



PLAN VAN AANPAK

Het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden ten aanzien van mensen met een licht verstandelijke beperking door sociaal raadslieden

Studentgegevens

Naam: Thomas Wilkens
Studentnr.: 424995
Klas: DSJ4VC
Email: 424995@student.saxion.nl
Telefoonnr.: 06-23141832

Opleidingsgegevens

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
Instituut: Hogeschool Saxion te Deventer
Eerste lezer: mw. Parent
Tweede lezer: mw. Wiebinga

Organisatiegegevens

Organisatie: Saxion Hogeschool/BMC
Afdeling: Sociaal Juridische Dienstverlening
Opdrachtgever: BMC
Praktijkcoach: Dhr. Hans Slooijer

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inleiding	2
Hoofdstuk 1: Het onderzoek	3
1.1 De aanleiding	3
1.1.1 De samenleving staat niet stil	3
1.1.2 De aanleiding van het onderzoek	4
1.1.3 De urgentie van het onderzoek	4
1.2 De doelstelling	5
1.2.1 De praktijkdoelstelling	5
1.2.2 De onderzoeksdoelstelling	5
1.3 De Probleemstelling	5
1.4 De onderzoeksvragen	5
1.5 De betrokken partijen	6
Hoofdstuk 2: Het theoretisch kader	6
2.1 Licht verstandelijke beperking	6
2.1.1 Mensen met een LVB in relatie tot de samenleving	7
2.1.2 Gemeentelijke aandacht voor mensen met een LVB	8
2.2 Communicatie	9
2.3 Specifieke gespreksvaardigheden	9
2.3.1 Het TOPOI-model	10
2.4 De relevantie van het theoretisch kader	11
Hoofdstuk 3: De methoden en analysekader	11
3.1 De onderzoeksmethoden per onderzoeksvraag	11
Hoofdstuk 4: De planning	13
Bibliografie	14

Voorwoord

Voor u ligt het plan van aanpak voor de scriptie 'Het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden ten aanzien van mensen met een licht verstandelijke beperking (hierna te noemen LVB) door sociaal raadslieden'. Deze scriptie is geschreven in het kader van het afstuderen aan de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van Hogeschool Saxion te Deventer en in opdracht van onderzoeks- en adviesbureau BMC. Ik wil graag mijn praktijkcoach Dhr. Hans Slooijer van BMC en de docenten Patricia Wiebinga en Anneke Parent bedanken voor de begeleiding tijdens het schrijven van dit plan van aanpak.

Inleiding

Het plan van aanpak bestaat uit vier hoofdstukken. Hoofdstuk 1 gaat over de aanleiding van het onderzoek. Tevens worden er in dit hoofdstuk de doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen behandeld. Hoofdstuk 2 staat in het teken van het theoretisch kader. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste begrippen die van toepassing zijn op het onderzoek verder uitgelicht. In hoofdstuk 3 komen de verschillende methodes naar voren die gebruikt gaan worden op de onderzoeksvragen die in hoofdstuk 1 zijn benoemd. De planning komt in hoofdstuk 4 naar voren. In de planning valt af te lezen hoeveel tijd er voor een bepaalde taak wordt uitgetrokken.

Hoofdstuk 1: Het onderzoek

In dit eerste hoofdstuk wordt het onderwerp van de scriptie geïntroduceerd in het onderdeel de aanleiding (1.1). In het onderdeel de doelstelling (1.2) komt naar voren wat het doel is van het onderzoek voor zowel mij, als voor de opdrachtgever. In de onderdelen de probleemstelling (1.3) en de onderzoeksvragen (1.4) wordt vervolgens verder ingegaan op wat er onderzocht gaat worden.

1.1 De aanleiding

1.1.1 De samenleving staat niet stil

In het jaar 2013 las de koning de troonrede voor, waarin hij sprak over een veranderende samenleving. De koning sprak onder andere over een samenleving die mondiger en zelfstandiger is geworden. Daarnaast had hij het over het bestaan van een noodzaak om overheidstekorten aan te pakken. Volgens hem vond er daardoor een verschuiving plaats van de klassieke verzorgingsstaat, naar een participatiesamenleving. In de verzorgingsstaat, zorgt de overheid voor het welzijn van zijn burgers. In de participatiesamenleving is het gedachtegoed dat iedereen zelf verantwoordelijk is voor het eigen leven en dat van zijn naasten (Vraagstukken, 2020).

1.1.2 De aanleiding van het onderzoek

Onderzoeks- en adviesbureau BMC wilde graag dat er een onderzoek zou komen naar het toepassen van mediationvaardigheden bij een bijzondere doelgroep. Deze hulpvraag is vervolgens geconcretiseerd naar een onderzoek over het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden ten aanzien van mensen met een LVB door sociaal raadslieden. De keuze voor de sociaal raadslieden heeft er mee te maken dat deze werknemers tijdens hun werk, regelmatig gesprekken voeren met mensen met een LVB. Deze doelgroep heeft te maken met een verminderd niveau van communiceren. Een zorgvuldig gekozen vorm van communicatie tussen de sociaal raadslieden en de mensen uit deze doelgroep is daarom cruciaal om miscommunicatie te voorkomen. De vraag is echter of sociaal raadslieden over voldoende kennis beschikken betreffende het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden ten aanzien van de communicatie met mensen uit deze doelgroep. Hierdoor kunnen er misverstanden ontstaan tussen de sociaal raadslieden en de mensen met een LVB.

