



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Tevredenheidsmeting bij de familieleden van de gebruikers van Wiric.
Communicatieproces binnen Wiric vzw onder de loep.**

Door Heleen Hoebrechts

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Tevredenheidsmeting bij de familieleden van de gebruikers van Wiric.
Communicatieproces binnen Wiric vzw onder de loep.**

Door Heleen Hoebrechts

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**

Woord vooraf

Het schrijven van deze bachelorproef was geen gemakkelijke opdracht. Vooral goed plannen was de boodschap. Mijn tijd verdelen tussen het werken aan mijn stageportfolio, elke dag stage lopen, mijn onderzoek voeren en dit verwerken, vereiste veel geduld en doorzettingsvermogen. Mijn enthousiasme en interesse in de doelgroep hebben ertoe bijgedragen dat ik met goede moed en een positieve ingesteldheid aan deze bachelorproef heb gewerkt. Ik hoop dat mijn bachelorproef een meerwaarde kan bieden voor Wiric vzw en dat het communicatieproces hierdoor efficiënter kan verlopen. Het was mij nooit gelukt om deze bachelorproef te realiseren zonder de hulp en ondersteuning van enkele mensen. Ten eerste wil ik mijn stagementoren bedanken nl. Tina Carremans en Sofie Vanroye (maatschappelijk assistenten). Zij hebben me steeds gesteund en bijgestaan tijdens het uitvoeren van mijn onderzoek. Ik kon bij hen terecht voor advies. Als ik problemen had, hielpen ze bij het zoeken naar een passende oplossing. Ik kreeg ook de kans om met de gegeven feedback aan de slag te gaan. Ik werd gestimuleerd om taken op me te nemen en kreeg hier ook steeds waardering voor.

Ten tweede wil ik mijn begeleider van mijn bachelorproef, meneer Deville bedanken. Ik kon bij hem terecht voor feedback en tips. Ik mocht steeds al mijn vragen stellen en hij heeft me geholpen om mijn bachelorproef tot een goed einde te brengen.

Ik wil ook mijn stagebegeleidster, mevrouw Reekmans bedanken. Haar goede raad heeft me geholpen om mijn stageperiode met een positieve ingesteldheid verder te zetten. Ik kon steeds rekenen op bruikbare feedback. Tijdens de supervisie momenten kreeg ik de ruimte om mijn verhaal te doen en werd er oprecht geluisterd.

Vervolgens wil ik de medewerkers van Wiric (o.a. de pedagogen, de teamverantwoordelijken, de zorgcoördinator, de personeelsverantwoordelijke, de directeur,...) bedanken. Bij hen kon ik terecht als ik vragen had. Zij hebben steeds tijd vrijgemaakt om me met bepaalde zaken te helpen.

Ook wil ik de gebruikers van Wiric bedanken. Zij hebben ervoor gezorgd dat ik dat ik mijn stageperiode met veel plezier kon doorlopen. Dankzij hen ben ik erachter gekomen dat deze doelgroep me echt ligt. Ik werk graag met hen samen en ik heb er zoveel dankbaarheid voor terug gekregen. Ik werd meteen opgenomen als een volwaardige begeleidster/maatschappelijk assistent en niet als “de stagiaire”.

Mijn dankwoord gaat ook uit naar de ouders en de familieleden van de gebruikers van Wiric vzw. Zij hebben immers de tijd genomen om deel te nemen aan mijn onderzoek. Dankzij hun medewerking heb ik voldoende gegevens kunnen verzamelen om in mijn bachelorproef te verwerken. Ik wil ook alle lectoren van de PXL bedanken voor hun steun en begeleiding tijdens mijn opleiding. Ik heb veel bijgeleerd en ben gegroeid als persoon.

Hartelijk dank allemaal voor jullie steun!

Heleen

Abstract

Mijn scriptie handelt over de kwaliteit op communicatief vlak binnen de organisatie.

Via een vragenlijst wordt nagegaan of de familieleden van de gebruikers tevreden zijn over de communicatieve aspecten binnen zowel de sociale dienst, het dagcentrum, beschermd wonen en tehuis niet werkenden. Er wordt eveneens getoetst hoe groot de tevredenheid is rond de website en het mailverkeer.

De enquête werd opgestuurd naar alle 103 ouders/familieleden. Via het vragenprotocol wordt nagegaan wat er goed of slecht is aan het communicatieproces tussen Wiric vzw en de familieleden van de gebruikers. Zij kregen de kans om deze vragenlijst anoniem te beantwoorden vanaf 11 april t.e.m. 20 april.

De verkregen resultaten worden verwerkt via een datamatrix. Vervolgens worden er o.a. draaitabellen en cirkeldiagrammen aan de vragen gekoppeld om een overzichtelijk beeld te geven van de gegeven antwoorden.

Tot slot worden a.d.h.v. deze gegevens conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd.

Over het algemeen verloopt het communicatieproces goed tussen Wiric en de familieleden van de gebruikers. Opvallend is dat de website niet vaak wordt bezocht. De modernisering en het overschakelen naar hedendaagse communicatiemiddelen heeft voor veel familieleden geen positieve meerwaarde.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
Abstract	5
Inhoudsopgave	6
Lijst met afkortingen	8
Inleiding	6
1. Probleemstelling en onderzoeksvragen	7
1.1 Achtergrond van het probleem	7
1.2 Maatschappelijke relevantie	8
1.3 Doelstelling	9
1.4 Onderzoeksvragen	9
2. Bespreking stageplaats	10
2.1 Overzicht dagcentrum	12
2.2 Overzicht wonen	13
2.3 Overzicht interne overlegorganen	13
2.4 Aanvraag dienstverlening/woonmogelijkheden	13
3. Theoretisch kader	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Literatuurstudie	16
3.2.1 Onderzoeksvragen	16
3.2.2 Wat is communicatie?	16
3.2.3 Wat zijn de vier communicatieniveaus?	17
3.2.4 Welk communicatiemiddel wordt het meest gehanteerd binnen organisaties in de zorgsector?	18
3.2.5 Wanneer verloopt het communicatieproces binnen een organisatie vlot?	19
3.2.6 Wat is de kracht van strategische communicatie?	20
3.2.7 Wanneer merkt een organisatie dat er een probleem is rond communicatie?	21
3.2.8 Wat zijn de vaakst voorkomende problemen rond communicatie binnen een organisatie in de zorgsector?	22

3.2.9	Welke oplossingen worden er al aangereikt zodat de communicatie optimaal is binnen een organisatie?	23
3.2.10	Heeft het overschakelen naar de hedendaagse communicatiemiddelen (zoals mail, sociale media,...) een positief effect op de communicatie?	24
3.2.11	Wat is de invloed van de Sociale Media op het communicatieproces binnen een organisatie?	26
3.3	Wat is er al bekend over het onderwerp van het onderzoek?	27
3.4	Besluit	30
4.	Praktijkgedeelte	31
4.1	Inleiding	31
4.2	Onderzoeksmethode	31
4.2.1	Beschrijvend onderzoek	31
4.2.2	Uitvoerbaar onderzoek	32
4.2.3	Steekproefkader	32
4.2.4	Ethisch verantwoord	32
4.2.5	Kwantitatief onderzoek	33
4.2.6	Eenheden en kenmerken	33
4.2.7	Nominaal meetniveau	33
4.3	Dataverzameling	34
4.4	Resultaten	35
	Conclusies	49
	Aanbevelingen voor het beleid en/of de organisatie	54
	Besluit	55
	Kritische reflectie	55
	Bibliografie	59
	Bijlagen	61

Lijst met afkortingen

Afkortingen:

BBC: Bijzondere Bijstandsc commissie
Buso: Buitengewoon secundair onderwijs
BOB: Basisondersteuningsbudget
BW: Beschutte Werkplaats
CRZ: Centrale registratie zorgvragen
DIO: Dienst inclusieve ondersteuning
DOP: Dienst ondersteuningsplan
FOD: Federale overheidsdienst
GES: Gedrags- en emotionele stoornissen
GOG: Grensoverschrijdend gedrag
GTB: Gespecialiseerde trajectbepalings- en begeleidingsdienst
IMB: Individuele materiële bijstand
MDT: Multidisciplinair team
MDV: Multidisciplinair verslag
NAH: Niet-aangeboren hersenletsel
OBC: Observatie-en behandelingscentrum
PAB: Persoonlijk Assistentiebudget
PEC: Provinciale evaluatiecommissie
PGB: Persoonsgebonden budget
pmh: persoon met handicap
PP 2020: Projectplan perspectief 2020
PTB: Prioritair te bemiddelen
PTP: Persoonlijke toekomstplanning
PVB: Persoonsvolgend budget
PVF: Persoonsvolgende financiering
RIZIV: Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering
ROG: Regionaal overleg (netwerk) gehandicaptenzorg
RPC: Regionale prioriteitencommissie
SW: Sociale werkplaats
TNH: Tehuis voor niet-werkenden
TW: Tehuis voor werkenden
VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
ZVN: Zorgvernieuwing

Inleiding

Wiric vzw is een ondersteuningscentrum voor volwassen personen met een mentale beperking. De organisatie wil mensen met een handicap kwaliteitsvolle ondersteuning bieden, de gebruikers hun gevoel van eigenwaarde en zelfredzaamheid vergroten en hun integratie en acceptatie in de samenleving bevorderen. Om dit te realiseren werden er een aantal modules uitgewerkt binnen het aanbod van dagbestedingseenheden, wooneenheden, vorming en vrije tijd. Om de dienstverlening optimaal te laten verlopen dient er op een duidelijke en correcte wijze te worden gecommuniceerd.

De aanleiding van mijn onderzoek zijn de onderzoeksresultaten van eerder afgenomen tevredenheidsmetingen. Binnen deze onderzoeken richtte men zich vooral op het praktische gedeelte, de infrastructuur, het vervoer etc. Toch merkte ik dat er heel wat vragen of opmerkingen aan bod kwamen die onrechtstreeks met communicatie te maken hadden. Daarom besloot ik om een vragenlijst op te stellen die zich richt op de communicatieve aspecten binnen de verschillende diensten van Wiric. Via deze bachelorproef wordt onderzocht wat de positieve en de negatieve ervaringen zijn van de familieleden van de doelgroep.

Aan de hand van een vragenlijst wordt dit getoetst. De bekomen resultaten worden overzichtelijk geordend en via deze informatie worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Verder zullen deze resultaten besproken worden binnen het team van Wiric. Op die manier krijgt de organisatie de kans om hier verder mee aan de slag te gaan. Aspecten waar men over het algemeen tevreden over is, kunnen behouden worden. Aspecten waar men eerder negatief tegenover staat, kunnen bijgeschaafd worden. Op die manier kan een kwaliteitsvolle dienstverlening gestimuleerd of behouden worden.

De maatschappij is continu in verandering, net als de wensen en verwachtingen van de hulpvragers. Met een tevredenheidsonderzoek bij de familieleden kan worden getoetst of het aanbod nog aansluit bij de verwachtingen. Zij zijn immers zeer nauw betrokken bij het hulpverleningsproces. Ook voor hen moet het aanbod en de kwaliteit ervan optimaal zijn.

1. Probleemstelling en onderzoeksvragen

1.1 Achtergrond van het probleem

Een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening aanbieden is een belangrijk aspect binnen elke organisatie. Deze kwaliteit moet optimaal blijven. Om hierin te slagen moet men voortdurend inspelen op de steeds veranderende verwachtingen en noden van de hulpvragers. Binnen Wiric worden de hulpvragers (Wiric gebruikt de term “gebruikers”) vaak bijgestaan door hun ouders of andere familieleden. Zij hebben recht op duidelijke informatie zodat ze op de hoogte blijven van de situatie i.v.m. hun familielid.

De hedendaagse visie rond personen met een beperking richt zich tot de inclusiegedachte. Men wil ervoor zorgen deze personen volwaardig deel uit maken van de samenleving. Om dit te realiseren moeten de familieleden voldoende worden ingelicht over de mogelijkheden in de hulpverlening.

Naar aanleiding van deze situatie heb ik mijn onderzoeksvraag gekozen: “Hoe verloopt het communicatieproces tussen de familieleden van de gebruikers en Wiric vzw?”

Als we dieper ingaan op het beleid voor personen met een handicap, zien we dat het de laatste decennia revolutionair is ontwikkeld. De overheid heeft zijn domein van ingrijpen drastisch vergroot, maar ook de achterliggende visie is sterk veranderd.

Vroeger werden alle kosten voor personen met een beperking gedragen door zijn netwerk (familie) en door organisaties die zich inspanden voor een goed doel (liefdadigheid).

Een beperking werd ook vaak gezien als een medische dysfunctie. Het was normaal dat mensen met een beperking niet als volwaardige burgers werden behandeld. Ze werden afgezonderd van de maatschappij, ze moesten hun leven verder leiden in voorzieningen en niet meer in de samenleving. Vandaag de dag zien we dat hier een ommekeer tot stand is gekomen. Men streeft inclusie na. Mensen met een handicap moeten zich kunnen integreren in de samenleving. Het “probleem” ligt niet bij hen, maar bij de maatschappij. Zij biedt immers niet altijd voor iedereen dezelfde mogelijkheden.

Het is voor elk individu een zware opdracht om mee te kunnen draaien in onze individualistische samenleving: geld, macht, roem,... kortom het perfecte leven leiden is de norm. Zodra dit “geluk” niet bereikt kan worden, heb je gefaald. Komt hier dan nog eens een “obstakel” bij, zoals een beperking, waardoor dit nog moeilijker te realiseren valt, maak je geen schijn van kans. Met deze visie gaat het merendeel van de bevolking door het leven. Ik vind het echter spijtig dat men niet in staat is om verder te kijken. Als iets niet lukt, geeft men zichzelf de schuld maar in mijn ogen is het de maatschappij die verantwoordelijk is. Zij moet ervoor zorgen dat iedereen evenveel kansen krijgt. Om maar een voorbeeld te geven: twee mensen met dezelfde competenties willen gaan solliciteren. De ene persoon zit in een rolstoel en de andere niet. Als er enkel trappen zijn en smalle doorgangen is het voor de

persoon met de beperking onmogelijk om hier zijn weg te vinden. De werkgever zal de andere kandidaat kiezen om kosten voor aanpassingen en extra “lasten” te vermijden. Met andere woorden: de competenties die iemand bezit, spelen hier helemaal geen rol meer. Indien alle gebouwen voor iedereen toegankelijk waren, zouden deze problemen zich niet stellen. Dit is maar één voorbeeld van situaties die zich dagelijks afspelen en waar mensen met een beperking mee om dienen te gaan.

Ook moet men in het achterhoofd houden dat een lichamelijke beperking of een stoornis van verschillende aard kan zijn. Zo zijn er fysische, verstandelijke, sensorieel of psychische aandoeningen. De WHO (Wereldgezondheidsorganisatie) gaf volgende definitie: *“een nadelige sociale positie die voortvloeit uit beperkingen en stoornissen, die op hun beurt het gevolg zijn van ziekten en aandoeningen.”* In deze visie is ook niet zozeer de persoon het probleem maar wel de samenleving die onvoldoende is aangepast om personen met een beperking de kans te geven om op een als “normaal” beschouwde wijze te functioneren in en te participeren aan die samenleving.

Om die inclusie in de samenleving te stimuleren dient er op een gepaste wijze te worden gecommuniceerd. Steeds vaker doen organisaties beroep op het netwerk van de hulpvrager om hen daarbij te helpen. Het netwerk kan de persoon met een beperking ondersteunen om de eerste stappen te zetten om mee te draaien als een volwaardig burger. Op zijn beurt moet het netwerk ondersteund worden door organisaties die hen de nodige informatie geven en de gepaste hulp bieden om dit te realiseren. Indien het communicatieve aspect niet voldoende aanwezig is, ontstaat er veel onwetendheid en is het veel moeilijker om de inclusiegedachte na te streven.

Toch moet worden benadrukt dat niet enkel de communicatie met de doelgroep en zijn netwerk van groot belang is, maar ook interne communicatie speelt een rol. Zo dienen collega's onderling ook voldoende informatie uit te wisselen, zodat zij ervoor kunnen zorgen dat het hulpverleningsproces op een correcte manier kan worden doorlopen.

1.2 Maatschappelijke relevantie

De maatschappelijke relevantie is het op peil houden van de kwaliteit op communicatief vlak binnen de organisatie doorheen de tijd. Wijzigingen in wensen moeten op deze manier een wijziging in het beleid van Wiric teweegbrengen. Inspelen op de behoeften en vraaggestuurd werken zijn belangrijke aspecten.

Op microniveau staan de beleving en de bevindingen van de familieleden van de gebruikers centraal. Zij kunnen via de tevredenheidsmeting aangeven waar ze tevreden over zijn en waar ze nog graag dingen anders zouden zien. Zij krijgen de kans om via een vragenlijst het communicatieproces binnen verschillende diensten te beoordelen, namelijk binnen de sociale dienst, het dagcentrum, de woonvormen en de website.

Op mesoniveau draait het rond Wiric zelf. Wat is hun manier van aanpak? Wat gaat er goed

of waar zijn de mensen tevreden over? Wat loopt er mis of waar zijn er nog tekorten? Aan de hand van de bekomen resultaten kan Wiric inspelen op eventuele bemerkingen en eventueel hun manier van werken bijsturen.

Op macroniveau draait het rond de visie van de samenleving. Ik wil nagaan of het communicatieproces goed verloopt zodat de familieleden van de gebruikers over voldoende informatie kunnen beschikken om de gebruikers bij te staan. Dit om de nieuwe visie om mensen met een beperking beter te integreren en te accepteren in de samenleving, te kunnen helpen realiseren.

1.3 Doelstelling

Ik wil via een praktijkgericht onderzoek voldoende informatie verkrijgen om bij te dragen aan de oplossing van een praktijkprobleem. Ik wil via de bekomen resultaten aanbevelingen formuleren waar de organisatie verder mee aan de slag kan. Ik wil de positieve punten benadrukken waar men verder mee aan de slag kan gaan. Door deze punten steeds beter af te stemmen op de heersende noden bekomt men een manier van werken die beantwoordt aan de kwaliteitsvereisten van de doelgroep en hun netwerk. Er zal worden nagegaan of de kwaliteit op communicatief vlak binnen de organisatie voldoet aan de heersende noden van de ouders/familieleden van de gebruikers. De bijkomende onderzoeksvragen zullen kaderen binnen dit thema.

1.4 Onderzoeksvragen

Bij het opstellen van de onderzoeksvragen heb ik nagedacht over de dingen die ik zeker te weten wil komen. Om binnen het thema communicatie te blijven, wil ik nagaan welke communicatiemiddelen het vaakst worden gebruikt en waarom. Ik wil de voor- en nadelen van het gebruik van bepaalde communicatiemiddelen achterhalen.

Vervolgens wil ik nagaan wanneer een communicatieproces goed verloopt, wat de oorzaken hiervan zijn, wat men daarvoor moet doen, waar men rekening mee moet houden en dergelijke. Ik wil nagaan wanneer een organisatie merkt dat er een probleem is op het vlak van communicatie en wat het meest voorkomende probleem is. Zodra ik hier een antwoord op heb, wil ik weten welke oplossingen er reeds bestaan om zulke problemen op te lossen.

