

Kijk op dagbesteding vanuit de inwoners van Zwolle

Uitgevoerd door:
Arnold Messelink
06 57581400
arnold@jongenfris.nl



In opdracht van:



Zwolle



1. Inleiding.

De gemeente Zwolle heeft de wens uitgesproken om een zo passend mogelijk aanbod van dagbesteding te realiseren voor de inwoners van Zwolle. Hiervoor dient er inzicht verkregen te worden in de persoonlijke behoeften van de (toekomstige) deelnemers. Om dit inzicht te krijgen dient er onderzoek te worden verricht naar de context, de belevingswereld, wensen, motivaties en behoeften van de deelnemer en zijn omgeving. Om dit proces goed te begeleiden en in korte tijd een beeld te schetsen is gekozen voor het ontwerpen van persona's. Deze persona's kunnen in korte en concrete verhalen en beelden het leven van de deelnemer weergeven en bieden daarmee een goed uitgangspunt voor het ontwerpproces van het aanbod van dagbesteding.

Persona's en de customer journey.

Met behulp van een persona kunnen de behoeften en kenmerken van de doelgroep effectief worden ingezet in het ontwerpproces. Met de persona's wordt namelijk helder wie de doelgroep eigenlijk is. Persona's zijn hartstikke nuttig, maar op zichzelf niet voldoende. Om de doelgroep echt te leren kennen, zijn we een stap verder gaan en is elke persona uitgewerkt in combinatie met een 'customer journey'. Hierbij wordt vanuit het perspectief van de persona in detail omschreven hoe deze handelt. De context die een customer journey biedt, zorgt ervoor dat de unieke kenmerken van de doelgroep nog inzichtelijker worden en nog beter gebruikt kunnen worden voor het ontwerpproces. Een customer journey is bij uitstek hét middel om te zorgen voor inspiratie en creativiteit want het zorgt voor de juiste input om een passend aanbod te realiseren.

Overige relevante onderzoeksresultaten.

De interviews hebben geleid tot een schat aan informatie die al via verschillende wegen en presentaties als voeding hebben gediend voor het ontwerpproces. De kern van al deze informatie is verwerkt in de persona's. Toch blijven er altijd zaken die hierdoor minder aan de orde komen, maar niet onbelangrijk zijn om te noemen. Om deze informatie niet verloren te laten gaan is ervoor gekozen om dit in een aanvullend hoofdstuk te beschrijven.

1.1 Type persona's.

Voor het ontwikkelen van persona's is er gekeken naar onderscheidende kenmerken en verschillende typeringen. Er is gekozen om vier types te onderscheiden die gezamenlijk een zo representatief mogelijk beeld van de doelgroep deelnemers van dagbesteding vormen. In het onderstaande model (figuur 1) is de manier beschreven waarop de vier types te zijn onderscheiden. Hierbij zijn de drie kenmerken motivatie, doel en begeleiding als uitgangspunt genomen.

Het doel.

Bij dit kenmerk staat de vraag centraal: Met welk doel maakt de deelnemer gebruik van de dagbestedingsactiviteiten? De deelnemer kan de dagbesteding gebruiken om zich te ontwikkelen met als doel om daarna een vervolgstap te maken buiten de dagbesteding. Daartegenover kan het doel van de deelnemer juist op het hier en nu gericht zijn en het beleven van een fijne dag.

Motivatie.

Bij dit kenmerk staat de vraag centraal: Vanuit welke motivatie maakt de deelnemer gebruik van de dagbestedingsactiviteiten? Motivatie onderscheidt zich in extrinsieke motivatie en intrinsieke motivatie. Extrinsieke motivatie ontstaat vanuit een externe bron. De deelnemer doet dus iets omdat het moet of omdat iemand anders het wil. Intrinsieke motivatie komt vanuit de deelnemer zelf. Hij doet iets omdat hij het zelf wil en/of leuk vindt om te doen. De deelnemer komt in actie vanuit eigen behoeften, waarden en interesses.

Begeleidingsvraag.

Bij dit kenmerk staat de vraag centraal: welke begeleidingsvraag heeft de deelnemer tijdens de dagbestedingsactiviteiten?

In de bovenste twee blokken van het model staat in de begeleidingsvraag het thema 'ontwikkelen en leren' centraal. In het groene blok is de vraag gericht op een concreet individueel leerdoel en in het rode blok is deze gericht op het maken van een toekomstplan.

In de onderste twee blokken staat in de begeleidingsvraag het thema 'veiligheid en nabijheid' centraal. In het gele blok is de vraag gericht op het bieden van structuur en betrouwbaarheid. In het rode blok is de begeleidingsvraag gericht op het samendoen en het bieden van ruimte om te kiezen.

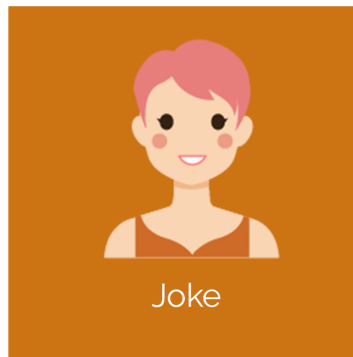
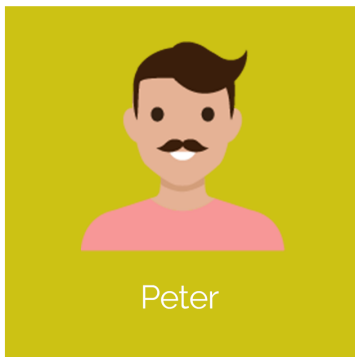
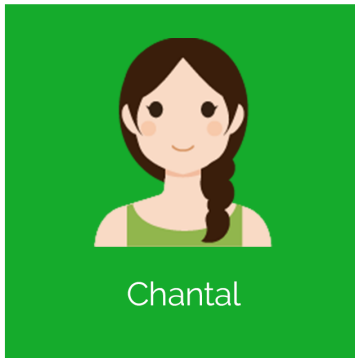


Figuur 1.