De miscommunicatie en de daaruit voortkomende misverstanden tussen de sociaal raadslieden en de mensen met een LVB, heeft bij onderzoeks- en adviesbureau BMC interesse gewekt in het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden door sociaal raadslieden bij mensen met een LVB. Deze interesse vormt de aanleiding voor de totstandkoming van dit onderzoek.

1.1.3 De urgentie van het onderzoek

Deze scriptie gaat over het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden ten aanzien van mensen met een licht verstandelijke beperking door sociaal raadslieden. De reden dat er onderzoek wordt gedaan naar dit vraagstuk, heeft te maken met het belang van het voorkomen van miscommunicatie tussen de sociaal raadslieden en mensen met een LVB. De sociaal raadslieden die in hun werk te maken hebben met mensen met een LVB, merken namelijk op dat de samenleving en de wetgeving op dit moment in snel tempo verandert en dat deze complexer wordt voor mensen met een LVB. Zij uiten daarom nu hun zorgen over het mee kunnen doen van deze doelgroep in de samenleving en het mee kunnen doen van deze doelgroep met de verschillende voorzieningen (Movisie, 2018).

Dit betekent dat de communicatie van onder andere sociaal raadslieden met mensen met een LVB, extra belangrijk is.

De huidige zorgen van de professionals uit het werkveld over het meekunnen doen van mensen met een LVB in de samenleving, richten zich daarnaast ook op het risico op het ontstaan van misverstanden bij deze doelgroep. Bij een conflict zijn partijen het niet eens over een bepaalde situatie, waar in belangen en behoeftes een rol spelen. De partijen wijzen vaak elkaar aan als de veroorzaker van het conflict (De steven, z.d.).

In de kindertijd en in de jeugd lopen mensen met een LVB namelijk een groter risico om psychiatrische problemen en problemen rondom het gedrag te ontwikkelen (NJi, z.d.). Hoe groot dit risico is, heeft te maken met individuele factoren, omgevingsfactoren en beïnvloedbare factoren zoals overschatting, wie hun ouders zijn en erfelijke aanleg. Voor sociaal raadslieden is het daarom belangrijk om er bewust van te zijn dat de communicatie naar mensen met een LVB anders werkt dan naar mensen zonder een LVB. Dit maakt het des te belangrijker dat de sociaal raadslieden over goede, specifieke gespreksvaardigheden beschikken (NJi, z.d.). In het tweede hoofdstuk wordt er verder toegelicht wat er precies wordt verstaan onder het begrip specifieke gespreksvaardigheden.

De sociaal raadslieden doen er goed aan, om in gesprek met mensen met een LVB korte zinnen te gebruiken, voorbeelden te geven en telkens maar één onderwerp tegelijk te behandelen. Daarnaast is het belangrijk om in gesprekken met mensen met een LVB geen spreekwoorden of gezegden te gebruiken, ze voldoende de tijd te geven om te kunnen antwoorden en om ze positief te benaderen (Parnassia Groep, z.d.).

1.2 De doelstelling

De sociaal raadslieden die te maken hebben met mensen met een LVB, hebben belang bij het voorkomen van miscommunicatie, wanneer zij in gesprek zijn met mensen met een LVB. De doelstelling is uiteen geknipt in een praktijkdoelstelling en een onderzoeksdoelstelling. Deze twee verschillende doelstellingen worden hierna beschreven.

1.2.1 De praktijkdoelstelling

Onder de sociaal raadslieden, heerst er onduidelijkheid over hoe specifieke gespreksvaardigheden kunnen worden ingezet, die aansluiten bij de behoeften van mensen met een LVB. Er wordt daarom onderzocht, hoe de sociaal raadslieden op dit moment specifieke gespreksvaardigheden aanbieden aan mensen met een LVB en vervolgens wordt er in kaart gebracht welke ervaringen er op dit moment zijn met deze doelgroep en tegen welke eventuele problemen zij aanlopen. Door dit te onderzoeken, kan er hopelijk een gewenste situatie worden geschetst, waarin specifieke gespreksvaardigheden kunnen worden ingezet, die aansluiten bij de behoeften van mensen met een LVB.

1.2.2 De onderzoeksdoelstelling

Er wordt onderzoek gedaan naar hoe sociaal raadslieden specifieke gespreksvaardigheden kunnen inzetten, die aansluiten bij de behoeften van mensen met een LVB. Er wordt een scriptie geschreven voor de opdrachtgever BMC, waarin er wordt uitgelegd, hoe de sociaal raadslieden op dit moment te werk gaan met mensen met een LVB, welke ervaringen en eventuele problemen er op dit moment op dat vlak spelen en hoe de sociaal raadslieden hun specifieke gespreksvaardigheden kunnen verbeteren. Aan de hand van de afgeronde scriptie

zal er een handleiding worden gemaakt, waarin wordt uitgelegd waar sociaal raadslieden op moeten letten, wanneer zij in gesprek zijn met mensen met een LVB.

