

METHODISCH KADER

LIFEWISE

INVLOED OP

HANDELINGSVERLEGENHEID

BIJ BEGELEIDERS VAN

CLIËNTEN MET LVB+

KLANT
AUTEURS
DATUM
VERSIE

Middin en Cordaan
Anouk van den Eeckhout, Wouter Jongebreur en Ellen Westhoff
24 april 2024
1.0

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1 Aanleiding en doel onderzoek	7
1.1 Leeswijzer	7
1.2 Ontstaan LifeWise	7
1.3 De doelgroep van LifeWise	8
1.4 Aanleiding onderzoek LifeWise	9
1.5 Doelstelling en onderzoeksvragen onderzoek LifeWise	9
1.6 Noot vooraf	10
2 Onderzoeksverantwoording	11
2.1 Voorbereiding: uitgebreide literatuurstudie en verkennende interviews	11
2.2 Verdiepende fase: vragenlijst en verdiepende interviews	11
2.3 Afronding: analyse en rapportage	13
3 Samenspel van factoren draagt bij aan handelingsverlegenheid	14
3.1 Begeleiders krijgen te maken met steeds complexere hulpvragen	14
3.2 Handelingsverlegenheid kan zich uiten op drie niveaus	14
3.3 Handelingsverlegenheid bij het werken met (jong)volwassenen met een LVB+ kent diverse oorzaken	15
3.4 LifeWise rust begeleiders en andere betrokken professionals toe met de benodigde kennis en vaardigheden	16
4 LifeWise in de praktijk	19
4.1 Begeleiders zijn kritisch op het leertraject, maar enthousiast over de meerwaarde van casuïstiekbespreking	19
4.2 Een succesvolle implementatie van LifeWise vereist steun vanuit de organisatie en structurele aandacht binnen het team	19
4.3 De pijlers en handvatten geven nieuwe invalshoeken in het begeleidingstraject	20
4.4 Het gebruik van de web-app in de dagelijkse praktijk is beperkt, maar begeleiders zijn positief over de inhoud	22
4.5 LifeWise zorgt voor meer inhoudelijke diepgang tijdens intervisiebesprekingen	23
5 Invloed van LifeWise op handelingsverlegenheid	24
5.1 Wat verstaan begeleiders onder handelingsverlegenheid?	24
5.2 Begeleiders ervaren handelingsverlegenheid in uiteenlopende situaties en om uiteenlopende redenen	24
5.3 Houding van de begeleider en organisatiecultuur zijn belangrijke factoren om handelingsverlegenheid te verminderen	25
5.4 LifeWise heeft de potentie om handelingsverlegenheid te verlagen	26
6 Conclusie en aanbevelingen	31
6.1 Leertraject LifeWise	31
6.2 Implementatie van en duurzaam werken met LifeWise	31
6.3 Invloed van LifeWise op handelingsverlegenheid	32

A.	Gebruikte literatuur	34
B.	Vragenlijst ‘Handelingsverlegenheid bij begeleiders’	36
C.	Topiclijst verdiepende interviews LifeWise	43
D.	Figurenboek	45

Managementsamenvatting

Aanleiding en onderzoeksvragen

Het hoofddoel van LifeWise is het toerusten van medewerkers door het aanreiken van kennis en interventies zodat zij met (jong)volwassenen met een LVB+ constructief kunnen werken aan de (maatschappelijk georiënteerde) doelen van hun cliënten. De verwachting is dat goed toegeruste begeleiders minder handelingsverlegenheid ervaren. Deze relatie is niet eerder onderzocht en (wetenschappelijk) aangetoond. Dit onderzoek geeft inzicht in de invloed van LifeWise op handelingsverlegenheid bij begeleiders van (jong)volwassenen met een LVB+. Daarnaast draagt dit onderzoek bij aan de kwalitatieve doorontwikkeling door werkzame elementen van de implementatie van en het werken met LifeWise inzichtelijk te maken.

De volgende hoofdvragen hebben we in dit onderzoek beantwoord:

- a. Welke theoretische onderbouwing ligt ten grondslag aan het methodisch kader LifeWise?
- b. Welke ervaringen hebben begeleiders die met LifeWise werken?
- c. In welke mate biedt LifeWise houvast aan begeleiders en neemt daardoor handelingsverlegenheid af?

Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is gestart met een uitgebreide literatuurstudie en verkennende gesprekken. Doel hiervan was om een beter beeld te krijgen van de inhoud van LifeWise, het werken met LifeWise in de dagelijkse praktijk en de onderliggende theorieën en modellen. Vervolgens is een vragenlijst uitgezet in de periode april 2022 tot februari 2024 onder begeleiders van zorgorganisaties Cordaan, Middin, Sovak en Odion. Middels de vragenlijst zijn breed ervaringen met het werken met LifeWise opgehaald en is de ervaren handelingsverlegenheid in kaart gebracht. Na opschoning bleven 155 voldoende ingevulde vragenlijsten over. Met 33 begeleiders zijn verdiepende semi-gestructureerde interviews gehouden. De afrondende fase stond in het teken van het analyseren van de vragenlijst en interviews, de rapportage en het formuleren van conclusies en aanbevelingen.

Lifewise in de praktijk

Het in-company leertraject van LifeWise bestaat uit een e-learning met theoretische achtergrond van Lifewise, een (fysieke) training waarin reflectie en casuïstiek centraal staat en een afsluitende opdracht. De begeleiders zijn enthousiast over de fysieke training en de meerwaarde van de casuïstiekbespreking hierin. De casuïstiekbespreking wordt omschreven als het belangrijkste onderdeel dat ervoor zorgt dat het methodisch kader van LifeWise daadwerkelijk in de praktijk landt. Over de e-learning en de eindopdracht zijn begeleiders wisselend positief, onder andere doordat de elementen van LifeWise voor de meesten van hen niet nieuw zijn. Veel begeleiders geven aan dat positiviteit rondom de LifeWise training belangrijk is om begeleiders gemotiveerd te houden voor LifeWise, ook omdat het proces van LifeWise eigen maken tijd en toewijding kost.

Naast een goed aansluitend leertraject vereist een succesvolle implementatie van LifeWise voldoende steun vanuit de organisatie en structurele aandacht binnen het team. Aandachtsfunctionarissen en de teammanager spelen een belangrijke rol om LifeWise onder de aandacht brengen en te houden. Het inbedden van LifeWise in alle werkprocessen zorgt ervoor dat LifeWise onderdeel wordt van de dagelijkse werkzaamheden. Voorbeelden van randvoorwaardelijke faciliteiten die door begeleiders zijn genoemd zijn de koppeling met het elektronisch cliëntendossier, de web-app, eenvoudig downloadbare formats en tools en de pijlers en handvatten van LifeWise die ook tijdens de intervies en multidisciplinaire overleggen worden gebruikt. Hoewel niet alle begeleiders de web-app in de dagelijkse praktijk veel gebruiken, zijn zij positief over de inhoud. De web-app wordt gebruikt bij het opstellen van het zorgplan, tijdens intervisiebijeenkomsten, bij complexe casuïstiek en voor het raadplegen van pijlers en handvatten. De hectiek van de dagelijkse begeleiding, het gebrek aan tijd en digitale vaardigheden zijn redenen waarom begeleiders de web-app beperkt gebruiken.

De pijlers en handvatten die de basis vormen van LifeWise, geven houvast en zorgen voor nieuwe energie in het begeleidingstraject. Begeleiders geven hierbij verschillende voorbeelden. Zo geven de pijlers en handvatten nieuwe invalshoeken wanneer een casus dreigt vast te lopen, draagt LifeWise bij aan (zelf)reflectie en fungeert LifeWise als een 'helpend kompas' in het begeleidingstraject. Van de vier pijlers wordt de pijler 'verbinden' het meest ingezet, waarbij begeleiders aangeven zich nog meer van voorheen bewust te zijn van het belang van een goede verbinding.

Invloed van LifeWise op handelingsverlegenheid

De definitie van handelingsverlegenheid die wij in dit onderzoek hanteren is als volgt: *'Handelingsverlegenheid ontstaat uit het onvermogen om (nog) adequaat te handelen en komt voort uit aarzelingen bij de professional zelf*. De meeste begeleiders geven aan in min of meerdere mate handelingsverlegenheid te ervaren. Begeleiders met meer werk- en levenservaring lijken minder handelingsverlegenheid te ervaren dan hun startende collega's. Handelingsverlegenheid komt op hoofdlijnen in drie verschillende situaties voor: nieuwe situaties of problematieken, onveilige of onvoorspelbare situaties bij een complexe doelgroep als LVB+ en handelingsverlegenheid ontstaan door spanning of onzekerheid in relatie tot collega's of andere organisatie. In settingen waarbij er sprake is van een grotere mate van controle en vaste regels, zoals in een crisisopvang, ervaren begeleiders minder handelingsverlegenheid. Begeleiders hebben verschillende tactieken om met handelingsverlegenheid om te gaan, waaronder het sparren met een collega, gedragsdeskundige of teamleider. Een eigen houding dat fouten maken mag, veiligheid binnen het team en een organisatiecultuur waar van fouten geleerd mag worden, zijn randvoorwaardelijk om hulp te durven vragen.

LifeWise heeft de potentie om handelingsverlegenheid te verlagen. Dat blijkt onder meer uit (kleine) verschillen in ervaren handelingsverlegenheid tussen begeleiders die wel werken met LifeWise en begeleiders die niet werken met LifeWise. Handelingsverlegenheid kan zich uiten op drie niveaus: de eigen competenties, de relatie met de cliënt en steun vanuit de organisatie. Op het niveau van de eigen competenties scoren begeleiders die werken met LifeWise iets hoger (onder andere op het gebied van voldoende kennis en juiste vooropleiding) in vergelijking met begeleiders die niet werken met LifeWise. Op het gebied van ervaren handelingsverlegenheid voortkomend vanuit de relatie met de cliënt of factoren die samenhangen met (beleidsmatige) steun vanuit de organisatie zijn er minimale, maar positieve verschillen. Zo verloopt door LifeWise de communicatie met cliënten en collega's goed, voelen begeleiders zich veilig in hun werkomgeving en kunnen ze zich aanpassen aan het begripsvermogen van de cliënt. De stellingen 'ik weet waar ik hulpmiddelen kan vinden voor een goede ondersteuning van de cliënt' en 'ik krijg voldoende steun van de organisatie waar ik werk' wordt door begeleiders die werken met LifeWise significant beter gescoord in tegenstelling tot medewerkers die nog niet bekend zijn met LifeWise.

Uit de interviews blijkt dat begeleiders positief zijn over de potentie van LifeWise om handelingsverlegenheid te verminderen of voorkomen. Daarvoor zijn volgens hen verschillende werkzame elementen aan te wijzen die in alle lagen van de organisatie zijn geïntegreerd: LifeWise biedt houvast door middel van de pijlers en handvatten, het geeft handvatten om complexe of vastgelopen casuïstiek aan te pakken en LifeWise biedt met de web-app een gereedschapskist waar begeleiders voor hun cliënt op dat moment passende handelingsrichtlijnen en hulpmiddelen uit kunnen halen. Daarnaast zorgt LifeWise voor een uniforme werkwijze doordat begeleiders zijn toegerust met dezelfde kennis en vaardigheden en doordat zij dezelfde taal spreken. Tot slot faciliteert LifeWise het leren en reflecteren in het dagelijks werk door het aanreiken van reflectietools en de organisatie van periodieke reflectiemomenten.

Conclusie en aanbevelingen

Hoewel de kwantitatieve verschillen tussen begeleiders die wel met LifeWise werken en begeleiders die niet met LifeWise werken klein zijn, geven de kwalitatieve bevindingen voldoende reden om aan te nemen dat LifeWise handelingsverlegenheid vermindert. LifeWise geeft begeleiders zekerheid en vertrouwen om te handelen. Dit is niet terug te leiden naar één component, maar zit juist in de combinatie van aangeleerde en eenvoudig te raadplegen kennis en vaardigheden en meer subtiele veranderingen in houding en onderlinge samenwerking. Periodieke casuïstiekbesprekingen en andere momenten van leren en reflecteren aan de hand van LifeWise zijn daarin een

belangrijke drijvende factor. Een belangrijk onderliggend werkzaam element is het bewustzijn dat LifeWise teweegbrengt, vaak de eerste stap in duurzaam veranderproces.

Het onderzoek levert aanbevelingen op voor de doorontwikkeling van LifeWise in de toekomst. Ten eerste is het aan te bevelen om de vorm en inhoud van het leertraject onder de loep te nemen en oog te houden voor het enthousiasmeren van begeleiders voor LifeWise. Door het leertraject gelijk na indiensttreding aan te bieden aan nieuwe begeleiders, kan opgedane kennis gelijk in de praktijk worden toegepast. Structurele aandacht is nodig voor het bewust en duurzaam inzetten van LifeWise. Aandachtsfunctionarissen in elk team en voldoende tijd en ruimte voor collega's om af te stemmen en casuïstiek te bespreken voorzien hier deels in. Oprissessies en andere (ludieke) activiteiten kunnen helpen om LifeWise blijvend on top of mind te houden. Daarnaast is er reden om aan te nemen dat rond het begrip handelingsverlegenheid een bepaalde gevoeligheid leeft, zeker bij meer ervaren begeleiders. Zij voelen zich door hun uitgebreide werk- en levenservaring niet handelingsverlegen en herkennen zich niet (meer) in het begrip, maar geven wel aan meer zekerheid en houvast te ervaren door het werken met LifeWise. Ook zijn er een aantal methodologische aspecten die mogelijk van invloed zijn geweest op de kwantitatieve bevindingen. Als deze factoren in een volgend onderzoek geadresseerd worden, verwachten we dat de invloed van handelings-verlegenheid groter is dan we in dit onderzoek hebben gevonden.

1 Aanleiding en doel onderzoek

1.1 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk beschrijven we kort het ontstaan van LifeWise en de doelgroep die met het methodisch kader werkt en gaan we in op de doelstelling en de onderzoeksvragen. In het volgende hoofdstuk beschrijven we de gevolgde onderzoeksmethodiek en geven we een beschrijving van de deelnemers aan dit onderzoek. In hoofdstuk 3 geven we een samenvatting van de belangrijkste elementen van de theoretische onderbouwing van LifeWise. In hoofdstuk 4 gaan we in op de ervaringen van begeleiders met de implementatie van en het werken met LifeWise. Hoofdstuk 5 starten we met een beschrijving van handelingsverlegenheid en in wat voor situaties begeleiders dit ervaren, gevolgd door de invloed van LifeWise hierop. Het laatste hoofdstuk bestaat uit een reflectie op LifeWise vanuit onze interpretatie van de bevindingen gevolgd door aanbevelingen voor verder onderzoek en de doorontwikkeling van LifeWise. In bijlage A is tenslotte de gebruikte vragenlijst te vinden.

1.2 Ontstaan LifeWise

Cordaan en Middin hebben uitgebreide expertise opgebouwd in de begeleiding van mensen met een licht verstandelijke beperking met bijkomende complexe psychosociale problematiek op alle levensdomeinen (hierna: LVB+). Zowel intern als extern waren de ervaringen met de begeleiding vanuit Cordaan en Middin positief, waardoor de behoefte groeide om de werkwijze vast te leggen en overdraagbaar te maken.

In 2016 is het VUmc (nu Amsterdam Universitair Medisch Centrum) gestart met praktijkonderzoek (Bendien, 2017). De onderzoekers hebben de werkwijze bij begeleiders opgehaald en geordend in pijlers en handvatten. Deze hebben zij door middel van een literatuurscan onderbouwd met theorieën en concepten uit de hedendaagse (Nederlandse) wetenschappelijke literatuur. Het onderzoek heeft geresulteerd in een methodisch kader dat begeleiders handvatten biedt in de begeleiding van (jong)volwassenen met LVB+ door middel van 16 handvatten, die elk in 4 pijlers (ondersteuningsthema's) zijn ondergebracht. Per handvat wordt beschreven welke acties en interventies begeleiders kunnen inzetten en welke hulpmiddelen ze daarbij kunnen gebruiken. Dit zijn hulpmiddelen zoals checklists, stappenplannen en methodieken.

De volgende vier pijlers zijn kernbegrippen in de ondersteuning van (jong)volwassenen met een LVB+ en vormen de basis van LifeWise:

- a. Verbinden: deze pijler staat voor contact, betrouwbaarheid en dialoog;
- b. Stabiliseren: deze pijler staat voor rust, overzicht en succes;
- c. Ontwikkelen: deze pijler staat voor moreel besef, zelfbeeld en vaardigheden;
- d. Inbedden: deze pijler staat voor borgen, context en richting.

Amsterdam UMC heeft in 2018 vervolgonderzoek gedaan naar de toepassing van LifeWise in de zorgpraktijk (Breed, 2018). Het doel was om meer inzicht te krijgen in de ervaringen met het methodisch kader van zowel (jong)volwassenen met LVB+, medewerkers, netwerk als organisatie. Om de verschillende perspectieven van de doelgroep en andere betrokkenen én hun onderlinge samenhang in beeld te krijgen, is gekozen voor een casestudy. Door middel van participerende observaties, field notes van de onderzoeker, informele gesprekken en interviews is het perspectief van zes (jong)volwassenen met LVB+ in beeld gebracht. Ook de betrokken begeleiders en belangrijke mensen uit het netwerk van de deelnemers werden geïnterviewd. Op basis van het onderzoeksmateriaal is voor ieder van de 6 (jong)volwassenen met LVB+ een 'narratief' geschreven.



Figuur 1. De pijlers van LifeWise

1.3 De doelgroep van LifeWise

We kunnen drie verschillende doelgroepen van LifeWise onderscheiden, die elk op een andere manier te maken krijgen met en het effect ondervinden van het methodisch kader: de primaire doelgroep, de secundaire doelgroep en de intermediaire doelgroep. Met primaire doelgroep bedoelen we de groep waarop het methodisch kader LifeWise primair is gericht, namelijk de begeleiders die werken met (jong)volwassenen met een LVB+. Op hen heeft LifeWise het meest direct een effect. Begeleiders ondersteunen (jong)volwassenen met een LVB+, zij vormen de secundaire doelgroep van LifeWise. De intermediaire doelgroep bestaat uit andere betrokken professionals bij de ondersteuning; gedragsdeskundigen en teammanagers. Zij hebben een faciliterende rol in het optimaal tot uiting komen van LifeWise in de dagelijkse praktijk. In de onderstaande paragrafen geven we een omschrijving van elk van de doelgroepen.

1.3.1 Primaire doelgroep: begeleiders

De primaire doelgroep van LifeWise bestaat uit begeleiders die werken met (jong)volwassenen met LVB+. Begeleiders zijn op mbo- of hbo-niveau opgeleid en verzorgen de dagelijkse begeleiding en werken samen met de cliënt in het bereiken van de doelen zoals die in het zorgplan zijn opgenomen. Begeleiders werken met de cliënt en zijn netwerk in een omgeving die aan voortdurende verandering onderhevig is. Dit vraagt om flexibiliteit, creativiteit, vakmanschap en emergente manier van werken. Dat wil zeggen dat de manier van werken steeds wordt aangepast op basis van nieuwe ontwikkelingen of nieuwe kennis. Daarvoor moeten professionals flexibel zijn in hun handelen, aanpassingsvermogen hebben en professioneel kunnen improviseren. 'Geen dag is hetzelfde' is dan ook een uitdrukking die diverse begeleiders noemen als kenmerkend voor hun werk (Bendien, 2017). Volgens het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2012) hebben medewerkers in de gehandicaptenzorg regelmatig te maken met situaties waarin ze handelingsverlegenheid en een tekort aan kennis ervaren. In het beleid van de overheid en van zorgorganisaties wordt ervan uitgegaan dat er al veel kennis en expertise beschikbaar is, maar dat deze niet of niet adequaat worden toegepast (Vereniging Gehandicaptenzorg, 2013).

1.3.2 Secundaire doelgroep: (jong)volwassenen met LVB+

De secundaire doelgroep van LifeWise bestaat uit (jong)volwassenen met LVB+. Een LVB kan ontstaan door verschillende biologische factoren, zoals een genetische afwijking, problemen tijdens de zwangerschap en geboorte, een hersenbloeding of een ongeluk. Bij mensen met LVB+ is er sprake van cognitieve en adaptieve problemen op het

niveau van een licht verstandelijke beperking in combinatie met bijkomende psychosociale problematiek, zoals ADHD, hechtingsproblematiek, agressie, psychosegevoeligheid, eenzaamheid, drugs- en alcoholgebruik, schulden, criminaliteit en het ontbreken van een netwerk. Jongvolwassenen met een LVB hebben een relatief groot risico op psychosociale problematiek zoals gedragsproblemen, psychiatrische problemen, depressiviteit, middelengebruik, delinquentie, schooluitval, traumatisering en hechtingsproblemen (de Beer, 2019). Ook kan er sprake zijn van complicerende factoren in de context van de cliënt, of bij de cliënt zelf, zoals zorgvermijdend gedrag, het ontbreken van zinvol werk of dagbesteding en oplopende schulden (Douma, 2018).

1.3.3 *Intermediaire doelgroep: andere bij de ondersteuning betrokken professionals*

Naast de begeleider staat een team van gedragsdeskundigen en managers dat de begeleider faciliteert bij het werk. De gedragsdeskundige is binnen het zorgplan verantwoordelijk voor de beeldvorming en of de inhoud van het begeleidings- en/of behandelplan is afgestemd op de ondersteuningsbehoefte en het perspectief van de cliënt. De gedragsdeskundige is behandelverantwoordelijke en adviseert de manager en de begeleiders. De manager, begeleider en gedragsdeskundige vormen gezamenlijk het multidisciplinair team. Afhankelijk van de problematiek van de cliënt sluiten andere professionals bij dit team aan. Voor managers en gedragsdeskundigen is er een nascholing ontwikkeld, zodat zij beter kunnen sturen en coachen op het normatieve handelen van begeleiders.

1.4 **Aanleiding onderzoek LifeWise**

Vanaf de lancering in 2018 hebben cliënten en begeleiders vanuit beide organisaties goede ervaringen opgedaan met het werken met LifeWise. Begeleiders ervaren LifeWise als een belangrijk hulpmiddel voor de uitoefening van hun vak, zo bleek onder andere uit het onderzoek van Amsterdam UMC in 2018. Zij zien het als een kompas dat helpt een afweging te maken om 'het goede te doen' voor de cliënt in een bepaalde situatie en op een bepaald moment. LifeWise fungeert als een gezamenlijke 'taal' die helpt in de communicatie met andere hulpverleners, maar ook met de cliënt en zijn netwerk. Al met al ervaren begeleiders LifeWise als een belangrijk hulpmiddel voor de uitoefening van hun vak.

Het hoofddoel van LifeWise is het toerusten van medewerkers door het aanreiken van kennis en interventies zodat zij met (jong)volwassenen met een LVB+ constructief kunnen werken aan de (maatschappelijk georiënteerde) doelen van hun cliënten. Cliënten met LVB+ ervaren veel stress. Een goed toegeruste begeleider heeft een breder arsenaal aan toepasbare kennis en interventies, kan daarmee bijdragen aan een goede balans tussen draagkracht en draaglast bij de cliënt en daarmee aan de reductie van stress. Dit kan gezien worden als subdoel van LifeWise.

De verwachting is dat goed toegeruste begeleiders minder handelingsverlegenheid ervaren. Deze relatie is niet eerder onderzocht en (wetenschappelijk) aangetoond. Cordaan en Middin hebben de wens om de effectiviteit van LifeWise aan te tonen om zo bij te dragen aan de volgende stap in de ontwikkeling van LifeWise, namelijk het opschalen van LifeWise naar nieuwe zorgaanbieders en het opzetten van nieuwe samenwerkingsverbanden.

1.5 **Doelstelling en onderzoeksvragen onderzoek LifeWise**

Het hoofddoel van dit onderzoek is inzicht geven in de invloed van LifeWise op handelingsverlegenheid bij begeleiders van (jong)volwassenen met een LVB+. Daarnaast draagt dit onderzoek bij aan de kwalitatieve doorontwikkeling door werkzame elementen van de implementatie van en het werken met LifeWise inzichtelijk te maken. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden als input voor de verdere onderbouwing van LifeWise als interventie voor opname in de Databank erkende interventies in de langdurige zorg.

In voorliggende rapportage geven we antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

- a. Welke theoretische onderbouwing ligt ten grondslag aan het methodisch kader LifeWise?
- b. Welke ervaringen hebben begeleiders die met LifeWise werken?
 - i. Hoe hebben begeleiders het leertraject ervaren?

-
- ii. Wat vinden begeleiders positief en minder positief aan het werken met LifeWise en waarom?
 - iii. Hoe komt LifeWise tot uiting in de dagelijkse begeleiding van cliënten?
 - iv. Hoe komt LifeWise tot uiting in de onderlinge samenwerking binnen het team?
 - v. In hoeverre zijn de verschillende beschikbare materialen behulpzaam en op welke manier?
 - vi. Zijn er elementen die begeleiders missen?
- c. In welke mate biedt LifeWise houvast aan begeleiders en neemt daardoor handelingsverlegenheid af?
- i. Wat verstaan begeleiders onder handelingsverlegenheid?
 - ii. Ervaren begeleiders handelingsverlegenheid en zo ja, in welke dimensie (competenties van de begeleider, relatie van de begeleider met de cliënt, relatie ten opzichte van de organisatie)?
 - iii. Op welke manier gaan begeleiders om met situaties waarin zij handelingsverlegenheid ervaren en op welke manier ondersteunt LifeWise hierbij?
 - iv. In hoeverre bieden de pijlers en handvatten houvast in de begeleiding van cliënten met LVB+ en zo ja, op welke manier?

1.6 Noot vooraf

Voortschrijdend inzicht in combinatie met een traject om LifeWise als interventie op te laten nemen in de Databank erkende interventies voor de langdurende zorg¹ heeft ertoe geleid dat de focus van het huidige onderzoek in de loop van de tijd is verschoven. Waar aanvankelijk de focus lag op het verlagen van handelingsverlegenheid bij begeleiders als intermediaire factor om stress bij (jong)volwassenen met een LVB+ te verlagen, werd het toerusten van begeleiders met kennis en vaardigheden waardoor handelingsverlegenheid gereduceerd of voorkomen wordt steeds meer het hoofddoel. In de doorlooptijd van het onderzoek betekent dit dat het literatuuronderzoek waar het theoretisch kader (bijgevoegd als losse bijlage) het resultaat van is, nog is gericht op het verlagen van stress. Een beknopte geüpdatete versie van het theoretisch kader met handelingsverlegenheid als hoofddoel is te lezen in dit rapport in hoofdstuk 3.

Daarnaast bleek gedurende het onderzoek dat de begeleiders die als controlegroep zijn aangemerkt, de begeleiders werkzaam bij Cordaan en Middin die het leertraject LifeWise nog niet gevolgd hebben, geen optimale vergelijking vormen met begeleiders die het leertraject al wel hebben afgerond. LifeWise is opgetekend vanuit de praktijk en zit daardoor dermate verweven in de identiteit en werkwijze van beide organisaties, dat ook nieuwe begeleiders daar meteen in worden meegenomen. De controlegroep is daarom in 2023 uitgebreid met begeleiders werkzaam in organisaties die recent zijn gestart met de implementatie van LifeWise, te weten Odion en SOVAK.

¹ <https://www.databankinterventies.nl/>.

2 Onderzoeksverantwoording

In dit hoofdstuk lichten we de aanpak van het onderzoek toe aan de hand van de uitgevoerde onderzoeksactiviteiten. In het onderzoek zijn drie fasen te onderscheiden: de voorbereidende fase, de verdiepende fase en de afronding. Figuur 2 geeft een totaaloverzicht van de onderzoeksactiviteiten die we hebben uitgevoerd in de periode februari 2022 tot en met maart 2024.



Figuur 2. Overzicht uitgevoerde onderzoeksactiviteiten

2.1 Voorbereiding: uitgebreide literatuurstudie en verkennende interviews

Het onderzoek is gestart met een uitgebreide literatuurstudie, waarin we wetenschappelijke en grijze literatuur² hebben bestudeerd. Het doel van de literatuurstudie was een beter beeld te krijgen van de LifeWise methodiek, de onderliggende theorieën en modellen en om de eerder naar LifeWise uitgevoerde onderzoeken aan te vullen met meer recente literatuur. De inzichten uit de literatuurstudie hebben we samengevat in een theoretisch kader (bijgevoegd als losse bijlage) dat zich richt op de twee ambities van LifeWise: het reduceren van stress bij (jong)volwassenen met een LVB+ en het verminderen van handelingsverlegenheid bij begeleiders die werken met deze doelgroep. Het begrip 'handelingsverlegenheid' hebben wij op basis van wetenschappelijke literatuur geoperationaliseerd.

Parallel aan de literatuurstudie hebben wij in de februari 2022 5 verkennende interviews gevoerd met begeleiders die werken met LifeWise. Doel van deze verkennende gesprekken was een goed beeld te krijgen van het werken met LifeWise in de dagelijkse praktijk. In de verkennende gesprekken stonden de volgende onderwerpen centraal: de ervaringen van medewerkers rondom het leertraject, de toepassing van LifeWise in het dagelijks werken, handelingsverlegenheid en tot slot de invloed van LifeWise op het eigen gevoel van handelingsbekwaamheid.

2.2 Verdiepende fase: vragenlijst en verdiepende interviews

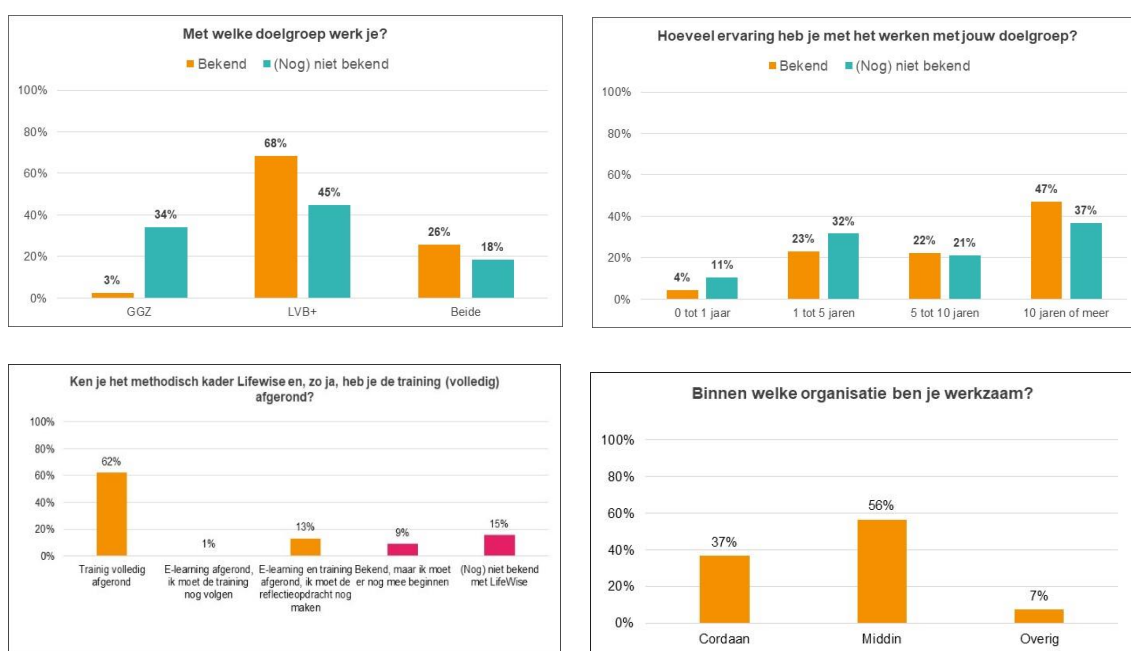
Op basis van de literatuurstudie en de verkennende gesprekken hebben wij een vragenlijst ontwikkeld om breed ervaringen met het werken met LifeWise op te halen en om handelingsverlegenheid onder begeleiders te meten (zie bijlage B). De vragenlijst is getoetst bij het projectteam van LifeWise. De vragenlijst is via teamleiders in de periode april 2022 tot februari 2024 uitgezet onder medewerkers van Cordaan, Middin, Sovak en Odion. In totaal hebben 169 respondenten gereageerd op de vragenlijst. Na het verwijderen van dubbele vragenlijsten en vragenlijsten waarin slechts enkele vragen waren beantwoord, bleven er in totaal 155 ingevulde vragenlijsten over.

De vragenlijst is met name ingevuld door begeleiders werkzaam bij Middin (56%; n=86) en Cordaan (37%; n=56). In een latere fase van het onderzoek hebben begeleiders van Odion en Sovak deelgenomen (7%; n=11). Van de 155

² Publicaties anders dan wetenschappelijke literatuur, waaronder rapporten en beleidsstukken.

respondenten is 76% (n=117) bekend met LifeWise. Hieronder verstaan we respondenten die minimaal de e-learning hebben afgerond. Van alle respondenten die bekend zijn met LifeWise heeft 82% (n=96) de LifeWise training volledig afgerond. Het merendeel van de respondenten heeft (onderdelen van) de training langer dan twee jaar geleden gevolgd.

We hebben een aantal algemene kenmerken uitgevraagd in de vragenlijst, zoals geslacht, werkervaring en met welke doelgroep de begeleider werkt. De groep begeleiders die bekend is met LifeWise lijkt uit meer mannen te bestaan (n=35; 31%) dan de groep die nog niet met LifeWise bekend is (n=7; 18%). De werkervaring van begeleiders die (nog) niet bekend zijn met LifeWise ligt iets lager in vergelijking met de begeleiders die wel met LifeWise werken. Van de begeleiders die bekend zijn met LifeWise werkt 68% (n=80) alleen met de doelgroep (jong)volwassenen met een LVB+, tegenover 45% (n=17) van de begeleiders die nog niet met LifeWise bekend is (zie figuur 3).



Figuur 3. Karakteristieken respondenten vragenlijst

Aan het einde van de vragenlijst is aan de begeleiders gevraagd of zij willen deelnemen aan een verdiepend interview. Van de begeleiders die hier positief op hebben geantwoord zijn willekeurig 33 begeleiders uitgenodigd voor een verdiepend interview, lettend op voldoende spreiding over de organisaties en of een begeleider al dan niet bekend was met LifeWise. Dit laatste is minder goed gelukt; van de 33 interviews waren slechts 2 met een begeleider die nog niet bekend was met LifeWise. De semi-gestructureerde interviews hebben plaatsgevonden in de periode juni 2022 tot april 2023 met begeleiders, waaronder ook aandachtsfunctionarissen LifeWise en een LifeWise-trainer. Alle interviews vonden digitaal plaats via Teams met een gemiddelde tijdsduur van 30 minuten.

