het taakgerichte onderdeel van de werkrelatie (Teders-van Bladel, 2012).

In de literatuur wordt het belang van empathie, een onbevooroordeelde houding en echtheid bij de hulpverlener onderstreept (Graste & Bauduin, 2000). Nadat Carl Rogers zijn theorie had uitgebracht over de Rogeriaanse therapie waarin de cliënt centraal stond, is er veel onderzoek gedaan naar de effecten van deze aanpak op de behandeling binnen de psychotherapie (Horvarth & Luborsky, 1993).

In eerste instantie werd zijn theorie vanuit onderzoek ondersteund en zou de houding van de hulpverlener effect hebben op een positief behandelresultaat. Bij later onderzoek bleek echter dat de houding van de hulpverlener niet de factor was die ervoor zorgde dat er een positief verband werd gevonden met de uitkomst van de behandeling, maar dat het vooral ging om de visie van de cliënt en hoe deze de hulpverlener als empathisch individu waardeerde. Desondanks wordt er wel gesuggereerd dat de grondhouding van de hulpverlener wellicht een belangrijke vereiste is voor het opbouwen van een werkrelatie tussen de hulpverlener en de cliënt. (Horvarth & Luborsky, 1993).

Om het veranderingsproces bij de cliënt op gang te brengen is het volgens Rogers noodzakelijk dat de hulpverlener een bepaalde grondhouding heeft. Alleen met deze houding zal de therapie kans van slagen hebben. De grondhouding die Rogers beschrijft bestaat uit drie begrippen; echtheid, onvoorwaardelijke acceptatie en empathie (Rigter, 2010).

#### 2.3.3.3 Echtheid

Echtheid komt tot uiting in de relatie met de cliënt. Wanneer een hulpverlener echt is houdt dit in dat deze openstaat voor de gevoelens en houdingen die opkomen in het moment van het hier en nu. De hulpverlener is zichzelf en verbergt zich niet achter een professionele rol. Echtheid wordt als een tweeledig begrip beschouwd. De echtheid die de hulpverlener in zichzelf ervaart en de echtheid die naar buiten uitgedragen wordt naar de cliënt (Rigter, 2010).

De innerlijke vorm van echtheid wordt congruentie genoemd. Om congruent te kunnen zijn moet de hulpverlener dichtbij zichzelf leven en een ontwikkeld en geïntegreerd mens zijn. Dit houdt in dat de gedachten, handelingen en emoties met elkaar in overeenstemming zijn, de hulpverlener in contact staat met eigen gevoelens en is zich hier ook bewust van is. De opvatting is dan ook dat de hulpverlener de cliënt nooit verder kan brengen dan waar hij zelf als persoon staat (Rigter, 2010).

De echtheid die uitgedragen wordt naar de cliënt wordt transparantie of ook wel doorzichtigheid genoemd. Een hulpverlener is transparant als deze de cliënt deel uit laat maken van de gedachten en emoties die er op dat moment in hem omgaan. Het delen van emoties en gedachten kan een positief effect hebben op de hulpverlening, maar is geen vereiste. Het verschilt per hulpverlener en situatie in hoeverre transparantie geuit wordt (Rigter, 2010).

#### 2.3.3.4 Onvoorwaardelijke acceptatie

Onvoorwaardelijke acceptatie houdt in dat de cliënt niet aan voorwaarden hoeft te voldoen voordat die pas geaccepteerd wordt door de hulpverlener. De hulpverlener dient open te staan voor de gedachten en de gevoelens van de cliënt en deze niet te veroordelen. Persoonlijke ontwikkeling en groei wordt gestimuleerd bij de cliënt als er een warme, steunende en veilige sfeer wordt gecreëerd door de hulpverlener. Bij onvoorwaardelijke acceptatie is met name belangrijk dat er een verschil wordt gemaakt tussen de gevoelens en het gedrag van de cliënt. Gedrag hoeft namelijk niet altijd geaccepteerd te worden door de hulpverlener, maar de gevoelens wel. Naast deze punten is het ook belangrijk dat de hulpverlener zich inzet en de mogelijkheden van de cliënt ziet en waardeert (Rigter, 2010).

#### 2.3.3.5 Empathie

Empathie is kortgezegd het vermogen van de hulpverlener om de eigen normen en waarden aan de kant te zetten en zich te verplaatsen in de cliënt. Dit doet de hulpverlener vaak aan de hand van eigen emoties en ervaringen. De hulpverlener zal zich echter niet kunnen identificeren met de cliënt. De hulpverlener kan alleen begrijpen wat de cliënt meemaakt en kan dit uiten. Een uiting van empathie is het aandachtig en actief luisteren en de boodschap die de cliënt overbrengt in eigen woorden uit te spreken (Rigter, 2010).

## 2.4 Uitgangspunten voor het onderzoek

De belangrijkste bevindingen uit deze literatuurstudie zullen de uitgangspunten vormen voor dit onderzoek. De onderverdeling van de werkrelatie door Bordin is een essentieel onderdeel in dit onderzoek. De onderverdeling in: overeenstemming over de doelen, overeenstemming over de taken en de band tussen de hulpverlener en de cliënt, maken het mogelijk om de werkrelatie te operationaliseren voor het veldwerk. Als alle onderdelen positief beoordeeld worden, zou de werkrelatie als sterk kunnen worden beschouwd.

Op het gebied van overeenstemming over de doelen laat de literatuur zien dat met name doelen die relevant zijn voor de cliënt, de haalbaarheid en de doelen met de cliënt bespreken belangrijk is om overeenstemming te kunnen bereiken. Op het gebied van taken komt naar voren dat er duidelijk moet zijn wat de verdeling is van de taken en hoe aan deze taken gewerkt wordt om de cliënt te motiveren en om overeenstemming hierover te bereiken.

Op het gebied van de band tussen cliënt en hulpverlener speelt de grondhouding van de hulpverlener een rol, maar daarbij met name hoe de cliënt deze band waardeert. Echtheid, onvoorwaardelijke acceptatie en empathie zijn sleutelbegrippen voor de hulpverlener om een band op te bouwen. Uit het artikel van “Maatwerk” komt naar voren dat de samenwerking met veteranen pas op gang komt als de hulpverlener contextkennis heeft over de militaire wereld en van hieruit ook aansluiting vindt.

# Methode

*In dit hoofdstuk worden de onderzoeksstrategie en dataverzamelingsmethode van het onderzoek beschreven. Vervolgens worden de populatie, onderzoekseenheden, respondenten en de steekproef toegelicht. De wijze waarop de data is vergaard en geanalyseerd wordt in paragraaf 3.4 tot en met 3.6 beschreven. In paragraaf 3.7 tot en met 3.9 worden de betrouwbaarheid en validiteit beschreven en wordt de bruikbaarheid van dit onderzoek benoemd.*

## 3.1 Onderzoeksstrategie & dataverzamelingsmethode

Voor dit onderzoek is gekozen voor een explorerend kwalitatieve onderzoeksstrategie. Bij een exploratief onderzoek verzamelt en analyseert de onderzoeker gegevens om aspecten duidelijk te krijgen die van invloed zijn en waar de onderzoeker vooraf geen weet van heeft (Baarda, 2009). Bij kwalitatief onderzoek staat de beleving, betekenisverlening en de context centraal. In dit onderzoek staan de veteranen die voortijdig de hulpverlening bij Stichting de Basis hebben beëindigd en de maatschappelijk werkers, werkzaam bij Stichting de Basis, centraal. Er is door middel van interviews gevraagd naar hun ervaringen, opvattingen, motieven, beleving en argumenten met betrekking tot de werkrelatie binnen het hulpverleningstraject. Het afnemen van de interviews, oftewel het veldwerk, is verricht in het werkveld. Uiteindelijk zijn er uitspraken gedaan over de invloed van deze relatie op het hulpverleningstraject en aanbevelingen hoe hier in de toekomst op geanticipeerd kan worden (Verhoeven, Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken, 2014).

Kwalitatief onderzoek kenmerkt zich onder andere door de kleinschalige omvang van de respondentengroep (Verhoeven, Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken, 2014). Ook in dit onderzoek is hier sprake van. In het onderzoek zijn er interviews gehouden met zes maatschappelijk werkers van de Basis en zes veteranen die voortijdig de hulpverlening hebben beëindigd.

In dit onderzoek staan motieven, belevingen en de achtergronden van gedrag centraal. Er is informatie verzameld wat heeft geleidt tot het kunnen trekken van conclusies over de werkrelatie binnen het hulpverleningstraject en welke rol dit speelt bij het voortijdig beëindigen van de hulpverlening door veteranen. Daarnaast heeft het geleid tot het doen van aanbevelingen waarmee de Basis en het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV) haar hulpverlening aan veteranen kan optimaliseren.

Er is in dit onderzoek gekozen voor het afnemen van interviews als dataverzamelingsmethode. Deze methode komt ook het beste overeen met de omvang van de respondentengroep. De respondentengroep omvat zes veteranen en zes maatschappelijk werkers van stichting de Basis en is dus klein. Daarnaast is het onderwerp waar onderzoek naar is gedaan complex en op sommige punten wellicht gevoelig voor de respondenten. De interviews kenmerken zich door een combinatie van zowel een open als semi-gestructureerd karakter. De keuze voor deze combinatie vindt zijn oorsprong in de overtuiging dat er voldoende structuur aanwezig moest zijn in de vorm van een duidelijke topiclijst met enkele vooropgestelde vragen, maar dat er ook genoeg ruimte gewaarborgd moest blijven voor eigen inbreng van de respondent.

Aangezien Stichting de Basis weinig kantoorruimte tot haar beschikking heeft zijn de interviews bij zowel de maatschappelijk werkers als de veteranen afgenomen op een locatie naar keuze. Voor de maatschappelijk werkers was dit voornamelijk op het regio kantoor in ’s-Hertogenbosch, met uitzondering van twee interviews en zijn alle interviews met de veteranen afgenomen op de thuislocatie van de veteraan.

## 3.2 Populatie, onderzoekseenheden & respondenten

Alle eenheden waar uitspraken over gedaan worden in het onderzoek omvatten de onderzoekspopulatie. In dit geval zijn de onderzoekseenheden personen. De onderzoekseenheden, oftewel de respondenten waar de interviews mee zijn gehouden, zijn maatschappelijk werkers die werkzaam zijn bij stichting de Basis en veteranen die voortijdig de hulpverlening bij stichting de Basis hebben beëindigd (Verhoeven, Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken, 2014).

Aan het onderzoek hebben twee respondentengroepen mee gedaan. De eerste groep respondenten omvat zes maatschappelijk werkers die werkzaam zijn bij stichting de Basis. De groep is geselecteerd op de opgedane ervaringen in de eigen caseload met veteranen die voortijdig de hulpverlening hebben beëindigd. De tweede respondentengroep die heeft deelgenomen aan het onderzoek zijn zes mannelijke veteranen die in de periode van juni 2014 tot december 2015 voortijdig de hulpverlening, die ontvangen werd van stichting de Basis, hebben beëindigd. De reden dat de interviews enkel zijn afgenomen met mannelijke veteranen is om het feit dat het merendeel van de Nederlandse veteranen mannen zijn. Deze groep is ook het meest vertegenwoordigd in de cijfers met betrekking tot het voortijdig beëindigen van de hulpverlening.

## 3.3 Steekproef

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een selecte steekproef voor beide respondentengroepen (Verhoeven, Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken, 2014). Bij de respondentengroep maatschappelijk werkers is gebruik gemaakt van een quota steekproef. Allereerst is een selectie gemaakt op het gebied van ervaringen met veteranen die voortijdig de hulpverlening hebben beëindigd. Vervolgens zijn 3 vrouwelijke maatschappelijk werkers en 3 mannelijke maatschappelijk werkers geselecteerd waar de interviews mee afgenomen zijn. Zoals al eerder is beschreven is gekozen voor zowel mannelijke als vrouwelijk respondenten zodat er een goede afspiegeling is gemaakt van het team. Het team kent namelijk geen significante oververtegenwoordiging van mannen of vrouwen.

Bij de respondentengroep veteranen die voortijdig de ontvangen hulpverlening hebben beëindigd is gebruik gemaakt van een doelgerichte steekproef. Er is voor deze steekproef gekozen aangezien de respondenten uitgezocht zijn op geslacht, op het kenmerk dat de hulpverlening voortijdig is beëindigd en dat men dat binnen een bepaald tijdsbestek heeft gedaan.

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een lijst met mogelijke respondenten, opgesteld door de opdrachtgever. Deze aantallen zijn gebaseerd op de periode juni 2014 tot en met december 2015. Er is specifiek voor deze periode gekozen omdat in juni 2014 het veteranenloket is geopend. Met de opening van dit loket heeft de veteranenzorg één voordeur naar de hulpverlening gecreëerd. De aantallen zijn door de maatschappelijk werkers aan de hand van bekende gevallen in hun eigen caseload aangeleverd.

## 3.4 Onderzoeksinstrumenten

In dit onderzoek is door het kwalitatieve karakter gebruik gemaakt van het afnemen van interviews als dataverzamelingsmethode. Er is een interviewlijst opgesteld met daarop de belangrijke topics en bijbehorende vragen. Vooraf heeft een proefinterview plaatsgevonden zodat de lijst geëvalueerd en bijgesteld kon worden. Met name de vragenlijst van de veteranen heeft een wat meer open karakter gekregen. Om te voorkomen dat de respondenten zich onprettig voelden gedurende de interviews zijn de interviews enkel met de dictafoon van een smartphone opgenomen. De keuze voor de geluidsopnamen heeft te maken met de anonimiteit van de respondent die op deze manier zoveel mogelijk gewaarborgd is. (Verhoeven, Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken, 2014).