1.3 De Probleemstelling

Hieronder volgt de probleemstelling. De probleemstelling is geformuleerd aan de hand van de onderzoeksdoelstelling.

Probleemstelling

Hoe kunnen de sociaal raadslieden specifieke gespreksvaardigheden inzetten, zodat deze aansluiten bij de behoeften van mensen met een LVB?

1.4 De onderzoeksvragen

Hieronder volgen vier onderzoeksvragen. De antwoorden op deze onderzoeksvragen, vormen samen een antwoord op de hierboven genoemde probleemstelling:

1. In hoeverre is er voor de sociaal raadslieden beleid ontwikkeld op het gebied van het inzetten van specifieke gespreksvaardigheden met betrekking tot mensen met een LVB?
2. Welke ervaringen hebben de sociaal raadslieden met het inzetten van specifieke gespreksvaardigheden bij mensen met een LVB?
3. Wat zijn volgens de sociaal raadslieden de behoeften van mensen met een LVB tijdens gespreksvoering?
4. Welke verbetermogelijkheden zien de sociaal raadslieden betreffende het inzetten van specifieke gespreksvaardigheden bij mensen met een LVB?

1.5 De betrokken partijen

Bij dit onderzoek zijn er verschillende partijen betrokken. De betrokken partijen worden hieronder weergegeven met daarbij een korte uitleg over de partijen:

BMC

BMC is een onderzoeks- en adviesbureau en de formele opdrachtgever van dit onderzoek. Deze organisatie richt zich op het doorvoeren van verbeteringen op het gebied van beleid en uitvoering (BMC, z.d.).

Hogeschool Saxion

Saxion is een hogeschool voor het hoger beroepsonderwijs (hbo). De hogeschool heeft drie verschillende vestigingsplaatsen. De opleiding Sociaal Juridische dienstverlening wordt op de vestiging in Deventer aangeboden.

De mensen met een LVB

Zij zijn erbij gebaat om zoveel mogelijk mee te kunnen doen in de samenleving en hebben ondersteuning nodig wanneer zij hierbij tegen conflicten aanlopen. Wat precies onder LVB verstaan wordt, wordt in het volgende hoofdstuk uitgelegd.

De sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden verlenen diensten waarbij zij mensen adviseren en informeren op sociaal juridische terreinen zoals de sociale zekerheid en maatschappelijke voorzieningen. Sociaal raadslieden kunnen in dienst zijn van een gemeente of werken bij een stichting, die werkzaam is in opdracht van een gemeente.

Sociaal Werk Nederland

Dit is de brancheorganisatie voor organisaties in Nederland die sociaal werk aanbieden. Sociaal raadslieden bieden ook sociaal werk aan en vallen daarom ook onder deze brancheorganisatie.

Hoofdstuk 2: Het theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste begrippen van het onderzoek uitgelegd. Hierbij is er zowel aandacht voor de definiëring van de begrippen als ook de context waarin deze begrippen fungeren in het onderzoek.

2.1 Licht verstandelijke beperking

Mensen met een LVB ervaren beperkingen in het functioneren van hun cognitieve vermogens (hun verstand) en hun adaptief vermogen. Op het gebied van verstand betekent dit dat mensen met een LVB beperkingen ervaren bij bijvoorbeeld het redeneren, plannen en het vellen van een oordeel. Op adaptief terrein betekent het dat mensen met een LVB niet voldoen aan normen die gaan over ontwikkeling en sociaal-culture terreinen (Beer, 2018).

Mensen met een LVB ervaren beperkingen op het gebied van denken. Zo hebben deze mensen wel herinneringen, maar is het veel moeilijker voor hen om ze weer naar boven te halen. Ook is het voor mensen met een LVB moeizamer om te onthouden en hebben ze moeite om datgene eruit te halen wat belangrijk is. Dit heeft te maken met een te grote hoeveelheid aan informatie die zij krijgen aangeboden (Beer, 2018).

Het gedrag van een mens kent verschillende fases. Eerst neem je waar wat er om je heen gebeurt. Vervolgens interpreteer je de situatie waarin je je bevindt, je maakt doelen en bedenkt hoe je kan reageren, om het uiteindelijk op gepaste wijze te doen. De ervaringen die je als mens hebt, zijn bepalend bij het doorlopen van deze fases. Deze fases zijn beschreven in het sociaal informatieverwerkingsmodel van Crick en Dodge. Het model doet een voorspelling over het sociale gedrag en de sociale aanpassing die mensen zullen gaan vertonen, aan de hand van de wijze waarop mensen sociale informatie verwerken (Beer, 2018).

Op sociaal gebied ondervinden mensen met een LVB moeite om mee te komen. Het aangaan en onderhouden van vriendschappen is moeilijk. Ook worden ze vaker gepest, komen ze vaak in conflictsituaties terecht en maken ze vaak geen deel uit van sociale interacties. Dit komt doordat mensen met een LVB moeite hebben om te begrijpen wat een ander zegt, wat de bedoeling erachter is en wat de sociale norm is (Beer, 2018).

