

ONLINE BUDCH@TCOACHING



Een nieuwe innovatie op het gebied van online hulpverlening

Social Work, Hszuyd te Sittard - februari 2012

Opdrachtgever: *Klikvoorhulp, Jos Reinders*

Opdrachtnemer: *Rachel Amkreutz (0842885) & Nena Hermans (0817023)*

Inhoud

Inleiding	Pag.2
Hoofdstuk 1: Opdrachtgever	Pag.3
Hoofdstuk 2: Aanleiding/ probleemstelling	Pag.5
Hoofdstuk 3: Vraagstelling/ doelstelling	Pag.7
Hoofdstuk 4: Onderzoeksstrategie	Pag.9
Hoofdstuk 5: Planning	Pag.10
Hoofdstuk 6: Grenzen en randvoorwaarden	Pag.12
Hoofdstuk 7: Kwaliteitscriteria	Pag.13
Hoofdstuk 8: Uren verantwoording	Pag. 18
Referentielijst	Pag.20
Bijlage(s)	
Bijlage 1: beoordeling schriftelijk afstudeervoorstel	Pag. 22

Inleiding

Internet maakt deel uit van het dagelijkse leven. Enkele jaren geleden werd het alleen gebruikt voor het zoeken van informatie en het leggen van contacten. Tegenwoordig wordt het internet voor verschillende activiteiten gebruikt waaronder ook de hulpverlening. Steeds weer komen er nieuwe initiatieven binnen de online- hulpverlening (Schalken, 2010, pag 15).

Via de website van Klikvoorhulp bieden 35 AMW- instellingen in Nederland online hulpverlening aan de bewoners in hun werkgebied. Het initiatief is genomen door enkele AMW-organisaties in Parkstad, die samenwerken binnen de Welzijnsgroep Parkstad Limburg (Persoonlijke communicatie, Jos Reinders, 13 februari 2012). Klikvoorhulp is in 2008 gestart met het aanbieden van online hulp (E-hulp, n.d.). Om te kunnen blijven anticiperen op maatschappelijke ontwikkelingen zal Klikvoorhulp moeten komen met nieuwe initiatieven binnen de online hulpverlening (Persoonlijke communicatie, Jos Reinders, 23 november 2011).

Wij, Rachel Amkreutz en Nena Hermans zijn vierdejaars studenten van de opleiding Social Work, aan de Hogeschool Zuyd te Sittard met uitstroomprofiel Sociaal Pedagoog. Wij zijn gevraagd door Klikvoorhulp om mee te denken over een nieuw initiatief binnen de online hulpverlening, dit op het gebied van financiën.

Gekeken naar de maatschappelijke ontwikkelingen zien we namelijk dat financiële problemen steeds meer voorkomen. Voorbeelden hiervan zijn:

"Door de economische crisis raken steeds meer mensen in financiële problemen en veranderen de aard en de omvang van de schulden" (NVVK, 2011, paragraaf 1).

"Het NVVK merkte dat ongeveer 80.000 huishoudens zich in 2010 bij de schuldhelpverlening hadden gemeld. Dit betekent een forse stijging ten aanzien van 2009, het jaar waarin het beroep op de schuldhelp ook al met 20 procent was gestegen ten aanzien van 2008" (Deniseland, 24 oktober 2011, paragraaf 2).

"Leven met schulden is voor veel mensen een bron van schaamte, ondanks dat het steeds vaker voorkomt. 'Bloggen', je ervaringen opschrijven in een dagboek op internet, biedt uitkomst" (Trouw, 2009).

"Het Bureau Krediet Registratie (BKR) gaat ervan uit dat 300.000 Nederlanders serieuze betalingsachterstanden hebben op het vlak van huur, energie en sociale diensten" (Deniseland, 24 oktober 2011, paragraaf 6).

Door middel van een onderzoek, waarbij wordt gekeken naar de belangen van verschillende organisaties, willen wij inspringen op bovenstaande maatschappelijke ontwikkelingen. Met als uiteindelijk doel: komen met een advies over hoe het AMW budgetcoaching als een hulpverleningsinstrument online kan vormgegeven, gekoppeld aan Klikvoorhulp.

Dit afstudeervoorstel vormt een concretisering voor ons onderzoek. Er wordt in dit document een probleemstelling geformuleerd en uitgewerkt met daaraan gekoppeld een vraagstelling en doelstelling. Deze dienen een duidelijk beeld te geven van het te verwachten eindresultaat van ons onderzoek. We zullen aan de hand van een planning helder maken hoe er aan onze doelstelling gewerkt gaat worden.

Als eerste geven wij meer informatie over Klikvoorhulp als opdrachtgever. Daarnaast zullen wij onze onderzoeksstrategie bespreken en grenzen en randvoorwaarden van ons onderzoek benoemen. Als laatste bespreken we in dit document de kwaliteitscriteria waar ons onderzoek aan moet voldoen.

Hoofdstuk 1: Opdrachtgever

Opdrachtgever (organisatie): Klikvoorhulp, onderdeel van stichting Impact Parkstad.

Opdrachtgever (persoon): Jos Reinders.

Klikvoorhulp is een innovatieve dienst, ontwikkeld door de afdeling R&D van de Welzijnsgroep Parkstad in 2008. Wat deze afdeling ontwikkeld komt altijd ten goede aan lokale welzijnsorganisaties Alcander (Heerlen) en/of Impuls (Kerkrade).

Alcander en Impuls zijn 2 van de 35 AMW- instellingen die hun online hulp uitvoeren via de website van Klikvoorhulp (Persoonlijke communicatie, Jos Reinders, 13 februari 2012).

Klikvoorhulp biedt online psychosociale hulp aan jongeren (10 t/m 21 jaar) en aan volwassenen op verschillende leefgebieden (Klikvoorhulp, n.d.). Dit gebeurt door maatschappelijk werkers vanuit verschillende maatschappelijk werkinstellingen in Nederland, aan de hand van chatten en/of e-mail contact. De 35 regionale AMW- instellingen die aangesloten zijn bij Klikvoorhulp bepalen zelfstandig volgens welke applicaties de online hulp in hun werkgebied uitgevoerd wordt (E-hulp, n.d.).

De hulp die Klikvoorhulp aanbiedt is gratis en anoniem. Je kunt een eigen account aanmaken door het invullen van een nickname (verzonnen naam) en je postcode. Via deze zogenoemde postcodecheck wordt je als hulpvrager geleid naar de AMW-instelling in je eigen woongebied.

(Klikvoorhulp, n.d.)

De projectontwikkeling en regie van Klikvoorhulp is in handen van 2 personen: Metha Roijen, maatschappelijk werkster van Alcander en verantwoordelijk voor de kwaliteit van de online hulpverlening en Jos Reinders, projectleider en innovatieverantwoordelijke. De trainingen online hulpverlening via Klikvoorhulp worden uitgevoerd door Metha Roijen (Persoonlijke communicatie, Jos Reinders, 27 februari 2012).

Jos Reinders heeft het initiatief genomen voor landelijke brainstormsessies met enkele maatschappelijk werkers en budgetcoaches over online budgetcoaching. Het doel van deze brainstorm is het gezamenlijk bedenken van een eigentijdse en laagdrempelige vorm van budgetcoaching via internet (Persoonlijke communicatie, Jos reinders, 27 ferbuari 2012).