## 3.5 Operationalisatie

In deze tabel zijn abstracte begrippen omgezet in concrete en meetbare termen. De begrippen zoals bedoeld, worden door de operationalisatie vertaald in begrippen zoals bepaald (Baarda, 2009).

|  |  |
| --- | --- |
| **Topics** | |
| Overeenstemming over de doelen. | * Het doel is haalbaar. * Het doel sluit aan bij de belevingswereld van de cliënt. * Het doel is samen met de cliënt besproken en geformuleerd. |
| Overeenstemming over de taken. | * Samenwerking in het bepalen van de hoofdtaak en deeltaken. * Er is overeenstemming over de verdeling van de taken tussen hulpverlener en cliënt. |
| De band tussen de hulpverlener en de cliënt. | * Echtheid * Empathie * Onvoorwaardelijke acceptatie   Later toegevoegd:   * Militaire context * Vertrouwen |

## 3.6 Data-analyse

De interviews, afgenomen met behulp van de topiclijsten, zijn uitgewerkt in transcripten. Doordat er voor transcripten is gekozen was de informatie in een later stadium makkelijk te coderen. Bij het coderen zijn een aantal stappen doorlopen om tot het eindresultaat te komen. Als eerste is begonnen met overzicht te creëren van de verschafte informatie. Dit is gedaan aan de hand van uiteenrafeling. Dit houdt in dat er kleine fragmenten bij elkaar onder worden gebracht waar dezelfde begrippen aan ontleend kunnen worden. De fragmenten zijn open gecodeerd door de fragmenten in een aantal woorden te benoemen. De codes zijn ingedeeld op basis van de gebruikte topics en aan de hand van een kleuraanduiding. Vervolgens zijn de relaties tussen de begrippen gestructureerd en aangeduid. Deze uitkomsten zijn helder beschreven in het hoofdstuk resultaten. Met de uitkomst is uiteindelijk antwoord gegeven op de probleemstelling (Verhoeven, Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken, 2014).

## 3.7 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek omvat de mate waarin het onderzoek wat gedaan is, vrij is van toevalligheden (Verhoeven, Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken, 2014). Een aantal factoren hebben de betrouwbaarheid van dit onderzoek zowel verhoogd als verlaagd.

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is verhoogd doordat tijdens de interviews gebruik is gemaakt van een topiclijst met geoperationaliseerde begrippen en bijbehorende vragen. De topics komen voort uit de gebruikte theorie die verzameld is rondom de onderzoeksvraag (probleemstelling). De interviews zijn opgenomen, de verzamelde data is bewaard en in het rapport staat beschreven hoe de data is verwerkt. Dit vergroot de betrouwbaarheid omdat het onderzoek hierdoor herhaalbaar wordt. Er is gebruik gemaakt van een proefinterview. Deze vorm van standaardisering heeft voor een verhoogde betrouwbaarheid van de topiclijst gezorgd (Verhoeven, Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken, 2014).

Het onderzoek is verricht door één enkele onderzoeker, de objectiviteit is hierdoor verminderd en heeft een negatieve invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Tevens heeft de gemoedstoestand van de respondenten en de omgeving waarin de interviews zijn afgenomen kunnen zorgen voor een vertekening van de resultaten. Gedurende het onderzoek zijn er twee topics toegevoegd aan de lijst. Dit verlaagd de betrouwbaarheid aangezien het de herhaalbaarheid met kans op dezelfde resultaten verlaagd.

## 3.8 Validiteit

Bij het begrip validiteit wordt bekeken in hoeverre de onderzoeker meet wat deze veronderstelt te meten (Baarda, 2009). Door het gebruik van begrippen die voortkomen uit de literatuur is de interne validiteit verhoogd. De topiclijst is echter gedurende het onderzoek aangepast. Dit zorgt voor een verlaagde interne validiteit.

De interviews zijn afgenomen op een locatie die de voorkeur had van de respondenten. Hoewel dit door de mogelijke externe invloeden de betrouwbaarheid heeft verlaagd, heeft dit de validiteit verhoogd aangezien aangenomen kan worden dat de omgeving voor een ontspannen sfeer heeft gezorgd en de respondenten hierdoor minder sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Om sociaal wenselijke antwoorden verder uit te sluiten is er in het interview gebruikt gemaakt van verschillende vragen waarmee hetzelfde topic bevraagd werd, wat heeft bijgedragen aan de verhoging van de begripsvaliditeit. De keuze voor semi-gestructureerde interviews leidt tot een verlaagde validiteit. Deze keuze is echter gemaakt om ruimte te kunnen geven aan meningen en behoeften die waardevol zijn voor het onderzoek.

In totaal zijn twaalf interviews afgenomen voor dit onderzoek. Bij de respondentengroep maatschappelijk werkers zijn zowel mannen als vrouwen onderzocht. Aangezien er binnen het team geen significante oververtegenwoordiging is van man of vrouw is hiermee getracht een goede afspiegeling van de populatie te omvatten. Bij de respondentengroep veteranen die voortijdig de hulpverlening hebben beëindigd zijn uitsluitend mannen geïnterviewd. Daarnaast zijn veteranen uit drie verschillende missiegebieden geïnterviewd om ook hier een goede afspiegeling van de populatie te omvatten. Deze factoren hebben bijgedragen aan de verhoging van de externe validiteit.

## 3.9 Bruikbaarheid

Het onderzoek naar veteranen die voortijdig de hulpverlening beëindigen maakt onderdeel uit van het project “Zorgmijders” van het Landelijk Zorgsysteem voor veteranen(LZV). Het doel van dit project is het verkrijgen van inzicht in de aard en omvang van de zorgmijders. Veteranen die voortijdig de hulpverlening verlaten worden door het LZV omschreven als drop-outs en vormen een subcategorie onder de term “zorgmijders”.

Dit onderzoek omvat een klein facet van de motieven die veteranen doen besluiten om de hulpverlening voortijdig te beëindigend. Het gehele project is opgezet om met de uitkomst het beleid voor de komende jaren uit te stippelen. Dit onderzoek heeft dan ook een instrumentele bruikbaarheid voor de organisatie. De opdrachtgever is bij het onderzoek betrokken geweest, wat er voor dat de bruikbaarheid is verhoogd (Baarda, 2009).

# Resultaten

*In dit hoofdstuk zal als eerst het verloop van het veldwerk beschreven worden. Hier wordt dieper in gegaan op de bijzonderheden en de aanpassingen die zijn gedaan gedurende het veldwerk. Vervolgens worden de resultaten per topic en per respondentengroep weergegeven.*

## 4.1 Verloop veldwerk

De maatschappelijk werkers waren enthousiast over het onderzoek en wilden graag meewerken aan een interview. Gezien de werkzaamheden van de maatschappelijk werkers heeft het veel planningsvaardigheid gekost om de interviews mogelijk te maken. De interviews zijn echter naar tevredenheid en behoren afgenomen. De drop-outs waren lastig te bereiken en te motiveren voor een interview. Er is een brief verstuurd, maar nadat responsie uitbleef is de onderzoeker de drop-outs telefonisch gaan benaderen voor medewerking. Uiteindelijk is het gelukt om de respondentengroep compleet te krijgen. De drop-outs die mee hebben gewerkt gaven aan dit te doen met oog op een betere hulpverlening voor andere veteranen.

Gedurende de interviews met de maatschappelijk werkers werd het duidelijk dat het begrip “vertrouwen” regelmatig terugkwam als belangrijk element in het opbouwen van een band. Ook bij de drop-outs kwam dit begrip regelmatig naar voren. Hoewel dit begrip reeds in het theoretisch kader stond beschreven was deze niet opgenomen in de topiclijst. Dit is gedurende het onderzoek alsnog gedaan. Ook is er extra literatuur omtrent de vertrouwensband opgenomen in het theoretisch kader.

In de interviews met de maatschappelijk werkers is de militaire context niet bevraagd en vrijwel niet naar voren gekomen vanuit de maatschappelijk werkers zelf. Tijdens het interview met de eerste drop-out was dit een onderwerp wat vrijwel direct naar voren kwam en van belang bleek om te bevragen. Er is dan ook voor gekozen om voor de interviews met de drop-outs het topic “militaire context” toe te voegen aan de interviewlijst.

## 4.2 Topic: Het doel is besproken en gezamenlijk geformuleerd

Zes van de zes maatschappelijk werkers geven aan het doel te bespreken met de cliënt zodat er overeenstemming bereikt kan worden. Bij tijd en wijle het doel nogmaals bespreken zorgt ervoor dat het doel blijft leven bij de cliënt. één van de zes maatschappelijk werkers geeft aan de cliënt het doel te laten formuleren.  
*“Wat doe is dat ik wel uh een plan met de cliënt maak in een gesprek dan werk ik het uit (..) dan mail ik het ook steeds.”*(Maatschappelijk werker, 2016)

Vijf van de zes drop-outs geeft aan dat het doel niet besproken is gedurende het traject. Hierbij wordt aangegeven dat daardoor het traject en de richting daarvan niet concreet en helder is geweest. één van de zes drop-outs geeft aan het doel wel te hebben besproken.   
*“I: Nee, en …over doelen is daar ooit over gesproken met de hulpverlener waarbij je bent gestopt?   
R: Nee….”*(Drop-out, 2016)

## 4.3 Topic: Het doel is haalbaar

Zes van de zes maatschappelijk werkers geven aan dat een doel haalbaar moet zijn voor de cliënt. Hierbij wordt aangehaald dat het doel bijgesteld moet kunnen worden en het doel opgedeeld kan worden in kleinere subdoelen om de haalbaarheid te vergroten. één van de zes maatschappelijk werkers geeft aan de cliënten te moeten sturen in het opstellen van doelen.  
*“Ik ben vrij concreet(..) als een cliënt vrij groot insteekt dan ga ik dat wel in stukken hakken.”*(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Vier van de zes drop-outs geven aan dat het doel niet haalbaar was, maar dat dit te maken had met de eigen persoonlijke omstandigheden zoals bijvoorbeeld het niet genoeg tijd hebben voor het hulpverleningstraject.  
*“Dat hebben wij toen nog afgehouden omdat wij gingen trouwen(..)dus dat was niet het goede moment om dan nog dat er ook nog bij te gaan pakken”*(Drop-out, 2016)

## 4.4 Topic: Het doel sluit aan bij de belevingswereld van de cliënt

Drie van de zes maatschappelijk werkers geven aan dat het doel aansluit bij de belevingswereld van de cliënt als het doel van de cliënt zelf is.   
*“De doelen die erin staan die zijn wel echt van de cliënt en ja dat maakt het dan ook wat werkbaarder denk ik.”*  
(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Twee van de zes drop-outs geeft aan dat het doel aansloot bij de belevingswereld. Hierbij wordt aangehaald dat de cliënt het gevoel had centraal te staan. één van de zes drop-outs geeft niet het gevoel te hebben gehad centraal te staan.  
*“Nou het was voor haar vooral belangrijk wat ik wilde”*(drop-out, 2016)

## 4.5 Topic: Overeenstemming verdeling taken

Vijf van de zes maatschappelijk werkers benoemen bij dit onderwerp de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Zes van de zes maatschappelijk werkers geven aan dat de verdeling van de taken besproken wordt met de cliënten. Hierbij wordt aangegeven dat de cliënt alles mag vragen, maar niet bepalen. vijf van de zes maatschappelijk werkers geeft aan te kijken naar wat de cliënt zelf kan en waar nodig de cliënt te ondersteunen als deze aangeeft het niet zelf te kunnen.  
*“Maak je daar taken en verantwoordelijkheden van en ja wat hij kan, kan hij en waarbij ik moet ondersteunen, ondersteun ik.”*   
(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Vier van de zes drop-outs geven aan dat er geen overeenstemming was over de verdeling van de taken. Dit varieert van het niet helder hebben wat de verdeling was, tot het niet eens zijn met de taakverdeling. Drie van de zes drop-outs had verwacht dat de maatschappelijk werker meer zou doen. Een toelichting hierop is dat er veel op de cliënt afkwam en dat de cliënt het gevoel had overvraagd te worden door de maatschappelijk werker.  
*“Zet me dan niet toch weer op een fiets zonder zijwieltjes terwijl ik niet kan fietsen.”*(Drop-out,2016)

## 4.6 Topic: Samenwerking Hoofd-, en deeltaken

Drie van de zes maatschappelijk werkers geven aan het belangrijk te vinden met de cliënt te bespreken waar naartoe gewerkt wordt en hoe dit gerealiseerd zal gaan worden. De hulpverlener laat de cliënt hier zelf over nadenken en onder woorden brengen.  
*“Dan gaan we kijken van nou hoe zou je dat willen veranderen, hoe wil je dat aanpakken”*  
(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Drie van de zes drop-outs geven aan dat het onduidelijk was welke hoofd-, en deeltaken er aangehouden moesten worden of dat er niet over is gesproken. Drie van de zes drop-outs trekken dit geheel nog breder door aan te geven dat het niet duidelijk was wat het traject precies in zou gaan houden, er niet duidelijk was wat de mogelijkheden waren, het verloop van het traject niet duidelijk was en dat het niet voldoende duidelijk was wat er van de cliënt zelf werd verwacht. Dit wordt door de betreffende drop-outs benoemd als demotiverend en een zwaarwegende reden om te stoppen.  
*“Ik weet totaal niet wat het hele traject inhoudt en wat ze voor je kan doen en wat er allemaal voor je mogelijk is en dat soort dingen”.*  
(Drop-out, 2016)