Ook zijn mensen met een LVB kwetsbaarder. Doordat zij vaak over een lager intelligentie niveau beschikken en zich moeilijker aanpassen op sociaal gebied, bestaat er voor mensen met een LVB een groter risico op problemen rondom gedrag, verslaving of psychiatrische problematiek. De weerbaarheid van deze doelgroep is daardoor minder groot, waardoor er ondersteuning nodig is op onder andere de terreinen van wonen, werken en welzijn (Beer, 2018).

Op het gebied van empathisch vermogen zijn mensen met een LVB minder sterk. Zij kunnen zich lastiger inleven hoe anderen zich voelen, wat tot gevolg kan hebben dat er gedrag of acties volgen die niet gewenst zijn. Op sociaal en emotioneel gebied, lopen zij achter ten

opzichte van mensen van dezelfde leeftijd. Iemand met een LVB wil zich wel graag kunnen inleven in een ander maar dat lukt niet (Beer, 2018).

2.1.1 Mensen met een LVB in relatie tot de samenleving

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) heeft enkele jaren geleden in het rapport ‘Zorg beter begrepen’, (Planbureau, 2014) aangetoond dat mensen met een LVB een groeiende behoefte hebben aan hulpverlening en mantelzorg. Een reden die daarvoor wordt genoemd is het steeds complexer worden van de samenleving. Daarnaast wordt het aanbod van eenvoudig werk minder, worden er meer eisen gesteld aan scholing en vindt er steeds meer digitalisering plaats. Ook ervaren mensen met een LVB problemen rondom het vinden van werk, het uitvoeren van huishoudelijke taken en het houden van contacten met vrienden en familie (Movisie, 2018).

In de wetgeving is er ook rekening gehouden met de gedachte dat mensen met een LVB moeten kunnen meedoen in de samenleving. Zo is er bij de totstandkoming van de WMO in 2015 benoemd dat de WMO dient bij te dragen aan het creëren van een inclusieve samenleving, waar diensten en voorzieningen toegankelijk worden aangeboden (Movisie, 2018). De Sociaal raadslieden kunnen een bijdrage leveren aan het vormen van deze inclusieve samenleving. Zij kunnen generalistische, specialistische en laagdrempelige hulp leveren door mensen met een LVB te informeren en te adviseren via gemeentelijke sociale wijkteams en informatiepunten in de wijken (Sociaal Werk Nederland, 2013).

Daarnaast heeft ook de Participatiewet oog voor een samenleving, waarbij mensen met een LVB meer mogelijkheden moeten hebben ten aanzien van werk. In het jaar 2016 zorgde de ratificatie van het ‘VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap’ (VN, 2007) voor extra daadkracht bij de overheid aangezien dit verdrag de overheid verplicht om de artikelen in dit verdrag na te leven (Movisie, 2018). Een van de taken van sociaal raadslieden is het ondersteuning bieden bij arbeidszaken en sociaal juridische vraagstukken. De sociaal raadslieden kunnen mensen met een LVB informeren en adviseren over regels, procedures, rechten en plichten die van toepassing zijn bij het verkrijgen van werk. Deze hulpverlening is gratis, onafhankelijk en desgewenst anoniem (De Kern, z.d.).

2.1.2 Gemeentelijke aandacht voor mensen met een LVB

Sociaal raadslieden zijn vaak in dienst van gemeenten of werken in opdracht van de gemeenten. De sociaal raadslieden komen tijdens hun werk regelmatig in contact met mensen met een LVB. Deze werkgever van de sociaal raadslieden, de gemeenten, hebben ook aandacht voor mensen met een LVB.

Vanaf het moment dat de WMO is ingevoerd, hanteren de gemeenten geen afzonderlijk doelgroepenbeleid meer. Volgens verschillende experts hebben mensen met een LVB steeds meer moeite om mee te kunnen draaien in de samenleving die steeds gecompliceerder wordt. Als gevolg hiervan maakt deze doelgroep steeds vaker gebruik van voorzieningen die de gemeente biedt. Hieronder vallen ook de sociale wijkteams en de informatiepunten in de wijken, die in het vorige stuk zijn benoemd. Daarnaast bestaat er geen duidelijkheid over de doeltreffendheid van de ondersteuning van deze doelgroep. Om er voor te zorgen dat gemeenten in hun beleid rekening houden met mensen met een LVB, is het van groot belang dat er inzicht is in de behoeften van mensen met een LVB. Het signaleren van problemen die gerelateerd zijn aan deze doelgroep is daarom belangrijk om dit inzicht te krijgen (Movisie,

2018). Sociaal raadslieden spelen hierin een belangrijke rol doordat het werk onder andere een signalerend karakter heeft (Sociaal Werk Nederland, 2015).