Tot slot wil ik weten of het overschakelen naar moderne communicatiemiddelen een positief effect heeft op het communicatieproces binnen een organisatie. Aan de hand van deze onderzoeksvragen stel ik mijn vragenlijst op. Ik wil nagaan of de familieleden tevreden zijn over dit thema. Niet enkel de communicatie naar de gebruikers, maar ook naar het netwerk toe, is van belang. Zij zijn immers de personen die het dichtst bij de persoon met beperking staan. Zij moeten voldoende informatie ontvangen en steeds bij iemand terecht kunnen met hun vragen en opmerkingen. Indien boodschappen niet op een correcte wijze of zelfs helemaal niet worden overgebracht, zal de ontevredenheid en het aantal klachten stijgen.

De samenwerking zal minder goed verlopen en dit tast bijgevolg het imago van de organisatie aan.

2. Bespreking stageplaats

Vzw Wiric te Sint-Truiden is een ondersteuningscentrum voor volwassen personen met een verstandelijke beperking. De organisatie is erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Wiric beschikt over een dagcentrum met dagbesteding en begeleid werken. Er is ook een tehuis voor niet werkenden (groepswonen) waar volwassen personen met een beperking worden opgenomen, die niet erkend zijn om een officiële beschutte werkplaats te bezoeken. Ook is de organisatie erkend als dienst beschermd wonen voor personen met een handicap en als dienst inclusieve ondersteuning. Daarnaast is er een logeerfunctie en een opvangmogelijkheid in noodsituaties.

Binnen het dagcentrum staat een zinvolle, evenwichtige en aangepaste dag invulling centraal. De activiteiten variëren van koekjes bakken, inpakwerk, schilderijen maken tot het deelnemen aan dansproducties. Naast de productgerichte activiteiten zijn er ook belevingsgerichte activiteiten. Hier draait het voornamelijk rond het opdoen van ervaringen, genieten, de wereld via zintuigen beleven enzoverder. Er worden ook regelmatig uitstappen georganiseerd.

De gasten kunnen onderling voldoende contacten leggen. Het is belangrijk dat ze leren omgaan met anderen. Men moet leren samenleven en samenwerken. De bewoners krijgen een programma op maat aangeboden. Er wordt rekening gehouden met hun interesses, mogelijkheden, tempo,... Wiric werkt voornamelijk vraaggestuurd.

Onder de arbeids- en productgerichte activiteiten valt het semi-industrieel werk (verpakkingswerk, versnipperen van papier, weekkrantje rondbrengen, afvalverwerking,...). De gasten kunnen ook helpen in de grootkeuken bij het bereiden van de maaltijden. Het is ook mogelijk om op de groendienst te werken, waarbij een ploeg een bepaald domein moet onderhouden. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om buiten het centrum te werken. Dit valt onder de noemer "begeleid werken".

De belevingsactiviteiten zijn een ander onderdeel binnen Wiric. Hier staan beweging, expressie en muziek centraal. De bewoners kunnen hun gevoelens uiten op een creatieve wijze (knutselen, schilderen,...). Ze kunnen ook tot rust komen door te "snoezelen" (rust en relaxatie).

Tot slot zijn er vormingsactiviteiten waarbij er vormingen worden georganiseerd voor de gebruikers. De thema's worden aangereikt door de gebruikers en door de begeleiding als zij zien dat hier vraag naar is.

Het zorgproces staat steeds centraal en wordt door de medewerkers gerealiseerd via de ontwikkelde methodieken en het theoretisch en pedagogisch kader. Het netwerk van de gebruikers wordt steeds betrokken. Op die manier kan men zich een duidelijk beeld vormen

van de volledige situatie. Dit helpt om op de noden in te spelen en aan de hand van de verzamelde informatie werkpunten te formuleren.

De woonmogelijkheden waar de gebruikers terecht kunnen zijn onder andere de tehuizen voor niet werkenden. Mensen met een beperking leven er samen in groepen. Er is continu begeleiding voorzien, 24/24 en 7/7. Om hun dagbesteding in te vullen, gaan ze naar het dagcentrum met een vast dagprogramma. Het is mogelijk om in het weekend in hun woning te blijven, maar ze kunnen eventueel ook naar huis. De infrastructuur en de activiteiten sluiten steeds aan op de wensen van de bewoners. De bewoners mogen hun kamer zelf inrichten zodat er een huiselijke sfeer wordt gecreëerd. Het is immers de bedoeling dat ze zich thuis voelen en zichzelf kunnen zijn. Ze dragen ook zelf verantwoordelijkheden binnen het huishouden. Toch is het belangrijk om duidelijke afspraken te maken aangezien men samenwoont met andere mensen. De bewoners worden niet geïsoleerd van de samenleving. Ze nemen deel aan het sociale leven en participeren in de maatschappij. Ook hier wordt de familie nauw betrokken, bijvoorbeeld voor het bijstellen van het zorgproces.

Naast deze woonvorm is er ook de mogelijkheid om zelfstandig te wonen in een studio of appartement (dienst individuele ondersteuning en beschermd wonen). Hier leren ze om zelf keuzes te maken en beslissingen te nemen. Ze krijgen de kans om zelf hun leven te organiseren en een sociaal netwerk uit te bouwen. Dit alles kan nog steeds onder begeleiding. In de situatie van het zelfstandig wonen leven ze individueel en niet in leefgroepen. De bewoner heeft recht op psycho-sociale begeleiding, administratieve hulp, huishoudelijke hulp en of vrije tijd en dagbesteding vanuit het dagcentrum.

Binnen Wiric is er de mogelijkheid voor personen met een beperking, die zijn ingeschreven in het Vlaams Agentschap, om er 30 dagen te logeren. Indien het nodig is om langer te blijven, wordt de betrokkene doorverwezen naar organisaties die een kortverblijf aanbieden ('t Weyerke, Tevona en Intesa). In geval van een noodsituatie kan Wiric ook mensen opvangen, mits er een plaats vrij is.

“De missie die vzw Wiric nastreeft, is respect en acceptatie van de gebruikers met nadruk op hun eigen ontwikkeling, de bewustmaking van de visie bij de ouders, rekening houdend met hun eigen deskundigheid en groei, om zo te komen tot gelijkwaardige partners in de zorg, naar het optimaliseren van haar dagelijkse werking door de deskundigheid van het personeel te bevorderen, de communicatie te verbeteren en de motivatie van en bij het personeel te verhogen. Wiric streeft er ook naar om de eigen dienstverlening uit te breiden door het inschakelen van deskundige partners, die aanvullend en ondersteunend werken ten aanzien van de visie en de eigen zorgverlening, om gemotiveerde en bekwame vrijwilligers aan te trekken en in te schakelen met een duidelijk omschreven aanvullende

opdracht en om vanuit een open communicatie tussen de overheid en Wiric een gedeelde visie op zorg op maat te kunnen bieden ten aanzien van de doelgroep en de regio.”

“De visie vertrekt vanuit de universele verklaring van de rechten van de mens. Men streeft een gebruikersgerichte benadering na, dewelke nadruk legt op de groeimogelijkheden en respect voor de eigenwaarde van de gebruiker. Men wil tevens de gebruiker stimuleren in het maken van eigen keuzes, binnen de verantwoorde grenzen van de visie van Wiric. Tot slot moet er eerbied zijn voor de persoonlijke, ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging en de vrijheid en privacy van de persoon met een handicap. Het is met andere woorden zeer belangrijk om niet te starten vanuit tekorten of fouten, maar net te focussen op talenten of krachten. Men wil de bewoners steeds stimuleren om te groeien, op die manier kunnen ze een groter gevoel van eigenwaarde bekomen.”

(Website Wiric vzw)

2.1 Overzicht dagcentrum

Binnen het dagcentrum zijn er verschillende mogelijkheden om een zinvolle dagbesteding te realiseren. Zo is er het Crea-atelier Artisjok, waar mensen met een beperking creatief kunnen bezig zijn, bijvoorbeeld door het maken van schilderijen, beeldjes, kaarsen, verjaardagkaartjes,.... De beleving van de persoon en zijn interesse in de activiteit staan centraal. Vervolgens is er de ambachtelijke keuken waar artisanale producten worden vervaardigd zoals koekjes, cakes, wafels, brood,... maar ook de grootkeuken waar een beperkt aantal mensen dagelijks het middagmaal helpt bereiden.

De groendienst is ook een mogelijkheid als dagbesteding. Zij zijn actief op verschillende locaties. De taken verschillen naargelang het seizoen en kunnen gaan van maaiwerk, werken met bloemen-kruiden-groenten tot snoeiwerk.

In het Semi-atelier kan men terecht voor allerhande arbeids- en productgerichte activiteiten. De gebruikers houden zich bezig met verpakkingswerk (in opdracht van bedrijven), het versnipperen van papier, het maken van nagel- en lusterklemmen, het zorgen voor de opslag van oude kledij, eco-vriendelijke afvalverwerking en het sorteren van dopjes. Dit alles steeds zonder tijdsdruk!

De Wisse is geschikt voor gebruikers die meer zorg vragen omwille van bijkomende fysieke, of psychische handicaps of bij het ouder worden. Het aanbod bestaat uit zowel productgerichte (semi-activiteiten, huishoudelijke activiteiten,...) als belevingsactiviteiten (snoezelen, beweging, spel,...). Er wordt gewerkt op een aangepast ritme in kleine groepjes.

Tot slot is er begeleid werken. De gebruikers werken hierbij onbezoldigd in andere organisaties zoals de bibliotheek, de keuken van een ziekenhuis, een manege,... Zij worden daarbij ondersteund door de dienst begeleid werken van Wiric.

2.2 Overzicht wonen

Ten eerste zijn er de tehuizen niet werkenden namelijk Huis De Wilg, Huis 't Gilde en Huis Wonewei. In De Wilg kunnen mensen terecht met een lichte tot matige verstandelijke handicap en een complexe en persistente gedragsproblematiek. Hier wordt vooral gefocust op reeds verworven vaardigheden en het aanleren van nieuwe.

Binnen 't Gilde focust men voornamelijk op het integreren in de samenleving. Ook hier kunnen mensen met een lichte tot matige verstandelijke handicap terecht. Hier ligt de nadruk meer op het zelfstandig zijn. De bewoners hebben hun eigen verantwoordelijkheden en ze krijgen de kans om een sociaal netwerk uit te bouwen.

Tot slot is er de Wonewei. Hier wonen mensen met een verstandelijke handicap en een bijkomende fysieke of psychische problematiek. De bewoners hebben complexe zorgvragen en noden omwille van hun leeftijd of fysieke handicap. Het ritme is hier trager. Zij leven in kleine leefgroepen. Het aanbod is aangepast aan hun wensen en noden.

2.3 Overzicht interne overlegorganen

Als we dieper ingaan op de organisatiestructuur, hebben we bovenaan het organogram drie partijen die behoren tot de inrichtende macht. Als eerste is er de algemene vergadering. Een voorzitter, verkozen door de raad van bestuur, leidt deze vergadering. Hij wordt bijgestaan door een verslaggever en de deelnemers. De deelnemers zijn leden die zijn aangesteld door de algemene vergadering, de commissaris en de algemeen directeur. Tijdens deze vergadering wordt er beslist over statuten, afzettingen, benoemingen van bestuurders en commissarissen, de goedkeuring van de begroting en de jaarrekening, ontbinding, vereniging en uitsluiting van leden. Vervolgens is er de raad van bestuur. Zij ontfermt zich over alle handelingen voor het leiden, besturen en het vertegenwoordigen van de organisatie. Alles wat niet wettelijk voorzien is in de algemene vergadering, behoort tot de bevoegdheid van de raad van bestuur. Het dagelijks bestuur staat in voor de taken die door de raad van bestuur zijn overgedragen aan hen. Ook de taken die bijdragen tot de normale werking van een vereniging behoren tot hun takenpakket (*zie bijlage 1*).

2.4 Aanvraag dienstverlening/woonmogelijkheden

Zodra er een aanvraag binnenkomt, is er de mogelijkheid tot een kennismaking. Er zal dan een overleg plaatsvinden tussen de mogelijke gebruiker en zijn netwerk. Er wordt voldoende informatie gegeven rond de werking van Wiric. Ook wordt er aandacht besteed aan de wensen en het functioneren van de kandidaat-gebruiker. De verkregen gegevens worden vervolgens bijgehouden in een dossier dat door de sociale dienst wordt bewaard. Er wordt nagegaan of de kandidaat past binnen de organisatie. De persoon met een beperking kiest dan een organisatie die het contactpersoonschap voor de CRZ (centrale registratie van zorgvragen) op zich zal nemen. Vervolgens zijn er twee mogelijkheden om te worden opgenomen. Dit kan via rechtstreeks toegankelijke hulp (thuisbegeleiding,

dagondersteuning of woonondersteuning) of via niet-rechtstreeks toegankelijke hulp (reguliere opname in dagbesteding of wonen, noodsituatie of convenant). Voor een reguliere opname zal de opnamecommissie beslissen wanneer en voor welke zorgvorm er een plaats wordt opengesteld. Er moet eerst voldoende informatie verkregen zijn zodat het opnameteam zich een beeld kan vormen van de ondersteuningsnood. Als uit de prioriteitencategorie en de functioneringsverslagen blijkt dat de kandidaat een reële kans tot opname heeft, vindt er een kennismakingsgesprek plaats. Door het opnameteam wordt een lijst met verschillende kandidaat-gebruikers overlopen en een prioriteitenlijst opgesteld. Het doel is om drie kandidaten, die voldoen aan het profiel van de beschikbare plaats, te weerhouden en hierin een rangorde aan te brengen. Indien niemand kan weerhouden worden, wordt de intakeprocedure opnieuw opgestart. De kandidaten worden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Als hieruit blijkt dat de kandidaat voldoet, wordt het dossier opgemaakt en kan er worden overgegaan tot een opname. In dit dossier zijn volgende documenten opgenomen: een protocol van verblijf, charter, individuele dienstverleningsovereenkomst, medische anamnese en medicatiefiche, observatiewerkbladen, administratieve gegevens zoals bewindvoering, inkomsten, mutualiteit, VAPH-gegevens,... Vervolgens wordt deze informatie ingegeven op Wiric Online. Indien het een woonvorm betreft, moet er een financiële overeenkomst en een planning van de verhuis door de teamverantwoordelijke wonen worden opgesteld. In een noodsituatie of een opname via convenant, zal de sociale dienst de nodige informatie verzamelen en het dossier onmiddellijk bespreken met het opnameteam. Ook dan wordt er nagegaan of de gebruiker binnen de doelgroep past en of er mogelijkheden zijn om de gebruiker op te vangen. Als er een aanbod mogelijk is, zal de sociale dienst het verdere proces opvolgen. Doordat het om een noodsituatie gaat, is het mogelijk dat niet alle documenten, die nodig zijn bij de instap, in orde zijn. Dit dient te gebeuren, uiterlijk 1 maand na de instap van de gebruiker.

3. Theoretisch kader

3.1 Inleiding

Een kwaliteitsvolle dienstverlening is zeer belangrijk binnen elke organisatie. Ook binnen Wiric wil men op de hoogte blijven van de wensen van de gebruikers en van de ouders/familieleden van gebruikers. De visie die Wiric nastreeft, is voornamelijk vraaggestuurd. In het verleden was het aanbod in deze sector voornamelijk aanbodgericht. Als ik dieper in ga op wat geweten is in de literatuur merk ik dat het kwaliteitsgegeven niet altijd voor de volle 100% wordt gerespecteerd. Mensen met een beperking worden vaak nog steeds behandeld alsof ze zelf tot niets in staat zijn. Hun autonomie wordt vaak beperkt. Het is net de bedoeling dat de mogelijkheden en de krachten die ze bezitten worden gestimuleerd. Op deze manier kunnen ze volgens hun eigen mogelijkheden actief deelnemen aan het maatschappelijk leven. De aspecten waar mensen met een beperking niet toe in staat zijn, kunnen dan verder worden ondersteund of begeleid. Als mensen met een beperking in staat zijn om het zorgproces mee uit te stippelen, moet hen die mogelijkheid worden geboden. Met een kwaliteitsmeting rond communicatie kan achterhaald worden of al deze aspecten worden gerespecteerd en kan men zien waar nog ruimte is voor verbetering. Men moet ook in het achterhoofd houden dat de positieve elementen worden gestimuleerd zodat dit in de toekomst kan worden behouden.

Onze samenleving wordt blootgesteld aan continue veranderingen. Het aanbod en de manier van communiceren moet daarom ook steeds mee evolueren.

De wensen van de gebruikers veranderen doorheen de tijd. Door een meting kan worden nagegaan of het aanbod nog steeds aansluit bij de wensen en de verlangens van de familieleden van de gebruikers.

3.2 Literatuurstudie

3.2.1 Onderzoeksvragen

- Wat is communicatie?
 - Wat zijn de vier communicatieniveaus?
- Welk communicatiemiddel wordt het meest gehanteerd binnen organisaties in de zorgsector?
- Wanneer verloopt het communicatieproces binnen een organisatie vlot?
 - Wat is de kracht van strategische communicatie?
- Wanneer merkt een organisatie dat er een probleem is rond communicatie?
- Wat zijn de vaakst voorkomende problemen rond communicatie binnen een organisatie in de zorgsector?
- Welke oplossingen worden er reeds aangereikt zodat de communicatie optimaal is binnen een organisatie?
- Heeft het overschakelen naar de hedendaagse communicatiemiddelen (zoals mail, sociale media,...) een positief effect op de communicatie?
 - Wat is de invloed van Social Media op het communicatieproces binnen een organisatie?

3.2.2 Wat is communicatie?

Communicatie is een noodzakelijk middel om informatie uit te wisselen. Via een gesprek worden wensen en behoeftes tot uiting gebracht. Persoon A brengt een boodschap over naar persoon B. Toch schuilen er heel wat gevaren in het communicatieproces. Boodschappen kunnen mogelijks verkeerd worden begrepen of niet correct worden overgebracht waardoor er conflicten of misverstanden ontstaan. Op die manier raakt de zender of de ontvanger gefrustreerd. Toch betekent communicatie niet enkel het mondeling overbrengen van een boodschap. Er bestaan verschillende communicatievormen zoals mimiek, lichamelijk contact, oogcontact, melodie, intonatie, voorwerpen, foto's, pictogrammen, tekeningen, spraak en gebaren. Een boodschap wordt het beste overgebracht door totaal te communiceren. Dit houdt in dat, indien meerdere vormen tegelijkertijd worden toegepast, de boodschap meestal goed overkomt. Het communicatieniveau van persoon A moet steeds aangepast zijn aan diegene met de meeste communicatieproblemen (het laagste communicatieniveau). Dit is afhankelijk van spraak/taalproblemen, intelligentie, motoriek, zintuigelijke waarneming en psychische aspecten. Met andere woorden, het aanpassen aan de competenties van de gesprekspartner is cruciaal. De communicatie met een professor gebeurt op een ander niveau dan de communicatie met een persoon met een beperking.