## 4.7 Topic: Echtheid

Zes van de zes maatschappelijk werkers geeft aan het belangrijk te vinden om zichzelf te zijn binnen het contact met de cliënt. Vijf van de zes maatschappelijk werkers voegt hier aan toe dat “zichzelf zijn” zich wel dient te beperken tot de professionele kaders van de hulpverlening.  
Vijf van de zes maatschappelijk werkers geeft aan het belangrijk te vinden om transparant te zijn richting de cliënt. Dit uit zich met name in het soms mee nemen van de cliënt in de eigen interne dialoog van gedachten en gevoelens door bijvoorbeeld aan te geven wat het verhaal van de cliënt bij de maatschappelijk werker teweegbrengt. Eén maatschappelijk werker geeft aan dat dit wel een functie moet hebben. Twee van de zes maatschappelijk werkers benoemen specifiek congruentie door het altijd bewust bezig te zijn met de eigen gevoelens en gedachten die de cliënt in het contact oproept. Twee van de zes maatschappelijk werkers geeft aan deze kenbaar te maken aan de cliënt.  
Vier van de zes maatschappelijk werkers zijn bewust bezig met hoe ze binnen komen bij een cliënt. Hierbij wordt met name aangehaald dat er direct op gevoelsmatig niveau een peiling wordt gedaan van de situatie.  
*“Ik denk dat het daarmee valt of staat, met je echtheid. Ik denk dat als je geen echtheid hebt in het contact met cliënt, dan heb je sowieso geen werkrelatie”.*(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Vier van de zes drop-outs geeft aan dat de hulpverlener oprecht over kwam. Twee van de zes drop-outs geven aan dat het contact als koud en zakelijk is ervaren. één van de drop-outs haalt specifiek aan dat de hulpverlener open was.  
*“Ja het was er niet zo eentje van uh die heb ik van m’n lijstje gestreept, we gaan naar de volgende. Dat niet. Hij was wel heel erg persoonlijk”.*(Drop-out, 2016)

## 4.8 Topic: Onvoorwaardelijke acceptatie

Vijf van de zes maatschappelijk werkers geven aan zich te hebben voorbereid voorafgaand aan een eerste gesprek aan de hand van de reeds verkregen informatie. Drie van de zes maatschappelijk werkers past bewust hun “binnenkom houding” op deze informatie aan.  
Vier van de zes maatschappelijk werkers streeft naar een open en onbevooroordeelde houding binnen het contact. Dit uit zich door het contact met de cliënt dominant te laten zijn aan het mogelijk reeds gevormde beeld door de maatschappelijk werker. Eén van de zes maatschappelijk werkers geeft aan voor zichzelf aan de hand van de reeds beschikbare informatie een beeld te vormen en deze te toetsen aan de werkelijkheid.  
Vier van de zes maatschappelijk werkers geeft aan in staat te zijn om de persoon los te zien van het gedrag wat deze vertoont. Dit blijkt uit de antwoorden dat er achter het gedrag van de cliënt een verhaal zit. Deze vertoont het gedrag met een reden en als maatschappelijk werker ga je opzoek naar het verhaal achter het gedrag.  
*“Dat je de rust neemt om naar iemands verhaal te luisteren zonder daar al te veel van te vinden”.*(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Vier van de zes drop-outs geven aan niet hun verhaal te hebben gedaan bij de hulpverlener, een veel genoemde reden hiervoor was gebrek aan vertrouwen. Twee van de zes drop-outs geeft aan het gevoel te hebben gehad dat er verteld kon worden aan de hulpverlener.  
*“Met een burger praten is heel bedreigend”.*(drop- out, 2016)

## 4.9 Topic: Empathie

Vier van de zes maatschappelijk werkers geeft aan in staat te zijn de eigen normen en waarden te parkeren. Hierbij wordt wel de signalerende functie en het vermogen om de verhalen van de cliënt in context te zien aangehaald.  
Zes van de zes maatschappelijk werkers geeft aan dat empathie zich uit in het vermogen om zich in te leven in het gevoel van de cliënt. Als dit uitblijft zal de cliënt dit gaan merken en, met dit uitgangspunt wordt het belang van het inlevingsvermogen onderstreept. Drie van de zes maatschappelijk werkers geven uiting aan hun empathisch vermogen door aansluiting te zoeken bij de belevingswereld van de cliënt en deze leidend te laten zijn. Dit wordt gedaan door naast de cliënt te gaan staan en deze te erkennen in de hulpvraag en het probleem.  
Vijf van de zes maatschappelijk werkers geeft aan betrokken te zijn bij de cliënten. Deze betrokkenheid wordt met name omschreven als een gevoel wat de cliënt kan ervaren. De mate van betrokkenheid hangt af van de balans tussen afstand en nabijheid. De vorm van contact kan invloed hebben op de mate van betrokkenheid.  
*“Dat is wel belangrijk om me te verplaatsen in de cliënt om te voelen zeg maar”.*(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Vier van de zes drop-outs geeft aan geen betrokkenheid te hebben ervaren van de maatschappelijk werker. Frequenter contact en de interesse in het welzijn werden benoemd als factoren die gemist werden. Twee van de zes drop-outs geeft aan veel betrokkenheid te hebben ervaren, met name door het initiatief van de maatschappelijk werker om contact op te nemen en te informeren naar het welzijn.  
Vijf van de zes drop-outs geeft aan niet het gevoel te hebben gehad dat de maatschappelijk werker zich in kon leven in de situatie en zich aan kon sluiten bij zijn belevingswereld. Twee van de zes drop-outs noemde het contact expliciet zakelijk en koud.   
*“Om koud met iemand te gaan zitten praten ja dat is gewoon heel moeilijk (…) de persoonlijke interesse in die zin die mis je”.*(drop-out, 2016)

## 4.10 Topic: Militaire context

Eén van de zes maatschappelijk werkers geeft aan ervoor te zorgen context kennis te hebben.  
*“Nou ik probeer in ieder geval enige kennis van zaken te hebben he dus niet dat je zegt he?! Afghanistan?! Wat is dat?!”.*(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Vier van de zes drop-outs geven aan dat er te weinig kennis en kunde wordt ervaren bij de maatschappelijk werkers op het gebied van militaire context. Hiermee wordt zowel kennis en kunde op het gebied van uitzendgebieden als op het gebied van Defensie als organisatie benoemd.  
Vijf van de zes drop-outs geeft aan dat het makkelijker praat met een militair/veteraan omdat deze zich in kunnen leven en zich een voorstelling kunnen maken van hetgeen de cliënt schetst. Er wordt aangegeven dat het gevoel van zich niet begrepen voelen leeft onder de cliënten zodra de aansluiting op het gebied van militaire context niet gevonden wordt.  
Eén van de zes drop-outs geeft aan absoluut niks meer met Defensie te maken te willen hebben en uitsluitend een burger hulpverlener te willen. Twee van de zes drop-outs geeft aan geen voorkeur te hebben en drie van de zes drop-outs geeft aan toch de voorkeur te geven aan een militaire hulpverlener.   
*“Dat gevoel had ik wel heel sterk dat ik ter plaatse diegene eigenlijk moet gaan lopen .. tussen aanhalingstekens opleiden over hoe dat het in elkaar zat”.*(Drop-out, 2016)

## 4.11 Topic: Vertrouwen

Drie van de zes maatschappelijk werkers geeft aan dat er in het contact met drop-outs sprake was van wantrouwen vanuit de cliënt richting de hulpverlener. Er wordt benoemd dat deze cliënten de verwachting hebben dat de hulpverlener niks kan betekenen.   
Vijf van de zes maatschappelijk werkers werkt aan de band met de cliënt middels het creëren of vergroten van het vertrouwen tussen de hulpverlener en cliënt.  
*“Op het moment dat er grote wantrouwen is, dat zijn mensen die beschadigd zijn in het vertrouwen van de ander.”*  
(Maatschappelijk werker, 2016)  
  
Vier van de zes drop-outs geeft aan niet het vertrouwen te hebben gehad dat de hulpverlener het verschil kon maken. Eerdere teleurstellingen in de hulpverlening wordt meerdere malen genoemd als reden hiervoor.   
Vier van de zes drop-outs geeft aan geen klik te hebben ervaren met de hulpverlener. Twee van de drop-outs geeft aan wel een klik te hebben ervaren met de hulpverlener.   
Vier van zes drop-outs geeft aan dat het gebrek aan vertrouwen in de hulpverlener ervoor heeft gezorgd dat er geen sprake was van zichzelf blootgeven in het contact. Twee van de zes drop-outs benadrukken expliciet het belang van vertrouwen om een band op te kunnen bouwen.  
*“Nee ik ben daar niet echt met de billen bloot gegaan bij haar nee absoluut niet.”*  
(Drop-out, 2016)

# Discussie

*In dit hoofdstuk zijn de resultaten uit het voorgaande hoofdstuk met een kritische blik geanalyseerd. De resultaten zijn per topic geanalyseerd door het maken van een koppeling tussen de resultaten en de gebruikte literatuur uit het theoretisch kader. Aan de hand van deze koppeling legt de onderzoeker verbanden tussen de besproken topics en bespreekt de waargenomen tegenstellingen.*

## **5.1 Topic: Het doel is besproken en gezamenlijk geformuleerd**

Alle maatschappelijk werkers geven aan het doel te bespreken met de cliënt zodat hierover overeenstemming bereikt kan worden. De Vries(2010) geeft aan dat het belangrijk is om overeenstemming te bereiken met de cliënt over de doelen. Zodra deze overeenstemming er niet is en dit onbesproken blijft bestaat er een grote kans op een impasse. De ruime meerderheid van de drop-outs (vijf van de zes) geeft aan dat de doelen niet besproken zijn met de hulpverlener en dat het hierdoor niet duidelijk was welke richting het hulpverleningstraject had. De discrepantie tussen de respondentengroepen is opvallend.

Zo geven de maatschappelijk werkers aan de doelen te bespreken zodat er overeenstemming bereikt kan worden, maar geeft de ruime meerderheid van de drop-outs aan dat de doelen niet besproken zijn. Als de theorie van de Vries (2010) aangehouden wordt, lijkt er een soort sneeuwbal effect aan gevolgen te ontstaan. Bij het niet bespreekbaar maken van de doelen bemoeilijkt dit het vinden van overeenstemming en, is het minder aannemelijk dat hier een concrete en duidelijke formulering uit naar voren komt. Volgens de Vries(2010) kan dat af doen aan de motivatie van de cliënt om aan de slag te gaan met de doelen. Hoewel het belang van het bespreken en formuleren van de doelen reeds onderstreept lijken dient er wel rekening gehouden te moeten worden met de duur van de hulpverlening. De kans bestaat namelijk dat de cliënt reeds de hulpverlening heeft beëindigd voordat er gelegenheid is geweest om over doelen te spreken.

## 5.2 Topic: Het doel is haalbaar

De Vries(2010) stelt dat een doel klein, concreet, duidelijk geformuleerd en voor de cliënt relevant moet zijn op dat moment, wil deze zich kunnen motiveren om het doel te behalen. Alle (zes van de zes) maatschappelijk werkers geven aan dat een doel haalbaar moet zijn voor de cliënt. Hierbij wordt aangehaald dat het doel bijgesteld moet kunnen worden en het doel opgedeeld kan worden in kleinere subdoelen om de haalbaarheid te vergroten. Dit lijkt aan te sluiten bij de uitspraken van de Vries.

Eén van de zes maatschappelijk werkers geeft aan de cliënten te moeten sturen in het opstellen van doelen. Deze uitspraak staat haaks op de uitspraak van de Vries dat de doelen van de cliënt dominant moeten zijn aan die van de hulpverlener, echter stelt de Vries(2010) ook dat cliënten niet altijd in staat zijn om in oplossingen te denken, dat de doelen van de cliënt nog vaak erg abstract zijn en vragen om concretisering.

Vier van de zes drop-outs geven aan dat het doel niet haalbaar was, maar dat dit had te maken met eigen persoonlijke omstandigheden zoals bijvoorbeeld het niet genoeg tijd hebben voor het hulpverleningstraject. De Vries(2010) schetst een format waaraan goed opgezette doelen dienen te voldoen, zodat het doel haalbaar wordt. Twee van deze criteria zijn onder andere dat het doel belangrijk moet zijn voor de cliënt en dat het doel relevant moet zijn voor de cliënt op dit moment. Zodra hier sprake van is zou de cliënt gemotiveerd zijn om ermee aan de slag te gaan. In dit geval lijkt de waardering van het belang en de relevantie van de doelen bij de betreffende drop-outs discutabel.

Bordin(1979) haalt hieromtrent echter aan dat externe invloeden ervoor kunnen zorgen dat de cliënt uitsluitend met overleven bezig is in plaats van met het innerlijke proces van verandering. De vereniging van perspectief tussen de hulpverlener en cliënt over de doelen wordt hierdoor bemoeilijkt. Zowel de uitspraak van de Vries als die van Bordin doen afvragen in hoeverre de haalbaarheid van de doelen verband houden met de motivatie van de cliënt.

## 5.3 Topic: Het doel sluit aan bij de belevingswereld van de cliënt

De helft van de maatschappelijk werkers (drie van de zes) geven aan dat het doel aansluit bij de belevingswereld van de cliënt als het doel van de cliënt zelf is. Dit komt overeen met de literatuur waarin De Vries( 2010) stelt dat de doelen van de cliënt dominant dienen te zijn aan die van de hulpverlener. Twee van de zes drop-outs geven aan dat het doel aansloot bij de belevingswereld. Hierbij wordt aangehaald dat de cliënt het gevoel had centraal te staan. Eén van de zes drop-outs geeft aan niet het gevoel te hebben gehad centraal te hebben gestaan.