Aanleidingen van de brainstormgroep zijn o.a.:

- De verwachting is dat het aantal mensen met financiële problemen en/of probleemschulden de komende jaren alleen maar zal toenemen. Volgens het NVVK (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) krijgt in 2012 menig een te maken met een stapeling van maatregelen, waardoor zij fors minder te besteden hebben.
- Nog steeds ervaren veel mensen het er voor uitkomen dat je schulden hebt of niet kunt rondkomen van je inkomen als een (deels onterecht) brevet van onvermogen. De schaamte die hier door ontstaat belemmert om tijdig hulp te gaan zoeken. Een anoniem hulpaanbod kan de drempel om eerder/tijdig hulp in te schakelen.
- Een groepsgewijs aanbod levert extra effecten op die je in een individueel traject niet te bieden hebt.
- De technische mogelijkheden om ook groepsgewijs online contact te hebben nemen toe.

(Groepsmaatschappelijk werk, n.d.)

Deelnemers zijn:

- Boris Stil: Stichting Kwadraad, provincie Zuid-Holland
- Han Baeten: Landelijke AMW- vakgroep voor groepsmaatschappelijk werk
- Jolanda Toepoel: Stichting VitrasCMD - Utrecht
- Klasien Timmermans: Werkzaam bij gemeente Oude IJsselstreek
- Carla Witteveen: Bureau Budgetbalans - Utrecht

- Marc Niels: Maatschappelijk werker binnen IJsselkring - Overijssel
- Elfriede te Hennepe: Budgetconculent werkzaam bij Sensire - Gelderland.
- Jos Reinders: Klikvoorhulp

Wij zijn onlangs aangeschoven bij deze brainstormgroep vanuit ons afstudeerproject bij Klikvoorhulp. Hierin nemen wij meerdere rollen aan. Wij verkrijgen informatie van uit de brainstormgroep en daarnaast participeren wij mee in de bijeenkomsten en zullen wij aan de hand van interviews de verschillende individuele belangen bekijken. In het hoofdstuk waar wij onze onderzoeksmethode omschrijven staat hier meer over.

De oprichters van Klikvoorhulp vinden het belangrijk om een uniforme kwaliteit neer te zetten met maatschappelijk werk als uitgangspunt (Persoonlijke communicatie, Jos Reinders, 7 december, 2011). Ondanks ons uitstroomprofiel voor Sociaal Pedagoog gaan wij toch onderzoek doen binnen Klikvoorhulp. Enerzijds heeft dit te maken met toeval. Anderzijds kan het ook te maken hebben met een eerder uitgevoerd onderzoek binnen Klikvoorhulp gericht op de uniforme kwaliteit van AMW. In de aanbevelingen van dit onderzoek kwam naar voren dat Klikvoorhulp er goed aan zou doen om samen te werken met andere uitstroomprofielen (Onderzoeksrapport, Guido van de Luitgaarden, pag 39).

Door middel van ons onderzoek denken wij een eerste stap naar de samenwerking tussen het uitstroomprofiel Maatschappelijk Werk en Sociaal Pedagoog te maken. De samenwerking hierin houdt dan in dat wij een advies geven waarbij wij rekening houden met de methodieken van uit AMW die nu worden toegepast. Dit is een bewuste keuze omdat het doel van ons onderzoek niet gericht is op het verdedigen van ons uitstroomprofiel Sociaal Pedagoog. Wij zijn juist van mening dat we door het bundelen van elkaars kwaliteiten tot een beter eindresultaat kunnen komen.

De verantwoording van de SP- competenties is terug te vinden in het hoofdstuk over de kwaliteitscriteria.

Hoofdstuk 2: Aanleiding/ probleemstelling

In 2008 is Klikvoorhulp gestart met het bieden van online hulp. Een vorm van online hulpverlening waarbij hulpvragers informatie, ondersteuning, advies, begeleiding, behandeling of nazorg kunnen krijgen bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen (Schalken, 2010, pag 16).

Uit een gesprek met een maatschappelijk werker binnen Klikvoorhulp (KlikvoorHulp, 10 januari 2012) en een maatschappelijk werker bij Alcander (Alcander, 31 januari 2012) blijkt dat er steeds meer cliënten te maken hebben met financiële problemen.

“Je ziet dat er tegenwoordig meer vraag dan aanbod is. Er komen steeds meer mensen met financiële problemen” (Citaat uit gesprek met maatschappelijk werker van Alcander, Alcander, Januari 2012).

Uit de informatie van de brainstormgroep blijkt eveneens dat het aantal mensen met financiële problemen groeiende is, en dat hulp op dit gebied wenselijk is. (Groepsmaatschappelijk werk, n.d.).

Daarnaast is uit een onderzoek binnen de instelling Kwadraad (instelling voor AMW) gebleken dat 21,1% van de cliënten van Kwadraad problemen hebben met de financiën. Dit is aanzienlijk groot in vergelijking tot de overige probleemgebieden (Scriptie Rachel Meekers, Kwadraad, Juni 2011).

Voor hulpverlening wordt het internet steeds meer gebruikt. Steeds weer komen er nieuwe initiatieven online (Schalken, 2010, pag 15). Door cliënten wordt steeds meer gebruik gemaakt van online hulp.

Om te blijven anticiperen op maatschappelijke ontwikkelingen zal Klikvoorhulp moeten komen met nieuwe initiatieven binnen de online hulpverlening (Persoonlijke communicatie, Jos Reinders, 23 november 2011). Een andere reden is, dat je als welzijnsinstelling afhankelijk bent van overheidsmiddelen. Een gedeelte van de organisatie wordt gefinancierd door de overheid met subsidies. Om de subsidie te krijgen en daarnaast cliënten te behouden en nieuwe cliënten te werven moet je als organisatie blijven ontwikkelen (Welzijn 21^e eeuw, 2011). Doordat iedere welzijnsorganisatie min of meer gedwongen wordt om te blijven ontwikkelen ontstaat er een concurrerende omgeving. Om toch de subsidie te krijgen ligt er bij de instelling de uitdaging om juist een nieuwe formule te ontwikkelen (Impuls Zeeland, 2008).

Mede gelet op de toename van financiële problemen van burgers wil het AMW eigentijdse diensten ontwikkelen, die hulpvragers kunnen ondersteunen bij het oplossen daarvan. Internet biedt goede mogelijkheden om in de vorm van 'online budgetcoaching' laagdrempelige hulp aan te bieden. Op dit moment ontbreekt zo'n instrument bij de verschillende online hulpdiensten (w.o. Klikvoorhulp) vanuit de AMW's.

Vanuit deze gedachte hebben wij de volgende probleemstelling voor ons onderzoek: “Klikvoorhulp wil zich mee ontwikkelen met de maatschappelijke ontwikkelingen m.b.t. onlinebudgetcoaching, maar hierin beschikken zij (nog) niet over een hulpverleningsinstrument dat hierbij ingezet (kan) worden”.

Als we kijken naar ons afstudeerwerkstuk kunnen wij concluderen dat brainstormgroep de aanleiding was voor ons afstudeerwerkstuk. Zoals in het vorige hoofdstuk staat omschreven zijn er verschillende redenen naar voren gekomen uit de brainstormgroep om een dienst als online budgetcoaching vorm te geven. Het is aan ons om hier door middel van ons onderzoek verder op door te gaan.