Behoefte: Zo zelfstandig mogelijk leven.
Motivatie: Lichte externe drang.
Doel: Beroepsmatige taken leren uitoefenen.
Begeleidingsvraag: Hulp nodig bij concrete leerdoelen.

Behoefte: Vertrouwde mensen in de omgeving.
Motivatie: Keuze is voor hem gemaakt.
Doel: Gezien en gehoord worden.
Begeleidingsvraag: Structuur en betrouwbaarheid.



Behoefte: Zo lang mogelijk meedoen.
Motivatie: Nuttig zijn.
Doel: Meedoen en ontmoeten van mensen.
Begeleidingsvraag: Hulp bij keuze en nabijheid.

Behoefte: Aan het werk, uit de uitkering.
Motivatie: Zelf grote stappen maken.
Doel: Beschut werk op de arbeidsmarkt.
Begeleidingsvraag: Hulp nodig bij een eigen plan.

1.2 Kenmerken van een persona.

Niet één deelnemer van dagbesteding is hetzelfde. Daarom hebben we getracht in het hoofd van deelnemer te kruipen om effectief ons doel te bereiken. Het model zoals dit in figuur 2 verder is ingevuld, helpt daarbij. Het model geeft duidelijk weer wat de voorkeuren van de deelnemers zijn. Deze voorkeuren zijn te onderscheiden op de kenmerken motivatie, behoefte, doel en begeleidingsvraag. Zoals te lezen in figuur 2 zijn de persona's verder ingevuld aan de hand van deze kenmerken. De persona's hebben ook een naam gekregen en zijn onder deze naam ook herkenbaar in de verdere beschrijving van de persona in dit verslag.

Figuur 2.

2.1 Chantal



Doelen voor de dagbesteding

1. Betaald werk als kok.
2. Structuur in mijn dag.
3. Zelfstandig een huishouden runnen.

Mijn interesses.

1. Koken.
2. Computerspelletjes
3. Facebooken

Bio: Levensbeschrijving

Ik ben Chantal, een jonge vrouw van 20 jaar. Ik werk sinds vier maanden in eetcafé de Jager dat speciaal is opgezet voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ik noem mijn werkzaamheden hier geen dagbesteding maar echt werk met echte collega's en echte klanten. Ik woon nog thuis en krijg daar ook individuele begeleiding bij mijn dagelijkse bezigheden. Mijn begeleider zegt dat ik concentratieproblemen heb. Ik denk zelf dat dit wel mee valt, maar ik heb soms wel moeite om mijn taken goed af te maken. Mijn grootste droom is om zelfstandig kok te worden. Ik denk dat ik over een paar maanden genoeg heb geleerd om hiervoor te gaan solliciteren.

Mijn doel en motivatie voor dagbesteding.

Ik werk bij de Jager omdat dit eigenlijk van mij is gevraagd door mijn omgeving. Mijn familie en de thuisbegeleider wezen op het belang hiervan ook al zag ik dat zelf niet zo in. Dit is al mijn vierde plek waar ik dagbesteding volg. Op de vorige plekken ben ik in de meeste gevallen weggestuurd omdat ik mij niet aan de werktijden hield. Eerlijk gezegd denk ik dat ik ben weggestuurd omdat ze niet met mijn gedrag om konden gaan. Ik heb de ene dag meer zin in mijn werk dan de andere dag. Soms kom ik helemaal niet als ik de avond daarvoor tot laat op bezoek ben geweest bij mijn vriend. Andere keren denk ik na over mijn toekomstdroom als kok en dan ga ik er helemaal voor. Momenteel is mijn leerdoel om te leren zelfstandig een gerecht te bereiden en te serveren voor klanten.

Wat zeggen anderen over mij?

Mijn ouders zijn blij met elke dag die ik bij de Jager werk. Tot voor kort deed ik namelijk helemaal niets en hadden we hier vaak ruzie over. Mijn ouders vonden dat ik teveel mijn eigen gang ging. Nu ik hier werk zien ze dat ik mijn best wil doen en stimuleren ze mij. Mijn vriend helpt mij ook om gemotiveerd te blijven, hij vraagt vaak hoe een werkdag is gegaan en denkt met mij mee over de toekomst. Helaas heb ik niet veel vrienden meer sinds ik van school af ben. Mensen denken dat ik ADHD heb maar dat is helemaal niet zo. Bij eetcafé de Jager zie ik de mensen als collega's en niet als vrienden, ze zijn dan ook een stuk ouder dan mij. Daarnaast vind ik het moeilijk nieuwe contacten aan te gaan want ik vertrouw nieuwe mensen niet zo snel.

Frustraties / pijnpunten t.a.v. aanbod

1. Ik vind het jammer dat ik zo weinig jongeren als collega's om mij heen heb.
2. Ik kan niet voldoen aan alle verwachtingen dus durf ik niet te kiezen.
3. Ik ben bang dat mijn uitkering omlaag gaat als ik straks ga bijverdienen.