Er zijn twee verschillende topiclijsten ontwikkeld. Een topiclijst voor respondenten die wel bekend zijn met LifeWise en een topiclijst voor respondenten die niet bekend zijn met LifeWise (zie bijlage C). De topiclijst is samengesteld op basis van de eerdere literatuurstudie, het ontwikkelde theoretisch kader en de verkennende gesprekken. De topiclijst is voorgelegd aan de projectgroep van Middin en Cordaan. In de verdiepende interviews stonden twee thema's centraal: het werken met LifeWise (indien van toepassing) en handelingsverlegenheid. In latere interviews is daarnaast uitgebreid stilgestaan bij het leertraject. Van elk interview is een anoniem verslag gemaakt.

In aanvulling op de vragenlijst en verdiepende interviews hebben in december 2022 3 observaties plaatsgevonden op locaties van Middin (Locatie 'de Waterparel' van Middin in Zoetermeer en twee keer Locatie Balen van Andelplein van

Middin in Voorburg). Doel van deze observaties was om een beeld te vormen van hoe de handvatten van LifeWise worden toegepast in de praktijk en wat het werken met LifeWise voor effect heeft op casusniveau. Tot slot heeft eind februari 2023 een (online) focusgroep plaatsgevonden met 7 begeleiders vanuit Middin en Cordaan, waarin de tussentijdse resultaten zijn besproken en geduid.

2.3 Afronding: analyse en rapportage

De afrondende fase staat in het teken van analyse, rapportage en het formuleren van conclusies en aanbevelingen. De vragenlijst is geanalyseerd door beschrijvende tabellen en figuren te maken, waar relevant uitgesplitst naar of een begeleider wel of niet bekend is met LifeWise. De interviewverslagen zijn gecodeerd door twee onderzoekers. Voor het coderen van de data zijn drie stappen doorlopen: open coderen, axiaal coderen en selectief coderen. Om objectiviteit te waarborgen en er zeker van te zijn dat de data goed is geïnterpreteerd hebben we het vierogenprincipe toegepast. Tijdens het codeerproces is een aantal momenten ingelast om de codes samen te bespreken en na het coderen hebben de onderzoekers steekproefsgewijs elkaars codes gecontroleerd. De bevindingen uit de analyses zijn gepresenteerd in de projectgroep van LifeWise. De reacties zijn verwerkt in de eindrapportage.

3 Samenspel van factoren draagt bij aan handelingsverlegenheid

3.1 Begeleiders krijgen te maken met steeds complexere hulpvragen

3.1.1 *De snel veranderende maatschappij maakt meedoen voor mensen met een LVB+ steeds moeilijker*

Voor veel (jong)volwassenen met LVB+ is participatie in de samenleving ingewikkeld. Dit kan komen door gehele of gedeeltelijke afwezigheid van een steunend sociaal netwerk en het ontbreken van een afgeronde opleiding, tevredenstellend werk en/of dagbesteding. Jongvolwassenen met LVB+ hebben vaak financiële problemen en gebrekkige gezondheidsvaardigheden (Kenniscentrum LVB). Begeleiders werken met (jong)volwassenen met LVB+ en hun netwerk in een snel veranderende maatschappij, gekenmerkt door individualisering, afnemende sociale controle en digitalisering. Dat maakt het voor mensen met een LVB+ steeds moeilijker om volwaardig mee te doen (Embregts, Didde, & Moonen, 2020). Dit kan onder andere leiden tot een gebrek aan werk- of dagbesteding, het omdraaien van het dag- en nachtritme en het nalatig zijn in de uiterlijke verzorging (Douma, 2018).

Door hun beperking zijn (jong)volwassenen met LVB+ extra kwetsbaar voor psychiatrische problematiek en onder andere schulden, verslaving en criminele, financiële of seksuele uitbuiting. Ten slotte zijn de copingsmechanismen van mensen met een LVB vaak minder goed aangepast (maladaptief), wat zich kan uiten in ontwijkend of agressief gedrag. Dit zorgt voor een vicieuze cirkel waarin het stressniveau toeneemt, waar cliënten ook weer maladaptieve copingsmechanismen voor inzetten om het te verlagen (De Bildt, Sytema, Kraijer, Sparrow, & Minderaa, 2005; Forte, Jahoda, & Dagnan, 2011). In de grootstedelijke omgeving komt deze problematiek veelal vaker voor door de veelheid aan prikkels, mensen en verleidingen. '...zeker bij (jong)volwassenen met een LVB+, bij wie zich meer stress verhogende factoren, uitdagingen en risico's voordoen dan in het leven van de gemiddelde burger' (NJl, 2022). Alles bij elkaar genomen worden de ondersteuningsvragen van deze groep complexer.

3.1.2 *De doelgroep omvat mensen met een steeds grotere diversiteit aan problematiek*

Het afgelopen decennium heeft voor veel veranderingen op het gebied van ondersteuning van mensen met LVB gezorgd. Als gevolg van de uiteenlopende schaal van de IQ-bepaling voor de doelgroep (>55 tot 85), is de situatie ontstaan dat mensen met zeer uiteenlopende problemen en behoeftes onder dezelfde doelgroep komen te vallen. Zij krijgen indicaties op grond van verschillende criteria (denk aan cliënten die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz) of de wet forensische zorg (Wfz) worden aangemeld), maar worden door dezelfde groep van professionals begeleid. Begeleiders signaleren een toename van steeds 'complexere' casussen en 'extremere' gedragingen en delicten. Het aantal cliënten met LVB binnen de forensische zorg groeit gestaag (Nza, 2015; Kaal, 2016). Een andere belangrijke verandering is dat een toenemend aantal mensen die vroeger naar de Geestelijke Gezondheidszorg werd verwezen, tegenwoordig binnen de Verstandelijke Gehandicaptenzorg wordt opgevangen. Daardoor wordt de sector geconfronteerd met problematiek waar zij eerder niet mee te maken kreeg.

3.2 Handelingsverlegenheid kan zich uiten op drie niveaus

Uit voorgaande paragrafen blijkt dat van begeleiders een grote mate van flexibiliteit, aanpassingsvermogen en vakmanschap gevraagd wordt. Daarnaast moeten zij professioneel kunnen improviseren en hun aanpak steeds weer kunnen bijstellen op basis van nieuwe ontwikkelingen of nieuwe kennis. 'Geen dag is hetzelfde' is dan ook een uitdrukking die diverse begeleiders noemen als kenmerkend voor hun werk. Dit zorgt ervoor dat niet iedere begeleider met deze doelgroep wil en/of kan werken (Bendien, Bos & Abma, 2017). Al in 2012 rapporteerde het ministerie van

VWS dat medewerkers in de gehandicaptenzorg regelmatig te maken hebben met situaties waarin ze gebrek aan kennis, angst en handelingsverlegenheid ervaren (Ministerie van VWS, 2012).

Handelingsverlegenheid verwijst naar de eigen perceptie of eigen emoties (subjectief) van degene die handelingsverlegenheid ervaart, maar ook naar de feitelijke constatering dat iemand niet in staat is om naar behoren met een bepaalde situatie om te gaan (Zomerplaa, 2017). Handelingsverlegenheid ontstaat uit het onvermogen om (nog) adequaat te handelen en komt voort uit aarzelingen bij de professional zelf. De professional heeft hierbij het gevoel dat hij of zij niet of onvoldoende in staat is om de cliënt de juiste ondersteuning te bieden (Van der Meer, 2011). Handelingsverlegenheid treedt op binnen een context die niet alleen wordt bepaald door het handelen van de begeleider, maar ook door het gedrag van de (jong)volwassene met LVB+, wettelijke richtlijnen en de normen en waarden binnen de organisatie waar iemand werkzaam is (Zomerplaa, 2017). Hieruit volgt dat handelingsverlegenheid zich op drie niveaus kan uiten: de competenties van de begeleider, de relatie van de begeleider met de cliënt en de (beleidsmatige) steun vanuit de organisatie.

Handelingsverlegenheid kan tot gevolg hebben dat de begeleider 'op intuïtie' handelt, op persoonlijke titel op zoek gaat naar hulpmiddelen of vermijdt te interveniëren waar dat wel nodig. Uit het onderzoek van Bendien et al (2017) bleek dan ook dat begeleiders voornamelijk intuïtie-gedreven werken in plaats van kennis-gedreven. Daardoor krijgt de cliënt niet de juiste ondersteuning, kunnen de problemen voor cliënt en zijn omgeving verergeren en komt het bereiken van de maatschappelijk georiënteerde doelen van de cliënt in gevaar.

3.3 Handelingsverlegenheid bij het werken met (jong)volwassenen met een LVB+ kent diverse oorzaken

Uit onderzoek blijkt dat begeleiders handelingsverlegenheid ervaren als het gaat om (jong)volwassenen met een LVB+, omdat zij de **specifieke kennis en vaardigheden missen** voor het begeleiden van deze doelgroep (Ministerie van VWS, 2020). In de reguliere mbo- en hbo-opleidingen is slechts beperkt aandacht voor de doelgroep LVB+. Leerlingen en stagiairs geven aan weinig kennis te hebben over de algemene gehandicaptenzorg en gedragsproblematiek in het bijzonder (Ministerie van VWS, 2020). Zij geven aan dat de opleiding voornamelijk focust op de ziekenhuiszorg, jeugdzorg en ggz. De bij LifeWise aangesloten organisaties geven aan dat begeleiders onvoldoende hebben geleerd wat de kenmerken, problemen en ondersteuningsvragen van de doelgroep zijn en wat dit van hen vraagt als begeleiders. Daarnaast hebben begeleiders weinig tijd om de benodigde kennis, vaardigheden en hulpmiddelen eigen te maken of weten ze niet waar ze die kunnen vinden.

Daarnaast is er **te veel te kiezen** wat betreft in te zetten hulpmiddelen (handreikingen, stappenplannen, checklists, programma's en interventies). Voor één probleem zijn vaak meerdere oplossingen voorhanden. Zo zijn er op het Kennisplein Gehandicaptensector bijvoorbeeld 240 Tools LVB te vinden en het project LVB in het vizier (Vilans, 2020) resulteerde in 40 kennisproducten op het gebied van middelengebruik en verslaving bij mensen met een LVB. Vaak ontbreekt bovendien een handelingsrichtlijn voor de dagelijkse praktijk. Als begeleider zie je door de bomen het bos niet meer. Het gevolg is dat teams of individuele begeleiders op basis van beperkte informatie of vanuit persoonlijke voorkeur een hulpmiddel kiezen dat mogelijk niet optimaal aansluit bij de vraag van de cliënt of in de praktijk niet goed uitvoerbaar blijkt.

De laatste jaren neemt de **arbeidsmobiliteit** onder begeleiders toe. Bijna 25% van met name de jongere medewerkers is van plan de zorg te verlaten of bij een andere organisatie te gaan werken (Monitor Gezond werken in de zorg, IZZ 2022). Ook is er een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Voornamelijk voor specifieke doelgroepen met hoge zorgzwaarte en hoge psychosociale belasting - zoals bij (jong)volwassenen met een LVB+ - zijn vacatures moeilijk te vervullen (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, 2022). Organisaties geven aan dat momenteel minder gekwalificeerde en ervaren begeleiders worden aangenomen om het rooster rond te krijgen. Door personeelsverloop, moeite met het vervullen van vacatures en de inzet van zzp'ers komt de inhoudelijke continuïteit in de ondersteuning van de cliënt onder druk te staan. Daarnaast neemt iedere nieuwe begeleider zijn eigen benadering, voorkeursstijl en

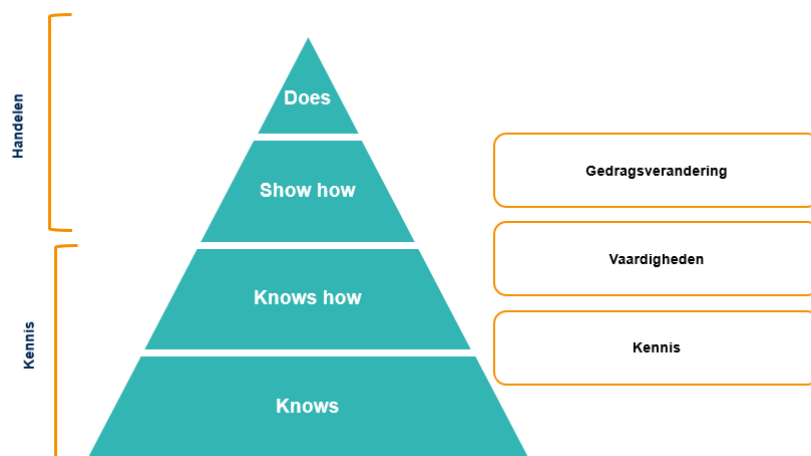
'gereedschap' mee. Er is dus minder sprake van op elkaar ingespeelde teams met een gemeenschappelijke begeleidingsstijl en -taal.

Schön (1991) beschrijft hoe het belang dat wordt gehecht aan wetenschappelijke kennis begeleiders in verlegenheid brengt. Begeleiders ervaren dat alleen het hebben van wetenschappelijke kennis tekortschiet bij het omgaan met de complexiteit van hun werk. Zij maken bij de begeleiding van cliënten dan ook veelvuldig gebruik van praktijkkennis. Het onderscheid dat Zomerplaat (2017) maakt tussen kennis met een grote K (kennis gebaseerd op onderzoek) en kennis met een kleine k (ervaringskennis of stilzwijgende kennis) sluit hierbij aan. De laatste speelt volgens Polanyi (2009) een cruciale rol in het denken en handelen van de begeleider. Door het hoge verloop van begeleiders ontstaat er echter een **grote variatie aan kennis met een kleine k**. Dat gecombineerd met de uitdaging om te kiezen uit alle aanwezige kennis met een grote K vergroot mogelijk handelingsverlegenheid.

Als laatste factor die kan bijdragen aan het ervaren van handelingsverlegenheid blijkt de complexiteit van spreken over de ondersteuningspraktijk. Begeleiders, gedragsdeskundigen en managers bedoelen met veel gebruikte begrippen zoals nabijheid, beschikbaarheid of vertrouwensband niet altijd hetzelfde of het is niet duidelijk wat de concrete praktische uitwerking behelst. Kortom, er is **geen gemeenschappelijk, eenduidig uitgewerkt begrippenkader**. Mogelijke gevolgen zijn interpretatieverschillen en begripsverwarring bij begeleiders, cliënten en hun vertegenwoordigers. Dit wordt nog versterkt door de grote verscheidenheid aan praktijkkennis.

3.4 LifeWise rust begeleiders en andere betrokken professionals toe met de benodigde kennis en vaardigheden

Het LifeWise leertraject richt zich op het vergroten van de specifieke kennis en vaardigheden die de begeleider nodig heeft voor de begeleiding van (jong)volwassenen met een LVB+ en, uiteindelijk, een duurzame gedragsverandering. De factoren kennis, vaardigheden en gedragsverandering kunnen worden afgeleid van het competentiemodel van Miller (1990). Wanneer een begeleider competent is, kan worden aangenomen dat hij minder handelingsverlegenheid ervaart. Het model bestaat uit vier niveaus: 'doen', 'tonen', 'kunnen' en 'kennen'. Uitgezoomd kan het competentiemodel ook wel in drie lagen worden onderverdeeld: de kennis van de begeleider, de vaardigheden en zijn handelen of gedragsverandering (zie figuur 4).



Figuur 4. Competentiemodel

3.4.1 Kennis vormt het fundament van het competentiemodel en van LifeWise

Het LifeWise leertraject omvat kennis over de methodische achtergrond van LifeWise, inclusief de vier pijlers, de bijbehorende handvatten en hulpmiddelen. Daarnaast weet de begeleider waar hij hulpmiddelen, tips en achtergrondinformatie kan vinden. Deze kennis wordt actief aangeboden in verschillende vormen (e-learning en de

fysieke training) en is blijvend beschikbaar in de web-app. Uit onderzoek blijkt dat het aanbieden van zowel online kennis als face-to-facemeetings in een leertraject het beste resultaat bereikt. Ook waarden volwassenen het als zij (een deel van) het traject zelf kunnen inplannen (Tynjälä, 2005).

LifeWise is gebaseerd op kennis en ervaringen die zijn opgetekend uit de praktijk, oftewel kennis met een kleine k (Zomerplaat (2017), maar laat alle ruimte aan kennis met een grote K door hulpmiddelen toe te voegen die gebaseerd zijn op (praktijkgericht) onderzoek. Dit principe, de integratie van theoretische kennis met praktijkervaring, is essentieel in het resultaat van een leertraject en daarmee van belang in het zekerder maken van begeleiders over hun denken en handelen (Tynjälä, 2005).

3.4.2 *Het leertraject omvat diverse methodieken om de benodigde vaardigheden te ontwikkelen*

Nadat de begeleider bekend is met de methodische achtergrond van LifeWise, is de begeleider in staat om de pijlers en handvatten in te zetten op een wijze die recht doet aan de individuele cliënt en de situatie van dat moment. Dit leert de begeleider door middel van de training en de eindopdracht. Het volgen van face-to-face trainingen is een goede manier voor begeleiders om het vak te leren door 'naar de meester te kijken, hem na te doen en zijn werk over te nemen' (Zomerplaat, 2017). Begeleiders oefenen hun vaardigheden daarna door te experimenteren in de praktijk en fouten te maken. In alle aspecten van het dagelijkse werk komen de pijlers en handvatten van LifeWise terug: de web-app, casuïstiekbesprekingen, reflectie, intervisie, multidisciplinaire overleggen, et cetera. Dit is een bewezen goede manier om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen in relatie tot de praktijk (Sennett, 2009). Door het vaak herhalen en oefenen wordt de werkwijze routine en vereist de vaardigheid minder denkvermogen dan wanneer iemand net begint met de uitoefening van zijn vak (Sennett, 2009). Wanneer iemand de vaardigheid beheerst, is er een constant samenspel tussen praktijkkennis en het zelfbewustzijn van de begeleider om hier corrigerend mee om te gaan in verschillende situaties.

De begeleider weet na het volgen van het leertraject en door continue zelfreflectie en regelmatige intervisies op welke wijze hij uitvoering kan geven aan de pijlers van ondersteuning. Diverse onderzoeken (Schön, 1983 & 1987; Kolb, 1984; Jochemsen, 2019) benadrukken het belang van reflectie als sleutelement in het leren toepassen van opgedane kennis. Een kritische (zelf)reflectie is noodzakelijk om met complexiteit om te gaan en bewust te zijn van het eigen handelen en de effecten hiervan op cliënten (Preiser, 2012; MacIntyre, 2007). LifeWise geeft een structuur voor zelfreflectie aan de hand van de pijlers en de handvatten in de reflectietool, waar de begeleider het (eigen) handelen koppelt aan de handvatten van LifeWise. Daarnaast omvat dit de competentie om eigen ontwikkelpunten te kunnen formuleren aan de hand van de pijlers van LifeWise en een concreet plan te ontwikkelen om aan deze punten te werken. Voorbeeldvragen zijn: 'Werk ik op alle pijlers of ben ik alleen bezig met bijvoorbeeld Verbinden en Stabiliseren? Hoe kan ik meer focus op Inbedden leggen?' Een begeleider wordt zich bewust van zijn eigen mogelijkheden, sterke kanten en minder sterke kanten. Naast de eerdergenoemde reflectie ligt het concept *transformative learning* (Mezirow, 1991) hieraan ten grondslag. Hiermee wordt het proces bedoeld waarin een leerling zijn of haar bestaande overtuigingen bevraagt en uitdaagt door kritische reflectie, waardoor nieuwe kennis en overtuigingen ontstaan en beklijven.

3.4.3 *Inbedding van LifeWise in alle aspecten van het werk zorgt voor duurzame gedragsverandering*

Het hoogste niveau van het competentiemodel betreft het niveau 'doen'. Hierbij is de begeleider in staat om zijn of haar handelen duurzaam te veranderen en conform LifeWise te werken. Dit wordt binnen LifeWise gerealiseerd doordat de begeleider na het afronden van het leertraject aan de hand van de reflectietool, intervisies en de web-app in de praktijk blijft leren. De begeleider heeft een plan nodig om de geleerde vaardigheden toe te passen in het dagelijkse werk (Ajzen, 1991). In LifeWise komt dit allereerst terug in de eindopdracht. Begeleiders maken een plan op casusniveau hoe zij een bij hen onderbelichte pijler beter kunnen toepassen, managers en gedragsdeskundigen maken een implementatieplan LifeWise voor het team en werken het in de training gemaakte teamontwikkelplan verder uit. Verder komt het stellen van doelen en het plannen van acties terug in eerder benoemde reguliere werkprocessen.

Volgens Kolen (2012) kenmerkt de competentie zich door het vermogen om te weten waar ruimte zit in protocollen. Niet alleen het strikt naleven van regels en voorschriften, maar het realiseren van goede zorg voor een specifieke cliënt in een bepaalde situatie wordt als professioneel en bekwaam handelen bestempeld. Kolen spreekt dan ook over competente willekeur; dit omvat professioneel handelen die de cliënt tot zijn recht laat komen en deze niet reduceert tot gemiddelden en algemene standaarden. Voor de LVB+ doelgroep zijn de zorgvragen complexer geworden (Kolen, 2012). Concrete interventies - zoals LifeWise die biedt - kunnen meer houvast bieden aan de begeleider. Ze geven helder en duidelijk aan wat je als begeleider te doen staat en welke middelen je kunt inzetten om te handelen binnen de situatie (Kolen, 2012).

4 LifeWise in de praktijk

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de ervaringen van begeleiders die met LifeWise werken in de dagelijkse praktijk. We starten het hoofdstuk met de ervaringen van begeleiders met het leertraject en de implementatie van LifeWise, gevolgd door een beschrijving van welke randvoorwaarden er volgens begeleiders nodig zijn om LifeWise succesvol te implementeren. Vervolgens komen de ervaringen van begeleiders met het toepassen van LifeWise in de dagelijkse praktijk aan bod. De bevindingen zijn gebaseerd op opgehaalde informatie uit de verdiepende gesprekken en aangevuld met kwantitatieve bevindingen uit de vragenlijst.

4.1 Begeleiders zijn kritisch op het leertraject, maar enthousiast over de meerwaarde van casuïstiekbespreking

Om met LifeWise te werken volgen begeleiders een in-company leertraject dat bestaat uit drie stappen. Allereerst wordt via een e-learning stilgestaan bij de theorie van LifeWise (begrippenkader, handelingsrichtlijnen en in de praktijk succesvol gebleken interventies). Hierna volgen de deelnemers een training waarin de begeleiders reflecteren op hun eigen stijl van begeleiden en LifeWise toepassen op actuele casuïstiek. Ze sluiten het leertraject af met een eindopdracht, bestaande uit een reflectieverslag en een persoonlijk LifeWise ontwikkelplan.

De begeleiders geven aan dat zij de casuïstiekbespreking het belangrijkste onderdeel van de training vinden. Het oefenen met het toepassen van LifeWise op casussen die in de dagelijkse praktijk voorkomen, zijn voor hen belangrijk om het methodisch kader in de praktijk goed te laten landen en 'tot leven te laten komen'. Begeleiders ervaren dit onderdeel van de training dan ook als positief. Over de e-learning en de eindopdracht zijn de begeleiders wisselend positief. Enkele begeleiders geven aan de eindopdracht niet als een meerwaarde te zien, met name omdat de elementen waaruit LifeWise bestaat voor hen niet nieuw zijn. Daarnaast vinden zij de opdracht (te) veel werk. Het gevoel van 'weer terug in de schoolbanken worden gezet' overheerst. Een begeleider geeft de suggestie om meer positiviteit rondom de LifeWise-training te brengen, dit zou begeleiders moeten verleiden om Lifewise meer te gebruiken in hun dagelijks werk vanuit een intrinsieke motivatie in plaats van vanuit het gevoel van verplichting. Alle begeleiders geven aan dat het proces van Lifewise eigen maken niet stopt na de training, maar dat dit tijd en toewijding kost om het een gewenning te laten worden in het dagelijks handelen.

Intervisiebesprekingen zijn waardevol. Aan de hand van een casus bespreek je de pijlers. Nuttig om hier samen over te sparren: wat doe je bij elke pijler? Dit maakt het inzichtelijker. Inhoudelijk kan je meer aan de slag gaan. Lifewise als 'tool' gebruiken om inhoudelijk meer de diepte in te gaan in het team.

Een deel van de geïnterviewde begeleiders heeft het leertraject gevolgd ten tijde van de coronapandemie. Toen vond ook het gedeelte van het leertraject dat normaal fysiek wordt gedaan, online plaats. Zij zijn beduidend minder positief over het leertraject en geven aan dat het nadien meer moeite heeft gekost om LifeWise in alle facetten van hun werk te integreren. Zij wijten dit een-op-een aan het online plaatsvinden van het leertraject. Dit onderstreept de meerwaarde van gezamenlijk fysiek leren en reflecteren.

4.2 Een succesvolle implementatie van LifeWise vereist steun vanuit de organisatie en structurele aandacht binnen het team

Goede faciliteiten vanuit de organisatie voor LifeWise maakt het makkelijker om LifeWise ook daadwerkelijk toe te passen in de begeleiding van (jong)volwassenen met een LVB+, vertellen begeleiders. Wanneer de methodiek structureel is ingebed in de werkprocessen wordt LifeWise onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden. De begeleiders geven enkele voorbeelden die in hun ogen zorg dragen voor het structureel inbedden van LifeWise in de organisatie. Het organiseren van intervisiebijeenkomsten en casuïstiekbesprekingen aan de hand van de LifeWise

methodiek is door begeleiders veelvuldig genoemd. Naast deze vaste intervisiemomenten vinden begeleiders het belangrijk dat er voldoende tijd en ruimte is om elkaar te ontmoeten en te sparren, waarbij de pijlers en handvatten de leidraad vormen. De gedragsdeskundige, teamleider of aandachtsfunctionaris LifeWise kan helpen om dit structureel plaats te laten vinden.

Daarnaast stimuleren de in de web-app beschikbare formats en documenten de begeleiders om LifeWise in de dagelijkse begeleiding te integreren. Begeleiders vertellen bijvoorbeeld dat zij de doelen van hun cliënten omzetten in een zorgplan dat is terug te voeren op de pijlers en handvatten van LifeWise. Een koppeling met het in de organisatie gebruikte rapportagesysteem is hierbij helpend. Dit herinnert begeleiders er steeds aan om volgens LifeWise te werken en bevordert uniform werken en rapporteren vanuit dezelfde formats en documenten. Eén van de begeleiders vertelt dat de praktische en digitale randvoorwaarden bij de start van LifeWise nog ontbraken. Dit heeft de implementatie volgens een aantal begeleiders vertraagd.

Een begeleider vertelt dat het voor collega's die hun zorgplannen nog volgens de oude methodiek in het ECD hebben staan het een stap is om deze om te zetten naar LifeWise. Het vraagt tijd en een zekere mate van digitale vaardigheid om de zorgplannen opnieuw te formuleren en vast te leggen. Op het moment dat de organisatie het wenselijk vindt dat ook oudere zorgplannen in het LifeWise format zijn vastgelegd is hiervoor ondersteuning nodig.

“... LifeWise is goed gefaciliteerd in de organisatie, zoals in de zorgplannen en intervisiebijeenkomsten. Je kan er niet omheen.”

Het feit dat LifeWise is opgetekend vanuit de praktijk maakt het implementeren niet per definitie makkelijker, aldus een aantal begeleiders. Juist doordat begeleiders LifeWise niet ervaren als een nieuwe methodiek, is het voor hen een uitdaging om zich steeds bewust te zijn van het inzetten van LifeWise. Zij geven aan dat structurele aandacht voor de methodiek nodig is om ervoor te waken dat LifeWise aan de oppervlakte blijft en niet concreet wordt toegepast. Aandachtsfunctionarissen en teammanagers hebben een belangrijke rol in het enthousiasmeren van begeleiders voor het werken met LifeWise. Begeleiders waarderen hun steun en betrokkenheid en zien verschillen in de mate van implementatie van LifeWise tussen teams met en zonder actieve aandachtsfunctionaris.

“LifeWise valt of staat ermee dat je het meeneemt in het dagelijks werken. Dit vraagt veel van mensen. Het implementeren kost veel tijd en toewijding. Het moet onderdeel van je eigen handelen worden”.

4.3 De pijlers en handvatten geven nieuwe invalshoeken in het begeleidingstraject

De pijlers en handvatten waaruit LifeWise is opgebouwd zijn zodanig geformuleerd dat zij in meerdere of mindere mate op elke cliënt toepasbaar zijn. Alle begeleiders zijn overtuigd dat het inzetten van de pijlers en handvatten hen houvast en nieuwe energie geeft in het begeleidingstraject van (jong)volwassenen met een LVB+. Dit ervaren zij op verschillende manieren. Zo geven meerdere begeleiders aan dat de pijlers en handvatten nieuwe invalshoeken geven in het begeleidingstraject op het moment dat dit dreigt vast te lopen. Het regelmatig raadplegen van de pijlers en handvatten stimuleert daarnaast reflectie op het eigen handelen. Daardoor ontstaan sneller nieuwe inzichten die kunnen zorgen voor een doorbraak bij complexe casuïstiek. Eén van de begeleiders merkt op dat door het werken met LifeWise de zorg minder ‘vertraagt’. Lifewise wordt gezien als een tool om niet te stagneren in de zorg, doordat het stimuleert om diverse invalshoeken en daarbij horende tools en interventies uit te proberen. Een andere begeleider vertelt dat het betrekken van de pijlers en handvatten stimuleert om buiten de eigen comfortzone te gaan en nieuwe begeleidingsstrategieën toe te passen.

De pijlers en handvatten zijn geen vastomlijnd kader, maar fungeren als een 'helpend kompas' in het begeleidingstraject. Waar de ene begeleider dit juist omschrijft als de kracht van LifeWise, geven andere begeleiders aan hier soms zoekende in te zijn en behoefte te hebben aan meer houvast.

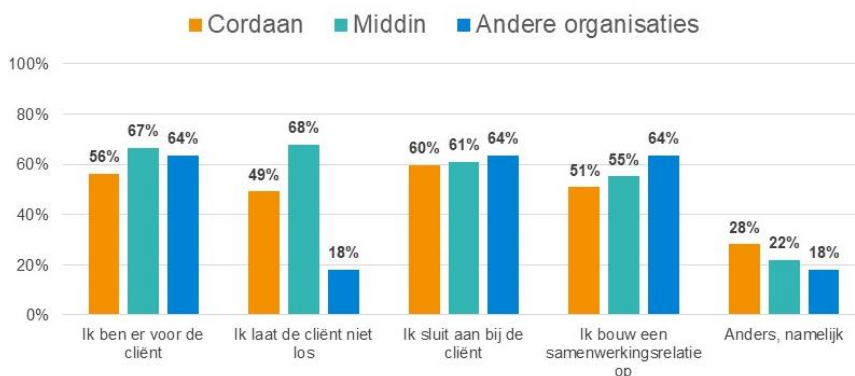
“Het is geen duidelijke richtlijn en dat vond ik wel heel lastig, want ik merk dat ik het soms wel heel goed doe als ik gewoon een stappenplannetje krijg. En daar zit een bepaalde structuur in en dat is bij LifeWise niet het geval.”

De begeleiders geven aan dat zij van de vier pijlers (verbinden, stabiliseren, inbedden en ontwikkelen) de pijler 'verbinden' het meest inzetten. Hoewel de relatie met de cliënt altijd een belangrijk onderdeel was van het slagen van de begeleiding, zijn begeleiders zich nu meer bewust van het belang van een goede verbinding met de cliënt en hoe zij die kunnen maken en onderhouden. Een goede verbinding met de cliënt biedt de ruimte voor het verder toewerken naar doelen binnen de pijlers 'stabiliseren', 'inbedden' en 'ontwikkelen'. Daarnaast vertellen begeleiders dat 'verbinden' doorlopend in het begeleidingstraject aandacht vraagt. Figuur 5 laat zien wat begeleiders doen als zij merken dat het niet lukt om met een cliënt te verbinden. Bijna 70% van de begeleiders die werken met LifeWise past het handvat 'ik laat de cliënt niet los' toe. Dit is een significant verschil met medewerkers die (nog) niet bekend zijn met LifeWise (29%).

“Vooral met LVB-cliënten kom je soms moeilijk mee in contact. Het ene moment gaat het goed en het andere moment is er weer een uitbarsting waardoor ze afstand nemen. Verbinden heeft echt geholpen om dat meer in te zetten. Contact hebben met cliënten is niet altijd alles, verbinden geeft meer handvatten.”

Aan de pijler inbedden wordt minder vaak gewerkt, vertellen begeleiders. Hoewel er geen volgordelijkheid zit in het werken aan de pijlers zien begeleiders de pijler inbedden veelal als laatste onderdeel van het begeleidingstraject. Bij complexe casuïstiek wordt het inbedden niet altijd bereikt. Begeleiders geven ook aan dat het inbedden ondergesneeuwd kan raken door dagelijkse branden en brandjes in het leven van de cliënt die op dat moment urgenter zijn. Sommige begeleiders ervaren de pijler inbedden als vager en onduidelijker dan de andere pijlers, maar vertellen ook dat het creëren van een sociaal netwerk rondom de cliënt een opgave is die vraagt om als begeleider buiten de eigen comfortzone te treden. In de ambulante setting is de pijler inbedden meer van toepassing, omdat het in kaart brengen en activeren van het sociale netwerk daar nog belangrijker is.

“Ja, inbedden, ik vind het altijd wel een hele moeilijke, wanneer ben je aan het inbedden? Dat vind ik wel lastig om te omschrijven. Want ja dat weet ik niet zo goed. Wanneer is iemand ingebed. Ben je dan klaar met begeleiden?”



Figuur 5. Wat doe je als je merkt dat het niet lukt om met een cliënt te verbinden?