Wij zijn wel gevraagd door Klikvoorhulp om een onderzoek te doen, maar het AMW gekoppeld aan de brainstormgroep is ons vertrekpunt. Dit is een bewuste keuze omdat Klikvoorhulp onderdeel is van AMW en door enkele leden van de brainstormgroep gebruikt word als hulpverleningsinstrument.

Gezien de "grote van het onderzoek is het niet haalbaar om alle AMW te analyseren. Wij zullen daarom ons richten op drie belangengroepen, namelijk de cliënten, de brainstormgroep en Klikvoorhulp. Wij kiezen ervoor om ook naar de belangen van Klikvoorhulp te kijken omdat dit onderdeel is van Alcander en Impuls als AMW. De doelgroep omdat zich hier uiteindelijk de dienst online budgetcoaching op richt. En de brainstormgroep als instellingen/organisaties die gericht zijn op budgetcoaches. Dit om van uit drie (mogelijke) verschillende inzichten te komen tot een advies over hoe AMW budgetcoaching online kan aanbieden, gekoppeld aan Klikvoorhulp.

Hoofdstuk 3: Vraagstelling en doelstelling

De vraag die Klikvoorhulp beantwoord zou willen zien, door middel van een onderzoek luidt: "Hoe kan een hulpverleningsinstrument dat gericht is op online budgetcoaching worden aangeboden, gekoppeld aan Klikvoorhulp?"

Om antwoord te krijgen op onze vraagstelling is ons onderzoek onderverdeeld in een beschrijvend onderzoek en een explorerend onderzoek. Per onderzoek hebben wij andere deelvragen. In hoofdstuk 4 geven wij meer uitleg over de verschillende onderzoeken.

Beschrijvend onderzoek:

1. Wat wordt er op dit moment online aangeboden op het gebied van budgetcoaching? Waarbij wij minimaal naar 10 verschillende sites kijken.
2. Welke type hulpvormen/hulpinstrumenten, die online worden aangeboden (gekeken vanuit de start informatie van deelvraag 1), kunnen ingezet worden bij online budgetcoaching?
3. Op welke manier biedt Welzijnsgroep Parkstad (Alcander, Impuls) budgetcoaching face to face aan?
4. Waar liggen de mogelijkheden om face to face budgetcoaching (gekeken vanuit de start informatie van deelvraag 2), online aan te bieden?

Explorerend onderzoek:

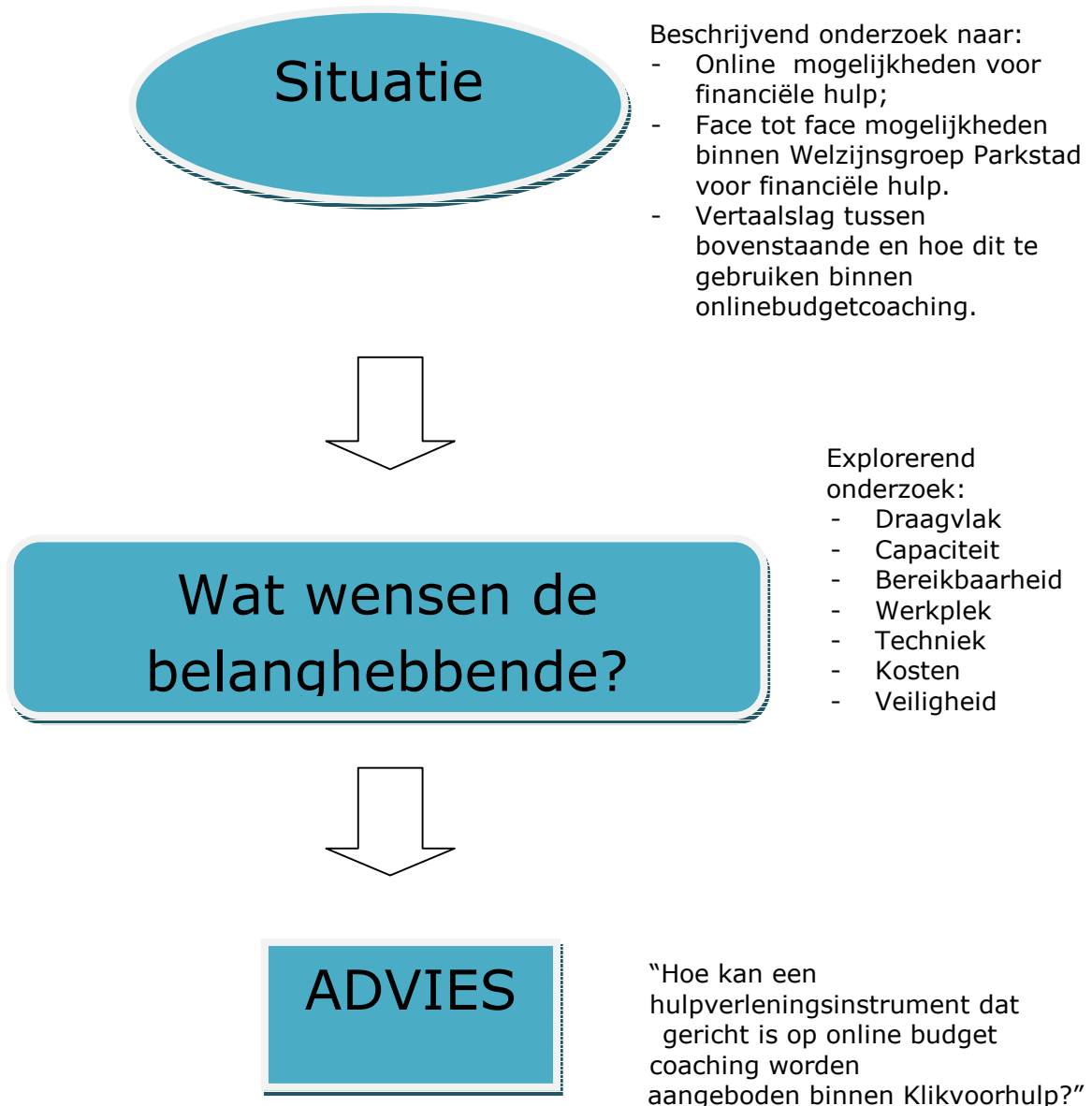
1. Welke voorwaarden zijn nodig voor het ontwikkelen van een dienst als online budgetcoaching?

Onder voorwaarden verstaan wij:

- *Draagvlak*: is er draagvlak van uit maatschappelijk werkers van enkele AMW-instellingen (gekozen voor Alcander & Impuls) Klikvoorhulp /deelnemers van de brainstormgroep / de doelgroep, om een dienst als online budgetcoaching op te zetten? Welke belangen spelen hierbij een rol?
- *Capaciteit*: de beschikbaarheid van de AMW om online budgetcoaching naar de doelgroep uit te voeren. Gericht op de beschikbaarheid van iemand binnen Klikvoorhulp, die onlinebudgetcoaching gaat uitvoeren (leiden, eindverantwoordelijke en cursusgever online budget coaching).
- *Bereikbaarheid*: Welke bereikbaarheid is haalbaar (uren dat de hulpverlener beschikbaar is voor de cliënt), gekeken naar de beschikbaarheid van AMW om online budget coaching uit te voeren.
- *Werkplek*: de werkplaats waar de hulpverlener zijn/haar gesprekken kan voeren.
- *Techniek*: een kort overzicht waar de mogelijkheden van OBEC (is klikvoorhulp gericht) liggen om onlinehulpverlening online te krijgen. Hierbij gekeken naar de verschillende applicaties die gebruikt zouden kunnen worden.
- *Kosten*: een schatting van de kosten die er gemaakt worden door de dienst online te krijgen, in overleg met OBEC
- *Veiligheid*: de manieren hoe er rekening gehouden wordt met de privacy en de anonimiteit.