## 5.4 Topic: Overeenstemming verdeling taken

Een ruime meerderheid van de maatschappelijk werkers (vijf van de zes) haalt de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt aan bij het onderwerp verdeling van taken. Alle maatschappelijk werkers geven aan dat de taakverdeling besproken wordt en dat alles door de cliënt gevraagd, maar niet bepaald mag worden. Dezelfde ruime meerderheid van maatschappelijk werkers (vijf van de zes) geeft aan dat er eerst gekeken wordt naar wat de cliënt zelf kan ondernemen alvorens de maatschappelijk werker taken op zich neemt. Zodra er aanwijzingen zijn dat de cliënt ondersteuning behoeft bij het uitvoeren van de taken zal de maatschappelijk werker hierin de samenwerking met de cliënt opzoeken.

De helft van de drop-outs (drie van de zes) geeft aan de verwachting te hebben gehad dat de maatschappelijk werker meer zou doen. Reid (1995) beschrijft dat taken nodig zijn om de cliënt te motiveren om zelf actie te ondernemen, wat probleemoplossend en verlichtend zou werken. Deze uitspraak sluit aan bij de uitkomst van de maatschappelijk werkers, namelijk als eerste te kijken naar wat de cliënt zelf kan doen. Echter lijkt de uitspraak van Reid (1995) haaks te staan op de uitkomst vanuit de drop-outs. Deze geven namelijk aan dat de toewijzing van de taken ervoor zorgde dat er veel op de cliënt afkwam en dat het gevoel overheerste dat de cliënt overvraagd werd door de maatschappelijk werker.

Overeenstemming over de taakverdeling zorgt er volgens Reid (1995) voor dat de cliënt eigenaar wordt gemaakt van de taken en hierdoor gemotiveerd zou raken om aan de taken te werken. De meerderheid van de drop-outs (vier van de zes) geeft aan dat er geen sprake was van overeenstemming met betrekking tot de taakverdeling. Hierbij kan de vraag gesteld worden in hoeverre de drop-outs ook daadwerkelijk gedemotiveerd zijn geraakt door het gebrek aan overeenstemming over de verdeling van de taken.

5.5 Topic: Samenwerking Hoofd-, en deeltaken  
De helft van de maatschappelijk werkers (drie van de zes) geeft aan het belangrijk te vinden met de cliënt te bespreken waar naartoe gewerkt wordt en hoe dit gerealiseerd zal gaan worden. De maatschappelijk werker laat de cliënt hier zelf over nadenken en onder woorden brengen. Reid (1995) geeft hierbij aan dat het bepalen van de hoofdtaak samen met de cliënt ervoor zorgt dat er richting wordt gegeven aan het handelen, waarbij ook wordt bepaald waar de verantwoordelijkheid ligt. Deeltaken omvatten de concrete operationele acties die ondernomen dienen te worden.

Drie van de zes drop-outs geven aan dat er nooit is gesproken over deze hoofd,- en deeltaken en het onduidelijk was welke hoofd,- en deeltaken er aangehouden moesten worden. Eén drop-out geeft aan dat er wel gesproken is over de hoofd,- en deeltaken.

Gedurende dit onderwerp over het taakgerichte aspect van de hulpverlening werd duidelijk dat het voor veel drop-outs onvoldoende duidelijk was hoe het traject is opgebouwd, welke mogelijkheden er waren binnen het traject, hoe het traject zou gaan verlopen en wat hier binnen van de drop-outs werd verwacht. De helft van de ondervraagde drop-outs (drie van de zes) gaf aan dat dit demotiverend werkte en een zwaarwegende reden was om de hulpverlening voortijdig te beëindigen.

## 5.6 Topic: Echtheid

Rigter(2010) stelt dat transparantie de echtheid is die uitgedragen wordt vanuit de hulpverlener naar de cliënt. Hierbij wordt aangegeven dat het uiten van transparantie een positief effect kan hebben op de hulpverlening, maar dat het uiten hiervan geen vereiste is en persoonlijk afgewogen wordt door de hulpverlener.

De meerderheid van de maatschappelijk werkers (vijf van de zes) geeft aan het belangrijk te vinden om transparant te zijn richting de cliënt. Dit uit zich er met name in door de cliënt soms mee te nemen in de eigen interne dialoog van gedachten en gevoelens door bijvoorbeeld aan te geven wat het verhaal van de cliënt bij de maatschappelijk werker teweegbrengt. Aangezien slechts een van de zes maatschappelijk werkers aangeeft dit uitsluitend te doen zodra dit een functie heeft voor het contact, doet vermoeden dat in de meerderheid van de gevallen de maatschappelijk werker transparant is naar de cliënt. Opvallend is dat slechts één drop-out specifiek benoemt openheid bij de maatschappelijk werker te hebben ervaren.

## 5.7 Topic: Onvoorwaardelijk acceptatie

De ruime meerderheid van de maatschappelijk werkers (vijf van de zes) geven aan zich te hebben voorbereid voorafgaand aan een eerste gesprek. De helft van de maatschappelijk werkers past de “binnenkom houding” hierop aan. De meerderheid van de maatschappelijk werkers (vier van de zes) streeft desondanks wel naar een open en onbevooroordeelde houding in het contact met de cliënt. In de literatuur omschrijft Rigter (2010) een open en onbevooroordeelde houding als een vereiste om onvoorwaardelijke acceptatie mogelijk te maken. Ditzelfde aantal (vier van de zes) geeft ook aan de persoon los te kunnen zien van het gedrag. Dit laatste is een element wat ook Rigter (2010) beschrijft in de literatuur, namelijk dat het gedrag van de cliënt niet altijd geaccepteerd hoeft te worden, maar de gevoelens wel.

De meerderheid van de maatschappelijk werkers (vier van de zes) geeft aan dat er achter elke cliënt een verhaal zit wat diens gedrag verklaart en dat de maatschappelijk werker op zoek gaat naar het verhaal achter het gedrag. De meerderheid van de drop-outs (vier van de zes) geeft aan niet het verhaal bloot te hebben gegeven aan de maatschappelijk werker in verband met het gebrek aan vertrouwen. De discrepantie tussen de respondenten groepen is opvallend. Desondanks lijken de uitspraken van de drop-outs wel aan te sluiten bij de literatuur. Deze laat namelijk zien dat een alleen een warme, veilige en steunende sfeer zal zorgen voor stimulatie van persoonlijke ontwikkeling en groei (Rigter, 2010).

## 5.8 Topic: Empathie

Alle maatschappelijk werkers geven aan dat empathie zich uit in het vermogen om zich in te leven in het gevoel van de cliënt. Als dit uitblijft zal de cliënt dit gaan merken en, met dit uitgangspunt wordt het belang van het inlevingsvermogen onderstreept. De helft van de maatschappelijk werkers (drie van de zes) halen aan hun empathie te uiten doormiddel van het zoeken van aansluitingen bij de belevingswereld van de cliënt.

Het merendeel van de drop-outs (vijf van de zes) geven aan niet het gevoel te hebben gehad dat de maatschappelijk werker zich in kon leven in de situatie en aan kon sluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Opvallend is een soort gelijke uitspraak bij het topic “militaire context”. Bij dit topic geven de drop-outs aan zich niet begrepen te voelen zodra de aansluiting op het gebied van militaire context niet gevonden wordt. Dit sluit aan bij de literatuur waarin Teders-van Bladel(2012) stelt dat de veteraan er vanuit gaat dat niet iedere hulpverlener de veteraan zal begrijpen. Dit doet vermoeden dat de ervaring van de cliënt met betrekking tot empathie het meest zwaarwegend lijkt en niet de kundigheid van de hulpverlener op dit gebied.

De meerderheid van de maatschappelijk werkers (vijf van de zes) geven aan betrokken te zijn bij de cliënt. De meerderheid van de drop-outs (vier van de zes) geven aan geen betrokkenheid te hebben ervaren. De drop-outs geven hierbij aan dat met name frequent contact en het informeren naar het welzijn van de cliënt gemist werd. De interpretatie van betrokkenheid is opvallend. Zo geven de maatschappelijk werkers aan betrokkenheid te ervaren als een gevoel wat niet concreet uit te leggen is, maar verband houdt met de afstand en nabijheid. De drop-outs geven aan meer betrokkenheid te hebben ervaren als er meer contact was geweest met de hulpverlener.

## 5.9 Topic: Militaire context

Een meerderheid van de drop-outs (vier van de zes) geven aan dat er te weinig kennis en kundigheid wordt ervaren bij de maatschappelijk werkers op het gebied van militaire context. Hiermee wordt zowel kennis en kundigheid op het gebied van uitzendgebieden als op het gebied van Defensie als organisatie benoemd. De maatschappelijk werkers zijn op dit topic niet bevraagd aangezien dit topic pas later in gebruik is genomen gedurende het onderzoek. Eén van de maatschappelijk werkers heeft echter gedurende het interview aangegeven het belangrijk te vinden om deze kennis te hebben, met als uitgangspunt om aan te kunnen sluiten bij de belevingswereld van de cliënt.

De literatuur sluit naadloos aan op de uitspraken van de drop-outs omtrent de aanwezigheid van militaire context kennis bij de maatschappelijk werkers. Zo beschrijft Teders-van Bladel (2012) in het vakblad “Maatwerk” dat de veteraan door de veteranenstatus ervan uit gaat dat niet elke hulpverlener zal begrijpen welke ervaringen er zijn opgedaan gedurende de uitzending en dat het drempelverlagend werkt bij het vinden van aansluiting bij de cliënt zodra de hulpverlener kennis heeft van de militaire context. Daarbij wordt er aangegeven dat de band die uit dit militaire aspect naar voren komt in eerste instantie de samenwerking betreft. In een later stadium van het contact zal deze pas kunnen verschuiven naar het taakgerichte aspect van de werkrelatie.

## 5.10 Topic: Vertrouwen

Bordin(1979) stelt dat een vorm van vertrouwen meestal alle werkrelaties kenmerkt die aangegaan worden. Dat dit niet per definitie zo hoeft te zijn sluit aan bij de uitspraak van de helft van de maatschappelijk werkers (drie van de zes). Deze geven namelijk aan wantrouwen te hebben ervaren binnen het contact met cliënten die uiteindelijk de hulpverlening voortijdig hebben beëindigd. Een meerderheid van de drop-outs (vier van de zes) sluit zich hierbij aan door aan te geven niet het vertrouwen te hebben gehad dat de maatschappelijk werker het verschil kon maken. Er lijkt ook een bekrachtiging te zijn bij het topic “onvoorwaardelijk acceptatie” op dit gebied. Hier wordt door vier van de zes drop-outs aangegeven dat er niet voldoende vertrouwen ervaren werd om het eigen persoonlijke verhaal bloot te geven aan de hulpverlener.

De Vries(2010) geeft aan dat er zowel op persoonlijk als taakgericht niveau vertrouwen aanwezig moet zijn wil de cliënt dit vertrouwen ook kunnen ervaren. Het taakgerichte aspect kenmerkt zich door het vertrouwen van de cliënt in de kundigheid van de hulpverlener. Meer dan de helft van de drop-outs (vier van de zes) heeft aangegeven, mede door eerdere ervaringen met de hulpverlening, geen vertrouwen te hebben in de kundigheid van de maatschappelijk werker. De uitspraak van de helft van de maatschappelijk werkers (drie van de zes) lijkt dit te bekrachtigen.

Opvallend is hierbij dat de term “kundigheid” al eerder ter discussie stond, maar dan onder het topic militaire context. Onder dit topic werd door de meerderheid van de drop-outs gesteld dat er weinig kennis en kundigheid op het gebied van militaire context werd ervaren bij de maatschappelijk werkers en hierdoor het gevoel van aansluiting leek te ontbreken. Dit doet vermoeden dat het gebrek aan kennis en kundigheid wat wordt ervaren van invloed kan zijn op het vertrouwen wat zich al dan niet ontwikkelt op het taakgerichte niveau.

Een meerderheid van de drop-outs (vier van de zes) geeft aan geen klik te hebben ervaren met de maatschappelijk werker. De Vries (2015) stelt dat het hebben van een klik de belangrijkste voedingsbodem is voor een werkrelatie. Dit doet vermoeden dat deze voedingsbodem niet is gelegd in het contact met deze drop-outs.

In het boek “Methodische begeleiding” wordt aangegeven dat tijdens het eerste contact een basis wordt gelegd voor een vertrouwensrelatie (Profi-leren, 2011). Het lijkt discutabel in hoeverre er een vertrouwensrelatie tot stand is gekomen bij de drop-outs.

# Conclusie

*In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten en de discussie beschreven. Vanuit deze resultaten en de discussie wordt er antwoord gegeven op de gestelde deelvragen en uiteindelijk de hoofdvraag. Dit hoofdstuk zal afgesloten worden met aanbevelingen die logisch voortkomen uit de conclusie.*

## 6.1 Beantwoording hoofdvraag

**Welke onderdelen op het gebied van de werkrelatie hebben invloed op het, door veteranen, voortijdig beëindigen van hun hulpverlening?**

In de literatuur wordt benoemd dat er pas van een werkrelatie gesproken kan worden als zowel de doelen, de taken en de band tussen de hulpverlener en de cliënt vertegenwoordigd zijn. Uit dit onderzoek is gebleken dat zowel factoren op het gebied van doelen, taken en de band tussen de hulpverlener en de veteraan invloed hebben op het door veteranen voortijdig beëindigen van de hulpverlening.

Op het gebied van doelen komt naar voren dat de doelen niet voldoende besproken worden en dat de doelen in veel gevallen niet haalbaar zijn door de persoonlijke omstandigheden van de cliënt.  
Op het gebied van taken komt naar voren dat de veteranen de verwachting hebben dat de maatschappelijk werker meer voor hen doet en dat het grote geheel van het traject niet duidelijk is, wat tot gevolg heeft dat de veteranen gedemotiveerd raken.  
Op het gebied van de band tussen de hulpverlener en de veteraan komt naar voren dat zodra er geen aansluiting wordt gevonden op het militaire aspect dit van negatieve invloed is op het vertrouwen in de maatschappelijk werker, de mate waarin de veteraan zich begrepen voelt en zich bloot durft te geven.

