

# Onderzoeksrapport Poetsbedrijf SAV



Naam student: Fenna Hommersen (75370), Stella Jerkovic (75386), Kyra de Knegt (76281) en Ester van Kaam (70077)

Klas: SW3C en Peda3B

Docent: Dennis Karel

Vak: Projectmanagement/Projectmatig werken

HZ University of Applied Sciences

Opleiding: Social Work en Pedagogiek

Datum: 20-02-2020

Versienummer: 2

# Samenvatting

De aanleiding van dit onderzoek is het vraagstuk rondom nieuwe, opkomende vormen van dagbesteding binnen de gemeente Goes. Poetsbedrijf SAV is een initiatief wat bedrijfsmatig werken combineert met het aanbieden van een vernieuwende vorm van dagbesteding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze combinatie past nog niet in het klassieke beeld van dagbesteding omdat Poetsbedrijf SAV eigen winst maakt en geen financiële steun ontvangt vanuit gemeente Goes. Het vraagstuk wat dit oproept is wat nu eigenlijk de positie is van Poetsbedrijf SAV tegenover andere, meer klassieke vormen van dagbesteding.

De hoofdvraag voor dit onderzoek luidt om deze reden als volgt: 'Hoe verhoudt de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV zich tegenover dagbestedingen vanuit een zorginstelling?'

Deelvraag één focust op de verschillen tussen de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV en dagbestedingen vanuit een zorginstelling.

Deelvraag twee gaat over de ervaringen van de medewerkers van Poetsbedrijf SAV en hun directe netwerk.

Deelvraag drie richt zich op de ervaringen en meningen van stagebegeleiders vanuit het speciaal onderwijs met betrekking tot behoefte vanuit cliënten aan dagbesteding zoals Poetsbedrijf SAV deze aanbiedt.

Deelvraag vier gaat in op de meningen en visies van ambtenaren en gemeentelijke zorgprofessionals over de positie en waarde van Poetsbedrijf SAV.

Het onderzoek is kwalitatief en beschrijvend. Er is bewust gebruik gemaakt van interviews, niet van enquêtes. Om deze reden zijn er relatief weinig respondenten, maar het doel van het rapport is het onderzoeken van de positie van Poetsbedrijf SAV door middel van meningen en overtuigingen. De populatie van dit onderzoek wordt gevormd door Poetsbedrijf SAV (inclusief medewerkers en ouders), zorginstelling Zuidwester, zorginstelling de Zeeuwse Gronden, zorginstelling SVRZ, de gemeenten Goes en Reimerswaal en de twee stagebegeleiders van de Mytyschool De Sprienke en de VSO. De onderzoekseenheden zijn vier medewerkers met een ouder/verzorger, drie zorginstellingen, twee stagebegeleiders en drie zorgprofessionals en ambtenaren. Er is gekozen voor semigestructureerde interviews. Dit houdt in dat er voorafgaand aan het interview vragen zijn opgesteld die betrekking hebben tot het verkrijgen van informatie over de verschillen met andere zorginstellingen en de persoonlijke ervaringen van de geïnterviewden. Daarnaast kan er worden doorgevraagd op de gestelde vragen of gegeven antwoorden zodat er voldoende informatie ingewonnen wordt. Als de respondenten zelf meer inbreng hebben is hier ruimte voor. Op deze wijze wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot omdat de geïnterviewden de kans krijgen om zelf hun ervaringen en meningen te kunnen delen. De betrouwbaarheid van het verkrijgen van een compleet beeld van de positie van Poetsbedrijf SAV wordt ook vergroot doordat er meerdere geïnterviewden zijn met verschillende mate van professionaliteit, persoonlijke betrokkenheid en zienswijzen. De validiteit wordt vergroot door gerichte vragen die direct worden gesteld.

De belangrijkste resultaten die naar voren zijn gekomen uit dit onderzoek zijn de kwaliteiten, verbeterpunten en de algemene positie die Poetsbedrijf SAV op dit moment heeft. Er is duidelijk wat Poetsbedrijf SAV onderscheidt van andere dagbestedingen en wat de meningen van professionals, ambtenaren, werknemers en ouders/verzorgers zijn over dit bedrijf.

Uit dit onderzoek valt te concluderen dat het bedrijf nog erg klein is, maar toch al een belangrijke positie heeft binnen de gemeente Goes. Het bedrijf heeft andere werkzaamheden dan de meeste dagbestedingen en heeft een vernieuwende kijk op hoe er wordt omgegaan met de cliënten. Ouders en werknemers zijn heel tevreden over het bedrijf en ook andere zorginstellingen en professionals geven op enthousiaste wijze aan het belang van het bedrijf in te zien. Er zijn al veel goede kwaliteiten maar toch ook nog verbeterpunten voor Poetsbedrijf SAV. Deze verbeterpunten hebben deels te maken met financiën maar ook met de algemene professionaliteit van de aanpak. Dit zijn punten waar het bedrijf nog in kan groeien.

Een aanbeveling voor Poetsbedrijf SAV is dat zij met de resultaten van dit rapport contact op kunnen nemen met de gemeente om gezamenlijk te kijken naar progressievere vormen van financiële steun.

Vanuit ouders is er naar voren gekomen dat Poetsbedrijf SAV met meer financiële middelen het werknemerscomfort kan vergroten. Vanuit stagebegeleiders is er naar voren gekomen dat de kleinschaligheid van de onderneming het bedrijf siert en veiligheid en aandacht voor de werknemers bewerkstelligt. Vanuit professionals en ambtenaren is er naar voren gekomen dat Poetsbedrijf SAV nog niet “past” in het klassieke plaatje van dagbesteding, dit door een gebrek aan kennis over bepaalde wet- en regelgevingen en een gebrek aan kwaliteitswaarborging en bijbehorende certificaten. Hierbij wel te vermelden dat meerdere professionals hierover noemden dat dit tegelijkertijd ook het charme en de kracht is van Poetsbedrijf SAV. Er is op dit moment één begeleider, namelijk bedrijfsleider Leonard Koppelaar. Door een eventuele financiële steun kan Poetsbedrijf SAV onder andere een extra begeleider aan te nemen en is er mogelijkheid tot meer persoonlijke tijd en aandacht voor de werknemers. Daarnaast is een extra begeleider ook praktisch wanneer de hoofdbegeleider een keer ziek is of niet aanwezig kan zijn.

# Inhoud

1. Inleiding .....	6
2. Theoretisch kader .....	8
2.1 Afstand tot de arbeidsmarkt .....	8
2.2 Dagbesteding .....	8
2.3 Social enterprise .....	9
2.4 De gemeenten Goes en Reimerswaal .....	10
2.5 Uitgangspunten voor het onderzoek .....	11
3. Methode .....	12
3.1 Onderzoeksoort, type en ontwerp .....	12
3.2 Onderzoekspopulatie en eenheden .....	12
3.3 Procedure .....	13
3.4 Meetinstrument .....	13
3.5 Betrouwbaarheid en validiteit .....	14
3.6 Ethische overwegingen .....	14
4. Resultaten .....	15
4.1 Resultaten deelvraag 1 .....	15
4.2 Resultaten deelvraag 2 .....	16
4.3 Resultaten deelvraag 3 .....	17
4.4 Resultaten deelvraag 4 .....	18
5. Discussie .....	22
5.1 Discussie deelvraag 1 .....	22
5.2 Discussie deelvraag 2 .....	23
5.3 Discussie deelvraag 3 .....	24
5.4 Discussie deelvraag 4 .....	25
5.5 Sterkten en zwakten van dit onderzoek .....	26
6. Conclusies .....	27
6.1 Conclusie deelvraag 1 .....	27
6.2 Conclusie deelvraag 2 .....	27
6.3 Conclusie deelvraag 3 .....	27
6.4 Conclusie deelvraag 4 .....	28
6.5 Conclusie hoofdvraag .....	28
7. Aanbevelingen .....	30
8. Implementatie .....	31
Referenties .....	32
Bijlage I: Lijst met interviewvragen .....	34

Bijlage II: Tabel met respondentnummers deelvraag 1 en 2 .....	36
Bijlage III: Tabellen deelvraag 1 en 2.....	37
Bijlage IV: Formulieren + reflectie.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Bijlage V: Feedback opdrachtgever .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<i>Feedback eindproduct 1</i> .....	<b><i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i></b>
<i>Feedback eindproduct 2</i> .....	<b><i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i></b>

# 1. Inleiding

De aanleiding van dit onderzoek is het vraagstuk rondom nieuwe, opkomende vormen van dagbesteding. Poetsbedrijf SAV is een initiatief in Goes wat bedrijfsmatig werken combineert met het aanbieden van een vernieuwende vorm van dagbesteding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De afkorting SAV staat voor 'Sleutelen Aan Vermogen'. De algemene werkzaamheden hebben betrekking tot het reinigen van het interieur en exterieur van voertuigen, het verrichten van kleine reparaties aan auto's en het repareren van fietsen.

Het praktijkprobleem is dat Poetsbedrijf SAV opgezet is als een winstgevende social enterprise, maar dagbesteding aanbiedt zoals gesubsidieerde zorginstellingen dat normaliter doen. Deze combinatie past nog niet in het klassieke beeld van dagbesteding, Poetsbedrijf SAV maakt eigen winst en ontvangt geen financiële steun vanuit gemeente Goes. Het vraagstuk wat dit oproept is wat nu eigenlijk de positie is van Poetsbedrijf SAV tegenover andere, meer traditionele vormen van dagbesteding. Poetsbedrijf SAV lijkt tussen wal en schip te raken, want zij maken niet zo veel winst als een bedrijf dat werkt met werknemers die geen afstand tot de arbeidsmarkt hebben, maar zij ontvangen ook geen financiële steun.

De onderzoeksopdracht die hier uit naar voren is gekomen luidt: Poetsbedrijf SAV wenst hun positie tegenover andere dagbestedingen en zorginstellingen te onderzoeken en de uitkomsten van dit onderzoek uiteindelijk te gebruiken om andere ondernemers aan te moedigen tot hetzelfde concept. Daarnaast kan Poetsbedrijf SAV dit onderzoek mogelijk gebruiken om de kwaliteit van hun bedrijf bekend te maken bij de gemeente Goes en zodoende hun kansen op financiële steun te vergroten.

De doelstelling: Na dit onderzoek is bekend welke positie de zorgvrager en begeleider hebben bij Poetsbedrijf SAV ten opzichte van hun positie bij een reguliere zorginstelling.

De hoofdvraag luidt: Hoe verhoudt de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV zich tegenover dagbestedingen vanuit een zorginstelling?

De deelvragen hierbij zijn:

- Deelvraag 1: Wat zijn de verschillen tussen dagbesteding van Poetsbedrijf SAV en dagbestedingen vanuit een zorginstelling?
- Deelvraag 2: Hoe ervaren cliënten en hun directe netwerk de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV?
- Deelvraag 3: Is er veel vraag naar dagbesteding vanuit een social enterprise zoals Poetsbedrijf SAV deze aanbiedt?
- Deelvraag 4: Wat is de visie van zorgprofessionals en ambtenaren van de gemeente Goes en de gemeente Reimerswaal met betrekking tot de toekomstvisie en positieve- en verbeterpunten voor Poetsbedrijf SAV?

Relevantie Pedagogiek: Ondanks het feit dat er binnen dit onderzoek geen sprake is van werken met kinderen of jongeren, valt er toch een relevante link te maken met de opleiding Pedagogiek. Binnen de beroepscode Kinderopvang Zorg en Welzijn (2015) wordt er benadrukt dat pedagogisch medewerkers zich dienen te richten op het individu en zijn/haar eigen kracht, niet op een label of diagnose. Het onderzoeken van ontwikkelingsgerichte dagbestedingen en het stimuleren van eigen kracht sluit hier op aan.

Relevantie Social Work: Dagbesteding voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt is van groot belang sinds de invoer van de Participatiewet in 2015. De gemeente is er verantwoordelijk voor dat iedereen die kan werken aan de slag gaat en indien nodig ondersteund wordt (Rijksoverheid, z.d.). Deze ondersteuning vindt regelmatig plaats door financiële support vanuit de overheid en/of door begeleiding op en rond de werkvloer door Social Workers. Met het zicht op het toekomstige werkveld Social Work is het voor de studenten van groot belang om enige kennis te bezitten met betrekking tot educatieve en opbouwende dagbesteding en hoe deze het beste vorm te geven.

In het tweede hoofdstuk is er een theoretische verdieping met betrekking tot vier belangrijke kernbegrippen. In hoofdstuk drie staat de methode beschreven waarbinnen kort wordt ingegaan op het type onderzoek, de procedure, het meetinstrument, de betrouwbaarheid, de validiteit en de ethische overwegingen. In het vierde hoofdstuk staan de onderzoeksresultaten beschreven. Vervolgens staat er in hoofdstuk vijf de discussie beschreven waar een koppeling wordt gemaakt tussen de onderzoeksresultaten en de theorie. In hoofdstuk zes staan de conclusies van de deelvragen en hoofdvraag beschreven. In hoofdstuk zeven staan aanbevelingen beschreven met in hoofdstuk acht een implementatie voor één van deze aanbevelingen.

## 2. Theoretisch kader

Vanuit de opgestelde onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen zijn verschillende begrippen geselecteerd die nadere theoretische onderbouwing behoeven. In het theoretisch kader worden deze begrippen uitgelegd en verhelderd door middel van wetenschappelijke en betrouwbare bronnen. De geselecteerde begrippen zijn: afstand tot de arbeidsmarkt, dagbesteding, social enterprise en de gemeenten Goes en Reimerswaal.

### 2.1 Afstand tot de arbeidsmarkt

Het begrip 'afstand tot de arbeidsmarkt' is in de laatste jaren een algemeen geaccepteerde maatstaf geworden om gemeenten uit te laten drukken hoelang iemand nog nodig heeft om werk te vinden. Een korte afstand betekent dat iemand relatief snel werk kan vinden, een lange afstand houdt in dat iemand nog redelijk wat tijd nodig heeft.

Mensen met bijvoorbeeld een psychische of fysieke beperking of mensen in de bijstand worden gecategoriseerd op basis van hun 'afstand tot de arbeidsmarkt'. Grote aantallen mensen worden daarmee uitgesloten van dienstverlening en arbeidskansen, waardoor hun uitzicht op werk nog kleiner wordt. Hierdoor ontstaat er binnen het begrip 'afstand tot de arbeidsmarkt' een selffulfilling prophecy ten nadele van de meest kwetsbare groepen binnen onze samenleving (van Aa, 2018).

Een inclusieve organisatie wordt vaak gedefinieerd als een organisatie die zich openstelt voor mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt, die als gevolg van een nader te definiëren beperking niet in staat zijn zelfstandig het minimumloon te verdienen (Oden & Beukeveld, 2017).