Signaleren

Het is van groot belang dat sociaal raadslieden de mensen met een LVB in het vizier hebben voordat er wordt overgegaan tot hulpverlening aan deze doelgroep. Hoe sneller er onderkend wordt dat er sprake is van een LVB bij mensen, hoe adequater er eventuele hulpverlening in gang gezet kan worden. Dit belang wordt door een aantal gemeenten ook erkend, maar de gemeenten geven aan dat zij met het vraagstuk worstelen omdat ze ook bang zijn om 'iemand een sticker te geven' of de doelgroep te stigmatiseren (Movisie, 2018).

Het signaleren van de vraag of er sprake is van een LVB is voor mensen met een LVB belangrijk voor het krijgen van herkenning. Door het ontbreken van herkenning, kan het voorkomen dat mensen onterecht als moeilijk of onbeleefd worden ervaren. Ook kan het zijn dat de mensen met LVB hun eigen beperkingen niet doorhebben. Hierdoor is er een risico op zelfoverschatting. Om er voor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen met een LVB worden herkend, zetten sociaal raadslieden trainingen hiervoor in. Hoe meer herkenning er kan plaatsvinden, hoe meer mensen met een LVB de juiste hulpverlening kunnen ontvangen. Naast trainingen zetten gemeenten ook campagnes, workshops en e-learning in om herkenning onder de aandacht te brengen bij iedere werknemer van een gemeente (Movisie, 2018).

Aanpakken

Naast de interne signalering van mensen met een LVB door de gemeenten, is er ook oog voor de externe signalering. Zo werken de gemeenten samen met zorginstellingen, sociaal raadslieden en de scholen om daar ook signalering te laten plaatsvinden. Overigens zijn er wel verschillen rondom signalering tussen gemeenten. De ene gemeente is bijvoorbeeld nog niet bezig met signaleren op scholen, terwijl de andere gemeente de scholen ziet, als de belangrijkste plek waar signalering van LVB zou moeten beginnen. (Movisie, 2018).

De eerste stap die gemeenten daarin kunnen maken is het opstellen van een integrale aanpak, waardoor er op de lange termijn wordt nagedacht over dit thema. Ook zijn er gemeenten die niet de focus leggen op het beleidsniveau, maar op het uitvoeringsniveau. Hierbij valt te denken aan maatschappelijk werkers, schuldhulpverleners en ook aan de sociaal raadslieden. Een belangrijk aspect dat meespeelt bij de vormgeving van hulpverlening aan mensen met een LVB is de omgeving. Er is hierbij een verschil tussen grote en kleine gemeenten. Zo is er in grote stedelijke gemeenten weinig arbeid die aansluit bij mensen met een LVB (Movisie, 2018).

2.2 Communicatie

Bij communicatie is er sprake van twee of meer partijen die boodschappen met elkaar delen. De redenen waarom mensen met elkaar communiceren kunnen uiteen lopen. Zo wordt communicatie gebruikt om emoties te tonen, behoeften te vervullen, contacten te leggen met andere mensen en om te kunnen participeren in de samenleving. De manier waarop er wordt gecommuniceerd kan van mens tot mens verschillen. Een kind communiceert anders dan een volwassene en mensen met een LVB communiceren anders dan mensen zonder een LVB. Helaas verloopt de communicatie niet altijd goed waardoor, er iets fout kan gaan in het begrijpen van de boodschap. Dit heet een misverstand (Beer, 2018).

2.3 Specifieke gespreksvaardigheden

Het belang van specifieke gespreksvaardigheden

Het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden door de sociaal raadsliden kan bijdragen aan het leveren van maatwerk. De sociaal raadsliden kunnen immers door het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden, erachter komen wat de behoeften zijn van de cliënt en vervolgens kijken, hoe de wet- en regelgeving daarop aansluit of dat er hierin ruimte mogelijk is. De sociaal raadsliden zijn dus gebaat bij het kunnen toepassen van specifieke gespreksvaardigheden. En aangezien er ook mensen met een LVB tot de cliënten van deze sociaal raadsliden behoren, is het belangrijk dat de sociaal raadsliden weten hoe zij specifieke gespreksvaardigheden kunnen toepassen betreffende deze specifieke doelgroep.

Door het toepassen van specifieke gesprekstechnieken, kan er miscommunicatie tussen de sociaal raadsliden en de mensen met een LVB worden verminderd. Bij de uitvoering van dit onderzoek, worden de specifieke gespreksvaardigheden van de sociaal raadsliden geanalyseerd aan de hand van het TOPOI-model. Het TOPOI-model is een communicatiemodel dat op vijf verschillende gebieden handvaten geeft over het communiceren tijdens gespreksvoering. Deze vijf gebieden zijn; Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet (Beer, 2018). Het TOPOI-model wordt per gebied verder toegelicht in het tweede hoofdstuk in het onderdeel Communicatie.

2.3.1 Het TOPOI-model

Communicatie heeft te maken met boodschappen die personen onderling met elkaar uitwisselen. Tijdens het communiceren met mensen met een LVB, kunnen er problemen ontstaan. Het TOPOI-model kan helpen te voorkomen dat er miscommunicatie plaatsvindt. TOPOI is een afkorting voor Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet. Op deze vijf verschillende gebieden kunnen misverstanden in de communicatie ontstaan. In dit onderzoek wordt het beheersen van de vijf elementen van het TOPOI-model gezien als vijf specifieke gespreksvaardigheden waar de sociaal raadsliden over zouden moeten beschikken tijdens het voeren van gesprekken met mensen met een LVB (Beer, 2018).