Enkele begeleiders geven aan de cliënten actief te betrekken in het werken met LifeWise. Zij gebruiken Lifewise als referentiekader om de cliënt inzicht te geven in het behandeltraject en de voor- en nadelen van hun gedrag en consequenties daarvan. Dit doen zij onder andere door samen met de cliënt de pijlers en handvatten door te lopen of samen de cliëntkaart van LifeWise te bekijken. Daarnaast dragen het vergrote bewustzijn van het eigen handelen en de woorden die LifeWise geeft aan het eigen handelen ook bij aan het duidelijk verwoorden naar de cliënt hoe zij aan bepaalde doelen kunnen werken. Ook geven begeleiders aan dat zij de zorgplannen samen met de cliënt opstellen, vanuit de 'ik-vorm'. Het doel achter het gezamenlijk opstellen van het zorgplan is dat de cliënt zich meer verantwoordelijk voelt voor zijn of haar eigen begeleidingsdoelen. Het betrekken van de cliënten bij LifeWise lukt niet altijd. Cliënten met een (te) laag intelligentieniveau of cliënten die zorg mijden zijn moeilijk te betrekken in de LifeWise-methodiek.

“En ik gebruik het sowieso in de zorgplannen die ik schrijf, sowieso vaak samen met cliënt. Het gaat ook over hun en ik vlieg hem dan meer in van ik vind het belangrijk dat er in staat dat jij begrepen wordt.”

4.4 Het gebruik van de web-app in de dagelijkse praktijk is beperkt, maar begeleiders zijn positief over de inhoud

De meeste begeleiders vertellen dat zij de web-app raadplegen bij het opstellen van het zorgplan, tijdens de intervisiebijeenkomsten en wanneer ze vastlopen bij complexe casuïstiek. Als antwoord op de vraag 'Waar gebruik je de app voor?' is ook terug te zien dat het inzetten van hulpmiddelen bij complexe casuïstiek (37%) en het raadplegen van pijlers en handvatten (48%) de meest gebruikte redenen zijn om de web-app te openen (zie figuur 6).

Aan de begeleiders is in de vragenlijst de stelling 'In hoeverre is de app een belangrijk hulpmiddel voor jou om informatie te vinden bij het begeleiden van een cliënt?' voorgelegd. Op een schaal van 0 tot 100 geven de begeleiders een score van 53. Deze score is in lijn met de ervaringen van begeleiders. Zij vertellen dat zij in de dagelijkse begeleiding van (jong)volwassenen met een LVB+ de app minder vaak raadplegen. Van de begeleiders geeft 17% aan de app helemaal niet te gebruiken (zie figuur 6). De begeleiders benoemen verschillende redenen voor het (beperkt) gebruiken van de app. De soms hectische dagelijkse begeleiding vraagt om snel schakelen, waardoor ze geen tijd (kunnen) nemen om de app te raadplegen. Daarnaast lijken niet alle begeleiders even digitaal vaardig. Sommige begeleiders geven aan als het ware 'verdwaald te raken' in hun zoektocht naar nieuwe tools en handvatten. Zij geven dan hun voorkeur aan andere manieren om informatie te verkrijgen, bijvoorbeeld door te sparren met een collega of de gedragsdeskundige te benaderen.



Figuur 6. Waar gebruik je de app voor? Meerdere antwoorden mogelijk.

4.5 LifeWise zorgt voor meer inhoudelijke diepgang tijdens intervisiebesprekingen

Naast de casuïstiekbespreking tijdens het leertraject vormen periodieke intervisiemomenten aan de hand van casuïstiek een belangrijk onderdeel van het werken met LifeWise. Begeleiders zien deze intervisiemomenten als belangrijk middel om de kwaliteit van LifeWise te bewaken en de pijlers en handvatten scherp te houden. De meeste begeleiders volgen meerdere malen per jaar intervisiebijeenkomsten. Aan de hand van een casus wordt de inzet van de pijlers en handvatten besproken. Begeleiders vertellen dat het methodisch kader van LifeWise hen structuur en houvast biedt om de intervisie te begeleiden. Een veilige sfeer in het team en een open en kwetsbare houding van de deelnemers is een belangrijke voorwaarde voor het succes van de intervisiebijeenkomsten. Begeleiders vertellen dat LifeWise bijdraagt aan het meer inhoudelijk de diepte in gaan met het team. Daarnaast versterkt het de samenwerking in het team.

“Voor mij is de toevoeging van LifeWise het met elkaar reflecteren op casussen, op dezelfde manier. Je handelt volgens een ‘theorie’, ‘een denkwijze’. Hoe kan je iemand in eigen kracht zetten? Kleine stapjes zetten door LifeWise methodiek in te zetten.”

“Doordat je zo diep ingaat op een casus en daardoor ook weer samen de neuzen dezelfde kant op krijgt en dus de cliënt letterlijk centraal zet en beter kan begeleiden met zijn allen.”

5 Invloed van LifeWise op handelingsverlegenheid

In dit hoofdstuk gaan we in op de door begeleiders ervaren handelingsverlegenheid. We bespreken in wat voor situaties zij handelingsverlegenheid ervaren en wat ze zelf doen om dit te voorkomen of te verminderen. Vervolgens beschrijven we welke invloed LifeWise op de ervaren handelingsverlegenheid heeft. Dat doen we door de groep begeleiders die met LifeWise werkt te vergelijken met de groep begeleiders die nog niet met LifeWise werkt. We vullen de resultaten uit de vragenlijst aan met bevindingen uit de interviews. Hier hebben we begeleiders ook gevraagd of zij verschil merken in de ervaren handelingsverlegenheid ten opzichte van de periode voordat zij het LifeWise-leertraject hebben gevolgd.

5.1 Wat verstaan begeleiders onder handelingsverlegenheid?

Zoals in hoofdstuk 3 in meer detail te lezen is wordt het begrip handelingsverlegenheid in de praktijk veel gebruikt, maar in de literatuur is geen eenduidige definitie beschreven. In dit onderzoek gebruiken we de definitie volgens Van der Meer (2011):

“Handelingsverlegenheid ontstaat uit het onvermogen om (nog) adequaat te handelen en komt voort uit aarzelingen bij de professional zelf.”

De professional heeft hierbij het gevoel dat hij of zij niet of onvoldoende in staat is om de cliënt de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Voordat we verder ingaan op de ervaren handelingsverlegenheid van begeleiders en de invloed van LifeWise hierop, is het interessant om na te gaan wat begeleiders zelf verstaan onder handelingsverlegenheid en of dit overeenkomt met de in dit onderzoek gehanteerde definitie.

Begeleiders gaan bij hun uitleg van handelingsverlegenheid met name in op de eerste twee niveaus: de eigen competenties en de relatie met de cliënt. Steun vanuit de organisatie staat minder op de voorgrond. Samengevat leggen zij handelingsverlegenheid uit als: (1) niet weten wat te doen in een specifieke situatie; of (2) wel (denken te) weten wat te doen, maar geen keuze durven maken of niet handelen door angst voor de gevolgen van de keuze. Dit kan veroorzaakt worden door het daadwerkelijk missen van kennis of vaardigheden om met een situatie om te gaan, maar ook door onzekerheid ingegeven twijfel aan het eigen kunnen. Begeleiders geven aan dat ze in zulke situaties eigenlijk wel weten hoe ze zouden moeten handelen, maar dat zij het niet altijd durven. Dat kan komen door angst om de relatie met of het vertrouwen van de cliënt te schaden. Het gevolg van handelingsverlegenheid is dat begeleiders een aanpak kiezen die binnen hun comfortzone ligt, terwijl dat niet altijd de meest geschikte keuze is om de cliënt te ondersteunen bij het bereiken van diens doelen.

5.2 Begeleiders ervaren handelingsverlegenheid in uiteenlopende situaties en om uiteenlopende redenen

De meeste begeleiders geven aan in sommige situaties handelingsverlegenheid te ervaren. Een klein deel van de begeleiders zegt nooit (meer) handelingsverlegenheid te ervaren. Zij verklaren dit door hun uitgebreide werk- en levenservaring die hen helpt om op allerlei situaties goed in te kunnen spelen, of om zich daar niet snel meer door van hun stuk te laten brengen. Ook zij kunnen zich echter situaties voor de geest halen waarin handelingsverlegenheid aan de orde kan zijn. Op de vraag in welke situaties begeleiders handelingsverlegenheid ervaren zijn op hoofdlijnen drie categorieën te destilleren.

Als eerste benoemen begeleiders het ervaren van handelingsverlegenheid in nieuwe situaties of wanneer er problematiek aan de orde is waar je als begeleider nog niet eerder mee te maken hebt gehad. Psychische problematiek is in dit kader door een aantal begeleiders specifiek benoemd. Zij geven aan dat dit niet vaak voorkomt, waardoor ze onvoldoende ervaring opbouwen, en dat zij daarnaast onvoldoende geschoold te zijn om (meteen) adequaat te reageren op cliënten bij wie psychische problematiek op de voorgrond staat. Logischerwijs komen nieuwe situaties vaker voor bij jongere of minder ervaren begeleiders. Een aantal begeleiders geeft aan dat zij zien dat hun jongere of minder ervaren collega's in het algemeen minder zelfzeker optreden. Dit kan samenhangen met de noodzaak die organisaties zien in het aannemen van minder gekwalificeerde professionals (zie paragraaf 3.3).

Daarnaast zijn er bij het werken met een complexe doelgroep als (jong)volwassenen met LVB+ veel situaties die begeleiders gedurende hun hele carrière als uitdagend kunnen ervaren, los van of zij er eerder mee te maken hebben gehad. Het is niet zo dat zij in deze situaties altijd handelingsverlegenheid ervaren, maar dat dit, samenhangend met factoren als context en relatie met de cliënt, vaker voorkomt. Zo komen veel begeleiders wel eens terecht in een onveilige situatie. Cliënten zijn volgens begeleiders vaak erg *streetwise* en hebben manieren geleerd om dingen gedaan te krijgen, waarbij er regelmatig sprake is van intimidatie, manipulatie en agressie. Het is zowel de anticipatie op dit gedrag als het daadwerkelijk plaatsvinden ervan dat handelingsverlegenheid kan oproepen. Een deel van de cliënten vertoont regelmatig moeilijk verstaanbaar gedrag. Niet alle begeleiders voelen zich voldoende toegerust om hier goed mee om te gaan en geven aan het lastiger te vinden om bij dergelijke cliënten beslissingen te nemen. Ook slechtnieuwsgesprekken, situaties die tegen de eigen normen en waarden ingaan en situaties waarin cliënten en/of hun omgeving hun beperkingen niet herkennen en vasthouden aan te hoge verwachtingen.

Als laatste zijn er volgens begeleiders situaties waarin handelingsverlegenheid wordt veroorzaakt door spanning of onzekerheid in relatie tot een collega of andere organisatie. Bijvoorbeeld bij het werken in duo's wanneer de begeleiders niet op één lijn zitten qua visie of aanpak, of bij twijfel over waar de verantwoordelijkheid ligt. Deze laatste situatie kan zich zowel intern voordoen, bijvoorbeeld bij twijfel over of de begeleider zelf een beslissing mag nemen of dat dit bij de gedragsdeskundige ligt, als extern op het moment dat er meerdere organisaties betrokken zijn bij een cliënt.

5.3 Houding van de begeleider en organisatiecultuur zijn belangrijke factoren om handelingsverlegenheid te verminderen

Begeleiders hebben verschillende tactieken om met handelingsverlegenheid om te gaan op het moment dat of net nadat zij het ervaren. Het meest genoemd is het bellen van een collega, de gedragsdeskundige of teamleider om even te sparren. In sommige situaties kan overleg met een specifiek team (bijvoorbeeld een crisisteam) uitkomst bieden, doordat zij over voor de situatie veel relevante kennis en vaardigheden beschikken. Jezelf kwetsbaar opstellen en aangeven dat je iets moeilijk vindt, is daarbij noodzakelijk om tot de kern van de situatie te komen. Volgens een aantal begeleiders is dit een houding waar niet iedereen zich comfortabel bij voelt. Een begeleider geeft aan dat de realisatie dat je van fouten kunt leren én dat iedereen fouten maakt kan helpen om de hulp van een collega in te roepen. Ook veiligheid binnen het team en een organisatiecultuur waar van fouten geleerd mag worden, zijn randvoorwaardelijk om hulp te durven vragen.

“Als er iets fout is gegaan, zeg dan ook gewoon, ja, het is fout gegaan. En ja, het is mijn fout. We zijn ook gewoon mensen, we zijn geen robots die er voor de cliënten staan.”

Ook het bewustzijn dat niemand onmisbaar is en dat niet alles van jou afhangt, kan relativerend werken en daarmee de druk van een situatie afhaken en handelingsverlegenheid verminderen.

“Is ook een standaard valkuil van hulpverlener om zichzelf onmisbaar te maken, denk ik, en het vereist ook wat kwaliteit en misschien ook een stukje ego verkleinen om jezelf ook weer misbaar te maken.”

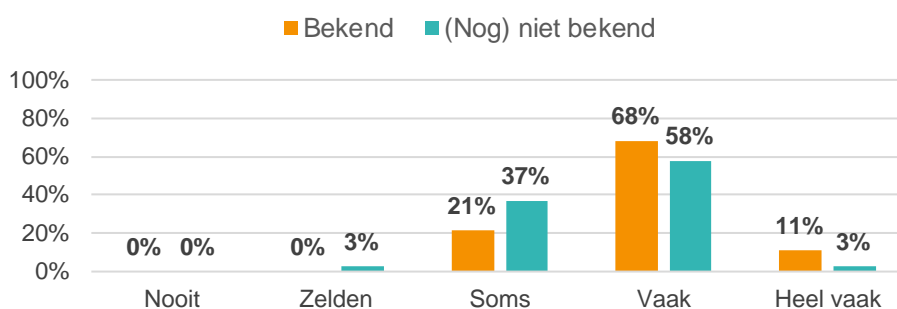
Een aantal begeleiders geeft aan dat zij minder handelingsverlegenheid ervaren in settings waarbij er sprake is van een grotere mate van controle, zoals in de crisisopvang. Ondanks dat zich daar onverwachte en heftige situaties kunnen voordoen lijkt de aanwezigheid van vaste regels te helpen om handelingsverlegenheid te verminderen. Je weet altijd wat je moet doen, aldus één van de begeleiders.

5.4 LifeWise heeft de potentie om handelingsverlegenheid te verlagen

5.4.1 Begeleiders die met LifeWise werken lijken op onderdelen iets minder handelingsverlegenheid te ervaren dan begeleiders die niet met LifeWise werken

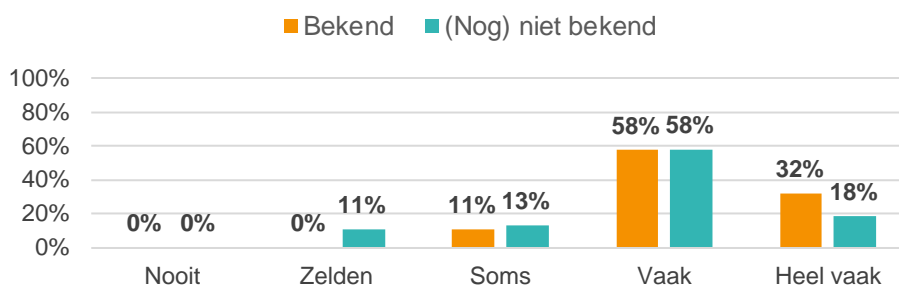
Begeleiders hebben voor diverse stellingen gerelateerd aan de drie niveaus van handelingsverlegenheid aangegeven in welke mate zij zich hierin konden vinden. Alle figuren zijn te vinden in bijlage D.

Voor de zes stellingen die een indicatie geven van handelingsverlegenheid op het niveau van de eigen competenties geven begeleiders die met LifeWise werken iets vaker aan dat zij zich (heel) vaak in de stelling kunnen vinden dan begeleiders die nog niet met LifeWise werken. Voor de stelling 'Ik heb voldoende kennis om te handelen in lastige situaties' (figuur 7) was dit verschil statistisch significant. Van de begeleiders die met LifeWise werken, vindt 79% (n=89) dat zij (heel) vaak over voldoende kennis beschikken tegenover 61% (n=23) van de begeleiders die niet met LifeWise werken.



Figuur 7. 'Ik heb voldoende kennis om te handelen in lastige situaties'

Opvallend is dat begeleiders die met LifeWise werken significant vaker aangeven over de juiste vooropleiding te beschikken om (jong)volwassenen met een LVB+ naar behoren te kunnen begeleiden (figuur 8). Geen van de begeleiders die met LifeWise werkt geeft aan zelden over de juiste vooropleiding te beschikken, terwijl 11% (n=4) van de begeleiders die niet met LifeWise werkt wel dit gevoel heeft. Ook zegt 32% (36) van de begeleiders die met LifeWise werken heel vaak over de juiste vooropleiding te beschikken tegenover 18% (n=7) van de begeleiders die niet met LifeWise werken. Hoewel met deze stelling niet het LifeWise leertraject werd bedoeld, kunnen we niet uitsluiten dat begeleiders dit leertraject in hun beantwoording hebben meegenomen.

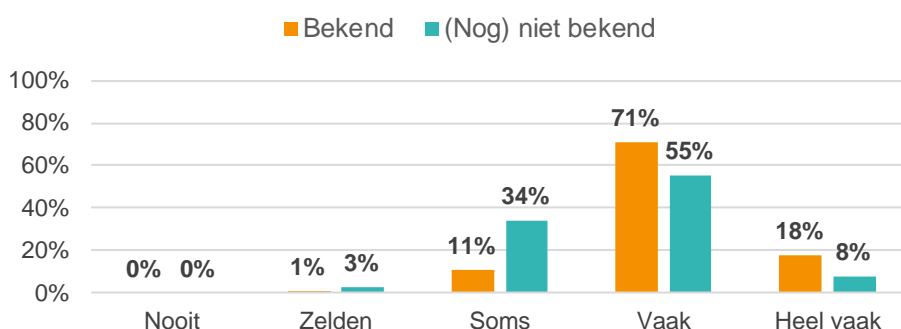


Figuur 8. 'Ik heb de juiste vooropleiding om deze doelgroep naar behoren te kunnen begeleiden'

Ook al zijn de verschillen tussen begeleiders die wel en begeleiders die niet met LifeWise over het algemeen klein, de resultaten zijn wel positief te noemen. Het overgrote deel van de begeleiders die de vragenlijst heeft ingevuld, voelt zich namelijk competent, heeft voldoende vaardigheden en kennis om in lastige situaties te handelen en beschikt over de juiste vooropleiding. Het behalen van de in het zorgplan gestelde doelen is niet altijd eenvoudig; 52% (n=59) van de begeleiders die met LifeWise werken en 61% (n=23) van de begeleiders die niet met LifeWise werken vindt dit soms eenvoudig.

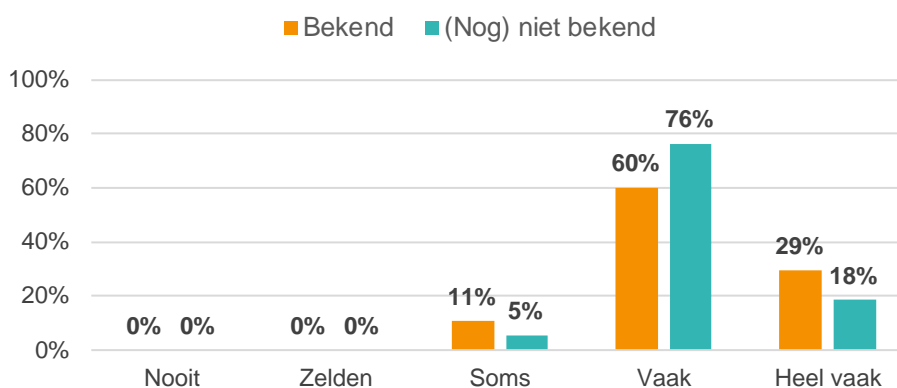
Als we kijken naar de ervaren handelingsverlegenheid voortkomend vanuit de relatie met de cliënt of factoren die samenhangen met (beleidsmatige) steun vanuit de organisatie zijn de verschillen tussen begeleiders die wel of niet met LifeWise werken over het algemeen kleiner of geheel afwezig. Ook hier stemmen de resultaten wel positief. Zo geven de meeste begeleiders bijvoorbeeld aan dat de communicatie met cliënten en met collega's goed loopt, dat zij zich kunnen aanpassen aan het begripsvermogen van de cliënt, dat zij met collega's praten over zaken die zij lastig vinden in de begeleiding en dat zij zich veilig voelen in hun werkomgeving.

Er zijn twee stellingen die eruit springen en waarvoor geldt dat de verschillen statistisch significant zijn. Eén van de factoren waar LifeWise actief op inzet, namelijk het faciliteren en stimuleren van het gebruik van hulpmiddelen (tools, interventies, et cetera) door deze aan te reiken in de web-app, is duidelijk terug te zien in de resultaten. Maar liefst 89% (n=101) van de begeleiders die met LifeWise werken geven aan (heel) vaak te weten waar ze hulpmiddelen kunnen vinden voor een goede ondersteuning tegenover 63% (n=24) van de begeleiders die niet met LifeWise werken (figuur 9).



Figuur 9. Ik weet waar ik hulpmiddelen kan vinden voor een goede ondersteuning van de cliënt

Begeleiders die met LifeWise werken, geven significant vaker aan dat zij 'heel vaak' voldoende steun ontvangen vanuit de organisatie waar zij werken (29%; n=33) dan begeleiders die niet met LifeWise werken (18%; n=7) (figuur 10). Als we de categorieën 'vaak' en 'heel vaak' bij elkaar optellen dan scoren beide groepen ongeveer gelijk.



Figuur 10. 'Ik krijg voldoende steun van de organisatie waar ik werk'

5.4.2 Begeleiders bevestigen het belang van eerder benoemde werkzame elementen om handelingsverlegenheid te verlagen

Ook uit de interviews blijkt dat begeleiders positief zijn over de potentie van LifeWise om handelingsverlegenheid te verminderen of voorkomen. Zij ervaren dat effect zelf in de praktijk of zien dat LifeWise minder ervaren collega's helpt in moeilijke situaties. Daarvoor zijn volgens hen verschillende werkzame elementen aan te wijzen, die overeenkomen of in lijn zijn met factoren die uit eerder onderzoek (Bendien et al 2017; Breed et al. 2018). We beschrijven ze hier beknopt:

- a. LifeWise biedt **houvast** door middel van pijlers en handvatten. Dat de pijlers en handvatten een sterke theoretische onderbouwing kennen geeft daarbij extra vertrouwen. De doelgroep (jong)volwassenen met LVB+ vraagt om maatwerk en door de wijze waarop LifeWise is opgezet is het mogelijk om dat te leveren. Het is geen vaststaand stappenplan, maar een duidelijke structuur waar je als begeleider in elke situatie en met elke cliënt op terug kan vallen om een eigen stappenplan te maken.

“Ondanks dat de handvatten niet een duidelijk stappenplan zijn; dit kan ook niet want elke casus is anders, geeft het toch houvast.”

- b. LifeWise geeft letterlijk en figuurlijk **handvatten om complexe of vastgelopen casuïstiek aan te pakken**. Een belangrijk hulpmiddel hierbij zijn de casuïstiekbesprekingen, waarbij teams gestructureerd per pijler bekijken welke hulp of tactieken al zijn ingezet en waar nog mogelijkheden zijn. Het geeft een nieuw perspectief, helpt om een doorbraak te forceren, maar ook om het als team eens te worden over de te volgen aanpak.

“Een platform waar je tools vandaan kan verzamelen om in te zetten in de begeleiding van de cliënt: wat heb ik gedaan? Wat heb ik niet gedaan? Hebben we nog een slag te halen of ergens iets gemist?”

- c. LifeWise biedt met de web-app een **gereedschapskist** waar begeleiders voor hun cliënt op dat moment passende **handelingsrichtlijnen en hulpmiddelen** uit kunnen halen. Hierbij valt te denken aan **achtergrondinformatie, checklists, stappenplannen, gespreksmodellen, (instructie)filmpjes en podcasts**, die allemaal zijn geordend onder de pijlers en handvatten. Door de wijze waarop de web-app steeds wordt bijgewerkt blijft de inhoud up-to-date én is er voor elk probleem één oplossing te vinden. Zo hoeven begeleiders niet zelf op zoek te gaan naar de beste hulpmiddelen voor hun situatie. Andere bewoordingen die begeleiders gebruiken zijn toolbox, supermarkt, raadgevende koffer of platform.
- d. In het leertraject leren begeleiders een **gemeenschappelijke taal** die zij tijdens het werken met LifeWise verder bestendigen. In de zorg en ondersteuning veelgebruikte termen als ‘verbinding’ en ‘nabijheid’ blijken in de praktijk lang niet altijd hetzelfde te betekenen. Door zulke termen te definiëren en laden in het leertraject gebruiken begeleiders, gedragsdeskundigen en teamleider dezelfde terminologie. Ook geeft LifeWise woorden aan die veel begeleiders eerder vanuit intuïtie al aanvoelden of deden.

“Wat LifeWise voor mij heel veel heeft toegevoegd is het woorden geven aan manier van werken. ... In de gesprekken met collega's of in team overleggen, of in rapportages, gebruik je steeds de termen van LifeWise. Dit geeft meer inzicht in je eigen handelen en het is fijn om dezelfde 'taal' te spreken.”

- e. LifeWise zorgt voor een **uniforme werkwijze** doordat begeleiders zijn toegerust met dezelfde kennis en vaardigheden, gebruikmaken van dezelfde gereedschapskist en doordat zij dezelfde taal spreken. Op deze manier kunnen begeleiders elkaar vervangen wanneer nodig en het zorgt voor stabiliteit in de begeleidingstrajecten. Ook het gevoel van kunnen terugvallen op collega's wordt hiermee vergroot.
- f. LifeWise faciliteert en integreert **leren en reflecteren** in het dagelijks handelen. Door het aanreiken van een reflectietool en de organisatie van periodieke reflectiemomenten (intervisie, casuïstiekbesprekingen) wordt reflectie een integraal onderdeel van de werkwijze. Dit wordt nog vergemakkelijkt doordat begeleiders dezelfde taal spreken. Ook na uitdagende interacties met cliënten zoeken begeleiders vaker dan voorheen naar leer- en

verbeterpunten. Dit kan individueel, bijvoorbeeld door in de web-app te zoeken naar mogelijke hulpmiddelen, of door te sparren met een collega.

- g. De aan dit onderzoek deelnemende organisaties kenmerken zich door **integratie van LifeWise in alle lagen van de organisatie en in alle werkprocessen**. In paragraaf 4.2 hebben we in meer detail beschreven hoe dit zich uit. Hierdoor faciliteren de organisaties het werken met LifeWise en zorgen zij voor een gevoel van steun bij de begeleiders. Werken met LifeWise wordt hierdoor steeds meer een automatisme.

De hierboven beschreven werkzame elementen zijn (gedeeltelijk) uitgevraagd in de vragenlijst. Begeleiders geven op een schaal van 0 tot 100 aan in hoeverre zij het eens zijn met diverse stellingen over hoe LifeWise hen helpt in het dagelijkse werk (figuur 11). Hoewel begeleiders alle elementen met een voldoende beoordelen, is het beeld dat uit de vragenlijst naar voren komt minder positief dan hoe begeleiders die hebben meegedaan aan de interviews de meerwaarde van LifeWise ervaren. Redenen hiervoor kunnen zijn dat begeleiders die positiever zijn over LifeWise meer geneigd zijn om deel te nemen aan een interview of dat zij in de interviews meer sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Het eenduidige begrippenkader (of gemeenschappelijke taal) scoort met 70 punten het hoogst, gevolgd door het bij de hand hebben van hulpmiddelen in de web-app (ruim 66 punten) en het bieden van een structuur om vanuit meerdere perspectieven naar een casus te kijken (ruim 64 punten).



Figuur 11. Op welke manier ondersteunt LifeWise jou in je werk?

5.4.3 LifeWise zorgt voor beweging in de leercirkel van Maslow en maakt begeleiders bewust bekwaam

Er is een thema wat overkoepelend lijkt te zijn aan al het andere: bewustzijn. Door LifeWise zijn begeleiders zich bewust van hun kunnen en hun ontwikkelpunten, van welke tactieken en methodieken zij inzetten en waarom, van hoe het gedrag van cliënten te interpreteren en om te zetten in iets positiefs, van hoe je met elkaar samenwerkt, wat je deelt in je team et cetera. Door LifeWise in te bedden in alle werkprocessen en elementen van de begeleiding van (jong)volwassen met een LVB+ ontstaat een beweging van onbewust bekwaam handelen naar bewust bekwaam handelen. Begeleiders vertellen dat werken in de zorg vraagt om bepaalde basisvaardigheden en kwaliteiten die zij voorheen veelal onbewust beheersten en toepasten. Een aantal begeleiders noemt dit ook wel 'het werken vanuit

intuïtie en onderbuikgevoel'. Belangrijk hierin is dat LifeWise woorden geeft aan wat voorheen vaak onbewust en onbenoemd bleef. Het vergroten van het bewustzijn van eigen handelen zorgt volgens een aantal begeleiders voor bevestiging, wat steun en zelfvertrouwen geeft in het dagelijks handelen.

5.4.4 *Begeleiders verwachten dat de invloed van LifeWise het grootst is bij meer onervaren collega's*

“Doordat je meer kan hebben over termen als pijlers en handvatten, erover nadenkt, bewuster werkt, anticipeer je beter op complexe casussen. Dit kan wel in relatie staan met handelingsverlegenheid.”

Alhoewel het merendeel van de begeleiders aangeeft dat de methodiek van LifeWise voor hen niet iets nieuws is, zijn zij overtuigd dat LifeWise vernieuwing en verfrissing geeft in het werken met (jong)volwassenen met een LVB+. Veel begeleiders verwachten dat de werkzame elementen van LifeWise, zoals het bieden van houvast en een gemeenschappelijke taal, het grootste effect hebben op begeleiders met minder werkervaring of minder ervaring met deze specifieke doelgroep.

“Ik denk het wel, ik denk wel voor de mensen die dan misschien nog nieuw in deze vakken zijn, dat het ongelooflijk veel handvatten biedt om hoe je dan bepaalde dingen kan aangaan of wat je juist wel of niet kan doen. En ik denk ook met de ervaring en hoe zelfverzekerder je daarin wordt, heb je het misschien ook minder snel nodig, maar is het altijd wel een optie die je kan gebruiken.”

Door nieuwe collega's snel kennis te laten maken met LifeWise in het leertraject komen zij snel op vlieghoogte en vinden zij makkelijker aansluiting bij ervaren collega's. Omdat LifeWise toegepast kan worden op alle situaties kunnen onervaren begeleiders dagelijks hun vaardigheden oefenen. Dat LifeWise bij de organisaties waar de geïnterviewde begeleiders werkzaam zijn al echt in de haarvaten zit helpt hierbij. Nieuwe begeleiders worden als vanzelf opgenomen in het denken en doen volgens LifeWise.

“Gedwongen om bewust te werken. Handelt vanuit gevoel/onderbuik gevoel. Door LifeWise stel je jezelf de vraag of verantwoording waarom je je werk uitvoert. Concreter en tastbaarder daardoor. Je werkt nu naar concrete doelen toe.”

6 Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we per onderdeel onze conclusies en aanbevelingen voor doorontwikkeling of vervolgonderzoek. We gaan achtereenvolgens in op het leertraject, de implementatie en het werken met LifeWise nadat de implementatiefase is afgerond en de invloed van LifeWise op handelingsverlegenheid.

6.1 Leertraject LifeWise

Het in-company leertraject bestaat uit drie onderdelen: de e-learning met de theoretische achtergrond van LifeWise, een (fysieke) training waarin reflectie en casuïstiek centraal staat en een afsluitende opdracht bestaande uit een reflectieverslag en een persoonlijk LifeWise ontwikkelplan. Deze drie onderdelen zijn complementair aan elkaar wat betreft inhoud en opbouw van theorie naar praktijk. De begeleiders geven voorkeur aan 'leren door te doen'. De huidige vorm van de theoretische e-learning en de eindopdracht van het leertraject sluiten hier onvoldoende bij aan. Daar speelt in mee dat de elementen waar LifeWise uit bestaat voor de meeste begeleiders niet nieuw is. Begeleiders zijn daardoor kritisch op de meerwaarde van de e-learning en eindopdracht. Hoewel LifeWise in organisaties die recent zijn aangesloten bij de LifeWise community een nieuwe werkwijze is, is het voor te stellen dat een deel van de aangeboden kennis en vaardigheden in het leertraject ook voor deze begeleiders overlapt met bijvoorbeeld hun vooropleiding en eerdere trainingen.

Voor zowel de e-learning als de eindopdracht kan het daarom nuttig zijn om vorm en inhoud kritisch onder de loep te nemen, bijvoorbeeld samen met een werkgroep met nieuwe en ervaren begeleiders. Het fysieke aspect van de training is voor veel begeleiders van meerwaarde om de theorie te laten landen en de juiste mate van diepgang te vinden. Door ook de e-learning (waar mogelijk) in een fysieke training te vatten of dit als optie aan te bieden, sluit het leertraject nog meer aan op de behoefte van begeleiders. De eindopdracht lijkt het enthousiasme wat veel begeleiders na de fysieke training voor LifeWise hebben wat te dempen. Een andere vorm, waarbij er voldoende recht wordt gedaan aan de inhoudelijke diepgang, maar die minder 'schools' aanvoelt kan helpen om het enthousiasme vast te houden. Het enthousiasmeren van de begeleiders voor LifeWise is al vanaf het leertraject belangrijk. Juist omdat het proces van integreren van LifeWise in het dagelijks handelen veel tijd en inzet kost van begeleiders is het van belang om de positiviteit rondom LifeWise vast te houden en de intrinsieke motivatie te vergroten.

De casuïstiekbespreking is een essentieel onderdeel van het leertraject. Tijdens de casuïstiekbespreking passen begeleiders LifeWise op actuele casuïstiek toe. Begeleiders geven aan dat dit helpend is om het methodisch kader (zowel wat betreft taal als werkwijze) goed in te praktijk te laten landen en 'tot leven te laten komen'. Het is aan te raden om het leertraject daarom ook direct na indiensttreding aan te bieden aan nieuwe begeleiders, zodat de opgedane kennis gelijk in de praktijk wordt toegepast.

6.2 Implementatie van en duurzaam werken met LifeWise

De organisaties waar LifeWise vanuit de praktijk is opgetekend laten de noodzaak zien van een goede implementatie van LifeWise in alle lagen van de organisatie. Wanneer de methodiek structureel is ingebed in alle werkprocessen, (technische) faciliteiten en echt in de 'haarvaten' van de organisatie zit is het voor begeleiders eenvoudiger om LifeWise onderdeel te laten worden van het dagelijks werk. Voorbeelden van randvoorwaardelijke faciliteiten die door begeleiders zijn genoemd zijn de koppeling met het elektronisch cliëntendossier, de web-app, eenvoudig downloadbare formats en tools en de pijlers en handvatten van LifeWise die ook tijdens de interviews en multidisciplinaire overleggen worden gebruikt. Het uitdragen van de LifeWise methodiek als de gangbare manier van werken door aandachtsfunctionarissen, managers en gedragsdeskundigen bemoedigt begeleiders om te werken met LifeWise.