Er lijkt een paradox te bestaan tussen gewenste sociaal beleidsresultaten, zoals mensen uit de sociale zekerheid halen om een reguliere baan te vinden, en voorkeur vanuit strategische HRM-resultaten, voor het handhaven van een zeer productieve, kostenefficiënte en flexibele organisatie (Borghouts - van de Pas & Freese, 2017).

### 2.2 Dagbesteding

Op het moment dat jongeren volwassen worden verandert er veel en wordt er meer van hen verwacht. De volgende punten geven weer wat de normen zijn om de volwassenheid te behalen:

- Individuele zelfstandigheid en zelfbeschikking;
- Financiële autonomie door middel van werk;
- Sociale wisselwerking, betrokkenheid in de maatschappij, vrijetijdsbesteding;
- Gezinsrelaties.

(Perrins & Tarr, 1998).

Mensen met een (lichte) verstandelijke beperking kunnen niet altijd aan al deze punten voldoen. Voor hen is het dan ook lastig om werk te vinden en als ze een baan hebben gevonden, is er vaak een mate van ongelijkheid op de werkvloer aanwezig. Mensen met een verstandelijke beperking krijgen, ten opzichte van mensen die geen verstandelijke beperking hebben, niet dezelfde werkvoordelen binnen het dienstverband als het gaat om loonuren en kansen om binnen het werk door te groeien. Een aanleiding voor het maken van onderscheid tussen hen heeft te maken met het feit dat mensen met een verstandelijke beperking niet of nauwelijks carrière doorgroei kunnen maken. Werkgevers zijn meer op zoek naar werknemers die hoogopgeleid zijn en die makkelijker een carrière doorgroei zouden kunnen maken (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016).



Voor mensen met een verstandelijke beperking is het zodoende lastig om werk te vinden en te behouden en om deze reden is het lastig voor hen om mee te draaien in de maatschappij. Voor mensen met een verstandelijke beperking is het daarom van groot belang dat er dagbesteding aangeboden wordt. Door dagbesteding krijgen zij de mogelijkheid om vaardigheden aan te leren en ervaringen op te doen die bevorderlijk zijn om in de maatschappij mee te kunnen draaien (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016).

Dagbesteding biedt zorg, lerende activiteiten, participatie en alledaagse vaardigheden aan voor mensen met een (lichte) verstandelijke beperking. Daarnaast verleent dagbesteding kansen aan mensen met een (lichte) verstandelijke beperking om aansluiting te vinden in de maatschappij. Uit onderzoek is gebleken dat wanneer men participeert aan de dagbesteding, zij meer taalvaardigheden ontwikkelen en zij meer sociale contacten zullen opbouwen (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016).

Voor jongeren met een (lichte) verstandelijke beperking houdt een volledige dagbesteding redelijk veel in, iedere persoon is namelijk anders. Bij een volledige dagbesteding lijkt regelmatig behoefte te zijn aan maatwerk, oftewel werkzaamheden en begeleiding die specifiek afgestemd zijn op het individu (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016). Iedere persoon heeft begeleiding en ondersteuning nodig op zijn eigen manier. Het belangrijkste is dat elk individu met een (licht) verstandelijke beperking handvatten toegereikt krijgt en vaardigheden aanleert om te kunnen functioneren in de participatiemaatschappij.

Poetsbedrijf SAV is een bedrijf waar mensen werken met een afstand tot de arbeidsmarkt. Binnen dit bedrijf worden voertuigen aan zowel de binnenkant als de buitenkant gepoetst. Het bedrijf heeft acht medewerkers, twee stagiaires, één vrijwilliger en één begeleider. Poetsbedrijf SAV ontvangt geen financiële steun van de gemeente zoals andere, grotere zorginstellingen dit wel ontvangen. Bij het aannemen van een werknemer kijkt Poetsbedrijf SAV er naar of er genoeg aandacht kan zijn voor de persoon zelf en zijn/haar individuele behoeften. Poetsbedrijf SAV wil mensen op niveau passend werk aanreiken dat binnen de reguliere werkomgeving past (Poetsbedrijf SAV, 2018).

### 2.3 Social enterprise

De belangrijkste aspecten die een negatieve invloed hebben op de volksgezondheid zijn sociaal isolement en eenzaamheid. Mensen die daarin terecht komen, kunnen last krijgen van lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen. Uit onderzoek is gebleken dat het ontbreken van sociale relaties of een ondersteunend netwerk van grote invloed kan zijn op het sociale welzijn van een persoon (Kelly, Steiner, Mazzei & Baker; 2019). Als we kijken naar het begrip sociaal isolement, wordt dit ook wel beschreven als de kwaliteit en kwantiteit van sociale relaties die een persoon om zich heen heeft (Kelly, Steiner, Mazzei & Baker; 2019). Eenzaamheid kan optreden wanneer deze relaties niet goed in stand worden gehouden of wanneer deze ontbreken. Als men kijkt naar jongvolwassenen die geïsoleerd zijn, dan komt dat vaak doordat zij geen werk hebben en/of een laag opleidingsniveau hebben. Zij worden minder snel aangenomen waardoor ze vaak thuis zitten (Kelly, Steiner, Mazzei & Baker; 2019). Zoals benoemd wordt in Psychiatrie: een inleiding (2017) is een kritiekpunt op het in de zorg gehanteerde DSM-systeem dat het diagnosticeren van een aandoening kan leiden tot stigmatisering. Er bestaan veel vooroordelen over mensen die bijvoorbeeld officieel "psychisch beperkt" zijn verklaard. Door het blijvend slachtoffer zijn van deze vooroordelen gaan veel mensen zich juist gedragen naar hun diagnose of komen zij in een slachtofferrol terecht. Om deze mensen een dagbesteding te bieden bestaan er social enterprises, ook wel sociale ondernemingen genoemd. Deze sociale ondernemingen zijn er om sociale kwesties in de samenleving aan te pakken. Deze ondernemingen bestaan nog niet zo heel lang, zij zijn zich verder gaan ontwikkelen sinds de jaren tachtig omdat er destijds interesse ontstond met betrekking tot sociale problemen die dienen te worden aangepakt (Cheah, Amran, & Yahya; 2019). Sociale ondernemingen kunnen misschien

geen primaire gezondheidszorg en sociale zorg bieden, maar zij zorgen er wel voor dat mensen aan het werk kunnen waardoor het algemene welbevinden van mensen stijgt (Kelly, Steiner, Mazzei, & Baker; 2019).

Een sociale onderneming wordt gezien als een efficiënte manier van het verlenen van overheidsdiensten. Het is een non-profitsector waarin er niet gekeken wordt naar winst, maar naar maatschappelijke doeleinden. Zij pakken de sociale kwetsbaarheden aan in lokale gemeenten en spelen in op factoren die van invloed zijn op de gezondheid en het welzijn van de medewerkers (Cheah, Amran, & Yahya; 2019).

Het concept van een sociale onderneming bestaat uit het gebruiken van strategieën om sociale doelen te bereiken. Er zijn veel positieve effecten bij het inspelen op welzijn, verbondenheid en empowerment. Uit onderzoek is gebleken dat de activiteiten die de werknemers binnen een sociale onderneming uitvoeren zorgen voor een gevoel van verbondenheid door de sociale ondersteuning (Igado & Gomez, 2009). Een sociale onderneming die zich inzet voor een betere tijdsbesteding voor een bepaalde doelgroep die deze kans normaliter niet krijgt is erg belangrijk. Uit onderzoek is niet alleen gebleken dat activiteiten van sociale ondernemingen inspelen op het sociale welzijn, maar ook ontstaat er een verbetering van de fysieke activiteiten wat kan helpen bij depressieve symptomen (Caló, Roy, Donaldson, Teasdale, & Baglioni; 2019).

#### 2.4 De gemeenten Goes en Reimerswaal

De gemeente Goes beslaat met een oppervlakte van 102,13 km<sup>2</sup> de Zeeuwse plaatsen Goes, Kattendijke, Kloetinge, 's-Heer Arendskerke, 's-Heer Hendrikskinderen, Wilhelminadorp en Wolphaartsdijk. Er wonen 36600 inwoners binnen de gemeente Goes (Gemeente Goes (Goes) (ZLD), z.d.). Het bestuur van gemeente Goes bestaat uit het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad en zijn raadsleden (Gemeente Goes, z.d.). De huidige burgemeester is Mw. drs. M. Mulder MSc (PvdA). De missie van gemeente Goes met betrekking tot het sociaal domein is vitale inwoners in een vitale samenleving. Gemeente Goes gaat uit van de eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid van haar inwoners om deel te nemen en bij te dragen aan de samenleving. Lukt dit haar inwoners niet op eigen kracht, dan biedt gemeente Goes gerichte ondersteuning en maatwerk (Gemeente Goes, 2020).

De gemeente Reimerswaal beslaat met een oppervlakte van 243,33 km<sup>2</sup> de Zeeuwse plaatsen Hansweert, Krabbendijke, Kruiningen, Oostdijk, Rilland, Waarde en Yerseke. Er wonen 22428 inwoners binnen de gemeente Reimerswaal (Almanak Overheid, z.d.). Het bestuur van gemeente Reimerswaal bestaat uit het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad en zijn raadsleden (Gemeente Reimerswaal, z.d.). De huidige burgemeester is drs. J.S. (José) van Egmond (Gemeente Reimerswaal, z.d.). Het Reimerswaalse ambitiestatement kent de kernwaarden: professioneel en betrouwbaar (Gemeente Reimerswaal, 2018). De gemeente Reimerswaal benoemt in haar programmabegroting voor 2020 (2019) het ondersteunen van op participatie gerichte burgerinitiatieven van bedrijven en maatschappelijke organisaties als doel.

Binnen dit onderzoek wordt er bij deelvraag 4 een focus gelegd op ambtenaren en zorgprofessionals binnen gemeente Goes en gemeente Reimerswaal die ingezet zullen worden als contactpersoon met betrekking tot het afnemen van interviews over Poetsbedrijf SAV en hun huidige positie in de professionele zorgmaatschappij. Deze personen zijn als contactpersoon aangedragen door Poetsbedrijf SAV.

## 2.5 Uitgangspunten voor het onderzoek

In het theoretisch kader wordt er onderzocht wat de wetenschappelijke omschrijvingen zijn van dagbesteding en een social enterprise, de twee begrippen waar Poetsbedrijf SAV tussen lijkt te vallen. De theorie is van belang om te kijken of de werkwijze en opzet van Poetsbedrijf SAV aansluiten op de bestaande richtlijnen en omschrijving van een social enterprise of dat deze meer aansluiten op dagbesteding zoals vanuit zorginstellingen. Op deze manier wordt de basis gelegd voor het onderzoek of Poetsbedrijf SAV voldoet aan de eisen die gesteld worden aan traditionele dagbesteding die wel financiële steun ontvangt vanuit de gemeente. Afstand tot de arbeidsmarkt is een belangrijk begrip met betrekking tot de werknemers die geïnterviewd worden, dit begrip dient te worden verhelderd om de werknemers en hun maatschappelijke positie te begrijpen. De gemeente Goes en Reimerswaal zijn onderzoekseenheden, maar dienen gespecificeerd te worden om duidelijkheid te scheppen over de reikwijdte, vorm, doelen en visie van de gemeenten. Door deze begrippen te verduidelijken kan aangetoond worden of de dagbesteding en visie van Poetsbedrijf SAV hierop aansluit. Hiernaast wordt de onderzochte theorie gebruikt bij het opzetten van de interviews om gerichte en onderbouwde interviewvragen te ontwerpen.

### 3. Methode

#### 3.1 Onderzoeksoort, type en ontwerp

Het soort onderzoek is kwalitatief onderzoek. Er is sprake van een relatief laag aantal respondenten, maar aangezien dit onderzoek als doel het in kaart brengen van de huidige positie van Poetsbedrijf SAV heeft, zijn onderbouwde meningen van groot belang en is er bewust gebruik gemaakt van persoonlijke interviews in plaats van een algemene enquête. “Een kwalitatief onderzoek is een onderzoek waarbij problemen in en van situaties, gebeurtenissen en personen beschreven en geïnterpreteerd worden met behulp van gegevens van kwalitatieve aard zoals belevingen, ervaringen, betekenverleningen die verzameld zijn via open interviews en/of participerende observatie en/of bestaande documenten” (Baarda, 2014, p.22). De interviews worden afgenomen om deze beleving en ervaringen van werknemers, ouders, stagebegeleiders vanuit het speciaal onderwijs, zorgprofessionals en ambtenaren te onderzoeken. Daarnaast worden er ook interviews afgenomen met andere zorginstellingen om een vergelijking te kunnen maken tussen de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV en de dagbestedingen vanuit de zorginstellingen.

Het type onderzoek dat wordt gebruikt is beschrijvend onderzoek. Het onderzoek is bedoeld om meer inzicht te krijgen op een bepaald gebied. Het gaat om het ordenen van informatie over de positie die het bedrijf heeft. Het gaat hierbij niet om het formuleren van een hypothese of het ontwikkelen van een theorie.

Het ontwerp van het onderzoek is een kwalitatieve survey omdat het zich richt op een bepaald kenmerk: de positie van Poetsbedrijf SAV. Er wordt gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews om de observaties en ervaringen in kaart te brengen. Het gaat om het beschrijven van gedachten en situaties van individuen waarbij de positie van het bedrijf duidelijk wordt.

#### 3.2 Onderzoekspopulatie en eenheden

De onderzoekseenheden zijn Poetsbedrijf SAV, de zorginstelling Zuidwester, de zorginstelling SVRZ, de zorginstelling Zeeuwse Gronden, de Mytylschool De Sprienke, het VSO en de gemeente Goes en de gemeente Reimerswaal. De verschillende zorginstellingen worden met elkaar vergeleken en de meningen, van zowel werknemers als professionals, worden in kaart gebracht. Het uiteindelijke doel is om er achter te komen hoe de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV zich tegenover dagbestedingen vanuit een zorginstelling verhoudt en wat de eventuele meerwaarde is van de vernieuwende opzet van Poetsbedrijf SAV.

De populatie van dit onderzoek bestaat uit: Poetsbedrijf SAV (inclusief medewerkers en ouders/verzorgers), zorginstelling Zuidwester, zorginstelling de Zeeuwse Gronden, zorginstelling SVRZ, ambtenaren en zorgprofessionals van gemeenten Goes en Reimerswaal en twee stagebegeleiders van de Mytylschool De Sprienke en het VSO.

