

Zelfstandig reizen met het OV

Onderzoek naar de mogelijkheden voor een grotere deelname aan het openbaar vervoer
door cliënten van Het Hietveld

Auteur: Penny Gussinklo
Studentnummer: 490755
Hogeschool van Arnhem & Nijmegen
Toegepaste Psychologie

Organisatie: Pluryn
Locatie: Het Hietveld
Opdrachtgever/begeleider: Sjoerd van Dam
Afstudeerbegeleider: Stephanie van Bragt

Beekbergen, 11 januari 2016



Dankwoord

Na een intensieve periode van vijf maanden leg ik met het schrijven van dit dankwoord de laatste hand aan mijn praktijkgericht onderzoek. Ik wil graag stilstaan bij de mensen die een belangrijke bijdrage hebben geleverd bij de totstandkoming van dit onderzoek.

Allereerst bedank ik mijn collega's van Het Hietveld, in het bijzonder Sjoerd van Dam en Wilco Westrik, voor de fijne samenwerking. Jullie hebben mij de afgelopen vijf maanden gesteund en waren altijd bereid met mij te sparren, zodat ik de goede richting kon kiezen en dit onderzoek succesvol kon afronden.

Zonder respondenten was dit onderzoek niet mogelijk. Ik wil alle begeleiders die hebben deelgenomen aan de interviews hartelijk bedanken voor hun open houding. Hun input is van grote waarde geweest voor dit onderzoek.

Ook dank ik mijn afstudeerbegeleidster Stephanie van Bragt en docente Nique van Overbeek. Hun raadgeving, adviezen en ondersteuning heb ik als zeer prettig ervaren. Tevens spreek ik mijn dank uit aan mijn studiegenoten, in het bijzonder Cindy Hubers. Ik kijk terug op een fijne samenwerking, waarin we samen veel hebben gebrainstormd en door het hele spectrum van gevoelens zijn gegaan.

Penny Gussinklo

Samenvatting

Achtergrond: Door veranderende wetgeving, visie en behoeften van cliënten met een verstandelijke beperking wordt door zorginstellingen, waaronder Pluryn, steeds meer onderzoek verricht naar mogelijkheden voor zelfstandig reizen voor deze doelgroep. Pluryn heeft meer dan honderdveertig locaties waarvan De Beele en Het Hietveld er twee zijn. De Beele loopt, t.o.v. Het Hietveld, voor in het aanbieden van interventies en middelen voor cliënten die zelfstandig willen (leren) reizen. Eén van die middelen is de GoOV-app. Wegens succesverhalen over het gebruik van deze app bij De Beele, wil Het Hietveld onderzoeken hoe deze app kan worden ingezet binnen haar eigen locatie. De vraagstelling luidt dan ook: Hoe kan de GoOV-app worden ingezet voor cliënten van Het Hietveld?

Methode: Allereerst is literatuuronderzoek verricht, waarna een semigestructureerde interviewgide is ontworpen en afgenomen bij begeleiders van Het Hietveld.

Resultaten: Respondenten zijn ontevreden over het huidige aanbod interventies, omdat dit voor cliënten onvoldoende houvast biedt. De GoOV-app wordt gezien als een 'goed hulpmiddel' bij het zelfstandig reizen.

Conclusie: De GoOV-app kan worden ingezet door de (te ontwikkelen) vaardigheden van de cliënt te onderzoeken die nodig zijn om d.m.v. een app zelfstandig te leren reizen. Hiermee wordt inzichtelijk of de GoOV-app geschikt is voor de cliënt. Indien dit het geval is, kan de GoOV-app worden aangevraagd bij de uitleenservice. Indien dit niet het geval is, moeten andere mogelijkheden worden onderzocht of gaat de cliënt per taxivervoer. Van belang is dat de juiste begeleiding wordt georganiseerd, waarbij oog is voor de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Beroepscontext.....	5
1.2 Aanleiding.....	5
1.3 Theoretisch kader	5
1.4 Doelstelling.....	7
1.5 Onderzoeksvraag en deelvragen.....	7
2. Methode	8
2.1 Doelgroep	8
2.2 Onderzoeksopzet	8
2.3 Meetinstrument.....	8
2.4 Data-analysemethode	10
2.5 Betrouwbaarheid en validiteit	10
3. Resultaten	11
3.1 Resultaten deelvraag 1	11
3.2 Resultaten deelvraag 2	12
3.3 Resultaten deelvraag 3.....	12
3.4 Resultaten deelvraag 4	13
4. Conclusie	15
4.1 Conclusie deelvraag 1.....	15
4.2 Conclusie deelvraag 2.....	15
4.3 Conclusie deelvraag 3.....	15
4.4 Conclusie deelvraag 4.....	16
4.5 Conclusie hoofdvraag	16
5. Discussie	17
5.1 Discussiepunten.....	17
5.2 Kritische opmerkingen ten aanzien van het uitgevoerde onderzoek	17
5.3 Suggesties voor vervolgonderzoek.....	17
6. Aanbevelingen	18
Literatuur	19
Bijlagen	21

1. Inleiding

Maatschappelijke opvattingen m.b.t. het zelfstandig reizen door mensen met een verstandelijke beperking zijn aan het veranderen. Dit onderzoek richt zich op de vraag hoe zorgverleners hieraan op verantwoorde wijze inhoud kunnen geven.

1.1 Beroepscontext

Pluryn beantwoordt de zorgvraag van mensen met een handicap en/of een combinatie van zorgvragen. Eén van de locaties van Pluryn is Het Hietveld te Beekbergen. (Jong-)volwassenen met een licht tot matig verstandelijke handicap en een intensieve zorgvraag krijgen hier de zorg en begeleiding die zij nodig hebben. Het gaat om mensen met complexe gedrags- en bijkomende psychiatrische problemen. Daarnaast biedt het Hietveld ondersteuning aan ouder wordende cliënten met een verstandelijke handicap en bijkomende problematiek. Per leefgroep is de aard van de begeleiding verschillend (Pluryn, 2015).

Voor het bezoeken van het ouderlijk huis in het weekend, om hun werkplek te bereiken, om zinvolle vrijetijdsinvulling te hebben en om te kunnen participeren in onze samenleving zijn cliënten van Het Hietveld aangewezen op vervoersfaciliteiten. Vervoer en de (sociale) toegankelijkheid van de samenleving zijn volgens het Nivel (2007) belangrijke randvoorwaarden voor participatie op de domeinen wonen, opleiding of onderwijs, vrijetijdsbesteding, en arbeid of dagbesteding.

1.2 Aanleiding

De aanleiding voor dit onderzoek is tweeledig. In de eerste plaats is door de centrale overheid per 1 januari 2013 een bezuiniging van 113 miljoen euro toegepast op het gehandicaptenvervoer. De vergoeding die instellingen ontvangen voor het realiseren van vervoer is daardoor gedaald van 19,50 euro per persoon per dag naar 6,50 euro. Uit berekeningen van de overkoepelende Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) blijkt dat het vervoer gemiddeld 15 euro per persoon per dag kost (Mulder, 2012).

In toenemende mate doet de overheid een beroep op de eigen kracht van burgers om in hun maatschappelijke deelname te voorzien. In de nieuwe Wmo is niet langer een recht op vervoer opgenomen. De gemeente kijkt eerst of de cliënt het vervoer zelf of met zijn netwerk kan regelen. Als dat niet kan wordt naar oplossingen in de vorm van algemene voorzieningen gekeken, waaronder lokale of regionale vrijwilligersinitiatieven. Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer vermeldt dat het inzetten van een maatwerkvoorziening voor vervoer alleen wordt ingezet als dit essentieel is om de zelfredzaamheid en participatie van de burger te bevorderen (KpVV, 2013).