Het feit dat LifeWise een uit de praktijk opgetekende werkwijze is maakt, samen met andere factoren als werkdruk, personeelstekort en de coronapandemie, dat de organisatiebrede implementatie in Cordaan en Middin een wat lang en niet duidelijk gemarkeerd proces was. Hoewel een meer organische opschaling van een nieuwe werkwijze voordelen kan hebben, geven sommige begeleiders aan hierdoor een mate van concreetheid of urgentie te missen, LifeWise op een onbewuste manier toe te passen of vertellen dat LifeWise meer op de achtergrond speelt in de begeleiding. Dit onderstreept het belang voor nieuwe organisaties om de implementatie van LifeWise uitvoerig en op een structurele wijze aan te pakken.

Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat het inruimen van tijd en ruimte voor collega's om onderling af te stemmen en casuïstiek te bespreken erg belangrijk is. Juist deze intervisiemomenten zijn één van de meest belangrijke toegevoegde waarden van LifeWise. Respondenten geven aan dat dit de samenwerking, kwaliteit en inbedding van LifeWise in de praktijk bevordert. Niet alleen in de beginfase is dit van groot belang, maar het stimuleert ook het duurzaam inbedden van LifeWise op de lange termijn. Daarnaast vraagt het bewust en duurzaam inzetten van LifeWise om structurele aandacht vanuit de organisatie. Dit is deels geborgd door in elk team een aandachtsfunctionaris aan te stellen. Verder zou het werken met LifeWise gestimuleerd kunnen worden door kleine en grotere organisatie-brede activiteiten te organiseren waardoor er regelmatig momenten van aandacht gecreëerd worden. Enkele voorbeelden zijn het ontwikkelen van een communicatiekalender, een terugkerende jaarlijkse week met activiteiten rondom LifeWise, het ontwikkelen van een serious game et cetera. Hierdoor blijft LifeWise onder de aandacht én vergroot het de positiviteit rondom LifeWise. Tot slot is het aan te bevelen om 'opfris-sessies' te organiseren waarin de web-app expliciet aandacht krijgt. In de waan van de dag lijkt het gebruik van de web-app minder aandacht te krijgen, terwijl begeleiders in de interviews veelal aangeven dat er veel nuttige en belangrijke informatie te vinden is. Daarnaast geven respondenten aan de web-app pas te raadplegen wanneer casuïstiek vastloopt, terwijl informatie ook van toegevoegde waarde is bij meer reguliere begeleidingstrajecten. Meer aandacht voor de web-app stimuleert begeleiders om LifeWise intensiever te gebruiken bij alle vormen van casuïstiek.

6.3 Invloed van LifeWise op handelingsverlegenheid

Uit het kwalitatieve deel van het onderzoek blijkt duidelijk dat LifeWise begeleiders helpt om de uitdagende en gevarieerde doelgroep (jong)volwassenen met een LVB+ te begeleiden. LifeWise geeft hen zekerheid en vertrouwen om te handelen. Dit is niet terug te leiden naar één component, maar zit juist in de combinatie van aangeleerde en eenvoudig te raadplegen kennis en vaardigheden en meer subtiele veranderingen in houding en onderlinge samenwerking. De pijlers en handvatten die de basis vormen van LifeWise geven nieuwe invalshoeken in het begeleidingstraject en kunnen voor een doorbraak zorgen bij complexe casuïstiek waardoor de zorg niet 'vertraagt'. De woorden die LifeWise geeft aan zaken die voor veel begeleiders intuïtief en daarmee soms lastig bespreekbaar zijn maken dat samenwerking binnen en tussen teams kan verbeteren. De uniformiteit in werkwijze maakt zaken makkelijker bespreekbaar en komt de kwaliteit van de begeleiding ten goede. Dat alles, ingebed in een cultuur waarin leren en reflecteren onderdeel van de dagelijkse praktijk zijn geworden, stimuleert begeleiders om buiten de comfortzone te gaan en nieuwe begeleidingsstrategieën toe te passen. Een belangrijk onderliggend werkzaam element is het bewustzijn dat LifeWise teweegbrengt, vaak de eerste stap in duurzaam veranderproces.

Waar de kwantitatieve verschillen tussen begeleiders die wel met LifeWise werken en begeleiders die niet met LifeWise werken klein zijn, geven de kwalitatieve bevindingen dus voldoende reden om aan te nemen dat LifeWise handelingsverlegenheid vermindert. Er zijn een aantal factoren die meespelen in het achterblijven van de verschillen die gevonden zijn in de vragenlijst. Zo bestaat de controlegroep voor een deel uit begeleiders die werkzaam zijn in een organisatie waar LifeWise in de haarvaten zit. Het is aannemelijk dat zij door hun ervaren en al geschoolde collega's al worden meegenomen in de werkwijze en daardoor niet volledig onbekend zijn met LifeWise. Anderzijds omvat de groep begeleiders die bekend is met LifeWise ook begeleiders die ten tijde van het invullen van de vragenlijst zeer recent het leertraject hadden doorlopen. Daarnaast zijn de kennis en vaardigheden die LifeWise biedt voor (de meeste) begeleiders sowieso niet geheel nieuw. Zij hebben deze in hun vooropleiding of andere trainingen al (deels) aangeleerd. Daarom mag je een bepaald basisniveau verwachten van alle begeleiders, ook die niet met LifeWise werken. Het

verschil in kennis van en ervaring met LifeWise tussen beide groepen is daardoor vermoedelijk klein. Ook is LifeWise opgetekend vanuit de praktijk, dit maakt het voor begeleiders die al langer bij Middin en Cordaan werken moeilijk om zich de periode 'voor LifeWise' te herinneren. Zij vinden het in gesprekken soms lastig om de meerwaarde en het effect te pinpointen. Als laatste hebben we reden om aan te nemen dat rond het begrip handelingsverlegenheid een bepaalde gevoeligheid leeft, zeker bij meer ervaren begeleiders. Zij voelen zich niet handelingsverlegen en herkennen zich niet (meer) in het begrip, maar geven wel aan meer zekerheid en houvast te ervaren door het werken met LifeWise.

Als deze factoren in een volgend onderzoek geadresseerd worden, verwachten we dat de invloed van handelingsverlegenheid groter is dan we in dit onderzoek hebben gevonden. We zien daarvoor een aantal mogelijkheden:

- a. Het invullen van de vragenlijst structureel onderdeel maken van de implementatie om het effect van LifeWise op een meer zuivere manier te monitoren. Begeleiders vullen voor en een halfjaar na het volgen van het leertraject de vragenlijst in.
- b. Naast een vragenlijst en interviews andere manieren van onderzoek inzetten, zoals elementen van reflexieve monitoring³ of observaties waarbij ervaren en onervaren teams dezelfde fictieve casus bespreken aan de hand van LifeWise.
- c. Aanname toetsen of het begrip handelingszekerheid meer herkenning vindt bij begeleiders dan handelingsverlegenheid. Als dat zo is, het verkennen van het reframe van LifeWise, in plaats van 'verlagen van handelingsverlegenheid' spreken over 'vergroten van handelingszekerheid' en daar de vragenlijst en andere meetinstrumenten op aanpassen.

³ Een aanpak waarbij je monitort in een dynamische omgeving met het accent op leren en bijsturen, gericht op structurele verandering.

A. Gebruikte literatuur

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes* 50, 179-211.
- De Beer, Y. (2016). *Licht verstandelijke beperking. Definitie, aspecten en ondersteuning*. SWP Amsterdam.
- Bendien, E., Bos, G.F., & Abma, T.A. (2017). Onderzoeksverslag methodisch kader. Werkwijze voor ondersteuning mensen met een lichte verstandelijke beperking en bijkomende ernstige psychosociale problematiek. Amsterdam: VUmc afdeling Metamedica.
- de Bildt, A., Sytema, S., Kraijer, D., Sparrow, S., & Minderaa, R. (2005). Adaptive functioning and behaviour problems in relation to level of education in children and adolescents with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49, 672-681.
- Breed, M., Woelders, S., & Abma, T. (2018). Onderzoek naar de werkwijze voor ondersteuning van mensen met een licht verstandelijke beperking en bijkomende ernstige psychosociale problematiek. Amsterdam: VUmc afdeling Metamedica.
- Douma, J. (2018). Jeugdigen en (jong)volwassenen met een licht verstandelijke beperking: kenmerken en de gevolgen voor diagnostisch onderzoek en (gedrags)interventies. Utrecht: Landelijke kenniscentrum LVB/VOBC
- Embregts, P., Didden, R., & Moonen, X. (2020). *Mensen met een LVB+*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.
- Forte, M., Jahoda, A., & Dagnan, D. (2011). An anxious time? Exploring the nature of worries experienced by young people with a mild to moderate intellectual disability as they make the transition to adulthood. *British Journal of Clinical Psychology*, 50, 398-11.
- Jochemsen, H., & Vries, M. J. de. (2019). *'The normative nature of social practices and ethics in professional Environments*. IGI Global.
- Kaal, H. L. (2016). Prevalentie licht verstandelijke beperking in het justitiedomein. Notitie in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, Leiden
- Kenniscentrum LVB. Cijfers over LVB in de samenleving. Geraadpleegd in februari 2024: <https://www.kenniscentrumlvb.nl/lvb-in-de-samenleving/>
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning. Experience as the Source of Learning and Development*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Kolen, M. (2012). Professionaliteit, tussen kwetsbaarheid en beheersing. Een pleidooi voor 'competente willekeur' in de zorg. *Tijdschrift Geestelijke Verzorging*, 15(67).
- Van der Meer, M. (2010, 18 mei). *Handelingsverlegen professionals* [blog post]. Geraadpleegd in april 2023: <https://www.zorgwelzijn.nl/blog/handelingsverlegen-professionals-zwz015372w/>
- Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- MacIntyre, A. C. (2007). *After virtue: A study in moral theory*. Notre Dame: University of Notre Dame Press.

Miller, G.E. (1990). The assessment of clinical skills/competence/performance. *Journal of the Association of American Medical Colleges*, 63(7) <https://doi.org/10.1097/00001888-199009000-00045>.

Ministerie van VWS. (2020). *Arbeidsmarktverkenning gehandicaptenzorg*. Bureau Bartels Amersfoort.

Monitor Gezond werken in de zorg, IZZ 2022).

Nederlands Jeugd Instituut (2022). Risicofactoren bij licht verstandelijk beperkte jeugd. Geraadpleegd op 21 april 2022, van Risicofactoren bij licht verstandelijk beperkte jeugd. Nederlands Jeugdinstituut.

Nederlandse Zorgautoriteit. (2015). *Marktscan Forensische zorg 2015*, Utrecht.

Polanyi, M. (2009). *The tacit dimension*. Chicago, Londen: The University of Chicago Press.

Preiser, R. (2012). *The problem of complexity. re-thinking the role of critique*. Stellenbosch: Stellenbosch University.

Schon, D. A. (1983). *The reflective practitioner*. Temple Smith, London.

Schon, D. A. (1987). *Educating the reflective practitioner*. Jossey-Bass, San Francisco, CA.

Schon, D. A. (1991). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Aldershot: Ashgate Publishing Ltd.

Sennett, R. (2009). *The craftsman*. London: Penguin Books.

Schon, D. A. (1991). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Aldershot: Ashgate Publishing Ltd.

Tynjälä, P., & Häkkinen, P. (2005). E-learning at work: theoretical underpinnings and pedagogical challenges. *Journal of Workplace Learning*, 17(5/6), 318-336.

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. (2022). *Feiten en cijfers in de gehandicaptenzorg*. Afkomstig van: <https://www.vgn.nl/feiten-en-cijfers-de-gehandicaptenzorg>

Zomerplaag, J. (2017). *Kennis en praktijk in de gehandicaptenzorg. De betekenis van het samenspel tussen kennis met een grote en een kleine K voor het omgaan met handelingsverlegenheid*.

B. Vragenlijst ‘Handelingsverlegenheid bij begeleiders’

Beste begeleider,

Dit is een vragenlijst om het effect van **LifeWise** op de **handelingsverlegenheid** bij begeleiders te meten. Onder handelingsverlegenheid verstaan we dat je in bepaalde situaties aarzelt en vermijdt om te handelen of niet weet hoe te handelen. Dit gebeurt vaak niet bewust.

Onderzoekers van Significant Public voeren het onderzoek uit in opdracht van Cordaan en Middin. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 10 minuten duren. Geen enkel antwoord is goed of fout. Het gaat bij deze vragenlijst om jouw eigen beleving. Wij willen je alvast hartelijk bedanken voor deelname aan het onderzoek.

Het eerste deel van de vragenlijst bevat vragen over LifeWise en welke rol dit speelt tijdens jouw werkzaamheden. Het tweede deel van de vragenlijst gaat over handelingsverlegenheid en jouw werksituatie.

1. Ken je het methodisch kader LifeWise?

- Ja
- Nee (nog niet)

ROUTING: Indien vraag 1 met “Nee (nog niet)” beantwoord is, verder naar vraag 5.

2. Heb je de LifeWise training (volledig) afgerond? *Kruis aan wat voor jou relevant is.*

- Ja
- Nee, ik moet nog beginnen
- E-learning afgerond, ik moet de training nog volgen
- E-learning en training afgerond, ik moet de reflectieopdracht nog maken

ROUTING: Indien vraag 2 met “Nee, ik moet nog beginnen” beantwoord is, verder naar vraag 5.

3. Hoe lang geleden heb je de LifeWise training, of onderdelen daarvan, gevolgd?

4. In hoeverre helpt LifeWise jou om je werk beter uit te oefenen? *Je kan onderstaande bol op de balk verschuiven op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 100 (heel erg).*



5. Het werk als begeleider vraagt soms om een groot aanpassingsvermogen/flexibiliteit in je dagelijks handelen. **Waar zoek jij hulp als je even niet meer weet wat te doen in een bepaalde situatie met een cliënt?** *Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Je kan deze antwoorden ordenen naar meest gebruikte actie.*

- Ik zoek op het internet
- Ik vraag collega's om advies
- Ik vraag hulp tijdens een MDO of teamoverleg
- Ik vraag hulp bij mijn manager
- Ik gebruik LifeWise, bijvoorbeeld door in de app te kijken

-
- Anders, namelijk... [toelichting mogelijk]

ROUTING: Vraag 6 alleen voor LifeWise kenners/gebruikers.

- 6. In hoeverre helpt het kennen van en praten over de pijlers 'Stabiliseren', 'Verbinden', 'Inbedden' en 'Ontwikkelen' jou om meer houvast te krijgen bij (het praten over) de begeleiding van cliënten ? Je kan onderstaande bol op de balk verschuiven op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 100 (heel erg).**



ROUTING: Vanaf vraag 6 voor iedereen.

- 7. Merk je wel eens dat het niet lukt om te verbinden met een cliënt?**

- Ja, dat is soms lastig
 Nee, dat lukt altijd

ROUTING: Indien vraag 6 met "Nee" beantwoord is, verder naar vraag 8.

- 8. Wat doe je als je merkt dat dit niet lukt? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.**

- Ik ben er voor de cliënt
 Ik laat de cliënt niet los
 Ik sluit aan bij de cliënt
 Ik bouw een samenwerkingsrelatie op
 Anders, namelijk.... [toelichting mogelijk]

- 9. Merk je wel eens dat het niet lukt om het leven van de cliënt te stabiliseren?**

- Ja, dat is soms lastig
 Nee, dat lukt altijd

ROUTING: Indien vraag 8 met "Nee" beantwoord is, verder naar vraag 10.

- 10. Wat doe je als je merkt dat dit niet lukt? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.**

- Ik creëer rust en overzicht voor de cliënt
 Ik zorg voor een betekenisvolle daginvulling
 Ik streef naar succeservaringen voor de cliënt
 Ik help de cliënt zichzelf te leren kennen en accepteren
 Anders, namelijk.... [toelichting mogelijk]

- 11. Merk je wel eens dat het niet lukt om de cliënt in te bedden in de maatschappij?**

- Ja, dat is soms lastig
 Nee, dat lukt altijd

ROUTING: Indien vraag 10 met "Nee" beantwoord is, verder naar vraag 12.

- 12. Wat doe je als je merkt dat dit niet lukt? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.**

- Ik ondersteun de cliënt bij een zo zelfstandig mogelijk leven
 Ik ondersteun in de communicatie met de buitenwereld
 Ik werk aan een haalbaar toekomstperspectief voor de cliënt
 We bouwen samen aan een steunend netwerk
 Anders, namelijk.... [toelichting mogelijk]

13. Merk je wel eens dat het niet lukt om de cliënt te helpen bij het ontwikkelen van zelfkennis en kennis van de omgeving?

- Ja, dat is soms lastig
- Nee, dat lukt altijd

ROUTING: Indien vraag 12 met "Nee" beantwoord is, verder naar vraag 14.

14. Wat doe je als je merkt dat dit niet lukt? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Ik leer de cliënt het verband tussen keuzes, gedrag en gevolgen
- Ik gebruik het begeleidingsproces als oefenruimte
- Ik werk aan een positieve zelfwaardering
- Ik leer de cliënt geldende waarden en normen
- Anders, namelijk... [toelichting]

ROUTING: Indien vraag 2 met "Nee, ik moet nog beginnen" beantwoord is, verder naar vraag 17. Vraag 14 t/m 16 alleen voor LifeWise kenners/gebruikers.

15. De volgende twee vragen gaan in op het gebruik van de (web)app. In hoeverre is deze app een belangrijk hulpmiddel voor jou om informatie te vinden bij het begeleiden van een cliënt? Je kan onderstaande bol op de balk verschuiven op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 100 (heel erg).



16. Waar gebruik je de app voor? Je kunt hier meerdere antwoorden geven.

- Ik zoek vooral naar...
- Hulpmiddelen (die ik kan inzetten bij specifieke situaties)
 - Pijlers en handvatten
 - Actueel nieuws over mijn vakgebied
 - Hoe ik LifeWise kan inzetten voor het ontwikkelen van mijn eigen competenties (binnen mijn team)
 - Hoe ik de cliënten kan informeren
 - Netwerkmethodeken
 - Theoretische achtergrondinformatie
 - Ik gebruik de app niet

17. De volgende vraag gaat over LifeWise en op welke manier dit kader jou ondersteunt. Kun je voor elke stelling aangeven in hoeverre deze van toepassing is? Je kan onderstaande bollen op de balk verschuiven op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 100 (heel erg).

LifeWise geeft mij een eenduidig begrippenkader (taal) in de vorm van pijlers en handvatten.



LifeWise geeft mij houvast/inzicht om in complexe casussen te kunnen handelen.



LifeWise biedt mij een structuur om vanuit meerdere perspectieven naar een casus kijken.



LifeWise biedt mij een structuur om interviews en MDO's vorm te geven.



LifeWise helpt mij om beter te kunnen communiceren met collega's over de zorg of ondersteuning.



LifeWise helpt mij om beter bewust te worden van mijn eigen handelen en daarop te reflecteren.



LifeWise geeft inzicht in mijn sterke en zwakke punten waardoor ik zie wat ik nog te leren heb binnen mijn vakgebied.



Met de web-app heb je LifeWise en alle daarin opgenomen hulpmiddelen altijd bij de hand.



Het tweede en tevens laatste deel van de vragenlijst gaat over handelingsverlegenheid en jouw werksituatie.

18. De volgende vraag bevat stellingen over jouw competenties (kennis en vaardigheden als begeleider).

Kun je aangeven hoe vaak deze situatie voorkomt? Je kan antwoorden met “*nooit*”, “*zelden*”, “*soms*”, “*vaak*” en “*heel vaak*”.

	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Heel vaak
Ik voel me competent als begeleider			x		
Ik heb voldoende vaardigheden om te handelen in lastige situaties				x	
Ik heb voldoende kennis om te handelen in lastige situaties (<i>bijvoorbeeld over psychosociale problematiek</i>)				x	
Ik heb de juiste vooropleiding ⁴ om deze doelgroep naar behoren te kunnen begeleiden		x			
Ik vind het eenvoudig om doelen gesteld in het zorgplan te behalen		x			
Hoe ik mij voel heeft effect op mijn handelen			x		

19. De volgende vraag bevat stellingen over de relatie tussen jou en de cliënten die je begeleidt. Elke situatie met een specifieke cliënt is natuurlijk anders. Met deze stellingen vragen we om een algemeen beeld te schetsen.

Kun je aangeven hoe vaak deze situatie voorkomt? Je kan antwoorden met “*nooit*”, “*zelden*”, “*soms*”, “*vaak*” en “*heel vaak*”.

	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Heel vaak
De communicatie met cliënten loopt goed					
Ik weet welke hulpmiddelen ik kan inzetten in een specifieke situatie met een cliënt					

Ik weet waar ik hulpmiddelen kan vinden voor een goede ondersteuning bij de cliënt					
Ik weet om te gaan met onvoorspelbaar gedrag van de cliënt					
Ik vind het moeilijk om sommige cliënten te begeleiden (<i>bijvoorbeeld door het gedrag dat deze cliënt vertoont</i>)					
Ik ervaar meer stress naarmate een cliënt ernstiger probleemgedrag vertoont					
Ik voel me ongemakkelijk tijdens de samenwerking met een cliënt					
Ik kan me aanpassen aan het begripsvermogen van de cliënt					

20. De volgende vraag bevat stellingen die gaan over jou en de organisatie waar je voor werkt.

Kun je aangeven hoe vaak deze situatie voorkomt? Je kan antwoorden met “*nooit*”, “*zelden*”, “*soms*”, “*vaak*” en “*heel vaak*”.

	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Heel vaak
De communicatie met collega's verloopt goed					
Ik praat met collega's over de zaken die ik lastig vind in de begeleiding					
De samenwerking met collega's verloopt naar behoren					
Ik krijg voldoende steun van de organisatie waar ik werk					
Ik ervaar een hoge werkdruk					
Ik voel mij veilig in mijn werkomgeving					
Ik durf geen fouten te maken					
Mijn werk vraagt veel flexibiliteit van mij					

21. Hoeveel ervaring heb je met het werken met de LVB(+) doelgroep?

- 0 tot 1 jaar
- 1 tot 5 jaren
- 5 tot 10 jaren
- 10+ jaren

22. Wat is jouw vooropleiding?

.....

23. Hoe veel uren werk je in de week?

.... uren

24. Binnen welke organisatie ben je werkzaam?

- Cordaan
- Middin
- Profila Zorg
- Amsta Karaad
- Esdégé-Reigersdaal
- Abrona

25. Op hoeveel locaties / in hoeveel teams ben je werkzaam?

..... locaties

..... teams

26. Welk type begeleiding verzorg je aan de doelgroep met een LVB+?

- Ambulante begeleiding
- 24-uurs begeleiding
- Beide

27. Wat is je geslacht?

- Vrouw
- Man
- Anders

C. Topiclijst verdiepende interviews LifeWise

Versie 1: de begeleider is bekend met LifeWise

Datum:

Deelnemersnummer:

Interviewer:

Algemeen

- i. Kennismaking, functie en werkervaring.
- ii. Hoe zou jij LifeWise omschrijven aan nieuwe collega's?

Werken met LifeWise

- i. Welke verwachtingen had jij van het werken met het methodisch kader van LifeWise? In hoeverre voldoet LifeWise aan deze verwachtingen? Wat voldoet wel, wat voldoet niet en waarom?
- ii. Op welke manier pas jij LifeWise toe in het begeleiden van cliënten met een LVB+? Kun je voorbeelden geven?
- iii. Wat voegt LifeWise toe aan jouw huidige werkwijze? Kun je hier voorbeelden van geven? Het gaat hier zowel om het werken binnen het team (denk aan casuïstiekbesprekingen) als jouw individueel handelen.
- iv. Zijn er elementen die je mist in het werken met LifeWise? Zo ja, welke zijn dat?
- v. Wat voegt de pagina hulpmiddelen (binnen de LifeWise web-app) toe in jouw dagelijks handelen? Zijn er elementen die je hierbij mist?
- vi. Op welke manier helpt LifeWise jou om te reflecteren op je eigen competenties en hoe dit tot uiting komt in je team?

Handelingsverlegenheid

- i. Wat versta jij onder handelingsverlegenheid?
- ii. Ervaar jij wel eens handelingsverlegenheid tijdens je werk? Zo ja, waardoor ontstaat dit?
- iii. Zo ja, in welke situaties ervaar jij handelingsverlegenheid en wat doe je om dat te voorkomen / verminderen? Kun je hier voorbeelden van geven?
- iv. Een van de doelen van LifeWise is het verminderen van handelingsverlegenheid bij begeleiders. In hoeverre behaalt LifeWise dit doel bij jou? En op welke manier?
- v. In hoeverre geven de pijlers van LifeWise jou een houvast in het begeleiden van cliënten? Zo ja, op welke manier (door het spreken van dezelfde taal, beschikking over 'toolbox' et cetera)?
- vi. Ervaar je verschillen tussen de 4 pijlers in de mate waarin ze houvast geven? Zo ja, waar zit dat verschil in?
- vii. Zie je effect van het werken met LifeWise op de cliënten die je begeleidt? Zo ja, welk effect? Kun je hier voorbeelden van noemen?
- viii. Leveren de verschillende pijlers van LifeWise een bijdrage aan het in balans brengen van de draaglast en draagkracht van de cliënt? Zo ja, op welke manier?

Versie 2: de begeleider is nog niet bekend met LifeWise

Datum:

Deelnemersnummer:

Interviewer:

Algemeen

- i. Functie en werkervaring
- ii. In hoeverre ben je bekend met de LifeWise methodiek?

Huidige werksituatie

- i. Welke verwachting heb jij van LifeWise? Wat hoop je te leren / wat hoop je dat het jou oplevert in je werk?
- ii. In hoeverre denk je dat LifeWise een aanvulling zal zijn op jouw dagelijks handelen? Op welke manier?

Handelingsverlegenheid

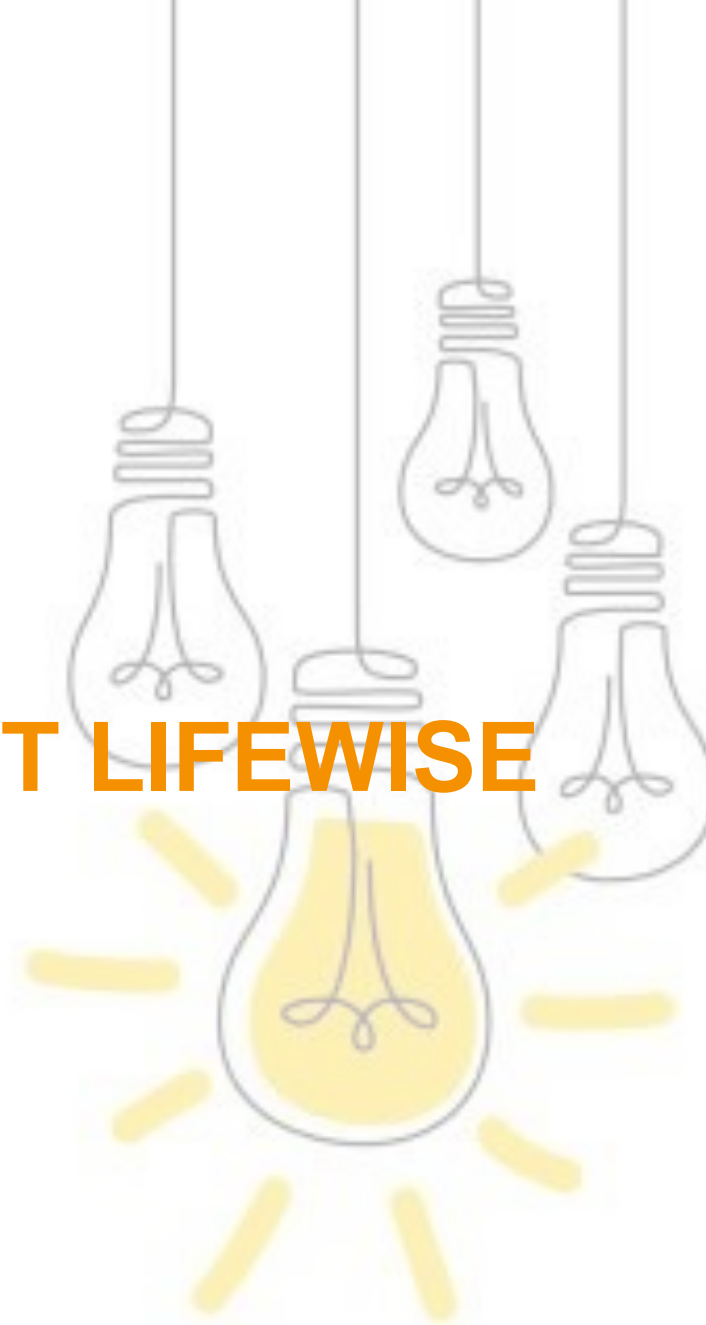
- i. Wat versta jij onder handelingsverlegenheid?
- ii. Ervaar jij wel eens handelingsverlegenheid tijdens je werk? Zo ja, waardoor ontstaat dit?
- iii. Zo ja, in welke situaties ervaar jij handelingsverlegenheid en wat doe je om dat te voorkomen / verminderen? Kun je hier voorbeelden van geven?
- iv. Wat mis je in situaties waarin je handelingsverlegenheid ervaart?
- v. Wat is er nodig vanuit de organisatie om jouw handelingsverlegenheid te verminderen?
- vi. Wat geeft jou in het algemeen houvast in het begeleiden van cliënten, wat zet je in? Wat mis je nog?
- vii. Wat zet je in om balans te brengen in de draaglast en draagkracht van de cliënt? Hoe doe je dit? Wat mis je nog?