Om achter te kunnen komen hoe de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV zich tegenover dagbestedingen vanuit een zorginstelling verhoudt wordt er een interview uitgevoerd met de zorginstellingen. Tevens worden er medewerkers van Poetsbedrijf SAV en hun ouders/verzorgers geïnterviewd. Hieruit is op te maken hoe de medewerkers en hun directe omgeving de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV ervaren. Daarnaast worden er drie zorgprofessionals en ambtenaren geïnterviewd. Hieruit zal blijken wat de visies van professionals uit de gemeente Goes en de gemeente Reimerswaal over Poetsbedrijf SAV zijn en wat zij zien als kansen voor de toekomst en positieve- en verbeterpunten voor Poetsbedrijf SAV. Er worden ook twee stagebegeleiders van Mytylschool De Sprienke en het VSO geïnterviewd om te onderzoeken wat hun professionele mening

en ervaring is met dagbesteding vanuit het bedrijf en de invloed hiervan op de cliënten die zij uitbesteden.

### 3.3 Procedure

Er worden interviews gehouden met vier medewerkers van het Poetsbedrijf SAV en hun ouders. Tevens worden er interviews afgenomen met drie zorginstellingen. De drie zorginstellingen die geïnterviewd worden zijn: zorginstelling Zuidwester, zorginstelling de Zeeuwse Gronden en zorginstelling SVRZ. Daarnaast worden ook drie zorgprofessionals en ambtenaren van de gemeenten Goes en Reimerswaal en twee stagebegeleiders van de Mytyschool De Sprienke en het VSO geïnterviewd. Er is gekozen voor semigestructureerde interviews. Dit betekent dat er voorafgaand aan het interview vragen zijn opgesteld die aan de respondenten gevraagd dienen te worden. Daarnaast er is ruimte om tijdens het interview door te vragen en de respondenten ruimte te geven om verdere aanvullingen te geven. De interviews duren tussen de twintig en zestig minuten. Tijdens de interviews worden er notulen gemaakt, zodat deze later kunnen worden uitgewerkt. Met toestemming van de geïnterviewde kunnen er ook eventueel interviews opgenomen worden.

Er wordt volgens de Grounded Theory gewerkt. Dit houdt in dat er informatie wordt verzameld en geanalyseerd. Uiteindelijk maken de Pedagogiek studenten gebruik van drie coderingen. Ten eerste het open coderen, vervolgens het axiaal coderen waarbij er vergelijkingen plaatsvinden en ten slotte het selectief coderen. De Social Work studenten werken per deelvraag de interviewresultaten uit door te analyseren, refereren en samen te vatten.

### 3.4 Meetinstrument

Er wordt in dit onderzoek gekeken naar de positie van Poetsbedrijf SAV binnen de provincie Zeeland. Er worden daarbij de dimensies werknemers en direct netwerk, zorginstellingen, stagebegeleiders en de gemeenten Goes en Reimerswaal onderscheiden. Deze dimensies zijn vertaald in indicatoren die gehanteerd worden in het interview. Er is gekozen om informatie in te winnen aan de hand van een interview. Er worden vier verschillende interviews opgezet die persoonlijk bevestigd worden, het zijn open vragen om een zo uitgebreid en verdiepend mogelijk antwoord te ontvangen. Aan de hand van de interviews worden de antwoorden met elkaar vergeleken om zo een verbetervoorstel te kunnen ontwerpen. Tijdens het schrijven van de voorstellen wordt er rekening gehouden met de antwoorden die de respondenten hebben gegeven.

Kenmerk	Dimensies	Sub-dimensies	Indicatoren
De positie van Poetsbedrijf SAV in de provincie Zeeland	Positie	Werknemers + directe omgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden</li> <li>• Begeleiding</li> <li>• Sfeer</li> <li>• Kwaliteiten en verbeterpunten</li> </ul>
		Zorginstellingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillen</li> <li>• Overeenkomsten</li> <li>• SAV</li> <li>• Werkzaamheden</li> <li>• Begeleiding</li> </ul>
		Stagebegeleiders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SAV</li> <li>• Stages</li> <li>• Kwaliteit</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillen dagbestedingen</li> </ul>
		Gemeentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillen dagbestedingen</li> <li>• Kwaliteiten en verbeterpunten</li> <li>• Subsidie</li> <li>• SAV</li> </ul>

### 3.5 Betrouwbaarheid en validiteit

De interviews worden met verschillende betrokkenen, zowel professionals als bijstanders en werknemers, afgenomen om een compleet beeld te krijgen van Poetsbedrijf SAV. De betrouwbaarheid wordt vergroot doordat er verschillende mensen met verschillende zienswijzen en mate van betrokkenheid worden geïnterviewd. Bij elk interview zijn er één of twee onderzoekers aanwezig. De betrouwbaarheid bij de interviews met de medewerkers wordt vergroot doordat zij in hun vertrouwde omgeving samen met een ouder of verzorger worden geïnterviewd. Er is specifiek voor gekozen om deze interviews met een ouder of verzorger ter plaatse te voeren vanwege de beperkingen van de medewerkers. Ouders of verzorgers kunnen hierdoor bijspringen of aanvullen wanneer dit nodig is. De interviews met de stagebegeleiders vanuit het speciaal onderwijs vinden telefonisch of per e-mail plaats. De interviews met de zorgprofessionals en ambtenaren vinden zowel telefonisch als persoonlijk plaats, dit afhankelijk van de voorkeur van de geïnterviewden. De persoonlijke interviews vinden plaats in een kantoor- of spreekruimte met de deur gesloten en telefoons op stil. Indien er toestemming gegeven wordt kan het gesprek opgenomen worden om de betrouwbaarheid van de informatie te vergroten.

De instrumentele validiteit is de mate waarin gemeten wordt wat men wil meten. De instrumentele validiteit bij alle interviews wordt verhoogd doordat de interviewvragen open zijn opgesteld en er zonder moeite doorgevraagd kan worden op het gegeven antwoord. Doordat de onderzoekers aanwezig zijn bij het interview of telefonisch contact kan er ingehaakt worden op bepaalde antwoorden om zaken te concretiseren of een breder beeld te kunnen vormen. Ook kan er geholpen worden met extra uitleg bij eventuele onduidelijkheid van bepaalde interviewvragen. Zo ontstaat er geen miscommunicatie en wordt er gemeten wat de onderzoekers willen meten. De instrumentele validiteit wordt verlaagd doordat zorginstellingen sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven. Zij zullen zichzelf niet snel in een slecht daglicht zetten en daardoor sneller de positieve kanten en ervaringen met betrekking tot de instelling met anderen delen.

De ecologische validiteit wordt verhoogd omdat de interviews op een laagdrempelige manier in de natuurlijke omgeving van de medewerkers worden afgenomen. De veiligheid wordt bij de zorg- en onderwijsprofessionals gewaarborgd door te werken in een rustige, gesloten ruimte. Bij de medewerkers ontstaat er extra veiligheid door de ouder of verzorger bij het interview te betrekken.

### 3.6 Ethische overwegingen

“Ethiek is steeds een individuele afweging over wat kan en wat niet kan in een bepaalde situatie.” (De Bil, 2014, p. 122). Voorafgaand aan het onderzoek is aan de respondenten duidelijk uitgelegd wat het doel en de werkwijze van het onderzoek is. Medewerking aan dit onderzoek is vrijwillig. Ouders, werknemers, zorginstellingen, stagebegeleiders, professionals en ambtenaren zijn gevraagd om mee te werken. De uitkomsten van het onderzoek zullen geen nadelige gevolgen hebben voor de respondenten en de gegevens zijn niet te herleiden naar de bestaande personen. Eventuele opnames vinden enkel plaats met expliciete toestemming van de geïnterviewde persoon.

## 4. Resultaten

### 4.1 Resultaten deelvraag 1

*In deze paragraaf worden de resultaten van de eerste deelvraag weergegeven. De eerste deelvraag luidt als volgt: 'Wat zijn de verschillen tussen dagbesteding van Poetsbedrijf SAV en dagbestedingen vanuit een zorginstelling?'*

Poetsbedrijf SAV is een kleinschalig bedrijf waar mensen werken met een afstand tot de arbeidsmarkt werken. Poetsbedrijf SAV noemt deze mensen medewerkers en geen cliënten, omdat zij dit zien als werk en niet alleen maar als dagbesteding. In het bedrijf zijn er acht medewerkers, twee stagiaires, één vrijwilliger en één begeleider. Poetsbedrijf SAV ontvangt geen financiële steun van de gemeente zoals andere, grotere zorginstellingen dit wel ontvangen. Bij het aannemen van een werknemer kijken zij ernaar of er genoeg aandacht kan worden gegeven voor de persoon zelf en zijn/haar behoeften.

Er is aan de verschillende zorginstellingen gevraagd hoe de cliënten bij hen terechtkomen, waarnaar gekeken wordt bij de aanmelding, wat de werkzaamheden zijn van de cliënten, hoe de begeleiding aan de cliënten wordt vormgegeven, hoeveel cliënten er zijn en wat de kwaliteiten van de zorgstelling zijn. De antwoorden die uit de interviews zijn gekomen, worden verder toegelicht.

Als eerst is er aan de zorginstellingen gevraagd hoe de cliënten bij hen terechtkomen. Alle zorginstellingen gaven aan dat cliënten een WMO-indicatie nodig hebben om bij hen terecht te komen. Dit is een wet voor hulp en ondersteuning. Vervolgens is er aan de zorginstellingen gevraagd waarnaar gekeken wordt bij de aanmelding van de cliënten. Twee van de drie zorginstellingen gaven aan dat er na de aanmelding in een multidisciplinair team wordt gekeken of zij de hulpvraag van de desbetreffende cliënt kunnen beantwoorden. Door het overleg kan de juiste zorg worden toegekend. De andere zorginstelling gaf het volgende aan: "De cliënten moeten in bezit zijn van een WWB-uitkering, een Wajong uitkering, een WGA-uitkering, een WIA-uitkering, een WAO-uitkering, een WAZ-uitkering of een Ziektewet uitkering."

Daarnaast is er aan de zorginstellingen gevraagd wat voor werkzaamheden de cliënten bij hen verrichten. Eén zorginstelling gaf het volgende aan: "Onze dagbesteding is erg divers. Cliënten hebben een werkplaats waar ze houtbewerken en waar ze klussen doen. Daarnaast doen wij ook aan natuurbeheer, we gaan dan met cliënten door de natuur wandelen. Tevens is er een boerderij waar de cliënten dieren kunnen verzorgen. Ook hebben wij drie restaurants, waardoor zij in aanraking komen met de horeca." Een andere zorginstelling gaf aan dat hun cliënten voornamelijk schilderen en productiepoppetjes maken. De derde zorginstelling biedt vooral activiteiten die te maken hebben met het aanspreken van de cognitieve vaardigheden, omdat deze cliënten te maken hebben met (beginnende) dementie. Dit zijn activiteiten als puzzelen of een geheugentraining. Daarnaast bieden zij ook activiteiten als bloemschikken en yoga. Ook is er hier dagbesteding voor jongeren als in het samen uitvoeren van activiteiten met de ouderen. Ze zijn hierdoor in contact met anderen. Deze zorginstelling biedt daarbij dagbesteding voor de ouderen en voor de jongvolwassenen. Verder is er aan de zorginstellingen gevraagd hoe de begeleiding aan de cliënten wordt vormgegeven. Alle zorginstellingen gaven aan dat er één of twee begeleiders op de groep staan. Tevens gaven zij aan dat de begeleiding is afgestemd op hun hulpvraag. Eén zorginstelling gaf aan dat er bij hen af en toe ook sprake is van één-op-één begeleiding. De zorginstellingen gaven aan dat zij meerdere locaties hebben. De ene zorginstelling gaf aan dat zij ongeveer 3000 cliënten hebben en de andere gaf aan dat zij ongeveer 160 cliënten hebben.

Als laatste is er aan de zorginstellingen gevraagd wat hun kwaliteiten zijn als zorginstelling. De ene zorginstelling heeft aangegeven dat zij het heel belangrijk vinden dat de dagbesteding buitenshuis plaatsvindt en dat de dagbesteding in de buurt van de cliënten is. Op deze manier kunnen cliënten sociale contacten leggen en kunnen zij hun sociale netwerk vergroten.

Daarnaast vinden zij het belangrijk dat er zorg op maat plaatsvindt. Zij kijken wat het individu aan zorg nodig heeft. Uiteindelijk vinden zij het erg cruciaal dat er een juiste behandeling en/of begeleiding plaatsvindt voor het individu. De andere zorginstelling gaf aan dat hun dagbesteding zich vooral richt op het zorg afnemen van de mantelzorgers. Zij zijn nu bezig om de mantelzorgers te betrekken bij wat zij doen op de dagbesteding en welke verbeteringen zij in het gedrag kunnen zien. Ook proberen zij in te spelen op het probleemgedrag dat zij thuis laten zien. De jongvolwassenen kunnen hierbij ondersteuning bieden en met ze in gesprek gaan. De laatste zorginstelling gaf aan dat hun kwaliteiten liggen bij het feit dat zij een jobcoach in opdracht stellen van de opdrachtgever. Samen met de cliënt wordt er een individueel trajectplan opgenomen met daarin de werkzaamheden, die worden uitgevoerd en de individuele afspraken die met iedere cliënt worden gemaakt.

Uit de interviews is gebleken dat er een aantal verschillen zijn tussen het Poetsbedrijf SAV en de andere zorginstellingen. Het eerste verschil is dat Poetsbedrijf SAV een kleinschalig bedrijf is met slechts acht medewerkers. De andere zorginstellingen hebben veel meer cliënten op hun dagbesteding. Een tweede verschil is dat SAV maar één begeleider in het bedrijf heeft en dat bij de andere zorginstellingen er meestal twee begeleiders op de groep staan. Daarnaast krijgt Poetsbedrijf SAV geen steun van de gemeente in tegenstelling tot de andere (grotere) zorginstellingen.

Een overeenkomst tussen Poetsbedrijf SAV en de andere zorginstellingen is dat er gekeken wordt of de werknemer/cliënt geschikt is voor de dagbesteding en of er kan worden voldaan aan de behoeften van hen. Wat wel een verschil is, is dat bij de andere zorginstellingen er wel een WMO-indicatie nodig is om te worden aangenomen en bij Poetsbedrijf SAV is dit niet per se nodig.

Nog een verschil is dat Poetsbedrijf SAV zijn werknemers echt als werknemers ziet en dat zij dat ook hun werk noemen in tegenstelling tot andere zorginstellingen. Andere zorginstellingen noemen hen cliënten en geven aan dat het echt dagbesteding is.

Daarnaast verschillen de werkzaamheden van werknemers bij Poetsbedrijf SAV met de werkzaamheden van cliënten bij andere zorginstellingen. Bij Poetsbedrijf SAV zijn de werknemers gespecialiseerd in het poetsen van voertuigen, zowel van de binnenkant als van de buitenkant. Bij andere zorginstellingen zijn de activiteiten meestal wat diverser, maar wel minder arbeidsgericht.