Frustraties / pijnpunten t.a.v. ondersteuning

1. Ik wil zelf bepalen wat ik gaan doen maar mijn familie en begeleiding bepalen vaak voor mij.
2. Ik krijg stress als ik zelf moet nadenken over een vervolgplek en daarvoor een plan moet maken.
3. Ik heb faalangst en ik durf daarom soms niet iets te vragen of mijn mening te geven.

Mijn behoeften en wensen in het aanbod.

1. Ik wil graag regelmatig een moment met mijn begeleider om te vertellen hoe het met mij gaat en wat mij dwars zit.
2. Ik wil graag ook andere mensen helpen en advies geven.
3. Ik zou graag willen dat mijn jobcoach meer tijd heeft voor mij om zo elkaar beter te leren kennen.

Mijn behoeften en wensen in de ondersteuning.

1. Ik vind het belangrijk dat de begeleiding beslissingen samen met mij neemt over hoe ik mijn dag invul.
2. Ik wil graag dat de begeleiding mij helpt om een toekomstdroom in stappen uit te werken.
3. Ik vind het fijn als ik mijn werk om mijn eigen tempo kan blijven doen en geen strakke deadlines heb.
4. Ik zou graag zien dat de begeleiding op mijn werk en thuis contact hebben over mijn voortgang.

2.2 Customer journey Chantal

Fasen	Bewustwording	Oriëntatie	Intake & bezoek	Keuze	Doelen stellen	Uitvoeren	Begel eiding	Door verwijzen
 Mijn gedachten	Ik wil graag zelfstandig worden.	Ik ben op zoek naar een leerwerkplek.	Ik weet niet wat ik moet vragen.	Ik kan niet kiezen, verwachtingen zijn te hoog.	Ik wil een klein concreet doel om aan te werken	Ik wil in mijn eigen tempo leren.	Ik wil graag elke week even contact.	Ik wil graag een plan voor een vervolgplek
 Mijn gedrag	Ik wacht af tot iemand mij bevroagt.	Ik ga een gesprek aan met iemand die ik vertrouw.	Ik ga samen bezoeken afleggen.	Ik loop weg en laat niets meer van mij horen.	Ik ga het een week proberen.	Ik ga aandacht vragen, positief en negatief.	Ik ga door met werken zolang ze tevreden zijn met mij.	Ik twijfel als ik niet weet waarvoor ik het doe.
 Mijn gevoelens	 Afwachtend	 Waakzaam	 Hulpeloos	 Angstig	 Kwetsbaar	 Bewijzen	 Verlangend	 Rusteloos
 Kernvraag	Aan wie kan ik mijn droom vertellen?	Wat vind ik eigenlijk leuk?	Wie gaat er met mij mee?	Wat als ik dit werk later toch niet leuk vind?	Wie helpt mij met concrete doelen?	Wat vinden ze van mij en mijn prestaties?	Hoe vaak krijg ik een gesprek?	Wie helpt mij met het traject naar een vervolgplek?

Chantal's verhaal (Thema: Tijd nemen en vertrouwen)

De aanloop naar deze werkplek heeft heel wat voeten in de aarde gehad. Ik heb een betaald bijbaantje gehad bij een postorderbedrijf, maar dat was te hoog gegrepen voor mij. Daarna ben ik door mijn thuisbegeleider verwezen naar het wijkteam en daar hebben ze mij meerdere plekken voor dagbesteding voorgelegd waar ik kon gaan kijken. Stuk voor stuk liep ik vast op deze plekken. Soms hield ik mij niet aan de tijdafspraken en een andere

keer bemoeide ik mij te veel met anderen. Daarna kreeg ik een begeleider toegewezen die veel tijd en aandacht voor mij had en mij uiteindelijk wist te motiveren om het hier te proberen. En daar ben ik hem heel dankbaar voor.

3.1 Roy



Doelen voor de dagbesteding

1. Ik wil zelfstandiger worden.
2. Ik wil mijn zelfvertrouwen vergroten.
3. Ik wil werkervaring op doen ter voorbereiding op de arbeidsmarkt.

Mijn interesses.

1. Elektro- en metaaltechniek.
2. Computerspelletjes
3. Voetbal kijken.

Bio: Levensbeschrijving

Ik ben Roy, 44 jaar en ik werk sinds een jaar als deelnemer in een klusbedrijf. In mijn leven is er al een hele hoop gebeurd. Eigenlijk begon dit al op het moment dat ik van school ben gegaan zonder diploma. Ik probeerde werk te vinden maar dit lukte niet goed. Ik heb kort een baantje gehad, maar dat lukte niet omdat ik niet snel genoeg kon leren. Dit heeft te maken met mijn licht verstandelijke beperking en mijn privé situatie. Ik ben gescheiden, depressief geweest en ik heb flinke schulden gehad. Nu gaat het beter met mij, ik heb deze plek gevonden via de vrijwilligerscentrale en ik ben er zeer blij mee! Ik heb de draad weer opgepakt en en ik hoop dat de begeleiding mij gaat helpen aan een (beschutte) werkplek.

Mijn doel en motivatie voor dagbesteding.