In de tweede plaats wil Pluryn inspelen op de behoefte van een deel van haar cliënten door hen in een grotere mate van zelfstandigheid te laten reizen met het openbaar vervoer.

Om deze redenen is Pluryn al geruime tijd bezig met het verkennen van de mogelijkheden om voor haar cliënten het reizen per openbaar vervoer goedkoper en toegankelijker te maken. Enkele projecten die de afgelopen jaren zijn opgestart zijn de oefenbus, buddytraining en de GoOV-app. Deze projecten dienen als hulpmiddel cliënten zelfstandig te laten reizen, maar onderscheiden zich van elkaar door de ondersteuning die zij bieden aan cliënten. Succesverhalen over de GoOV-app op een andere locatie van Pluryn (De Beele) zijn de directe aanleiding voor dit onderzoek naar de geschiktheid van deze methodiek voor cliënten van Het Hietveld.

1.3 Theoretisch kader

Verstandelijke beperking

De American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD) hanteert drie criteria voor de diagnose verstandelijke beperking: er moet sprake zijn van een

significante beperking in het intellectuele functioneren, gelijktijdig optredend met een significante beperking in het adaptieve gedrag en het optreden van deze beperkingen ontstaat vóór het 18^e levensjaar (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2014). Deze criteria komen overeen met de criteria van de internationale classificatiesystemen ICD-10 en de DSM-5. Voor een verstandelijke beperking is de grens een IQ van 70-75. Het adaptieve gedrag omvat de conceptuele (bv. taal, lezen en schrijven), sociale (bv. interpersoonlijke vaardigheden en regels kunnen volgen) en praktische (bv. activiteiten in het dagelijks leven) vaardigheden.

Zelfstandig reizen met openbaar vervoer

Vanwege de beperkingen in het adaptieve gedrag is het voor mensen met een verstandelijke beperking moeilijk om zelfstandig te reizen met het openbaar vervoer. Zelfstandig reizen vraagt immers om de nodige vaardigheden, zoals planning, overzicht bewaken en omgaan met geld. Slechts voor een deel van deze mensen geldt dat zij na veel trainen kunnen leren zelfstandig te reizen met het openbaar vervoer (Graaff, 1999). Dit berust niet op inzicht, maar op een nauwkeurig leren van volgordes en aanknopingspunten. Als zo'n keten verbroken wordt (bijvoorbeeld omdat de trein niet rijdt) dan kan de verstandelijk gehandicapte in paniek raken: het ontbreekt hem immers aan het inzicht een andere reisroute te bedenken, terwijl de keten wel moet worden afgemaakt.

Bij het aanleren van nieuwe vaardigheden moet onder andere rekening worden gehouden met de behoefte aan structuur, herhaling en oefening, beperkingen in concentratie, concrete voorbeelden en eenvoudig taalgebruik (Slagter, 2010). Een combinatie van verschillende leeractiviteiten (instructie, voordoen, oefenen en feedback) zorgt ervoor dat nieuwe vaardigheden inslijten en beklijven bij mensen met een verstandelijke beperking.

GoOV-app

GoOV is een app op een smartphone die mensen helpt die moeite hebben zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen. GoOV is tot stand gekomen in een samenwerkingsverband tussen Eljakim IT BV, INN4CARE en Stichting Siza. Deze sociale onderneming heeft de visie dat mensen die moeite hebben met zelfstandig reizen en die nu bijvoorbeeld afhankelijk zijn van vervoer per taxi of een busje, in staat worden gesteld (zo) zelfstandig (mogelijk) te reizen met het openbaar vervoer met minimaal gelijkblijvende kwaliteit en tegen lagere kosten voor de maatschappij met maximale inzet van mensen uit de doelgroep in de beheersorganisatie van het gehele systeem (GoOV, 2015).

GoOV BV (2015) geeft op haar website de volgende uitleg over GoOV: "GoOV bestaat uit drie onderdelen die samen de reisbegeleiding verzorgen: de GoOV app, het GoOV portaal en de GoOV hulplijn. Via de app worden reisinformatie, reisplanning en instructies gecommuniceerd. Het portaal is een webapplicatie die verbonden is met de app. Met dit portaal kunnen voorkeuren en instellingen voor de app worden ingevoerd, vooraf reisplanningen worden gemaakt en kan de reiziger passief worden gemonitord door bijvoorbeeld begeleiders. De hulplijn begeleidt reizigers bij problemen of vragen tijdens een reis".

Gebruik van internet en apps

In de afgelopen jaren is een aantal onderzoeken verricht naar het gebruik van internet en apps onder mensen met een (licht) verstandelijke beperking, waaronder een onderzoek vanuit Pluryn in 2009. Met dit onderzoek is o.a. achterhaald wat achterliggende kenmerken van het gebruik en de behoefte aan internet zijn bij mensen met een verstandelijke beperking. Hieruit bleek dat het IQ het meest bepalend is voor de wijze waarop mensen met internet omgaan of zelfs niet omgaan. De groep mensen die goed met het reguliere internet omgaan zijn met name de licht verstandelijk gehandicapten, mensen die met nieuwe technische ontwikkelingen meegaan en gestimuleerd worden door begeleiders (Langendoen, 2009).

1.4 Doelstelling

Het onderzoek heeft als doel het aanbrenge van een kader voor de professionals van Het Hietveld om hun cliënten te kunnen ondersteunen bij het zelfstandig (leren) reizen, door gebruik te maken van de GoOV-app.

1.5 Onderzoeksvraag en deelvragen

Hoofdvraag

Hoe kan de GoOV-app worden ingezet voor cliënten van Het Hietveld?

Deelvragen

1. Hoe worden cliënten van Het Hietveld in de huidige situatie ondersteund bij het zelfstandig reizen?
2. Wat is er volgens het begeleidend personeel van Het Hietveld nodig om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer?
3. Hoe ziet het gebruik van internet, telefonie en apps er uit bij cliënten van Het Hietveld?
4. Wat zijn verwachtingen van het begeleidend personeel t.a.v. het gebruik van de GoOV-app bij de doelgroep?

2. Methode

In dit hoofdstuk staat beschreven welke meetinstrumenten en data-analyse methode zijn toegepast om een antwoord te geven op de hoofd- en deelvragen. Tijdens het onderzoek is zo veel mogelijk gestreefd naar een valide en betrouwbaar onderzoek met als doel een praktijkverbetering voor Het Hietveld. Hoe dit is gerealiseerd, is tevens hier te lezen.

2.1 Doelgroep

Om een helder beeld te krijgen van de huidige situatie omtrent (de ondersteuning van) cliënten die reizen met het openbaar vervoer is gekozen het onderzoek bij het begeleidend personeel van Het Hietveld uit te voeren d.m.v. semigestructureerde interviews. Zij begeleiden en ondersteunen de cliënten bij Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL), waaronder reizen met openbaar vervoer. De respondenten zijn vier begeleiders van Het Hietveld die werken met cliënten met een diversiteit aan problematiek. De cliënten verschillen in IQ, in bijkomende psychische problematiek en in hun ondersteuningsbehoeften. Ondanks deze diversiteit richt de begeleiding zich bij elke cliënt op het vergroten van zelfregie, ontwikkelingsgerichtheid en een zo groot mogelijke deelname aan de maatschappij (Pluyn, 2015).

In totaal zijn vijftien woonlocaties, via e-mail, twee keer benaderd om deel te nemen. Vier begeleiders, van verschillende woonlocaties, hebben gereageerd en deelgenomen. In tabel 1 staan algemene kenmerken van de respondenten weergegeven.