#### 4.2 Resultaten deelvraag 2

*In deze paragraaf worden de resultaten voor de tweede deelvraag uiteengezet. De deelvraag luidt: 'Hoe ervaren cliënten en hun directe netwerk de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV?'. De interviewvragen die zijn gesteld gaan in op hoe de ouders/verzorgers en werknemers de dagbesteding ervaren. Er zijn vier werknemers en vier ouders/verzorgers geïnterviewd.*

Uit de interviews is naar voren gekomen dat alle werknemers en ouders/verzorgers die geïnterviewd zijn het bedrijf als fijn ervaren. Het is er gezellig en zij hebben goed contact met elkaar en de klanten. De werknemers gaven aan dat zij het heel erg naar hun zin hebben en het bedrijf heel erg goed vinden. Als daar dieper op in wordt gegaan benoemen zij het vooral heel erg fijn te vinden dat zij aan het werk kunnen met iets wat echt bij hen past. Twee van de vier werknemers hebben er eerst stage gelopen en zijn daarna echt aan het werk gegaan bij het bedrijf omdat ze het een fijne plek vonden.



Als er gevraagd wordt wat zij goed vinden aan Poetsbedrijf SAV komt er naar voren dat vooral de sfeer en begeleiding heel fijn is. De werknemers worden behandeld als echte werknemers waarbij hun beperking geen rol speelt. Alle vier de werknemers hebben hiervoor ander werk gedaan en geven daarbij aan dat ze het bij Poetsbedrijf SAV fijner vinden. Dit komt vooral doordat de werkzaamheden van het bedrijf beter bij hen passen. *“Mijn vorige werk was niet leuk en paste niet bij mij. Het werk dat ik nu mag doen is iets wat ik nog niet eerder voorbij heb zien komen. Ik ben blij dat ik hier mag werken.”*

Drie werknemers hebben ook nog ander werk of dagbesteding naast hun werk bij Poetsbedrijf SAV. Zij geven daarbij aan dat ze het werk daar ook wel leuk vinden maar het meer naar hun zin hebben bij het poetsbedrijf omdat zij daar niet kijken naar welk label de werknemers hebben, maar naar wat hun persoonlijke kwaliteiten zijn. Het werk is erg gestructureerd maar tegelijkertijd ook flexibel. Ze proberen ongeveer twee of drie auto's per dag te poetsen, maar als dat niet lukt dan is er morgen weer een dag. Ook ouders geven aan dat de werkzaamheden die hun kinderen hiervoor hebben gedaan niet bij hen pasten en dat ze nu zien dat hun zonen veel gelukkiger zijn. *‘Ik zie dat mijn zoon het werk met veel plezier doet. Hij zit hier op zijn plek en hij heeft het hier naar zijn zin’.* Ook vinden de respondenten het heel fijn dat er structuur is in het werk. Zij gaven aan dat hun zonen dit erg hard nodig hebben en dit gelukkig ook wordt geboden. Een respondent gaf aan dat ze het fijn vindt dat haar zoon dit werk heeft gevonden en dat hij zich hier heel goed kan ontwikkelen. *‘Ik vind het ook leuk om te zien dat hij fysiek veel meer kan dan dat er ingeschat werd. Hij heeft dit allemaal bij Poetsbedrijf SAV kunnen laten zien. Zijn taken zijn precies en hij kan zich daar goed concentreren. Daarnaast heeft hij een beter zelfbeeld ontwikkeld. Hij heeft meer zelfvertrouwen gekregen, omdat hij echt het gevoel heeft dat hij een baan heeft en mee kan draaien in de maatschappij’.*

Als we kijken naar de begeleiding geven ouders en werknemers aan dat dit goed aansluit op de behoeften. *‘Leonard is erg betrokken en er is een goede band tussen hem en de werknemers’.* Ze krijgen de begeleiding die ze nodig hebben en ouders kunnen altijd een bericht sturen of bellen als zij vragen hebben. Er zijn jaarlijkse overlegmomenten en voor de rest is er contact wanneer nodig. Een verbeterpunt in de begeleiding wat een ouder aangaf was dat ze iets beter kunnen opletten op de draagkracht van haar zoon. Soms biedt het bedrijf cursussen aan die ervoor zorgt dat de werknemer overvraagd wordt.

Een ander verbeterpunt dat een van de ondervraagde ouders benoemde is een rolstoeltoilet. Zij geeft aan dat ze snapt dat daar geen geld voor is, maar dat het zeker wel nodig is. Ook andere ouders zien in dat het belangrijk is dat het bedrijf meer geld krijgt. Zo gaf een ouder aan dat haar zoon twee dagen in de week van Vlissingen naar Goes moet rijden met de auto en hier geen vergoeding voor krijgt. De benzinekosten kunnen daardoor erg oplopen. Ook gaven ouders aan dat het belangrijk is dat er een tweede begeleider in dienst kan worden genomen. Als Leonard namelijk een keer ziek is, dan ligt het werk gelijk stil. Daarnaast kan er betere begeleiding op maat worden aangeboden wanneer er twee begeleiders aanwezig zijn.

#### 4.3 Resultaten deelvraag 3

*In deze paragraaf worden de resultaten van deelvraag drie weergegeven. De deelvraag luidt: Is er veel vraag naar dagbesteding vanuit een social enterprise zoals Poetsbedrijf SAV deze aanbiedt? Er wordt in kaart gebracht wat de professionele meningen en ervaringen zijn van stagebegeleiders vanuit speciaal onderwijs met betrekking tot hun cliënten in combinatie met de dagbesteding die Poetsbedrijf SAV aanbiedt. Er wordt onderzocht hoeveel vraag er is naar dit soort dagbesteding. Er zijn in totaal twee stagebegeleiders vanuit het speciaal onderwijs geïnterviewd.*

In de interviews is er naar voren gekomen dat er door stagebegeleiders en hun cliënten bewust wordt gekozen om samen te werken met Poetsbedrijf SAV. De reden hiervoor is dat er bij het bedrijf een werkomgeving wordt gecreëerd die overeenkomt met de realiteit van arbeidsmatig werken. Zo wordt er gekeken naar de kennis en kunde van de individuele werknemers en worden hierop gebaseerde mogelijkheden aangeboden om te groeien en ontwikkelen. De onderwijsorganisaties en bijbehorende stagebegeleiders benoemen fijn samen te werken met Poetsbedrijf SAV omdat het bedrijf wordt gezien als waardevolle aanvulling binnen dagbesteding met activiteiten die tot op heden nergens anders binnen Zeeland zo expliciet worden aangeboden. Als werknemers aangeven dat zij willen werken met auto's of bijvoorbeeld monteur willen worden is Poetsbedrijf SAV de beste optie die in de directe omgeving wordt gevonden om met auto's te werken.

Er wordt tevreden gereageerd op de wijze waarop Poetsbedrijf SAV invulling heeft gegeven aan de geboden dagbesteding. Zo wordt het als prettig ervaren dat de begeleiding veel individueler is dan bij andere dagbestedingen. Ook creëert de kleinschaligheid van Poetsbedrijf SAV een veilig werkklimaat voor de werknemers en wordt dit ook vanuit werknemers teruggekoppeld naar de uitbestedende instellingen via dag verslagen.

Poetsbedrijf SAV staat voor het kijken naar de individuele karakters en kwaliteiten van alle werknemers en speelt hier op in. Er zijn meerdere dagbestedingen die dit aangeven te doen, maar bij Poetsbedrijf SAV ziet men volgens de stagebegeleiders dat dit in de praktijk ook echt gebeurt. Doordat er in een kleinschalige groep wordt gewerkt is er meer ruimte voor het ontwikkelen van individuele talenten en wordt hier ook de nodige ondersteuning in gegeven.

Ook wordt Poetsbedrijf SAV zeker als van toegevoegde waarde gezien voor de mannelijke cliënten. Vaak zijn de opties qua dagbesteding gericht op een lunchroom of een zorgboerderij, maar bij Poetsbedrijf SAV wordt er een daginvulling aangeboden die verschilt van de standaard. Dit zorgt ervoor dat mannelijke cliënten sneller kiezen voor Poetsbedrijf SAV omdat het bedrijf beter aansluit op de specifieke wensen die door hen worden aangegeven. Met name met betrekking tot het kunnen werken met auto's en de mogelijkheid hebben om hier in te groeien. Op deze manier wordt de dagbesteding voor de cliënten meer een hobby en kunnen zij werk uitvoeren waar zij ook daadwerkelijk trots op zijn.

De kleinschaligheid is iets wat veel naar voren komt uit de interviews en waar duidelijk een voorkeur voor bestaat. Dit omdat de werknemers zo meer persoonlijke aandacht krijgen. Er kan meer gekeken worden naar de doelen van de werknemers en de mogelijkheid tot persoonlijke groei is groter. Wel wordt er als tip door de geïnterviewden benoemd dat Poetsbedrijf SAV nog wat bekender zou kunnen worden binnen de gemeente.

#### 4.4 Resultaten deelvraag 4

*In deze paragraaf worden de interviewresultaten van de vierde deelvraag uiteengezet. De deelvraag luidt: 'Wat is de visie van zorgprofessionals en ambtenaren van de gemeente Goes en de gemeente Reimerswaal met betrekking tot de toekomstvisie en positieve- en verbeterpunten voor Poetsbedrijf SAV?'. De interviewvragen die zijn gesteld gaan in op kwaliteiten en eventuele valkuilen van Poetsbedrijf SAV. Er wordt in kaart gebracht op welke wijze en in welke mate Poetsbedrijf SAV bekend is bij ambtenaren en zorgprofessionals van de gemeenten Goes en Reimerswaal. Ook wordt er gevraagd naar ideeën voor financiële steun vanuit de gemeentelijke invalshoek en mogelijke toekomstperspectieven voor Poetsbedrijf SAV. Er zijn in totaal drie ambtenaren en zorgprofessionals geïnterviewd.*

Met betrekking tot de bekendheid van Poetsbedrijf SAV geven alle drie de geïnterviewden aan dat zij Poetsbedrijf SAV relatief vroeg in het bestaan van het bedrijf hebben leren kennen. Alle drie de geïnterviewden geven aan dat zij contact kregen met Lizette Koppelaar van Poetsbedrijf SAV, die op zoek ging naar nieuwe contacten binnen de gemeenten en eventuele hulp. Alle drie de geïnterviewden hebben in variërende wijze van intensiviteit contact onderhouden met Lizette sinds hun kennismaking. Alle drie de geïnterviewden benoemen het bedrijf een warm hart toe te dragen.

Bij de vraag welke verschillen volgens de respondenten het voornaamst zijn tussen Poetsbedrijf SAV en meer traditionele dagbestedingen vanuit een zorginstelling, wordt door twee respondenten benoemd dat Poetsbedrijf SAV standaard uitgaat van het leveren van maatwerk voor de cliënt en met oprechte aandacht en interesse kijkt naar ieder individu, iets wat niet alle traditionele zorginstellingen kunnen evenaren. Er wordt benoemd dat dagbesteding vanuit een zorginstelling regelmatig een vast programma hanteert, terwijl Poetsbedrijf SAV echt kijkt naar wat er nodig is voor elke cliënt om werkzaamheden en dagbesteding aan te laten sluiten op hun individuele talenten en behoeften. Er wordt drie maal benoemd dat Poetsbedrijf SAV een hardwerkend en puur bedrijf is, wat zich niet blind kijkt op regels en protocollen. Dit is volgens de geïnterviewden juist het charme en de warmte van Poetsbedrijf SAV en maakt het bedrijf onderscheidend. De geïnterviewden geven alle drie aan dat zij een hoog percentage van tevredenheid verwachten vanuit de cliënten omdat Poetsbedrijf SAV hen verwelkomt als mensen, niet als een cliënt of een hulpvraag. De woorden "warm nest" en "als familie" worden genoemd. Om deze reden is volgens de geïnterviewden Poetsbedrijf SAV een prettige en positief stimulerende dagbesteding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Met betrekking tot verbeterpunten en/of tips voor het bedrijf wordt er door alle drie de geïnterviewden benoemd dat Poetsbedrijf SAV nog redelijk zoekend is binnen hun "nieuwe" manier van dagbesteding bieden. Twee geïnterviewden benoemen dat Poetsbedrijf SAV nog tegen bepaalde regels en wetgevingen vanuit de gemeente aan lijkt te lopen. Er wordt twee maal gesproken over een bepaalde "taal" vanuit ambtenaren en zorgorganisaties die Poetsbedrijf SAV nog wat beter zou kunnen leren spreken. Meteen wordt door een geïnterviewde hieraan toegevoegd dat, terwijl Poetsbedrijf SAV wat meer zou kunnen leren over de ambtelijke wereld en alle regels en wetgevingen daarbinnen, de ambtelijke wereld ook zou kunnen leren van de "leefwereld" waar Poetsbedrijf SAV zich in bevindt. Volgens de geïnterviewde zouden idealiter beide werelden van elkaar leren en zouden cliënten ervan profiteren als de kloof tussen beiden kleiner wordt door meer wederzijds begrip. Een andere geïnterviewde benoemt als tip dat Poetsbedrijf SAV misschien een event of een kortingsactie zou kunnen organiseren om fondsen in te zamelen en meer bekendheid te realiseren. De derde geïnterviewde benoemt het advies om, indien haalbaar, een extra werkvloerbegeleider aan te nemen om de continuïteit te handhaven. Verder benoemt deze respondent dat Poetsbedrijf SAV vooral moet blijven volharden in hun missie en visie, omdat dit de reden is dat zij al zo ver zijn gekomen.

Over het onderwerp financiële steun vanuit de gemeente wordt de vraag gesteld waarom de geïnterviewden denken dat Poetsbedrijf SAV dit niet ontvangt. Twee geïnterviewden benoemen dat dit te maken heeft met de aanvraag van cliënt indicaties en met gecontracteerde organisaties vanuit de gemeente. Eén geïnterviewde benoemt dit onderwerp niet in de portefeuille te hebben en hier verder niet de benodigde expertise over te bezitten om de vraag te kunnen beantwoorden. Een andere geïnterviewde benoemt dat er bepaalde eisen zijn waar een organisatie die dagbesteding aanbiedt aan moet voldoen. Deze eisen hebben betrekking tot toetsbaarheid, toezicht, consequentie, kwaliteitscertificaten en het naleven van bepaalde handboeken. Bij een subsidie aanvraag komt veel (voorbereidende) administratie kijken. Volgens de geïnterviewde past dit niet bij

de huidige insteek van Poetsbedrijf SAV, aangezien het bedrijf zich niet bezighoudt met handboeken, maar met mensen. Er wordt benadrukt dat dit juist de kracht is van het bedrijf en dat het zonde zou zijn als deze puurheid en menslievende inzet verloren zou gaan in de spreekwoordelijke draaimolen van regels en kwaliteitsplannen. Er zijn al zo veel traditionele zorginstellingen en dagbestedingen, het is als het ware continu hetzelfde antwoord op dezelfde vraag. Dit soort vernieuwing is juist wat er in de zorgwereld ontbreekt. Poetsbedrijf SAV zou zich niet moeten conformeren aan de bestaande norm van gecontracteerde dagbesteding, zij maken juist een nieuw pad vrij voor soortgelijke, innoverende ondernemers.