## 6.2 Beantwoording deelvragen

**Welke factoren op het gebied van doelen hebben invloed op het voortijdig beëindigen?**

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de haalbaarheid van de doelen een belangrijk onderwerp is bij zowel de drop-outs als de maatschappelijk werkers. Het opdelen van het doel in kleinere subdoelen is een veel gebruikte manier van de maatschappelijk werkers om de haalbaarheid van het doel te vergroten. Echter komt bij dit topic naar voren dat het doel meestal niet haalbaar is door de persoonlijke omstandigheden van de cliënt. Dit zorgt voor een stagnatie waar de maatschappelijk werker weinig verandering in kan brengen.

Hoewel de maatschappelijk werkers aangeven altijd het doel bespreekbaar te maken met de cliënt heeft het merendeel van de drop-outs ervaren dat het doel waar naartoe gewerkt moest gaan worden niet besproken is met de desbetreffende maatschappelijk werker. Het bespreken van dit doel brengt met zich mee dat ook de mogelijkheid ontstaat om te bepalen in hoeverre de doelen aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Dit is van belang binnen het hulpverleningstraject om de cliënt te kunnen motiveren voor het behalen van deze doelen.

**Welke factoren op het gebied van de taken hebben invloed op het voortijdig beëindigen?**

Uit dit onderzoek komt op het gebied van taken naar voren dat de maatschappelijk werkers altijd eerst kijken naar wat de cliënt zelf kan ondernemen. Dit wordt gedaan met het doel om de eigen zelfstandigheid en verantwoordelijkheid te stimuleren. Een belangrijk punt wat naar voren komt bij de drop-outs is de overeenstemming over de verdeling van de taken die in de helft van de gevallen niet aanwezig is geweest. Er wordt aangegeven dat er werd verwacht dat de maatschappelijk werker meer zou doen. Er is behoefte aan meer verwachtingsmanagement en ondersteuning.

Deze verwachtingen komen nogmaals terug in een breder perspectief. De drop-outs geven bij dit onderwerp aan dat het niet duidelijk is geweest hoe het traject zou gaan verlopen, welke stappen er ondernomen dienden te worden en wat hier van verwacht kon worden. Hierbij werd zelfs aangegeven dat deze onduidelijkheid demotiverend heeft gewerkt en een zwaarwegende reden is geweest om de hulpverlening voortijdig te beëindigen.

**Welke factoren op het gebied van de band tussen de hulpverlener en de veteraan hebben invloed op het voortijdig beëindigen?**

Op het gebied van empathie komt naar voren dat de maatschappelijk werkers hier altijd uiting aangeven binnen het contact met de cliënt. Bij de drop-outs komen met betrekking tot dit onderwerp twee aspecten duidelijk naar voren. Zo leeft er in veel gevallen het idee dat de maatschappelijk werker de veteraan niet kan begrijpen omdat deze een burger is en geen militaire achtergrond heeft. Hierdoor is het moeilijk voor de veteraan om te ervaren dat de maatschappelijk werker zich in kan leven en aansluiting kan vinden bij de belevingswereld van de veteraan.

Daarnaast benoemen de drop-outs weinig betrokkenheid te hebben ervaren door de frequentie van het contact. De frequentie wordt ervaren als te laag. Door deze lage frequentie wordt er een stukje persoonlijke interesse in het welzijn van de veteraan vanuit de maatschappelijk werker gemist. De veteranen geven aan dat dit contact en deze persoonlijke interesse in het welzijn essentieel zijn voor het opbouwen van een band. De drop-outs die aangeven wel betrokkenheid te hebben ervaren geven aan dat de maatschappelijk werker regelmatig contact opnam en informeerde naar het welzijn van de veteraan.

Met betrekking tot onvoorwaardelijke acceptatie komt naar voren dat de maatschappelijk werkers nooit onvoorbereid naar een eerste ontmoeting gaan, maar dat er toch wordt gestreefd naar een open en onbevooroordeelde houding. Het merendeel van de drop-outs geeft aan zich niet bloot te hebben gegeven aan de maatschappelijk werker en niet hun verhaal te hebben verteld. Als reden werd hiervoor gegeven dat het vertrouwen ontbrak om dit te doen.

Het vertrouwen of eerder gezegd het gebrek hieraan wordt door zowel de maatschappelijk werkers als de drop-outs benoemt in dit onderzoek. De helft van maatschappelijk werkers geeft aan dat er in het contact met drop-outs sprake was van wantrouwen. Er wordt toegelicht dat deze veteranen het vertrouwen niet hebben dat de maatschappelijk werker het verschil kan maken. Ook de drop-outs geven dit aan. Een belangrijke reden die hiervoor benoemd wordt zijn de eerdere ervaringen met hulpverlening.

In het eerste contact tussen de maatschappelijk werker en de veteraan wordt er een basis gelegd voor een vertrouwensrelatie en een werkrelatie. Deze basis, voedingsbodem, ontstaat alleen zodra er sprake is van een “klik”. In veel gevallen is deze voedingsbodem niet gelegd door het ontbreken van deze klik.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het onderwerp militaire context onlosmakelijk verbonden is met meerdere onderzochte onderwerpen. Met name vertrouwen en militaire context zijn sterk met elkaar verbonden. De aansluiting op het militaire aspect is de allereerste stap naar een werk,- en vertrouwensrelatie. Het hebben van militaire context kennis wekt vertrouwen en het gebrek aan deze kennis heeft tot gevolg dat de veteraan minder vertrouwen heeft in de maatschappelijk werker. De veteraan voelt zich minder begrepen, ervaart minder aansluiting, zal niet zo snel het persoonlijke verhaal vertellen en zich bloot geven. Dit bemoeilijkt het opbouwen van een band.

## 6.3 Aanbevelingen

### Meer kennis en kundigheid op het gebied van militaire context.

#### Specialisatie per missiegebied

Vanaf 1 juni 2016 zal er een start worden gemaakt met de doelgroepenspecialisatie bij Stichting de Basis. In de huidige situatie zijn de maatschappelijk werkers enkel per regio onderverdeelt en zijn alle doelgroepen in de caseload vertegenwoordigd. De nieuwe situatie zorgt voor een geleidelijke overgang naar een focus op één enkele doelgroep naar keuze. Gezien het belang van kennis en kundigheid op het gebied van militaire context wordt de aanbeveling gedaan om tezamen met deze doelgroep specialisatie bij de maatschappelijk werkers met de doelgroep specialisatie “veteranen” ook een specialisatie op missiegebied in te voeren.

**Uitvoering**

* De maatschappelijk werkers uitsluitend werkzaam met de doelgroep “veteranen”, kiezen elk een eigen missiegebied waarin gespecialiseerd zal worden. Hier dient overeenstemming in te zijn en ingedeeld naar de aantallen veteranen per missie gebied.
* De maatschappelijk werkers dragen zorg voor het up-to-date blijven over de desbetreffende missiegebieden.
* De maatschappelijk werkers zijn voor elkaar het aanspreekpunt met betrekking tot gespecialiseerde vragen en informatie over een specifiek missiegebied.
* Het voorstel is om halfjaarlijks een specialisatie dag of middag te organiseren waarbij er aan de hand van thema’s deskundigheidsbevordering plaatsvindt op de specifieke missiegebieden.

**Benodigdheden ten behoeve van specialisatie**

* De maatschappelijk werkers specialiseren zich aan de hand van de reeds beschikbare literatuur vanuit Stichting de Basis en haar ketenpartners.
* In samenwerking met het kennis,- en onderzoekscentrum van het Veteranen Instituut kan de aanvoer van nieuwe informatie gewaarborgd worden.
* De maatschappelijk werker specialiseert zich mede door de ervaringen die opgedaan worden met de veteranen in de caseload uit het betreffende uitzendgebied.
* De maatschappelijk werkers krijgen de mogelijkheid jaarlijks een dag of dagdeel aan te sluiten bij een logeerweek of themadag vanuit training en nazorg.
* De maatschappelijk werkers krijgen de mogelijkheid om te spreken met veteranen die niet in de hulpverlening zitten om zo een breder perspectief op te doen van de doelgroep.

### Frequenter inzetten Nuldelijn ondersteuners

Uit het onderzoek komt naar voren dat de helft van de drop-outs minder betrokkenheid heeft ervaren. Missende factoren die benoemd werden waren onder andere frequenter contact met de maatschappelijk werker en de persoonlijke interesse in het welzijn. Dit zou eventueel opgevangen kunnen worden door het al vroeg inzetten van een Nuldelijn ondersteuner.

Nuldelijn ondersteuners zijn vrijwilligers die zich inzetten voor veteranen. Ze zijn onder andere te vinden in bijvoorbeeld veteranen inloophuizen en kenmerken zich door het laagdrempelige contact wat opgebouwd wordt met de veteranen. Niet zelden zijn de Nuldelijn ondersteuners zelf ook veteraan. Vanuit onder andere Stichting de Basis wordt er een cursus verzorgd aan mensen die Nuldelijn ondersteuner willen worden.

Zoals er werd benoemd onderhoudt de Nuldelijn ondersteuner een laagdrempelig contact met de veteraan. De rol van de Nuldelijn ondersteuner brengt met zich mee dat deze in staat is om dichtbij de veteraan te staan. Daarnaast zijn de Nuldelijn ondersteuners over het algemeen in de gelegenheid om frequenter contact te onderhouden met de veteraan. Deze punten samen schetsen in een notendop de meerwaarde van de Nuldelijn ondersteuner.

#### In het intake formulier de vraag opnemen of er behoefte is aan Nuldelijns contact.

Door de vraag op te nemen in het intake formulier wordt al vroeg in het traject achterhaald of de veteraan behoefte heeft aan extra ondersteuning. Zodra dit het geval is kan deze ondersteuning eventueel geboden worden in de vorm van een Nuldelijn ondersteuner.

#### Samenwerking coördinatoren Nuldelijn ondersteuners

De Nuldelijn ondersteuners zijn aangesloten bij stichtingen en verenigingen door het hele land. De coördinatoren beheren de inzet van de Nuldelijn ondersteuners. Zodra er een goede samenwerking ontstaat tussen de maatschappelijk werkers en deze coördinatoren, kunnen de ondersteuners gerichter ingezet worden in het hulpverleningstraject.

#### Samenwerking met de Nuldelijn ondersteuner bevorderen op het gebied van privacygevoelige informatie

De Nuldelijn ondersteuner is geen professional. Dit kan belemmerend werken tussen de maatschappelijk werkers en de ondersteuners in het bevorderen van de samenwerking. De maatschappelijk werker beschikt over privacygevoelige informatie die niet zomaar met de ondersteuner gedeeld mag worden. Aanbevolen wordt dan ook om op juridisch gebied te bekijken of er mogelijkheden zijn om de samenwerking met betrekking tot dit aspect soepeler te laten verlopen.

### Aandacht voor doelen en taken in de intake fase

#### Het doel tijdens de intake fase al bespreken met de veteraan en deze het doel zelf laten formuleren

Uit het onderzoek komt naar voren dat de drop-outs niet hebben ervaren dat het doel van de hulpverlening besproken of samen geformuleerd is. De maatschappelijk werkers geven aan het doel altijd te bespreken en in een aantal gevallen werd aangegeven dat de veteraan het zelf nogmaals onder woorden dient te brengen. Het advies is om hier gedurende de intake fase oog voor te hebben en deze aspecten extra onder de aandacht te brengen.

#### Aandacht voor het bespreken van wederzijdse verwachtingen op het gebied van taken in de intakefase

De drop-outs geven in dit onderzoek aan de verwachting te hebben gehad dat de maatschappelijk werker meer voor hen zou doen. Het advies is dan ook om de wederzijdse verwachtingen te bespreken en duidelijk de rol van de maatschappelijk werker onder de aandacht te brengen bij de veteraan.

#### Regelmatig helderheid scheppen over het verloop van het hulpverleningstraject

De drop-outs geven aan dat het verloop van het traject onduidelijk is geweest en dat dit demotiverend heeft gewerkt. Regelmatig op het verloop van het traject terugkomen schept helderheid voor de veteranen. Zodoende weet deze wat hem of haar te wachten staat en waar naartoe gewerkt wordt.

### Advies vervolgonderzoek

#### Tevredenheidsonderzoek naar de militaire contextkennis van de maatschappelijk werkers onder veteranen in de hulpverlening

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de meerderheid van de drop-outs de aansluiting met de maatschappelijk werker op het gebied van militaire context heeft gemist. Aangezien de onderzochte populatie niet representatief is voor de gehele veteranenpopulatie die te maken hebben of hebben gehad met de hulpverlening, zou onderzocht kunnen worden in hoeverre andere veteranen de mening delen dat de militaire context kennis van hulpverleners geoptimaliseerd dient te worden ter bevordering van de werkrelatie en zo ja, op welke aspecten?