Geslacht	Leeftijd	Functie
Vrouw	57	Persoonlijk begeleider
Man	50	Woonbegeleider
Vrouw	29	Begeleidster
Vrouw	28	Flexmedewerker

Tabel 1: Algemene kenmerken respondenten

2.2 Onderzoeksopzet

De verbetering in dit onderzoek richt zich op het vormen van een strategie die het aantal cliënten dat zelfstandig kan reizen met het openbaar vervoer doet toenemen. Om dit veranderingsproces in gang te kunnen zetten, moet eerst de huidige praktijksituatie in kaart worden gebracht (Donk & Lanen, 2014). Het onderzoek is daarom gestart met literatuuronderzoek en interviews, waarmee de huidige situatie is geïnventariseerd rondom het gebruik van het openbaar vervoer door cliënten en wat het begeleidend personeel ziet als nodige verbeteringen in de ondersteuning. Dit maakt het een beschrijvend en kwalitatief onderzoek, waarvan de uitkomsten aanleiding zijn voor het maken van keuzes wat betreft de ondersteuning van cliënten bij het zelfstandig reizen.

2.3 Meetinstrument

Semigestructureerd interview

De keuze voor individueel, semigestructureerde interviews is allereerst gebaseerd op het niveau en problematiek van cliënten wat per woonlocatie (en per cliënt) verschillend is. De antwoorden van de begeleiders kunnen hierdoor uiteen lopen. Het grote voordeel van een groepsinterview, tijdsbesparing, valt hierdoor wellicht in het niet. Daarnaast is de kans bij een groepsinterview groter dat het begeleidend personeel zich niet veilig voelt of elkaar beïnvloedt (Donk & Lanen, 2014). Dit kan de betrouwbaarheid van de data negatief beïnvloeden. Met individuele interviews wordt dit zo veel mogelijk beperkt.

De keuze heeft tevens te maken met de doelgerichtheid. Er wordt bewust doorgevraagd op de ervaringen van het begeleidend personeel. Er dient rekening te worden gehouden met de eigen inbreng van de begeleiders. Mogelijk wordt geen noodzaak gezien in het verbeteren

van de huidige situatie, maar zijn zij tevreden met de huidige situatie. Ook die informatie is van toegevoegde waarde voor het onderzoek. Een semigestructureerd interview biedt hier ruimte voor.

Een laatste reden voor een semigestructureerd interview is dat in de beginfase nog niet exact bekend is wat er speelt in het veld van onderzoek. Daardoor zijn de onderwerpen en vragen uit de interviewgide (zie bijlage 1) slechts tentatief en is het nodig om veel door te vragen (Hartman & Lucassen, 2007). De interviewvragen zijn als volgt tot stand gekomen:

Deelvraag 1: Wat wordt er door het begeleidend personeel van Het Hietveld al gedaan om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer?	
Operationaliseren van de begrippen	'Wat wordt er gedaan' heeft betrekking op de interventies die in de huidige situatie worden ingezet door het begeleidend personeel binnen het Hietveld om cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer. Voor het begrip 'interventie' wordt de definitie van Vilans (2015) gehanteerd: "een doelgerichte en systematische werkwijze voor professionals in de zorg, praktisch en theoretisch onderbouwd".
Concretisering van de deelvraag	De vraag richt zich op interventies voor zowel cliënten (bijvoorbeeld training, inzet van sociale netwerk van cliënt) als op interventies voor het begeleidend personeel (bijvoorbeeld trainingen of cursussen) om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer.

Deelvraag 2: Wat is er volgens het begeleidend personeel van Het Hietveld nodig om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer?	
Operationaliseren van de begrippen	Deze deelvraag betreft de behoefte van de respondent m.b.t. interventies om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer. Behoeftte omvat hetgeen wat voor de respondent ontbreekt of naar verlangd (Stevens, z.d.).
Concretisering van de deelvraag	De respondent wordt bevraagd op de huidige situatie en diens ervaring en mening over het huidige aanbod aan interventies binnen Het Hietveld om cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer. Is dit voldoende of ontbreekt er iets in de ondersteuning van cliënten? De behoeften en wensen van de respondent worden open bevraagd.

Deelvraag 3: Hoe ziet het gebruik van internet, telefonie en apps er uit bij cliënten van Het Hietveld?	
Operationaliseren van de begrippen	Voor het begrip 'internet' wordt de definitie van Webrichtlijnen (z.d.) aangehouden: "Wereldomvattend netwerk van met elkaar verbonden computers en computernetwerken via telefoon- en/of datalijnen". Het begrip 'telefonie' omvat elk apparaat waarmee je op afstand met iemand kunt praten. Voor het begrip 'apps' wordt de volgende definitie gehanteerd: "(computer) applicatie, m.n. voor een smartphone of een tablet-pc" ("Apps", 2015).
Concretisering van de deelvraag	Gevraagd wordt of de cliënten op dit moment gebruik maken van internet en apps en zo ja, voor welke doeleinden. Indien cliënten hier geen gebruik van maken, worden redenen hiervan achterhaald.

Deelvraag 4: Wat zijn verwachtingen van het begeleidend personeel t.a.v. het gebruik van de GoOV-app bij de doelgroep?	
Operationaliseren van de begrippen	Deze deelvraag betreft de attitude van begeleiders jegens het inzetten van de GoOV-app om cliënten te leren zelfstandig te reizen. Attitude omvat hetgeen hoe mensen denken, voelen en handelen ten opzichte van iets of iemand (Kerp, 2009).
Concretisering van de deelvraag	Gevraagd wordt wat de verwachtingen zijn over het gebruik van de GoOV-app door de cliënten van Het Hietveld. Welke factoren spelen mee bij een positieve of negatieve attitude jegens de GoOV-app? Tevens worden respondenten bevraagd op randvoorwaarden die zij nodig achten voor een succesvol gebruik van de GoOV-app.

2.4 Data-analyse methode

De interviews zijn opgenomen met een voicerecorder. Tijdens de afname zijn er geen specifieke omstandigheden geweest die eventueel invloed hebben gehad op de data. De interviews zijn getranscribeerd, gefragmenteerd en open gecodeerd volgens de richtlijnen uit 'Handleiding TP' (Renkens & Overbeek, 2015). Tijdens het coderen zijn de transcripties opgedeeld in 'betekenisvolle fragmenten' (Donk & Lanen, 2014). Elk fragment is samengevat in één of enkele woorden, die vervolgens de basis vormen voor de labels. Na het coderen is een patroonanalyse met analysesets uitgevoerd. Deze uitkomsten zijn het uitgangspunt bij de beschrijving van de resultaten. Zie bijlage 2 en 3 voor het codeerformat met bijbehorende labels en de analysesets.

2.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Om de validiteit te vergroten en de betrouwbaarheid van de data te controleren, is triangulatie toegepast (Donk & Lanen, 2014). Allereerst is brontriangulatie toegepast door te variëren in de vakliteratuur die is gebruikt ten tijde van het onderzoek. Er is gebruik gemaakt van diverse boeken, informatieve websites en wetenschappelijke artikelen en onderzoeken.

De kwaliteit van het onderzoek is tevens verhoogd door onderzoekerstriangulatie toe te passen (Evers & Staa, 2010). Een onafhankelijk onderzoeker heeft meegewerkt aan de data-analyse. Er is apart van elkaar gecodeerd en de verschillen zijn met de onderzoeker bediscussieerd om tot overeenstemming te komen.

Het onderzoek is herhaalbaar doordat bij het semigestructureerde interview vaste topics zijn bevraagd. De onderwerpen en vragen die antwoord geven op de deelvragen zijn hierdoor bij alle interviews aan bod gekomen. Door het operationaliseren van de begrippen is de validiteit van de deelvragen vergroot.