D. Figurenboek

FIGURENBOEK **ONDERZOEK EFFECTIVITEIT LIFEWISE**

DATUM

11 april 2024



Inhoudsopgave

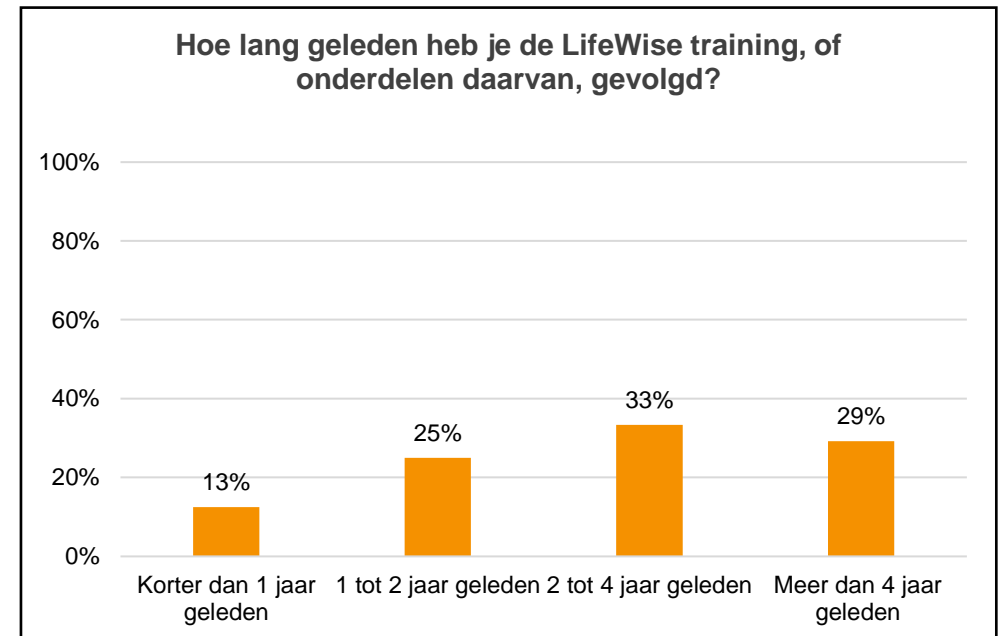
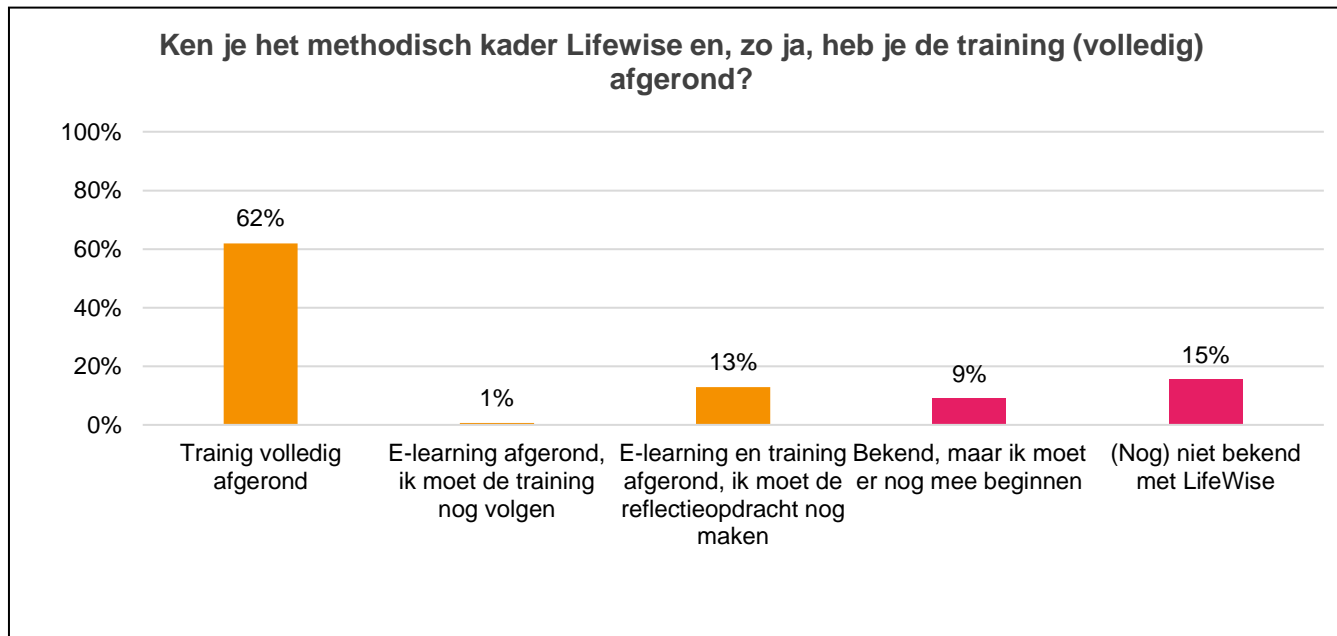
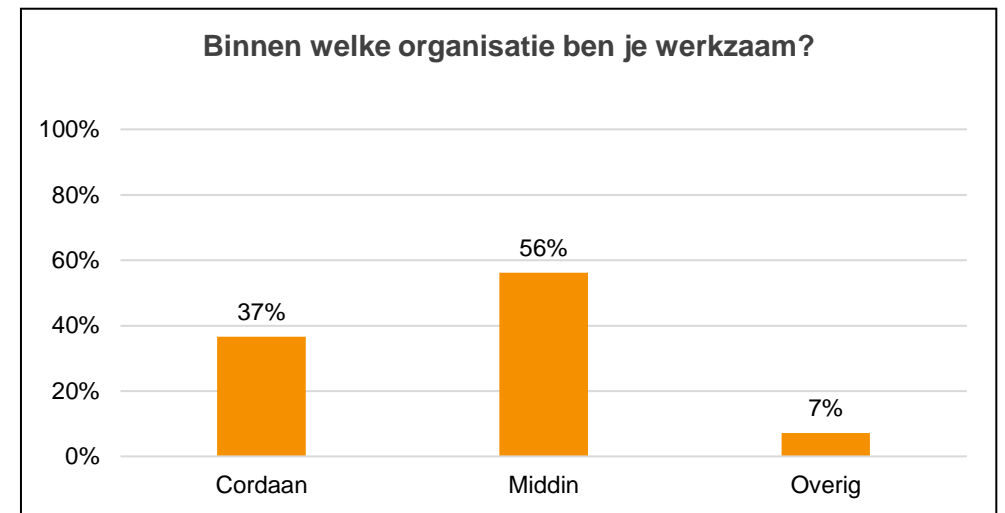
1. **Toelichting significantie van waargenomen verschillen** pagina 3
2. **Achtergrondinformatie respondenten** pagina 4 t/m 6
3. **Zoeken van hulp** pagina 7 t/m 8
4. **Verbinden, stabiliseren, inbedden en ontwikkelen** pagina 9 t/m 12
5. **Gebruik van de (web)app** pagina 13 t/m 14
6. **Ervaren ondersteuning** pagina 15 t/m 16
7. **Competenties** pagina 17 t/m 22
8. **Relatie met de cliënt** pagina 23 t/m 30
9. **De organisatie** pagina 31 t/m 38

Significantie van waargenomen verschillen

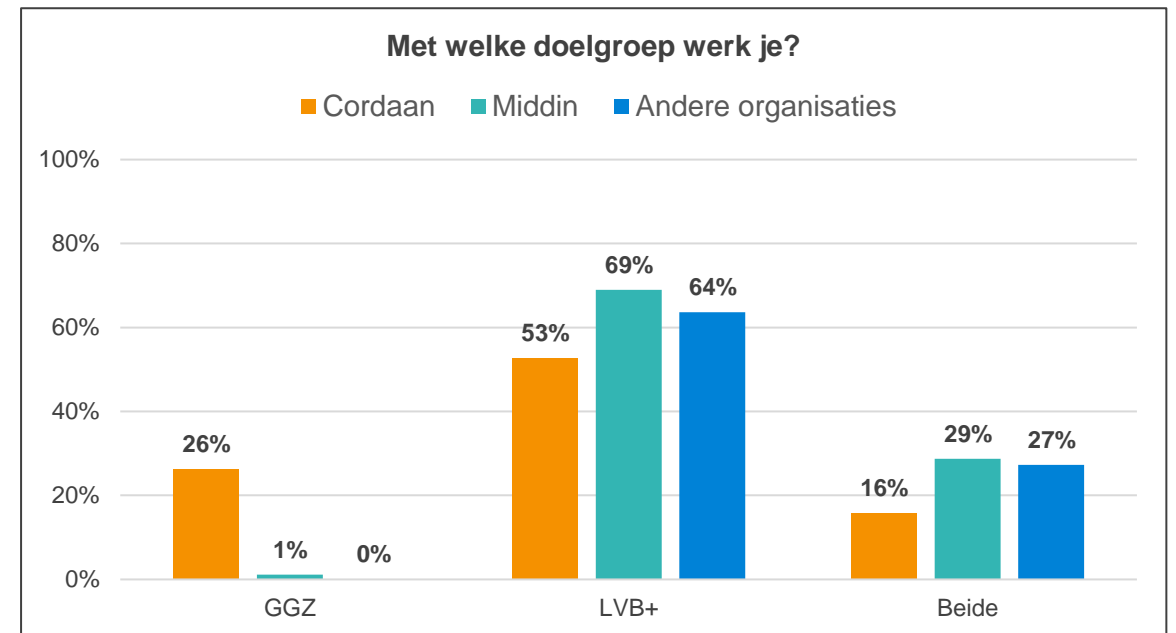
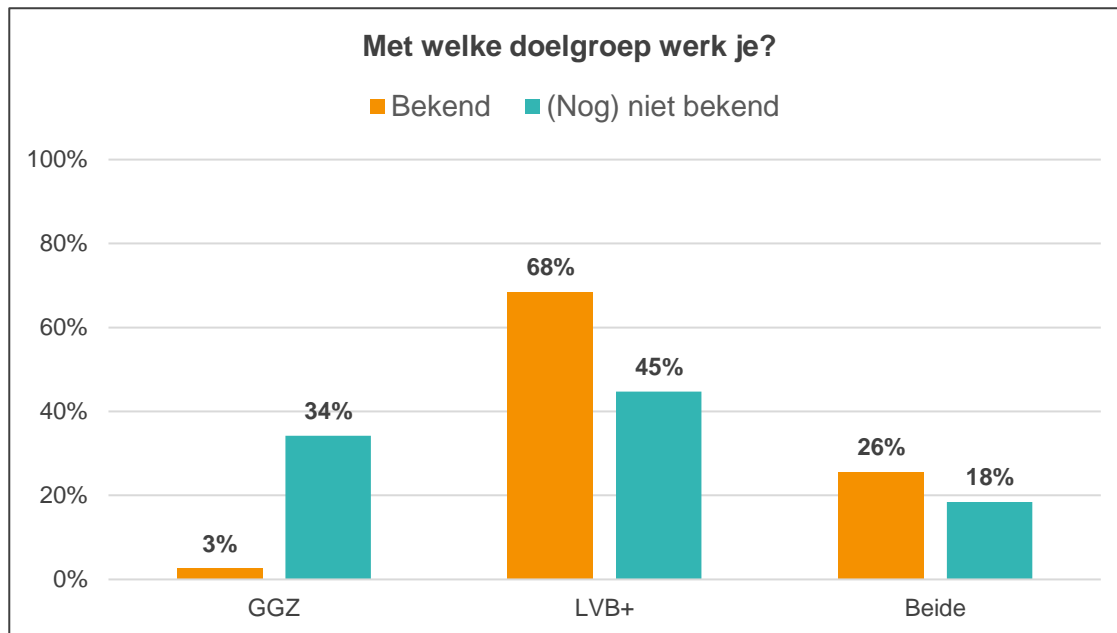
Daar waar een test is uitgevoerd op de significantie van waargenomen verschillen, zijn figuren **roze gearceerd**. Als er cijfers in deze figuren significant verschillen, zijn deze **roze gekleurd**.

Voor het testen van statistische significantie zijn ANOVA- en chi-kwadraattesten uitgevoerd. Het significantieniveau is telkens 5%.

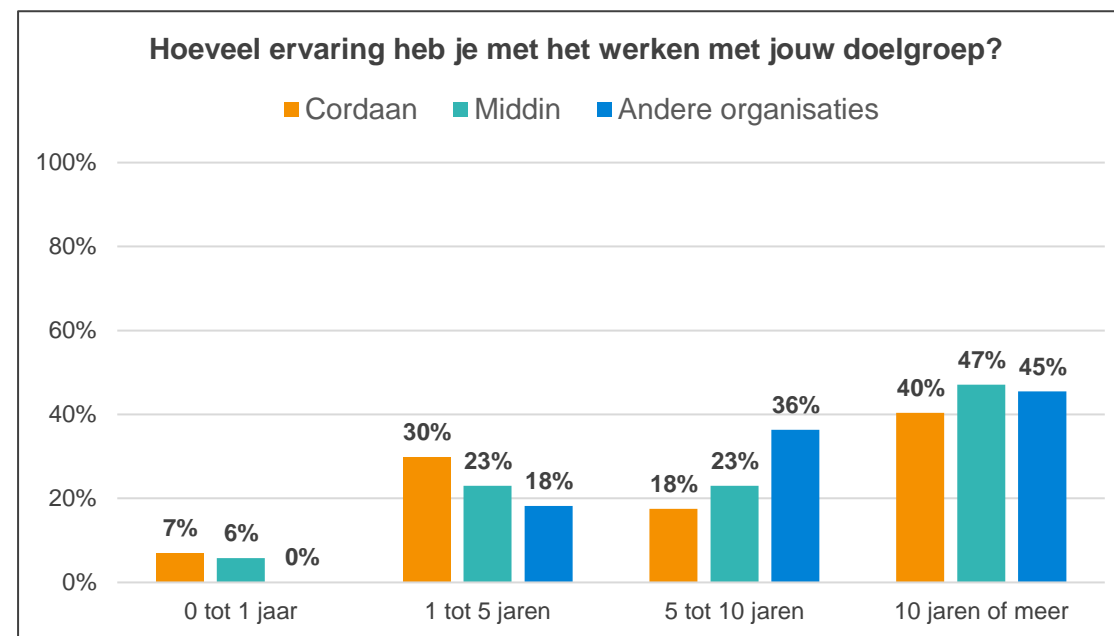
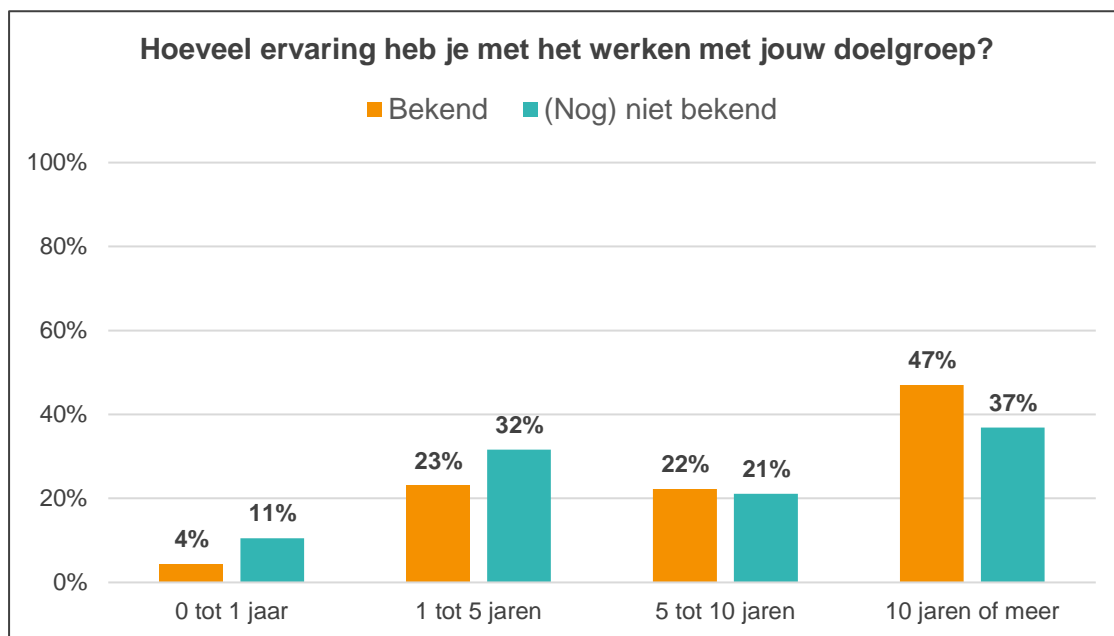
Achtergrondinformatie respondenten



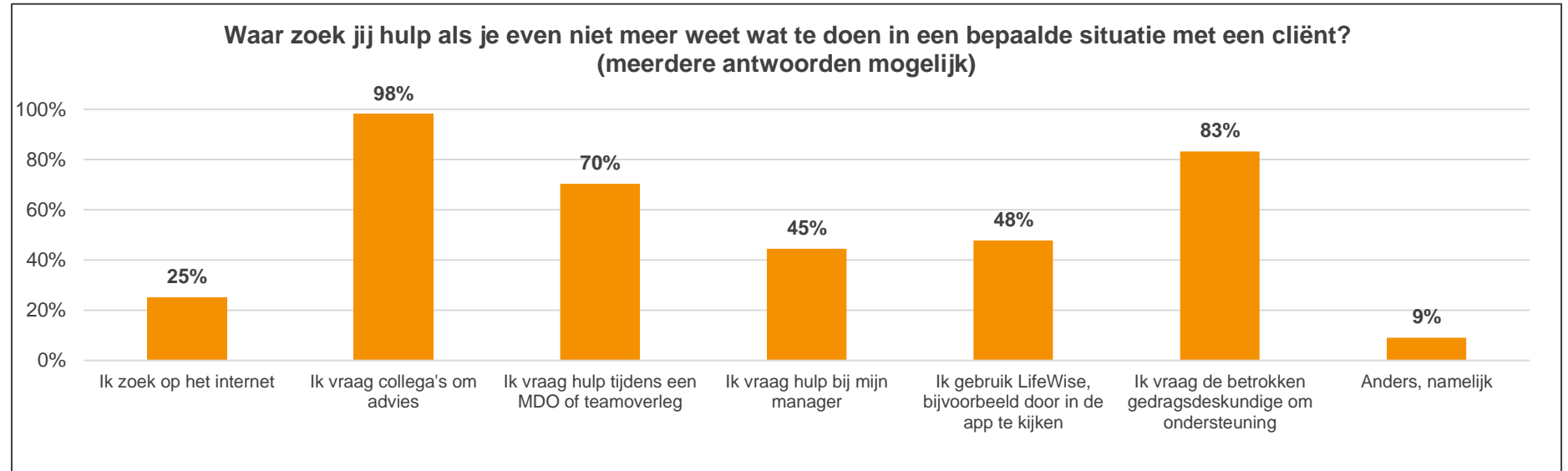
Achtergrondinformatie respondenten



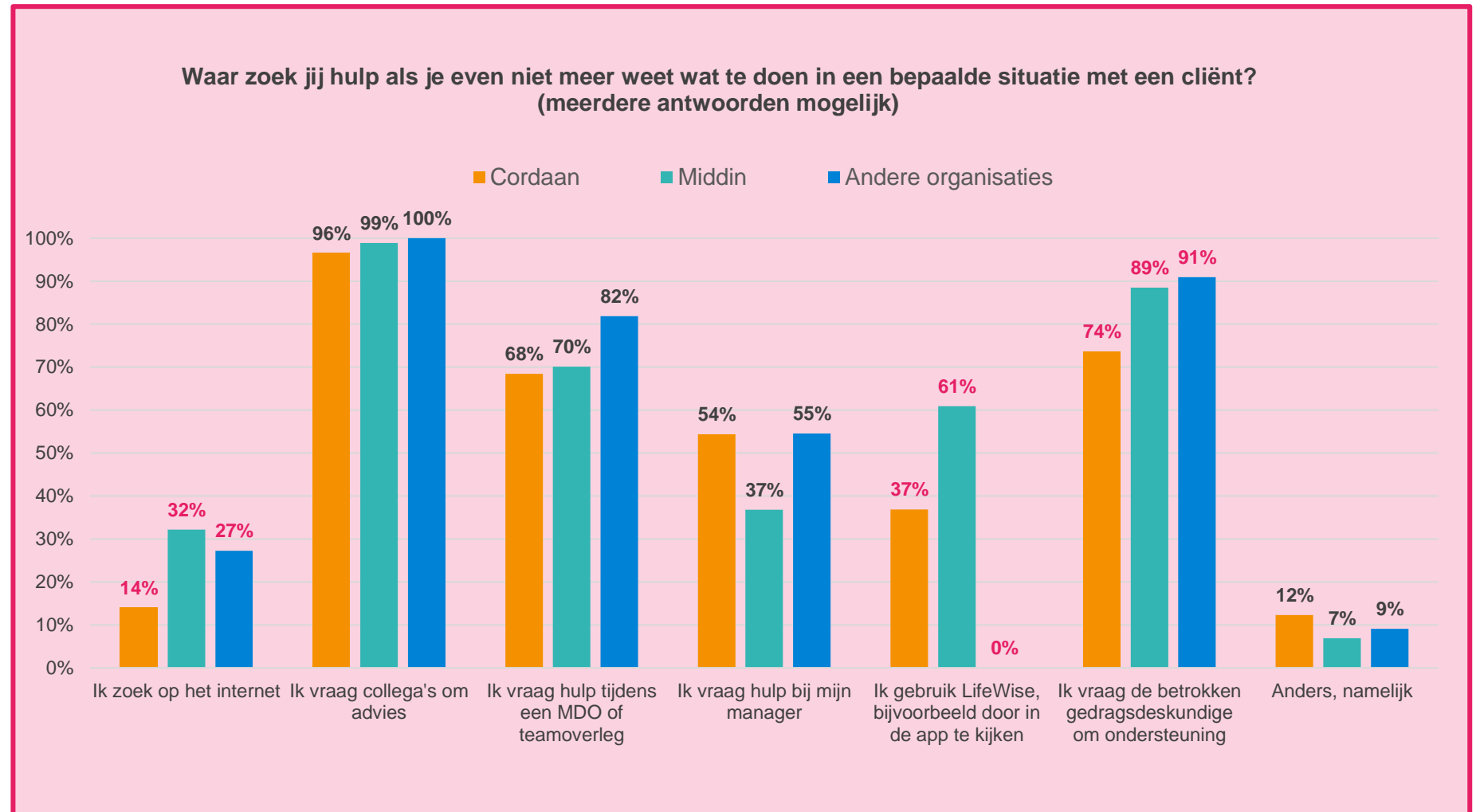
Achtergrondinformatie respondenten



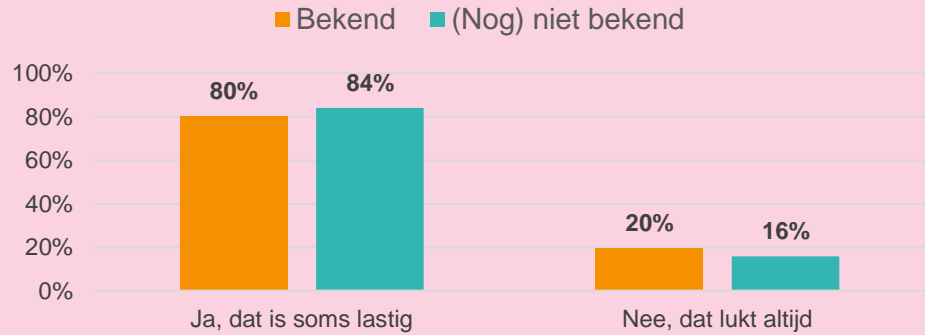
Zoeken van hulp



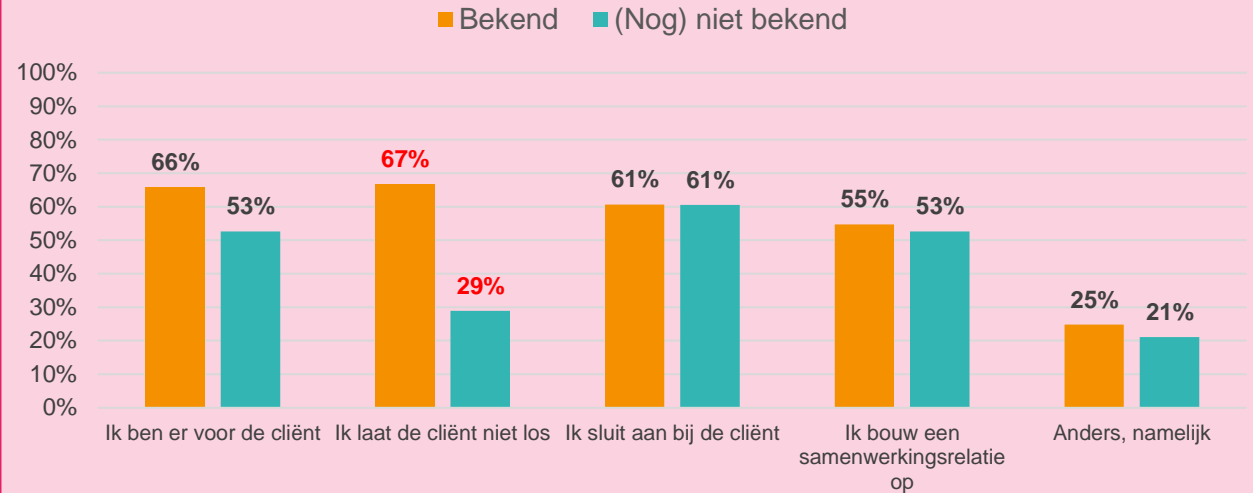
Zoeken van hulp (2)



Merk je wel eens dat het niet lukt om te verbinden met een cliënt?

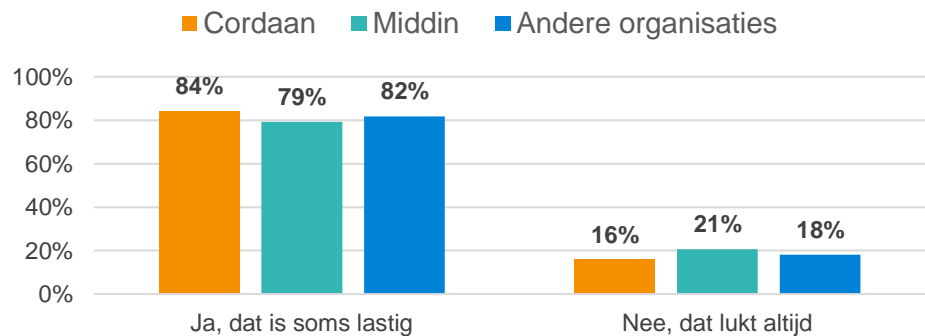


Wat doe je als je merkt dat het niet lukt om met een cliënt te verbinden?

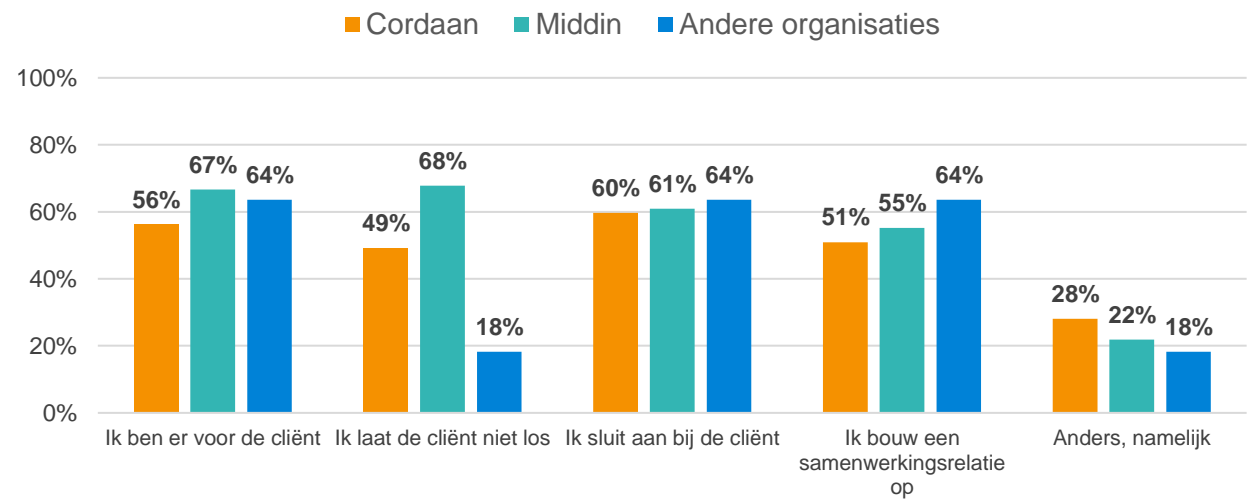


Verbinden met de cliënt

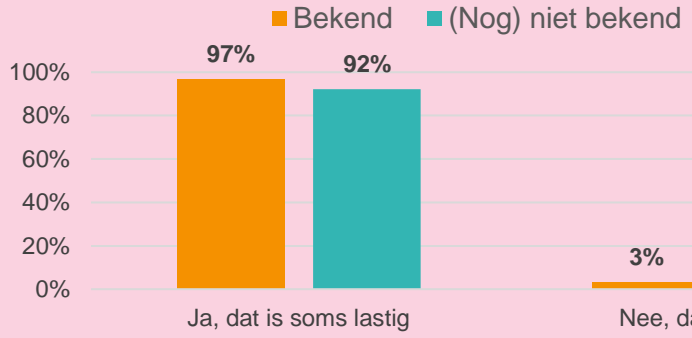
Merk je wel eens dat het niet lukt om te verbinden met een cliënt?



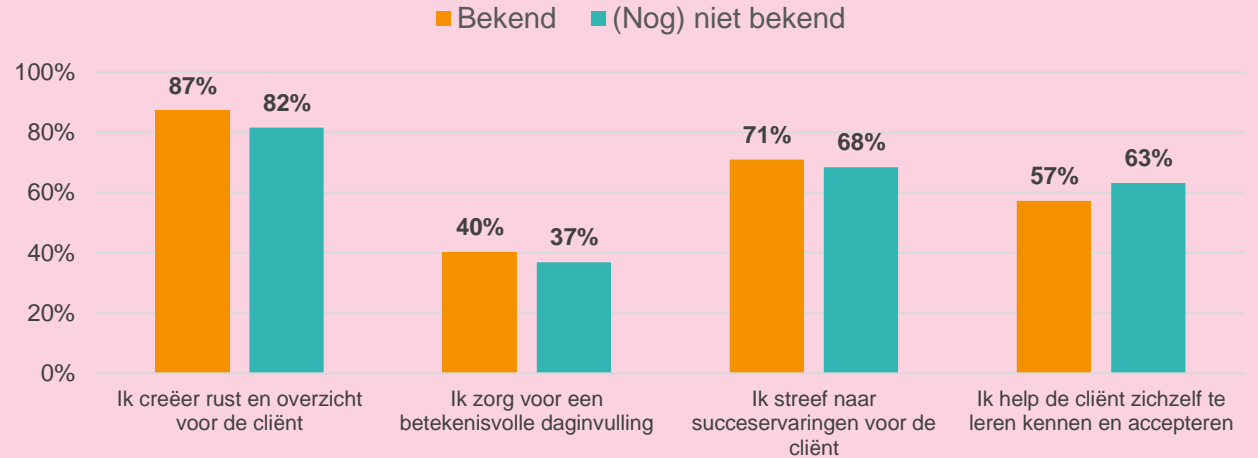
Wat doe je als je merkt dat het niet lukt om met een cliënt te verbinden?



Merk je wel eens dat het niet lukt om het leven van de cliënt te stabiliseren?

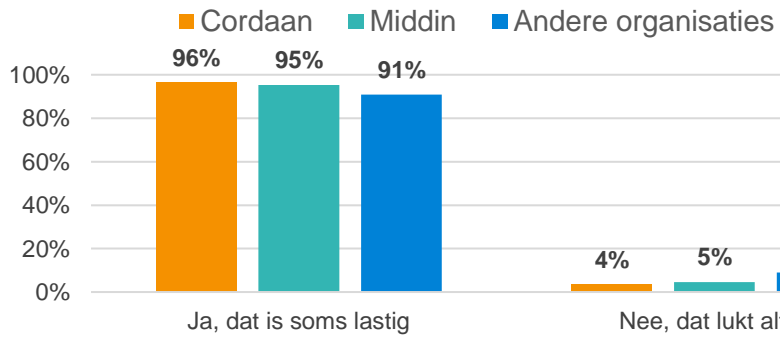


Wat doe je als je merkt dat het niet lukt om het leven van de cliënt te stabiliseren?

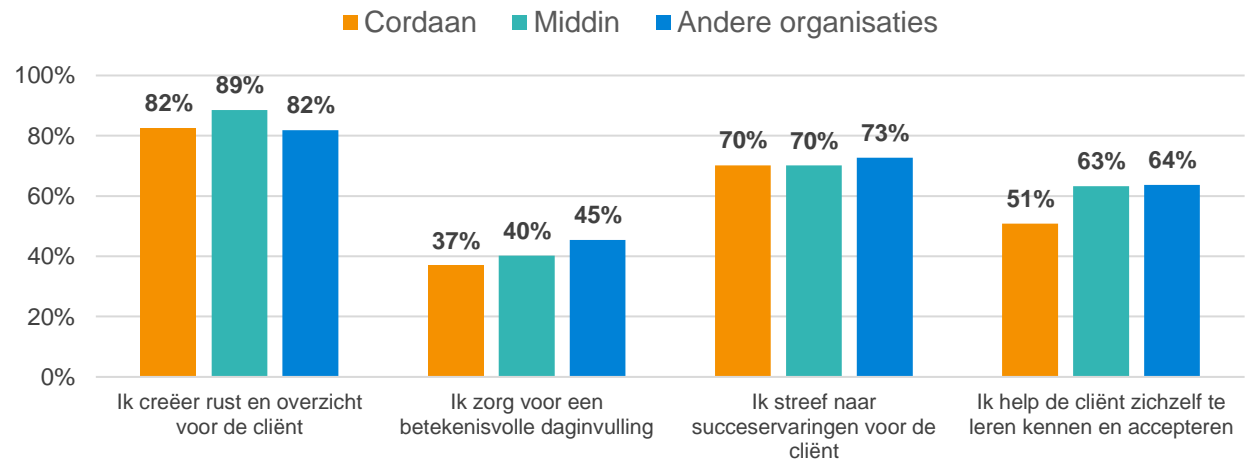


Stabiliseren van de cliënt

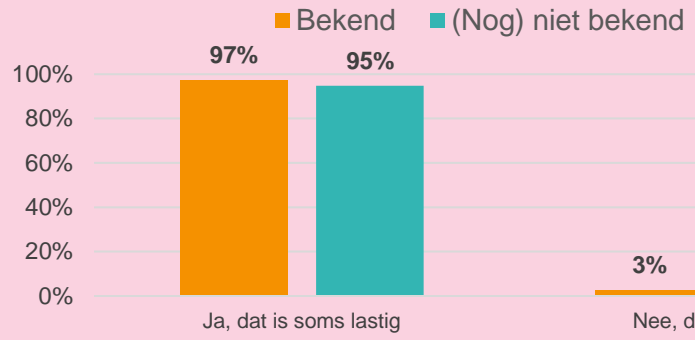
Merk je wel eens dat het niet lukt om het leven van de cliënt te stabiliseren?



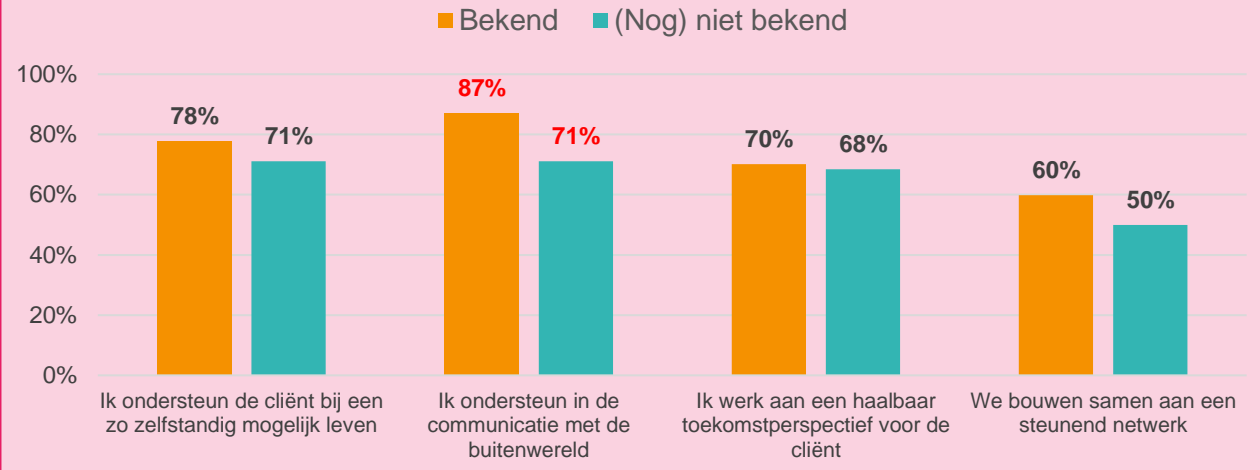
Wat doe je als je merkt dat het niet lukt om het leven van de cliënt te stabiliseren?



Merk je wel eens dat het niet lukt om de cliënt in te bedden in de maatschappij?

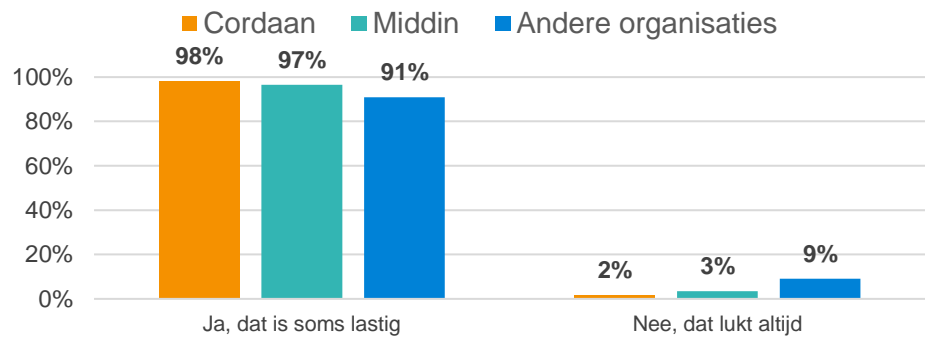


Wat doe je als je merkt dat het niet lukt om de cliënt in te bedden in de maatschappij?