3.2.3 Wat zijn de vier communicatieniveaus?

Er zijn vier communicatieniveaus, namelijk het sensatieniveau, het presentatieniveau, het representatieniveau en het metarepresentatieniveau.

Bij het sensatieniveau gaat het om prikkels van de zintuigen (geur, geluid, gevoel, smaak, zien van bewegingen, licht,...). Het zijn de eerste waarnemingen. Pasgeboren baby's zullen meteen op dit niveau 'communiceren'. Op dit niveau zal men enkel een boodschap herkennen. Bijvoorbeeld een baby die op een vast tijdstip van zijn moeder een flesje melk krijgt, geeft betekenis aan het kind. Het kind zal dit na verloop van tijd herkennen en er ontstaat een gevoel van vertrouwen.

Op het presentatieniveau bevindt de persoon zich op een verder niveau van ontwikkeling. Men neemt nog steeds letterlijk waar, maar kan de bedoeling reeds achterhalen. De verbeeldingsmogelijkheden zijn nog beperkt. Bijvoorbeeld: "een beker is pas iets waar je uit kan drinken als er ook effectief drank in zit."

Bij het representatieniveau gaat het om de verwijzende functie. Dit kan worden gebruikt om een andere activiteit te voorspellen. Op dit niveau is men in staat om zich dingen te verbeelden. Informatie wordt samengevoegd tot een geheel.

Het metarepresentatieniveau is het hoogste niveau op vlak van communicatie. Hier is men in staat om meerdere betekenissen toe te kennen aan een voorwerp.

Door te communiceren raakt een verbale boodschap die door de zender wordt uitgesproken tot bij de ontvanger. Het is een circulair proces. Binnen dit proces kunnen vaak misverstanden ontstaan. Er is steeds wederkerige beïnvloeding. Deze communicatietheorie werd verder uitgediept door Paul Watzlawick. Hij stelde 5 axioma's op:

1. "Alle gedrag is communicatie. Het is niet mogelijk om niet te communiceren." vb: wegstijgen, niets zeggen.
2. "Mensen beïnvloeden elkaar met woorden en zonder woorden." Er is immers digitale of verbale taal en analoge of non-verbale taal. Volgens Watzlawick wordt de boodschap voor 75% bepaald door de analoge taal. Hier ontstaan de meeste misverstanden.
3. "Wat ik bedoel is niet per se waar voor een ander of mijn waarheid is niet de waarheid." Dit is het interpunctieaxioma. De ordening van woorden speelt een cruciale rol. Dit is immers bepalend voor de betekenis van éénzelfde zin.
4. "Als ik wat zeg, zeg ik iets over hoe ik wil dat de ander met mij omgaat." Elke boodschap heeft een inhoudsaspect en een betrekkingaspect.
5. "Wie heeft het voor het zeggen, wie laat het voor het zeggen hebben." Een boodschap kan zowel symmetrisch als complementair zijn (gelijkheid of macht)
(cursus methodisch werken Social Work PXL)

Het is een actueel gegeven dat zorg- en welzijnsorganisaties de druk voelen toenemen om meer werk te maken van hun communicatie. Het uitgangspunt dat hierachter schuilgaat, is dat een goede zorg en een goede communicatie hand in hand gaan. Onder dit thema vallen verschillende aspecten. Communicatie is het wegwijs maken van de zorgvrager in het aanbod van de hulpverlening, noden achterhalen, onzekerheden wegnemen bij de mensen, medewerkers motiveren, iedereen wegwijs maken in de wetgeving en beleidsdoelstellingen realiseren.

Door de toenemende druk binnen zorgvoorzieningen om op een correcte manier te communiceren, worden er verschillende opleidingen georganiseerd rond dit thema. Deze kunnen ertoe bijdragen dat zorgverstrekkers handige tools krijgen aangereikt om beter in te spelen op dit thema. Enkele voorbeelden van vormingen zijn: opleiding “communicatie voor woonzorgcentra” in Gent, “communicatie voor VAPH-voorzieningen” in Gent en Kortrijk, workshop interne communicatie voor zorg- en welzijnsvoorzieningen,...

(Decruynaere, F.,2015).

3.2.4 Welk communicatiemiddel wordt het meest gehanteerd binnen organisaties in de zorgsector?

Binnen de zorgsector verschilt het communicatiemiddel naargelang de persoon tot wie men zich richt. “Zorg voor beter”, een kennisplein voor verpleging, verzorging en thuiszorg, schetst aan de hand van onderstaand schema de verschillende communicatiemogelijkheden.

Communicatie over de cliënt

Communiceren over de cliënt kan zowel mondeling als schriftelijk. Wanneer een hulpvrager zich aanmeldt, vindt er een kennismakingsgesprek plaats. Zodra de organisatie heeft beslist dat deze persoon binnen de doelgroep van de organisatie past, vindt er een intakegesprek plaats. Hier wordt de nodige informatie verzameld voor het opstarten van het hulpverleningsproces. Dit gebeurt via een gesprek en een ecogram, genogram of aanvullend verslag. Ook een multidisciplinair gesprek of een evaluatiegesprek vindt plaats doorheen het hulpverleningsproces. De gemaakte afspraken en conclusies worden vastgelegd in een verslag of zorgdossier.

Communicatie over de organisatie van de zorg

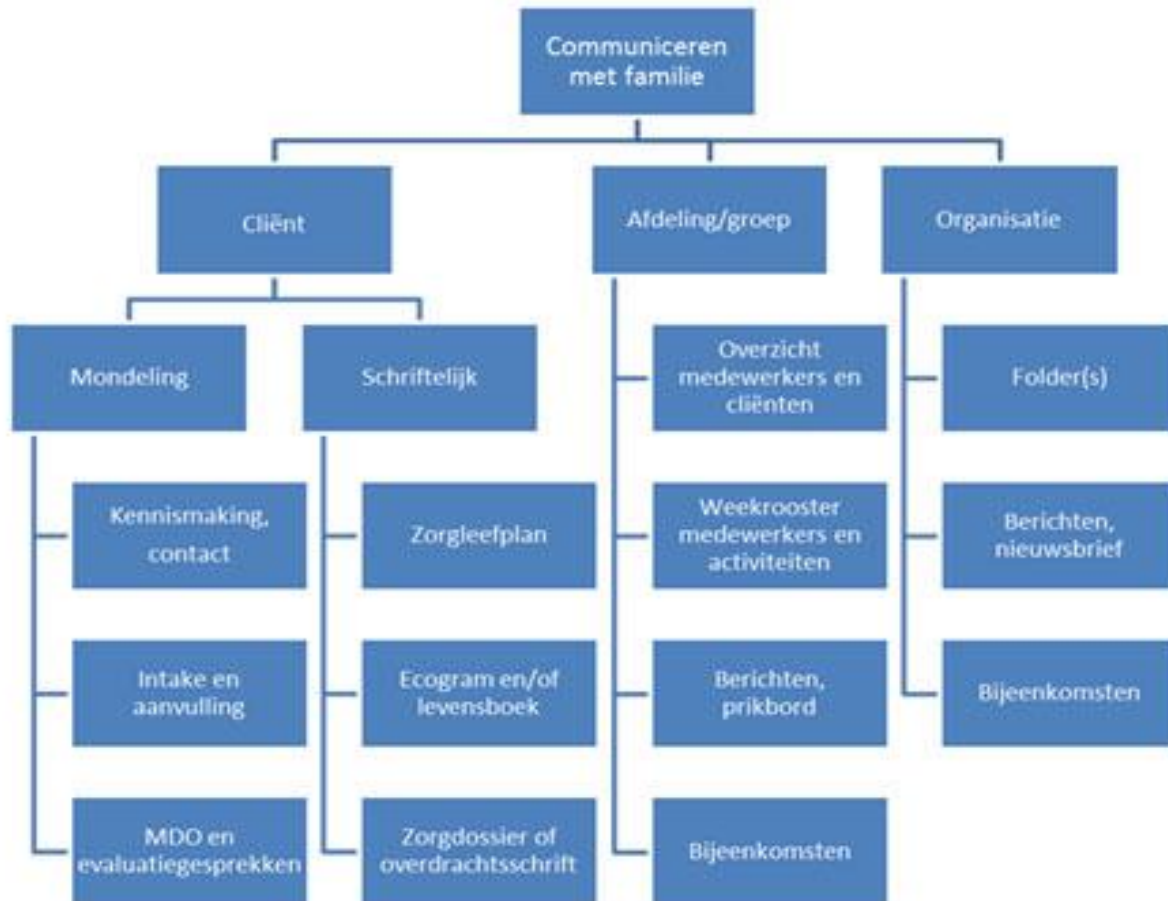
Om een duidelijk beeld te schetsen van alle werknemers in een zorginstelling maakt men steeds vaker gebruik van een fotogalerij. Op die manier krijgt zowel de cliënt als zijn familie een duidelijk visueel beeld van de structuur van de organisatie.

Communicatie met en over de organisatie

Om informatie uit te wisselen met de doelgroep zal een organisatie vaak gebruik maken van het internet en folders. Indien het nodig is om mondeling informatie uit te wisselen,

kunnen er vormingen of bijeenkomsten worden georganiseerd.

Tegenwoordig schakelen steeds meer zorginstellingen over naar communicatie via mail. Dit kan worden gebruikt voor interne communicatie en om te communiceren met de familieleden. (De Jong, Y., 2014)



1

3.2.5 Wanneer verloopt het communicatieproces binnen een organisatie vlot?

Als het gaat over communiceren binnen een organisatie mag je niet alleen denken aan communiceren met de doelgroep. Ook de externe communicatie speelt een belangrijke rol. Hulpverleners in de zorgsector komen immers in contact met verschillende diensten en mensen, bijvoorbeeld de overheid, de gemeente (bijvoorbeeld: OCMW), hulpvragers en werknemers,...

Indien een organisatie beschikt over een efficiënte communicatie, verloopt de samenwerking met andere diensten vlotter. Het gebrek aan communicatie leidt vaak tot verkeerde interpretaties, het niet nakomen of vergeten van afspraken, slechte doorverwijzing, geen opvolging van situaties,... Dit komt het imago en de werksfeer niet ten goede.

¹ Tabel: Zorg voor beter, thema: familieparticipatie, communicatie

Om na te gaan of een communicatieproces binnen een organisatie vlot verloopt, stelde De Voorzorg een document op met enkele tips hieromtrent.

Ten eerste moet een organisatie nadenken wat ze nu precies wil bereiken door te communiceren, op die manier ontstaat er een communicatiedoel. Vervolgens moet er nagedacht worden met wie men nu wil communiceren. De manier van communiceren verschilt immers naargelang de situatie of de doelgroep waarmee men contact wil opnemen. Ook de boodschap die een organisatie wil meegeven moet steeds duidelijk worden geformuleerd. Daarnaast moet de strategie worden bepaald. Hoe wil men de boodschap overbrengen en welke communicatiemiddelen kan en wil men hiervoor aanwenden. Ook moet men rekening houden met doelgroep. Is de communicatie gericht tot mensen met weinig bestaansmiddelen, dan zal een mail versturen niet de juiste keuze zijn aangezien niet iedereen over een computer beschikt. Het is belangrijk rekening te houden met de belevingswereld van de doelgroep (In Voorzorg, 2016).

3.2.6 Wat is de kracht van strategische communicatie?

Binnen iedere organisatie wordt er aan communicatie gedaan (intern en extern). Taken rond dit onderwerp worden verdeeld over de verschillende medewerkers. De verantwoordelijke van IT staat in voor de website, de sociale dienst onderhoudt contacten met de cliënten en de collega's,... met als gevolg dat het volledige communicatieproces voor velen onduidelijk wordt. Er is geen samenhang en alles wordt als een apart gegeven beschouwd. Met andere woorden er is een gebrek aan visie en strategie voor de communicatie. Alle communicatiemiddelen (sociale media, website, folders, mondelinge gesprekken e.d.) moeten op elkaar worden afgestemd.

Indien een organisatie zijn communicatieproces opneemt in het beleidsplan en hier duidelijke richtlijnen rond opmaakt, zal dit proces een stuk overzichtelijker verlopen. Door het opmaken van een communicatieplan zal men een antwoord krijgen op essentiële vragen zoals "Hoe kunnen we onze doelgroep het best bereiken?", "Waar moeten we rekening mee houden?", "Wat zijn hun verwachtingen?", "Hoe communiceren we nu met hen?", "Hoe kan dit beter?",... Uiteindelijk ontwikkelen zich strategische doelstellingen waar de organisatie verder mee aan de slag kan. Ze bepaalt eveneens wie ze hiervoor inzet en welk budget ze hiervoor vrijmaken. Zoals eerder al werd aangegeven, dient de persoon die de grootste verantwoordelijkheid draagt voor de communicatie, een open relatie te hebben met zowel de directie als de medewerkers. Ook al beschikken veel kleinere organisaties niet over zo'n verantwoordelijke, toch blijft de opzet hetzelfde: communicatie moet gestuurd worden op basis van de missie en de visie van de organisatie. Op basis van deze aspecten moet een plan worden uitgewerkt en op basis van deze doelstellingen moeten de nodige middelen worden ingezet.

Een voorbeeld: *“een voorziening voor personen met een handicap wil in het kader van de persoonsvolgende financiering naast een residentieel aanbod in de toekomst ook een aanbod dagopvang ontwikkelen. Dat is een nieuwe dienst (product) die goed uitgebouwd moet worden. Hiervoor moeten medewerkers (personeel) toegewezen worden, moet de organisatie van de dienst uitgeklaard worden (processen), moet er ook infrastructuur voorzien worden (plaats), zal er een prijs bepaald moeten worden en moet hierover intern en extern gecommuniceerd worden (promotie). Pas als alle elementen aanwezig en perfect op elkaar afgestemd zijn, is de kans op succes groot.”*

Dominique Potteau, communicatieverantwoordelijke van het AZ Sint-Blasius geeft aan dat communicatie een sterk strategisch managementinstrument is. Binnen het ziekenhuis wordt er om de vijf jaar aan de hand van deze methodiek een beleidsplan opgesteld. Er wordt op een uniforme wijze gecommuniceerd, rekening houdend met de vooropgestelde doelstellingen. Sint Blasius heeft zich tot doel gesteld ‘het samen op weg gaan met de patiënt’. Het verhogen van de patiëntgerichtheid en de patiëntparticipatie staat centraal. Alle communicatie wordt dan ook afgestemd op deze visie. (Potteau, D.,2015)

3.2.7 Wanneer merkt een organisatie dat er een probleem is rond communicatie?

Meer en meer organisaties in de zorgsector zijn zich bewust van de toenemende nood aan correcte communicatie. In ziekenhuizen hebben ze hierop ingespeeld door een communicatiedienst aan te stellen. Binnen andere organisaties zoals bijvoorbeeld de woonzorgcentra, is vaak de directeur verantwoordelijk voor dit proces.

Het probleem dat zich vaak stelt is het gebrek aan ervaring. Dit betekent niet dat zorgorganisaties niet investeren in een goed communicatieproces. De valkuil is het gebrek aan een visie, strategie of planning. Een eerste stap in de goede richting is bijvoorbeeld het creëren van een overzichtelijke website. Hierbij kan het nuttig zijn, beroep te doen op een professionele dienst. Dit is niet altijd mogelijk omwille van financiële redenen. Toch is investeren in goede communicatie een slimme zet. (Communicatie, welzijn, zorg, 2015)

Binnen een organisatie kunnen problemen ontstaan op het vlak van communicatie indien er iets misloopt aan de kant van de zender of aan de kant van de ontvanger. Informatieoverdracht kan mislopen doordat de zender zijn informatie niet voldoende structureert. Indien een boodschap niet goed wordt geformuleerd, zal dit tot problemen leiden. Indien de zender te veel informatie in één keer wil overbrengen, zal dit voor verwarring zorgen aangezien de samenhang ontbreekt. Vervolgens is het belangrijk om steeds rekening te houden met de persoon tot wie men zich richt zodat men de boodschap hier op kan afstemmen. Tot slot is bevestiging van de ontvanger steeds nodig om na te gaan of de boodschap inhoudelijk correct werd overgebracht.

Het communicatieproces kan mislopen indien de ontvanger zich niet volledig concentreert op de boodschap. Bij gebrek aan concentratie zal er immers veel informatie verloren gaan.

Een andere valkuil is dat de ontvanger een eigen interpretatie geeft aan of een eigen mening heeft over de boodschap. Hij zal dan sterker focussen op zijn eigen inbreng in plaats van aandacht te hebben voor de werkelijke boodschap. Het is bovendien belangrijk om niet enkel op details te focussen maar aandacht te hebben voor de essentie van de boodschap.

3.2.8 Wat zijn de vaakst voorkomende problemen rond communicatie binnen een organisatie in de zorgsector?

In de zorgsector of de gezondheidszorg werd er voornamelijk gecommuniceerd met de patiënten of cliënten. Dit om hun gedrag te beïnvloeden om gewenste resultaten te bekomen. Er worden voorstellen gedaan of advies gegeven zodat de patiënt zijn gezondheidstoestand kan verbeteren. Bijvoorbeeld: gezonde voeding eten, meer bewegen, een goede nachtrust,... De communicatie tussen hulpvrager en hulpverlener was dus eigenlijk het belangrijkste aspect. (Susan Moedersheim, 2006)

Aan de communicatie tussen hulpverleners onderling of tussen verschillende organisaties werd niet zoveel aandacht besteed. Nu wordt dit steeds belangrijker. Er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden omdat steeds meer organisaties samenwerken of doorverwijzen. Maar communicatie is niet enkel van belang als het gaat om externe doelgroepen zoals verwijzers of de overheid maar ook als het gaat om de interne doelgroep zoals de werknemers.