3. Resultaten

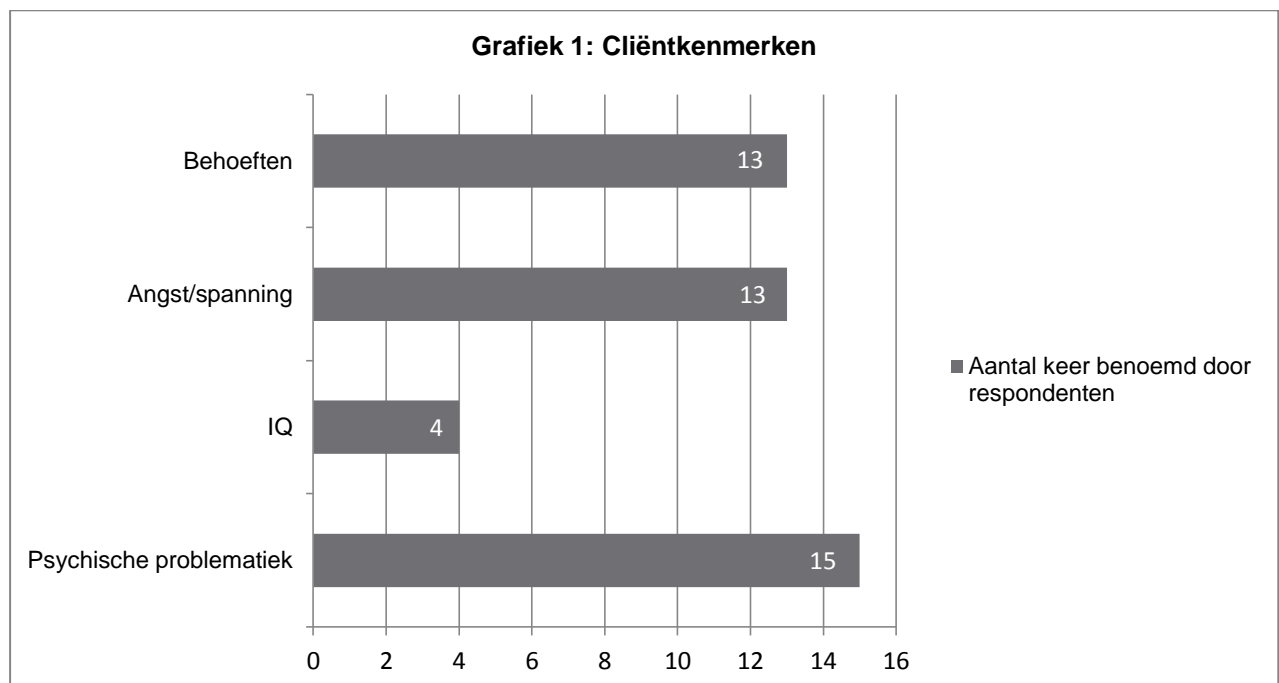
Dit hoofdstuk schetst een feitelijke weergave van de resultaten. De resultaten worden in samenhang met de vraagstelling besproken. De gevonden patronen worden geïllustreerd met treffende citaten uit de interviews met de respondenten.

3.1 Resultaten deelvraag 1

Hoe worden cliënten van Het Hietveld in de huidige situatie ondersteund bij het zelfstandig reizen?

Cliëntkenmerken

Uit de interviews komen een aantal cliëntkenmerken naar voren die voor begeleiders bepalend zijn voor het al dan niet ondersteunen van cliënten bij het zelfstandig (leren) reizen. Kenmerken die zijn genoemd zijn psychische- en gedragsproblematiek, het IQ en de behoeften van cliënten. Bij bepaalde psychische problematiek wordt op voorhand besloten dat de cliënt niet in staat is zelfstandig te leren reizen. De diagnose ASS (Autisme Spectrum Stoornis) lijkt hierin een doorslaggevende factor. Een respondent zegt hierover het volgende: 'De andere kant is een autistische kant. Dus ja, die zijn eigenlijk niet leerbaar qua openbaar vervoer. Die zijn echt afhankelijk van de regiotaxi' (R01, p. 1, regel 4). Respondenten geven aan dat een deel van de cliënten wel in staat is om te leren zelfstandig te reizen, maar dat spanning en angst hen hierin belemmerd. Een citaat van een respondent illustreert dit: 'Een cliënt voelt zich veilig binnen de kaders van de instelling. Alles wat vaak daarbuiten is of zweeft, maakt onveilig. Maakt angstig. Dus wat krijg je? Ze kunnen het wel, alleen is er die angst' (R02, p. 2, regel 29). Grafiek 1 geeft weer hoe vaak de verschillende cliëntkenmerken zijn benoemd door de respondenten tijdens de interviews.



Mogelijkheden woonbegeleiders

De respondenten geven aan dat de mogelijkheden voor begeleiding van hun cliënten bij het zelfstandig (leren) reizen beperkt zijn. Een verklaring hiervoor die door elke respondent is benoemd is het gebrek aan tijd dat begeleiders hebben. Dat het gebrek aan tijd als een belemmering wordt ervaren door de begeleiders, illustreert de volgende uitspraak van een respondent: 'Er is geen tijd om bewoners te begeleiden bij zelfstandig reizen. We hebben te weinig mensen op de groep. In het weekend is er soms wat meer mogelijk, als iedereen er

goed bijloopt. Maar dat zie je op het hele Hietveld. Als ze er goed bijlopen, dan is het wel mogelijk. Maar er hoeft er maar één niet zo lekker in zijn vel te zitten en dan kun je dus al niet weg' (R04, p. 2, regel 27).

Aanbod interventies

Uit de interviews blijkt dat door de respondenten andere middelen worden ingezet om de cliënten zo veilig mogelijk zelfstandig te laten reizen. Middelen die zijn benoemd zijn het vooraf samen met de cliënt doornemen van de reis middels het uitprinten van de route (via www.9292.nl), het maken van belafspraken tijdens de reis en als laatst mensen uit het sociaal netwerk van de cliënt de eerste paar keren mee laten reizen. Het volgende citaat van een respondent illustreert een uitzondering op dit patroon: 'Wat het bij ons natuurlijk wel is: collega's reizen nooit met het openbaar vervoer, waardoor ze dus heel vaak die kleine trucjes of net die dingen niet weten hoe het ook kan met 9292 of de NS. Het is vaak onwetendheid van collega's' (R04, p. 5, regel 37).

3.2 Resultaten deelvraag 2

Wat is er volgens het begeleidend personeel van Het Hietveld nodig om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer?

Over het algemeen zijn de respondenten ontevreden over het huidige aanbod van interventies die zij de cliënten aanbieden om zelfstandig te leren reizen. Zij geven allen aan dat voor een groot deel van de cliënten het huidige aanbod onvoldoende ondersteuning biedt om zelfstandig te leren reizen. Zij zijn allen van mening dat cliënten 'meer houvast' nodig hebben tijdens hun reis. In de ideale situatie zien zij het liefst dat een cliënt één-op-één wordt begeleid tijdens de eerste paar reizen die de cliënt aflegt met het openbaar vervoer. Daarnaast wordt het gebruik van een OV-chipkaart door alle vier de respondenten gezien als een belemmering bij het zelfstandig reizen. Voornaamste reden die hiervoor wordt genoemd is het saldo opladen van de OV-chipkaart.

'Goed, dan moet een cliënt dus naar zo'n oplaadpunt toe. Dan is het vaak: waar is zo'n punt? Waar moet ik dat doen? Nou ja dan staan ze er, maar tegenwoordig kun je dat veel alleen nog maar met de pinpas doen. Maatschappelijk gezien hebben ze er nooit goed over nagedacht, want niet iedereen kan omgaan met een pinpas. Dus dan moet de begeleiding het geld erop zetten. Ja.. Dat stukje opwaarderen zal altijd binnen onze doelgroep een aandachtspunt blijven' (R02, p. 3, regel 32).