Taal

Bij mensen met een LVB ontstaan er vaak problemen op het gebied van taal. Het begrijpen van de taal is lastiger voor deze doelgroep. Op het gebied van taalgebruik, lijkt het alsof mensen met een LVB veel begrijpen van wat er wordt gezegd. Dit blijkt echter niet zo te zijn. Dit komt namelijk doordat er een verschil is tussen het taalgebruik van mensen met een LVB, wat oppervlakkig gezien heel redelijk is en de mate waarin zij daadwerkelijk begrijpen wat ze zeggen en wat de ander zegt, het taalbegrip. Daarnaast kan het ook voorkomen dat iemand met een LVB zich op een bijzondere manier uit, doordat hij beperkt is in zijn woordkeuze. Dit kan weer leiden tot onduidelijkheid bij de andere partij. Wanneer iemand met LVB zich niet verbaal goed kan uiten, kan dit tot gevolg hebben dat hij emotioneel wordt en bijvoorbeeld gaat huilen of schelden (Beer, 2018).

Ordening

Op het gebied van ordening kunnen er problemen ontstaan met het ervaren van de werkelijkheid. Het is daarom belangrijk om te weten hoe iemand met een LVB zijn of haar werkelijkheid ervaart. Het goed kunnen luisteren en doorvragen tijdens het gesprek is daarom van groot belang. Het gevaar rust erin, dat men te snel het idee kan krijgen dat ze de persoon

met LVB kunnen volgen, doordat het besef over een andere invulling van de werkelijkheid er niet is (Beer, 2018).

Personen

Hierbij gaat het over het beeld dat partijen over elkaar hebben, over zichzelf en hoe ze denken dat de andere partij over hem en zichzelf denkt. Doordat mensen met een LVB tijdens hun leven negatieve ervaringen hebben meegemaakt rondom gespreksvoering, hebben ze een negatief zelfbeeld gecreëerd. Daarnaast is er bij veel mensen ook te weinig kennis over de capaciteiten van mensen met een LVB. Zij kunnen daardoor zowel overschatten als onderschatten welke talenten en vaardigheden mensen met een LVB hebben (Beer, 2018).

Organisatie

Organisaties die samenwerken met mensen met een LVB dienen ervan op de hoogte te zijn dat deze mensen afhankelijk zijn van levenslange zorg. Dit betekent bijvoorbeeld dat schuldhulpverlening zich ervan bewust moet zijn, dat de kans groot is dat de cliënt met een LVB weer terug in de schulden valt als de hulpverlening stopt. In dit geval zou het betekenen dat mensen met een LVB ook ondersteuning nodig hebben wanneer zij schuldenvrij zijn en de schuldhulpverlening zich terugtrekt. De kaders waarin organisaties werken, laten door regels en wetgeving vaak geen ruimte over om langdurige zorg aan te bieden. Dit betekent dat het van groot belang is dat de cliënt in samenwerking met de organisatie ervoor zorgt dat de cliënt zijn netwerk versterkt, om zodoende te kunnen rekenen op langdurige ondersteuning die noodzakelijk voor hem is (Beer, 2018).

Inzet

Communicatie tussen mensen is cruciaal. Er vindt immers altijd beïnvloeding plaats tussen mensen, waardoor er altijd communicatie nodig is. Voor het tot stand komen van deze communicatie is inzet en invloed nodig. Met inzet wordt bedoeld dat mensen zich inspannen om te communiceren. Invloed is het resultaat van de inzet, dat door het communiceren wordt bereikt. Als er sprake is van zowel inzet als invloed, leidt dat tot erkenning bij een persoon. Mensen met een LVB hebben net als ieder ander mens, behoefte aan het gevoel van erkenning. Bijvoorbeeld over 'het erbij horen'. Wanneer de inzet van iemand met een LVB niet wordt erkend, voelt diegene zich daardoor niet gezien. Dit kan bij mensen met een LVB tot gevolg hebben, dat zij daardoor minder open gaan staan voor het accepteren van hulpverlening (Beer, 2018).

2.4 De relevantie van het theoretisch kader

Het theoretisch kader is uitgewerkt om als input te dienen voor het maken van de interviewvragen die in het volgende hoofdstuk naar voren zullen komen. Daarnaast dient het TOPOI-model ook als een analysekader. Dit betekent dat de interviewresultaten zullen worden vergeleken met de theorie, namelijk het TOPOI-model.