De belangrijkste reden om mij aan te melden als deelnemer was om zelfvertrouwen op te doen.. Ik heb een lange tijd thuis gezeten. Nu is er weer meer structuur en mijn dag- en nachtritme is meer op orde. Ik zag het afgelopen jaar als een test om te zien of ik een structurele daginvulling aankan. Ik zie dit als een mooie stap om toe te werken naar een beschutte werkplek. Het meest tevreden ben ik over de tijd en aandacht die er voor mij is. Ik kan in mijn eigen tempo leren en ik krijg goede begeleiding bij mijn leerproces. En natuurlijk de positieve omgang met mijn collega's vind ik heel belangrijk, we geven elkaar complimenten en hebben veel lol samen. Daar krijg ik energie van.

Wat zeggen anderen over mij?

Ik heb een goede vriend die ik een paar keer per week zie. Met hem neem ik meestal de dag door en dan vertel ik bijvoorbeeld welke klussen ik die dag heb uitgevoerd. Deze vriend geeft aan dat ik het laatste jaar wel vrolijker ben geworden en minder terneergeslagen overkom zoals vroeger. Sinds de periode van mijn depressie heb ik veel vrienden verloren. Ik was zelf niet goed in contact onderhouden, maar ik kreeg ook het idee dat deze vrienden anders naar mij gingen kijken. Sommige mensen vinden het gek dat ik de droom heb om een echte werkplek te vinden, maar ik wil juist zo zelfstandig mogelijk leven en daar hoort dat ook bij.

Frustraties / pijnpunten t.a.v. aanbod

1. Ik weet de gevolgen niet van werk en vrijwilligerswerk voor mijn inkomen.
2. Toekomstige werkgevers nodigen mij niet uit op basis van mijn CV of mijn foto.

Frustraties / pijnpunten t.a.v. ondersteuning

1. Ik krijg te weinig ondersteuning in mijn zoektocht naar (beschut) werk.
2. Ik heb te maken met verschillende begeleidende instanties die mij allemaal advies geven.

Mijn behoeften en wensen in het aanbod.

1. Ik wil graag meer begeleiding in de stappen naar beschut werk.
2. Ik wil graag één aanspreekpunt waar ik mijn vragen kwijt kan.

Mijn behoeften en wensen in de ondersteuning.

- 1 Ik hoor graag positieve reacties als ik iets goeds heb gedaan.
- 2 Ik zou graag meer begeleiding hebben in de stap vanuit de dagbesteding naar werk.
- 3 Ik zou liever zien dat de begeleiding eerst mijn mening vraagt en daarna pas met advies komt.

3.2 Customer journey Roy

Fasen	Bewustwording	Oriëntatie	Intake & bezoek	Keuze	Doelen stellen	Uitvoeren	Begeleiding	Doorverwijzen
 Mijn gedachten	Ik wil graag weer aan het werk.	Ik wil uitleggen wat mijn interesses zijn.	Ik wil een plek waar ik kan leren en ervaring op kan doen.	Ik wil zelf kiezen uit verschillende plekken.	Ik wil een plan van aanpak voor mijn toekomst.	Ik werk volgens een programma met duidelijke doelen.	Ik hou van persoonlijke maar professionele	Ik ben onzeker of ik klaar ben voor de arbeidsmarkt.
 Mijn gedrag	Ik ben afwachtend, maar enthousiast over mijn plannen!	Ik ga zelf op onderzoek uit en maak afspraken.	Ik ga bij verschillende locaties op bezoek.	Ik kies en ga actief aan de slag.	Ik ga in gesprek over mijn doelen en plan.	Mijn zelfvertrouwen groeit en ik pak meer taken op.	Ik vraag zelf om hulp als ik dit nodig heb.	Ik kijk wel rond, maar ik wacht verder af.
 Mijn gevoelens	 Optimistisch	 Verlangend	 Nieuwsgierig	 Blij	 Enthousiast	 Vastberaden	 Zelfbewust	 Aarzelend
 Kernvraag	Wat is de snelste weg van dagbesteding naar werk.	Wie verdiept zich in mijn wensen?	Op welke plek kan ik het beste werkervaring opdoen?	Word ik goed geïnformeerd en krijg ik keuzeruimte?	Wie helpt mij met dit plan van aanpak?	Bieden ze mij afwisselend werk aan?	Is de begeleiding bereikbaar?	Wie helpt mij als ik de stap naar werk neem?

Roy's verhaal (Thema: De stap naar de arbeidsmarkt)

Hier in het klusbedrijf werk ik aan een plan om de arbeidsmarkt op te kunnen. Mijn doel is een zo zelfstandig mogelijk leven waarin ik zoveel mogelijk deelneem aan de arbeidsmarkt. Nu ervaar ik nog een groot gat tussen de dagbesteding en de stap naar beschut werk. Ik ervaar dat ik vooral op mijzelf ben aangewezen om de stap te maken. Ik heb bij het klusbedrijf mijn eigen plan hiervoor gemaakt. Mijn grootste wens is dat er meer tijd is voor

de begeleiders om mij te begeleiden bij het maken en uitvoeren van mijn plan.

4.1 Peter



Doelen voor de dagbesteding

1. Mijn vrouw ontlasten in de mantelzorg.
2. Ik wil een plek waar ik mij veilig en thuis voel.
3. Ik wil op een fijne manier de dag doorkomen.

Mijn interesses.