Door de deelvragen te beantwoorden komen wij tot een advies over hoe het AMW budgetcoaching als een hulpverleningsinstrument online kan vormgeven, gekoppeld aan Klikvoorhulp. Waarbij onze focus ligt op een hulpverleningsinstrument aan te bieden dat (nog) niet bestaat.

Wij hebben ons onderzoek, zoals hierboven beschreven in een schema uit gewerkt:



Tijdens dit onderzoek richten wij ons op de mensen tussen de 16 en 75 jaar, die internetvaardig zijn, internet tot hen beschikbaar hebben en hulp willen krijgen met hun financiële huishouding. Wij beperken ons hierbij tot mensen waarbij de schulden niet zo hoog zijn opgelopen in vergelijking met hun inkomen, dat afbetalen niet meer mogelijk is zonder nog verder in de financiële problemen te komen.

Hoofdstuk 4: Onderzoeksstrategie

De doelstelling van ons afstudeerwerkstuk is gericht op het geven van een advies over hoe het AMW budgetcoaching als een hulpverleningsinstrument online kan worden vormgegeven, gekoppeld aan Klikvoorhulp.

Het is een kwalitatief onderzoek dat gericht is op het komen met een advies, waarbij "online budgetcoaching" onze onderzoekseenheid is. Bij een kwalitatief onderzoek gaat het om het verkrijgen van meer kennis en inzicht in een bestaand fenomeen zodat je er uiteindelijk iets mee kunt doen (Baarda et al, 2009, pag. 24).

Wij maken gebruik van 2 soorten onderzoeksvragen, beschrijvende en verklarende (explorerende) methoden. Bij een beschrijvend onderzoek breng je een fenomeen in kaart zonder dat hier een verklaring voor gezocht wordt. En bij een explorerend onderzoek ga je wel op zoek naar een of meer factoren die een verklaring geven voor een bepaald verschijnsel (Baarda et al, 2009, pag. 39).

Bij het beschrijvend onderzoek zullen wij een oriëntatie doen op het onderwerp en bij het explorerend onderzoek komen we tot een verdieping van deze oriëntatie. De verdieping verkrijgen wij a.h.v. interviews. We gaan interviews houden met de verschillende belanghebbenden: brainstormgroep/ doelgroep/ Klikvoorhulp. Bij de interviews gaan wij uit van de wensen en behoeften van de belanghebbenden, rond om een hulpverleningsdienst als online budgetcoaching. De oriëntatie en de verdieping samen leidt tot een advies.

Wij hebben ervoor gekozen om individueel de interviews schriftelijk af te nemen, via de e-mail. De reden hiervoor is dat wij anders in tijdsnood komen. De belanghebbenden zijn moeilijk te bereiken vanwege de grote afstand en er bestaat een grote kans dat zij een volle agenda hebben waardoor een 'interview'-afspraak moeilijk te plannen is.

Een nadeel van het schriftelijk interview is dat het vaak moeilijk is voor de respondent om antwoord op de vragen te geven. Voor ons van belang om de vragen zo goed mogelijk te formuleren en het vooraf door iemand anders te laten lezen. Een voordeel van de schriftelijke bevragsmethoden is dat het een aanleiding kan zijn tot een diepere reflectie (Baarda et al, 2009, pag. 242).

In de interviews willen wij vragen of er een mogelijkheid bestaat om eventuele vragen telefonisch verder toe te lichten. Er bestaat namelijk een kans dat de geïnterviewde de vraag anders begrijpt dan de bedoeling is, of dat wij niet genoeg informatie hebben om de resultaten te kunnen verwerken.

Wij maken gebruik van een casestudy als onderzoeksopzet. Dit houdt in dat wij een veelomvattend onderzoek doen naar de situatie rond om budgetcoaching in zijn geheel. Hierbij maken wij gebruik van verschillende dataverzamelmethode zoals bijv. interviews en verslagen.

Hoofdstuk 5: Planning

Deze planning hebben wij gericht op het moment dat wij met Klikvoorhulp in aanraking zijn gekomen. De stappen die wij hiervoor hebben ondernomen staan in een logboek verwerkt. Omdat deze niets te maken met het onderwerp, hebben wij deze informatie in dit document weggelaten.

De fase	De handeling		Begin datum	Eind datum
Oriëntatiefase	Oriënteren op het onderwerp online budgetcoaching, met de aangereikte informatie van Jos Reinders.	Gesprek met Jos Reinders op 23 november 2011	Maandag 14 november 2011	Woensdag 7 december 2011
Definitiefase	(ondervoorbehoud) afstudeervoorstel, probleemstelling en vraagstelling		Maandag 28 november 2011	Woensdag 7 december 2011
	Tripartietegesprek, intentieverklaring ondertekenen.		Woensdag 7 december 2011	Woensdag 7 december 2011
Onderzoeksfase	Vooronderstellingen onderzoeken. Informatie over het bestaande online diensten (budget gerelateerd), wat kan hieraan verbeterd worden, onderzoeken. Hoe wordt budgetcoaching Face to face door Klikvoorhulp vormgegeven. Contact leggen met de brainstormgroep werkingen van coaching + onderzoek binnen		Woensdag 7 december 2011	Vrijdag 3 februari 2011
Definitiefase	Definitief afstudeervoorstel, probleemstelling en vraagstelling		Maandag 6 februari 2011	Vrijdag 17 februari 2011
Strategie- en ontwerpfase	Uitwerking deelvragen: 1 en 2. En wanneer nodig extra onderzoeken.		Vrijdag 17 februari 2012	Woensdag 29 februari 2012
Onderzoeksfase	Explorerende deelvragen		Donderdag 1 maart 2012	

Strategie- en ontwerpfase	Uitwerken explorerende deelvragen		Maandag 30 april 2012
	Het advies opstellen waarin wij een voorstel doen, hoe budgetcoaching vorm te geven binnen Klik voor hulp.		Maandag 7 mei 2012
Uitvoeringsfase			
	Document controle, Babet (is ons voorstel naar Babet)	Maandag 7 mei 2012	Woensdag 17 mei 2012 gelieve uiterlijk terug te krijgen.
Strategie- ontwerpfase			
	Onze uitgevoerde deel- en hoofdvraag uitvoeren door te presenteren en als mogelijk in werk te stellen bij Klikvoorhulp.	Maandag 7 mei 2012	Zondag 20 mei 2012
Evaluatie fase			
	Inleveren afstudeerwerkstuk + individueel proces verslag	Zondag 17 mei 2012	24 mei 2012 voor 16.00 uur.
	Pleidooi	24 mei 2012	4 Juni t/m 15 Juni 2012

Uitleg fases:

Oriëntatiefase

Oriënteren op het onderwerp online budgetcoaching, met aangereikte informatie van Jos Reinders en informatie afkomstig van de deelnemers uit de brainstormgroep: Hiermee willen wij bereiken de vooronderstellingen weg te kunnen nemen, door deze te kunnen beargumenteren. Voor deze fase hebben wij twee beschrijvende deelvragen opgesteld.