Een belangrijke reden waarom zorginstellingen weinig aandacht hadden voor communicatie was het feit dat ze niet moesten vrezen om inkomsten mis te lopen in tegenstelling tot bedrijven. Toch merken we door de veranderingen in het zorgstelsel en de invoering van de marktwerking dat het ook voor de zorgsector steeds belangrijker wordt om zich te onderscheiden van andere organisaties om voldoende cliënten te behouden. (Bomhoff 2002, Schut 2003)

Door een traditionele en hiërarchische structuur ontstaat er een bureaucratie en lange communicatielijnen. Binnen sommige zorginstellingen werd er sterker gefocust op titel en positie binnen een organisatie. Na een bevraging in o.a. het Wit-Gele kruis te Oost-Vlaanderen, kwam men tot de conclusie dat dit de oorzaak was van een minder vlot communicatieproces. Er werd bevestigd wat er goed ging, wat er beter kan, wat de uitdagingen zijn en of men tevreden is over de visie. Uit de antwoorden bleek dat de medewerkers het moeilijk hadden met de hiërarchische posities die duidelijk tot uiting kwamen waardoor er angst heerste om noden of verlangens te delen. Het is dus belangrijk dat iedereen het gevoel heeft een belangrijke bijdrage te leveren binnen de zorgsector. Op die manier ontstaat er ruimte voor open en duidelijke communicatie en zal de organisatie er kwalitatief op vooruit gaan. (Colman, K., 2015)

3.2.9 Welke oplossingen worden er al aangereikt zodat de communicatie optimaal is binnen een organisatie?

Binnen de zorgsector is goede communicatie essentieel. Om ervoor te zorgen dat het contact zowel met de teamleden onderling, als met de doelgroep optimaal is, moet men bereid zijn om het communicatieproces te verbeteren. Communicatie verloopt steeds tussen minstens twee personen. Je moet niet enkel kunnen luisteren, maar ook je boodschap zodanig kunnen formuleren dat het voor de ander duidelijk is. Indien dit niet het geval is, ontstaan stress en conflicten. Deze conflicten ontstaan doordat persoon A de boodschap verkeerd overbrengt of doordat de boodschap verkeerd geïnterpreteerd wordt door persoon B. Door richtlijnen te volgen, tips toe te passen in de praktijk of te werken met een checklist kan het communicatieproces worden verbeterd. *“Een groot deel van alle communicatiepogingen heeft tot doel standpunten naar voren te brengen en wensen vervuld te krijgen. Met vriendelijkheid en fatsoenlijkheid aan beide kanten bereik je daarbij veel maar niet alles. Want als het om persoonlijke interesses gaat, gaat het wel eens hard tegen hard. Dat kun je al dan niet goed vinden, maar je moet er wel op voorbereid zijn. Ten eerste omdat het zekerheid geeft dat je brutaliteiten en onbeschaamdheden elegant kunt afweren en ten tweede omdat veel conflicten in rook opgaan als ten minste één van de gesprekspartners het hoofd koel houdt” (Doris Martin, 2012).*

Communicatiewetenschappers hebben aangetoond dat we tijdens het communiceren even oplettend en anticiperend moeten reageren als in het verkeer. Om een geslaagd gesprek te voeren moeten we alert zijn, compenseren en rekening houden met de ander. Dit moet gebeuren voordat het botst, zo niet, ontstaat er tijdens het gesprek een conflict en moeten we ons daarna verzoenen. Praten, vragen, begrijpen en zwijgen zijn vaardigheden die je kan leren. *“The way we communicate with others and with ourselves ultimately determines the quality of our lives” (Tony Robbins).*

Doch zijn er schrijvers die resoluut tegen mythes rond communicatie gekant zijn. Bas Mouton bijvoorbeeld gelooft in de magie van communicatie. Hij gelooft niet dat houding, woordkeuze, intonatie, taaltrucjes,... ertoe bijdragen dat een gesprek vlekkeloos verloopt. *“Ieder communicatiemoment is zo simpel als IK zeg IETS tegen JOU. Maar dan moeten we de spreker wel leren kennen (ik). De spreker moet echt inhoudelijk iets te zeggen hebben (iets) en hij moet het echt tegen het publiek hebben (jou)” (Bas Mouton).*

3.2.10 Heeft het overschakelen naar de hedendaagse communicatiemiddelen (zoals mail, sociale media,...) een positief effect op de communicatie?

Onderling communiceren binnen een organisatie is doorheen de jaren sterk geëvolueerd. Vandaag gebruiken bijna alle zorgsectoren een digitaal platform waar alle nodige documenten zoals verslagen van vergaderingen en huisbezoeken worden bewaard. Dit ten gevolge van de wens dat verschillende diensten de cliëntendossiers kunnen raadplegen waardoor de cliënt zijn verhaal niet herhaaldelijk moet vertellen. Er is ook de mogelijkheid om bepaalde informatie ter beschikking te stellen voor de familieleden of de cliënten zelf, waardoor ook zij steeds terecht kunnen op het platform indien ze bijkomende informatie wensen.

Het gebruik van een digitaal overlegplatform heeft dus een positief effect op de interne communicatie. Hier kan persoonsgebonden en privacygevoelige informatie via een soort zorgdossier veilig worden bewaard. Het is ook veel gemakkelijker voor professionals om informatie terug te vinden en uit te wisselen met elkaar. Met andere woorden, het creëert de mogelijkheid om te informeren en te communiceren.

Nog een pluspunt aan deze manier van werken is dat belangrijke documenten niet verloren kunnen gaan omwille van onmacht (brand, waterschade,...).

Een goed beheer van dit platform moet worden gegarandeerd. Dit niet alleen op financieel en juridisch vlak, maar ook inhoudelijk, rekening houdend met de ICT-normen.

Toch zijn er ook enkele gevaren verbonden aan het gebruik van moderne communicatiemiddelen. Zulke programma's kunnen uiteraard worden gehackt of technische problemen ondervinden. De programma's goed beveiligen en in alle discretie omgaan met gegevens is de boodschap!

Een voorbeeld van een organisatie die gebruik maakt van een digitaal platform is het Alzheimercentrum van het VUmc. *Het Centrum biedt patiënten én professionals een veilige digitale omgeving om informatie uit te wisselen, het Digitaal Alzheimercentrum – afgekort tot DAC. Op het DAC vinden patiënten uitgebreide voorlichting over de ziekte, informatie over hoe om te gaan met dagelijkse problemen en tips voor het regelen van praktische zaken. Deze informatie is zowel bedoeld voor patiënten als mantelzorgers. Er is ook een community, waarin medepatiënten of hun familie en mantelzorgers ontmoet kunnen worden. Een patiënt kan zijn of haar medische correspondentie inzien en via e-mail vragen stellen aan de arts.*

Een ander voorbeeld is de website Zorgketen Dementie Eindhoven. *De website geeft informatie voor alle mensen in de regio Eindhoven en omgeving die met geheugenproblemen en dementie te maken hebben. Dat kunnen mensen zijn die zelf dementie hebben of mensen dit vermoeden, maar ook partners, kinderen, familieleden, vrienden, burens. Verder ook zorgverleners, huisartsen, andere professionals en vrijwilligers.*

De website geeft de doelgroep specifieke informatie en licht alle betrokkenen in over actualiteiten.

Een bekende oplossing binnen zorgorganisaties is het gebruik van intranet. Een populaire variant is ZorgOnline. Dit platform werd ontwikkeld door De meander vzw, een voorziening voor jongeren en volwassenen met een matige tot ernstige verstandelijke beperking. Ondertussen maken reeds 25 organisaties gebruik van dit programma. ZorgOnline is een allesomvattend intranet. Het verbindt inhoudelijke processen van medicatiegegevens, dienstroosters, planning en loonadministratie tot de zorgpaden. Het is overzichtelijk en bovendien erg gebruiksvriendelijk. ZorgOnline is organisch gegroeid en is nu nog steeds in ontwikkeling (Wiric vzw is hier ook mee ingestapt en gaat hier in de nabije toekomst mee werken). Naar de toekomst toe gaat digitale communicatie een steeds grotere rol spelen, daarom zal er nog een koppeling naar overheidsinstanties, cliënten thuis, leveranciers en dergelijke worden toegevoegd. Organisaties kunnen geleidelijk aan in het systeem stappen en ondertussen kan De meander het programma steeds bijstellen en uitbreiden.

“Het succes van ons intranet komt door de ontwikkeling vanuit de eigen noden. Bij elke stap hebben we de basisedwerkers betrokken” (Luc Lemkens, 2015).

Om extern te communiceren zien we een overschakeling van briefwisseling naar mailverkeer (Wiric vzw wil ook deze omschakeling maken). Steeds meer organisaties willen hun doelgroep digitaal bereiken. Voor de werknemers is deze manier van communiceren sneller en efficiënter. Toch is dit niet altijd mogelijk omwille van de beperkte digitale middelen van bepaalde doelgroepen.

Op het vlak van interne communicatie kunnen de Sociale Media ook een belangrijke rol spelen. Groepsblogs kunnen worden gebruikt om te reflecteren en te discussiëren over de voortgang van het werk, lopende projecten en klachten van cliënten. Een voordeel is de gelijkwaardigheid die er heerst onder de deelnemers. Door deze informele manier van werken verdwijnen de hiërarchische posities en durven mensen hun mening sneller te uiten. Nog een moderne omschakeling in het communicatieproces zijn bevestigingen en enquêtes via sociale media. Deze kunnen bijdragen tot een vlottere samenwerking tussen de collega's. Via het gebruik van een doodle of een poll kunnen deelnemers stemmen en op die manier tot een besluit komen. (ManagementSite, 2016)

Het is een bekend gegeven dat communicatie binnen een zorginstelling optimaal moet zijn zodat een goede zorg kan worden gerealiseerd. Toch is het in de praktijk niet altijd mogelijk om dit te garanderen. Indien men een helder en open communicatieproces toepast zowel naar de doelgroep toe, als tussen de hulpverleners onderling, draagt dit bij tot meer tevredenheid.

De modernisering en de digitalisering zorgt ervoor dat we steeds meer informatie ontvangen. Dit wordt niet altijd als positief ervaren. De vraag die we ons moeten stellen is of al deze informatie ervoor zorgt dat het zorgproces optimaal verloopt. Men moet een onderscheid maken tussen “need-to-know” en “nice-to-know”. Hierdoor wordt het mogelijk om het relevante van het irrelevante te onderscheiden en zo verwarring te voorkomen. Het is cruciaal dat de juiste informatie aankomt bij de ontvanger (Corpos BV, 2016).

3.2.11 Wat is de invloed van de Sociale Media op het communicatieproces binnen een organisatie?

Sociale media zoals Facebook, Twitter, LinkedIn,... worden vandaag de dag steeds vaker gebruikt door zowel grote als kleine organisaties. Tegenwoordig heeft bijna iedereen wel een account of heeft men weet van het bestaan ervan. Dit gegeven heeft ervoor gezorgd dat veel organisaties hierop inspelen. Het is niet alleen snel en gemakkelijk, maar je bereikt in mum van tijd heel wat mensen. Hieronder volgen enkele voorbeelden van citaten van mensen uit de zorgsector rond dit thema:

“Facebook is voor ons een onmisbare aanvulling op onze website. Via onze facebookpagina kunnen we veel regelmatig van ons laten horen. Dat is nodig om (groot)ouders betrokken te houden. Onze naam wordt zo alleen maar bekender, merk ik. Mensen weten wie we zijn, wat we doen en kunnen dat snel met eigen ogen zien. Als we een oproep voor extra hulp of gratis materiaal lanceren via sociale media, mogen we telkens op een snelle respons rekenen.”

(Tim Maenhout, directeur Kinderdagverblijf Sint-Jozef in Wetteren)

“Voor ons zijn sociale media van belang om contact te houden met onze voornaamste doelgroepen: patiënten, bezoekers en medewerkers. Sociale media zijn ons digitale visitekaartje. We merken dat dat belangrijk is om nieuwe medewerkers aan te trekken. Zonder sociale media zou onze job een stuk saaier zijn. Ze zijn het ideale forum om te communiceren over bijvoorbeeld leuke gebeurtenissen op onze materniteit of toffe initiatieven van onze medewerkers.”

(Kim Aerts, communicatiemedewerkster AZ Sint Lucas Gent)

“Twitter en andere sociale media zijn ‘the place to be’ voor organisaties om zich te tonen en hun stem te laten horen. Zonder sociale media besta je gewoonweg niet. Als je niet naar buiten komt, kennen mensen je niet. Sociale media zijn goedkoop, snel, makkelijk en met een half uur per dag kom je al een heel eind!”

(Nico De fauw, algemeen directeur CGG PassAnt Halle-Dilbeek-Leuven-Haacht)

3.3 Wat is er al bekend over het onderwerp van het onderzoek?

Er is reeds vergelijkbaar onderzoek gedaan naar de tevredenheid over de werking van de organisatie. De tevredenheid over het communicatieproces maakte hier een klein deel van uit. In dit onderzoek wordt er dieper ingegaan op dit laatste. Deze informatie kan gebruikt worden om een beeld te krijgen over de onderzoeksmethoden van andere onderzoekers. De reeds bestaande resultaten zijn niet blijvend. Nieuw onderzoek is zeker nodig om een zicht te krijgen op de huidige situatie. Tevredenheid is geen blijvend gegeven. Wensen en verwachtingen veranderen immers doorheen de tijd.

Ik heb de resultaten bekeken van een tevredenheidsmeting die werd afgenomen in 2012. Hier werden de gebruikers zelf bevraagd. De projecten werden apart bekeken. Ook werden de antwoordmogelijkheden weergegeven aan de hand van een puntensysteem. De mate van tevredenheid werd beantwoord met een cijfer van 1 tot 10.

Een opvallend gegeven uit de enquête van 2012, is dat er te weinig communicatie is tussen de begeleiders en de ouders en dat er te weinig informatie wordt gegeven. Om dit probleem aan te pakken werd er een schriftje ingevoerd om de communicatie tussen de begeleiders en de familieleden te bevorderen. Daarnaast werd vastgesteld dat er nog onduidelijkheden zijn rond de facturatie. De facturen werden daarom herbekeken en de ouders gecontacteerd om na te gaan waar de problemen zich stelden. Tot slot werden de ouders, die zichtbaar lage scores gaven, uitgenodigd voor een gesprek of ging men op huisbezoek. Er werd opnieuw gevraagd waar zij niet tevreden over waren en wat de organisatie en begeleiding hieraan kan doen. De opmerkingen werden opgelijst. Er werd ook in het achterhoofd gehouden dat het invullen van de enquête een momentopname was. Enkele ouders hadden mindere scores gegeven voor bepaalde onderwerpen maar tijdens het gesprek bleken de scores niet meer overeen te komen met de eerder opgegeven cijfers.

Voor mijn onderzoek wil ik de anonimiteit garanderen. Op die manier hoop ik dat de ouders zo open en breed mogelijk antwoorden, zonder angst voor eventuele consequenties. Hen uitnodigen voor een gesprek op basis van de gegeven antwoorden, kan aanvullend overkomen.

Uit de cijfers van de tevredenheidsmeting bij de gebruikers van Wiric in 2012, kan ik afleiden dat er een lage non-respons was nl. 13%. Onder die 13% vallen ook de mensen die de vragenlijst gedeeltelijk hebben ingevuld. De vraag die men zich stelde was "Hoe komt dit?" Een mogelijk antwoord was het feit dat de enquêtes recto-verso waren gedrukt. Misschien werd dit over het hoofd gezien door de respondenten. Op mijn vragenlijst zal ik een duidelijke verwijzing naar de achterzijde vermelden. Eenzijdig afdrukken is echter minder milieuvriendelijk.

De scores voor algemene tevredenheid liggen voor de gebruikers van het dagcentrum als voor de bewoners van het tehuis niet werkenden en beschermd wonen tussen de 8,4 en 8,9. Dit komt op een algemeen gemiddelde van 8,6 voor de gebruikers van de hele

voorziening.

Het algemeen gemiddelde voor de dagactiviteiten ligt ook op 8,6.

De scores voor begeleid werken verschillen sterker van elkaar. De gebruikers van het dagcentrum gaven een hoge tevredenheid weer nl. 9, ten opzichte van de gebruikers van het tehuis niet werkenden nl. 7. Voor de gebruikers van beschermd wonen kwam de score op 8,5. Dit levert een algemeen gemiddelde van 8,2 op. Wanneer het gaat over wonen is er veel eensgezindheid tussen de gebruikers. Het gemiddelde ligt op 8,8.

Ook in 2014 werd er een tevredenheidsonderzoek gedaan binnen Wiric. Het vertrekpunt waren de resultaten van de bevraging in 2012 (zie eerder). Hier werden eveneens andere thema's bevroegd zoals de kwaliteit van het leven, de actuele situatie en dergelijke. Er werden enkel onderwerpen bevroegd waar er mogelijkheid was tot verandering. Ook deze enquête werd bij de gebruikers zelf afgenomen.

De thema's die als eerste werden bevroegd waren: onafhankelijkheid, sociale inclusie en welbevinden. Binnen het thema onafhankelijkheid werd een opdeling gemaakt in: persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling. Sociale participatie werd opgedeeld in: interpersoonlijke relaties, sociale inclusie en rechten. Het thema welbevinden werd opgedeeld in: emotioneel welbevinden, fysiek welbevinden en materieel welbevinden. De antwoordmogelijkheden werden beperkt tot ja/nee/soms/weet het niet. Er werd gebruik gemaakt van smileys zodat het voor de gebruikers overzichtelijk werd om te antwoorden op de vragen. Het resultaat van de bevraging was 73% tevredenheid bij de gebruikers van Wiric.

In 2015 nam men ook een tevredenheidsmeting af. Er werd gefocust op de thema's ondersteuning, informatie en informatieavonden. De resultaten zagen er als volgt uit:

	Helemaal tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen antwoord	Niet van toepassing
Ondersteuning	23	39	1	0	9	0
Informatie	24	41	1	0	6	0
Infoavonden	18	41	3	0	4	6

Er werd vervolgens een vergelijking gemaakt tussen het jaar 2011 en het jaar 2015. Dit zijn de resultaten van de tevredenheid rond de ondersteuning vanuit de sociale dienst:

	Helemaal tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen antwoord	Niet van toepassing
2015	23	39	1	0	9	0
2011	X	61	3	X	1	1

Info vanuit de sociale dienst:

	Helemaal tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen antwoord	Niet van toepassing
2015	24	41	1	0	6	0
2011	X	65	2	X	1	1

Infoavonden:

	Helemaal tevreden	Tevreden	Niet tevreden	Helemaal niet tevreden	Geen antwoord	Niet van toepassing
2015	18	41	3	0	4	6
2011	X	47	4	X	6	12

Over het algemeen is men tevreden over de ondersteuning en de informatie vanuit de sociale dienst en de infoavonden. Bij de opmerkingen rond de infoavonden gaven de ouders aan dat ze vaak niet aanwezig kunnen zijn onder andere omwille van vervoersproblemen. Ze even de voorkeur aan informatiemomenten die in de namiddag plaatsvinden. Tot slot gaven de ouders aan meer inspraak te willen in de onderwerpen die aanbod komen tijdens deze infomomenten.

De "X" betekent dat er geen resultaten bekend zijn voor helemaal tevreden of niet tevreden voor dit thema in 2011.

De opmerkingen die men bij de vragenlijst had vermeld werden opgelijst en ingedeeld in: ambachtelijke keuken/keuken/Artisjok, groendienst, Semi, Wisse, Wonewei, Wilg, 't Gilde en beschermd wonen. De letterlijke citaten werden overgenomen (kwalitatief onderzoek).
(Zie bijlage 2)

3.4 Besluit

Ik kan concluderen dat er al tevredenheidsmetingen rond communicatie zijn gedaan binnen Wiric, maar ook binnen andere organisaties. Deze metingen worden afgenomen bij de doelgroep zelf maar ook bij het netwerk of het personeel van de organisatie. Zij hebben tot doel problemen op te sporen en hier verder op in te spelen. Het doel is om bij een volgende tevredenheidsmeting een verbetering te zien in de punten die werden aangegeven als storend of negatief.

Een meting bij het personeel heeft tot doel ervoor te zorgen dat de organisatie steeds beschikt over tevreden, gemotiveerde, flexibele, toegewijde en professionele medewerkers. Zij moeten het gevoel hebben dat hun persoonlijke inbreng bijdraagt aan het succes van de organisatie. Het gevolg hiervan is een positieve uitstraling die effect heeft op de buitenwereld of cliënten. De werknemers komen vaak in direct contact met de doelgroep waar de organisatie zich op richt. Deze uitstraling en het contact met de mensen beïnvloedt in grote mate het imago van een organisatie. Wanneer men tevreden is over de dienstverlening van de organisatie zullen zij hun positieve ervaringen delen.