1. Kinderen helpen en wat aanleren.
2. Kaartspelletjes.
3. Radio maken.

Bio: Levensbeschrijving

Ik ben Peter, 54 jaar en ik volg nu twee jaar dagbesteding op een plek voor mensen met hersenletsel. Ik ben al 30 jaar getrouwd met mijn vrouw. Ongeveer drie jaar geleden heb ik een ernstig ongeluk gehad en daarbij hersenletsel opgelopen. Sindsdien zit ik thuis, ik kan niet meer op mijn oude niveau functioneren. Ik ondervind daar nog dagelijks last van. Ik praat slechter en kan moeilijk zaken onthouden, dat maakt me onzeker. De vrienden waarmee ik vroeger als hobby radio maakte, die zie ik steeds minder. Ik blijf het liefst thuis bij mijn vrouw, maar zij zegt juist dat ik meer de deur uit moet gaan. Zij is dan ook degene die mij heeft aangemeld voor de dagbesteding. Ik word met een busje daarheen gebracht en dat vind ik heel erg. Ik hoor niet in een busje te zitten. Op de dagbesteding ga ik meestal schilderen of ik help soms bij de receptie.

Mijn doel en motivatie voor dagbesteding.

Mijn vrouw zorgt voor mij en zij is dan ook mijn grootste motivatie om naar dagbesteding toe te gaan. Ik ga er heen zodat zij wat meer rust thuis heeft. Daarnaast wil ze graag dat ik wat meer onder de mensen ben. Ik zou graag terug willen naar mijn oude werk als onderwijzer maar dat lukt helaas niet meer. Bij de dagbesteding maak ik er het beste van. Ik spreek er niet zoveel mensen, maar soms is het wel leuk om nieuwe mensen te ontmoeten bij de receptie. Mijn grootste wens heb ik nog aan weinig mensen verteld, maar ik zou graag iets op een school willen doen en met kinderen willen werken.

Wat zeggen anderen over mij?

Mijn vrouw en kinderen zouden graag de oude Peter weer terug zien. Die persoon die positiviteit uitstraalt en grapjes maakt. Gelukkig geven zij aan dat ze dit de laatste periode meer bij mij terug zien komen. Ik denk dat dit komt omdat ik ook weer meer onder de mensen kom. Helaas zien de meeste mensen niet aan mij dat ik hersenletsel heb. Ze hebben daardoor vaak te hoge verwachtingen van mij. Een goede vriend heeft eens aangeboden te helpen met wassen en aankleden maar ik wil geen hulp van anderen. Ik vind het fijn als mijn vrouw helpt, met haar ben ik het meest vertrouwd.

Frustraties / pijnpunten t.a.v. aanbod

1. Mensen moeten mij de tijd geven zodat ik ze kan leren vertrouwen.
2. Ik zou graag willen dat ze naast de dagbesteding ook meedenken met mijn hele dag invulling en dus ook met het oppakken van mijn hobby's.
3. Ik ben bang dat ik de plek hier kwijtraak en dat ik naar een andere dagbesteding toe moet, dat wil ik niet want ik ben hier net vertrouwd.

Frustraties / pijnpunten t.a.v. ondersteuning

1. Ik had graag gezien dat de wijkverpleegkundige eerder had gesignaleerd dat mijn vrouw overbelast was.
2. Mijn vrouw durfde bij de intake niet al mijn problemen te vertellen waar ik bij zat om mij zo niet te belasten.
3. Ik wist niet van een algemene voorziening af en dacht dat ik een indicatie nodig had.

Mijn behoeften en wensen in het aanbod.

1. Ik wil graag naar een plek waar niet te veel veranderd.
2. Ik heb tijd nodig om te ontdekken wat ik leuk vind.
3. De mensen om mij heen kunnen goed meedenken in een aanbod dat bij mij past.

Mijn behoeften en wensen in de ondersteuning.

1. Ik heb behoefte aan begeleiding die soms even aandringt om met mij tot een keuze te komen.
2. Ik wens begeleiding die altijd bereikbaar is, maar wel op gepaste afstand blijft en mij ruimte geeft.
3. Ik heb behoefte aan een vast aanspreekpunt.

4.2 Customer journey Peter

Fasen	Bewustwording	Oriëntatie	Intake & bezoek	Keuze	Doelen stellen	Uitvoeren	Begleiding	Doorverwijzen
 Mijn gedachten	Ik ben op zoek naar een plek waar ik mij veilig en thuis voel.	Ik ga alleen uit huis als mijn vrouw dat wil.	Ik wil een plek waar niet te veel veranderd.	Ik ga alleen als iemand aandringt.	Ik zit hier mijn dag wel uit.	Ik ontwikkel nieuwe hobby's.	Ik ga ze langzaam vertrouwen.	Ik wil niet veranderen van plek.
 Mijn gedrag	Ik blijf thuis en wacht af.	Ik ga in de weerstand.	Ik ga mee met tegenzin.	Ik kies niet uit mezelf.	Ik kijk en wacht af.	Ik raak geïnteresseerd en ga meedoen.	Ik zoek de begeleiding steeds meer op.	Ik ga in de weerstand als ze wat veranderen.
 Mijn gevoelens	 Machteloos	 Boos	 Ongerust	 Besluiteloos	 Koel	 Nieuwsgierig	 Energiek	 Nervus
 Kernvraag	Wie kan ik vertrouwen?	Krijg ik de tijd om aan het idee te wennen?	Wie kom ik tegen en hoe is het vervoer?	Wie neemt met mij de keuze?	Wie helpt mij ontdekken wat ik leuk vind?	Kan ik dit blijven doen?	Blijven jullie op gepaste afstand?	Krijg ik de duidelijkheid dat ik hier kan blijven?