Eén respondent geeft als mogelijke oplossing hiervoor het plaatsen van een oplaadpunt dicht bij het terrein van Het Hietveld. Een andere respondent noemt het gebruik maken van een abonnement met automatisch opwaarderen. Daarbij is direct vermeld dat dit niet de voorkeur heeft, omdat het risico's met zich meebrengt, zoals misbruik van de OV-chipkaart. Een ander genoemde behoefte is het als begeleider zijnde meer zicht hebben op de reis die de cliënt maakt om zo o.a. misbruik te voorkomen.

'En toen kreeg mijn collega een telefoontje van een curator van nou ik weet niet wat ze doet, maar ik krijg rekeningen van Valys van hier tot Tokyo. Bleek dus dat ze Valys belde en dan ging ze hier met haar koffertje naar de bushalte en daar liet ze zich oppikken door Valys (R01, p. 3, regel 46).

3.3 Resultaten deelvraag 3

Hoe ziet het gebruik van internet, telefonie en apps er uit bij cliënten van Het Hietveld?

Cliënten die verblijven in een van de huizen van Het Hietveld, verschillen sterk van elkaar in de ernst van hun verstandelijke beperking en bijkomende psychische- en gedragsproblematiek. Deze verschillen zijn ook te zien binnen één en hetzelfde huis. Bij de vraag aan respondenten hoe de doelgroep er binnen het huis uitziet, is geantwoord in

termen als ‘gemêleerd’, ‘megamix’, en ‘grote diversiteit’. Dat maakt dat er geen eenduidig antwoord is op de vraag hoe het gebruik van telefonie en internet er uit ziet bij de doelgroep, maar dat het gebruik per cliënt moet worden omschreven. Uit de interviews komen een aantal kenmerken naar voren van zowel cliënten die wél gebruik maken van internet en telefonie, als de cliënten die hier géén gebruik van maken. In tabel 2 staan deze kenmerken omschreven. Het laat zien dat de antwoorden van de respondenten overeenkomen met de bevindingen uit het onderzoek van Langendoen (2009).

Tabel 2: Kenmerken van cliënten die wel en geen gebruik maken van telefonie en internet

Kenmerken van cliënten die <u>wel</u> gebruik maken van telefonie en internet	Kenmerken van cliënten die <u>geen</u> gebruik maken van telefonie en internet
- Grotendeels jongvolwassenen (leeftijd ca. 18 tot 30 jaar)	- Grotendeels volwassenen en ouderen
- Behandeling gericht op het vergroten van zelfregie, ontwikkelingsgerichtheid en zo groot mogelijke deelname aan maatschappij door o.a. het toewerken naar zelfstandig wonen	- Behandeling gericht op het vergroten van zelfregie, ontwikkelingsgerichtheid en zo groot mogelijke deelname aan maatschappij <u>zonder</u> zicht op zelfstandig wonen
- Beschikken over een eigen smartphone	- Beschikken over een prepaid telefoon zonder internet of helemaal geen telefoon
- Smartphone wordt vooral gebruikt om sociale contacten te onderhouden (bijvoorbeeld WhatsApp).	

3.4 Resultaten deelvraag 4

Wat zijn verwachtingen van het begeleidend personeel t.a.v. het gebruik van de GoOV-app bij de doelgroep?

Attitude

Alle respondenten zien de GoOV-app over het algemeen als een ‘goed hulpmiddel’ bij het leren om zelfstandig te reizen. Drie van de vier respondenten benoemen dat met name de ‘noodknop’ op de GoOV-app een belangrijke houvast zal zijn voor de cliënt tijdens zijn of haar reis. Het volgende citaat van een respondent illustreert dit: ‘De GoOV-app zal zeker helpen. Zeker ook voor hen het gevoel dat ze contact kunnen opnemen met iemand. Misschien dat ze niet eens zo zeer het contact nodig hebben, maar wel het gevoel dat het kan’. (R03, p. 1, regel 47). Hoewel alle respondenten over het algemeen positief zijn over de GoOV-app, wordt door één van hen weerstand van de cliënten verwacht op het gebruik van de app. Het (nog) niet kunnen installeren van de app op een eigen iPhone en het moeten aanschaffen van een telefoon met de GoOV-app, wordt hiervoor als verklaring genoemd. Een andere respondent benoemt een risico van de GoOV-app: ‘Je hebt natuurlijk tegenwoordig telefoons daar kun je mee internetten, daar kun je mee bellen. Uiteindelijk moet die telefoon wel het doel hebben waarvoor het dient’ (R02, p. 1, regel 22).

Randvoorwaarden

Hoewel alle vier de respondenten de GoOV-app als een goed hulpmiddel zien, worden door hen randvoorwaarden aangedragen voor een succesvol gebruik van de app. De voorwaarden die zijn benoemd zijn:

- De GoOV-app een onderdeel laten worden van Quli.
Quli is een internetplatform die de cliënten van Pluryn in staat stelt om zelf de regie over hun zorg en welzijn te voeren. Cliënten kunnen er o.a. terecht voor praktische hulp en verzorgers, zorgverleners en de cliënt kunnen online contact zoeken met elkaar.

'Ja een aparte telefoon voor de GoOV-app levert weerstand op. Want dan hebben ze iets van waarom kan dat niet gewoon op mijn telefoon? Het zou veel makkelijker zijn als je gewoon vanuit Quli de GoOV kan gebruiken' (R01, p. 3, regel 15).

- De professionals van de hulplijn moeten kunnen inspelen op de problematiek van de cliënt.

'De hulpverlener aan de andere kant van de lijn zal natuurlijk ook wel in zijn achterhoofd moeten houden dat een cliënt in het begin misschien wel drie of vier keer belt. Het moet rustig, stap voor stap, en altijd positief benaderen. Die hulpverlener moet wel echt geduld hebben (R02, p. 4, regel 16).

- Tijdens de eerste paar reizen moet een begeleider mee met de cliënt.

'Bij die eerste paar keren zal er iemand mee moeten, snap je? En uiteindelijk moet je daarin als begeleider steeds meer op de achtergrond treden, steeds meer in terugtrekken' (R02, p. 2, regel 37).

4. Conclusie

Aan de hand van de literatuurstudie en de resultaten uit de interviews zijn de volgende conclusies getrokken m.b.t. het praktijkprobleem binnen Het Hietveld:

4.1 Conclusie deelvraag 1

Hoe worden cliënten van Het Hietveld in de huidige situatie ondersteund bij het zelfstandig reizen?

De meest genoemde interventies zijn:

- Het vooraf samen met de cliënten doornemen van de reis middels het uitprinten van de route
- Het maken van belafspraken tijdens de reis
- Mensen uit het sociaal netwerk van de cliënt de eerste paar keren mee laten reizen.

Het begeleidend personeel weet dat er interventies en middelen zijn die ingezet kunnen worden alvorens en tijdens de reis van de cliënt. Het ontbreekt de begeleiders aan voldoende zicht op de mogelijkheden en toepassingen van deze interventies en middelen. Dit geldt voor zowel bovenstaande interventies als voor de middelen die de uitleenservice van Pluryn beschikbaar stelt.

4.2 Conclusie deelvraag 2

Wat is er volgens het begeleidend personeel van Het Hietveld nodig om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer?

Het begeleidend personeel is ontevreden over het huidige aanbod van interventies ter ondersteuning van cliënten bij het zelfstandig reizen. Zij geven allen aan dat het merendeel van de cliënten 'meer houvast, dat wil zeggen directe ondersteuning, nodig heeft tijdens het oefenen van de reis. Dit komt overeen met de uitkomsten van het vooronderzoek van Slagter (2010). Op dit onderdeel is behoefte aan verbetering. Het begeleidend personeel ziet weinig mogelijkheden om daar als begeleider iets in te betekenen.

Opvallend is dat de respondenten weinig verbeteringen noemen voor de inhoudelijke ondersteuning, maar veelal het gebruik van de OV-chipkaart noemen wat verbeterd moet worden.