Een cliënten tevredenheidsonderzoek is ook van groot belang omdat kwaliteit en tevredenheid noodzakelijk zijn voor het verbeteren van de prestaties. Op die manier kan de tevredenheid van een bepaalde doelgroep in kaart gebracht worden. Aan de hand van de verzamelde gegevens (vaak is dit een kwantitatief onderzoek) worden er conclusies getrokken. Zij vormen het uitgangspunt voor een optimalisatie van de tevredenheid bij de doelgroep, zij dragen vervolgens bij aan een verbetering van de werking van de organisatie.

Regelmatig een tevredenheidsmeting afnemen zorgt ervoor dat een organisatie gezond blijft.

4. Praktijkgedeelte

4.1 Inleiding

In het kader van mijn opleiding, sociaal werk, werd er gedurende 14 weken stage gelopen in het ondersteuningscentrum voor volwassen personen met een beperking.

In overleg met mijn stageplaats werd er besloten om verder in te gaan op het thema communicatie. Dit onderwerp werd dan ook getoetst aan de hand van een vragenlijst.

Het aantal positieve en negatieve antwoorden werd via een datamatrix visueel weergegeven. Op die manier krijg ik een antwoord op mijn onderzoeksvraag.

4.2 Onderzoeksmethode

Ik doe een kwantitatief onderzoek. Mijn vragenlijst zal bestaan uit zowel open als gesloten vragen. De open vragen zijn nodig om op bepaalde vragen een specifiek antwoord te krijgen. Deze informatie is nodig voor het verbeteren van de communicatie binnen Wiric.

Toch zal het merendeel van mijn vragenprotocol bestaan uit gesloten vragen.

Ik weet wat ik wil onderzoeken namelijk het verloop van het communicatieproces. Ik kan gericht te werk gaan. Doordat het om een kwantitatief onderzoek gaat is mijn onderzoeksvraag smal. Ik weet wat ik inhoudelijk kan verwachten. Er is al veel onderzoek gedaan rond communicatie daardoor heb ik me al een beeld kunnen vormen van de mogelijke uitkomsten. Ik stel aan de respondenten dezelfde vragen volgens vaste richtlijnen. Het doel van dit onderzoek is het toetsen en beschrijven van vooraf vastgelegde ideeën.

De centrale onderzoeksvraag doorheen het onderzoek is: "Hoe verloopt het communicatieproces tussen de familieleden van de gebruikers en Wiric?"

Ik zal data verzamelen op één standaardmanier namelijk via een vaste vragenlijst. De resultaten zijn cijfers. Door de open vragen, zullen er ook citaten zijn van ouders/familieleden. Deze zal ik ophijsten en indelen per dienst. Op die manier worden de cijfergegevens concreter toegelicht.

4.2.1 Beschrijvend onderzoek

Ik wil achterhalen hoeveel personen tevreden zijn over de manier van communiceren binnen Wiric. Ik stel dus frequentievragen. Ik bevraag of de familieleden tevreden zijn over verschillende aspecten die aansluiten bij dit thema. Bij bepaalde vragen wil ik een specifieke oorzaak achterhalen, daarom stel ik aansluitende open vragen bijvoorbeeld "Leg uit". Vervolgens zal ik het aantal personen die "ja" hebben geantwoord optellen, net als het aantal personen die met "nee" of "niet van toepassing" hebben geantwoord. De resultaten zullen verwerkt worden in een tabel en een cirkeldiagram. Ik ga dus na wat er zich voordoet op een bepaald gebied, namelijk binnen Wiric vzw.

4.2.2 Uitvoerbaar onderzoek

Tijd: om voldoende gegevens te verzamelen en tijdig te kunnen verwerken zet ik een deadline op het inleveren van de enquêtes. Ik zal de vragenlijsten bij de familieleden van de gebruikers bezorgen op 11 april. In de bijhorende brief vermeld ik dat zij mij de enquêtes ten laatste terugbezorgen op 20 april. Op die manier heb ik nog voldoende tijd om de bekomen resultaten verder te verwerken.

Voor het schrijven van deze scriptie maak ik eveneens een tijdsplanning op. De inleverdatum voor deze bachelorproef is 24 mei. Deze datum werd in acht genomen tijdens het opmaken van een planning.

Geld: speelt binnen dit onderzoek geen rol.

Bereidbaarheid van de respondenten: ik zal de respondenten op een correcte en beleefde wijze aansporen om deel te nemen aan het onderzoek. Ik voeg een inleidende brief bij de vragenlijst waarbij ik mijn dankbaarheid uit indien men zal deelnemen. Er wordt benadrukt dat het de organisatie kan helpen om negatieve punten te verbeteren. Op die manier halen ook de respondenten hier voordeel uit aangezien er rekening kan worden gehouden met hun opmerkingen. Door de mogelijkheid te geven tot anonimiteit moet men niet vrezen voor negatieve consequenties op basis van gegeven antwoorden. Dit maakt het aantrekkelijker om deel te nemen.

Bereikbaarheid: via het intranet dat wordt gebruikt door Wiric vzw, bevind ik mij in de mogelijkheid om alle ouders/familieleden van de gebruikers te contacteren. Ik gebruik deze beschikbare gegevens om deze mensen een enquête te bezorgen. Deze groep vormt dus eigenlijk mijn afgebakende populatie.

4.2.3 Steekproefkader

Het steekproefkader is de lijst of het bestand waar alle ouders/familieleden in vermeld staan die verantwoordelijk zijn voor de persoon met handicap die gebruik maakt van de dienstverlening van Wiric vzw.

Indien er praktische of financiële zaken worden afgehandeld worden deze mensen gecontacteerd door de organisatie (tenzij de persoon met beperking onder bewindvoering staat). Zij zijn dus op de hoogte van de situatie van de gebruiker. Deze groep vormt dus de representatie van de populatie. Ik heb bij de familieleden van elke gebruiker een vragenlijst bezorgd. Zij zijn mijn volledige populatie (representatieve steekproef).

4.2.4 Ethisch verantwoord

Mijn onderwerp is ethisch verantwoord. De respondenten die ik wil bevragen doen immers vrijwillig mee aan mijn onderzoek. Ik laat hen de keuze of ze willen meewerken aan een enquête of niet. Ik zal alle ouders van de gebruikers aansporen om hun mening naar voor te brengen. Weigeren zij dit, zal ik mij hier bij neerleggen en het aantal verwerken in de

cijfers van non-respons. In totaal zijn er 103 enquêtes verzonden.

Ik geef een korte inleiding waarin ik mezelf voorstel en uitleg waar het onderzoek over gaat. Ik vermeld dat ze de vragenlijst anoniem kunnen invullen, indien zij dit wensen en dat de mogelijkheid bestaat om de enquête samen met mij in te vullen. Ik vermeld eveneens mijn gegevens zodat ze mij steeds kunnen contacteren in geval van vragen.

4.2.5 Kwantitatief onderzoek

Ik wil iets vaststellen. Daarom werd er gekozen voor een kwantitatief onderzoek. Mijn onderzoek zal bestaan uit zowel open als gesloten vragen. Er zullen vragen bij zijn die enkel beantwoord kunnen worden met: ja- neen- niet van toepassing. Dit zijn de gesloten vragen. Toch wil ik ook open vragen stellen. Zo zal ik bij sommige gesloten vragen ook open vragen stellen bv: “Leg uit:” Op die manier kunnen de respondenten eigen ideeën weergeven en krijg ik een specifiek antwoord op mijn vraag.

(Zie bijlage 3)

4.2.6 Eenheden en kenmerken

Mijn eenheden zijn de ouders of iemand anders uit het netwerk van de gebruikers van Wiric. Zij staan het dichtst bij de persoon met een beperking. Ze kennen hen door en door en voelen aan wanneer er iets mis is. De gebruikers zullen aan hen aangeven als er dingen zijn waar ze mee zitten of waar ze niet tevreden over zijn. Maar ook de ouders zelf hebben een eigen mening over de werking van de organisatie.

Al deze ouders of mensen die nauw betrokken zijn uit het netwerk van de gebruiker, vormen mijn populatie.

Het kenmerk dat ik ga meten is de mate van tevredenheid over de communicatieve aspecten binnen Wiric. In de vragenlijst wordt een opdeling gemaakt in het dagcentrum, de woonvormen, de sociale dienst, de website en het mailverkeer.

4.2.7 Nominaal meetniveau

Het meetniveau is nominaal. Er zijn 3 categorieën waar men uit kan kiezen. Er is sprake van een verschil: ja of neen. Ik kan in de conclusie dus enkel vermelden hoeveel mensen met ja hebben geantwoord en hoeveel met neen.

De variabele is tevredenheid. De waarden zijn ja/neen/niet van toepassing (indien het familielid van de respondent bijvoorbeeld geen gebruik maakt van een woonvorm, maar enkel van het dagcentrum. Dan zullen zij het gedeelte “Wonen” volledig beantwoorden met “niet van toepassing”.)

4.3 Dataverzameling

Om mijn onderzoek uit te voeren maak ik gebruik van een vragenlijst.

Deze vragenlijst werd opgedeeld in verschillende diensten. De communicatieve aspecten binnen beschermd wonen en het tehuis niet werkenden werden uitgediept door nader in te gaan op het communicatieproces tussen de begeleiding en de familieleden. Verder werden er algemene vragen gekoppeld aan deze woonvormen.

Vervolgens werden er vragen opgesteld die zich richten op het dagcentrum. Ook hier werd er dieper ingegaan op de begeleiding en de activiteiten rond dagbesteding.

De sociale dienst werd ook opgenomen in de vragenlijst, net als communicatie via mail en de website.

De vragen werden gelinkt aan informatie-uitwisseling, inspraak van de familieleden, klachtenmelding en dergelijke. Deze thema's hebben te maken met communicatieve aspecten binnen de organisatie. De antwoordmogelijkheden werden beperkt tot "ja-neen-niet van toepassing". Bepaalde vragen dienen verder toegelicht te worden. Deze werden bevraagd met "Leg uit".

Er werd een vragenlijst opgestuurd per post naar elke ouder of familielid die op het intranet van Wiric werd vermeld als persoon die het dichtst bij de gebruiker staat. Deze respondenten staan in voor de gebruikers van de woonvormen, het dagcentrum en de rechtstreeks toegankelijke hulp. In totaal werden er 103 vragenlijsten verzonden. Er werden 37 vragenlijsten terugbezorgd. Omwille van de anonimiteit was het niet mogelijk om een herinneringsbrief te versturen.

Deze 37 respondenten hebben niet steeds alle vragen beantwoord. In totaal werden er 1128 antwoorden gegeven.

4.4 Resultaten

Om een duidelijker beeld te krijgen van de respondenten (ondanks de anonimiteit), werd er een bijkomende vraag opgesteld om na te gaan van welke woonvorm de persoon met beperking gebruik maakt.



Beschermd wonen	Tehuis niet werkenden	Niet van toepassing
6	7	14

Tehuis niet werkenden/ beschermd wonen	Ja	Neen	Niet van toepassing	Aantal deelnemers
Is de begeleiding vriendelijk?	16 51,56%	0 0%	15 48,4%	31
Ontvangt u voldoende informatie?	15 48,4%	1 3,2%	15 48,4%	31
Kan u bij de begeleiding terecht in geval van vragen?	16 51,6%	0 0%	15 48,4%	31
Krijgt u een antwoord op uw vragen?	15 48,4%	1 3,2%	15 48,4%	31
Wordt u op de hoogte gebracht van belangrijke gebeurtenissen die te maken hebben met uw familielid?	15 48,4%	1 3,2%	15 48,4%	31
Bent u tevreden over de manier waarop er gecommuniceerd wordt binnen de leefgroepen?	18 56,3%	1 3,1%	13 40,6%	32

²

² Datamatrix 1: Tehuis niet werkenden/beschermd wonen

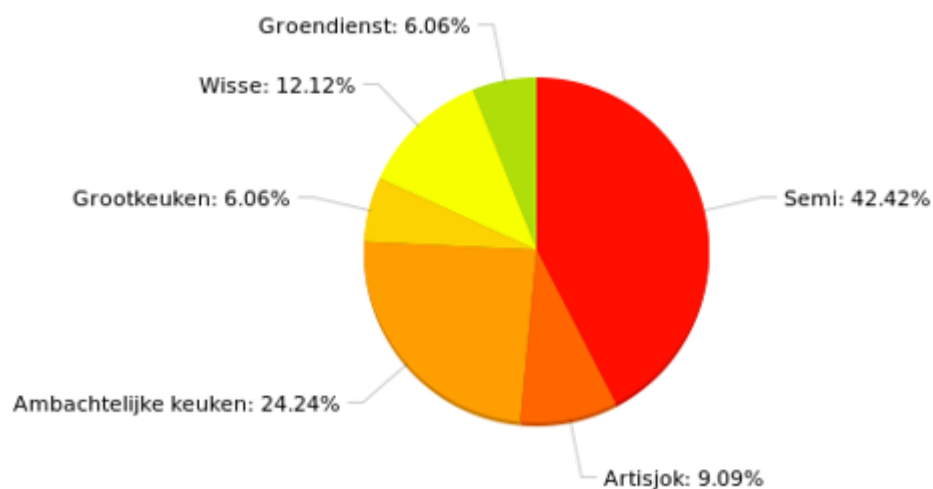
Tehuis niet werkenden/beschermd wonen	Antwoorden
<p>Wat kan er volgens u beter op het vlak van communicatie? (8 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Als er een afspraak gemaakt wordt en als deze niet door gaat: laten weten - Beter overleggen met iedereen - Subtieler en op gevoeliger wijze iets aanbrengen. Mensen met een beperking hebben het al moeilijk in de maatschappij. - Ik krijg niet altijd een antwoord op mijn vraag, jammer. Ze willen mij beschermen maar ik wil dat niet! - Niets - De communicatie is goed. - Via e-mail communiceren. - Alles ok, zijn van alles op de hoogte
<p>Wat gaat er volgens u goed op het vlak van communicatie? (11 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Duidelijke, relevante info. Tijdig geïnformeerd. - Voldoende media (mailverkeer, gsm --> sms/briefwisseling) - Een beetje meer betrokkenheid. - T. (maatschappelijk assistent) contacteert mij wekelijks. - Directeur probeert alles op goede wijze op te lossen, ook G. (teamverantwoordelijke). Fijn dat ze voor B. (bewoner beschermd wonen) zorgen. - Niet van toepassing - Alles - Goede uitleg 's morgens hoe de dag gaat verlopen. - Ze geven voldoende uitleg binnen de sociale dienst als men ernaar vraagt. - Voldoende info! - Telefonisch contact en mails.
<p>Hebt u nog suggesties of opmerkingen rond dit thema? (9 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Neen - Korte samenvatting. - Meer rekening houden met gevoelens.

	<ul style="list-style-type: none"> - Meer opbouwend naar gebruikers toe (hebben ze nodig anders wordt het erger). - Neen - Neen - Nee - Neen. - Info rechtstreeks naar de ouders i.p.v. naar de gasten.
<p>Indien u een probleem heeft, met wie neemt u dan contact op? (13 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sociale dienst of crisis-gsm - Met de verantwoordelijke - Begeleider J. - G. (begeleidster) - Begeleidster M. of wie aanwezig is: C. (pedagoge), K. (verantwoordelijke keuken) - Wie op dat moment kort betrokken is. - T., S., A.? (begeleidsters beschermd wonen) - Met Wiric. - Persoonlijke begeleider - S. (begeleidster beschermd wonen) - Met de leefgroep of de sociale dienst. - Sociale dienst of begeleiding. - Rechtstreeks met begeleiders of pedagoge naar gelang het probleem.
<p>Verwacht u dat wij spontaan contact met u opnemen? (12 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ja, indien nodig, bij dringendheid - Ja - Ja - Alleen bij dringende gevallen indien nodig maar alles gebeurt sowieso spontaan op een zeer aangename en correcte manier! - Ja - Ja, heel graag (hoe+wat). - Neen - Indien nodig - Dat doen ze.

	<ul style="list-style-type: none">- Soms om ons op de hoogte te houden van vernieuwingen.- Ja, indien nodig of wensbaar.- Bij veranderingen of voorvallen.
--	--

3

Ook bij het onderdeel Dagcentrum werd een bijkomende vraag gesteld om na te gaan van welke dagbesteding de personen met beperking gebruik maken.



Semi	14
Artijsok	3
Ambachtelijke keuken	8
Grootkeuken	2
Wisse	4
Groendienst	2

Dagcentrum	Ja	Neen	Niet van toepassing	Aantal deelnemers
Is de begeleiding vriendelijk?	32 91,4%	1 2,9%	2 5,7%	35
Kan u bij iemand terecht in geval van klachten?	32 91,4%	2 5,7%	1 2,9%	35
Wordt er effectief iets gedaan met uw klachten?	29 85,3%	2 5,9%	3 8,8%	34
Ontvangt u voldoende informatie?	31 88,6%	3 8,6%	1 2,9%	35
Wordt u op de hoogte gebracht van belangrijke gebeurtenissen	30 88,2%	3 8,8%	1 2,9%	34

die te maken hebben met uw familielid?				
Krijgt u voldoende inspraak in de dagbesteding?	23 71,9%	3 9,4%	6 18,8%	32
Wordt u op de hoogte gehouden van het werkproces van uw familielid?	26 81,3%	3 9,4%	3 9,4%	32

4

Dagcentrum	Antwoorden
<p>Wat kan er beter binnen het dagcentrum? (19 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perfect zo! - Te weinig betrokken binnen werking. - Voor de Wisse alles perfect! - Er wordt geen rekening gehouden met B. (gebruiker) zijn gevoelens. - Hij kan de drukte niet aan en heeft het zwaar. - Ik weet me geen raad, de groep (groendienst) is veel te groot. - Ik ontvang heel weinig info, nooit eigenlijk. - Heel jammer dat er zoveel spanningen zijn, B. (gebruiker) is niet gelukkig op de groendienst. - B. (gebruiker) voelt zich uitgesloten, opzij geschoven in Wiric vb: als ze een foto maken, het zijn altijd dezelfde mensen. - Ik wil graag een gesprek met M. (begeleidster groendienst). Er moet iets gebeuren!! - Niets - Zwemactiviteit - Meer uitleg, meer contact. - Beter eten en zo hard werken: rugpijn. - Alles oké. - Alles verloopt goed.