# Evaluatie

## 7.1 Evaluatie onderzoeksproces

Ik heb vier jaar opgezien tegen deze scriptie en toen het eindelijk zover was bleek dit niet geheel onterecht. Het vinden van een onderwerp was lastig. Ik wilde een onderwerp wat actueel, waardevol en uitdagend is. Dat laatste is zeker wel gelukt. Ik heb me best wel verkeken op de doelgroep en dat deze wellicht lastig te bereiken zou zijn besefte ik pas toen ik er aan begonnen was. De fase van het opstarten heeft lang geduurd. Ik ben van een heel breed onderwerp, naar een te smal onderwerp gegaan en uiteindelijk ergens in het midden uitgekomen. Ik heb deze periode als erg stressvol, twijfelachtig, maar met name als onzeker ervaren. Het was voor mij vooral onzeker dat ik niet wist of ik wel op de goede weg was met mijn onderzoek. Gelukkig ben ik hier tijdens de lessen van Praktijkgericht Onderzoek Social Work( POS) in gerustgesteld. Dit heeft voor mij een hoop gescheeld. Ik heb een duidelijke en heldere planning voor mezelf opgesteld om te zorgen dat ik zo min mogelijk werkdruk zou ervaren. Het was moeilijk om met de doelgroep in contact te komen.Er werden afspraken afgezegd of verschoven, wat veel tijd heeft gekost en veel stress heeft opgeleverd. Gelukkig is alles uiteindelijk goed gekomen en heb ik genoeg mensen kunnen spreken.

## 7.2 Evaluatie onderzoeksresultaat

Ik heb tijdens de interviews mogen meemaken dat mensen ervoor open stonden om hun meningen en ervaringen met mij te delen. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik hele waardevolle informatie heb mogen ontvangen voor mijn onderzoek. De betrouwbaarheid van dit onderzoek is op een aantal punten verlaagd. De respondenten groepen zijn klein, waardoor het lastig wordt om uitspraak te doen over de gehele populatie. Echter denk ik wel dat juist door de samenstelling van de respondentengroepen, die erg divers was, wel enigszins een beeld geschetst kan worden van de doorsnee populatie en hierdoor het onderzoek toch een verhoogde betrouwbaarheid heeft. Ik kan niet volledig zeggen dat ik heb gemeten wat ik wilde meten. De topics zijn gebaseerd op de wetenschappelijke literatuur, dit verhoogd de betrouwbaarheid en validiteit maar, gedurende het onderzoek zijn er twee topics toegevoegd waarvan één niet bevraagd is bij de respondentengroep maatschappelijk werkers. De betrouwbaarheid en validiteit is hierdoor verminderd. De rest van de topics zijn wel in alle interviews teruggekomen, wat de betrouwbaarheid vergroot. De vervolgvragen die gebaseerd zijn op de antwoorden van de respondenten zijn echter persoonsgebonden. Dit maakt de kans groter dat resultaten af zullen wijken zodra het onderzoek nogmaals over zou worden gedaan.

## 7.3 Evaluatie professioneel gedrag tijdens onderzoek

Ik heb getracht mijn integriteit te waarborgen door aan te geven dat alle informatie die verschaft wordt anoniem verwerkt en beschreven zal worden. Ik ben transparant geweest door uit te leggen wie ik ben, waar ik onderzoek naar doe en wat het onderwerp precies inhoudt. Dit heb ik allereerst gedaan aan de hand van een brief aan de respondenten, maar deze ook te laten lezen door collega’s. Bij het contact zoeken met de drop-outs heb ben ik wederom transparant geweest en zo ook bij het interview zelf. Ik heb mijn uiterste best gedaan om open en onbevooroordeeld de interviews af te nemen. Met mijn collega’s vond ik dat soms moeilijk aangezien ik soms het gevoel had als collega te worden gezien en aangesproken te worden, terwijl ik daar in een andere rol zat. Bij de drop-outs vond ik het lastig om het niet op te nemen voor mijn collega’s, maar gewoon nieuwsgierig door te blijven vragen. Ik merkte soms geneigd te zijn om gesloten vragen te stellen. Ik ben er dan ook bewust mee bezig geweest om mijn vragen open te stellen zodat iedereen kan en mag vertellen wat hij of zij wil zonder dit te veroordelen. Ik kan denk ik wel zeggen dat ik kritisch ben geweest. Ik heb teruggekregen van mijn respondenten dat ik hen aan het denken heb gezet met mijn vragen en dat ze dat als prettig hebben ervaren.

# Bibliografie

Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Bordin, E. S. (1979). THE GENERALIZABILITY OF THE PSYCHOANALYTIC CONCEPT OF THE WORKING ALLIANCE. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 252-260.

De Vries, S. (2010). Basismethodiek Psychosociale Hulpverlening. In S. d. Vries, *Basismethodiek Psychosociale Hulpverlening* (pp. 232-234). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

de Vries, S. (2015). Psychosociale hulpverlening aan gezinnen: Het eerste gesprek (deel 1). *BijZijn-XL*, 16-22.

Graste, J., & Bauduin, D. (2000). *Waardevol werk: Ethiek in de geestelijke gezonsheidszorg.* Assen: Van Gorcum.

Hilderink, I., ‘t Land, H. v., & Smits, C. (2009). *Drop-out onder allochtone GGZ-cliënten.* Utrecht: Trimbos Instituut.

Horvarth, A. O., & Luborsky, L. (1993). The Role of the Therapeutic Alliance in Psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 561-573.

Horvath, A. O. (2001). The Alliance. *Psychotherapy*, 365-372.

Horvath, A. O., & Symonds, D. B. (1991). Relation Between Working Alliance and Outcome in Psychotherapy: A Meta-Analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 139-149.

Horvath, A. O., Flückiger, C., Del Re, A., & Symonds, D. (2011). Alliance in Individual Psychotherapy. *Psychotherapy*, 9-16.

Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen. (2015, Juni 29). Plan van aanpak zorgmijders. *Plan van aanpak zorgmijders*. Doorn, Utrecht, Nederland: Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen.

Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen. (n.d.). *home*. Opgeroepen op Januari 4, 2016, van Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen: http://www.lzv-groep.nl/

Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen. (n.d.). *Veteranen*. Opgeroepen op Januari 11, 2016, van Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen: http://www.lzv-groep.nl/onderwerpen/veteranen

Meier, P. S., Donmall, M. C., McElduff, P., Barrowclough, C., & Heller, R. F. (2006). The role of early therapeutic alliance in predicting drugtreatment drop out. *Drug and Alcohol Depence*, 57-64.

Profi-leren. (2011). *Methodisch begeleiden; SAW 3&4.* Arnhem: Uitgeverij Angerenstein.

Reid, W. J. (1995). *Taakgerichte Strategieën.* Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Rigter, J. (2010). Het palet van de psychologie. In J. Rigter, *Het Palet van de psychologie* (pp. 149-158). Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Sharf, J., Prima Vere, L. H., & Diener, M. J. (2010). Dropout and therapeutic alliance: A meta-analysis of adult individual psychotherapy. *Psychotherapy Theory, Practice, Training*, 637-645.

Stichting de Basis. (n.d.). *Meer over de Basis*. Opgeroepen op Januari 4, 2016, van De Basis: http://www.de-basis.nl/over-ons/meer-over-de-basis.aspx

Teders-van Bladel, M. (2012). Van bedrijfsmaatschappelijk werk naar militair social work: De X-factor. *Maatwerk*, 26-29.

Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2010). *Voorstel van wet van de leden Eijsink, Poppe, Pechtold en Peters tot vaststelling van regels omtrent de bijzondere zorgplicht voor veteranen (Veteranenwet) .* 's Gravenhage: Sdu Uitgevers.

Van Dale. (n.d.). *Gratis woordenboek*. Opgeroepen op Januari 9, 2016, van Van Dale: http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=relatie&lang=nn#.VpDyMf1gmP8

van Dereycken, W. (2005). Het ’succes’ van therapeuten en de ’mislukking’ van patiënten. *Psychopraxis*, 118-120.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken.* Den Haag: Boom Lemma.

Verhoeven, N. (2014). Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken. In N. Verhoeven, *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken* (pp. 147-158). Den Haag: Boom Lemma.

Veteranen Instituut. (2014, November). Factsheet. *Veteranen en hun missies*. Doorn, Utrecht, Nederland: Veteranen Instituut.

Veteranen Instituut. (2015). *Expertmeeting: Zorg voor zorgmijdende veteranen.* Doorn: Veteranen Instituut.

# Bijlage 1 – Feedback opdrachtgever

**Algehele indruk:**

Verzorgde, goed leesbare en interessante scriptie. Zorgvuldig voorbereid en relevante literatuur geraadpleegd. Geen eenvoudig onderwerp en waar nog weinig onderzoek naar gedaan is. Het betreft een kleine groep binnen de hulpverlening van het LZV waar veel politieke aandacht voor is.

**Visie op de uitkomst van het onderzoeksrapport:**

Naar mijn mening biedt het onderzoek inzicht in de mogelijke oorzaken van drop-out bij het gespecialiseerd maatschappelijk werk van het LZV. Het zou interessant zijn om in de toekomst een vervolgonderzoek te laten verrichten onder drop-outs bij het militair maatschappelijk werk van Defensie (Veteranen maatschappelijk werker als onderdeel van het militair bedrijfs-maatschappelijk werk). Wellicht dat dit meer informatie verschaft over het belang van de kennis en kunde van de militaire context.

Daarnaast vraag ik mij af of het methodische document dat het gespecialiseerd maatschappelijk werk hanteert tijdens de hulpverlening, het Plan van Aanpak, meer handvatten zou kunnen bieden voor de client. Bij de aanbevelingen wordt bij het onderwerp ‘aandacht voor doelen en taken in de intakefase’ het “plan van aanpak” besproken met de cliën. Meestal volgt dit direct aansluitend op de intake. Het plan van aanpak wordt vaak niet als efficiënt hulpmiddel ervaren door de maatschappelijk weker. M.i. zou het wel een methodisch instrument moeten zijn en ervaart de cliënt het dan als een eigen plan van aanpak waar hij zelf voor verantwoordelijk is. Taalgebruik kan hierin ook van belang zijn. Doelen en acties formuleren vanuit het perspectief van de cliënt en niet van uit de maatschappelijk werker. Dit wordt dan regelmatig geëvalueerd met de cliënt waardoor hij zich ook eigenaar voelt en inzage heeft in zijn traject.

De suggesties m.b.t. inzet van de nuldelijner en het verfijnen van de doelgroepspecialisatie vind ik heel interessant. Het is ook een LZV visie om de nuldelijner beter te scholen en te ondersteunen om hen toe te rusten op de begeleiding van (vaak mede-)veteranen. Veel veteranen hebben ook behoefte aan het zogenaamde buddycontact. Doelgroepspecialisatie biedt meer mogelijkheden en deze suggestie gaan we zeker verder onderzoeken.

Verder ben ik van mening dat een reden voor drop-out ook timing kan zijn. Iemand staat pas open voor hulpverlening (en dus een “klik” met de maatschappelijk werker en verandering) als hij/zij daar aan toe is. Veel veteranen worden door hun systeem gestimuleerd om hulp te zoeken. Mensen in de directe omgeving ervaren “last” van het gedrag. Er is dan vaak geen intrinsieke motivatie voor het aanvaarden van hulp of behandeling. Maar dit is wellicht een interessant onderzoek voor een psychologische opleiding.

Mijn complimenten aan Eva voor dit boeiende onderzoek en innovatieve aanbevelingen.

Mei 2016,

Esther Kroet

Teammanager maatschappelijk werk regio zuid bij de Basis

# Bijlage 2- Interview transcript

**Interviewer: heb jij je aangemeld via het veteranenloket toentertijd?**

Respondent: ja

**I: Wat voor beeld had je van de hulpverlening voordat je eraan begon?**

R: Geen

**I: Nee? Nooit eerder?**

R: Nee

**I: Oké**

R: Helemaal blanco

**I: Oké dus je had .. had je wel verwachtingen ook of…?**

R: Nee

**I: Je had geen idee hoe het nog zou gaan ontwikkelen?**

R: Nee nee

**I: Wat eh… Hoe kwam de hulpverlener op je over toen die eh … Hij of zij voor het eerst voor de deur stond? Wat was het eerst wat je dacht?**

R: Uh ja goed. Eh je wordt ermee geconfronteerd .. Het wordt in je maag gesplitst en eh .. Ik had niet zo'n goed contact met haar.. Uhm het liep ook eigenlijk allemaal heel ongestructureerd en eh er zat eigenlijk niet echt een lijn in zeg maar.. Uhm.. Ze komt ook.. Ze kwam een keer thuis om te kijken en om te praten en uh ja d’r visite kaartje af te geven zullen we maar zeggen. En als er wat is dan kon je bellen.. Ja en voor de rest heb je er eigenlijk vrij weinig mee van doen.. En ik moet zeggen dat ik er ook niet echt eh...uh...veel gebruik van heb hoeven en moeten maken..

**I: Oké**

R: Kijk, iedereen heeft natuurlijk z'n eigen traject en z’n eigen problematiek.. en van daaruit ga je het netwerk in om het zo maar te zeggen.. Ja je loopt eh en dat is uhm.. Ja ik ben een jonge veteraan en in 2009 ben ik de dienst uit gegaan. In 2010 kwam ik met problemen te zitten en wij stonden nooit stil bij dat aspect he en uhm daar krijg je eigenlijk ook niks van mee.

**I: Vanuit defensie bedoel je?**

R: Nee nee nee he want daar heb je ook helemaal geen behoefte aan en daar heb je ook helemaal geen tijd voor... Dus je gaat vooruit en je doet dingen en eh als je eruit gaat ja je krijgt wel wat informatie, maar ja dat heeft daar helemaal niks mee te maken he. Pas op het moment dat het mis gaat ja dan kom je op een of andere manier in aanraking met die hulpverlening en dan is je eerste contact persoon... Je eerste contact is dat veteranen loket en dan wordt er een maatschappelijk werker aan je gekoppeld. En dat is het, maar daar heb je heel weinig aan. Althans ik heb er heel weinig aan.

**I: Oké... was er een klik met die hulpverlener?**

R: Nee... dat had puur te maken met het feit dat uh diegene niet mijn taal spreekt dan wordt het heel erg moeilijk.