4.3 Conclusie deelvraag 3

Hoe ziet het gebruik van telefonie en internet er uit bij cliënten van Het Hietveld?

Persoonlijke kenmerken van een cliënt bepalen in welke mate hij/zij gebruik weet te maken van telefonie en/of internet. Beleid dat gericht is op de vergroting van de mogelijkheden van de cliënten om zelfstandig te reizen vereist hierdoor maatwerk. Er is geen ruimte voor beleid op het niveau van een leefgroep.

Cliënten die nu al gebruik maken van telefonie en internet zijn veelal jongvolwassenen die beschikken over een eigen smartphone. Zij gebruiken deze met name voor het onderhouden van sociale contacten. Hun behandeling is gericht op het vergroten van zelfregie, ontwikkelingsgerichtheid en een zo groot mogelijke deelname aan maatschappij door o.a. het toewerken naar zelfstandig wonen. Bevorderen van zelfstandig reizen kan in deze behandeling worden opgenomen.

Cliënten die géén gebruik maken van telefonie en internet zijn grotendeels de volwassenen en ouderen, die beschikken over een prepaid telefoon, als zij al een telefoon hebben. Hun behandeling is veelal gericht op het vergroten van zelfregie, ontwikkelingsgerichtheid en zo groot mogelijke deelname aan maatschappij zonder zicht op zelfstandig wonen.

Deze kenmerken komen overeen met de bevindingen uit het onderzoek van Langendoen (2009).

De uitleenservice van Pluryn stelt als randvoorwaarde voor het gebruik van de GoOV-app dat cliënten overweg moeten kunnen met een smartphone. Dit betekent dat voor de groep cliënten die geen gebruik maakt van telefonie en internet, de GoOV-app geen geschikt middel is om in te zetten bij het leren zelfstandig te reizen.

4.4 Conclusie deelvraag 4

Wat zijn verwachtingen van het begeleidend personeel t.a.v. het gebruik van de GoOV-app bij de doelgroep?

Het begeleidend personeel heeft over het algemeen een positieve attitude jegens de GoOV-app. Met name de 'noodknop' wordt gezien als een 'belangrijke houvast' voor de cliënt tijdens zijn of haar reis. Hoewel de GoOV-app als een goed hulpmiddel wordt gezien, voorzien de begeleiders ook weerstand over en misbruik van de cliënten bij het gebruik van de app. Weerstand wordt verwacht omdat cliënten, die over een iPhone beschikken, een aparte telefoon moeten gebruiken voor de app. Het risico op misbruik is te verklaren doordat de kans bestaat dat cliënten de telefoon voor andere doeleinden gaan gebruiken dan de GoOV-app.

Succes van gebruik van de GoOV-app is volgens het begeleidend personeel afhankelijk van randvoorwaarden. Randvoorwaarden die zijn benoemd zijn:

- GoOV als onderdeel invoeren van Quli.
- Het beschikbaar stellen van een begeleider die meereist met de cliënt, zo lang als voor de cliënt noodzakelijk blijkt.
- Professionals van de hulplijn moeten kunnen inspelen op de problematiek van de cliënt.

4.5 Conclusie hoofdvraag

Hoe kan de GoOV-app worden ingezet voor cliënten van Het Hietveld?

De GoOV-app kan worden ingezet door allereerst de (te ontwikkelen) vaardigheden van de cliënt te onderzoeken die nodig zijn om d.m.v. een app zelfstandig te leren reizen. Op basis van deze uitkomsten wordt inzichtelijk of de GoOV-app behoort tot de mogelijkheden om zelfstandig te leren reizen. Indien dit het geval is, kan de GoOV-app door de persoonlijk begeleider worden aangevraagd bij de uitleenservice van Pluryn. Indien de GoOV-app niet behoort tot de mogelijkheden, moeten andere mogelijkheden worden onderzocht of kan worden besloten dat de cliënt gebruik gaat maken van taxivervoer.

Literatuuronderzoek liet zien dat voor het aanleren van nieuwe vaardigheden een combinatie nodig is van verschillende leeractiviteiten om ervoor te zorgen dat nieuwe vaardigheden inslijten en beklijven bij mensen met een verstandelijke beperking. Bij het starten met de GoOV-app moet dan ook de juiste begeleiding worden georganiseerd, waarbij rekening wordt gehouden met de behoefte aan structuur, herhaling en oefening, beperkingen in concentratie, concrete voorbeelden en eenvoudig taalgebruik. Door het traject tussentijds en aan het eind te evalueren, wordt inzichtelijk of de cliënt in staat is om zelfstandig te reizen.

Het onderzoek heeft inzicht verschaft in: het huidige aanbod van interventies en middelen bij het zelfstandig reizen van cliënten, hoe deze worden ingezet door het begeleidend personeel, wat de behoeften van hen zijn om het zelfstandig reizen (beter) mogelijk te maken en hoe GoOV-app in de nabije toekomst hier een bijdrage aan kan leveren. Duidelijk is nu dat Pluryn een ruim aanbod van interventies en middelen heeft voor het zelfstandig reizen, maar dat deze niet op een systematische manier worden gefaciliteerd en/of ingezet binnen Het Hietveld en veelal onderbelicht zijn.

5. Discussie

5.1 Discussiepunten

De conclusie en aanbevelingen uit dit onderzoek laten zien dat het voor Het Hietveld wenselijk is het thema 'zelfstandig reizen' op een systematische wijze in te voeren als onderdeel van het Individueel Plan van cliënten. Dit vraagt om een aanpassing in de bestaande werkwijze. Daarbij zal elke professional op zijn eigen manier en passend binnen zijn eigen functie zorg moeten dragen voor een goede voortgang van het invoeringsproces (Poppes, Vlaskamp & Zijlstra, 2005). De vraag rijst of het begeleidend personeel van Het Hietveld hier in wil en kan investeren. Bij sommigen van hen lijkt sprake te zijn van tijdsdruk. Een verandering in werkwijze kan daardoor mogelijk worden ervaren als 'extra druk' en weerstand opleveren. Echter blijkt uit onderzoek (Zijlstra, 2003) dat individuele factoren zoals weerstand tegen verandering en gebrek aan motivatie geen cruciale betekenis hebben voor de borging van een nieuwe werkwijze. Wel vraagt het om een overeenkomst waarbij met elkaar wordt afgesproken dat ieder de verantwoordelijkheid neemt voor de problemen die zich op zijn eigen 'niveau' afspelen (Poppes, Vlaskamp & Zijlstra, 2005). Opmerking hierbij is dat het thema 'tijdsdruk' buiten de scope van dit onderzoek valt en door de onderzoeker niet specifiek is uitgevraagd. Het betreft een interpretatie.

5.2 Kritische opmerkingen ten aanzien van het uitgevoerde onderzoek

Bij de uitvoering van dit onderzoek kan een aantal kritische opmerkingen worden geplaatst. Allereerst is het aantal respondenten voor de interviews beperkt. Het is mogelijk dat onderzoek onder een groter aantal respondenten, meer betrouwbare resultaten oplevert.

Het onderzoek is geschreven vanuit het perspectief van de respondent. Dit betekent dat bepaalde conclusies m.b.t. de ondersteuning van cliënten bij het zelfstandig reizen, tot stand zijn gekomen op basis van de kennis en ervaring van het begeleidend personeel. Er worden geen uitspraken gedaan of dit overeenkomt met de behoeften van de cliënten van Het Hietveld. Wel zijn de conclusies getrokken in het licht van de vraagstelling en literatuur. Deze bevindingen zijn meegenomen in de ontwikkeling van het beroepsproduct, wat bijdraagt aan een oplossing voor het praktijkprobleem.