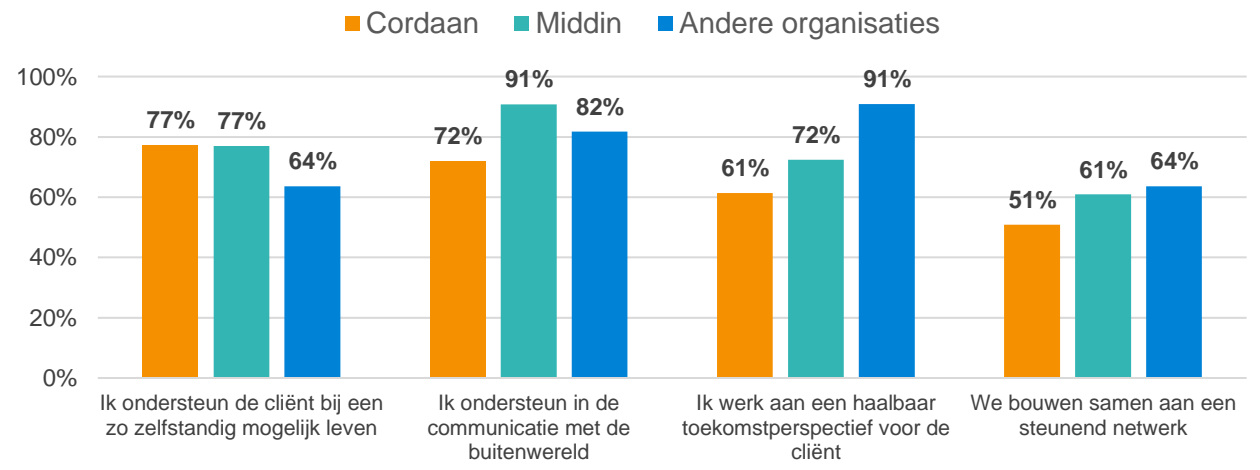


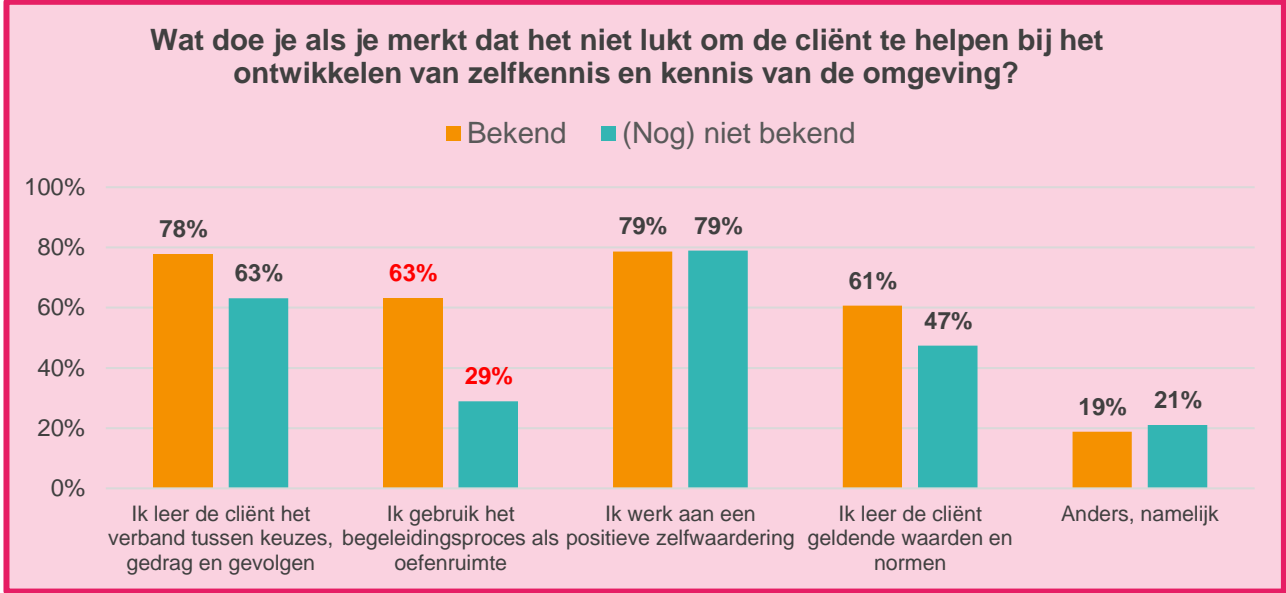
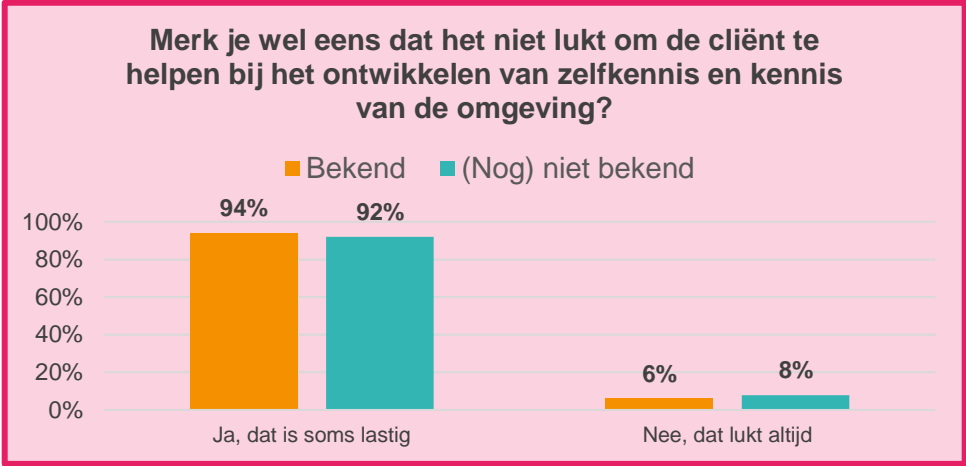
Inbedden van de cliënt

Merk je wel eens dat het niet lukt om de cliënt in te bedden in de maatschappij?

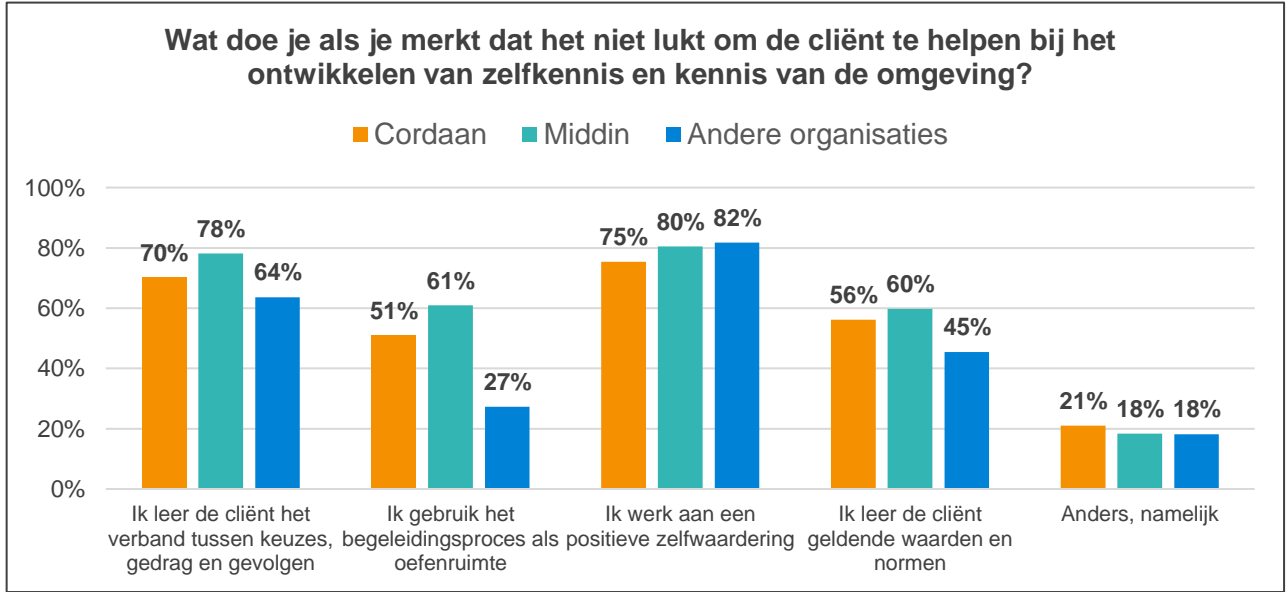
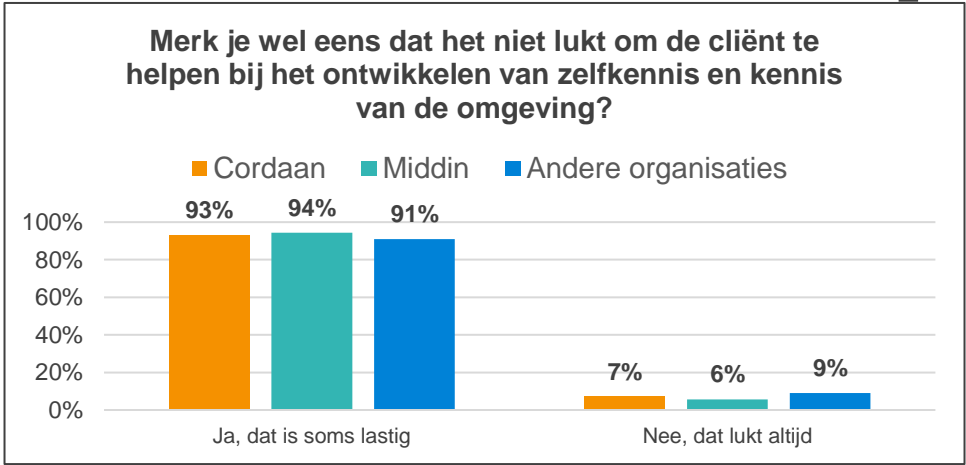


Wat doe je als je merkt dat het niet lukt om de cliënt in te bedden in de maatschappij?

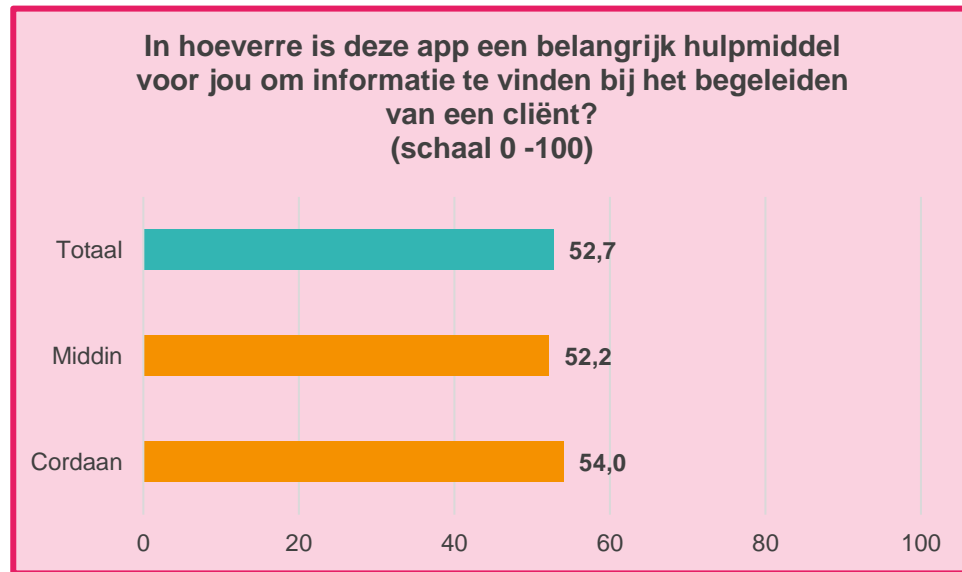




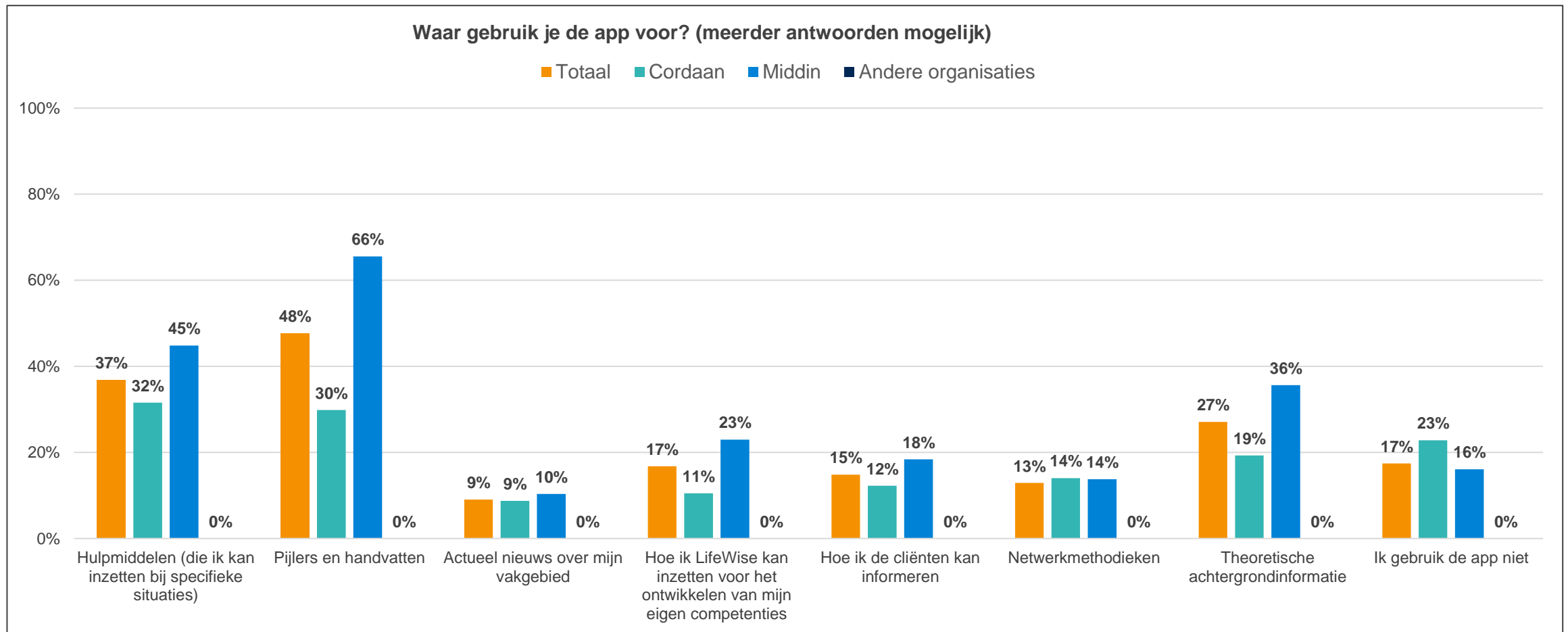
Ontwikkelen van zelfkennis



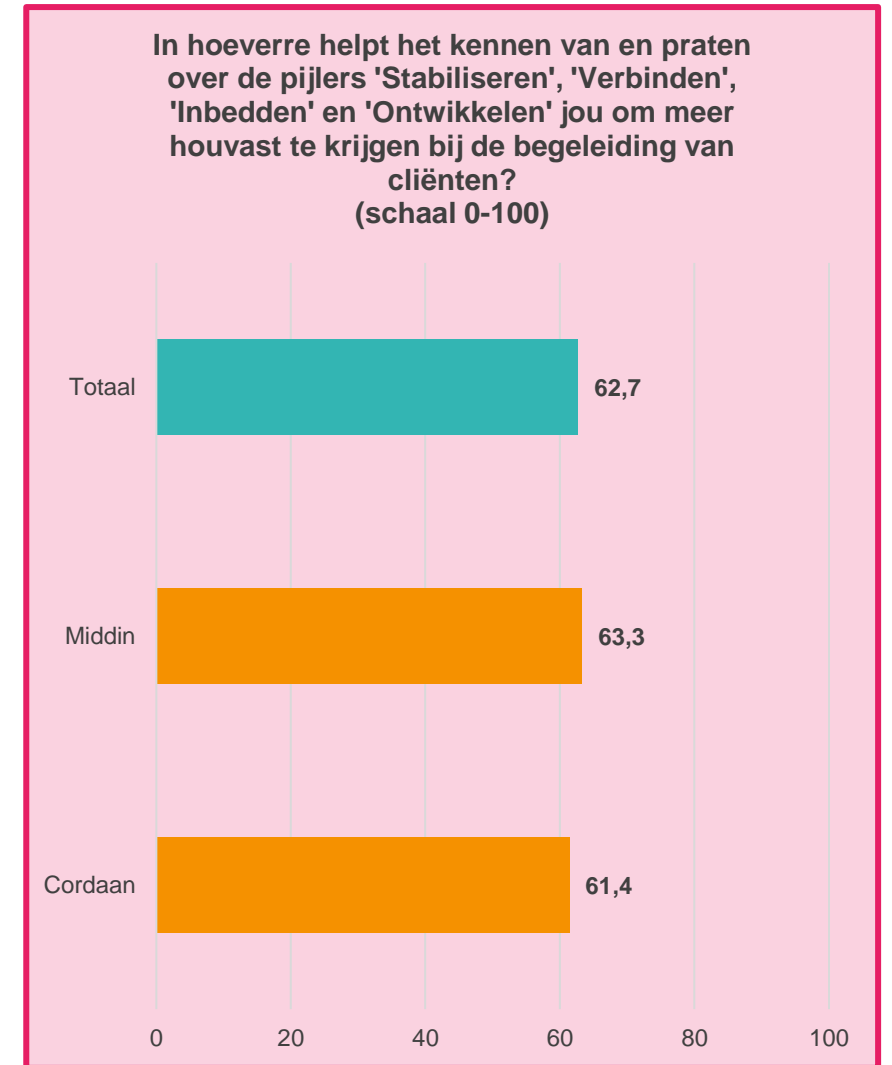
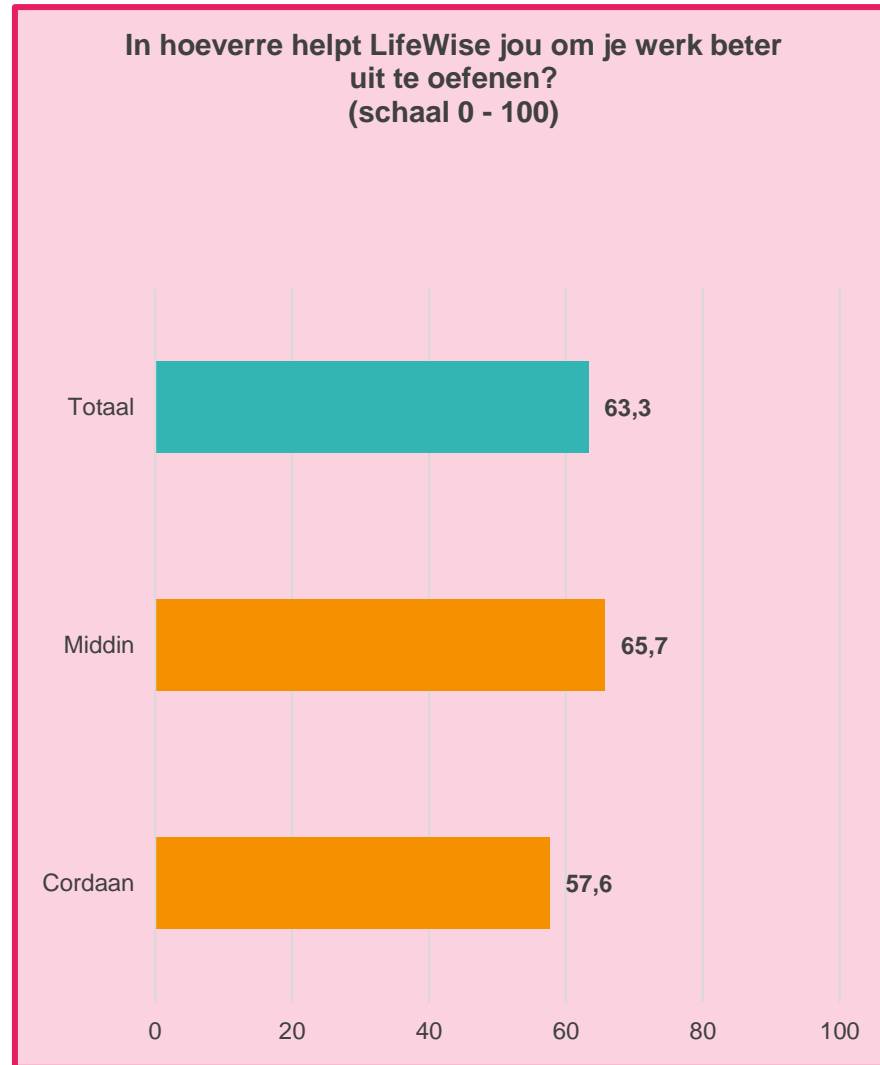
Gebruik (web)app



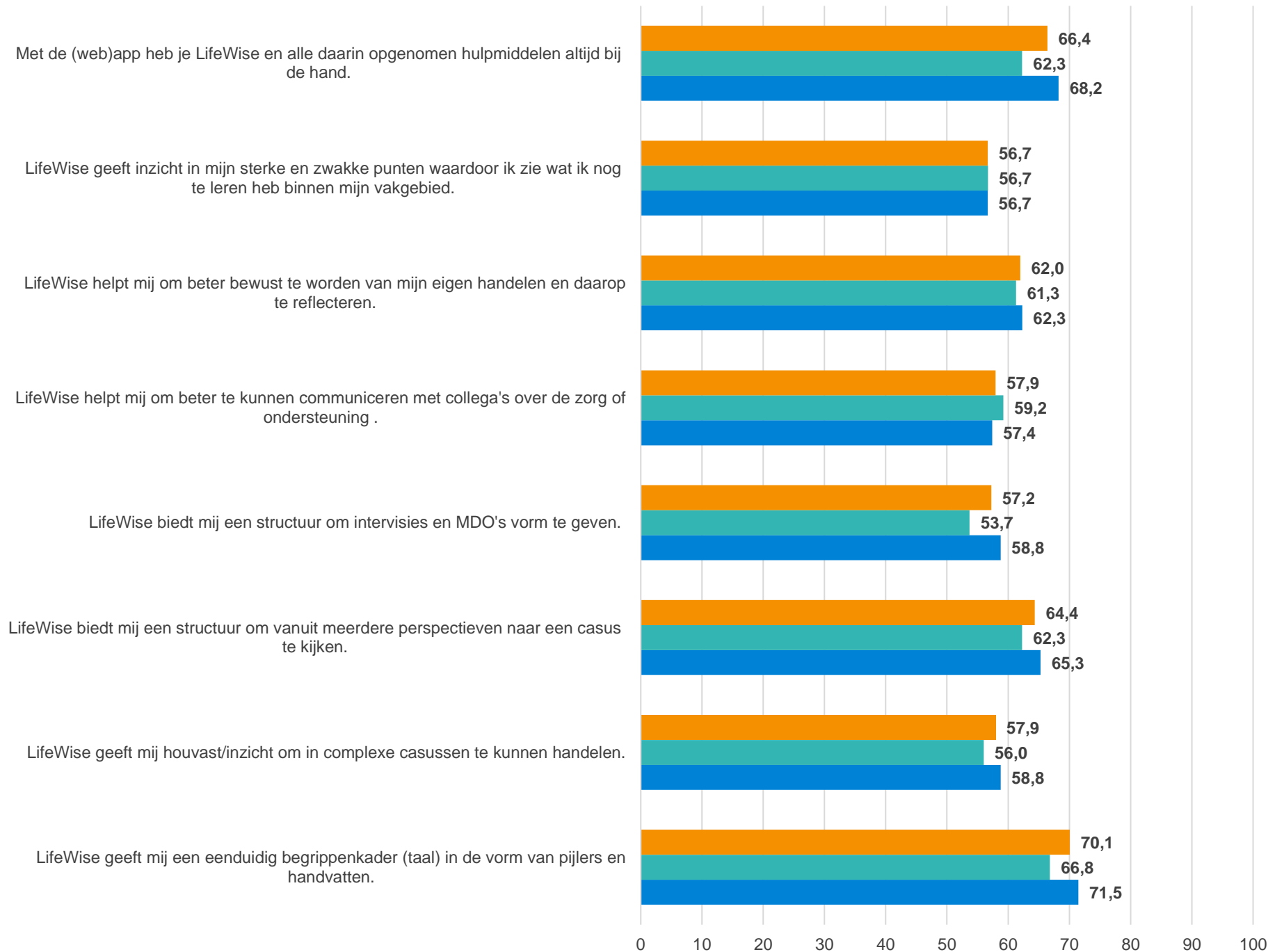
Gebruik (web)app



Ervaren ondersteuning



Ervaren ondersteuning

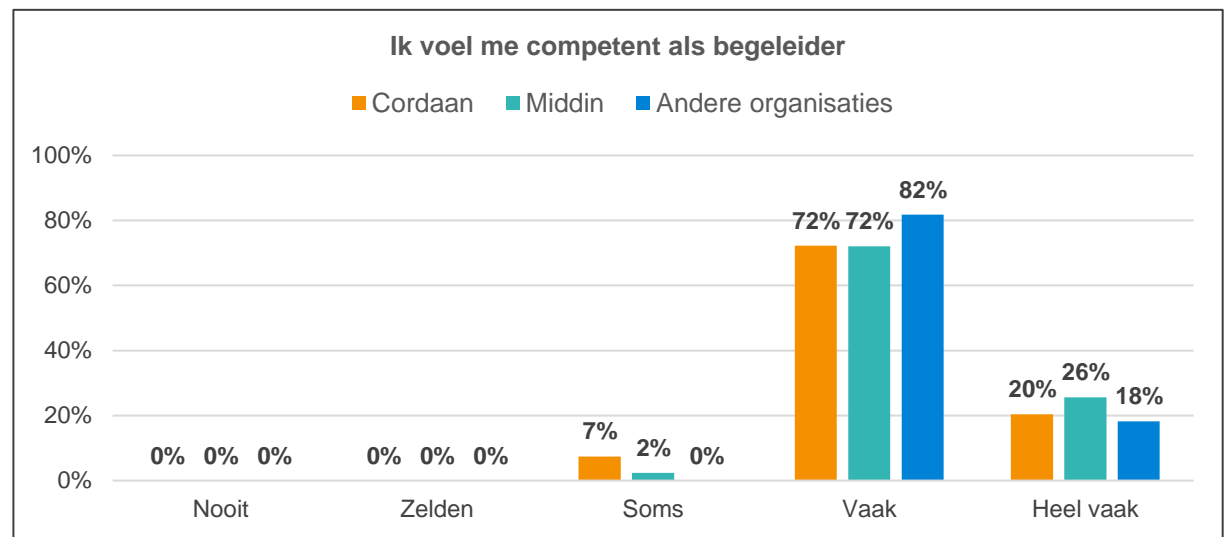
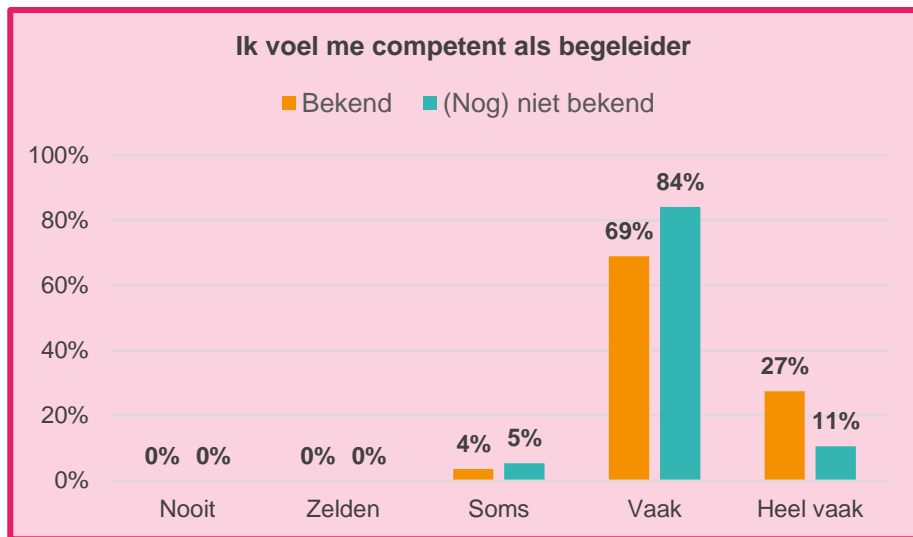


Deze stellingen gaan over LifeWise en op welke manier dit kader jou ondersteunt. Kun je voor elke stelling aangeven in hoeverre deze van toepassing is? (schaal 0 - 100)

■ Totaal
■ Cordaan
■ Middin

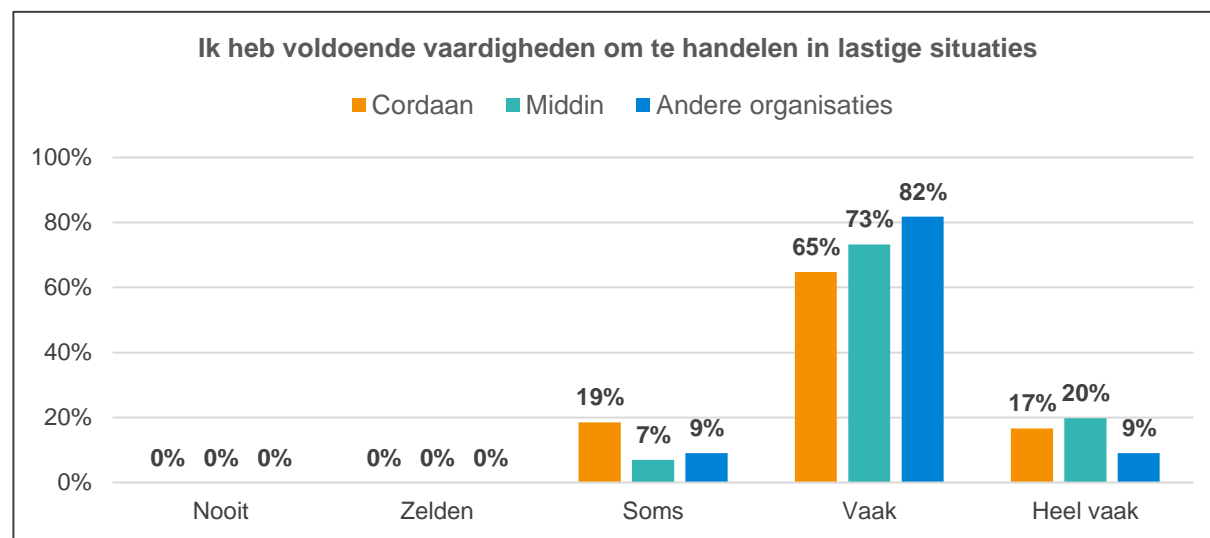
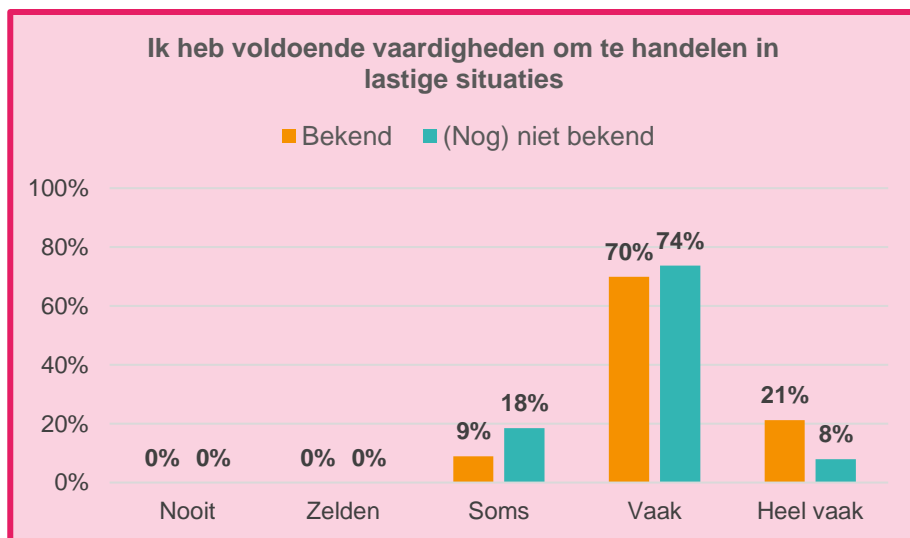
Competenties

1/6



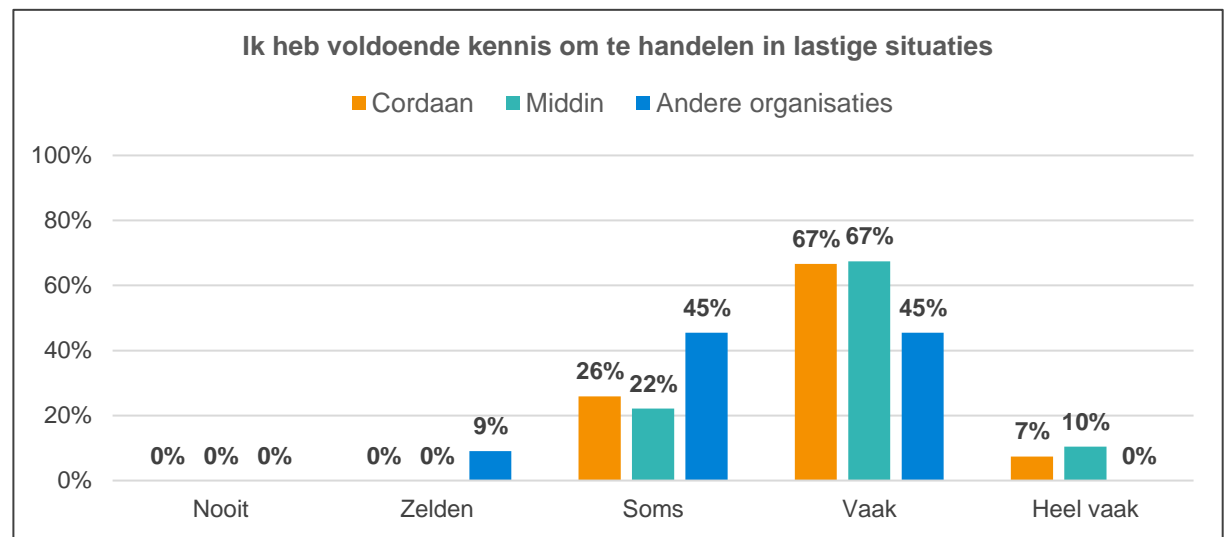
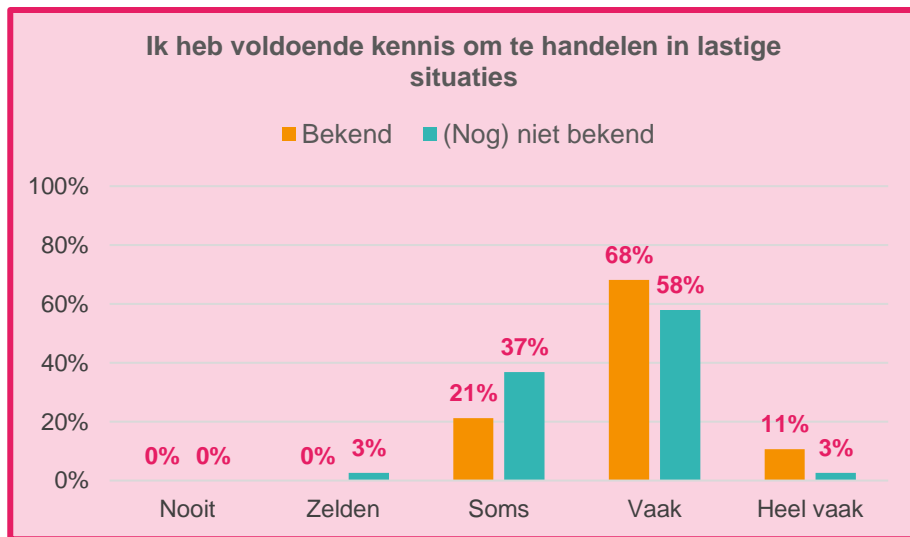
Competenties