Peter's verhaal (Thema: Vervoer)

Na mijn ongeluk drie jaar geleden heb ik lange tijd moeten revalideren. Tijdens de revalidatie kreeg ik te horen dat ik deels verlamd was waardoor ik mijn werk niet meer kon uitvoeren en thuis kwam te zitten. Ik was in die periode erg verdrietig en somber waardoor het ook voor mijn vrouw een zware tijd was. Zij heeft mij geadviseerd om naar dagbesteding te gaan, maar dat wilde ik niet. Ik zag vanuit mijn raam wel regelmatig mensen in een

busje stappen naar dagbestedingsplekken, maar dat zag ik mijzelf echt niet doen. Ik bleef dus thuis zitten. Uiteindelijk ben ik toch bij de dagbesteding beland omdat het thuis niet vol te houden was. Mijn vrouw raakte overbelast door de intensieve zorg voor mij en daarom ga ik nu, weliswaar met frisse tegenzin, af en toe naar de dagbesteding.

5.1 Joke



Doelen voor de dagbesteding

1. Ik wil leren zelfstandig taken uit te voeren.
2. Ik voel mij nuttig en krijg waardering.
3. Ik volg door het werk een vast dagritme.

Mijn interesses.

1. Dieren.
2. Tuinieren
3. Met mensen plezier maken.

Bio: Levensbeschrijving

Ik ben Joke, 34 jaar en in de kracht van mijn leven. Mijn dagbesteding zie ik als werk en dat doe ik op twee plekken. Sinds kort werk ik twee dagen per week op een kinderboerderij en daarnaast werk ik al heel wat jaren in een verzorgingstehuis. Ik heb een verstandelijke beperking, maar dat weerhoudt mij er niet van zoveel mogelijk mee te doen in de samenleving. Ik vind het belangrijk om mijn dagen nuttig in te vullen en daarom werk ik hard. Ik ben erg tevreden met de hulp van de coördinator van de instelling waar ik woon. Zij heeft mij geholpen door verschillende locaties te laten zien waardoor ik kon kiezen.

Mijn doel en motivatie voor dagbesteding.

Het is lang geleden dat ik gestart ben met werken. Ik weet nog dat ik mij verveelde en dat mijn begeleiding mij daarom wees op dagbesteding. Zij hebben mij doorgestuurd naar een traject-coördinator. Ik heb een test ingevuld zodat we echt passend werk konden zoeken. Ik wilde graag met licht dementerende ouderen werken omdat ik graag zorg voor mensen. Na zoveel jaar ben ik toe aan iets anders. Dit heb ik aangegeven en nu werk ik daarnaast op de kinderboerderij. De ontmoeting met mensen waardeer ik het meeste. Het werken op één locatie in plaats van twee heeft mijn voorkeur want dat geeft mij nu te veel stress.

Wat zeggen anderen over mij?

Ik wil graag dat mensen normaal op mij reageren, maar tegelijk wil ik ook dat ze rekening houden met mijn beperking. Aan de buitenkant zien mensen vaak niet dat ik een beperking heb. Ik praat vrij goed en daardoor schatten mensen mij te hoog in. Mensen stellen bijvoorbeeld drie vragen in één zin en dat begrijp ik niet. Er zijn mensen die mij uitlachen omdat ik hen niet begrijp. Ik heb veel contact met de begeleiding thuis en op het werk, deze begeleiders hebben ook weer onderling contact en dat vind ik fijn.

Frustraties / pijnpunten t.a.v. aanbod

1. Er is geen aanbod van dagbesteding in mijn woonwijk.
2. Ik overzie niet al het aanbod om een juiste keuze voor dagbesteding te maken.
3. Ik ben bang dat ik mijn dagbestedingsplek verlies door bezuinigingen.

Frustraties / pijnpunten t.a.v. ondersteuning

1. Ik hou niet van veel veranderingen in de begeleiding.
2. Ik vind het vervelend als de begeleiding met mijn omgeving praat zonder dat ik het weet.
3. Ik wil op deze plek blijven maar dat betekent niet dat ik niet iets wil leren.

Mijn behoeften en wensen in het aanbod.

1. Ik heb behoefte aan dagbesteding dichtbij huis.
2. Ik wil graag één locatie van dagbesteding waar ik uit verschillende taken kan kiezen.
3. Ik wil graag dat ik een overzicht heb van het aanbod voordat ik ergens voor kies.

Mijn behoeften en wensen in de ondersteuning.

1. Ik wil graag inspraak in de wijze waarop de begeleiding wordt uitgevoerd.
2. Ik heb het nodig dat de begeleiding op afstand blijft maar ook makkelijk bereikbaar is.
3. Ik heb behoefte aan ruimte om te kiezen wat ik op een dag ga doen.