Twee geïnterviewden benadrukken de wrangheid van de huidige positie van Poetsbedrijf SAV. Het bedrijf past niet in het klassieke plaatje van traditionele dagbesteding en terwijl vreselijk veel mensen ontzettend enthousiast zijn over het bedrijf, krijgt het bedrijf alsnog geen financiële steun. Poetsbedrijf SAV valt op deze manier buiten de boot. De zorgwereld valt volgens de geïnterviewden niet zomaar te veranderen, het is een redelijk starre wereld met veel juridische afspraken. Met de bezuinigingen binnen de zorg in het achterhoofd is het budget van de gemeentes regelmatig al besteed aan de gecontracteerde zorgorganisaties. Initiatieven zijn welkom en worden gewaardeerd, maar als puntje bij paaltje komt en er iets moet veranderen in het daadwerkelijke systeem om bedrijven als Poetsbedrijf SAV een plek te bieden, dan wordt het moeilijk. Zij passen niet in het traditionele systeem en dus vallen zij er simpelweg buiten, terwijl er juist behoefte is aan hun waardevolle bijdrage en enthousiasme.

Twee respondenten geven aan zeker bereid te zijn om in de nabije toekomst in gesprek te treden over toekomstperspectief voor Poetsbedrijf SAV. Er wordt tijdens de interviews hardop meegedacht over mogelijkheden en kansen voor Poetsbedrijf SAV. Eén respondent benoemt het creëren van een financieel vangnet in samenwerking met andere zorginitiatieven. Misschien kunnen op die manier meerdere bedrijven elkaar helpen en ondersteunen. Een andere respondent benoemt dat er misschien een tijdelijke financieringsstroom kan worden gerealiseerd zonder klassiek subsidiecontract.

De derde respondent benoemt dat het mooi zou zijn als er een heel netwerk van soortgelijke initiatieven zou bestaan, eventueel in combinatie met meer traditionele bedrijven. Dit met als doel de doorstroom tussen dagbestedingen te vergemakkelijken. Soms komen cliënten bij een dagbesteding terecht en hebben zij op een gegeven moment alles daar wel geleerd. Vaak wordt genoeg genomen met “het gaat prima” en “het is hier veilig en vertrouwd” en verdwijnt de uitdaging voor cliënten om nieuwe dingen te leren. Er wordt regelmatig beargumenteerd dat te veel prikkels onrust bij de cliënt creëren. De respondent benoemt dat in deze argumentatie een kern van waarheid zit, maar dat elke cliënt wel verschilt. Door andere opties niet eens te overwegen worden de cliënten eigenlijk ontwikkelingskansen ontzegd. Wel benadrukt de respondent dat het wel van belang zou zijn om de weg terug naar de vorige dagbesteding altijd open te houden, dit om de cliënten het gevoel te geven dat zij op een veilige manier iets nieuws kunnen proberen.

Een ander idee wat de respondent oppert is een project binnen gemeente Reimerswaal met betrekking tot indicatievrije dagbesteding voor 65+ mensen. De gemeente biedt een bedrijf of organisatie een “zakje geld” aan als zij 65+ mensen zonder indicatie op een stimulerende wijze ervaring laten opdoen binnen desbetreffend bedrijf. Op deze manier hoeft er geen sprake te zijn van een traditioneel subsidiecontract, maar krijgt het bedrijf toch wat financiële steun en kunnen de 65+ mensen aan de slag. Een win-win situatie en een voorbeeld van hoe vernieuwing ook vormgegeven kan worden.

Bij de vraag of er volgens de geïnterviewden veel vraag is naar dagbesteding zoals Poetsbedrijf SAV dit aanbiedt geven twee geïnterviewden aan dat zij hiervan overtuigd zijn. Er kan volgens hen meer erkenning komen vanuit het zorgsysteem dat er vanuit cliëntperspectief behoefte is aan bedrijven zoals Poetsbedrijf SAV. Eén respondent benoemt dat dit afhankelijk is van de invalshoek. Er wordt in het werkveld voornamelijk geredeneerd vanuit klassieke dagbestedingen en er wordt nauwelijks nagedacht over andere behoeften en hoe deze te vervullen. De respondent vergelijkt dit met de opkomst van de smartphone: in eerste instantie dacht iedereen “dat heb ik toch niet nodig”, maar pas bij het af weten van het bestaan en nut ervan is de behoefte aan het licht gekomen. De gedachte dat bepaalde cliënten de behoeften hebben waar Poetsbedrijf SAV in voorziet is volgens de geïnterviewde nog niet alom aanwezig, dus de behoefte lijkt ook nog niet expliciet aanwezig. Vernieuwing heeft tijd nodig.

## 5. Discussie

### 5.1 Discussie deelvraag 1

Deze paragraaf bevat een analyse van de interviewresultaten en een koppeling tussen deze resultaten en de theorie behorend bij deelvraag één. De deelvraag luidt: *‘Wat zijn de verschillen tussen dagbesteding van Poetsbedrijf SAV en dagbestedingen vanuit een zorginstelling?’*.

Uit de interviews is er gebleken dat cliënten met een WMO-indicatie bij alle zorginstellingen terecht kunnen komen. Daarnaast wordt er door de zorginstellingen gekeken of zij genoeg kunnen bieden aan de cliënten als het om hun hulpvraag gaat. Als de zorginstellingen het idee krijgen dat zij kunnen voldoen aan de hulpvraag van de desbetreffende cliënt, zullen zij kijken wat voor dagbesteding er het beste bij hen past.

Uit de literatuur is gebleken dat mensen met een (lichte) verstandelijke beperking niet gemakkelijk aan werk kunnen komen, daarom is het belangrijk dat zij een geschikte dagbesteding vinden zodat zij ook mee kunnen draaien in onze maatschappij (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016). Uit de literatuur blijkt ook dat mensen met een (lichte) verstandelijke beperking niet altijd individueel zelfstandig zijn en dat zij dan bijvoorbeeld een WMO-indicatie kunnen krijgen om bij een dagbesteding terecht te kunnen komen (Perrins & Tarr, 1998).

Tevens is er uit de interviews gebleken dat één zorginstelling aangaf dat het belangrijk gevonden wordt dat er sociale contacten worden gelegd en dat op deze manier het sociale netwerk wordt vergroot. Uit de literatuur is gebleken dat de sociale contacten worden opgebouwd en de persoon in kwestie zich op sociaal gebied ontwikkelt wanneer een persoon deelneemt aan een dagbesteding (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016).

Uit de interviews is gebleken dat alle zorginstellingen steun krijgen van de gemeente. Hierdoor kunnen zij meer begeleiders aannemen en deze uitbetalen. Tevens kunnen zij hierdoor meer spullen kopen voor de dagbesteding zelf. Uit de literatuur is gebleken dat dit bij Poetsbedrijf SAV anders is. Zij ontvangen van de gemeente geen steun, dit is ook een reden waarom er maar één begeleider aanwezig is in het bedrijf (Poetsbedrijf SAV, 2018).

Daarnaast is uit de interviews gebleken dat één zorginstelling aangaf dat zij alleen maar cliënten aannemen als zij in bezit zijn van een uitkering. Uit de literatuur is gebleken dat bij Poetsbedrijf SAV dit niet het geval is. Bij het aannemen van een werknemer kijken zij er juist naar of er genoeg aandacht kan zijn voor de persoon zelf en zijn/haar behoeften (Poetsbedrijf SAV, 2018).

Tevens is uit de interviews gebleken dat de andere zorginstellingen veel meer cliënten hebben op hun dagbesteding. Uit de literatuur is gebleken dat Poetsbedrijf SAV slechts acht medewerkers heeft (Poetsbedrijf SAV, 2018).

Daarnaast is uit de interviews naar voren gekomen dat de andere zorginstellingen veel diverser zijn qua werkzaamheden. De dagbestedingen bieden diverse werkzaamheden aan, zodat voor iedere cliënt er wat tussen zit. Bij Poetsbedrijf SAV zijn de werkzaamheden minder divers. Zij zijn gespecialiseerd in het poetsen van auto's van zowel de binnenkant als van de buitenkant (Poetsbedrijf SAV, 2018). Medewerkers werken hier omdat dit aansluit op hun interesses.

## 5.2 Discussie deelvraag 2

Deze paragraaf bevat een analyse van de interviewresultaten en een koppeling tussen deze resultaten en de theorie van deelvraag twee. De deelvraag luidt: *'Hoe ervaren cliënten en hun directe netwerk de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV?'*.

Als er gekeken wordt naar de theorie zijn er een aantal zaken die overeenkomen met wat de ouders en werknemers ervaren bij Poetsbedrijf SAV. Uit onderzoek is gebleken dat de activiteiten die werknemers binnen een sociale onderneming uitvoeren zorgen voor een gevoel van verbondenheid door de sociale ondersteuning (Igado & Gomez, 2009). De werknemers die geïnterviewd zijn gaven aan dat zij het erg naar hun zin hebben en de sfeer heel erg fijn vinden op het werk. Ook de geïnterviewde ouders gaven aan dat zij hun kinderen een stuk gelukkiger zien sinds zij dit werk kunnen doen. Ze hebben een goede band met de begeleider en andere werknemers. Het kan voor mensen met een beperking soms lastig zijn om sociale contacten te onderhouden en daardoor kunnen zij in een sociaal isolement komen. Als er gekeken wordt naar het begrip sociaal isolement, wordt dit ook wel beschreven als de kwaliteit en kwantiteit van sociale relaties die een persoon om zich heen heeft (Kelly, Steiner, Mazzei, & Baker; 2019). Er zijn bij Poetsbedrijf SAV altijd meerdere werknemers aanwezig waarmee zij contact hebben, maar ze hebben ook contact met de klanten. Sociale ondernemingen kunnen misschien geen primaire gezondheidszorg en sociale zorg bieden, maar zij zorgen er wel voor dat mensen aan het werk kunnen waardoor het welbevinden van mensen stijgt (Kelly, Steiner, Mazzei, & Baker; 2019). Uit het onderzoek kwam duidelijk naar voren dat de werknemers een stuk gelukkiger zijn nu zij bij Poetsbedrijf SAV werken. Zoals benoemd wordt in *Psychiatrie: een inleiding (2017)* is een kritiekpunt op het in de zorg gehanteerde DSM-systeem dat het diagnosticeren van een aandoening kan leiden tot stigmatisering. Er bestaan veel vooroordelen over mensen die bijvoorbeeld officieel "psychisch beperkt" zijn verklaard. Door het blijvend slachtoffer zijn van deze vooroordelen gaan veel mensen zich juist gedragen naar hun diagnose of komen zij in een slachtofferrol terecht. De werknemers geven aan dat zij het fijn vinden om als echte werknemers gezien en behandeld te worden waarbij hun beperking niet leidend is. Ze kunnen aan het werk gaan zonder een diagnoselabel waardoor zij echt meedraaien in de samenleving. Door dagbesteding krijgen mensen met een (verstandelijke) beperking de mogelijkheid om vaardigheden aan te leren en ervaringen op te doen die bevorderlijk zijn om actief in de maatschappij te kunnen participeren (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016). Het wordt door hen dan ook niet gezien als een dagbesteding maar als hun werk. Zij worden behandeld als echte werknemers, niet als mensen met een beperking. Ook de ouders van de werknemers geven aan ontwikkelingen te kunnen zien bij hun kinderen. Een ouder gaf dan ook aan dat haar zoon meer zelfvertrouwen heeft gekregen doordat hij een baan heeft en in de maatschappij kan meedraaien.

Uit onderzoek is niet alleen gebleken dat activiteiten van sociale ondernemingen inspelen op het sociale welzijn, maar ook ontstaat er een verbetering van de fysieke activiteiten (Caló, Roy, Donaldson, Teasdale, & Baglioni; 2019). Uit een van de interviews is gebleken dat de werknemer veel meer kon dan wat er in eerste instantie van hem werd verwacht. Deze werknemer heeft een fysieke beperking, maar bleek veel ontwikkeling door te maken en fysiek tot veel meer in staat te zijn dan men aanvankelijk dacht.

Iedere persoon met een afstand tot de arbeidsmarkt heeft begeleiding en ondersteuning nodig op zijn/haar eigen manier. Zij krijgen bij Poetsbedrijf SAV veel handvatten toegereikt en vaardigheden aangeleerd om mee te kunnen functioneren in de maatschappij en het gevoel te krijgen 'er toe te doen'. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV aansluit op de behoeften van de werknemers. Er is veel structuur aanwezig, maar als het voor de werknemers te veel wordt, dan is het bedrijf daar ook weer erg flexibel in. Een sociale onderneming wordt gezien als

een efficiënte manier van het verlenen van overheidsdiensten. Het is een non-profitsector waarin er niet gekeken wordt naar winst, maar naar maatschappelijke doeleinden. Zij pakken de sociale kwetsbaarheden aan in lokale gemeenten en spelen in op factoren die van invloed zijn op de gezondheid en het welzijn van de medewerkers (Cheah, Amran, & Yahya; 2019). Toch zijn er verbeterpunten die het welzijn van de medewerkers kunnen vergroten waarbij geld nodig is. De punten die ouders hierbij noemden zijn het bieden van reiskostenvergoeding, het aanleggen van een rolstoeltoilet en het aannemen van een extra begeleider.

### 5.3 Discussie deelvraag 3

Deze paragraaf bevat een analyse van de interviewresultaten en een koppeling tussen deze resultaten en de theorie behorend bij deelvraag drie. De deelvraag luidt: *'Is er veel vraag naar dagbesteding vanuit een social enterprise zoals Poetsbedrijf SAV deze aanbiedt?'*.

Dagbesteding biedt zorg, lerende activiteiten, participatie en alledaagse vaardigheden aan voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast verleent dagbesteding kansen aan mensen met bijvoorbeeld een (lichte) verstandelijke beperking om aansluiting te vinden in de maatschappij (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016). De geïnterviewde onderwijsinstanties gaven vergelijkbare antwoorden binnen de interviews. Er wordt duidelijk uitgelicht dat de persoonlijke begeleiding een grote meerwaarde heeft voor de werknemers die binnen Poetsbedrijf SAV werkzaam zijn. Voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt houdt een volledige dagbesteding redelijk veel in, iedere persoon is namelijk anders. Bij een volledige dagbesteding lijkt regelmatig behoefte te zijn aan maatwerk, oftewel werkzaamheden en begeleiding die specifiek afgestemd zijn op het individu. Iedere persoon heeft begeleiding en ondersteuning nodig op zijn eigen manier (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016). Door de persoonlijke aandacht en begeleiding bij Poetsbedrijf SAV krijgen de werknemers het gevoel dat zij er mogen zijn en dat er ruimte wordt geboden om te kunnen werken aan hun eigen ontwikkeling door in te spelen op hun individuele talenten.