Definitiefase

In deze fase willen wij het afstudeervoorstel vormgeven en om hiermee de kaders van het afstudeerwerkstuk werk aan te geven. Met uiteindelijk doel deze definitief in te leveren. Verder zal er ook het tripartiete gesprek, waarbij de intentieverklaring ondertekend wordt, plaats vinden.

Strategie- en ontwerpfase

In deze fase gaan wij de explorerende deelvragen uitwerken dat leidt tot ons advies die wij ook tijdens deze fase uitwerken. Ook zullen wij de uitgevoerde deel- en hoofdvraag / advies presenteren en als mogelijk in werk te stellen bij Klikvoorhulp.

Evaluatie fase

Pleidooi

Hoofdstuk 6: Grenzen en randvoorwaarden

De vraag vanuit de opdrachtgever is om iets nieuws te ontwikkelen, op een creatieve manier, op het gebied van online hulpverlening. Onze voorkeur is uitgegaan naar online budgetcoaching. De initiatiefnemers van Klikvoorhulp hebben een brainstormgroep opgezet, betreffende dit onderwerp. Wij gaan informatie verzamelen, participeren in de brainstormgroep en interviews houden bij belanghebbenden.

Dit advies zal gaan over, "hoe het AMW budgetcoaching als een hulpverleningsinstrument online kan worden vormgegeven, gekoppeld aan klikvoorhulp.". Wij doen een onderzoek naar de mogelijkheden online en face to face en staan stil bij de verschillende belanghebbenden. Het onderzoek eindigt met een advies.

De uitvoering van dit advies ligt bij de organisatie zelf.

Nogmaals: Het is belangrijk om zelf voor ogen te houden dat wij geen product leveren maar een advies voor Klikvoorhulp.

Voor de theoretische onderbouwing van ons afstudeerwerkstuk kunnen wij meerdere bronnen raadplegen. Bronnen die gericht zijn op de verdieping van online hulpverlening en online coaching e.d. Meerdere bronnen die wij mogelijk gaan gebruiken staan in het volgende hoofdstuk besproken.

In het volgende hoofdstuk bij de kwaliteitsvoorwaarden, kunt u meer vinden over de communicatie met Klikvoorhulp.

Hoofdstuk 7: Kwaliteitscriteria

Om aan de kwaliteitscriteria te voldoen moet aan de volgende voorwaarden voldaan worden. Achter ieder onderdeel hebben wij beschreven hoe wij dit tot invulling brengen.

- *Het onderwerp moet aansluiten bij de actualiteit c.q. een sociaal-maatschappelijk vraagstuk*

Vanaf de jaren negentig is de wereldwijde openbare computer tot stand gekomen. Rond de twintigste eeuw is er een grote opkomst te zien in het gebruik van internet. IVO bespreekt dat alles en iedereen internet heeft, gebruikt en dat internet overal beschikbaar is. Het blijkt ook dat 91% van de Nederlanders tussen de 12 en 74 jaar thuis toegang tot internet, en 86% van de huishoudens met internet beschikt over een breedbandaansluiting. Nederland blijkt hiermee de koploper in Europa te zijn.

In de laatste dertig jaar, is het gebruik en beschikbaarheid van internet "normaal" geworden en wordt het toegerekend tot het dagelijks leven, waarbij mobiele telefoons met internet geen uitzondering zijn (IVO, 2008).

- *Het afstudeerproduct moet een innovatieve waarde hebben*

Wij gaan advies uit brengen over een nieuw onderdeel binnen Klikvoorhulp, over hoe online budgetcoaching vorm gegeven moet worden. Iets nieuws opzetten zorgt voor een innovatieve waarden.

- *Er moet sprake zijn van een koppeling tussen theorie en praktijk*

Door boeken te lezen en informatiebronnen die wij verkrijgen van de brainstormgroep, maken wij de koppeling naar de praktijk door deze informatie te gebruiken in ons advies.

- *De opdracht moet moreel ethisch verantwoord zijn*

Ons onderzoek is ethisch verantwoord omdat wij voorzichtig zullen zijn met gegevens over de opdrachtgever en van cliënten. Wij zullen geen gegevens aan derden verstrekken zonder dat de opdrachtgever hier toestemming voor gegeven heeft. Daarnaast zal het onderzoek op een eerlijke en objectieve manier worden uitgevoerd.

- *Opdracht moet bijdragen aan de ontwikkeling van de Social Work (SW) competenties op bachelorniveau. De student moet dit kunnen relateren aan zijn eigen persoonlijke ontwikkelingsprofiel*

Competentie 3.1: Verkennen, analyseren, definiëren

De professional is in staat om – samen met doelgroep, opdrachtgever en andere betrokkenen – de kwaliteit van de verschillende sociale dimensies waarin individu, groep en samenleving betrokken zijn, te erkennen, te analyseren en te definiëren; met name in situaties waar de kwaliteit van het bestaan onder druk staat.

1.2 is in staat zich bewust te maken van eigen sociale en culturele waarden en die van anderen in de verschillende situaties en in staat is deze in de overwegingen te betrekken; *In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat we gaan kijken naar de belanghebbende en hun visie op onlinebudgetcoaching.*

1.4 in het algemeen kennis heeft van en inzicht heeft in interpersoonlijke en maatschappelijke verhoudingen ten behoeve van het sociaal-agogisch handelen en in het bijzonder daarbij steeds in staat is tot het opsporen van in concrete situaties benodigde kennis, informatie, objectieve en subjectieve gegevens. Hij of zij kan deze gegevens verwerken tot een ontwikkelingsperspectief. Het gaat hierbij om de verwerving van zowel feitelijke gegevens als bewust maken van beleving, behoeften, vermogens en mogelijkheden tot participatie van individuen en groepen;

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat we gaan kijken naar de belanghebbende en hun beleving, behoefte, vermogen en mogelijkheden binnen

onlinebudgetcoaching. Om hen hiervan bewust te maken zullen wij hier een overzicht van maken.

1.5 zodanig kan handelen dat ontwikkelingsmogelijkheden van cliënten, groepen en organisaties binnen maatschappelijke mogelijkheden in de verschillende dimensies worden aangesproken;

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij gaan kijken naar de mogelijkheden / beperkingen van de doelgroep, Dit gaan wij doen door hen te interviewen en aan maatschappelijke organisaties te vragen hoe zij vinden dat de cliënten kunnen omgaan met online budgetcoaching.

1.6 zicht heeft op maatschappelijke kansen en mogelijkheden, deze kan handhaven, reductie kan voorkomen en deze kansen kan uitbreiden ten behoeve van individuele mogelijkheden. De ontwikkeling van deze competentie beoogt een professional die gericht is op het bijdragen aan de realisatie van een menswaardig bestaan en die in staat is daar rekenschap van af te leggen in zijn of haar professioneel handelen.

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat we gaan kijken naar naar de maatschappelijke ontwikkelingen rondom onlinebudgetcoaching, waar de kansen en mogelijkheden rondom dit onderwerp liggen voor klikvoorhulp. Daarnaast kijken wij naar de belanghebbende om de individuele mogelijkheden in kaart te brengen. Dit alles is gericht op vaardigheden te vergroten bij hulpbehoevende.