2/6



Competenties

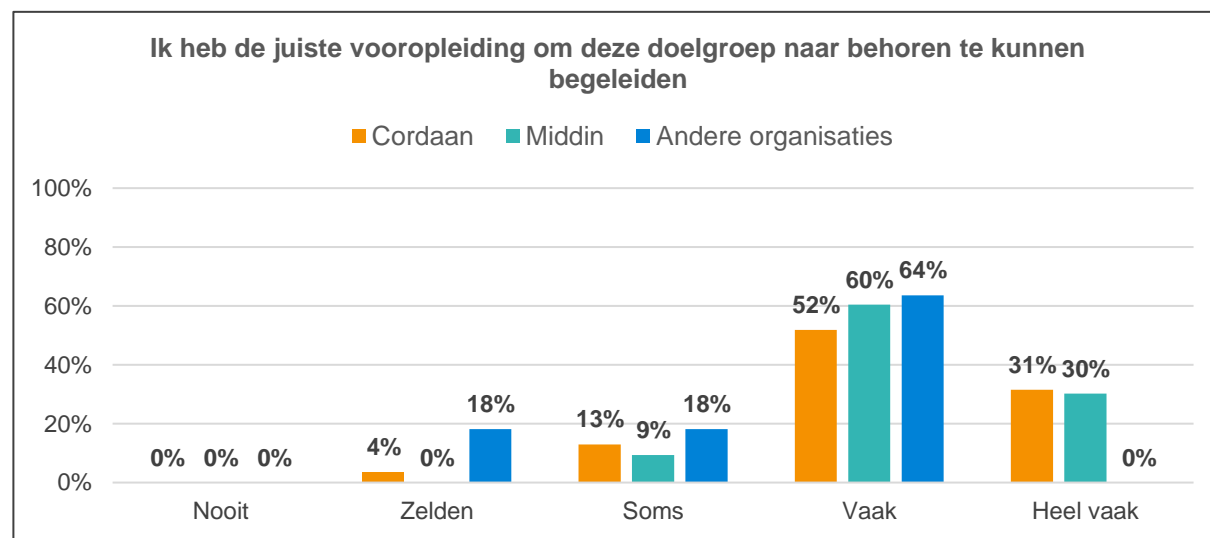
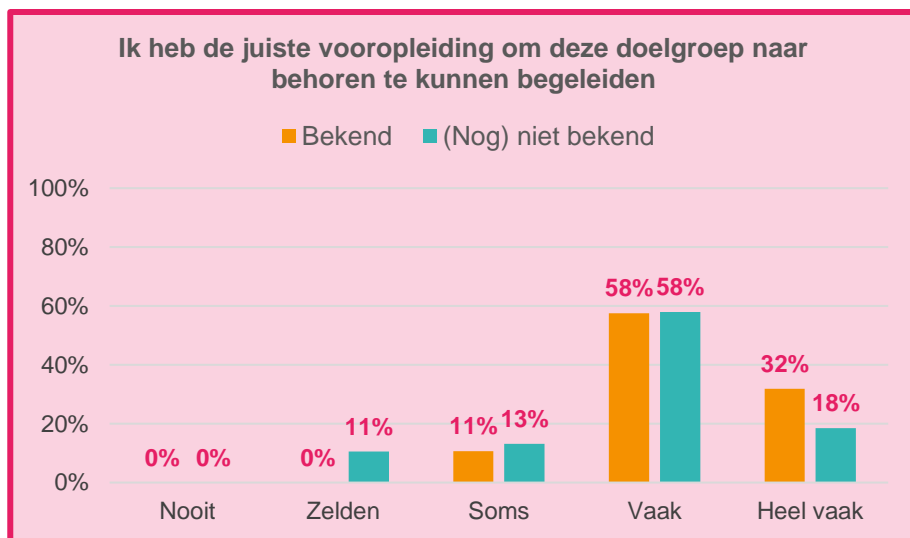
3/6



Interpretatie van significantie: Op basis van de waargenomen data lijkt er een verband te bestaan tussen de (on)bekendheid met LifeWise en de mate waarin de werknemer ervaart dat zij voldoende kennis heeft om te handelen in lastige situaties.

Competenties

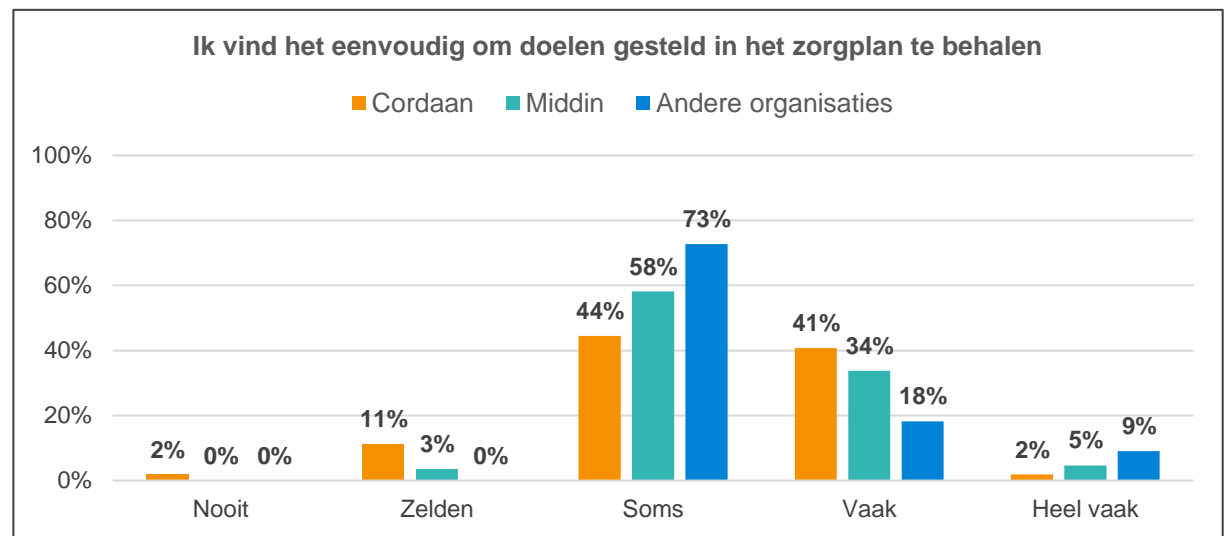
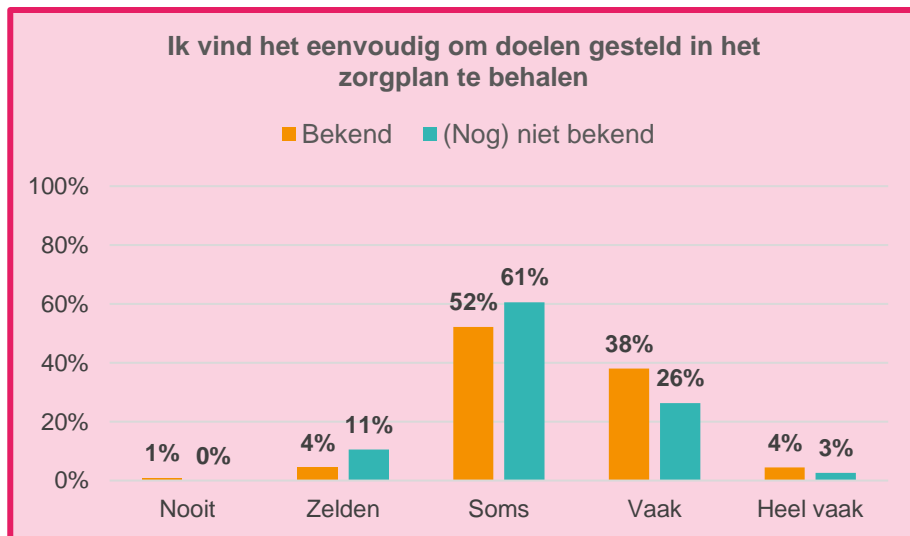
4/6



Interpretatie van significantie: Op basis van de waargenomen data lijkt er een verband te bestaan tussen de (on)bekendheid met LifeWise en de mate waarin de werknemer ervaart dat hun vooropleiding toereikend is voor de zorgvraag van de doelgroep.

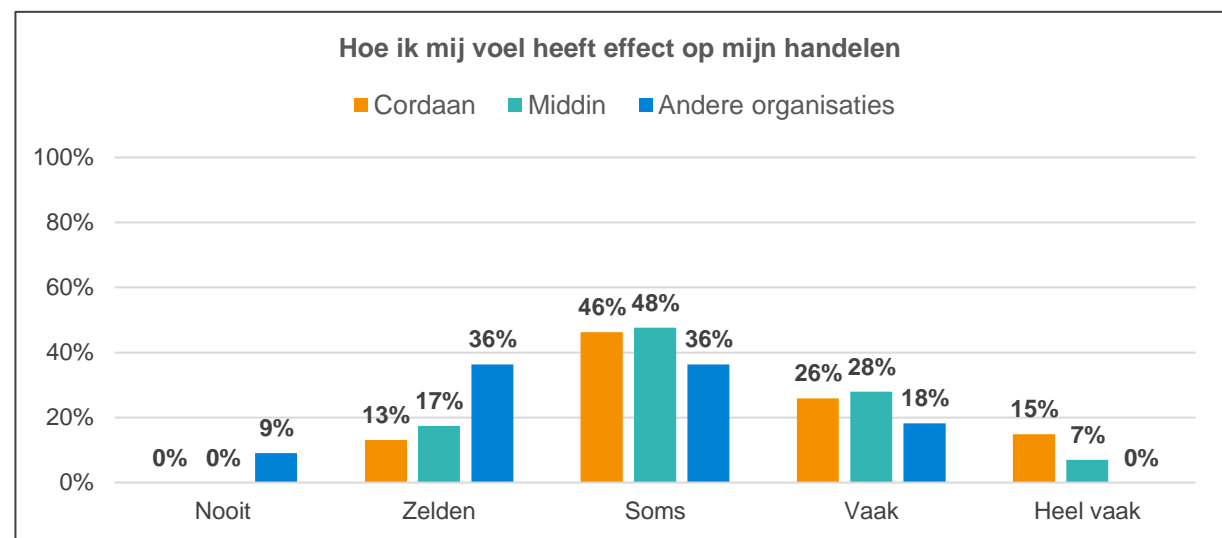
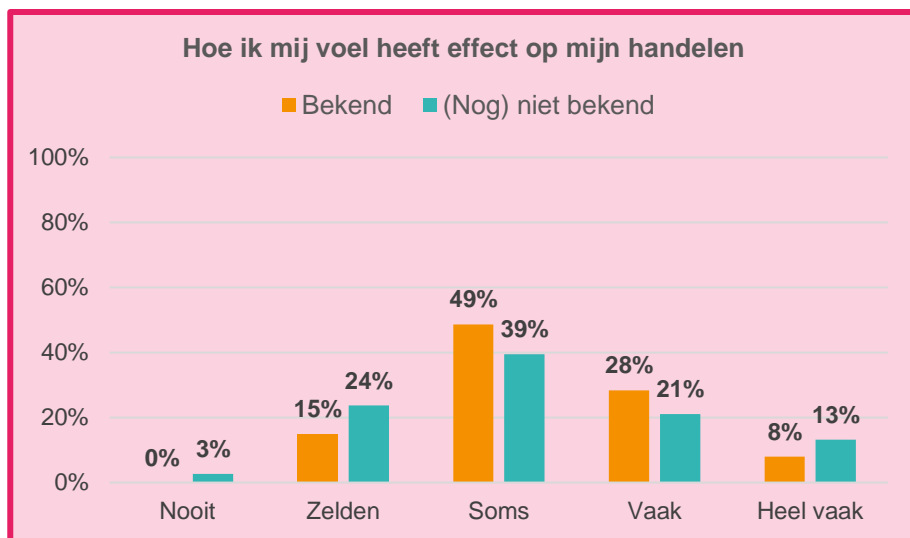
Competenties

5/6



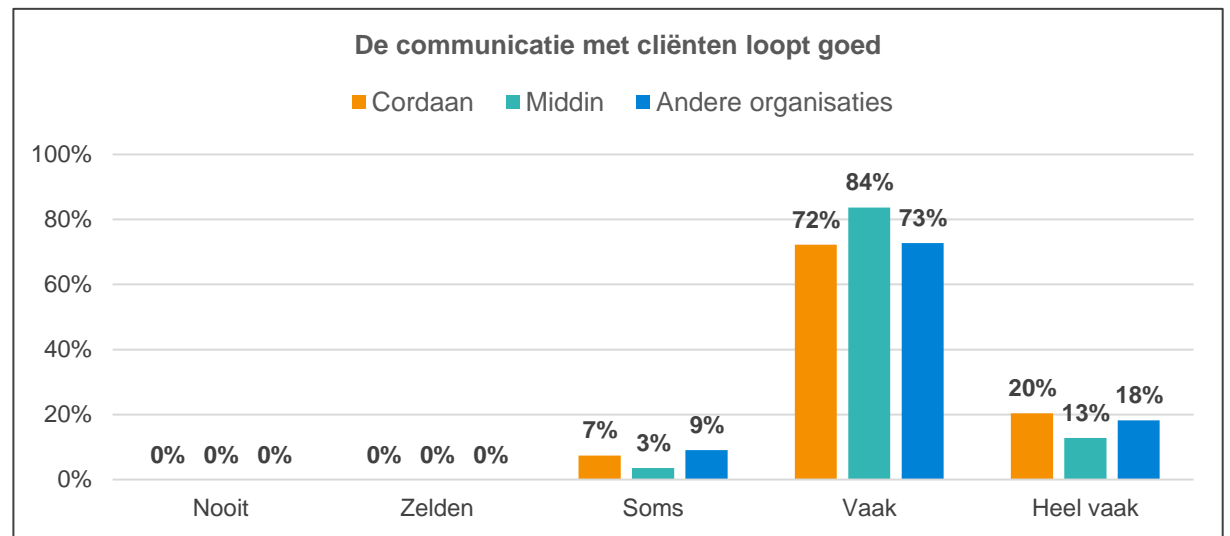
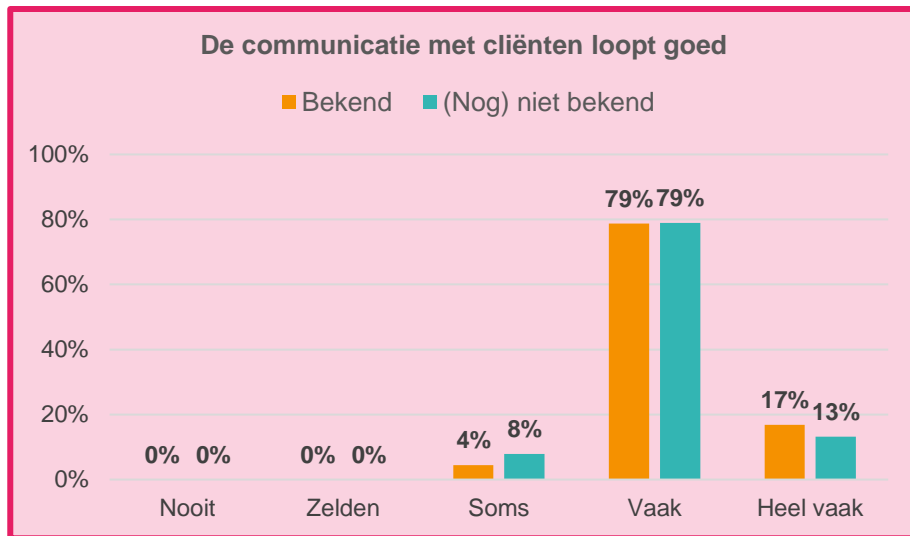
Competenties

6/6



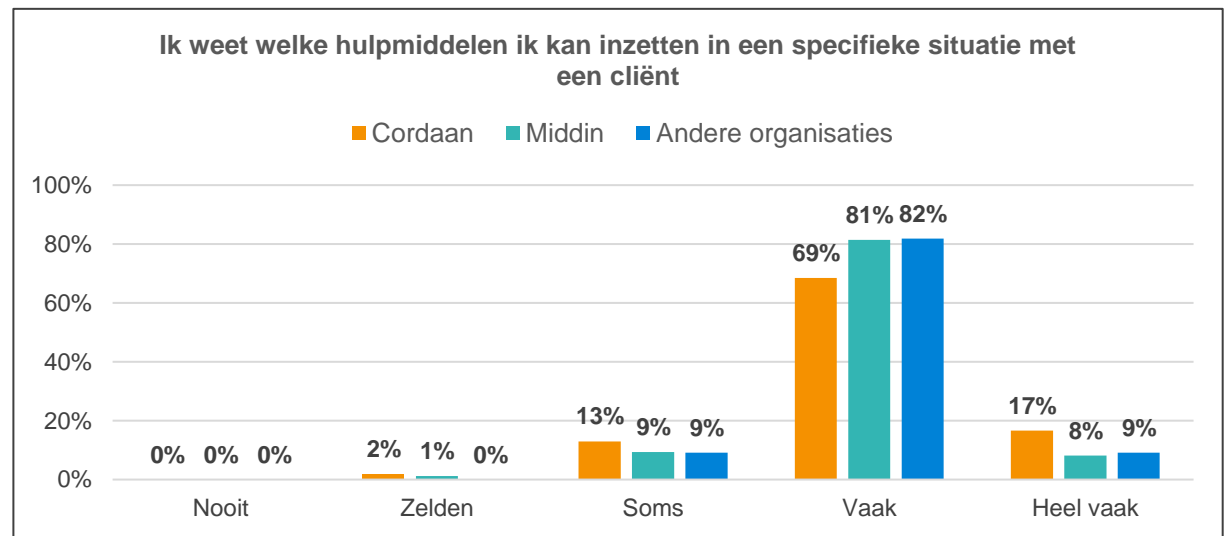
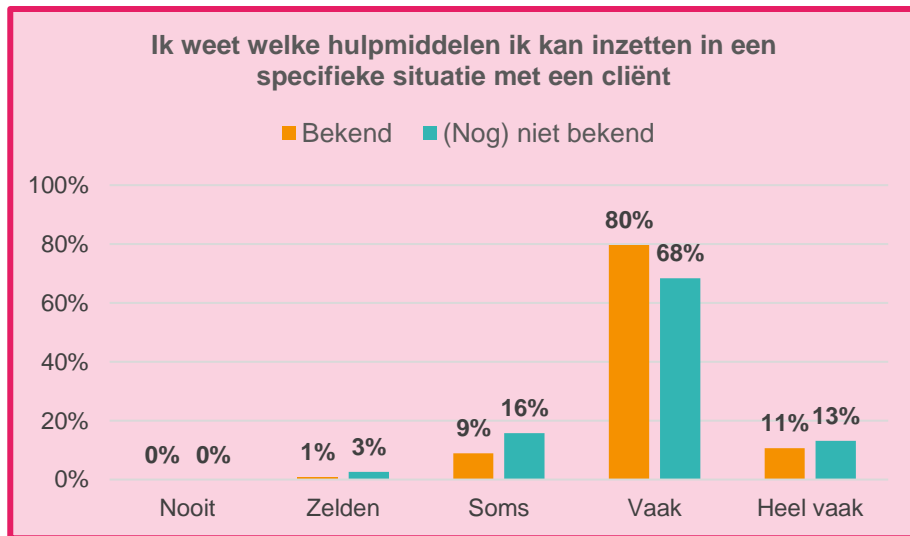
Relatie met de cliënt

1/8



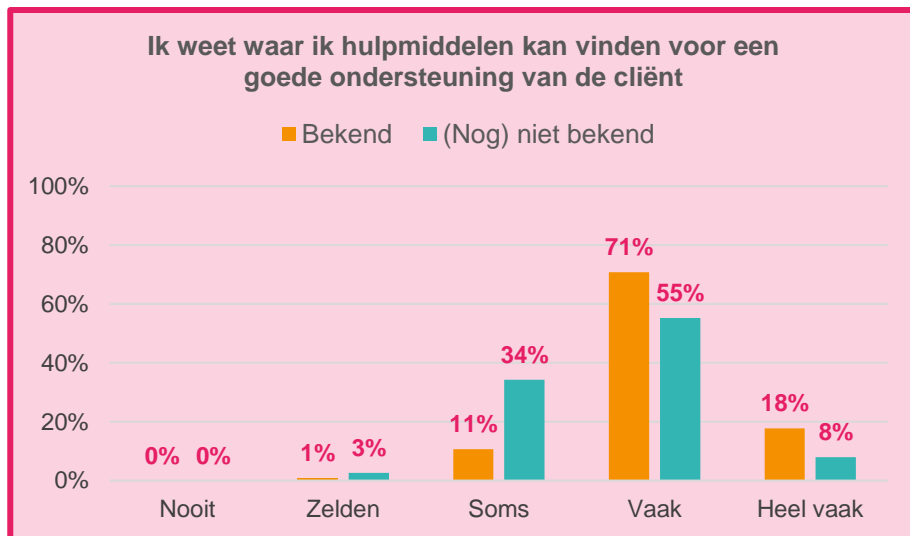
Relatie met de cliënt

2/8

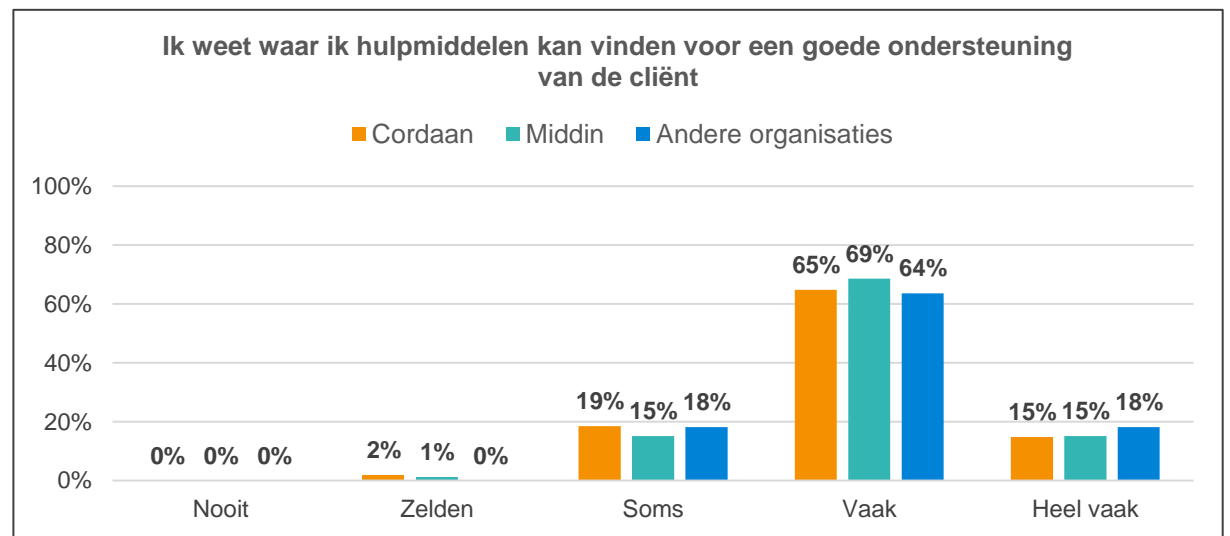


Relatie met de cliënt

3/8

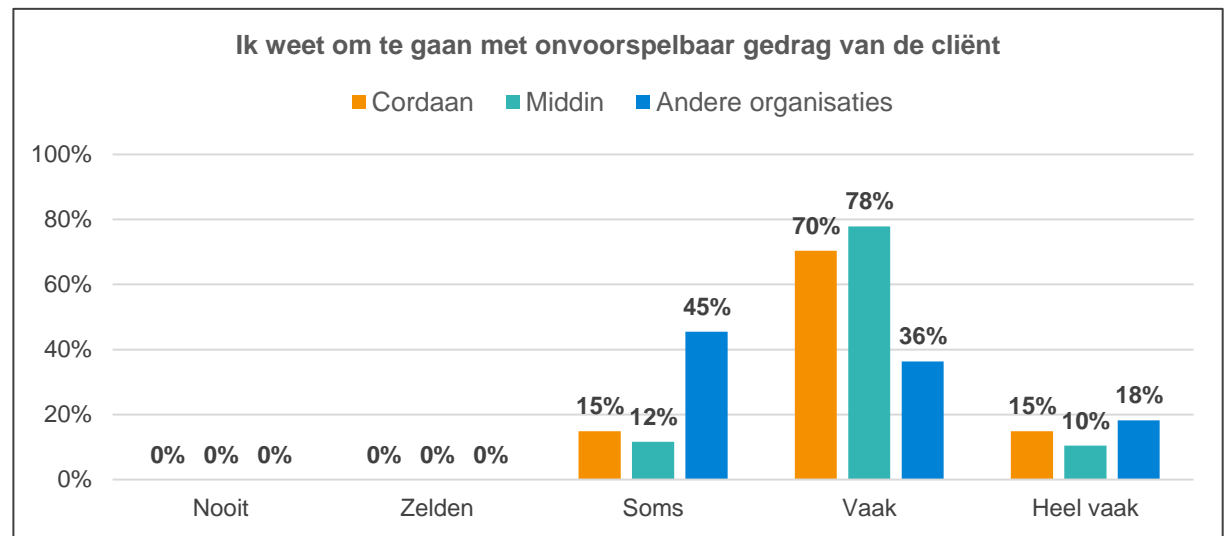
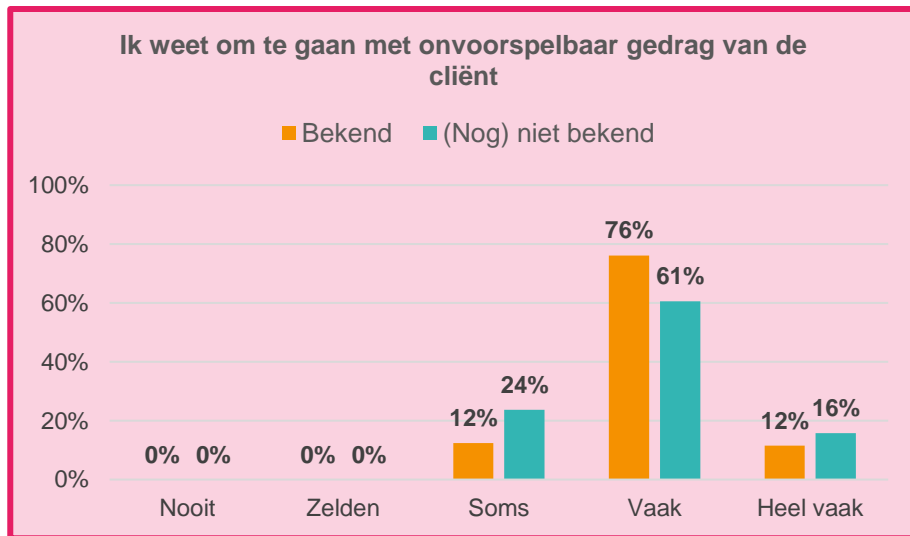


Interpretatie van significantie: Op basis van de waargenomen data lijkt er een verband te bestaan tussen de (on)bekendheid met LifeWise en de mate waarin een werknemer weet waar zijn hulpmiddelen kunnen vinden.



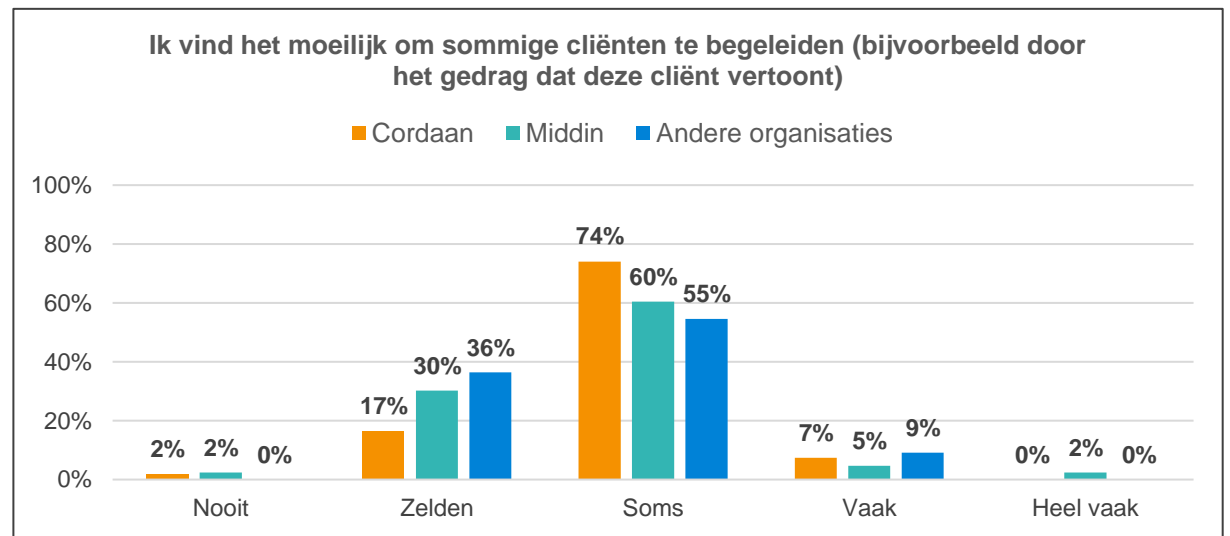
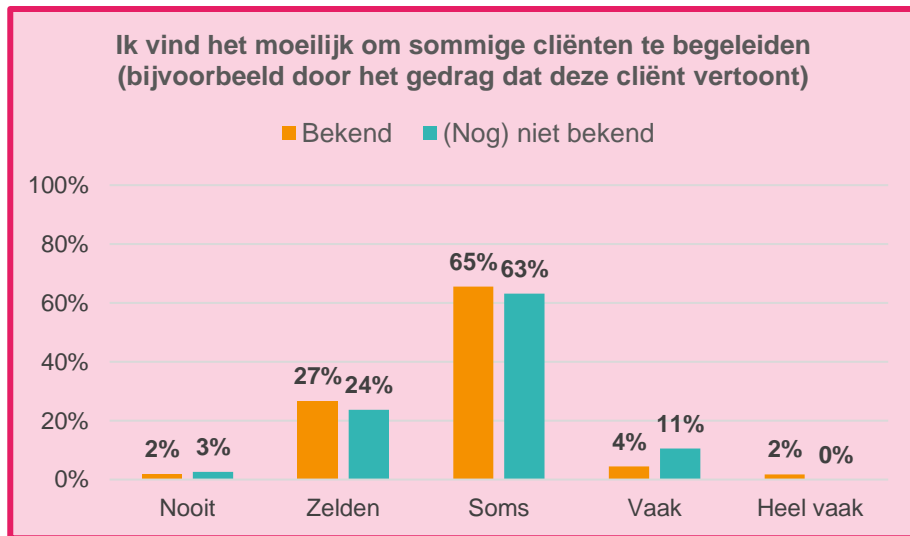
Relatie met de cliënt

4/8



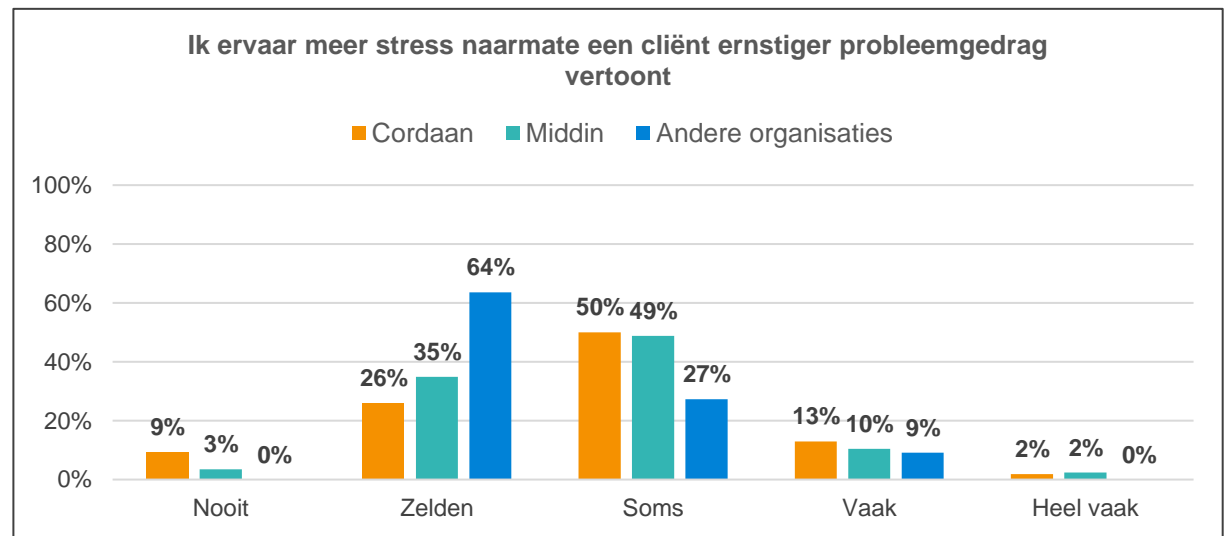
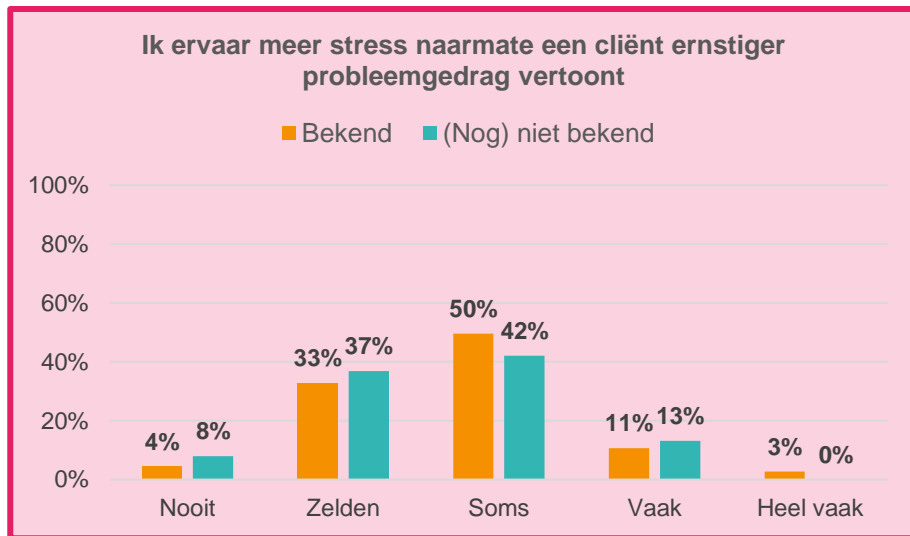
Relatie met de cliënt