Daarnaast is de originaliteit van Poetsbedrijf SAV iets wat cliënten erg aanspreekt. Dit is dan ook een voorname reden dat onderwijsinstellingen en hun stagebegeleiders met Poetsbedrijf SAV in zee gaan. Binnen Poetsbedrijf SAV worden voertuigen aan zowel de binnenkant als de buitenkant gepoetst (Poetsbedrijf SAV, 2018). Er bestond volgens de stagebegeleiders nog geen vergelijkbaar concept binnen de markt van dagbestedingen. De mogelijkheid om te kunnen werken met auto's en hier in te leren is iets wat vooral mannelijke cliënten aanspreekt. Bij het aannemen van een werknemer kijkt Poetsbedrijf SAV er naar of er genoeg aandacht kan zijn voor de persoon zelf en zijn/haar individuele behoeften. Het bedrijf wil mensen op niveau passend werk aanreiken dat binnen de reguliere werkomgeving past (Poetsbedrijf SAV, 2018). Het feit dat er een arbeidsmatig realistische werkplaats wordt aangeboden is iets wat door de onderwijsinstellingen wordt gezien als een positieve manier van dagbesteding aanbieden. Uit onderzoek is gebleken dat de activiteiten die de werknemers binnen een sociale onderneming uitvoeren zorgen voor een gevoel van verbondenheid door de sociale ondersteuning (Igado & Gomez, 2009). Een social enterprise pakt de sociale kwetsbaarheden aan in lokale gemeenten en speelt specifiek in op factoren die van invloed zijn op de gezondheid en het welzijn van de medewerkers (Cheah, Amran, & Yahya; 2019). Er is wetenschappelijk aangetoond dat er veel positieve effecten zijn als er ingespeeld wordt op welzijn, verbondenheid en empowerment (Igado & Gomez, 2009). Het arbeidsmatige karakter van de werkzaamheden binnen Poetsbedrijf SAV wekt volgens de geïnterviewde onderwijsinstellingen trots en enthousiaste gevoelens op bij de werknemers. De dagbesteding van Poetsbedrijf SAV heeft volgens de stagebegeleiders een positieve invloed op het welzijn en zelfbeeld van de werknemers. Op de manier waarop Poetsbedrijf SAV invulling geeft aan hun dagbesteding wordt er aan de



werknemers getoond dat zij daadwerkelijk waardering kunnen krijgen voor hun bijdrage aan de maatschappij.

#### 5.4 Discussie deelvraag 4

Deze paragraaf bevat een analyse van de interviewresultaten en een koppeling tussen deze resultaten en de theorie met betrekking tot deelvraag vier. De deelvraag luidt: *‘Wat is de visie van zorgprofessionals en ambtenaren van de gemeente Goes en de gemeente Reimerswaal met betrekking tot de toekomstvisie en positieve- en verbeterpunten voor Poetsbedrijf SAV?’*.

Uit de afgenomen interviews is gebleken dat Poetsbedrijf SAV een relatief bekende naam is geworden binnen de gemeenten Goes en Reimerswaal, dit voornamelijk door de inzet van Lizette Koppelaar met betrekking tot het leggen van contacten en het stellen van vragen. Er wordt benoemd dat Poetsbedrijf SAV een hardwerkend en puur bedrijf is, wat zich niet blind kijkt op regels en protocollen. Dit is volgens de geïnterviewden juist het charme en de warmte van Poetsbedrijf SAV en maakt het bedrijf onderscheidend.

Gemeente Goes gaat uit van de eigen kracht van haar inwoners, maar is de eigen kracht ontoereikend, dan maakt de gemeente Goes gebruik van maatwerk (Gemeente Goes, 2020). Maatwerk, oftewel werkzaamheden en begeleiding die specifiek afgestemd zijn op het individu, is bij een volledige dagbesteding regelmatig nodig om cliënten te bieden wat zij nodig hebben (Blick, Litz, Thornhill, & Goreczny, 2016). Iedere persoon heeft begeleiding en ondersteuning nodig op zijn eigen manier. Uit de interviewresultaten blijkt dat Poetsbedrijf SAV uitblinkt in het bieden van maatwerk aan cliënten vanuit hun persoonlijke en aandachtige aanpak.

De gemeente Reimerswaal benoemt in haar programmabegroting voor 2020 (2019) het ondersteunen van op participatie gerichte burgerinitiatieven van bedrijven als doel. Poetsbedrijf SAV is een sociale onderneming vanuit burgerinitiatief en levert volgens de geïnterviewde professionals een vernieuwende en waardevolle bijdrage aan het zorgsysteem. Desondanks ontvangt Poetsbedrijf SAV geen subsidie of steun vanuit een gemeente.

Uit de interviews blijkt dat Poetsbedrijf SAV niet past in het traditionele beeld van dagbesteding omdat het bedrijf (nog) niet kan voldoen aan de regels, wetgevingen en kwaliteitseisen met betrekking tot subsidiecontracten vanuit de gemeente. Poetsbedrijf SAV wordt daarom omschreven als een social enterprise of sociale onderneming. Een sociale onderneming wordt volgens de theorie gezien als een non-profitsector waarin er niet gekeken wordt naar winst, maar naar maatschappelijke doeleinden (Cheah, Amran, & Yahya; 2019). Het is alleen het geval dat deze omschrijving ook niet compleet passend is, aangezien de eigenaren van het bedrijf, Lizette en Leonard Koppelaar, wel in hun eigen levensonderhoud moeten voorzien met de opbrengsten van het bedrijf.

Er lijkt een paradox te bestaan tussen gewenste sociaal beleidsresultaten, zoals mensen uit de sociale zekerheid halen om een reguliere baan te vinden, en voorkeur vanuit strategische HRM-resultaten, voor het handhaven van een zeer productieve, kostenefficiënte en flexibele organisatie (Borghouts - van de Pas & Freese, 2017). De huidige positie van Poetsbedrijf SAV bevindt zich in deze paradox, aangezien zij werken met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in plaats van met reguliere professionals, zij ook geen financiële steun ontvangen zoals dagbestedingen dat normaliter wel ontvangen, en zij ook in hun eigen levensonderhoud moeten voorzien met de opbrengsten van hun bedrijf. Hier valt uit op te maken dat Poetsbedrijf SAV een nieuwe vorm van dagbesteding in combinatie met een winstgevende sociale onderneming is, iets wat nog geen plek krijgt in het huidige zorgsysteem. Dit soort vernieuwing is volgens de geïnterviewden juist wat er in de ontwikkelende zorgwereld ontbreekt. Er wordt in de interviews benadrukt dat de vernieuwende

invalshoek van Poetsbedrijf SAV juist de kracht is van het bedrijf, en dat het zonde zou zijn als de puurheid en menslievende inzet verloren zou gaan in de spreekwoordelijke draaimolen van regels en kwaliteitsplannen omtrent subsidiecontracten vanuit de gemeenten. Poetsbedrijf SAV zou zich niet moeten conformeren aan de bestaande norm van gecontracteerde dagbesteding, zij maken juist een nieuw pad vrij voor soortgelijke, innoverende ondernemers.

#### 5.5 Sterkten en zwakten van dit onderzoek

Een sterkte van dit onderzoek met betrekking tot de tweede deelvraag is dat alle medewerkers van Poetsbedrijf SAV een ouder naast zich hadden. Als één van hen de juiste woorden niet kon vinden, kon de ouder dit aanvullen. Hierdoor werden de interviewresultaten krachtiger en duidelijker.

Een sterkte van het onderzoek in het algemeen is dat er verschillende invalshoeken op Poetsbedrijf SAV zijn onderzocht. Er is sprake van een invalshoek op microniveau, namelijk het interviewen van de medewerkers/cliënten van Poetsbedrijf SAV en hun ouders/verzorgers. Op mesoniveau wordt er gekeken naar verschillen en overeenkomsten op het gebied van de bedrijfstak waar Poetsbedrijf SAV zich in bevindt, namelijk dagbesteding. Er worden andere dagbestedingen onderzocht en stagebegeleiders vanuit scholen geïnterviewd om dit beeld te verhelderen. Op macroniveau wordt er gekeken naar het bredere economische landschap en de algemene maatschappij waarin Poetsbedrijf SAV zich bevindt. Hier wordt onderzoek naar gedaan door middel van meningen en visies van zorgprofessionals en ambtenaren vanuit de gemeenten Goes en Reimerswaal.

Een zwakte van dit onderzoek is dat er niet bij elk interview meerdere onderzoekers aanwezig waren, dit geeft meer mogelijkheid tot communicatieruis en misinterpretatie. Deze zwakte wordt enigszins beperkt doordat, indien er expliciet toestemming gegeven werd door de geïnterviewden, de interviews zijn opgenomen. Deze zwakte wordt ook beperkt doordat er gebruik gemaakt werd van open interviews met mogelijkheid tot doorvragen en parafraseren.

Een mogelijke zwakte van dit onderzoek is dat er praktisch geen onderzoek is gedaan naar mensen die Poetsbedrijf SAV naar eigen zeggen geen warm hart toedragen. De meest objectieve partijen zijn de andere dagbestedingen, omdat zij niet uitdrukkelijk vaste banden hebben met Poetsbedrijf SAV.

## 6. Conclusies

### 6.1 Conclusie deelvraag 1

*In deze paragraaf wordt de volgende deelvraag beantwoord: Wat zijn de verschillen tussen dagbesteding van Poetsbedrijf SAV en dagbestedingen vanuit een zorginstelling?*

Op basis van de interviewresultaten kan er geconcludeerd worden dat er een aantal verschillen zijn tussen de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV en dagbestedingen vanuit zorginstellingen. Er is gebleken dat er op dagbestedingsgroepen bij andere zorginstellingen altijd twee begeleiders op de werkvloer staan. Bij Poetsbedrijf SAV staat er één vaste begeleider op de groep, namelijk Leonard Koppelaar. Daarnaast krijgt Poetsbedrijf SAV geen financiële steun van de gemeente in tegenstelling tot de geïnterviewden, namelijk de door de gemeente gecontracteerde, grotere zorginstellingen.

Een ander verschil is dat Poetsbedrijf SAV zijn werknemers als werknemers ziet in plaats van cliënten met een diagnosestempel. De werknemers refereren zelf ook naar "hun werk" in plaats van naar "hun dagbesteding". Andere zorginstellingen noemen de geplaatste personen cliënten en geven aan dat de dagelijkse invulling daadwerkelijk dagbesteding is.

Daarnaast verschillen de werkzaamheden van werknemers bij Poetsbedrijf SAV met de werkzaamheden van cliënten bij andere zorginstellingen. Bij Poetsbedrijf SAV zijn de werknemers gespecialiseerd in het poetsen van voertuigen, zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant. Bij andere zorginstellingen zijn de activiteiten meestal wat breder uitgezet en worden deze echt als invulling van de dag van de cliënt gezien. De werkzaamheden die bij Poetsbedrijf SAV worden uitgevoerd zie je niet vaak terugkomen in dagbestedingen vanuit zorginstellingen.

### 6.2 Conclusie deelvraag 2

*Aan de hand van de resultaten en discussie wordt er in deze paragraaf een antwoord gegeven op de deelvraag: 'Hoe ervaren cliënten en hun directe netwerk de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV?'*

Er valt te concluderen dat werknemers van Poetsbedrijf SAV en hun directe netwerk (ouders en/of verzorgers) een positieve ervaring hebben met het bedrijf. De werknemers hebben het naar hun zin bij Poetsbedrijf SAV en de werkzaamheden passen ook goed bij hun interesses en talenten. Er is een fijne sfeer en goed contact tussen de werknemers en de klanten van het bedrijf. De werkzaamheden van Poetsbedrijf SAV, voornamelijk het werken met auto's, zijn niet vaak terug te zien bij andere dagbestedingen waardoor dit een waardevolle toevoeging is voor de regio Zeeland. Ook ouders en verzorgers vinden het bedrijf heel goed. De medewerkers worden naar hun mening goed behandeld, ontvangen goede begeleiding en zij zien dat de medewerkers daar oprecht gelukkig zijn. De werknemers worden behandeld als echte, gewaardeerde arbeidskrachten zonder dat hun beperking of diagnose daar leidend in is. Daarnaast zien zij dat de werknemers ontwikkelingen door maken. Het contact tussen ouders en het bedrijf is erg goed en open, de ouders mogen altijd contact zoeken en er wordt tijd vrijgemaakt om hen te woord te staan. Verbeterpunten die naar voren zijn gekomen hebben voornamelijk te maken met financiële middelen. Hier valt uit te concluderen dat met meer budget er kleine aanpassingen gemaakt kunnen worden waardoor de werknemerstevredenheid nog meer stijgt.

### 6.3 Conclusie deelvraag 3

*In deze paragraaf wordt de volgende deelvraag beantwoord: Is er veel vraag naar dagbesteding vanuit een social enterprise zoals Poetsbedrijf SAV deze aanbiedt?*

Uit de interviews met stagebegeleiders vanuit onderwijsinstellingen kwam er een grote tevredenheid over Poetsbedrijf SAV naar voren. Een dagbesteding vanuit een social enterprise speelt volgens de

theorie specifiek in op factoren die van invloed zijn op de gezondheid en het welzijn van de medewerkers. Volgens de stagebegeleiders is deze focus op de individuele krachten van medewerkers enorm belangrijk en blinkt Poetsbedrijf SAV hier in uit. Ook wordt de kleinschaligheid waarbinnen wordt gewerkt beschouwd als een erg veilige werkomgeving met een aanzienlijke mogelijkheid tot individuele groei. Poetsbedrijf SAV biedt een originele, arbeidsmatige realistische manier van dagbesteding die vooral het mannelijke deel van de cliënten erg aanspreekt. Voor hen blijkt er op dit moment verder geen vergelijkbare mogelijkheid te bestaan met betrekking tot het kunnen werken met auto's en het ontwikkelen van talenten hierin. Er wordt dan ook door de stagebegeleiders aanbevolen om de kleinschaligheid en de individuele aandacht voor de cliënten te behouden, omdat er volgens hen veel vraag is naar dagbesteding vanuit een social enterprise zoals Poetsbedrijf SAV deze aanbiedt.