	<ul style="list-style-type: none">- ' s morgens opvang (samen "niksen" geeft problemen).- Zijn tevreden.- Niet van toepassing
--	---

5

Sociale dienst	Ja	Neen	Niet van toepassing	Aantal deelnemers
Is de sociale dienst telefonisch bereikbaar?	34 94,4%	1 2,8%	1 2,8%	36
Krijgt u een duidelijk antwoord op uw vragen?	33 91,7%	2 5,6%	1 2,8%	36
Vindt u dat de sociale dienst voldoende op de hoogte is van het dossier van uw familielid?	33 91,7%	2 5,6%	1 2,8%	36
Wordt u vriendelijk ontvangen en verder geholpen?	34 97,1%	0 0%	1 2,9%	35
Wordt u op de hoogte gebracht van wijzigingen binnen de wetgeving of manier van werken binnen Wiric?	34 94,4%	2 5,6%	0 0%	36
Wordt er rekening gehouden met eventuele klachten?	28 80%	3 8,6%	4 11,4%	35

6

Sociale dienst	Antwoorden
<p>Wat kan er volgens u beter op het vlak van communicatie? (15 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perfect zoals tot op heden. - Als er iets fout loopt: toelichting. - Al het mogelijke wordt gedaan voor een goede communicatie. - Eerlijk zijn en leren luisteren. Geen woorden maar daden --> oplossingen. (Beloven maar niets doen) - Ik weet niet altijd bij wie ik terecht kan of naar wie ik moet vragen. - Niets - Meer persoonlijk contact. - Ok! - Niet van toepassing - Soms moeilijkheid om iemand te bereiken. - Info via e-mail en niet via de gasten! - Goed

⁶ Datamatrix 3: Sociale dienst

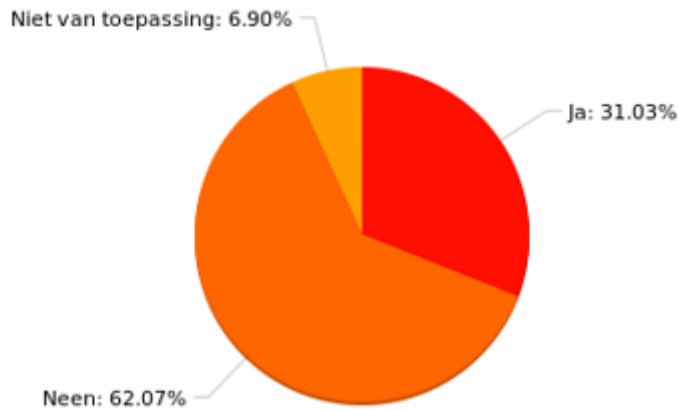
	<ul style="list-style-type: none"> - Geen opmerkingen. - Neen - Niet van toepassing
<p>Wat gaat er volgens u goed op het vlak van communicatie? (14 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zeer goede en snelle opvolging. - Onderlinge afspraken worden altijd opgevolgd. - Als ik zelf vragen heb. - Vooral bij Beschermd Wonen: T. (begeleidster) uitstekend! Zeer dankbaar. - Alles - Wij zijn tevreden! - Ik weet wat ik moet weten. - Mail, briefwisseling, info: alles prima. - Kan altijd contact hebben. - Alles gaat goed. - Voldoende info. - Goed - Informatieavonden. - Er wordt steeds goed gecommuniceerd.
<p>Hebt u nog suggesties of opmerkingen rond dit thema? (10 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Neen - Hoe B. (gebruiker) erbij loopt (haar, kleding) --> meer aandacht besteden aan verzorging bewoners. - Ik twijfel eraan of de sociale dienst wel altijd op de hoogte is van het dossier van B. (gebruiker). - Niet - Neen - Niet altijd telefonisch bereikbaar. - Nee - Neen - Nee - Neen
<p>Indien u een probleem heeft, met wie neemt u dan contact op? (23 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sociale dienst zelf of begeleiding - Met de verantwoordelijke - Afhankelijk van de situatie: begeleiding of sociale dienst.

	<ul style="list-style-type: none"> - Begeleider J. - Met de meest bevoegde. - Met de begeleiders van de Wisse. - Met de begeleidster. - T., S., A.? (begeleidsters beschermd wonen) Weet anders niet bij wie ik terecht kan. - Begeleiding - Leefgroep - Met begeleidster. - S. (maatschappelijk assistent) - S. (maatschappelijk assistent) - S. (begeleidster beschermd wonen) - De verantwoordelijke begeleidster van G. (gebruiker) - Begeleider - Met de hoofdverantwoordelijke. - Waar het probleem ligt. - Begeleid werken verantwoordelijke - Met sociale dienst: S. (maatschappelijk assistent) - Met de leefgroep. - De Wisse of T. (onthaal) voor doorverwijzing. - Met begeleider.
<p>Verwacht u dat wij spontaan contact met u opnemen? (22 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Afhankelijk van de situatie: ja. - Ja - Ja - Als het vragen zijn waar wij geen weet van hebben. - Altijd gemakkelijk. - Ja en dat gebeurt meestal wel. - Ja maar ik krijg het niet, alleen van beschermd wonen. Zij hebben respect. - Ik wil graag een gesprek met C. (pedagoge). Hier moet ook iets gebeuren!!

	<ul style="list-style-type: none"> - Neen - Ja, vind ik belangrijk. - Ja, indien er iets is! - Als het nodig is. - Ja - Als dat nodig is, wordt dat spontaan reeds gedaan vanuit het dagcentrum. - Indien nodig, ja. - In belangrijke omstandigheden. - Zeker indien nodig. - Ja - Wordt reeds gedaan. - Ja - Indien nodig, ja.
--	--

7

Website en mailverkeer	Ja	Neen	Niet van toepassing	Aantal deelnemers
Bezoekt u onze website?	9 31%	18 62,1%	2 6,9%	29



8

Website en mailverkeer	Antwoorden
<p>We gaan omschakelen naar communicatie via mail. Wat zijn uw verwachtingen hierrond? (25 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mailverkeer gaat niet met persoon met handicap dus moet via ouders. - Goed. - Heb geen e-mailadres. - Eindelijk! Als dit al van toepassing was geweest, dan hadden we nu papier, postzegels en tijd gespaard. - Sneller + makkelijker - Soms is iets meer persoonlijke communicatie noodzakelijk. - Niet iedereen kan mailen. - Dagelijks een klein verslagje van verloop die dag! - Heel fijn! - e-mailadres: X@telenet.be - Niet van toepassing: geen internet wegens duur. - Ik heb geen computer. - Ik heb geen mail en ga dit ook niet gebruiken. Ik heb graag papieren documenten.

⁸ Datamatrix + Cirkeldiagram 4: Website en mailverkeer

	<ul style="list-style-type: none"> - Oude mensen, zeer moeilijk. (75 jaar!!) - Kan ik niet, heb geen computer. - Indien er vragen zijn per mail en deze niet beantwoorden of contact opnemen voor herinnering. - Ik heb geen computer. - Regelmatig duidelijke, overzichtelijke info. - Mag liever met gewone schriftelijke melding. Iedereen is niet voor mail. - Sneller, tijdiger op de hoogte stelling. - Wekelijkse nieuwsbrief via mail is een goede manier om op de hoogte te blijven van het dagelijks reilen en zeilen van Wiric. - Geen computer - Ik beschik niet over een computer. - Vader heeft geen computer: via broer. - Goed, verwacht geen problemen.
<p>Is onze website duidelijk? (7 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Weet niet? - Voor mij wel! - Goed zo. - Ja. - Ja
<p>Indien u onze website bezoekt: zijn er dingen die ontbreken? (4 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Neen - Weet ik niet. - Is duidelijk. - Neen
<p>Indien u onze website bezoekt: wat moet in het oog springen op de website? (5 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Activiteiten - Dat mensen gelukkig zijn in Wiric en dat de ouders hiervan op de hoogte gebracht moeten worden. - Indien er veranderingen zijn: goed aanduiden. - "Wiric" + gasten + inhoudsopgave - Laatste nieuwigheden

<p>Is onze website vlot bruikbaar? (6 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja, altijd bereikbaar. - Ja - OK - Ja. - Ja
<p>Wat vindt u van onze facebookgroep? (5 deelnemers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nog niet bekeken, wist niet dat die er was. - Nog niet gezocht. - Nog niet gedaan - Niet van toepassing: wil geen facebook. - Goed

9

Conclusies

“Hoe verloopt het communicatieproces tussen de familieleden van de gebruikers en Wiric vzw?” Aan de hand van de resultaten kan worden afgeleid dat dit proces voor de meerderheid van de familieleden goed verloopt. De datamatrixen, die werden opgesteld per dienst, geven een duidelijk beeld over de aspecten waar men tevreden over is of niet.

Van het totaal aantal deelnemende respondenten, bestond 22,22% uit familieleden van personen met een beperking die binnen Wiric verblijven onder beschermd wonen. 25,93% maakt deel uit van de gebruikers van “Tehuis niet werkenden”. Opmerkelijk werd de vraag van welke woonvorm men gebruik maakt, door 51,85% met “niet van toepassing” beantwoord. Een mogelijke oorzaak is de verminderde anonimiteit. Op basis van gegeven antwoorden, is het immers mogelijk dat personeelsleden de respondenten kunnen identificeren, indien ze weten van welke woonvorm hun familielid gebruik maakt. Een andere reden voor het hoge aantal (niet van toepassing) is dat persoon met beperking, voor wie de familieleden instaan, effectief geen gebruik maakt van een woonvorm. In dat geval bestonden de deelnemende respondenten het meest uit familieleden van personen met een beperking, die gebruik maken van het dagcentrum.

Beschermd wonen/ tehuis niet werkenden (zie datamatrix 1)

Doordat de respondenten de kans kregen om de vragenlijst anoniem te beantwoorden is het niet duidelijk of men ‘niet van toepassing’ heeft aangeduid omdat men geen gebruik maakt van een woonvorm binnen Wiric of omdat deze respondenten geen mening hadden over deze vragen. Op de vragenlijst werd vermeld dat de respondenten enkel “niet van toepassing” dienden aan te duiden indien hun familielid geen gebruik maakt van een woonvorm. Toch is het mogelijk dat deze richtlijn over het hoofd werd gezien. Bij het verwerken van de enquêtes merkte ik immers dat bepaalde vragen (rond wonen) toch met “ja” of “neen” werden beantwoord, ook al werd eerder aangegeven dat hun familielid enkel gebruik maakt van het dagcentrum.

Indien ervan wordt uitgegaan dat de respondenten die “niet van toepassing” hebben aangeduid, geen gebruik maken van “tehuis niet werkenden” of “beschermd wonen”, kan worden geconcludeerd dat de tevredenheid rond communicatie tussen de familieleden van de gebruikers en Wiric vzw erg groot is. Slechts 1 respondent (van de 37 deelnemers) geeft aan niet tevreden te zijn over de informatieoverdracht, krijgt geen antwoord op gestelde vragen of wordt niet op de hoogte gebracht van belangrijke gebeurtenissen die te maken hebben met zijn/haar familielid. Over het algemeen is er 1 familielid niet tevreden over de manier van communiceren binnen de woonvormen (leefgroepen).

Van de 37 respondenten die de vragenlijst hebben beantwoord, gaven er 31 een antwoord op alle vragen. De laatste algemene vraag "Bent u tevreden over de manier waarop er gecommuniceerd wordt binnen de leefgroepen?" werd beantwoord door 32 respondenten.

Beschermd wonen/ tehuis niet werkenden (zie tabel 1)

Opvallend is dat het aantal deelnemers bij de open vragen beduidend lager ligt dan bij de gesloten vragen. De open vragen worden door opvallend minder respondenten beantwoord. Bij de gesloten vragen gaven gemiddeld 31 personen een antwoord, terwijl slechts 7 à 13 personen op de open vragen antwoordden.

Er komen verschillende tips aan bod voor het verbeteren van de communicatie. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven dat de organisatie de familieleden tijdig op de hoogte moet brengen indien er een afspraak geannuleerd wordt, er moet beter overlegd worden en indien er gecommuniceerd wordt met de doelgroep, moet dit op een gevoeliger wijze gebeuren. Een familielid geeft aan dat hij/zij niet altijd een antwoord krijgt op gestelde vragen omdat de organisatie hem/haar wil beschermen. Dit wordt niet gewaardeerd. Tot slot wordt er gevraagd om te communiceren via e-mail.

Er zijn heel wat zaken die wel al goed verlopen op het vlak van communicatie binnen Wiric. Zo wordt volgens sommige familieleden voldoende uitleg gegeven, verloopt de communicatie via telefoon en e-mail goed en zijn er voldoende werknemers die de familieleden tijdig informatie verschaffen enzoverder.

Over het algemeen geven de respondenten weinig suggesties om het communicatieproces te verbeteren. Er wordt aangegeven dat de werknemers meer opbouwend moeten communiceren en dat de informatie rechtstreeks tot de familieleden gericht moet zijn en niet tot de personen met een beperking.

Het is erg opvallend dat het merendeel van de familieleden van de gehandicapten, die gebruik maken van de woonvormen, beroep doen op verschillende individuen indien ze met een probleem kampen. Er wordt contact opgenomen met de maatschappelijk assistent, de pedagoog, de teamverantwoordelijke, de begeleiders,... Er is dus geen centraal aanspreekpunt.

Op 1 familielid na, verwacht men dat Wiric spontaan contact opneemt in dringende gevallen.

Dagcentrum (zie datamatrix 2)

Binnen het dagcentrum zijn de familieleden zeer tevreden over het communicatieproces. De vragen hieromtrent werden door de overgrote meerderheid positief beantwoord. Er gaven slechts 3 respondenten een negatief antwoord als het gaat over het ontvangen van informatie, de inspraak in de dagbesteding, het op de hoogte gebracht worden van het werkproces en belangrijke gebeurtenissen.

Er kan worden opgemerkt dat maximum 3 respondenten een negatief antwoord formuleren voor wat betreft het communicatieproces binnen het dagcentrum. Dit stemt overeen met 9%.

De vraag in verband met inspraak in de dagbesteding werd door 18,8% van de respondenten met "niet van toepassing" beantwoord. Dit is het hoogste percentage in deze categorie (niet van toepassing). Bij de andere vragen liggen de percentages een stuk lager, namelijk tussen 2,9% en 9,4%. Het gegeven antwoord kan erop wijzen dat de respondenten nog geen mogelijkheid tot inspraak hebben gehad. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de bevroegde familieleden weinig belang hechten aan dit item.

Dagcentrum (zie tabel 2)

Deze resultaten moeten worden genuanceerd. Gezien het anonieme karakter van de bevraging kan er niet worden verzekerd dat deze antwoorden door verschillende respondenten werden gegeven. Het is plausibel dat meerdere negatieve antwoorden door éénzelfde respondent werden gegeven.

(Er was een mogelijkheid om de vragenlijst anoniem in te vullen. Het merendeel van de respondenten heeft ook anoniem deelgenomen. Toch zijn er enkele familieleden die hun naam hebben vermeld op de vragenlijst of die zijn ingegaan op het aanbod om samen de vragenlijst in te vullen.) Ik kan dus met zekerheid zeggen dat meerdere negatieve bemerkingen door éénzelfde familielid werden gegeven. Dit kon ook afgeleid worden doordat deze bemerkingen te maken hebben met éénzelfde gebruiker (B.).

Toch zijn de meningen verdeeld. 6 respondenten geven aan tevreden te zijn. 1 respondent geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is en de overige 12 respondenten geven eerder een negatief antwoord. Toch moet hierbij worden vermeld dat van deze 12 negatieve antwoorden, 7 werden gegeven door dezelfde respondent. Dit geeft een vertekend beeld.

Volgens de respondenten zijn er enkele punten die beter kunnen binnen het dagcentrum. Men wil meer betrokken worden binnen de werking, meer uitleg en meer contact. Één respondent geeft verschillende verbeterpunten weer, namelijk dat de groep (van de groendienst) kleiner gemaakt moeten worden, dat er meer rekening moet gehouden worden met de gevoelens van de gebruiker, dat Wiric geen enkele gebruiker mag uitsluiten, enzoverder. Deze respondent geeft ook aan een gesprek te willen met een begeleidster

van de groendienst. (Deze vragenlijst werd niet anoniem ingevuld. Deze respondent had contact opgenomen om samen de vragenlijst in te vullen, zie eerder.) Op vraag van deze persoon zal ik de opmerkingen en de vraag voor een gesprek doorgeven aan Wiric. De gegevens van de respondent zullen echter niet vermeld worden in deze bachelorproef om de vertrouwelijkheid te garanderen.

Sociale dienst (zie datamatrix 3)

Op basis van de gegeven antwoorden wordt duidelijk dat het communicatieproces zeer goed verloopt binnen de sociale dienst. Alle vragen worden door de meerderheid positief beantwoord. De sociale dienst is voor slechts 1 persoon telefonisch niet bereikbaar, slechts 2 respondenten krijgen geen duidelijk antwoord op hun vragen en vinden niet dat de sociale dienst op de hoogte is van het dossier van hun familielid. Alle deelnemende familieleden worden vriendelijk ontvangen en verder geholpen door de sociale dienst. Voor 1 respondent is deze vraag niet van toepassing. Dit zorgt ervoor dat het percentage op deze vraag 97,1% bedraagt.

94,4% van de respondenten wordt op de hoogte gebracht van wijzigingen binnen de wetgeving of manier van werken binnen Wiric. Met 8,6% van de respondenten wordt geen rekening gehouden wanneer zij eventuele klachten hebben. Het aantal respondenten dat een negatief antwoord geeft op de vragen rond communicatie binnen de sociale dienst ligt opvallend laag, namelijk tussen 0 en 3. Alle vragen die te maken hebben met de sociale dienst werden steeds door 35 à 36 respondenten beantwoord. In totaal namen 37 familieleden deel. Slechts 1 à 2 personen formuleerden geen antwoord voor wat betreft het communicatieproces binnen de sociale dienst.

“Niet van toepassing” werd zelden aangeduid. Bij de eerste 5 vragen werd deze antwoordmogelijkheid slechts 1 keer aangeduid. Bij de vraag ‘Wordt er rekening gehouden met eventuele klachten?’, gaven 4 respondenten ‘niet van toepassing’ aan.

Sociale dienst (zie tabel 3)

Als er wordt gevraagd wat er beter kan op het vlak van communicatie, zijn de meningen verdeeld. Volgens 6 respondenten verloopt dit proces goed en volgens 2 respondenten is deze vraag niet van toepassing. De overige 7 respondenten geven volgende opmerkingen:

- er moet toelichting worden gegeven indien er iets misloopt,
- er moet meer geluisterd worden,
- geen woorden maar daden,
- de familieleden weten niet altijd tot wie ze zich moeten richten,
- er moet meer persoonlijk contact zijn vanuit de sociale dienst,
- soms ondervindt men moeilijkheden om iemand te bereiken,
- de informatie moet via e-mail verlopen en niet via de gasten.

Er komen heel wat reacties op de vraag wat er wel al goed gaat op vlak van communicatie. 14 respondenten geven onder andere aan dat ze over de nodige informatie beschikken, dat de briefwisseling, mail en info steeds in orde zijn en dat er voldoende informatie wordt gegeven.