Hoofdstuk 3: De methoden en analysekader

Dit derde hoofdstuk gaat over de methoden die worden gebruikt om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Per onderzoeksvraag worden hieronder de bijbehorende methoden uitgelegd, waar het zoekplan tevens in verwerkt zit. Daarnaast wordt er per onderzoeksdag in een onderzoeklogboek bijgehouden wat er gedaan is, welke keuzes er zijn gemaakt en worden de leermomenten en vorderingen bijgehouden. Dit onderzoeklogboek wordt als bijlage aan de scriptie toegevoegd. Mocht dit onderzoek herhaald worden dan kunnen fouten voorkomen

worden. In dit onderzoek wordt triangulatie toegepast. Er wordt vanuit drie verschillende invalshoeken naar de probleemstelling gekeken. Vanuit de literatuur worden de voorwaarden en de werkwijze geschetst. Daarnaast wordt het perspectief van de sociaal raadslieden duidelijk, door middel van de interviews die deels open en deels gestructureerd worden afgenomen (Verhoeven, 2014).

Er zal een selectie gemaakt worden van sociaal raadslieden om mee te spreken. Gestreefd wordt naar een afspiegeling naar grootte van gemeenten, juridische vorm en spreiding over het land.

3.1 De onderzoeksmethoden per onderzoeksvraag

Onderzoeksvraag 1

In hoeverre is er voor de sociaal raadslieden beleid ontwikkeld op het gebied van het inzetten van specifieke gespreksvaardigheden met betrekking tot mensen met een LVB?

Uitvoering

Praktijkcoach Dhr. Hans Slooijer zal de branchevereniging Sociaal Werk Nederland benaderen, om te vragen of de branchevereniging mee wil werken aan dit onderzoek. Indien de branchevereniging mee wil werken, worden de sociaal raadslieden via de ledenlijst van de branchevereniging per mail aangeschreven, waarin het onderzoek wordt toegelicht. In het geval dat de branchevereniging niet wil meewerken aan het onderzoek, zal Dhr. Hans Slooijer via zijn eigen professionele netwerk sociaal raadslieden benaderen.

Het streven is om tien sociaal raadslieden te interviewen. De interviewvragen dienen antwoord te geven op alle onderzoeksvragen. Het interview wordt door het stellen van open vragen afgenomen. Hierbij wordt getracht om antwoord te krijgen op de vraag of er beleid is ontwikkeld betreffende het toepassen van specifieke gespreksvaardigheden met betrekking tot mensen met een LVB. Afhankelijk van het antwoord van de geïnterviewde, zal er hierop worden doorgevraagd.

Verantwoording

De keuze voor het willen interviewen van tien sociaal raadslieden, heeft ermee te maken dat dit enerzijds een realistisch aantal interviews is dat vervolgens uitgewerkt kan worden en anderzijds voldoende informatie zal opleveren om tot beantwoording van de hoofdvraag en de onderzoeksvragen te komen. Doordat er van alle Nederlandse sociaal raadslieden, slechts tien worden meegenomen in het onderzoek, kunnen de uitkomsten van deze onderzoeksvraag straks niet gegeneraliseerd worden over alle sociaal raadslieden. Vanwege de corona epidemie zal er geen 'fysiek bezoek' aan de sociaal raadslieden plaatsvinden. Het contact zal telefonisch of via een videoverbinding zijn, afhankelijk van de voorkeur van de sociaal raadslieden.

Onderzoeksvraag 2

Welke ervaringen hebben de sociaal raadslieden met het inzetten van specifieke gespreksvaardigheden bij mensen met een LVB?

Uitvoering

Dezelfde tien sociaal raadslieden, die worden geïnterviewd voor onderzoeksvraag 1 worden ook geïnterviewd voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag. De interviewvragen die worden gemaakt voor dit deel van het interview, worden open gesteld. De interviewvragen zijn gemaakt op basis van de topiclijst.

Verantwoording

De verantwoording voor de keuzes in de uitvoering, sluiten aan bij de verantwoording van onderzoeksvraag 1.

Onderzoeksvraag 3

Wat zijn volgens de sociaal raadslieden de behoeften van mensen met een LVB tijdens gespreksvoering?

Uitvoering

Dezelfde tien sociaal raadslieden, die worden geïnterviewd voor onderzoeksvraag 1 en onderzoeksvraag 2 worden ook geïnterviewd voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag. De interviewvragen die worden gemaakt voor dit deel van het interview, worden open gesteld. De interviewvragen zijn gemaakt op basis van de topiclijst.

Verantwoording

De verantwoording voor de keuzes in de uitvoering, sluiten aan bij de verantwoording van onderzoeksvraag 1.

Onderzoeksvraag 4

Welke verbetermogelijkheden zien de sociaal raadslieden betreffende het inzetten van specifieke gespreksvaardigheden bij mensen met een LVB?

Uitvoering

Dezelfde tien sociaal raadslieden, die worden geïnterviewd voor onderzoeksvraag 1, 2 en onderzoeksvraag 3 worden ook geïnterviewd voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag. De interviewvragen die worden gemaakt voor dit deel van het interview, worden gestructureerd gesteld en zijn gebaseerd op de vijf gebieden van het TOPOI-model. Voorafgaand aan het interview, zullen de vijf gebieden van het TOPOI-model versimpeld worden uitgelegd. Dit geeft een bijdrage aan de structuur en helderheid van het interview (Beer, 2018). De interviewvragen zijn gemaakt op basis van de topiclijst.