#### 6.4 Conclusie deelvraag 4

*In deze paragraaf wordt de volgende deelvraag beantwoord: Wat is de visie van zorgprofessionals en ambtenaren van de gemeente Goes en de gemeente Reimerswaal met betrekking tot de toekomstvisie en positieve- en verbeterpunten voor Poetsbedrijf SAV?*

Op basis van de interviewresultaten en de discussie valt te concluderen dat de visie van zorgprofessionals en ambtenaren van de gemeenten Goes en Reimerswaal is dat Poetsbedrijf SAV een vernieuwend en waardevol concept is binnen het zorgsysteem. Pluspunten zijn persoonlijke aandacht, menslievendheid, het leveren van maatwerk, werknemers- en klanttevredenheid, doorzettingsvermogen en innovatief denken. Verbeterpunten zijn kennis opdoen over wet- en regelgevingen binnen het sociaal domein, continuïteit handhaven en een extra begeleider inzetten op de werkvloer.

Er valt te concluderen dat Poetsbedrijf SAV een winstgevende social enterprise is die dagbesteding biedt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, iets wat nog geen plek krijgt binnen de zorgwereld en nog geen financiële steun ontvangt vanuit gemeenten. De geïnterviewde zorgprofessionals en ambtenaren beamen dat Poetsbedrijf SAV een waardevolle bijdrage levert voor de cliënten en aan het algemene zorgsysteem. Ook beamen zij dat Poetsbedrijf SAV niet past in het gehanteerde beeld van gesubsidieerde en gecontracteerde dagbestedingen door het ontbreken van kwaliteitscertificaten en toetsbaarheid. Er valt te concluderen dat de professionele mening leeft dat Poetsbedrijf SAV in de toekomst niet zou moeten conformeren aan dit gehanteerde beeld omdat dit de essentie van het bedrijf zou aantasten.

De gemeente Goes heeft maatwerk hoog in het vaandel staan en de gemeente Reimerswaal heeft als doel om op participatie gerichte burgerinitiatieven te steunen. De interviewresultaten steunen de notie dat het simpelweg vreemd is dat Poetsbedrijf SAV geen enkele vorm van financiële steun ontvangt vanuit deze gemeenten. Uit de interviews valt te concluderen dat bepaalde zorgprofessionals en ambtenaren vanuit de gemeenten bereid zijn om, samen met Poetsbedrijf SAV, te zoeken naar een nieuwe vorm van (financiële) steun.

#### 6.5 Conclusie hoofdvraag

*Aan de hand van de resultaten per deelvraag is er een antwoord te vinden op de hoofdvraag: 'Hoe verhoudt de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV zich tegenover dagbestedingen vanuit een zorginstelling?'.*

Te concluderen is dat Poetsbedrijf SAV een kleine maar belangrijke plek heeft in de provincie Zeeland. Uit de interviews met zowel de ouders en medewerkers als met de stagebegeleiders is duidelijk naar voren gekomen dat het bedrijf en zijn werkwijze van groot belang zijn voor de mensen

met een afstand tot de arbeidsmarkt. De werknemers kunnen bij Poetsbedrijf SAV op een arbeidsmatig realistische manier werken zonder dat zij continu geconfronteerd worden met hun beperking of diagnose. De werknemers geven zowel bij hun ouders/verzorgers als bij hun stagebegeleiders aan Poetsbedrijf SAV een fijne werkplek te vinden waar zij zich gelukkig voelen.

De verschillen met dagbestedingen vanuit andere, gecontracteerde zorginstellingen hebben voornamelijk betrekking tot de kleinschaligheid van Poetsbedrijf SAV. Terwijl wordt aangegeven door zowel ouders als ambtenaren en zorgprofessionals dat er idealiter een extra begeleider aangenomen zou moeten worden, wordt door stagebegeleiders benadrukt dat de kleinschaligheid en persoonlijke aandacht ten alle tijden gewaarborgd zou moeten worden. Te concluderen valt dat één extra begeleider een aanwinst zou zijn, mits de persoonlijke aandacht van hetzelfde niveau blijft. In vergelijking met andere dagbestedingen blijkt dat de financiële middelen van Poetsbedrijf SAV verschil creëren. Door de gemeente gecontracteerde dagbestedingen ontvangen financiële steun terwijl Poetsbedrijf SAV dit niet ontvangt. Dit speelt mee in verbeterpunten die genoemd worden door medewerkers en hun ouders/verzorgers, deze zijn namelijk allemaal aan te pakken door meer financiële middelen in te zetten.

Nog een verschil met andere dagbestedingen is dat Poetsbedrijf SAV werkzaamheden aanbiedt die op dit moment nergens anders zo expliciet worden aangeboden, namelijk het schoonmaken van auto's en verrichten van kleine reparaties. Deze werkzaamheden worden gezien als waardevolle, gespecialiseerde arbeid in plaats van simpele opvulling van de dag van de cliënt. Andere dagbestedingen bieden vaak breder uitgezette, systematisch ingerichte dagbestedingen op zorgboerderijen of in horecabedrijven. Door de stagebegeleiders wordt benoemd dat Poetsbedrijf SAV een gat in de dagbestedingsmarkt opvult waar voornamelijk mannelijke cliënten enthousiast op reageren en wat een positieve invloed heeft op het zelfbeeld en de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers.

Er valt met betrekking tot de hoofdvraag van dit onderzoek te concluderen dat Poetsbedrijf SAV een unieke positie bekleed binnen de zorgwereld. Deze positie krijgt volgens de zorgprofessionals en ambtenaren uit de gemeenten nog geen vaste plek in het huidige zorgsysteem. Poetsbedrijf SAV biedt vanuit de opzet van een winstgevende social enterprise dagbesteding aan voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en ontvangt hier geen financiële steun voor vanuit de gemeente. Dit terwijl zowel medewerkers en hun ouders/verzorgers als stagebegeleiders vanuit speciaal onderwijs erg enthousiast zijn over de werkwijze en resultaten van Poetsbedrijf SAV. Ook zorgprofessionals en ambtenaren vanuit de gemeenten Goes en Reimerswaal noemen het bedrijf innoverend, onderscheidend en zeer waardevol.

Poetsbedrijf SAV ontvangt op dit moment geen financiële steun vanuit gemeenten door het ontbreken van kwaliteitscertificaten en het niet kunnen voldoen aan een bepaalde mate van toetsbaarheid en continuïteit. Er valt op basis van de meningen van de stagebegeleiders, zorgprofessionals en ambtenaren te concluderen dat Poetsbedrijf SAV in de toekomst niet zou moeten conformeren aan het vanuit de gemeenten gehanteerde beeld van gesubsidieerde dagbesteding. Het aanpassen aan de norm zou de essentie van het bedrijf aantasten en hun vernieuwende aanpak een halt toeroepen.

Poetsbedrijf SAV bekleed derhalve een unieke positie binnen de zorgwereld, deze positie is kortweg niet geheel te vergelijken met de positie van gesubsidieerde dagbestedingen die voldoen aan de gehanteerde normen. Deze vernieuwende positie is waardevol, uniek en roept op tot vernieuwing van het zorgsysteem, om zodoende cliënten te bieden wat zij nodig hebben en recht te doen aan de participatiewet.

## 7. Aanbevelingen

*In dit hoofdstuk worden drie aanbevelingen genoemd voor het bedrijf die naar aanleiding van het onderzoek zijn geformuleerd.*

Uit de conclusie is gebleken dat in antwoord op de hoofdvraag: 'Hoe verhoudt de dagbesteding van Poetsbedrijf SAV zich tegenover dagbestedingen vanuit een zorginstelling?' de positie van Poetsbedrijf SAV uniek is en oproept tot vernieuwing binnen het zorgsysteem. Dit met de achterliggende reden dat Poetsbedrijf SAV op dit moment niet de financiële middelen bezit om continuïteit te handhaven en door te groeien, terwijl zij wel dagbesteding aanbieden die cliënten nodig hebben. Om verandering en groei van zowel Poetsbedrijf SAV als het zorgsysteem zelf te bewerkstelligen wordt er op basis van dit onderzoek aanbevolen om de positie van het bedrijf duurzamer en onwankelbaar te maken.

Ten eerste wordt Poetsbedrijf SAV aangeraden om hun bekendheid te vergroten, zowel bij professionals en cliënten als bij klanten. Er kan een speciaal event of een kortingsactie worden georganiseerd om fondsen in te zamelen en meer bekendheid te realiseren. De (sociale) media kan hier eventueel voor worden ingezet.

Ten tweede wordt er aangeraden om te onderzoeken of er meerdere bedrijven zich in een vergelijkbare situatie en/of positie bevinden. Zoals geopperd in de resultaten van deelvraag vier zou een bepaald netwerk van dagbestedingsbedrijven en -organisaties een financieel vangnet kunnen bewerkstelligen of zorgen voor een nieuwe initiatief op gebied van cliënten doorstroom.

Ten derde wordt Poetsbedrijf SAV aangeraden om, met de resultaten van dit onderzoek, contact op te nemen met de geïnterviewde zorgprofessionals en ambtenaren van de gemeenten Goes en Reimerswaal om te overleggen over nieuwe initiatieven met betrekking tot progressieve vormen van financiële steun. De door professionals geopperde voorbeelden uit de resultaten van deelvraag vier kunnen hierbij worden ingezet.

Opties voor vervolgonderzoek hebben betrekking tot het onderzoeken van soortgelijke, nieuwe dagbestedings-en/of zorginitiatieven. Het lijkt onwaarschijnlijk dat Poetsbedrijf SAV het enige bedrijf is wat tussen wal en schip raakt als het aankomt op gemeentelijke steun en het gehandhaafde zorgsysteem. Vervolgonderzoek zou kunnen leiden tot belangrijke informatie omtrent het door ontwikkelen van het huidige zorgsysteem en het duurzaam vormgeven van de participatiewet.

## 8. Implementatie

Het doel van de aanbevelingen heeft voornamelijk betrekking tot het vinden van vormen van steun voor Poetsbedrijf SAV om hun positie in de zorgwereld te stabiliseren.

Het meest dringende doel is een vorm van financiële steun ontvangen vanuit de gemeente. Om dit te realiseren wordt de aanbeveling gedaan om, met de resultaten van dit onderzoek, contact op te nemen met de geïnterviewde zorgprofessionals en ambtenaren van de gemeenten Goes en Reimerswaal om te overleggen over nieuwe initiatieven met betrekking tot progressievere vormen van financiële steun. De door professionals geopperde voorbeelden uit de resultaten van deelvraag vier kunnen hierbij worden aangedragen en worden bevestigd.

Ter voorbereiding hiervan wordt dit rapport door de onderzoekers verstuurd naar een contactpersoon van de gemeente Reimerswaal, deze persoon heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn in de resultaten van het onderzoek. Initiatief hierin is verder aan Poetsbedrijf SAV zelf.

Een beoogd resultaat van de uitkomsten van dit onderzoek is het doorgroeien van Poetsbedrijf SAV en het bewerkstelligen van een stabiele toekomstvisie door het vinden van gemeentelijke steun. Met meer financiële middelen kan er een extra werkbegeleider ingezet worden op de werkvloer. Dit creëert nog meer ruimte voor persoonlijke aandacht voor de medewerkers en eventuele hulpvragen kunnen zodoende nog sneller worden gesignaleerd. Ook kan Poetsbedrijf SAV investeren in hulpmiddelen voor op de werkvloer, zoals gereedschap en schoonmaakmiddelen. Ook kan het bedrijf met meer financiële middelen een rolstoeltoegankelijke toilet realiseren en zodoende het werknemerscomfort vergroten.

## Referenties

- Almanak Overheid. (z.d.). Gemeente Reimerswaal (Reimerswaal) (ZLD). Opgehaald van Overheid.nl: [https://almanak.overheid.nl/24338/Gemeente\\_Reimerswaal](https://almanak.overheid.nl/24338/Gemeente_Reimerswaal)
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Blick, R.N., Litz, K.S., Thornhill, M.G., & Goreczny, A.J. (2016). Do inclusive work environments matter? Effects of community-integrated employment on quality of life for individuals with intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 53–54, 358–366. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2016.02.015>
- Borghouts - van de Pas, I. & Freese, C. (2017). Inclusive HRM and employment security for disabled people: An interdisciplinary approach. *E-Journal of International and Comparative Labour Studies*, 6(1), 9-33.
- Caló, F., Roy, M.J., Donaldson, C., Teasdale, S., & Baglioni, S. (2019). Exploring the contribution of social enterprise to health and social care: A realist evaluation. *Social Science & Medicine*, 222, 154-161. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.01.007>
- Cheah, J., Amran, A., & Yahya, S. (2019). Internal oriented resources and social enterprises performance: How can social enterprises help themselves before helping others? *Journal of Cleaner Production*, 211, 607-619. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.11.203>
- De Bil, P. (2014). *Observeren, registreren, rapporteren en interpreteren*. Amsterdam: Uitgeverij Boom/Nelissen.
- FNV Zorg & Welzijn. (2015, mei). *Beroepscode Kinderopvang*. Opgehaald van FNV Zorg & Welzijn: <https://www.fnv.nl/getmedia/c52b8ee4-10a9-4a64-ae1c-1e4f3cade5dc/beroepscode-kinderopvang.pdf>
- Gemeente Goes (Goes) (ZLD) (z.d.). Opgehaald van overheid: [https://almanak.overheid.nl/33275/Gemeente\\_Goes](https://almanak.overheid.nl/33275/Gemeente_Goes)
- Gemeente Goes (z.d.). Opgehaald van gemeente Goes: [https://www.goes.nl/bestuur-en-organisatie/hoe-werkt-de-gemeente\\_43763/](https://www.goes.nl/bestuur-en-organisatie/hoe-werkt-de-gemeente_43763/)
- Gemeente Goes. (2020). *Programmabegroting 2020*. Goes: Gemeente Goes.
- Gemeente Reimerswaal. (2018). *Programmabegroting 2019-2022*. Kruiningen: Gemeente Reimerswaal.
- Gemeente Reimerswaal. (2019). *Programmabegroting 2020-2023*. Kruiningen: Gemeente Reimerswaal.
- Gemeente Reimerswaal. (z.d.). *Bestuur en organisatie*. Opgehaald van Gemeente Reimerswaal: [https://www.reimerswaal.nl/home/bestuur-en-organisatie\\_42770/](https://www.reimerswaal.nl/home/bestuur-en-organisatie_42770/)
- Gemeente Reimerswaal. (z.d.). *Samenstelling college van burgemeester en wethouders*. Opgehaald van Gemeente Reimerswaal: [https://www.reimerswaal.nl/home/samenstelling-college-van-burgemeester-en-wethouders\\_42794/](https://www.reimerswaal.nl/home/samenstelling-college-van-burgemeester-en-wethouders_42794/)



- Igado M.F., & Gomez, J.I.A. (2009). Training, marker and business in the social web. *I-manager's Journal of Educational Technology*, 6(1), 13-19. Geraadpleegd op 15 september 2019, van <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1098073.pdf>
- Kelly, D., Steiner, A., Mazzei, M., & Baker, R. (2019). Filling a void? The role of social enterprise in addressing social isolation and loneliness in rural communities. *Journal of Rural Studies*, 70, 225-236. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2019.01.024>
- Nevid, J.S., Rathus, S.A., & Greene, B. (2017). *Psychiatrie: een inleiding*. Amsterdam: Pearson Benelux BV.
- Oden, P., & Beukeveld, M. (2017, mei 29). *Met arbeidspools meer kans op social return*. Opgehaald van Sociale Vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/met-arbeidspools-meer-kans-op-social-return/>
- Perrins, K., & Tarr, J. (1998). The Quality of Day Care Provision to Encourage the Transition to Adulthood for Young Women with Learning Difficulties. *Research in Post-Compulsory Education*, 3(1), 93–109. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ585168&site=eds-live>
- Poetsbedrijf SAV (2018). Wat is SAV? Geraadpleegd op 24 september 2019, van <https://www.poetsbedrijfSAV.nl/>
- Rijksoverheid. (z.d.). *Participatiewet: informatie voor gemeenten*. Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet/participatiewet-informatie-voor-gemeenten>
- van Aa, P. (2018, januari 23). *Stop met categoriseren van bijstandsontvangers op basis van 'afstand tot de arbeidsmarkt'*. Opgehaald van Sociale Vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/stop-met-categoriseren-van-bijstandsontvangers-op-basis-van-afstand-tot-de-arbeidsmarkt/>

## Bijlage I: Lijst met interviewvragen

### Deelvraag 2:

#### **Aan medewerker:**

- Wat is je naam?
- Hoelang werk je hier al?
- Heb je hiervoor al ander werk gedaan?
- (Waarom ben je daar weggegaan?)
- (Waarom is SAV beter?)
- (Wat vond je van de begeleiding daar?)
- Hoe vaak werk je?
- Wat doe je allemaal tijdens het werken?
- Wat vind je van het werken hier?
- Wat vind je van de begeleiding?
- Wat is er zo leuk aan het werken hier?
- Zijn er nog dingen die beter kunnen?