7 van de 10 deelnemers hebben geen opmerkingen rond dit thema. De overige 3 respondenten geven aan dat de sociale dienst niet altijd telefonisch bereikbaar is en dat ze meer aandacht moeten besteden aan de verzorging van de gebruikers. Eén respondent geeft hierbij aan dat hij/zij twijfelt of de sociale dienst wel op de hoogte is van het dossier van de gebruiker. Wat me opvalt is dat 2 negatieve opmerkingen betrekking hebben op éénzelfde gebruiker. Deze opmerkingen zijn dus door dezelfde respondent gegeven. (Dit kan ook met zekerheid gezegd worden aangezien deze vragenlijst niet anoniem werd ingevuld.)

Opvallend is dat er binnen de sociale dienst niemand als centraal aanspreekpunt wordt gezien. De familieleden richten zich niet enkel tot de maatschappelijk assistenten, maar ook tot begeleiders uit het dagcentrum of de woonvormen, de pedagoge, begeleidsters van beschermd wonen,...

Er wordt op 1 respondent na, verwacht dat er spontaan contact wordt opgenomen vanwege de sociale dienst bij belangrijke of urgente situaties.

Website en mailverkeer (zie datamatrix 4)

De meerderheid (62,1%) geeft aan de website van Wiric niet te bezoeken. Aan de hand van de open vragen, die ook te maken hebben met de website en het mailverkeer, kan volgende oorzaak worden afgeleid. Een groot aantal respondenten is niet in het bezit van een computer en dit kan op zijn beurt gelinkt zijn aan de leeftijd van de respondenten. Bijvoorbeeld: *“oude mensen, zeer moeilijk (75 jaar!!)”*

Website en mailverkeer (zie tabel 4)

De meningen zijn verdeeld als het gaat om het overschakelen naar mailverkeer. 11 respondenten staan positief tegenover deze wijziging. 14 staan hier eerder negatief tegenover. Een antwoord dat herhaaldelijk terugkomt, is dat men niet over een computer of internetverbinding beschikt.

De respondenten die de vraag wel hebben beantwoord, beschrijven de website als duidelijk, vlot bruikbaar en volledig. De deelnemende respondenten kunnen geen items bedenken die ontbreken op de website.

De deelnemende familieleden geven aan dat activiteiten, eventuele veranderingen die de organisatie aanbelangen, de verblijvende gasten, de inhoudsopgave en de laatste nieuwigheden in het oog moeten springen op de website. Eén respondent vindt het

belangrijk dat men op de website kan zien of de gebruikers gelukkig zijn binnen Wiric. De facebookgroep van Wiric werd door 4 van de 5 deelnemende respondenten nog niet bezocht.

Een algemene conclusie die gekoppeld kan worden aan zowel de datamatrix/cirkeldiagram als aan de tabel met de geciteerde antwoorden, is dat sommige respondenten open staan voor een omschakeling naar mailverkeer. Toch moet er rekening worden gehouden met de leeftijd van de familieleden. Vaak wordt de verantwoordelijkheid over de persoon met beperking nog steeds gedragen door de ouders. De doelgroep waar Wiric vzw zich op richt zijn volwassen personen met een mentale beperking. De ouders van deze doelgroep behoren daarom vaak tot een hogere leeftijdscategorie.

Aanbevelingen voor het beleid en/of de organisatie

Nadat de vragenlijsten van een beperkt aantal respondenten (37) werden verwerkt, kwamen er enkele bemerkingsen naar voor. De familieleden die de grootste verantwoordelijkheid op zich nemen voor de persoon met beperking, zijn vaak de ouders. Doordat de doelgroep waar Wiric zich op richt volwassenen zijn, ligt de leeftijd van de ouders vaak hoog. Aan de hand van de bekomen resultaten kan afgeleid worden dat zij het moeilijk hebben om informatie te verwerken of te begrijpen. Indien er ingewikkelde onderwerpen aan bod komen (zoals een wijziging in de wetgeving of het doorvoeren van een nieuwe procedure voor aanmelding) is eenvoudige en duidelijke informatieoverdracht noodzakelijk.

Ook het omschakelen naar moderne communicatiemiddelen is voor deze respondenten niet eenvoudig. Velen beschikken niet over een computer, bezoeken de website niet of maken geen gebruik van facebook of andere sociale media. Een belangrijke aanbeveling is het behouden van schriftelijke communicatie en informatieoverdracht. Er kan nog steeds een omschakeling zijn naar moderne middelen, maar dit in combinatie met authentieke middelen. (Sommigen zijn immers wel voorstander van deze omschakeling). Het zijn niet enkel ouders die de verantwoordelijkheid dragen voor de persoon met beperking. Indien de ouders van de gebruiker overleden zijn of indien zij de verantwoordelijkheid niet op zich kunnen nemen wegens uiteenlopende redenen, zal een jonger familielid zoals een zus of een de verantwoordelijkheid op zich nemen. Deze leeftijdsgroep zal vaker voorstander zijn van modernisering in communicatiemiddelen of technieken.

Besluit

Onze hedendaagse maatschappij wordt gekenmerkt door modernisering van communicatietechnieken. Geen enkele organisatie kan zich permitteren om hierin achter te blijven. Rekening houdend met de doelgroep zal de modernisering geleidelijk aan dienen te gebeuren, bij voorkeur momenteel nog in combinatie met het gebruik van de vertrouwde communicatiemiddelen.

Het kritische netwerk van de gebruiker staat erop snel en correct te worden geïnformeerd en inspraak te krijgen in beslissingen betreffende hun familielid.

Kritische reflectie

Indien ik soortgelijk onderzoek zou uitvoeren, opteer ik ervoor om enkele aspecten anders te benaderen. Het bekomen eindresultaat zou er immers anders hebben uitgezien indien er een andere methode van aanpak werd gekozen.

Het kiezen van een onderwerp voor mijn bachelorproef was geen gemakkelijke opdracht. Er werd in overleg met mijn stageplaats een thema gekozen dat een meerwaarde biedt voor de organisatie. Ik heb geleerd om op een correcte wijze contacten te leggen en rekening te houden met deadlines. Ik ben op een gestructureerde wijze aan de slag gegaan. Ik ben gegroeid als persoon. Door deze ervaring heb ik mezelf kunnen ontwikkelen in mijn professionele rol, die nog steeds aansluit bij mijn eigen persoonlijkheid.

Bij het uitvoeren van het onderzoek kwam ik in contact met de familieleden van de doelgroep. Op die manier werd mijn inzicht in hun leefwereld vergroot. Dit heeft ertoe bijgedragen dat de achtergrond en het netwerk van de gebruikers van Wiric in kaart werden gebracht. Via de tevredenheidsmeting werden verschillende aspecten duidelijk waar dit netwerk belang aan hecht. Door de respondenten de kans te geven om samen de enquête in te vullen, kwam ik effectief in contact met bepaalde respondenten. Zij hebben dan ook hun antwoorden specifiek toegelicht. Dit zorgde voor meer duidelijkheid. Indien ik zulk onderzoek in de toekomst opnieuw zou uitvoeren, opteer ik voor mondelinge afname. Op deze manier krijg ik de kans om bijkomende vragen te stellen en zal elke vragenlijst volledig worden beantwoord. Toch is de kans, bij deze methode, op hoge non-respons groot. Mondelinge afname neemt meer tijd in beslag en de kans dat elke respondent op deze vraag zal ingaan is klein.

Opvallend bij de bekomen resultaten was de hoge non-respons, namelijk 66 respondenten. Omwille van de mogelijkheid tot anonieme deelname, was het niet mogelijk om een herinneringsbrief te versturen. Op die manier zou er twijfel ontstaan rond de betrouwbaarheid van het onderzoek. Eveneens omwille van deze anonimiteit werd het onmogelijk om bepaalde respondenten, die specifieke opmerkingen hadden, uit te nodigen voor een gesprek.

In totaal werden er 103 enquêtes verzonden. 37 vragenlijsten werden terugbezorgd. Indien er een respons van minstens 50% was, kon dit onderzoek als representatief worden beschreven. Met een respons van 37,9% is dit niet het geval.

Vervolgens zou ik bij een volgend onderzoek, een beperkt aantal gerichte vragen stellen. Het viel immers op dat enkele enquêtes onvolledig werden terugbezorgd. Ik hoop door een beperkte hoeveelheid vragen te stellen, een hoger aantal volledig ingevulde enquêtes te ontvangen.

De gesloten vragen werden, in tegenstelling tot de open vragen, door een hoger aantal deelnemers ingevuld. Toch zou ik bij een volgend onderzoek de open vragen niet schrappen. Deze extra informatie biedt immers een grote meerwaarde voor het onderzoek. De antwoorden verduidelijken de resultaten die werden afgeleid uit de gesloten vragen.

Kritische reflectie doorlopen proces en kritische reflectie inzake de onderzoekscyclus

Samen met mijn stageplaats werd er gebrainstormd over een mogelijk onderwerp voor mijn bachelorproef. Na onderling overleg werd er besloten om verder te gaan met het thema communicatie en om dit gegeven te toetsen via een tevredenheidsmeting. Vervolgens werd er een afgebakende onderzoeksvraag opgesteld die hierbij aansloot. Dit onderwerp werd gekozen omwille van een voorgaand onderzoek binnen de organisatie. Tijdens dit onderzoek werd er niet voldoende ingegaan op dit thema.

Motivatief ontbrak niet tijdens het uitvoeren van het onderzoek. Ik vond dit een interessant thema om verder mee aan de slag te gaan.

Het vertrekpunt van het onderzoek was de literatuurstudie en het opstellen van relevante, bijkomende onderzoeksvragen. Grondig teksten lezen en de nodige informatie verzamelen was de boodschap. Dit nam veel tijd in beslag. Er is immers veel informatie te vinden via het internet, tijdschriften, boeken,... Ik opteerde ervoor om al deze bronnen te raadplegen. Toch werden de internetbronnen het meest gebruikt omdat dit de snelste weg is tot het verzamelen van voldoende informatie. De zwakte die hiertegenover stond was de overvloed aan informatie. Om de gegevens zodanig af te bakenen zodat ze enkel betrekking hebben op de probleemstelling en onderzoeksvragen was een hele uitdaging.

Aan het begin werd er te uitgebreid geantwoord. Irrelevante informatie kwam aan bod waardoor de essentie niet duidelijk werd. Ook het vinden van juiste bronnen was een hele opgave. Er werd verkeerde informatie gekozen om op de vragen te antwoorden. Het was noodzakelijk om irrelevante informatie te schrappen en bepaalde informatie in te korten zodat de essentie naar de voorgrond werd gebracht.

Vervolgens werd de populatie gekozen waar ik me op wil richten: familieleden van elke gebruiker binnen Wiric vzw. Een steekproeftrekking was overbodig aangezien de volledige populatie werd bereikt.

Op basis van de literatuurstudie werd de vragenlijst opgesteld. Communicatieve aspecten stonden centraal. De opgestelde vragenlijst werd besproken tijdens een stafvergadering. Via tips en feedback werden overbodige vragen geschrapt of gespecificeerd. Er werd een inleidende brief toegevoegd en alle werknemers van Wiric werden op de hoogte gebracht van het onderzoek.

(Zie bijlage 4)

Kritische reflectie inzake de onderzoeksresultaten

Als ik de onderzoeksresultaten overloop, merk ik dat het geen toegevoegde waarde heeft voor bestaande literatuur. Er zijn al veel onderzoeken gedaan rond het communicatieproces tussen de familieleden van de doelgroep en de organisatie. Het onderzoek is met andere woorden niet innovatief.

Intern biedt het onderzoek wel een meerwaarde. De respondenten hebben immers belangrijke punten aangehaald die het communicatieproces kunnen verbeteren. Dit is een vertrekpunt voor Wiric. Zij kunnen rekening houdend met deze punten, verder aan de slag. Over het algemeen werd het communicatieproces binnen zowel de woonvormen, het dagcentrum als de sociale dienst goed beoordeeld. Enkel de website werd niet vaak bezocht. Het omschakelen naar mailverkeer bracht ook heel wat ongerustheid met zich mee. De meerderheid van de deelnemende respondenten beschikt immers niet over een computer. Dit is een belangrijke conclusie, waar Wiric verder op kan inspelen.

Kritische reflectie inzake het eindproduct

Over het algemeen vind ik het eindproduct geslaagd. Als ik wat dieper inga op de details is er nog steeds ruimte voor verbetering. Op vlak van inhoud kon de informatie nog verder worden uitgediept of nog specifiekier voor het te onderzoeken thema. Er werd rekening gehouden met de richtlijnen voor de opbouw en de structuur van de tekst.

Het literatuuronderzoek richt zich uitsluitend op communicatie. Er komt heel wat relevante informatie aan bod die aansluit bij het thema. De grenzen van de onderzoeksvragen werden gerespecteerd.

Ik kreeg een antwoord op mijn onderzoeksvraag. Toch waren deze antwoorden niet altijd even volledig en waren ze nog te algemeen. De bronnen werden ook niet steeds met elkaar geconfronteerd. Een duidelijke samenhang ontbreekt soms.

De bespreking van mijn stageplaats werd beperkt tot de informatie die betrekking heeft tot mijn onderzoek. Ik analyseer onder andere het communicatieproces binnen de woonvormen en het dagcentrum. Dit is ook de reden dat deze diensten verder werden toelicht, net als het overzicht van de interne overlegorganen en de aanvraagprocedure voor dienstverlening of woonmogelijkheden. Correcte informatie-uitwisseling is hier immers cruciaal.

De resultaten werden verwerkt in een datamatrix. Aan bepaalde vragen werden cirkeldiagrammen gekoppeld om de resultaten overzichtelijk weer te geven. De antwoorden op de open vragen werden eveneens geordend en letterlijk uitgeschreven. Er werden geen eigen interpretaties gegeven.

De conclusies werden wel verbonden aan eigen interpretaties. Er werden linken gelegd naar de gegeven antwoorden op de open vragen.

Bibliografie

Baarda, B. (z.d.) *Basisboek Statistiek met Excel: Handleiding voor het verwerken en analyseren van en rapporteren over (onderzoeks)gegevens*. (2^{de} druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek: Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. (2^{de} druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Colman, K. & De Caluwé, K. & Dendooven, K. & Van Landuyt, D. (2015). *De naakte waarheid over zelfsturing*. Gent: Lannoo.

Corpos. (2016). *Communicatie en reputatie in de zorg*. Geraadpleegd op 26 maart 2016 via www.corpos.nl/producten/comminzorg.htm.

Decruynaere, F. (2015). *Communicatie in zorg en welzijn: er met de pet naar gooien, hoort niet langer*. *Zorgcommunicatie*. Geraadpleegd op 6 maart 2016 via <http://www.zorgcommunicatie.be/communicatie-in-zorg-en-welzijn-er-met-de-pet-naar-gooien-hoort-niet-langer/>.

De Jong, Y. (2014). *Communicatie thema familieparticipatie*. *Zorg voor beter*. Geraadpleegd op 23 maart 2016 via www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Familieparticipatie-Communicatie.html.

De kracht van strategische communicatie. *ZORGCOMMUNICATIE*, pp.6-9.

Doorenspleet, H. (2014). *Er zijn wat problemen met de interne communicatie*, *Managementsite*. Geraadpleegd op 22 maart 2016 via www.managementsite.nl/verbeteren-interne-communicatie.

Doris, M. (2012). *Communiceren kun je leren*. Zaltbommel: Thema.

Enquêtes maken (2007). Geraadpleegd op 4 april 2016 via <https://www.enquetemaken.com/>

Iedereen op intranet. *ZORGCOMMUNICATIE*, pp.14.

In voorzorg. (2013). Vijf stappen voor Communicatie in zorgnetwerken en ketens. In *Voorzorg*. Pp. 2-12. Geraadpleegd op 2 april 2016 via www.invoorzorg.nl/docs/ivz/communicatie/Handreikingcommunicatie%20ketenzorgDEF_web.pdf.

Mattheus, G. & Mangelschots, I. (2015). *Sociaal methodisch werken: verdiepingen en verbreden 1*. Hasselt: PXL-press.

Moedersheim, S. (2006). *Communicatie als strategisch managementinstrument in Universitaire medisch centra* [masterproef]. Universiteit Rotterdam, Erasmus. <file:///C:/Users/11304109/Downloads/MoedersheimS.pdf>.

Mouton, B. (2015) *Magie in al je communicatie*. Amsterdam: Boom Nelissen.

Strijpsteen, S. (2010). *Een tevredenheidsonderzoek bij de cliënten van Aktief* [bachelorproef]. Hogeschool Hasselt, Sociaal werk.

Tips communicatie (z.d.). Geraadpleegd op 6 maart 2016 via www.vilans.nl/docs/ivz/Over%20In%20voor%20zorg!/tips_communicatie.pdf.

Van der Wijst, I.A.M.B. (2007). *Zorg om communicatie: Een onderzoek naar hoe zorginstellingen zich – met het oog op de veranderende marktsituatie – voorbereiden op de toekomst en de consequenties hiervan voor hun huidige communicatiebeleid*. [masterproef]. Universiteit Twente, Enschede, Communication Studies. http://essay.utwente.nl/500/1/scriptie_van_der_Wijst.pdf.

Verschuere, B. (2014). *Welzijn in Vlaanderen: Beleid, bestuurlijke organisatie en uitdagingen*. (2^{de} editie). Brugge: Die Keure.

Vlaeminck, H. & Saelens, S. & Malfiet, W. (2010). *Social Casework in de 21^e eeuw: een praktisch handboek voor professioneel hulpverleners*. Mechelen: Kluwer.