Het analyseren van de data behorende bij deelvraag 2 (Wat is er volgens de woonbegeleiders van Het Hietveld nodig om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer?) heeft een beperkt inzicht opgeleverd. Respondenten hebben veelal het gebruik van de OV-chipkaart genoemd als nodige verbetering, maar nauwelijks verbeteringen of behoeften t.b.v. de inhoudelijke ondersteuning. De onderzoeker had tijdens de interviews meer door kunnen vragen of de vraag kunnen herhalen om zo een beter beeld te krijgen van de behoeften van de respondenten op inhoudelijk niveau.

5.3 Suggesties voor vervolgonderzoek

Het onderzoek heeft zich gericht op één middel dat ingezet kan worden om meer cliënten zelfstandig te laten reizen. Echter laten interne documentatie en literatuurstudie zien dat er meerdere opties zijn. Daarom is het interessant om het uitgevoerde onderzoek te herhalen, maar dan met de focus op een ander instrument dat (mogelijk) ingezet kan worden voor Het Hietveld bij de ondersteuning van cliënten in het zelfstandig reizen. Hierdoor kunnen mogelijk (nog) meer cliënten leren zelfstandig te reizen, bijvoorbeeld de groep cliënten waarvoor de GoOV-app niet geschikt is.

Mocht Het Hietveld er voor kiezen om de aanbevelingen uit dit onderzoek op te volgen, is het tevens interessant om een evaluerend onderzoek te verrichten naar de effectiviteit van de middelen die worden ingezet bij de ondersteuning van het zelfstandig reizen.

6. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden suggesties gegeven m.b.t. de interventies en middelen voor het zelfstandig reizen. Dit kan het begeleidend personeel helpen op een gestructureerde wijze cliënten te ondersteunen bij het zelfstandig (leren) reizen.

Taxeren van vaardigheden en stappenplan

- Breng de betrokken medewerkers op de hoogte van de diverse interventies die mogelijk zijn met betrekking tot het bevorderen van zelfstandig reizen voor cliënten.
- Bepaal of de cliënt in staat is tot zelfstandig reizen, of bepaal welke vaardigheden eerst ontwikkeld dienen te worden.
- Maak inzichtelijk welke interventie het meest passend is bij een individuele cliënt. Verhef dit onderwerp tot een vast onderdeel van elk Individueel Plan.
- Ontwikkel een stappenplan voor de persoonlijk begeleiders dat hen in staat stelt om de juiste acties te ondernemen bij het eventueel opstarten van een GoOV-traject of buddytraining.
- Maak gebruik van vrijwilligers, die kunnen worden ingezet bij de begeleiding rondom zelfstandig reizen.
- Betrek hierbij ook het Taxatieformulier OV (Gussinklo, 2016).

OV training professionals

- Train het begeleidend personeel in het werken met de GoOV-app en buddytraining. Zo kunnen zij zowel de vrijwilliger als de cliënt instrueren en ondersteunen in het toepassen van deze interventies.

Gestructureerde kennisdeling

- Maak gebruik van de aanwezige kennis op de Beele bij het trainen van medewerkers en vrijwilligers, door medewerkers van de Beele te betrekken bij het instrueren van medewerkers en vrijwilligers.
- Maak gebruik van kennis die op het gebied van zelfstandig reizen aanwezig is bij zorginstellingen buiten Pluryn. Deel en evalueer d.m.v. halfjaarlijkse vergaderingen kennis en ervaringen rondom dit thema. Wat werkt en wat werkt niet, wat zijn mogelijke verbeteringen en wat zijn de plannen voor het komend halfjaar. Dit kan er toe bijdragen dat de mogelijkheden voor zelfstandig reizen binnen elke zorginstelling maximaal worden benut.

Literatuur

Apps. (2015). In *Dikke Van Dale*. Geraadpleegd op 10 september 2015, van <http://vandale.nl/opzoeken?pattern=apps&lang=nn#.VlwbqcuFPIU>

Buntinx, W. H. E., Curfs, L. M. G. & Meijer, S. (2014, 23 juni). Wat is een verstandelijke beperking en wat zijn de gevolgen ervan?. In *Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Geraadpleegd op 4 september 2015, van <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheid-en-ziekte/ziekten-en-aandoeningen/psychische-stoornissen/verstandelijke-beperking/beschrijving/>

Calis, W. (2016). *Databank erkende interventies in de gehandicaptenzorg en ouderenzorg* [Vilans]. Geraadpleegd op 6 januari 2016, van <http://www.vilans.nl/kennis-en-informatie-erkenningstraject-interventies.html>

Cardol, M., Hoogen, P. van den., Rijken, M., Speet, M., & Spreeuwenberg, P. (2008). *Deelname aan de samenleving van mensen met een beperking*. Gedownload op 14 augustus 2015, van <http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-participatie-mensen-met-beperking.pdf>

Donk, C. van der. & Lanen, B. van. (2014). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (4^e druk). Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Evers, J. & Staa, A. van. (2010). *'Thick analysis': Strategie om de kwaliteit van kwalitatieve data-analyse te verhogen*. Geraadpleegd op 2 oktober 2015, van http://www.boomlemmatijdschriften.nl/tijdschrift/KWALON/2010/1/KWALON_2010_015_001_002

GoOV. (2015). *Over GoOV*. Geraadpleegd op 2 september 2015, van <http://www.go-ov.nl/>

Graaff, F. de. (1999). *Mensen met een (zeer) ernstige verstandelijke handicap*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu van Loghum.

Gussinklo, P. (2016). *Taxatieformulier OV: Beoordelen van mogelijkheden voor zelfstandig (leren) reizen met het openbaar vervoer*. Intern document Het Hietveld. Beekbergen: Auteur.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer. (2013). *Vervoer dagbesteding extramuraal: Vervoer naar de dagbesteding voor mensen die thuis wonen*. Gedownload op 9 september 2015, van <http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/20131210-vervoer-dagbesteding-extramuraal-webversie-kpvm-vng.pdf>

Kerp, R. (2009). *Attitude: Een mooi woord, maar wat heb jij daar nou aan?* Amersfoort: Kerp&Company.

Langendoen, S. (2009). *De invloed van internet op sociale isolatie van verstandelijk en lichamelijk gehandicapten* (Bachelorthese). Sociologie van Kunst en Cultuur, Faculteit Historische en Kunstwetenschappen, Erasmus Universiteit, Rotterdam.

Lucassen, P.L.B.J., & Hartman, T.C. olde. (Red.). (2007). *Kwalitatief onderzoek: Praktische methoden voor de medische praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Mulder, W. (2012). *Cliënten Pluryn oefenen in zelfstandig reizen*. Geraadpleegd op 3 september 2015, van <http://www.vgn.nl/artikel/14423>

Overbeek, N. van. & Renkens, J. (2015). *Handleiding TP: Verwerken interviews & andere kwalitatieve data*. Intern document. Nijmegen: HAN.

Pluryn. (2015). *Het Hietveld*. Geraadpleegd op 14 augustus 2015, van <https://www.pluryn.nl/Over-Pluryn/Vestigingen/Het-Hietveld.aspx>

Pluryn. (z.d.). *Ondersteuning bij wonen, werken, leren, dagbesteding en vrije tijd: Voor mensen met een handicap en complexere problematiek en jongeren met gedragsproblemen*. Brochure nr. 3094VAD0512429. Nijmegen: Auteur.

Poppes, P., Vlaskamp, C. & Zijlstra, R. (2005). *Met zorg vernieuwen: Een handreiking voor een succesvolle implementatie van het opvoedings-/ondersteuningsprogramma*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

Slagter, J. (2010). Basismodules: psycho-educatie en vaardigheidstraining. In: Roos, J., Didden, R. & Steenbergen, B. (Eds). *Vakwerk! Handboek voor begeleiders 24-uurs-zorg die werken met cliënten met een lichte verstandelijke beperking en ernstige gedragsstoornissen en/of psychiatrische aandoeningen* (pag. 85-93). Amersfoort: HAN VDO Nijmegen en Expertisecentrum De Borg.