5/8



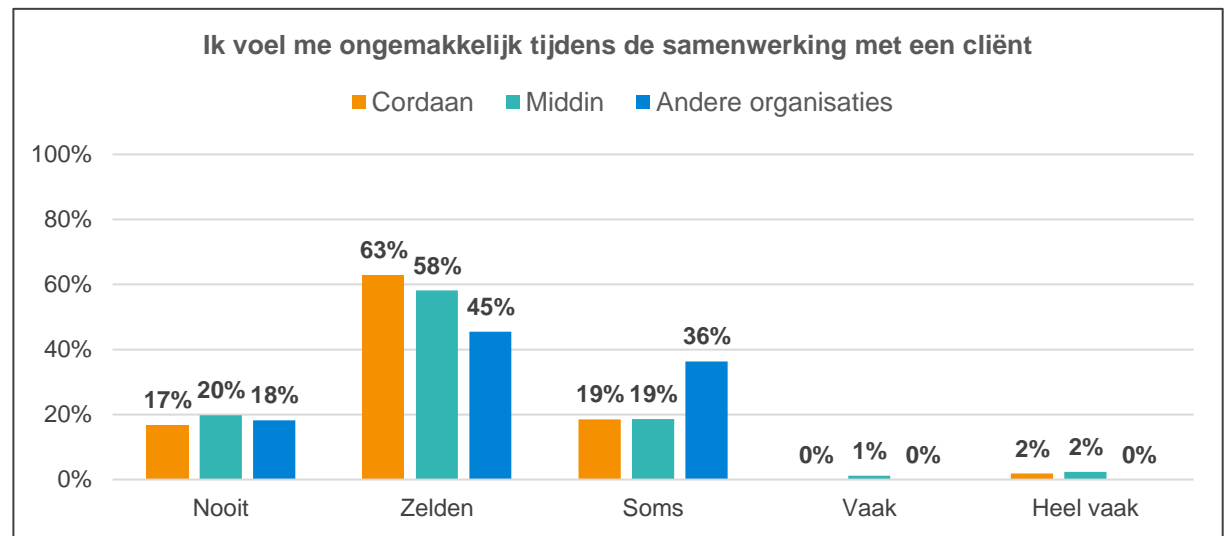
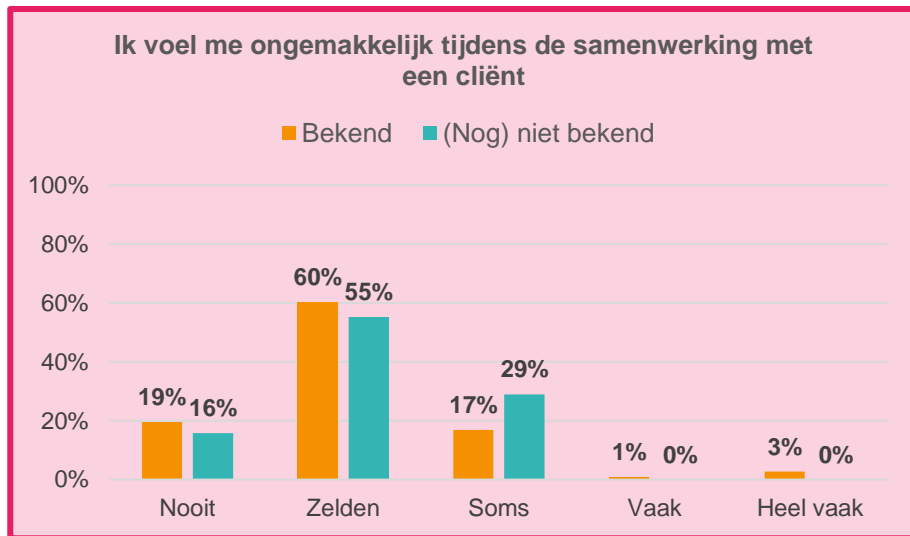
Relatie met de cliënt

6/8



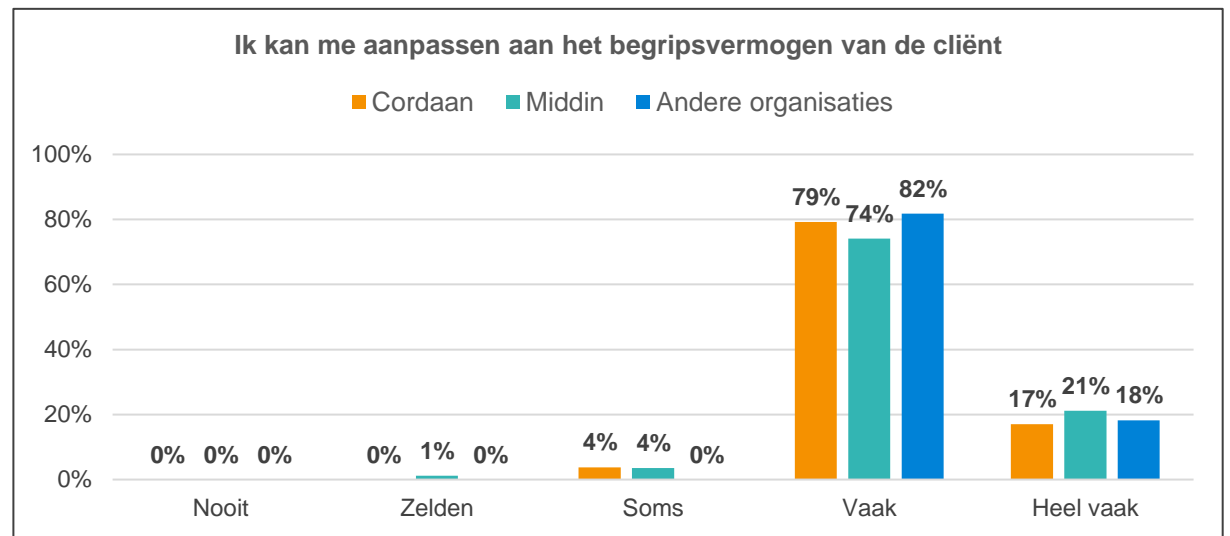
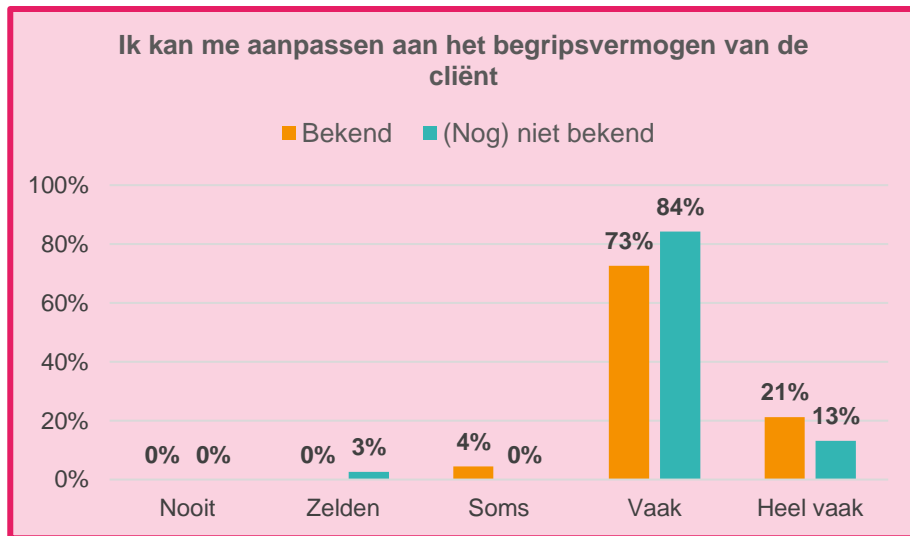
Relatie met de cliënt

7/8



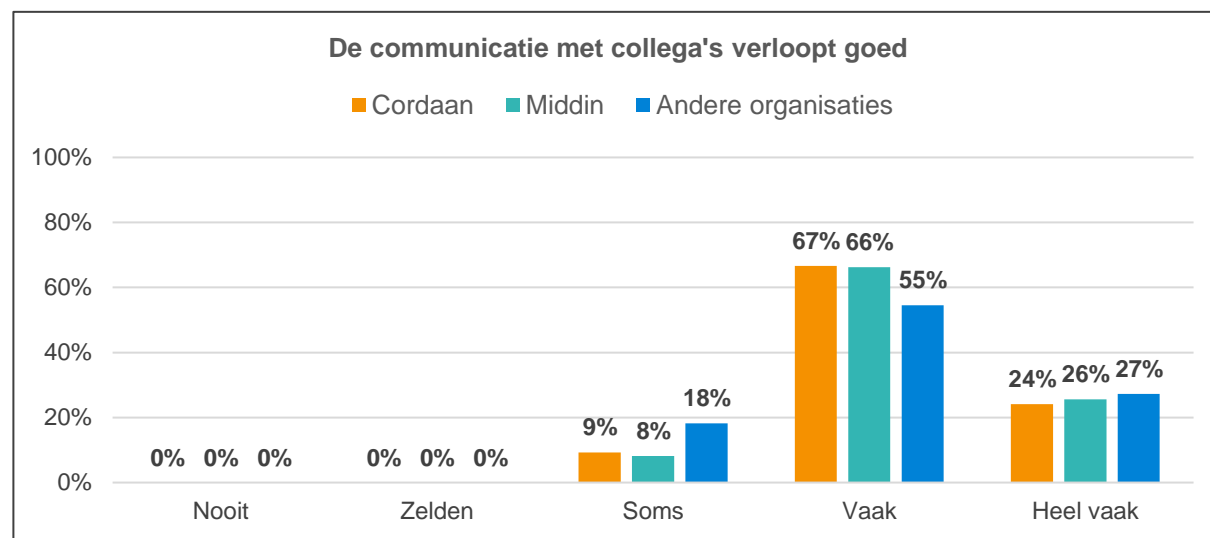
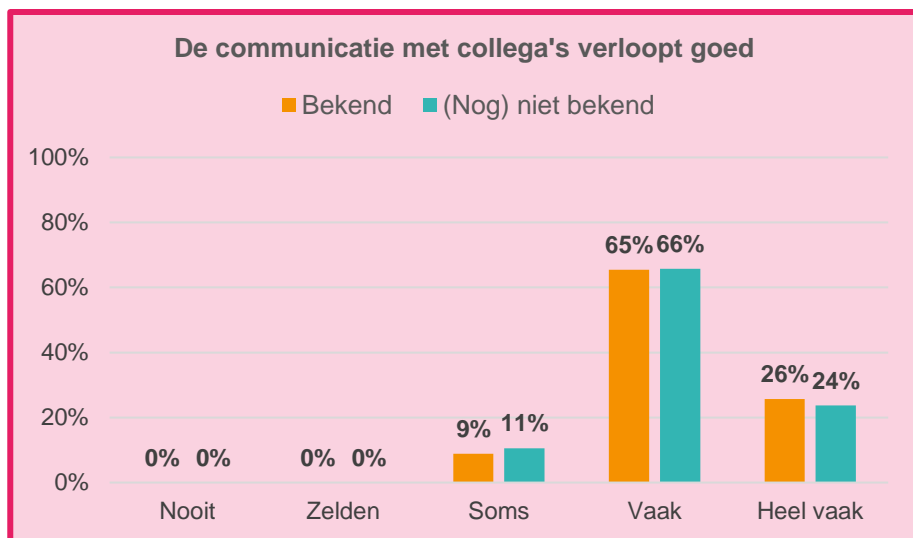
Relatie met de cliënt

8/8



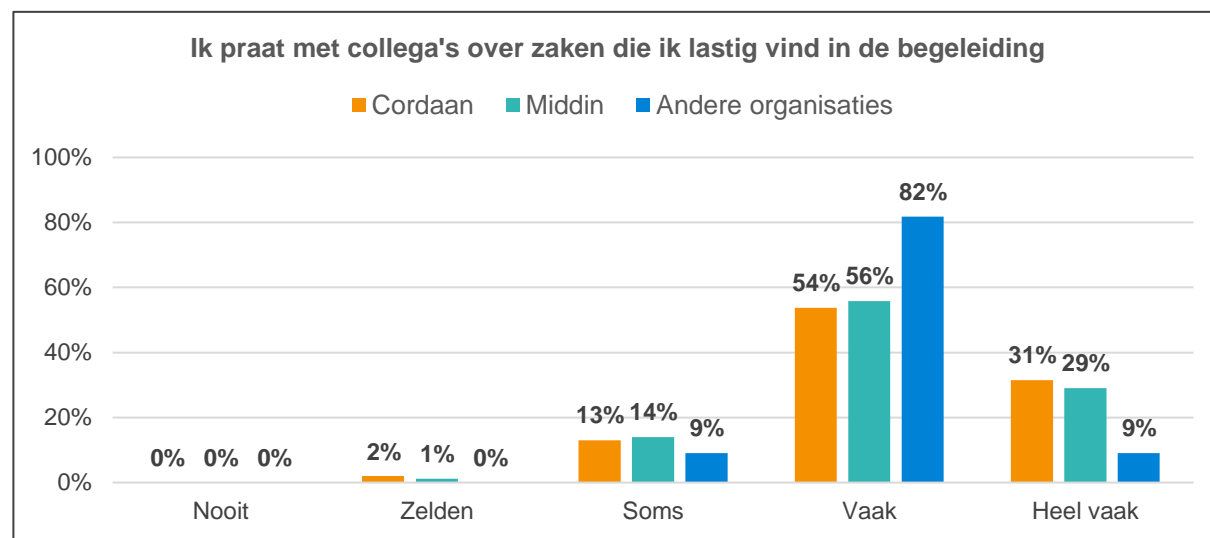
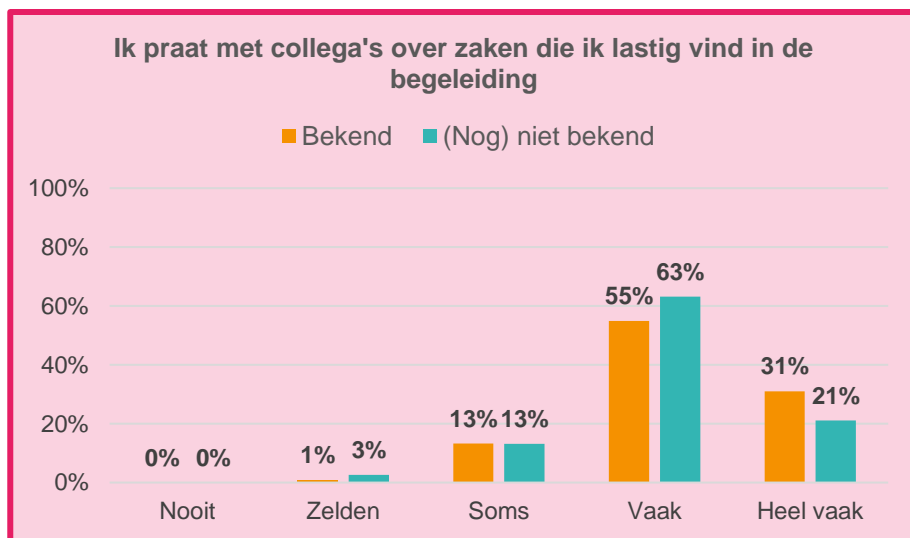
De organisatie

1/8



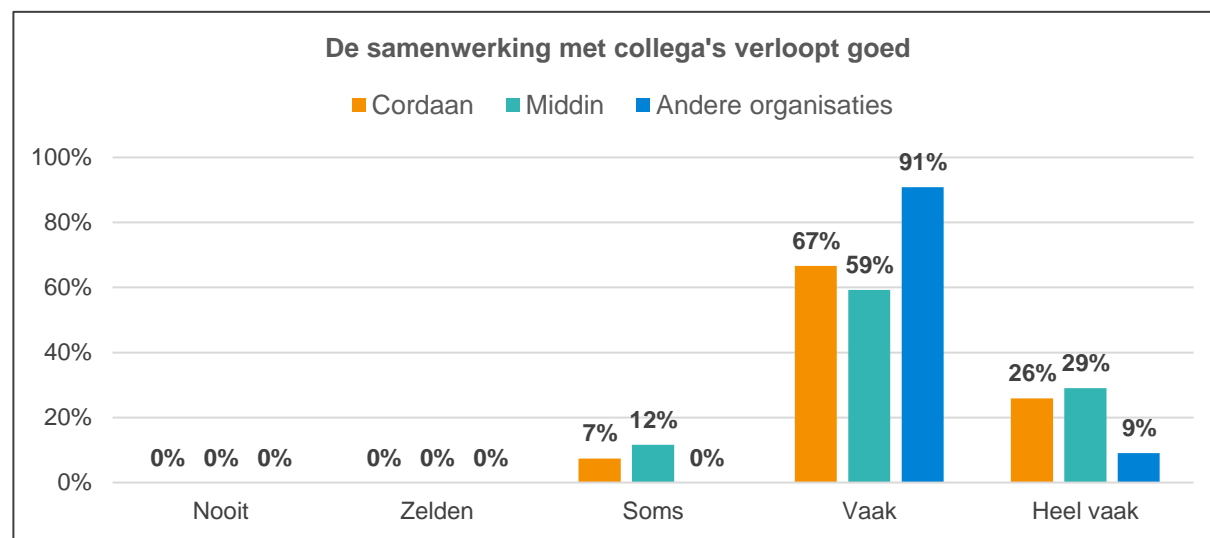
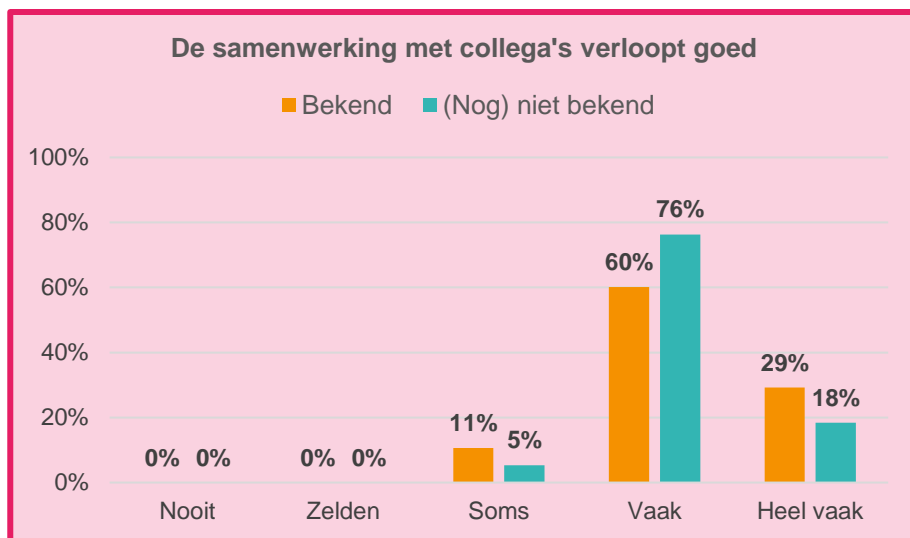
De organisatie

2/8



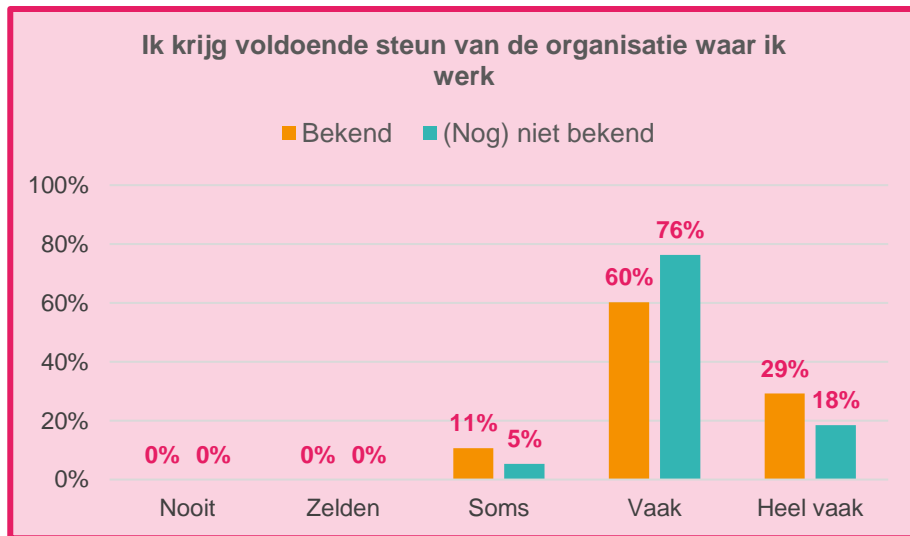
De organisatie

3/8

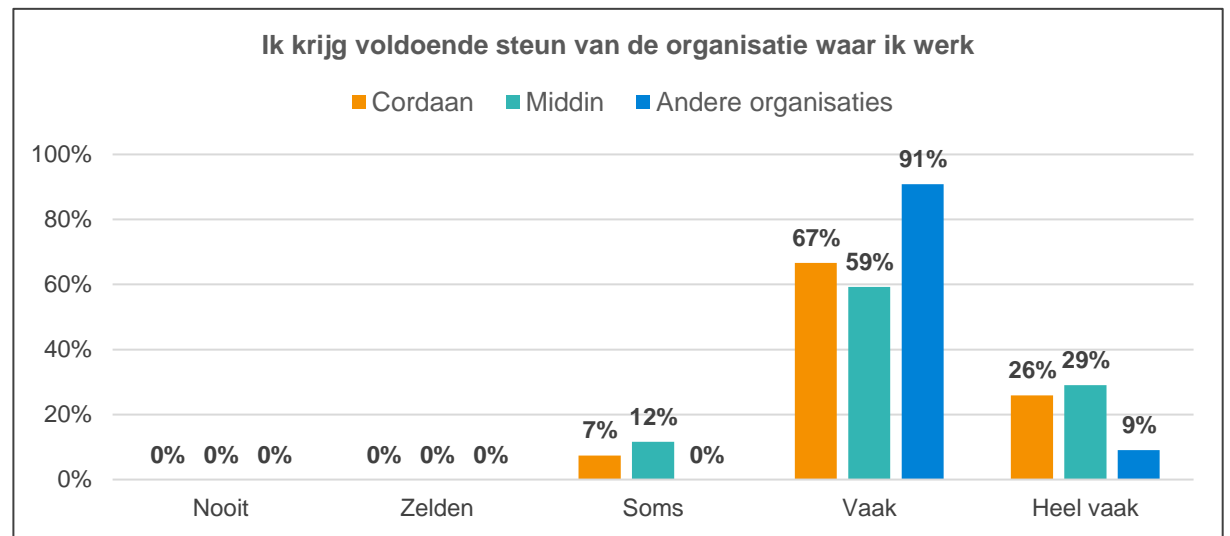


De organisatie

4/8

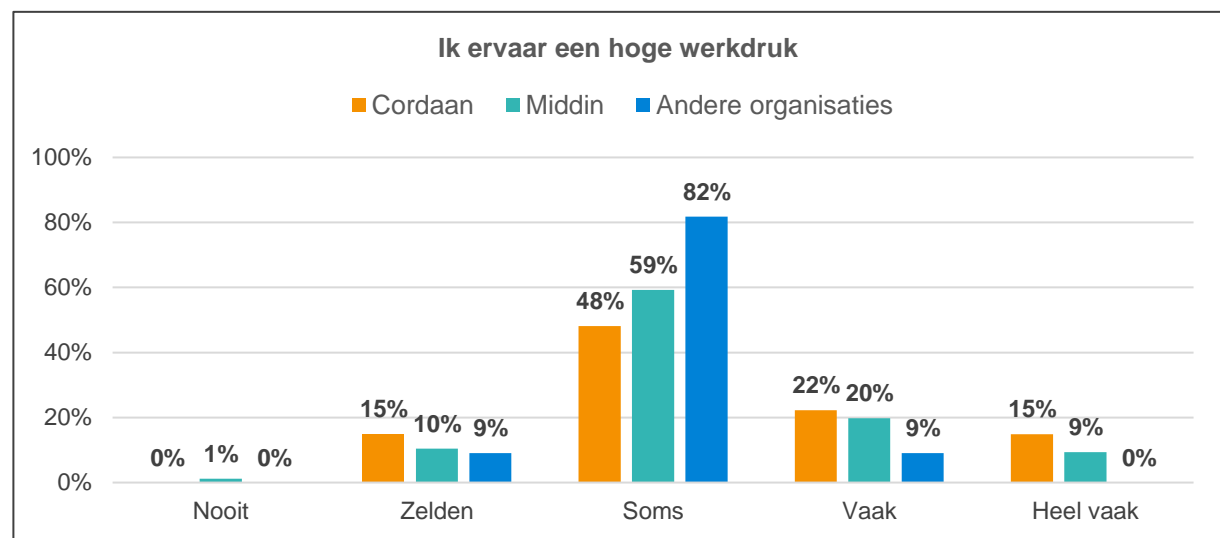
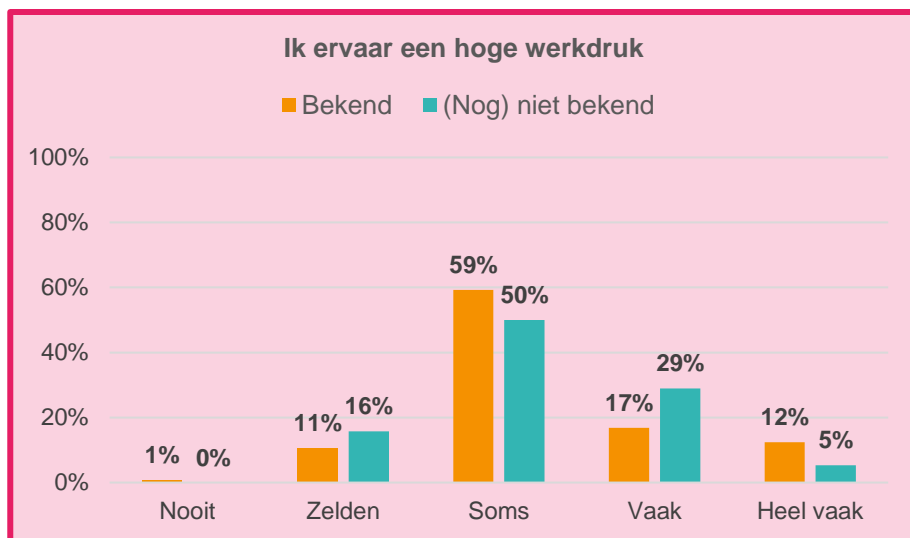


Interpretatie van significantie: Op basis van de waargenomen data lijkt er een verband te bestaan tussen de (on)bekendheid met LifeWise en de ondersteuning vanuit de organisatie die die werknemer ervaart.



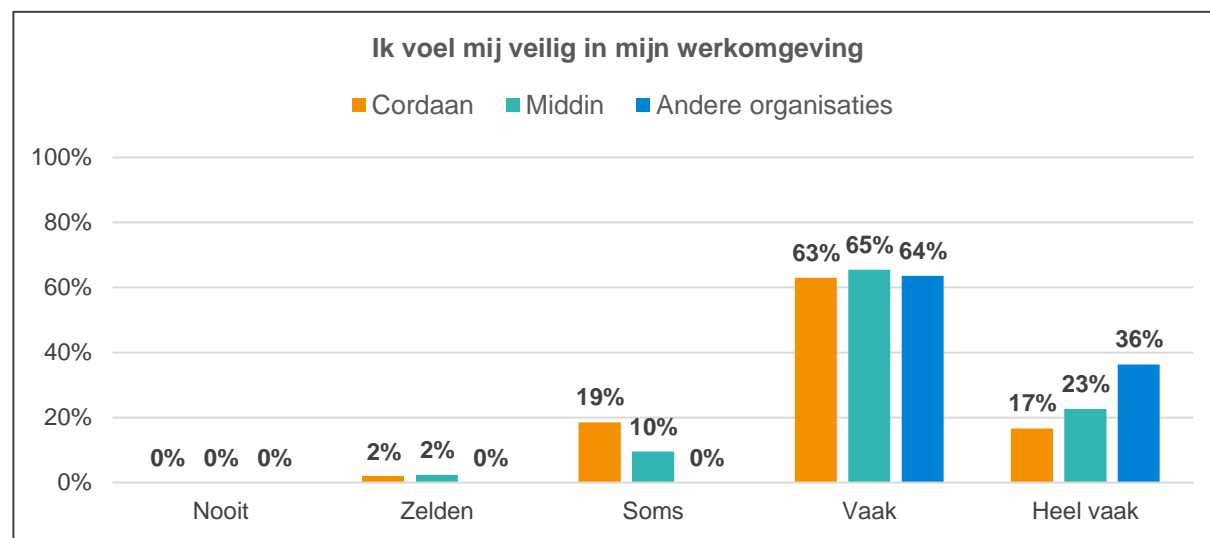
De organisatie

5/8



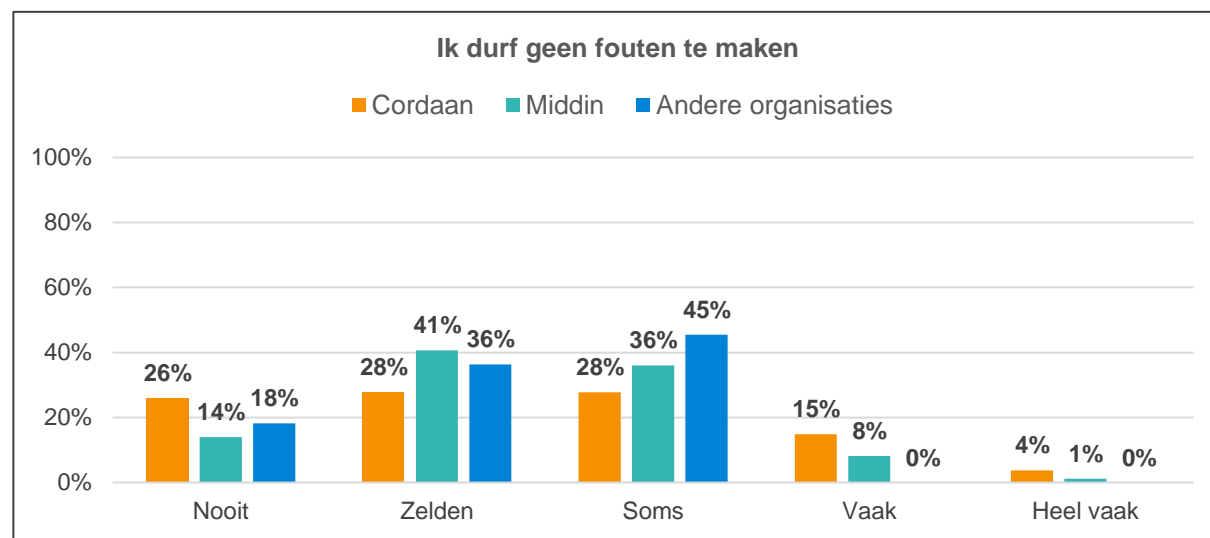
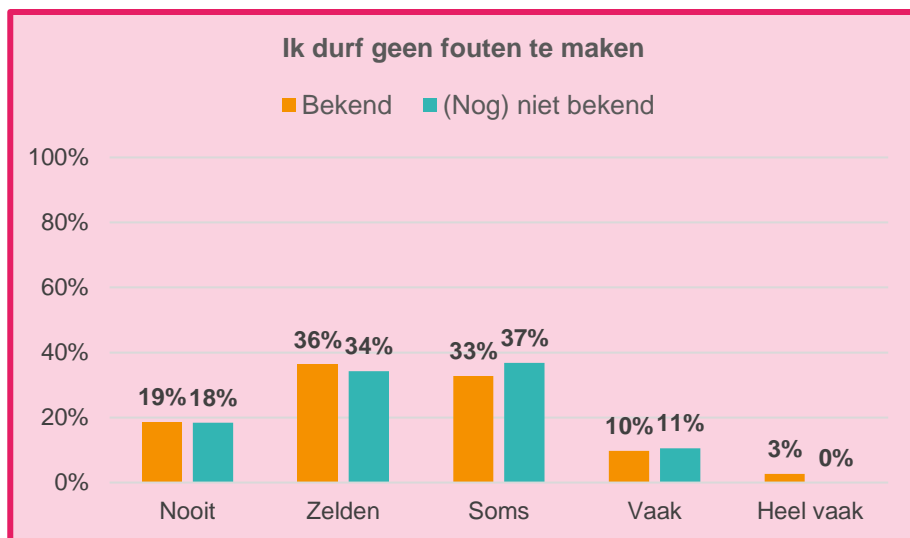
De organisatie

6/8



De organisatie

7/8



De organisatie

8/8