**I: Bedoel je het vakjargon van defensie?**

R: Nou ja niet zo zeer het vakjargon, maar je hebt te maken met een burger die, met alle respect, helemaal niet weet. Misschien een enkeling hé die een klein beetje weet hoe de organisatie draait en dat soort dingen, maar dit is iemand die daar helemaal geen kaas van heeft gegeten. En uh het beeld veteraan en waar ik heel erg tegenaan liep was van ja luister je hebt de Tweede Wereldoorlog veteranen, de Korea veteranen, Indië eh libanon, Bosnië en daar hield het mee op. Mensen wisten gewoon... en dat weten ze nog steeds niet... totaal niet hoe ze met ons om moeten gaan. Dat is waar je wel heel erg tegenaan loopt..

**I: Aan wat voor soort dingen merkte je dat?**

R: Nou in heel veel uhm kijk wij zijn tussen aanhalingsteken wij jonge veteranen hé, met recente problematiek en het type missie wat wij uitvoerde dat staat zo niet in vergelijk met Bosnië hé of met Irak.

**I: Jij bent een Afghanistan veteraan?**

R: Ja en uh ook daar heb je weer verschil in wie waar gezeten heeft hé. En uh nja nou heb ik eh de de flinke klappen gemaakt daar letterlijk en figuurlijk en uhm ja dat is gewoon heel erg heftig. Dat kun je niet vergelijken. Kijk voor de Bosnië veteraan die in in 1992 op uitzending geweest is die ‘93 ‘94 ‘95 dat is al zo lang geleden hé en die hebben hele andere problematiek . Hé en zelfs onderling is het al heel moeilijk om met elkaar te contacten. Sommige dingen zijn wel hetzelfde maar het is inhoudelijk zo anders. Voor hun is niet voor te stellen wat wij meegemaakt hebben. Hé ze lezen het eh op het nieuws en in de kranten, maar dat is voor hun ondenkbaar. Ja dat ze beschoten zijn dat dat kan wel overeenkomstig zijn, maar weetje de hele aard die is gewoon zo dusdanig anders dat het ook een andere aanpak vergt en uhm ik denk dat de hulpverlening ontzettend maatwerk moet zijn, maar dat de koppeling naar een maatschappelijk werker... dat is heel goed, maar er moet eigenlijk nog een stap tussen zitten. En toen zijn ze op een gegeven moment begonnen met die Nuldelijns maar het werkt eigenlijk niet en dat is mijn ervaring hé. Ik praat zoveel mogelijk over mezelf.

**I: Daar kom ik ook voor! haha**

R: Mijn ervaring is dat uh het bijna niet te doen is om te praten met iemand die in Bosnië of in libanon heeft gezeten. Want nogmaals ze kunnen zich geen voorstelling maken. Kijk het feit dat je weg gaat en dat je op die trap staat he .. dat hele proces.. prima..

**I: Bedoel je dat Afghanistan echt een gevechtsmissie was? he en dat de rest..**

R: Ja, niet zozeer een gevechtsmissie, maar we hebben daar echt moeten vechten.

**I: Ja precies ja**

R: Hé alles wordt onder de uh .. dan heb je te maken met politiek .. politieke belangen he wordt het weggezet onder een een uhm een opbouwmissie om het zomaar te zeggen he en vechten daar waar nodig. Ja je bent gewoon 5 maanden aan het vechten geweest. Ja en dan heb ik in een periode gezeten die de zwaarste periode is geweest. En uhm ja goed daar heb je dan last van en uh je merkt gewoon dat ze op een een of andere manier het wiel opnieuw willen uitvinden. Terwijl je denkt van ja maar goed jullie hebben al zoveel mensen gehad.. met zoveel mensen gewerkt.. dan hoef je het wiel niet opnieuw uit te vinden.. en dat gevoel had je heel erg sterk. En uiteindelijk weetje is het gewoon van als het niet gaat ja laat maar lekker zitten weet je. Laat maar.. Dan heeft het gewoon geen zin uh je kan praten wat je wilt, maar de behoefte die er is .. die is anders als dat het systeem het netwerk eigenlijk biedt.

**I: En wat wat miste je in de aanpak?**

R: Nou je miste ontzettend eh de link met iemand eh die afkomstig is uit jouw periode. Want daar kan je veel makkelijker mee praten. En ehm mijns inziens denk ik dat het heel verstandig is.. he je hebt een individu die eh. Ik meld me aan bij het veteranen loket nja goed dan dan dat moet allemaal gaan spelen en dan wordt gekeken oké wat is de problematiek wie eh waar heb je gezeten .. daar en daar.. en dan moet er eigenlijk al een match gemaakt worden met iemand die uh hetzelfde missiegebied heeft gehad .. hé

**I: Bedoel je dan een ex-militair .. veteraan of een burger die veel ervaring heeft met alleen maar bijvoorbeeld Afghanistan veteranen?**

R: Nou ja in ieder geval voldoende ervaring heeft met.

**I: Ja oke**

R: het is al... het is heel bedreigend om met een burger te praten.

**I: Ja?**

R: Ja dat is ontzettend bedreigend. Ja en dat heeft puur te maken met het feit dat dat wat je doet dienstgeheim is.. dienstgerelateerd is he. En vaak heeft het te maken met operationele zaken he .. operationele geheimhouding daar praat je niet over. Dat doe je niet hé. Dat doe je al amper met je maten. Laat staan met iemand die je helemaal niet kent en een burger waarbij je alles moet gaan lopen uitleggen.

**I: Ja**

R: En daar heb je helemaal geen energie voor.

**I: Wat bedoel je met alles gaan lopen uitleggen?**

R: Nja je moet soms in in detail gaan lopen vertellen hoe dingen werken en en dat is zo ontzettend vermoeiend en daar heb je helemaal geen zin in. Kijk heb je te maken met iemand die ervaren is hé dan dan hoeft het niet he. Dan hoeft dat minder he want als je in de problemen zit dan is het gewoon ontzettend lastig om uhm je daarmee bezig te houden. Ik ben der niet voor om iemand op te leiden.

**I: Nee**

R: Daar ben ik niet voor en en dat gevoel had ik wel heel sterk dat ik ter plaatse diegene eigenlijk moet gaan lopen .. tussen aanhalingstekens opleiden over hoe dat het in elkaar zat.

**I: Kwam diegene oprecht op je over?**

R: De bedoelingen waren wel oprecht (I: oké) maar je merkte gewoon omdat er geen kennis en kunde was (I: oké) van dat specifieke gebeuren. En dan denk ik van ja maar verdiep je dan weetje ga desnoods film kijken. Er zijn een aantal films die zijn gemaakt, docu’s die kun je gewoon zien. Ga dan met z’n alle dat bekijken .. ja .. Zodat je een beeld hebt wat de kerels en de meiden meegemaakt hebben daar. Weetje dat maakt al zo zo'n verschil in de hele benadering en het hele contact. Hé je moet je eerst kunnen verdiepen. Ik vraag er niet om dat iemand dezelfde taal praat en eh het vakjargon beheerst tot in de puntjes. Helemaal niet, maar het is wel fijn dat je merkt dat iemand zich verdiept heeft in de materie ja en een klein beetje uh kennis van zaken heeft daaromtrent.

**I: Was dat dan.. hoe was dat.. had je .. nou.. hoe was het.. maar had je het idee dat iemand kon aansluiten bij jouw belevingswereld of?**

R: Nee niet (i: nee) helemaal niet. Nee want je hebt te maken met een maatschappelijk werker en die doet zijn of haar ding en op de achtergrond, maar je hebt helemaal niet het gevoel dat je der echt wat mee kan. Tenminste dat gevoel heb ik zo ervaren.

**I: Was het iemand die eh zeg maar uhm zei wat die deed en deed wat die zei?**

R: Uhhh nja de de de njaa jawel ze deed wel wat ze moest doen, dat deed ze wel.

**I: Gaf openheid van zaken daarin of?**

R: Nja wat je gewoon heel erg merkte was dat uh het contact uhm heel erg… nja functioneel is het natuurlijk altijd hé, maar uhm is dat het heel uh… summier is eigenlijk… uhmm summier in die zin ..

**I: Het contact bedoel je?**

R: Ja het contact wat je met diegene hebt. Ik had op een gegeven moment een situatie hé uh een invaliditeitspensioen aanvraag was toegekend. En op een gegeven moment zegt ze ja dat heb je verdient. En toen had ik zoiets van .. hoe kun je me dat nou zeggen dat ik dat verdiend heb? Sodemieter op, flikker op, ga weg joh. Wat nou heb ik verdiend. Weetje dat zijn dan dingen. Daar staat een ander niet bij stil.

**I: Je had het liever niet gehad.**

R: Nee natuurlijk niet. Dat wil ik helemaal niet.

**I: Nee**

R: Weet je en dat en dat. Als je zelf echt in die shit zit, in die problemen zit … sorry… in die problemen zit dan uhm is het al heel erg moeilijk om uhm ja om jezelf nog een beetje in te houden. En uhm weet je er gaat zoveel door je hoofd heen en ..

**I: Je hoofd zit vol.**

R: Je hoofd zit... Jaaaa je loopt over! en dan zegt iemand ja dat heb je verdient. Ja daag doe ff normaal.

**I: Hey je zei net he het contact is summier was. Bedoel je daarmee het stukje ondersteuning dat dat meer had gemoeten of minder of had je daar wat meer behoefte aan gehad?**

R: Ja, maar wel een beetje meer interesse. Kijk ... he diegene kwam dan thuis en er moeten zaakjes geregeld worden of opgezet worden. Dat gebeurt dan, maar dat is het dan ook weet je wel .. van het is dan best wel eens prettig om dan te horen van hey hoe gaat het met je? Eens in de zoveel tijd even een belletje he of laat je gezicht even zien. Kom ff langs weet je wel dat je toch wel een klein beetje een band kan opbouwen met iemand. Want je bent wel gekoppeld. Je weet niet hoelang het traject loopt. Hé ervanuit gaand dat trajecten over het algemeen lang lopen anders werkt het niet. Als je geen band weet op te bouwen met iemand dan ja dan is het heel summier, is het heel kil, is het heel koud. En het gaat er niet om dat diegene die daar zit op dat moment de hulpverlener is die de problemen in die zin gaat oplossen, maar uh om koud met iemand te gaan zitten praten. Ja dat is gewoon heel moeilijk hé. En en waar je gewoon ontzettend achter komt is van he de persoonlijke interesse in in die zin die mis je. Hé en die persoonlijke interesse hoeft niet verder te gaan dan even een belletje van joh hoe is het en dit en dat en desnoods maak je daarna een keer een afspraak na een aantal weken 6 weken 7 weken weet je en dan ga je even ergens wat eh wat drinken en wat zitten en wat kletsen. Weet je daarmee creëer je een band en die band die is essentieel.

**I: Bedoel je hiermee de betrokkenheid die je voelde van diegene?**

R: Nja er was geen betrokkenheid nee. (I: oké) Nee helemaal niet en dat... Je merkt gewoon dat dat wel prettig is.

**I: Zou je dan zeggen dat de band met iemand belangrijker is dan het uiteindelijk doel en de taken die daar aan vast zitten?**

R: Nee dat is net zo belangrijk. Dat is evident. Dat is gelijkwaardig want uhm ja als er iemand zit alleen maar de papieren die bijvoorbeeld ingevuld moeten worden die omhelzen ook substantiële informatie die vrij persoonlijk is. Die je moet gaan delen en ja als ik geen band heb met iemand. Waarom moet ik die informatie gaan delen? Dus dan krijg je eigenlijk een soort tegenwerking hé van ja weet je. Dan ga je dingen misschien maar niet zeggen want ja je hebt er toch niks aan om te zeggen.

**I: En is dat dan een stukje vertrouwen of wat moet ik me daarbij voorstellen?**

R: Nou ja dat vertrouwen dat moet groeien hé.

**I: En was dat vertrouwen er?**

R: Nee.

**I: Hey en uiteindelijk hé zijn jullie een traject gaan lopen. Zijn er doelen opgesteld? Van nou he wat was het doel bijvoorbeeld voor jouzelf helder wat jij met de hulverlening wilde bereiken?**

R: Nee. Ik moet zeggen tot zover ik weet geen doelen. Nee omdat de band er niet was en het contact heel koud was eh is dat ook vrij snel uh opgehouden. Ik heb op eigenlijk... nja ik heb haar als maatschappelijk werker gehad en toevallig heb ik vorig jaar ofzo voor het eerst weer contact gehad met de Basis en werd er een maatschappelijk werker toegewezen en bla bla bla.

**I: En hoe ging dat?**

R: Ja wat ik zeg ja eh…

**I: Was dat hetzelfde verhaal of?**

R: Nou het was wel iets anders. Uh diegene moet dan een intake doen. Die komt dan hier. Babbeltje maken. Hij wil persoonlijke informatie weten. Weetje uhm ja en dat uhm nja. Hij heeft z’n werk gedaan laat ik dat voorop stellen en uhm ja hij heeft nog wel contact gezocht gewoon van nja. Dat was op zich wel beter. Nja het is niet meer dan dat weet je het is uhm heel zakelijk, huppeldepup en klaar.

**I: Had jij het fijner gevonden als het persoonlijke net als wat ik dan uit je verhaal kon opmaken dat stukje persoonlijke om een band op te bouwen dat dat belangrijk is voor de eerste sowieso periode om het vertrouwen op te bouwen?**

R: Ja dat is heel belangrijk ja ..

**I: Hey dus er was niet echt dat dat dan helder wat het doel was?**

R: Jawel de hulpvraag is duidelijk..

**I: Oké dus er was wel een doel wat er uiteindelijk eigenlijk bereikt had moeten worden?**

R: Ja ja de hulpvraag was relatief duidelijk.