Competentie 3.2: Sociaal-agogisch handelen in engere zin

Sociaal-agogen zijn in staat tot methodisch handelen in sociaal-agogische contexten en tot het verantwoorden van dat handelen. Het eigene van het methodisch handelen in sociaal-agogische contexten wordt primair gekarakteriseerd door de gerichtheid op zelfregulatie en zelfontwikkeling (empowerment) van cliënt, groep en organisatie. De professional:

2.3 is in staat zich te richten op zowel resultaat (ontwikkeling zelfregulatie en leefomstandigheden) als proces;

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij onderzoek doen naar op welke manier een hulpverleningsinstrument vorm kan krijgen binnen onlinebudgetcoaching, dat gericht is op de ontwikkeling van zelfregulatie van de betreffende doelgroep. Hierbij kijken wij naar het proces waarin de doelgroep zich bevindt en het hulpverleningsinstrument gebruikt kan worden.

2.6 is in staat tot methodisch handelen binnen het spectrum van de diverse sociaal-agogische handelingsvormen (verzorgen, behandelen, hulpverlenen, ondersteunen, begeleiden, faciliteren, adviseren, signaleren, opvoeden, leren, ontwikkelen, initiëren, bevestigen, present zijn);

In het afstudeerwerkstuk zullen wij kijken naar mogelijke handelingsvormen binnen ons advies van hulpverleningsinstrument m.b.t. onlinebudgetcoaching. Dit advies hulpverleningsinstrument (als het wordt uitgevoerd) is een meerwaarden om te ontwikkelen van de vaardigheden van de doelgroep rondom onlinebudgetcoaching.

2.11 heeft een aantal meer generieke competenties ontwikkeld als voorwaarde voor het sociaal-agogisch handelen;

2.11.1 kan contactueel en communicatief handelen;

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij contact leggen met onze opdrachtgever en alle belanghebbende, hierbij maken wij gebruik van de mail/internetvormen en dialogen.

2.11.2 kan vraag- en oplossingsgericht handelen;

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat er een vraag vanuit onze opdrachtgever naar voren is gekomen en wij kijken naar mogelijke oplossingen en hierin een advies uitbrengen.

2.11.3 kan doel- en resultaatgericht handelen;

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij gericht zijn op een advies uit te brengen voor klikvoorhulp, hoe zij een hulpverleningsinstrument kunnen inzetten binnen onlinebudgetcoaching.

2.11.4 kan ondernemend en innovatief handelen;

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij een advies uitbrengen over een hulpverleningsinstrument die (nog) niet gebruikt wordt.

2.11.6 kan professioneel en kwaliteitsgericht handelen.

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij ons richten op een verbetering, die ingezet kan worden binnen klikvoorhulp. Daarnaast houden wij rekening met de professionaliteit door ons te houden aan voorwaarden van het afstudeerwerkstuk/ in contact met de belanghebbende etc.

Competentie 3.3: Werken in en vanuit een bedrijf of organisatie

De organisatorische context van waaruit de sociaal-agoog opereert kan sterk verschillen: van een zelfstandige kleine onderneming tot een grote organisatie met honderden medewerkers. Dát van de sociaal-agoog op een bepaalde wijze functioneren in die context wordt vereist, is evident. Wij geven hier de voornaamste kwaliteiten.

De professional:

- a. kan ondernemend denken en handelen, zowel in een eigen bedrijf als binnen een organisatie;
- b. kan vanuit sociaal-agogisch perspectief kritisch beleidsmatig opereren binnen een organisatie of bedrijf en meedenken over doelen en strategie;
- c. kan als medewerker functioneren vanuit de doelstellingen en het beleid van de organisatie;
- d. kan (multidisciplinair) samenwerken met andere medewerkers, zowel vakgenoten als andere beroepsbeoefenaars, zowel professionals als vrijwilligers;
- e. kan (bege)leiding geven aan andere medewerkers;
- f. kan in rapportages verantwoording afleggen;
- g. kan een bijdrage leveren aan het beleid van organisatie of bedrijf;
- h. kan materiële voorzieningen/accommodaties beheren;
- i. kan een bijdrage leveren aan de kwaliteitszorg van organisatie of bedrijf;
- j. kan (professionele) relaties met derden ontwikkelen.

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij kijken naar een nieuw hulpverleningsinstrument dat ingezet kan worden, waarbij wij meedenken in de doelen en strategie van klikvoorhulp. Hierbij werken wij vanuit de doelstellingen/beleid van deze organisatie.

Wij denken zelf mee in dit beleid door een bijdrage te leveren met ons advies.

Wij leggen verantwoording af door contacten te onderhouden met waar wij mee bezig zijn naar de opdrachtgever en de belanghebbende. Door het advies wat wij uitbrengen is de eerste stap tot verder ontwikkelen van klikvoorhulp en waarbij wij de kwaliteit van de organisatie in waarborgen

Competentie 3.4: De persoon van de professional als instrument

In het sociaal-agogisch handelen is steeds een aantal meer persoonlijke kwaliteiten van de werker méé in het geding ten behoeve van de versterking van het zelfregulatieve vermogen van de cliënt, groep en/of organisatie. Dat brengt met zich mee dat de sociaal-agoog in staat is een aantal aan de eigen persoonlijkheid verbonden vermogens professioneel in te zetten (nabijheid) op zodanige wijze dat afstand en nabijheid, presentie en interventie worden gecombineerd.

Concreet betekent dat, dat de professional:

- 4.1 betrokken is;
- 4.2 empatisch is;

- 4.3 assertief is;
- 4.4 representatief is;
- 4.5 integer is;
- 4.6 professionele macht en verantwoordelijkheid kan hanteren.

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij ons zelf inzetten door betrokken en interesse te hebben in het onderwerp van ons afstudeerwerkstuk. Daarnaast trainen wij ons tijdens de gesprekken met de belanghebbende om assertief de gesprekken te voeren. Representatief is belangrijk omdat wij rondom dit onderwerp het aanspreekpunt zijn voor klikvoorhulp, naar de belanghebbende. Wij gaan om met de professionele macht en verantwoordelijkheid door o.a. rekening te houden met de privacy van de belanghebbende.

Competentie 3.5: Onderzoek ontwikkelen

De sociaal-agoog kan praktijkgericht onderzoek verrichten, gericht op planontwikkeling en beroepsontwikkeling. Hij of zij:

- 5.1 kan reflecteren op het eigen handelen vanuit theoretische en normatieve kaders van het beroepshandelen;
- 5.2 kan onderzoek doen naar de eigen beroepsuitoefening en de uitkomsten vertalen naar consequenties voor het beroepshandelen;
- 5.3 kan veranderingen in de samenleving signaleren en deze vertalen in consequenties voor het professioneel handelen.

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij een leerproces doormaken en wij dit reflecteren in ons eigen verlag aan het einde van dit traject. Daarnaast werken wij samen waarbij wij elkaar aanspreken op het handelen van ieder, hierbij ook gekeken naar de theoretische en normatieve kaders. Wij kijken in dit traject naar ons eigen handelen en de effecten hiervan, door de gesprekken die plaatsvinden te evalueren en te kijken naar verbeteringen. De verandering in de samenleving (internetgebruik) en de consequenties van het professioneel handelen (in contact komen met de doelgroep/hen via deze verandering benaderen), hangen nauw samen in ons afstudeerwerkstuk.