Stevens, J. (z.d.). *Persoonlijke behoeften ervaren en erin voorzien*. Geraadpleegd op 10 september 2015, van <http://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/persoonlijke-effectiviteit-leerdoelen/behoeften-voorzien-ervaren>

Webrichtlijnen. (z.d.). *Begrippenlijst*. Geraadpleegd op 10 september 2015, van <https://www.webrichtlijnen.nl/ondersteuning/begrippenlijst>

Bijlage 1: Interviewgide begeleidend personeel Het Hietveld

Doel interview	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ In kaart brengen van de huidige situatie rondom de begeleiding van cliënten bij het zelfstandig (leren) reizen. ▪ Gewenste verbeteringen in kaart brengen ten aanzien van de begeleiding van cliënten bij het zelfstandig (leren) reizen. ▪ In kaart brengen van het gebruik van apps, telefonie en internet door cliënten van Het Hietveld. ▪ Verwachtingen van het begeleidend personeel in kaart brengen over het gebruik van de GoOV-app door cliënten van Het Hietveld. 	
Opbouw van het gesprek	
Inleiding	<ul style="list-style-type: none"> - Doel van het interview wordt uitgelegd - De wijze en duur van het interview wordt uitgelegd (max. 45 minuten)
Privacy	<ul style="list-style-type: none"> - Afspraken maken over de verwerking van de data - Toestemming vragen voor het maken van aantekeningen, het maken van een geluidsopname en het gebruiken van de data ten tijde van het onderzoek - Ruimte voor vragen
Algemene informatie professional	<ul style="list-style-type: none"> - Geslacht - Leeftijd - Functie
Kern	<i>De onderstreepte woorden betreffen de topics uit de interviews</i>
Doelgroep	<p>Kunt u een omschrijving geven van de <u>bewoners</u> (aantal bewoners, geslacht, leeftijd, etc.)</p> <p>Wat is veelvoorkomende <u>psychische en/of gedragsproblematiek</u>?</p> <p>Wat kunt u vertellen over het <u>intellectuele functioneren</u> van de bewoners? Wat is het gemiddeld het <u>IQ</u>?</p> <p>Wat kunt u vertellen over het <u>adaptieve gedrag</u> van de bewoners? In hoeverre zijn <u>conceptuele, sociale en praktische</u> vaardigheden ontwikkeld?</p>
Bekendheid en gebruik van internet en apps (professional)	<p>Bent u bekend met verschillende <u>websites</u> over het openbaar vervoer? (Denk aan 9292, NS, Syntus)</p> <p>Maakt u gebruik van deze websites in de <u>begeleiding</u> van bewoners? Zo ja, hoe?</p>
Bekendheid en gebruik van internet en apps (bewoners)	Maken bewoners gebruik van het <u>internet</u> en/of <u>apps</u> ? Zo ja, voor welke <u>doeleinden</u> ?
Huidige situatie rondom zelfstandig reizen van bewoners	<p>Hoe ziet de <u>huidige situatie</u> rondom het zelfstandig reizen van bewoners eruit?</p> <p>Wat vindt u van de huidige situatie?</p> <p>Zijn er bewoners die <u>zelfstandig reizen</u>? Zijn er bewoners</p>

<p>Knelpunten rondom zelfstandig reizen</p> <p>Verwachtingen</p>	<p>die op dit moment niet zelfstandig reizen, maar daar wel <u>behoefte</u> aan hebben? Hoe wordt hiermee omgegaan?</p> <p>Wat ziet u als <u>knelpunten</u> in de begeleiding van zelfstandig reizen van bewoners?</p> <p>Hoe kan die begeleiding worden <u>verbeterd</u>? Wat is daarvoor <u>nodig</u>?</p> <p>Wat zijn uw <u>verwachtingen</u> over het gebruik van <u>apps</u> bij deze doelgroep?</p> <p>Aan welke <u>randvoorwaarden</u> moet de GoOV-app voldoen voor een succesvol gebruik?</p>
<p>Afsluiting interview</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mogelijkheid bieden voor opmerkingen - Informeren wat er met de data gaat gebeuren en hoe de resultaten worden teruggekoppeld

Bijlage 3: Analyse sets

Deelvragen en de codeercodes voor de beantwoording van de deelvragen zoals gebruikt in het onderzoek naar de inzet van de GoOV-app bij Het Hietveld.

Deelvraag 1: Hoe worden bewoners van Het Hietveld in de huidige situatie ondersteund bij het zelfstandig reizen?

- Hoe groot is de behoefte van bewoners om zelfstandig te leren reizen?
Zelfstandig reizen x Behoeften x Bewoners x Positief
Zelfstandig reizen x Behoeften x Bewoners x Negatief
- Hoe wordt er omgegaan met cliënten die de behoefte hebben om zelfstandig te leren reizen?
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Begeleiders x Bezorgd
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Begeleiders x Onvermogen
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Begeleiders x Oplossing
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Begeleiders x Probleemversterkend x Negatief
- Hoe worden de verschillende apps en websites over het openbaar vervoer toegepast bij de ondersteuning van bewoners bij het zelfstandig reizen?
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Bekendheid websites OV x Gebruik internet/apps bij OV x Begeleiders x Positief
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Bekendheid websites OV x Gebruik internet/apps bij OV x Begeleiders x Oplossing x Positief
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Bekendheid websites OV x Gebruik internet/apps bij OV x Begeleiders x Vraag
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Bekendheid websites OV x Gebruik internet/apps bij OV x Begeleiders x Ontevreden

Deelvraag 2: Wat is er volgens de woonbegeleiders van Het Hietveld nodig om meer cliënten zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer?

- Hoe kan de ondersteuning van de bewoners bij het zelfstandig reizen worden verbeterd?
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Verbeteringen x Begeleiders x Oplossing
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Verbeteringen x Begeleiders x Onvermogen
- Wat hebben woonbegeleiders nodig om bewoners te kunnen ondersteunen bij het zelfstandig leren reizen?
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Behoeften x Begeleiders x Vraag
Begeleiding bij zelfstandig reizen x Behoeften x Begeleiders x Probleemversterkend

Deelvraag 3: Hoe ziet het gebruik van telefonie, internet en apps eruit bij cliënten van Het Hietveld?

- Hoe is de verhouding tussen bewoners die wél gebruik maken van een smartphone en bewoners die géén gebruik maken van een smartphone?
Gebruik telefonie/internet/apps x Bewoners x Positief
Gebruik telefonie/internet/apps x Bewoners x Negatief
- Hoe ziet de doelgroep er uit die wél gebruik maakt van een smartphone?
IQ x Conceptuele vaardigheden x Sociale vaardigheden x Praktische vaardigheden x Bewoners x Positief
- Hoe ziet de doelgroep er uit die géén gebruik maakt van een smartphone?
IQ x Conceptuele vaardigheden x Sociale vaardigheden x Praktische vaardigheden x Bewoners x Negatief

Deelvraag 4: Wat verwachten de woonbegeleiders over het gebruik van de GoOV-app bij de doelgroep?

- Hoe is de houding van de woonbegeleiders ten opzichte van het gebruik van de GoOV-app voor de bewoners?

Verwachtingen x GoOV-app x Begeleiders x Negatief x Probleemversterkend

Verwachtingen x GoOV-app x Begeleiders x Positief x Optimistisch

Verwachtingen x GoOV-app x Begeleiders x Bezorgd

- Waar moet de app aan voldoen voor een succesvol gebruik?

GoOV- app x Begeleiders x Oplossing

GoOV-app x Begeleiders x Vraag