Hoofdstuk 4: De planning

In dit vierde hoofdstuk komt de planning naar voren waarin staat wat, wanneer en hoeveel tijd er aan bepaalde taken gewijd wordt. Het uitwerken van de scriptie wordt in beginsel thuis gedaan. Daarnaast kan het zijn dat er voor het afnemen van interviews wordt uitgeweken naar andere locaties. Door de ontwikkelingen van het coronavirus, zullen de interviews op afstand via een videoverbinding worden afgenomen. Ik werk in totaal 40 uur per week aan mijn scriptie.

Hieronder volgt de planning die in de vorm van een tabel is weergegeven. In de tabel valt van links naar rechts de week, de datum, de taak en het urenbudget af te lezen.

Week	Datum	Taken	Bestede uren
3.5	15-03-21	- Inleveren plan van aanpak	-
3.6	22-03-21	- In het geval van een no go, pva aanpassen en opnieuw inleveren - Start interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	20 uur 20 uur
3.7	29-03-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
3.8	05-04-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
3.9	12-04-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
3.10	19-04-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
4.1	26-04-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
Meivakantie	03-05-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
4.2	10-05-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
4.3	17-05-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
4.4	24-05-21	- Interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
4.5	31-05-21	- Start interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
4.6	07-06-21	- Start interviewperiode (inplannen, afnemen en uitwerken van de interviews)	40 uur
4.7	14-06-21	1. Eventueel aanpassingen verrichten aan uitwerkingen van de onderzoeksvragen 2. Antwoord op de probleemstelling uitwerken	20 uur 20 uur
4.8	21-06-21	1. Scriptieverslag checken op fouten en eventueel aanpassen 2. Inleveren van de scriptie	40 uur -
4.9	28-06-21	Het verdedigen van de scriptie	-

Bibliografie

- Beer, Y. d. (2018). *Kompas: Licht verstandelijke beperking*. Amsterdam: SWP.
- BMC. (z.d.). *Over BMC*. Opgehaald van www.bmc.nl: <https://www.bmc.nl/over-bmc>
- Control, H. o. (z.d.). *Doelmatigheid & Effectiviteit*. Opgehaald van www.house-of-control.nl: <http://www.house-of-control.nl/wat-is-doelmatigheid-effectiviteit-efficiency.html>
- Groep, P. (z.d.). *Licht verstandelijke beperking*. Opgehaald van www.parnassiagroep.nl: <https://www.parnassiagroep.nl/uw-probleem/ontwikkelingsstoornis/licht-verstandelijke-beperking>
- Hulp, B. o. (2017, september 4). “*MAAK NIET TE VEEL REGELS VOOR MENSEN MET EEN LVB*”. Opgehaald van www.blikophulp.nl: <https://blikophulp.nl/maak-niet-te-veel-regels-voor-mensen-met-een-lvb/>
- Kern, De. (z.d.). *Wat doen sociaal raadslieden*. Opgehaald van www.stdekern.nl: <https://www.stdekern.nl/wat-doen-sociaal-raadslieden>
- Movisie. (2015, december 8). *De voordelen van de participatiesamenleving*. Opgehaald van www.movisie.nl: <https://www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving>
- Movisie. (2018). *Oog voor mensen met een licht verstandelijke beperking?* Utrecht.
- Nederland, S. W. (2013, september). *Informatiekrant Sociaal raadsliedenwerk*. Opgehaald van www.sociaalwerknederland.nl: <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=8495&m=1381843414&action=file.download>
- Nederland, S. W. (2015, z.d.). *Functieprofiel sociaal raadslieden 2015*. Opgehaald van www.sociaalwerknederland.nl: https://www.sociaalwerknederland.nl/uploads/Webwinkel/Functieprofiel_Sociaal_Raadslieden.pdf
- NJi. (z.d.). *Risicofactoren*. Opgehaald van www.nji.nl: <https://www.nji.nl/nl/Licht-verstandelijk-beperkte-jeugd-Probleemschets/Risicofactoren>
- Planbureau, S. e. (2014). *Zorg beter begrepen*. Den Haag.
- Poutré, B. I., & Boelrijk, M. (2010). *Mediation als alternatief*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Steven, D. (z.d.). *Conflicten: wat voor soorten zijn er? Herkent u ze?* Opgehaald van www.desteven.nl: <https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/conflicthantering-leerdoelen/conflict-soorten>
- Steven, D. (z.d.). *Ruzie of conflict: wat is het verschil?* Opgehaald van www.desteven.nl: <https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/conflicthantering-leerdoelen/ruzie-conflict>

- Timension. (z.d.). *Wat is effectief werken?* Opgehaald van www.timension.nl:
<https://timension.nl/cursus-timemanagement/effectief-werken-betekenis/>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma .
- VN. (2007). *VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*.
- VNG. (2014). *Overzicht communicatie decentralisaties*.
- Vraagstukken, S. (2020, januari 22). *Participatiesamenleving: de opkomst en neergang van een begrip*. Opgehaald van www.socialevraagstukken.nl:
<https://www.socialevraagstukken.nl/participatiesamenleving-de-opkomst-en-neergang-van-een-begrip/>
- Witte, L. (2011). *Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.