Competentie 3.6: Leren

De sociaal-agoog is in staat tot levenslang leren en het onderhouden van de eigen beroepscompetenties. Hij of zij is in staat tot en voelt zich verantwoordelijk voor:

- 6.1 handelen vanuit een eigen beroepsidentiteit;
- 6.2 het blijvend ontwikkelen van een eigen professionaliteit en van deskundigheid aan de hand van concepten, theorieën en praktijken in het professioneel handelen.

In het afstudeerwerkstuk komt deze competentie naar voren doordat wij kijken vanuit de Sociaal pedagogische insteek, waarbij wij in dit traject blijven kijken naar eigen professionaliteit en deskundigheid. Hierbij vinden wij het belangrijk om precies te kijken naar onze SP competenties omdat wij dit afstudeerwerkstuk plaats vind binnen een maatschappelijkwerkdomein.

- *De uit te voeren opdracht is binnen de tijdslimiet van de opleiding uit te voeren (19 EC = 532 studiebelastinguren per student)*

De studiebelastinguren per student zijn terug te vinden in de planning en in het logboek dat wekelijks wordt bijgehouden.

- *Het afstudeertraject moet leiden tot een bruikbaar algemeen resultaat c.q. product.* Wij komen tot een advies, hoe budgetcoaching online uit te voeren. Dit is het doel van ons afstudeerwerkstuk.

- *De opdracht geeft ruimte voor eigen inbreng en leervragen van de student en de student toont aan die ruimte zelf in te kunnen vullen.*

Bij kennismaking met de opdrachtgever, werden wij vrijgelaten in welke richting wij wilde. Jos Reinders had meerdere ideeën waar wij aan konden denken, om mee verder te gaan.

Wij hebben zelf hierin de keuze gemaakt om aan de slag te gaan met onlinebudgetcoaching.

In het maken van advies, krijgen wij adviezen en informatie van de brainstormgroep / Jos Reinders en (mogelijke) belanghebbende. Dit om ons advies zo correct mogelijk te maken, waarmee je de kans vergroot dat ons advies wordt uitgevoerd.

- *De opdracht maakt een link mogelijk naar microniveau (het betekent iets voor de cliënt/klant van de organisatie), mesoniveau (het heeft implicaties voor werkwijze team/organisatie), macroniveau (het onderwerp wordt beïnvloed door organisatieoverstijgende, beleidsmatige en politieke factoren)*

Binnen het explorerend onderzoek houden wij rekening met belangen op zowel micro-meso- en macroniveau.

- *De student krijgt begeleiding binnen de organisatie van de opdrachtgever die gekwalificeerd kan worden als Hbowaardig*

Wij krijgen begeleiding van Jos Reinders, projectleider Klikvoorhulp. Hij is als stafmedewerker verbonden aan de afdeling research en development. Zijn kwaliteit ligt bij het onderdeel development, namelijk het innoveren binnen de dienstverlening.

- *De opdrachtgever verklaart dat bronnen en actoren binnen de eigen organisatie die nodig zijn voor het onderzoek c.q. het logistieke proces toegankelijk zijn voor de student*

Afgesproken is dat Jos Reinders ons bronnen en actoren tegemoet brengt die nodig zijn voor het onderzoek.

- *De opdrachtgever zorgt voor een adequate facilitering zodanig dat de student in staat is tot het goed kunnen uitvoeren van het afstudeertraject (bv. computer, werkruimte)*

Wij hebben faciliteren tot beschikking, wij hebben de mogelijkheid tot ene kantoorruimte en gebruik te maken van het kopieerapparaat. In overleg hebben wij besproken dat wij de kantoor ruimte op school of thuis benutten. Gesprekken met Jos Reinders worden bij hem op kantoor gevoerd. Bijeenkomsten van de brainstormgroepen verzorgd Jos Reinders de facilitering.

- *Gedurende het volledige afstudeertraject vinden minimaal 4 tussentijdse begeleidingsgesprekken plaats met de opdrachtgever/werkbegeleider. De student c.q. subgroep neemt het initiatief tot dergelijke gesprekken*

Er wordt wekelijks contact onderhouden via de mail. Daarnaast zal er minimaal 4 begeleidingsgesprekken plaats vinden met Jos Reinders, deze zijn opgenomen in het logboek.

Hoofdstuk 8: Uren verantwoording

In totaal wordt er 532 uren besteed per persoon aan het afstudeerwerkstuk. In het logboek is terug te lezen hoe wij deze uren tot invulling hebben gebracht.

Een kort overzicht (gemaakt naar schatting):

Oriëntatiefase: 100 uren p.p.

Definitiefase: 20 uren p.p.

Strategie- en ontwerpfase: 400 uren p.p.

Evaluatiefase: 20 uren p.p.

Mogelijke bronnen, te gebruiken in het onderzoek.

Interessante sites:

- <http://www.e-hulp.nl/>
- <http://www.mirjam.nu>
- <http://www.klikvoorhulp.nl>
- <http://www.kwadraad.nl>
- <http://www.groepsmaatschappelijkwerk.nl/?q=node/443>
- www.wijzeringeldzaken.nl/over-centiq/platform-centiq.aspx
- <http://www.zelfjeschuldenregelen.nl/index.html>
- <https://service.nibud.nl/pba/index.aspx>
- <http://www.nibud.nl/berekenuwrecht/>
- <http://www.berekenjerecht.nl/>
- <http://www.rechtop.nl/>
- <http://www.afaspersonal.nl/huishoudboekje.html?gclid=CLnbhdbDs60CFQSDDgodtFi5Og>
- www.wsnr.rvr.org
- www.hetisjouwgeld.nl
- <http://www.nooitmeerrood.nl/>
- <http://www.budgetcoachutrecht.nl/>
- <http://tinyurl.com/7bpnxmw>

Voorbeelden van boeken zijn:

- Groot, de G. (2010). *Chatten: uitdaging of drempel? Methodische handleiding voor toegankelijke online hulpverlening*. Amsterdam: SWP Amsterdam.
- Schalken, F. (2010). *Handboek online hulpverlening: hoe onpersoonlijk contact heel persoonlijk wordt*.
- Windrich, M. (2011). *Succes van online coaching: waarom het zo goed werkt*. Uitgever: Spectrum.
- Windrich, M. (2011). *Mindfulanalysis: methodiek voor begeleiding via internet*. Uitgever: Bohn Stafleu van loghum.

Eventuele anderstalige bronnen:

- Hsiung, R.C. (2002). *E-therapy: case studies, guiding principles, and the clinical potential of the internet*. New York: Norton.
- Skinner, A., Zack, J.S. (2004). *Counseling and the internet*. American Behavioral Scientist.

Referentielijst

Baarda, D.B., de Goede, M.P.M., Teunissen, J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/ Houten: Noordhoff Uitgevers bv.