5.2 Customer journey Joke

Fasen	Bewustwording	Oriëntatie	Intake & bezoek	Keuze	Doelen stellen	Uitvoeren	Begleiding	Doorverwijzen
 Mijn gedachten	Ik wil graag nuttig bezig zijn.	Ik overzie niet waar ik moet beginnen.	Ik ben bang dat ik mijn mening niet goed kan verwoorden.	Ik wil graag dat mijn taken zijn afgestemd op mijn thuissituatie.	Ik wil graag afwisselende dingen doen dichtbij huis.	Ik wil vaste taken maar ook ruimte om te kiezen.	Ik wil graag serieus genomen worden.	Ik heb geen grote ambitie. Ik wil mijn dagen prettig doorkomen.
 Mijn gedrag	Ik vraag om mij heen om advies.	Ik ga naar een professional waaraan ik hulp vraag.	Ik ga samen met een professional op pad.	Ik kies voor een laag tempo om te wennen.	Ik maak geen plan, maar overleg veel.	Ik heb een vaste dagstructuur maar daarbinnen kies ik wat ik wil	Ik heb regelmatig informele overlegmoment	Als ik wat anders wil dan zoek ik dat zelf op.
 Mijn gevoelens	 Dromerig	 Zoekend	 Opgelucht	 Alert	 Gesterkt	 Trots	 Betrokken	 Waakzaam
 Kernvraag	Ik wil graag hulp om te ontdekken wat ik kan en niet kan.	Wie kan mij helpen overzicht te creëren?	Wie helpt mij mijn mening te verwoorden?	Kijkt er iemand mee naar mijn gehele dag invulling?	Passen deze taken het beste bij mijn situatie?	Bij wie kan ik zijn als ik hier niet tevreden ben?	Heb ik inspraak en verantwoordelijkheid?	Kan ik op de plek blijven waar ik mij nuttig voel?

Joke's verhaal (Thema: Plek en begeleiding)

Op de kinderboerderij zit ik op mijn plek. Ik zocht een laagdrempelige plek waar ik niet te veel verantwoordelijkheid zou krijgen en alles in mijn tempo kan uitvoeren en dat heb ik gevonden. Ik wil weg uit het verzorgingstehuis omdat er te hoge verwachtingen van mij zijn. Bij te hoge verwachtingen raak ik snel gespannen en loopt mijn motivatie weg. In het tehuis werd er ook gesproken over het verminderen van het aantal begeleiders. Dat nieuws

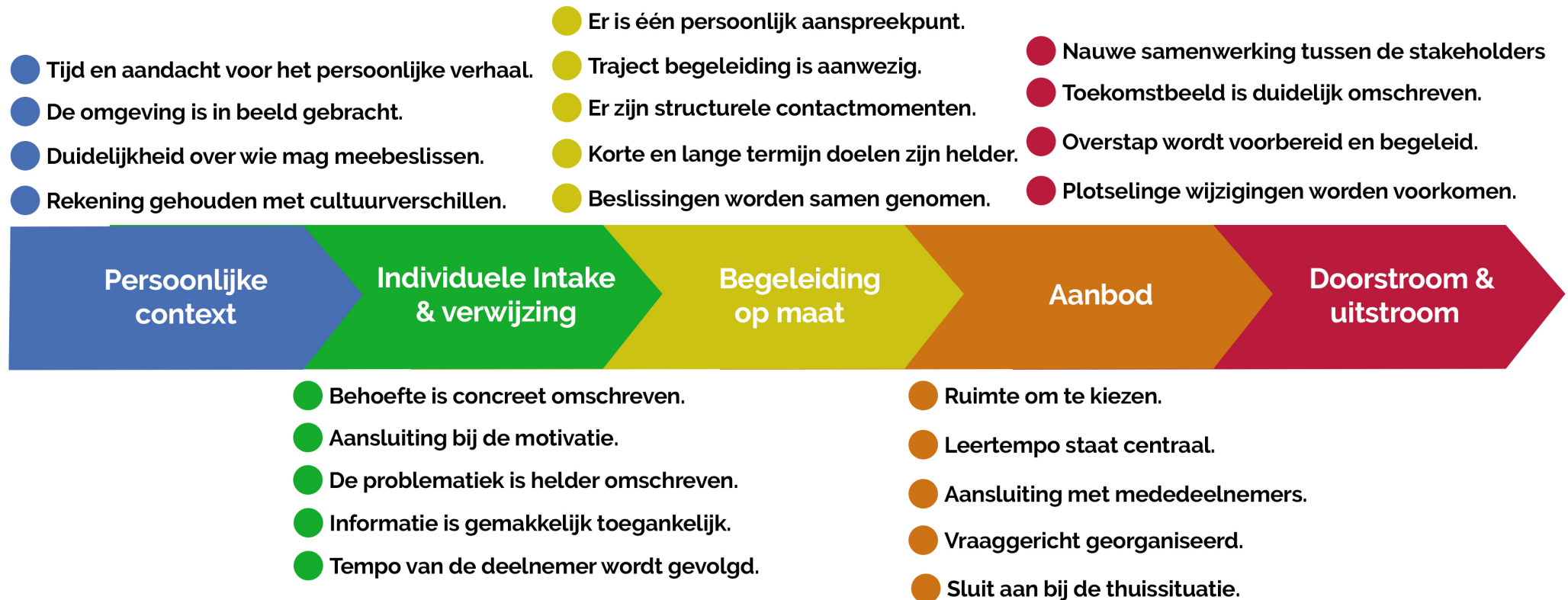
maakte mij nog meer gespannen waardoor ik sneller gekozen heb voor een andere plek. Nu hoop ik dat de begeleiding bij de kinderboerderij wel blijft zoals die nu is georganiseerd.

6. De toekomstige customer journey in dagbesteding

In de toekomstige customer journey staat de gewenste reis centraal die een deelnemer zou doorlopen. De vraag die hierbij centraal staat is:

Hoe is het aanbod relevant voor de deelnemers en sluit het aanbod het beste aan bij de behoefte?