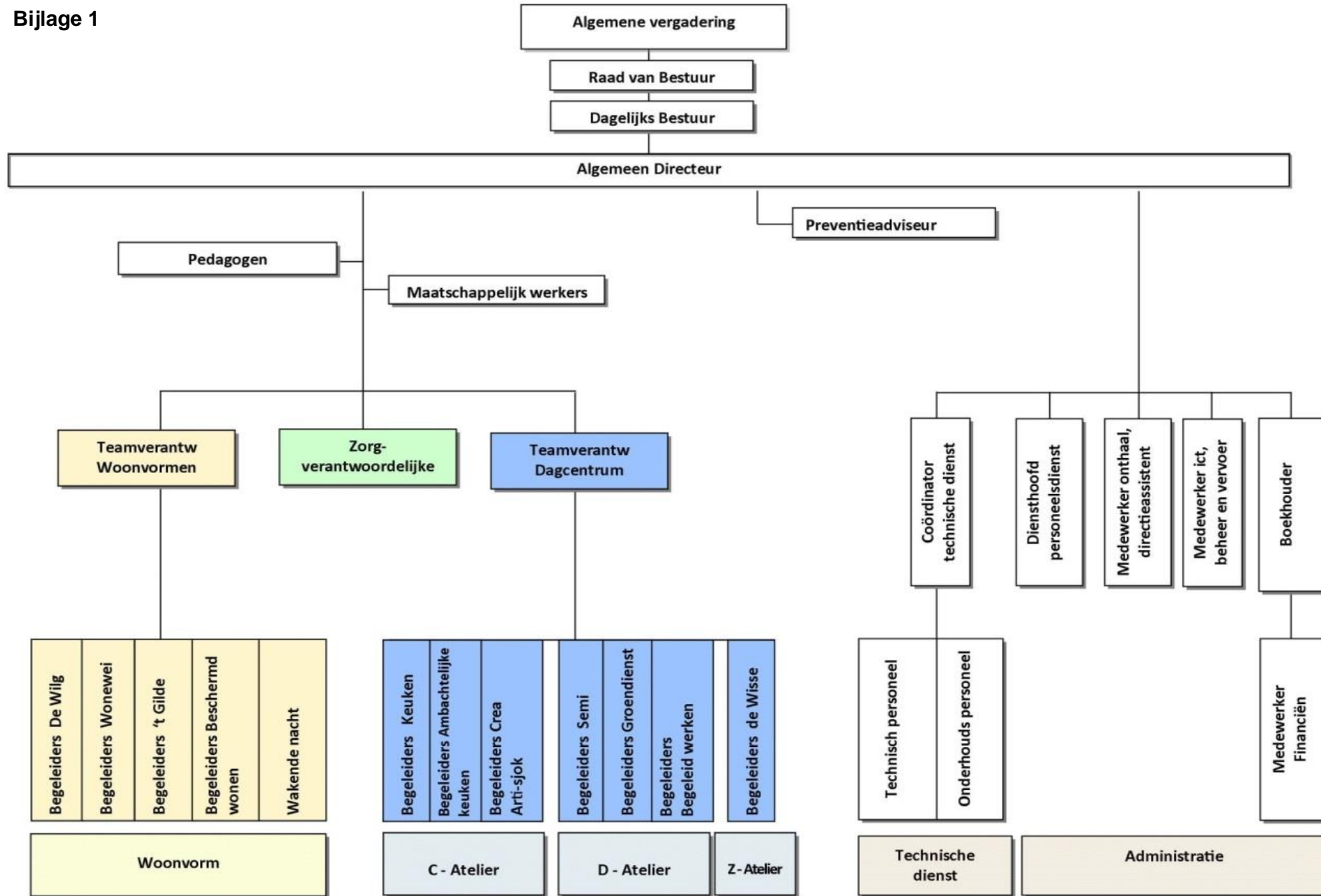
Wat is communicatie (z.d.). Geraadpleegd op 6 maart 2016 via www.commis.nl/Informatie_communicatie.htm.

Wirc vzw (z.d.). Geraadpleegd op 27 februari 2016 via <http://www.wiric.be/>

Bijlagen

- Bijlage 1:** organogram Wiric vzw
- Bijlage 2:** overzicht opmerkingen tevredenheidsmeting 2015 Wiric
- Bijlage 3:** inleidende brief en vragenlijst communicatie
- Bijlage 4:** inleidende brief aan de werknemers van Wiric vzw

Bijlage 1



Bijlage 2

Ambachtelijke keuken/keuken/Artisjok	
Gebouwen	<ul style="list-style-type: none">• Mag meer groen zijn• Groene omgeving en toch dicht bij het centrum• Gemakkelijk te bereiken• Niet genoeg parking door te dikke haag• Niveau verschil, moeilijk voor rolstoelgebruikers
Vervoer	<ul style="list-style-type: none">• Communicatie is goed• Erg dat de bus een beperkte afstand heeft
Menu	<ul style="list-style-type: none">• Weten niet wat het menu is (vroeger was het in de agenda)• Meer gezonde menu ipv friet of pasta• Soms te droog of te gaar• Gezond en gevarieerd
Klachten	<ul style="list-style-type: none">• over het algemeen wel tevreden maar geen gehoor tijdens echtscheidingsperikelen van de ouders. keuzes werden niet gerespecteerd• de meeste hebben geen klachten gehad• er wordt aandachtig geluisterd, oplossing op maat samen met gebruiker en familie
Info	<ul style="list-style-type: none">• algemeen tevreden
Jaarlijks vakantie	<ul style="list-style-type: none">• vakantie is te kort zou van maandag tot maandag of van zaterdag tot zaterdag zijn• te laat op het jaar• over het algemeen tevreden• graag verdere reizen

Huisregels Wiric	<ul style="list-style-type: none"> • regels vrij onbekend • over het algemeen tevreden
Weekprogramma	<ul style="list-style-type: none"> • gevarieerd programma • krijgt wat ze vraagt
Zorgproces	<ul style="list-style-type: none"> • enkel 1 opm die eigenlijk bij de sociale dienst hoort (kunnen altijd terecht bij de soc. Dienst)
Administratieve dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Toch onduidelijkheid; vanaf welk uur kan 's morgens gebeld worden ivm vervoer. • Vriendelijk • Geen probleem met factuur
Sociale dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Controleren of alle tegemoetkomingen in orde zijn • Info's vroeger zetten • Wordt goed geholpen • Geen contact •
Dagactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Fijn dat familie betrokken wordt bij de verschillende activiteiten. • Oplossing op maat werd aangereikt
Begeleid werken	<ul style="list-style-type: none"> • Info is beknopt en duidelijk • Bellen ze zelf om update te geven
Groendienst	
Gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • groendienst niet geschikt- zomer geurhinder veemarkt/dagcentrum ok
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Niet meer zo warm als het aankomt • Gemixt eten
Klachten	<ul style="list-style-type: none"> • 1 klacht geformuleerd, niets verder gehoord
Jaarlijks vakantie	<ul style="list-style-type: none"> • tevreden over de vakantie zelf, maar we vinden het niet juist omdat ze hun vakantie en dat van het personeel betalen/omdat ze

	er boven op nog 1 1/2 dagprijs moeten bijbetalen terwijl ze niet aanwezig zijn
Weekprogramma	<ul style="list-style-type: none"> • Geen zorg op maat, gaan op zoek naar een andere opvang • voor een aantal dagen
Zorgproces	<ul style="list-style-type: none"> • je wordt wel betrokken maar er wordt geen rekening geh met de vraag ervaringsdeskundigheid van derden in het zorgproces
Sociale dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Geen contact • Te weinig interactie
Dagactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Zeer tevreden • Werken emancipatorisch
Semi	
Gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • iets ruimer mogen zijn
Vervoer	<ul style="list-style-type: none"> • Af en toe een vrouwelijk chauffeur
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Denken aan mensen die een dieet volgen(kip, vis) • Geen menu meer in de agenda
Klachten	<ul style="list-style-type: none"> • Geen klachten
Zorgproces	<ul style="list-style-type: none"> • Mag iets intensiever
Administratieve dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Vriendelijk • Factuur extra aangerekend
Sociale dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Infoavonden niet altijd zo laat, mag in de nm
Dagactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen tevreden

	<ul style="list-style-type: none"> • Teveel in privé mengen
De Wisse	
Gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Buiten moeilijk met de rolstoel • Parkeren valt tegen bij activiteiten
Vervoer	<ul style="list-style-type: none"> • Vriendelijk, stipt
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Gemixt eten • Niet tevreden, brengt zelf eten
Info	<ul style="list-style-type: none"> • Overzichtelijk
Weekprogramma	<ul style="list-style-type: none"> • Afwisselend
Zorgproces	<ul style="list-style-type: none"> • wordt weinig informatie doorgegeven • opmerking over toilet niet op punt
Administratieve dienst	<ul style="list-style-type: none"> • onthaal vriendelijk • factuur overzichtelijk
Sociale dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Geen contact in 4 jaar • Weinig of niet nodig gehad
Dagactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Vriendelijk • Veel contact • Graag verslag van de dag
Wonewei	
Gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • modern, goed onderhouden gebouwen maar beperkte parkeergelegenheid
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • weten niet wat het menu is
Info	<ul style="list-style-type: none"> • uitgebreid info
Jaarlijks vakantie	<ul style="list-style-type: none"> • aangepast • aangenaam

Zorgproces	<ul style="list-style-type: none"> • voldoende betrokken
Dagactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • super • tevreden • gerust
Wonen	<ul style="list-style-type: none"> • attent • proper • aangenaam • geldbeugel kwijt
De Wilg	
Gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Langs drukke weg • Niet tevreden dat er geen lift is • Groen omgeving, gemakkelijk bereikbaar met openbaar vervoer
Vervoer	<ul style="list-style-type: none"> • Stipt, goede organisatie • Wordt er geen gebruik van gemaakt
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Ken het menu niet
Klachten	<ul style="list-style-type: none"> • Niet tevreden, bij misverstanden willen ze gelijk halen
Info	<ul style="list-style-type: none"> • info komt vaak laat.bv paasmarkt op 25/3 wordt aangekondigd niet op tijd om nog vrij te krijgen
Jaarlijks vakantie	<ul style="list-style-type: none"> • niet tevreden, weinig activiteit
Weekprogramma	<ul style="list-style-type: none"> • kleuren voor een vrouw van bijna 53 is maar niks, zwemmen wordt afgenomen, daar andere deelnemers naar de paralympiks gaan (zonder uitleg) • voldoende variatie met aandacht voor persoon • programma niet gekend

Zorgproces	<ul style="list-style-type: none"> • niet graag voor psychiatrische patiënt omschreven • er wordt rekening gehouden met bekommernissen
Administratieve dienst	<ul style="list-style-type: none"> • vriendelijk • facturatie stipt • dikwijls niet bereikbaar
Sociale dienst	<ul style="list-style-type: none"> • weinig contact
Dagactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • niet tevreden isoleercel is geen oplossing • omdat er een verloop van personeel is moet informatie steeds weer doorgegeven worden. Info wordt niet overgedragen aan opvolgers. Laatste tijd is beter • omgaan met begeleider is probleemloos • er is steeds aandacht
Begeleid werken	
Wonen	<ul style="list-style-type: none"> • tevreden over de maaltijden, maar mijn zoon eet 4 dagen op de maand niet in wirc. Alleen ontbijt en toch moet hij een volledige dag betalen (33) en hij is weg van 11 tot 18 uur (kan dat niet gezien worden?) • weten niet wat er op het menu staat • toiletbezoek nog steeds een struikelblok • zakgeld, niet tevreden krijgen nooit informatie, noch van de bank noch van personeel • 3^{de} zorgverstrekkers, niet tevreden, geen enkel zicht op het financieel gedeelte
t Gilde	
Gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Mooie omgeving • Goed onderhouden • Kort bij stad

Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Ken het menu niet • Meer groenten
Info	<ul style="list-style-type: none"> • Wekelijkse nieuwsbrief per email zeer positief
Jaarlijks vakantie	<ul style="list-style-type: none"> • Zeer positief
Huisregels Wiric	<ul style="list-style-type: none"> • Weten niet wat charter is
Weekprogramma	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmatig bijgestuurd
Zorgproces	<ul style="list-style-type: none"> • Nog aan het wachten op een datum • Goede communicatie
Administratieve dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Factuur eenvoudig opgesteld • meer uitleg bij uitgaven staat zelden bij waarvoor. Verslag zou nuttig zijn
Sociale dienst	<ul style="list-style-type: none"> • na infoavond zou een samenvatting verslag nuttig zijn
Dagactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • algemeen positief: goede samenwerking, respectvol, vriendelijk
Begeleid werken	<ul style="list-style-type: none"> • positief over Miet • zelf gebeld voor meer info
Beschermd wonen	
Vervoer	<ul style="list-style-type: none"> • niet tevreden, moet door weer en wind met de fiets
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • niet tevreden aardappelen zijn niet gaar
Klachten	<ul style="list-style-type: none"> • kan beter
Info	<ul style="list-style-type: none"> • kan beter

Jaarlijks vakantie	<ul style="list-style-type: none"> • goed
Zorgproces	<ul style="list-style-type: none"> • niet tevreden zou meer informatie willen
Administratieve dienst	<ul style="list-style-type: none"> • factuur: wordt me niet meegedeeld • niet tevreden facturatie wordt niet meegedeeld
Dagactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • vragen meer informatie • aanpassingen voor andere begeleiders is moeilijk • begeleiding is zeer goed • kennen de directie niet
Wonen	<ul style="list-style-type: none"> • verzorging kan beter • wordt niet goed begeleid, bij ziekte is er geen eten voorzien • niet tevreden: meer toezicht, motivatie, ochtend toilet moeilijk, in de 10 jaar geen rek over 3^{de} zorgverstrekkers

Bijlage 3



Beste ouder(s)/familieleden

Mijn naam is Heleen, ik ben een laatstejaarsstudente aan de Hogeschool PXL te Hasselt. Voor mijn bachelorproef doe ik een onderzoek rond communicatie bij de ouders of familieleden van de gebruikers van Wiric vzw.

Het zou mij en de organisatie enorm helpen als u even de tijd wil nemen om de enquête in te vullen.

De vragen die gesteld worden gaan over uw eigen beleving. Er zijn dus geen juiste of foute antwoorden.

U hebt de mogelijkheid om de enquête anoniem in te vullen, dan laat u het naamvakje bovenaan blanco.

Het is de bedoeling dat u enkel de vragen beantwoordt die voor u van toepassing zijn. Bij de andere vragen mag u "niet van toepassing" aanduiden.

Ik wil u erop wijzen dat er ook vragen op de achterzijde van elke pagina staan.

Indien u de enquête hebt ingevuld, mag u ze terug bezorgen bij Wiric (ter attentie van de sociale dienst. U mag ook mijn naam vermelden zodat ze zeker terug bij mij geraken) vervolgens kan ik de resultaten verder verwerken.

Mag ik u vragen om mij de enquête ten laatste terug te bezorgen op 20 april 2016.

Bij onduidelijkheden of vragen mag u mij steeds contacteren via mail: 11304109@student.pxl.be of op het nummer: 011 70 27 85 (sociale dienst). U heeft de mogelijkheid om een afspraak te maken zodat we samen de vragenlijst kunnen invullen.

Tot slot wil ik u bedanken dat u de tijd wil nemen om de enquête te beantwoorden!

Met vriendelijke groeten

Heleen

Stagiaire sociale dienst Wiric vzw



*Erkend en gesubsidieerd door het
Vlaams Agentschap voor personen met een handicap*

Naam:

Vragenprotocol

Binnen welke woonvorm woont uw familielid?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Beschermd wonen<input type="radio"/> Tehuis niet werkenden ('t Gilde, De Wonewei, De Wilg)<input type="radio"/> Niet van toepassing
--	---

Indien uw familielid woont binnen Wiric, gelieve ook het gedeelte "Dagcentrum" in te vullen.
Indien u "niet van toepassing" heeft aangeduid, mag u de blauwe tabel overslaan en verder gaan naar de groene tabel.

Beschermd wonen
Tehuis niet werkenden

BEGELEIDING

Is de begeleiding vriendelijk?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Neen<input type="radio"/> Niet van toepassing
Ontvangt u voldoende informatie?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Neen<input type="radio"/> Niet van toepassing
Kan u bij de begeleiding terecht in geval van vragen?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Neen<input type="radio"/> Niet van toepassing
Krijgt u een antwoord op uw vragen?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Neen<input type="radio"/> Niet van toepassing
Wordt u op de hoogte gebracht van belangrijke gebeurtenissen die te maken hebben met uw familielid?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Neen<input type="radio"/> Niet van toepassing

COMMUNICATIE ALGEMEEN

Bent u tevreden over de manier waarop er gecommuniceerd wordt binnen de leefgroepen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Wat kan er volgens u beter op het vlak van communicatie?	<input type="radio"/> Leg uit:
Wat gaat er volgens u goed op het vlak van communicatie?	<input type="radio"/> Leg uit:
Hebt u nog suggesties of opmerkingen rond dit thema?	<input type="radio"/> Leg uit:
Indien u een probleem heeft, met wie neemt u dan contact op?	<input type="radio"/> Leg uit:
Verwacht u dat wij spontaan contact met u opnemen?	<input type="radio"/> Leg uit:

Van welke dagbesteding maakt uw familielid gebruik?	Semi Artisjok Ambachtelijke keuken Grootkeuken Wisse Groendienst
---	---

U mag meerdere opties aanduiden, het moet niet enkel de hoofdactiviteit zijn.

Dagcentrum

BEGELEIDING

Is de begeleiding vriendelijk?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Kan u bij iemand terecht in geval van klachten?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Wordt er effectief iets gedaan met uw klachten?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Ontvangt u voldoende informatie?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Wordt u op de hoogte gebracht van belangrijke gebeurtenissen die te maken hebben met uw familielid?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing

DAGBESTEDING

Krijgt u voldoende inspraak in de dagbesteding?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Neen<input type="radio"/> Niet van toepassing
Wordt u op de hoogte gehouden van het werkproces van uw familielid?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Ja<input type="radio"/> Neen<input type="radio"/> Niet van toepassing
Wat kan er beter binnen het dagcentrum?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Leg uit:

Sociale dienst

Is de sociale dienst telefonisch bereikbaar?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Krijgt u een duidelijk antwoord op uw vragen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Vindt u dat de sociale dienst voldoende op de hoogte is van het dossier van uw familielid?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Wordt u vriendelijk ontvangen en verder geholpen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Wordt u op de hoogte gebracht van wijzigingen binnen de wetgeving of manier van werken binnen Wiric?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Wordt er rekening gehouden met eventuele klachten?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing

COMMUNICATIE ALGEMEEN

Wat kan er volgens u beter op het vlak van communicatie?	<input type="radio"/> Leg uit:
Wat gaat er volgens u goed op het vlak van communicatie?	<input type="radio"/> Leg uit:

Hebt u nog suggesties of opmerkingen rond dit thema?	○ Leg uit:
Indien u een probleem heeft, met wie neemt u dan contact op?	○ Leg uit:
Verwacht u dat wij spontaan contact met u opnemen?	○ Leg uit:

Website en mailverkeer

We gaan omschakelen naar communicatie via mail. Wat zijn uw verwachtingen hier rond?	○ Leg uit:
Bezoekt u onze website?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Neen <input type="radio"/> Niet van toepassing
Is onze website duidelijk?	<input type="radio"/> Niet van toepassing <input type="radio"/> Leg uit:
Indien u onze website bezoekt: zijn er dingen die ontbreken?	<input type="radio"/> Niet van toepassing <input type="radio"/> Leg uit:
Indien u onze website bezoekt: wat moet in het oog springen op de website?	<input type="radio"/> Niet van toepassing <input type="radio"/> Leg uit:

Is onze website vlot bruikbaar?	<ul style="list-style-type: none">○ Niet van toepassing○ Leg uit:
Wat vindt u van onze facebookgroep?	<ul style="list-style-type: none">○ Niet van toepassing○ Leg uit:

Bijlage 4



Beste

Mijn naam is Heleen, ik ben laatstejaarsstudente aan de Hogeschool PXL te Hasselt. Voor mijn bachelorproef doe ik een tevredenheidsonderzoek bij de ouders of familieleden van de gebruikers van Wiric vzw. Ik richt me hierbij vooral op het thema communicatie.

Via deze weg wil ik u op de hoogte brengen zodat u vragen van ouders of familieleden rond dit onderzoek kan beantwoorden.

De enquêtes zullen bij hen bezorgd worden ten laatste op 11 april. De bedoeling is dat zij mij de enquête terugbezorgen voor 20 april.

Indien men nog vragen heeft, kunnen ze mij een mailtje sturen:
11304109@student.pxl.be

Met vriendelijke groeten

Heleen

Stagiaire Sociale dienst Wiric vzw



*Erkend en gesubsidieerd door het
Vlaams Agentschap voor personen met een handicap*