Deniseland (24 Oktober, 2011). *Effectieve schuldhulpverlening wordt steeds belangrijker*. Geraadpleegd op 14 Februari op het World Wide Web: <http://www.deniseland.nl/2011/10/effectieve-schuldhulpverlening-wordt-steeds-belangrijker/>

E-hulp. (n.d.). *Klikvoorhulp*. Geraadpleegd op 24 november 2011 op het World Wide Web: http://www.e-hulp.nl/Klik_voor_hulp.htm

Groepsmaatschappelijk werk (n.d.). *Butgetteringscursus*. Geraadpleegd op 7 februari op 2012 het World Wide Web: <http://groepsmaatschappelijkwerk.nl/?q=node/443>

Impuls Zeeland (2008). *Vernieuwing in de gezondheidszorg*. Geraadpleegd op 27 februari op het World Wide Web: <http://www.impulszeeland.nl/publicaties/51-Gezond-Zeeland-vitaal-wonen-werken-en-recreëren-in-Zeeland-pdf/file-51/Gezond+Zeeland,+vitaal+wonen,+werken+en+recreëren+in+Zeeland.pdf>

IVO (2008). *Ontwikkelingen in het internetgebruik van Nederlandse jongeren*. Geraadpleegd op 27 januari 2012 op het World Wide Web: <http://www.internetondercontrole.nl/files/49421/2008-11Factsheetinternetgebruikjongeren.pdf>

KlikvoorHulp (n.d.). *Over ons*. Geraadpleegd op 6 februari 2012 op het World Wide Web: <http://www.klikvoorhulp.nl/jongeren/607201-over-ons>

Luitgaarden, G. van de., Tier, M. van der. (September, 2011). *Evaluatie van de kwaliteit van het professioneel handelen van de uitvoerders van Klikvoorhulp Limburg*. NEIMED: Lectoraat Sociale Integratie. Maastricht: Hogeschool Zuyd.

NVVK (2011). *Op weg naar effectieve schuldhulp*. Geraadpleegd op 7 februari 2012 op het World Wide Web: <http://www.nvvk.eu/schuldhulpverlening/bericht/54>

Schalken, F., e.a. (2010). *Handboek online Hulpverlening: Hoe onpersoonlijk contact heel persoonlijk wordt*. Houten: uitgevrij Bohn Stafleu van Loghum.

Scriptie Rachel Meekers, Kwadraad (Juni 2011). *Online hulpverlening voor psychosociale problemen die in relatie staan met financiële problemen*. Geraadpleegd op 24 Januari op het World Wide Web: https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=0B589cQXZUMvvYzczMWNiYTMTZTU1MC00YTE2LWE2MjktNzgxZTUzYmUwMDVh&hl=en_US

Telecompaper (2011). *Nieuwscisco-studie: voor helft jongeren internet onmisbaar*. Geraadpleegd op 27 januari 2012 op het World Wide Web: <http://www.telecompaper.com/nieuws/cisco-studie-voor-helft-jongeren-internet-onmisbaar>

Trouw (2009). *Schuld bekennen zonder schaamte*. Geraadpleegd op 7 februari op het World Wide Web:

<http://www.trouw.nl/tr/nl/4324/nieuws/article/detail/1144742/2009/06/16/Schuld-bekennen-zonder-schaamte.dhtml>

Welzijn 21^e eeuw (Juli, 2011). *Welzijnswerk kan meer kansen*. Geraadpleegd op 27 februari op het World Wide Web: <http://www.welzijn-21e-eeuw.nl/forum/topics/welzijnswerk-kan-meer-kansen>

Bijlage I: beoordeling schriftelijk afstudeervoorstel

AFSTUDEEROPDRACHT STUDIEJAAR 2011-2012	
Titel afstudeeropdracht:	
DATUM:	
NAAM BEOORDEELDE STUDENTEN	- -
NAAM BEOORDELENDE AFSTUDEERCOACH / 2 ^{de} DOCENTEXAMINATOR	

Beoordeling afstudeercoach (50%):

Beoordeling 2^{de} docentexaminator(50%):

Structuur van het werkstuk	Toelichting (beoordeling onderdeel met voldaan / niet voldaan). Is voorwaardelijk voor verdere beoordeling
Bevat het werkstuk alle verplichte onderdelen (samenvatting, voorwoord, inhoudsopgave, literatuurlijst en bijlagen)?	
Is de tekst in een heldere leesbare stijl en in goed Nederlands geschreven?	
Heeft het werkstuk een logische opbouw?	
Is het werkstuk goed verzorgd (lay-out, bladspiegel etc)?	
Is voldaan aan de formele vormgevingseisen vanuit de opleiding (bv. aantal pagina's, lettertype etc)?	
Is voldaan aan de eisen van bronvermelding conform APA?	

Domeinverkenning (opdrachtgever, thematiek en literatuur)	Toelichting (Aantal punten: maximaal 20)
Is sprake van een goede oriëntatie op de opdrachtgever c.q. de instelling?	
Is sprake van een goede oriëntatie op de doelgroep?	

Is sprake van een zowel kwantitatieve alsook kwalitatieve heldere theoretische oriëntatie op en analyse van de thematiek van het afstudeerproject?	
--	--

Probleemstelling, vraagstelling, doelstelling, deelvragen	Toelichting (aantal punten: maximaal 20)
Is er sprake van een beschrijving van de "aanleiding tot deze opdracht"?	
Worden de keuze en motivatie voor deze opdracht door de student(en) expliciet verantwoord?	
Is de probleemstelling expliciet, helder en eenduidig vermeld?	
Is de probleemstelling duidelijk gepositioneerd binnen het domein Social Work evt. ook binnen het specifieke uitstroomprofiel?	
Is de vraagstelling en doelstelling logisch afgeleid van de probleemstelling?	
Worden deelvragen afgeleid vanuit de vraagstelling?	
Worden de gebruikte begrippen duidelijk gedefinieerd en verklaard?	

Dataverzameling en -verwerking	Toelichting (aantal punten: maximaal 15)
Is het proces van dataverzameling geëxpliciteerd en verantwoord?	
Is sprake van het volgen van een methodische weg? Zijn logische keuzen gemaakt en verantwoord?	
Is de beantwoording van de deelvragen op een juiste wijze aangepakt?	
Zijn verkregen data op een overzichtelijke wijze verwerkt?	

Resultaten, conclusies, discussie	Toelichting (aantal punten: maximaal 20)
Worden waarnemingen, feiten, interpretaties en conclusies duidelijk van elkaar onderscheiden?	
Zijn de resultaatbeschrijvingen een betrouwbare en valide afspiegeling van de verkregen data?	
Is de context waarin het eindproduct vorm krijgt voldoende aangegeven?	
Worden conclusies geformuleerd met betrekking tot het te ontwikkelen eindproduct?	
Is de vraagstelling beantwoord?	
Word(t)(en) de grenzen van (de geldigheid) van het antwoord op de vraagstelling voldoende aangegeven?	

Is de doelstelling behaald?	
-----------------------------	--

Nazorgfase: onderhoud en aanbevelingen	Toelichting (aantal punten: maximaal 10)
Is aandacht besteed aan onderhoud van bereikte resultaten van het afstudeertraject?	
Is sprake van overdracht van ontwikkelde expertise?	
Heeft het product / de resultaatbeschrijving een communicatieve waarde ? Is het gebruikersvriendelijk weergegeven?	
Is sprake van een formele afsluiting van het afstudeertraject binnen de organisatie / in relatie tot de opdrachtgever?	
Worden vervolg- en/of verbeteringssuggesties gegeven?	

Reflectie, eigen visieontwikkeling, relevantie eindproduct	Toelichting (aantal punten: maximaal 15)
Is er sprake van een kritische reflectie op het eigen proces c.q. ontwikkelde eindproduct?	
Is er sprake van duidelijke stellingname en eigen visie op het afstudeerthema c.q. ontwikkelde eindproduct?	
Heeft het eindproduct relevantie op beleidsniveau?	