De toekomstige customer journey bestaat uit vijf relevante stappen met verschillende items. Het doel van deze items is om weer te geven waar een gewenste reis aan dient te voldoen volgens de deelnemers van dagbesteding.



Figuur 3.

7. Overige relevante onderzoeksresultaten.

Tevredenheid.

Uit de verschillende interviews is op te merken dat een meerderheid van de deelnemers tevreden is over het aanbod van dagbesteding in Zwolle. Het beeld is dat de tevredenheid stijgt naar mate deelnemers meer zeggenschap en keuzevrijheid ervaren. De deelnemers noemen in het bijzonder de aanbieders waar een mix van doelgroepen, een ontwikkelingsgerichtsgesichte benadering en een keuze uit een divers aanbod van taken aangeboden wordt. Daarnaast wordt de samenwerking tussen kwetsbare en minder kwetsbare burgers positief benadrukt.

Trajectbegeleiding.

Er is een duidelijke behoefte aan een vast vertrouwd aanspreekpunt gedurende het traject dat er aan dagbesteding wordt deelgenomen. Dit aanspreekpunt zou volgens de geïnterviewden gericht moeten zijn op verschillende taken. Bovenaan staat de behoefte om ondersteuning in het vinden van een passende plek, ook als dit in eerste instantie niet gevonden kan worden. Daarnaast is er behoefte aan een meer contextuele benadering waarbij oog is voor de omgeving en voor aansluiting bij het aanbod van informele partijen in de buurt. Tot slot is er de vraag om begeleiding bij het doorstromen of uitstromen. Deze begeleiding wordt specifiek gevraagd in het traject naar een vervolgplek maar ook in de eerste periode op een vervolgplek. Deelnemers ervaren de overgangperiode als een onzekere en spannende tijd waarin er veel vragen leven rondom de eigen mogelijkheden en de beelden van begeleiders en potentiële werkgevers.

Bereikbaarheid.

Onder verschillende deelnemers is het belang genoemd van de wijze waarop het vervoer bespreekbaar wordt gemaakt en wordt georganiseerd. Deze deelnemers vragen vooral tijd en aandacht om dit onderwerp te bespreken. Daarnaast bestaat de indruk dat deelnemers die naar dagbesteding gaan voor een 'fijne dag' ook eerder behoefte hebben aan dagbesteding in de buurt. Data-analyse zou inzicht kunnen geven in de demografische gegevens van de doelgroep en de relatie tot het huidige of het toekomstige aanbod van dagbesteding.

Vrijwilligers.

Op verschillende locaties hebben deelnemers aangegeven dat ze zelf ook graag een actieve rol zouden krijgen in het helpen van anderen. Diverse deelnemers zetten zich al in als vrijwilliger buiten de dagbesteding. De inzet van (externe) vrijwilligers verschilt van plek tot plek. Er wordt gering gebruik gemaakt van vrijwilligers voor de dag invulling thuis terwijl hier soms wel naar is gevraagd. Een voorbeeld is ondersteuning bij het vervoeren van deelnemers of het activeren van potentiële deelnemers waarvan de motivatie gering is.

Beelden van de doelgroep.

Deelnemers vinden het belangrijk dat er in de benadering vanuit de begeleiding de nadruk ligt op wat ze wél kunnen. Verschillende deelnemers ervaren dat er in hun beleving te snel is gekeken naar oplossingen en (on)mogelijkheden. Een andere groep waar beelden en verwachtingen een grote rol spelen zijn mensen die er voor kiezen om niet naar dagbesteding te gaan. Uit de interviews blijkt dat er verschillende redenen hiervoor zijn zoals schroom, schaamte of een culturele kloof.

Mantelzorg.

Mantelzorgers vragen om specifieke aandacht gedurende de toeleiding naar dagbesteding. Er is een behoefte aan een luisterend oor en aandacht voor de draagkracht. Diverse mantelzorgers vragen om een apart intakegesprek voor de mantelzorger.

Informatievoorziening.

Er zijn grote verschillen in de wijze waarop deelnemers worden geïnformeerd over het aanbod van dagbesteding. Dat blijkt al uit het feit dat het bestaan van dagbesteding als algemene voorziening niet bij iedereen bekend is. Verschillende deelnemers hebben zelf onderzoek gedaan via online kanalen zoals via Samenzwolle.nl of via offline kanalen zoals lokale weekbladen. Daarnaast lijkt het dat deelnemers met een groter netwerk ook sneller zelf een weg weten te vinden naar de dagbesteding. Het zou kunnen dat deze deelnemers hun netwerk inzetten om aan de juiste informatie te komen.

Verder speelt de (on)bekendheid van het aanbod een rol in de kwaliteit van informatievoorziening. Zo blijkt dat op een aantal plekken er ruimte is voor nieuwe deelnemers, maar er geen verwijzingen plaatsvinden door gebrek aan bekendheid. Ten slotte wordt er in de toeleiding en intakegesprekken door de deelnemers een vraaggerichte benadering ervaren, maar bij de toewijzing wordt juist aanbodgericht gewerkt. Deelnemers ervaren ruimte om een hulpvraag en hun wensen aan te geven, maar tegelijk ervaren ze ook een teleurstelling wanneer er blijkt dat er hiervoor geen passend aanbod beschikbaar is.