**I: Was dat voor jou helder?**

R: Ja en nee eh het was niet zo heel concreet gesteld zeg maar dat het uh ja dat is moeilijk uit te leggen. Want eh ja goed er moeten papieren getekend worden en weet ik veel wat allemaal. Dus diegene die komt dan thuis en de papieren worden ingevuld en dat is het. En eh het gaat dan en dan hoor je weer ergens anders hoor je een keer weer ergens wat van. Ja het is een beetje een tussenschakel he. En ik denk wel dat uhm de de structuur zeg maar van eh het LZV ehm anders kan waardoor het contact met de veteranen en met name met de jonge veteranen Afghanistan veteranen beter wordt want er is amper tot geen zicht op.

**I: Wat zou wat zouden jouw tips daarvoor zijn? Om er voor te zorgen dat mensen hé niet buiten de boot vallen in dat opzicht?**

R: Nja ik zou veel meer investeren in eh nou ja zeg maar Nuldelijns he. En die uhm veel betrekken in het spel. (I: oké) De Nuldelijns ook meer gaan bekijken op basis van uh missie gebied. Een Libanon ganger moet je koppelen aan een libanon ganger (I: ja) Bosnië moet je aan Bosnië koppelen en Afghanistan moet je daaraan koppelen. Mali moet je aan Mali koppelen en Irak aan Irak koppelen. Dat is heel erg belangrijk dat je dat doet want dat maakt dat het al veel makkelijker is. En ik zal juist als uhm diegene zeg maar meer in de zin van eh het contact warm houden he uh regelmatig even een belletje doen. Een keertje langs laten gaan he uh smoel in het terrein krijgen he dat is gewoon heel erg belangrijk . En daarboven dan een maatschappelijk werker natuurlijk he degene die die Nuldedelijns…

**I: Daar samenwerking in?**

R: Ja daar ja dat daar wat meer samenwerking in is. Dat die maatschappelijk werker zich meer organisatorisch bezig kan houden. Want die Nuldelijns, want ik wil niet zeggen dat die taken moet overnemen, maar uhm ik denk dat het veel verstandiger is om iemand erbij te zetten zeg maar als een soort van ja uh ja ja. Om er iemand bij te zetten.

**I: En wat had voor jou geholpen om wel uhm. Wat wat had voor jou motiverend gewerkt om ermee door te gaan?**

R: Zo iemand erbij

**I: Die regelmatig… een Nuldelijners die regelmatig ... oké**

R: Ja absoluut. Ja dat had een hele hoop gescheeld.

**I: Had het ook gescheeld als de maatschappelijk werker vaker contact had gezocht?**

R: Waarschijnlijk wel, maar minder als een Nuldelijns. Ik denk dat die koppeling, maatschappelijk werk en Nuldelijns naar een een eh persoon toe een hele goede koppeling kan zijn. Omdat je op twee sporen kan gaan zitten hé. Want diegene die heeft een een ingang met iemand die de taal kent los van het jargon. Van aan de andere kant staat er iemand die het organisatorisch oppakt hé zonder dat je mekaar eigenlijk in elkaars vaarwater loopt. Want de de hulpvraag is duidelijk dit dit dit is de hulpvraag. Dat wordt opgepakt door een maatschappelijk werker. De maatschappelijk werker gaat naar een individu toe, neemt bijvoorbeeld dus een een persoon mee die hé. Ik denk dat dat wel veel verstandiger is.

**I: En de weg naar zo'n doel toe want ik neem aan hé. Er moeten dingen gedaan worden om zo'n doel uiteindelijk te bereiken hé, om zo'n hulpvraag te kunnen beantwoorden. Hoe was de overeenstemming en de samenwerking daarin? In het bepalen van nou dit pak ik op, dit moet je zelf doen. Uh hoe is dat geweest?**

R: Nou dat was wel vrij duidelijk.. (I:Ja?) Ja

**I: En was dat ook uh… Prettig voor jou? of zeg je van nou er waren dingen die ik liever anders had gezien daarin?**

R: Nja goed eh. Ik heb natuurlijk een partner die veel dingen heeft kunnen doen. Eh waarbij het eh dat wel scheelt, maar ik kan me voorstellen voor iemand die geen partner heeft dat er heel veel op z’n dak afkomt, diegene allemaal dingen moet regelen. Hé dat is ook afhankelijk in welke setting iemand zit hé. Zit iemand bijvoorbeeld in de VIBU daar heb je dan een begeleider. En daar kun je dan samen met die begeleider he en daar heb je dat wel wat meer hé. Want eh bij de VIBU destijds, ik heb er ook gezeten, uhm liepen er liep er iemand met militaire ervaring rond 2 of 3. Dat is wel heel erg prettig want daar trek je toch naartoe. (I:ja) Je merkt gewoon dat het eh ja het is heel discriminerend, maar ik heb niks aan een burger. (I:oke, ja)

**I: Hé en uhm hoe heb je over het over het algemeen… bijvoorbeeld over die taken. Je zegt van ik kan me voorstellen dat als iemand geen partner heeft dat er dan best wel veel op diegene afkomt. Uh bedoel je dan dat er meer ondersteuning dan eigenlijk zou hé ... dat dat er meer behoefte is aan ondersteuning dat er misschien te snel wordt gezegd van “dat is je eigen verantwoordelijkheid dat moet je zelf doen” of…?**

R: Nja dat durf ik niet te zeggen want dat heb ik niet ervaren, maar uhm ik kan me indenken dat het voor sommige mensen, die echt helemaal vast zitten, uhm misschien wel handig is dat er een format getekend wordt door hun. Dat een maatschappelijk werker uit naam van informatie kan opvragen. Weet je wel eh de ene casus is de andere casus niet natuurlijk (I:Nee) hé. Wat ik zeg het is maatwerk en ik denk dat aan de uhm zeg maar achter de maatschappelijk werker of ervoor een Nuldelijns uh ontzettend eh prettig kan zijn. Kijk de ervaringen van mij met de hulpverlening die zijn eh die zijn niet best.

**I: Nu bedoel je? Want daarvoor had je... is dat ook weer een grotere drempel om ooit misschien weer aan te kloppen?**

R: Ja absoluut. Ja ik heb waarom moet ik het doen? Want het heeft toch geen zin. Het verandert ook niet. Je merkt niet dat het verandert. Je vraagt je af he kijk, het systeem is opgezet voor voor militairen/oud militairen in de knoei. En ehm met alle respect als jij die zelf al als organisatie eh uhm de mensen niet dusdanig informeert over de ins en outs waar ze mee te maken hebben ten aanzien van he. Nou moet Mali ook he uhm daar gebeurt dan minder, maar ja goed uhm je moet je wel een klein beetje achtergrond informatie hebben. Een klein beetje want dat geeft diegene waar je mee te maken hebt gewoon om een veel fijner gevoel. Want daar gaat het uiteindelijk om hé. Je biedt hulp en ja je kan het op twee manieren doen. Je kan het heel kil koud en afstandelijk doen he, maar omdat het zo intens is he… Het ff anders dan even belasting formulieren invullen.

**I: Nja ik bedoel überhaupt natuurlijk je verhaal vertellen is al heel wat en het dan ook nog aan een vreemde doen die burger is dat lijkt me nog moeilijker. Hé althans dat haalde je net aan. Want hoe was het voor jou om je verhaal te doen? Had je het idee dat je je uh dat diegene onbevooroordeeld was hé en dat je gewoon wel echt je verhaal kon doen zonder dat eh…?**

R: Ja niet want dat heb ik niet gedaan.

**I: Oké en zou je dat dan omschrijven als een soort wantrouwen waardoor je dat..?**

R: Ja want dat heeft toch geen zin. (I:oke) Dat dat heeft geen rendement om m’n verhaal te vertellen want diegene kan er toch niks mee. Daar gebeurt niks mee. Er verandert ook niks.

**I: Want hoe is de samenwerking over het algemeen geweest? Op het taakgerichte aspect zeg maar hé, je hebt persoonlijk aspect gericht op de band en hoe het klikt en …**

R: Ja ja nou ja dat is allemaal gewoon goed gegaan. (I:Ja?) Ja dat was prima.

**I: Werd daar genoeg met je over besproken?**

R: Nou eigenlijk niet. Je moest gegeven aanleveren en dat werd eh allemaal gedaan en eh op een gegeven moment kreeg je een bericht dat het allemaal verstuurd was.

**I: En hoe vond je dat?**

R: Nou dat is prima. Dat is prima omdat dat de weg is waarvoor gekozen wordt.

**I: Uhu en je was het er wel mee eens hoe dat zou gaan ? Hoe dat…**

R: Nee ik was het er niet mee eens maar goed dat accepteer je. (I: Oké) Want je verwacht op het moment dat je te maken hebt met een maatschappelijk werker vanuit de Basis hé, wat vanuit de Basis is natuurlijk militair gericht is verwacht je meer in zekere zin he omdat je in het militaire hulpverleningscircuit zit. Ik zit niet in het civiele hulpverleningscircuit in die zin en nou is de basis heel breed geworden, maar ehm het was toen iets minder breed. Toen liep het allemaal nog met de politie, brandweer, ambulance weet ik wat allemaal, maar ehm ja goed het verschil is er, civiel en militair dus je hebt zoiets van nou oké. Eh het aan de bel trekken is al een enorme stap en het dan ook nog eens onderkennen dat je een probleem hebt en dat soort dingen dat hele proces dat is heel erg moeilijk. Want voor jezelf heb je gefaald hé en daar zit je al mee. Je zit met zo ontzettend veel emoties en en en weet ik wat allemaal dat je ja toch aan de ene kant denkt van ja weet je ik heb met de basis te maken dus oké eh goed prima moet dan maar. Maar dat zijn wel mensen die waar ik … Komt uit mijn achtergrond zeg maar (I: Komt dichtbij ook wel..) Ja het verschil tussen een maatschappelijk werker van de Basis en een maatschappelijk werker van een of ander weet ik veel wat... Ja dat is... In mijn ogen is dat aanzienlijk. Omdat die maatschappelijk werker vanuit de basis militair georiënteerd is en uh de maatschappelijk werker uit de burger-burger maatschappij is dat helemaal niet. (I: nee klopt) Dus je verwacht in die zin verwacht je juist om, omdat er al veel expertise is en ervaring, hoop je dat uh daarvan uit er meer naar je toe komt wat het wat makkelijker maakt.

**I: Als ik jou goed begrijp is de militaire context dus eigenlijk heel erg belangrijk (R: ja) uhm..**

R: Omdat het ook zo kort is hé. Het is ook zo kort. Als je een libanon veteraan hebt 25 jaar geleden (I: Ja dat is hele andere problematiek) Hele andere militairen (I: Ja dat klopt ook. Dat waren vaak dienstplichtigen) Ja en in Bosnië ook ja en wij zijn beroepsmilitairen dat is zo radicaal anders. Een hele andere belevingswereld dat is niet te vergelijken met elkaar.

**I: Maar zeg je van ik had meer militaire context verwacht bij stichting de Basis?**

R: Nou niet zozeer militaire context maar wel meer uh gevoel dat men wist of weet waar men mee te maken heeft ja en dat vanuit de ervaring die gedaan is eh een stukje aanpassing gedaan wordt ten aanzien naar bijvoorbeeld het contact. Want het contact is ontzettend belangrijk. Het contact is echt… dat maakt en of breekt een hulpverleningstraject en de reden waarom heel veel kerels en meiden niet de hulpverlening in gaan is omdat er geen klik is. Er is geen klik en er zijn heel veel groepjes die het zelf oplossen. Waarom? omdat het systeem ook aangeeft van ja maar wij weten niet wat wij met jullie aan moeten. De focus ligt op Bosnië en op Libanon dat zie je ook in programma's van de Basis. Oudere mensen veelal. Heel veel op Libanon reünies, Bosnië reünies. De groepen zijn ook heel erg gevuld met dat soort kerels en vrouwen en de Afghanistan gangers ja dat is ja één keer hebben ze een bijeenkomst gehouden. En je wordt gevoelsmatig wordt je ook niet als waardevol beschouwd omdat Afghanistan geen Irak is. Dus dat gooien ze dan maar samen in de hoop dat er meer mensen komen en vervolgens lopen daar mensen rond die helemaal niks te maken hebben met jouw missiegebied en dan denk ik van ja weetje wat hebben jullie hier te zoeken? Dan heb ik het over mede veteranen hé die moet je buiten de deur houden. En er zijn Bosnië jongens en die hebben ook in Afghanistan gezeten en andersom ook alhoewel officieren die beide hebben gedraaid dat is toch wat anders. Want je weet waar je over praat. Als je praat over Kabul dan is het oh Kabul dit of dat. Als je het hebt over Kandahar dan weet iedereen oh Kandahar dit en dat bla bla bla. Zo werkt dat en dat maakt het communiceren gewoon een stuk makkelijker en prettiger.  
**I: Hoe is de informatie verschaffing in jouw optiek vanuit de hulpverlening richting de veteranen?**R: Nou ja goed je krijgt een blaadje.  
**I: Was het voor jou wel duidelijk het LZV is dit en dat?**R: Oh ja ja ja jawel dat was vrij duidelijk.  
**I: Oké**R: Maar uhm het staat zover weg van de kerel op grond zeg maar dat het ja.  
**I: Oké**

R: Ik voel me wel een ondergeschoven kindje als Afghanistan veteraan omdat er zo weinig voor ons is.  
**I: Je klinkt best teleurgesteld…**R: Ja dat ben ik ook best wel. Ik hoop ook dat er meer komt aan initiatief naar deze mannen en meiden die hebben echt stront aan de knikker gehad.  
**I: Ja.. (stilte).. Mag ik je bedanken voor je openheid en voor de waardevolle informatie?**R: Graag gedaan..