#### **Aan ouders:**

- Wat vond u van het werk dat uw zoon hiervoor deed?
- Ziet u verschillen tussen het vorige werk en SAV?
- Ziet u verschillen in de begeleiding?
- Wat vindt u van de werkzaamheden van SAV?
- Wat vindt u van de kwaliteit van de begeleiding van SAV?
- Zijn er dingen die u nog wilt dat er verbeterd worden of nog erbij moeten komen?
- Wat vindt u het beste aan SAV?

### Deelvraag 1:

- Hoe komen de cliënten bij jullie op de dagbesteding terecht? Hebben ze een verwijzing nodig?
- Waar wordt er naar gekeken bij de aanmelding van een cliënt?
- Wat zijn werkzaamheden die de cliënten verrichten? Welke activiteiten op de dagbestedingen?
- Hoe wordt de begeleiding aan de cliënten vormgegeven?
- Hoeveel cliënten hebben jullie ongeveer?
- Wat zijn de kwaliteiten van de zorginstelling?
- Wat vindt u van de werkzaamheden van SAV?

### Deelvraag 3:

- Wat is uw ervaring met SAV?
- Hoe kwam u in contact met SAV?
- Wat vindt u de pluspunten van SAV?
- Wat was de keuze om stagiaires te plaatsen bij de organisatie?
- Welke ondersteuning ontvangen jullie bij het plaatsen van stagiaires vanuit SAV?

- Poetsbedrijf SAV kijkt erg naar het karakter en de mogelijkheden van individuele cliënten in plaats van naar de diagnose van de cliënt. Bent u van mening dat er veel vraag is naar een dagbesteding van Poetsbedrijf SAV?
- Wat maakt Poetsbedrijf SAV een goede dagbesteding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt?
- Wat zijn naar uw mening de voornaamste verschillen tussen Poetsbedrijf SAV en een klassieke dagbesteding vanuit een zorgaanbieder?
- Hebben jullie nog tips voor SAV?

Deelvraag 4:

- In welke mate bent u bekend met Poetsbedrijf SAV?
- Hoe bent u in contact gekomen met/heeft u gehoord over Poetsbedrijf SAV?
- Wat zijn naar uw mening de voornaamste verschillen tussen Poetsbedrijf SAV en een klassieke dagbesteding vanuit een zorgaanbieder?
- Wat maakt Poetsbedrijf SAV een goede dagbesteding voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt?
- Wat is naar uw mening een verbeterpunt voor Poetsbedrijf SAV? Heeft u tips?
- Veel klassieke dagbestedingen vanuit een zorginstelling of via een zorgaanbieder krijgen subsidie vanuit de gemeente. Wat is volgens u de voornaamste reden dat Poetsbedrijf SAV geen subsidie ontvangt?
- Poetsbedrijf SAV kijkt erg naar het karakter en de mogelijkheden van individuele cliënten in plaats van naar de diagnose van de cliënt. Bent u van mening dat er veel vraag is naar een dagbesteding als Poetsbedrijf SAV?

Bijlage II: Tabel met respondentnummers deelvraag 1 en 2

<b>Respondent</b>		<b>Geslacht</b>	<b>Overige kenmerken</b>
<b>1 FS</b>	Werknemer	Man	In eigen veilige omgeving geïnterviewd.
<b>2 FS</b>	Moeder respondent 1	Vrouw	In eigen veilige omgeving geïnterviewd.
<b>3 FS</b>	Werknemer	Man	In eigen veilige omgeving geïnterviewd. Bij SAV
<b>4 FS</b>	Vader respondent 3	Man	Bij SAV
<b>5 FS</b>	Werknemer	Man	In eigen veilige omgeving geïnterviewd. Bij Teun thuis.
<b>6 FS</b>	Moeder respondent 6	Vrouw	Bij Teun thuis.
<b>7 F</b>	Werknemer	Man	In eigen veilige omgeving geïnterviewd. Bij hun thuis.
<b>8 F</b>	Moeder respondent 8	Vrouw	Bij hun thuis.
<b>9 F</b>	Zorginstelling Zuidwester	Man	Via de telefoon
<b>10 S</b>	Zorginstelling Zeeuwse Gronden	Vrouw	Via de telefoon.
<b>11 F</b>	SVRZ	Vrouw	Bij de instelling.
<b>12 FSKE</b>	Lizette Poetsbedrijf SAV	Vrouw	Bij ons op school.

## Bijlage III: Tabellen deelvraag 1 en 2

Respondentnummers	Letterlijke citaten	Labels	Kern labels
1 FS	<p>“Ik werk naast SAV nog bij een bakkerij en dat is ook leuk.”</p> <p>“Ik vind het hartstikke leuk om hier te werken. Ik ben zelf gek op auto’s, daarom vind ik het extra leuk om met auto’s te kunnen werken.”</p> <p>“Goede begeleiding. Lizette en Leonard zijn erg betrokken.”</p>	<p>Ander werk naast SAV</p> <p>Leuk werk.</p> <p>Gek op auto’s.</p> <p>Betrokken begeleiding.</p>	<p>Werkzaamheden SAV zijn origineel en gewild.</p> <p>Begeleiding SAV is goed. Er betrokken.</p> <p>Met meer geld kunnen zij meer werkzaamheden bieden en mensen betalen.</p> <p>Andere zorginstellingen meer cliënten en andere werkzaamheden.</p> <p>Geld nodig voor reiskosten.</p> <p>Extra begeleider nodig.</p> <p>Fijne sfeer en goede banden tussen de werknemers.</p>
2 FS	<p>“Ik zie dat mijn zoon het werk met veel plezier doet. Hij zit hier op zijn plek en hij heeft het hier naar zijn zin. Vooral omdat hij ook veel van auto’s houdt. Als hij dan thuis komt, vertelt hij ook wat voor auto’s hij heeft gepoetst. “</p> <p>“Er is een goede begeleiding. Zij houden goed rekening met het kunnen van de medewerkers.”</p> <p>“Tevens zijn er overlegmomenten en wordt er jaarlijks een</p>	<p>Werk met plezier.</p> <p>Goede begeleiding.</p> <p>Rekening houden met de medewerkers.</p> <p>Jaarlijkse bespreking en overlegmomenten met ouders.</p>	

	<p>bespreking gehouden.”</p> <p>“Er wordt gestreefd om twee à drie auto’s per dag te poetsen, maar als dit niet lukt, is het geen ramp en kunnen de medewerkers hier de volgende verder aan werken.”</p> <p>“Af en toe heeft SAV momenten dat de medewerkers cursussen moeten volgen. Mijn zoon heeft hier geen behoefte aan. Hij is meer iemand die in de praktijk bezig wilt zijn. Tevens is zijn draagkracht niet heel groot. Hij denkt dat hij veel tegelijkertijd kan, maar dit is niet zo. Op deze manier wordt hij overvraagd.”</p>	<p>Structuur maar flexibiliteit.</p> <p>Oppassen met overvraging en de draaglast.</p>	
<b>3 FS</b>	<p>“Ik heb hier eerst stage gelopen en nu ben ik hier echt aan het werk.”</p> <p>“Ik houd van auto’s dus dit is helemaal top.”</p> <p>“Begeleiding vind ik goed.”</p> <p>“Mijn vorige werk was niet leuk en paste niet bij mij. Het werk dat ik nu mag doen is iets wat ik nog niet eerder voorbij heb zien komen. Ik ben blij dat ik hier mag werken.”</p> <p>“We hebben nu een nieuw bandenwissel</p>	<p>Van stage naar officieel werk.</p> <p>Werken met auto’s is top.</p> <p>Begeleiding goed.</p> <p>Werk wat niet bij diegene past.</p>	

	<p>machine dus kunnen we iets nieuws gaan doen.”</p>	<p>Nieuwe machines.</p>	
<p>4 FS</p>	<p>“Het is echt top dat er een bedrijf bestaat zoals dit.”</p> <p>“De begeleiding vind ik heel goed. Ik kan ze berichten wanneer dit nodig is.”</p> <p>“Het is jammer dat zij niet meer geld ontvangen. Ze zouden meer werkzaamheden kunnen doen en mensen echt betalen.”</p> <p>“Het is lastig dat Leonard in zijn eentje moet staan. Wat als hij een keer ziek is.”</p> <p>“De sfeer is er erg leuk. De werknemers kunnen goed met elkaar opschieten en er is een goede band met Leonard.”</p>	<p>Originele werkzaamheden.</p> <p>Begeleiding is goed. Berichten wanneer nodig.</p> <p>Meer geld voor SAV</p> <p>Maar 1 begeleider.</p> <p>Goede werknemer-werkgever relatie.</p>	
<p>5 FS</p>	<p>“Ik werk nu drie dagen bij Poetsbedrijf SAV, één dag zit ik bij een activiteitencentrum in Terneuzen en één dag zit ik op de Cirkel. Dit zijn allemaal dagbestedingen.”</p> <p>“Leuk werk. Ik vind het heel leuk om auto’s te poetsen. Ik hou erg veel van auto’s.”</p> <p>“Begeleiding en alles is goed.”</p>	<p>Meerde dagbestedingen.</p> <p>Leuke werkzaamheden.</p> <p>Alles goed</p>	
<p>6 FS</p>	<p>“Ik vind het leuk om te zien dat hij veel meer fysiek kan dan dat er ingeschat werd. Hij</p>	<p>Ontwikkelingen doormaken. In staat om meer te doen dan ze dachten.</p>	

	<p>heeft dit allemaal bij Poetsbedrijf SAV kunnen laten zien. Zijn taken zijn precies en hij kan zich daar goed concentreren. Daarnaast heeft hij een beter zelfbeeld ontwikkeld. Hij heeft meer zelfvertrouwen gekregen, omdat hij echt het gevoel heeft dat hij een baan heeft en mee kan draaien in de maatschappij. “</p> <p>“Er is goed contact met SAV Zij zorgen goed voor hun medewerkers. Via WhatsApp kunnen we Lizette en Leonard altijd goed bereiken. Wat ik wel vind, is dat ik makkelijker contact kan maken met SAV dan met de andere zorginstellingen.”</p> <p>“Mijn zoon zit in een rolstoel. Het is dan best wel lastig om naar het toilet te gaan. Het zou daarom fijn zijn als SAV een aangepast toilet zou hebben.”</p>	<p>Beter zelfbeeld.</p> <p>Meedraaien in de maatschappij.</p> <p>Goed contact ouders en SAV</p> <p>Makkelijker contact met SAV dan andere instellingen.</p> <p>Geen rolstoeltoilet.</p>	
7 F	<p>“Mijn vorige werk was gewoon niet wat bij mij paste.”</p> <p>“Leonard is heel aardig en hij is een goede begeleider.”</p> <p>“Ik werk ook nog 2,5 dag bij Orionis maar dat vind ik toch minder leuk.”</p>	<p>Passend werk.</p> <p>Goede begeleiding.</p> <p>Ook ander werk maar minder leuk.</p>	



	“Auto’s en fietsen is echt mijn ding!”		
<b>8 F</b>	<p>“Hij heeft het veel meer naar zijn zin bij SAV”</p> <p>“Leonard is erg betrokken bij alle werknemers en dat is heel goed.”</p> <p>“Wat wel jammer is, is dat hij altijd met de auto van Vlissingen naar Goes moet en geen reiskosten terug krijgt.”</p> <p>“De sfeer tussen de werknemers en Leonard is heel leuk.”</p>	<p>Naar zijn zin bij SAV</p> <p>Betrokken werkgever.</p> <p>Geen reiskostenvergoeding.</p> <p>Goede sfeer.</p>	
<b>9 F</b>	<p>“De cliënten moeten in bezit zijn van een WWB uitkering, een Wajong Uitkering, een WGA uitkering, een WIA uitkering, een WAO uitkering, een WAZ uitkering of een Ziektewet uitkering.”</p> <p>“Dat ligt eraan waar de cliënten werken. Ze Schilderen voornamelijk of maken productiepoppetjes.”</p> <p>“Afgestemd op de hulpvraag. Er zijn altijd 2 begeleiders aanwezig.”</p> <p>“3000 cliënten over de gehele stichting. “</p>	<p>Cliënten moet in bezit zijn van een uitkering.</p> <p>Schilderen/ productiepoppetjes. Afstemming hulpvraag. 2 begeleiders.</p> <p>3000 cliënten.</p>	<p>Cliënten in bezit van een uitkering.</p> <p>Schilderen/ productiepoppetjes. Afstemming hulpvraag. 2 begeleiders.</p> <p>3000 cliënten.</p> <p>WMO indicatie Meedraaien in de samenleving.</p> <p>Multidisciplinair team.</p> <p>Diverse dagbesteding.</p> <p>Een-op-een behandelingen. Sociale contacten en netwerk.</p> <p>Cognitieve vaardigheden.</p> <p>Dagbesteding richt zich vooral op mantelzorgers.</p>

			Verbeteringen in het gedrag.
10 S	<p>“Zij komen hier met een WMO indicatie terecht. Dit is een wet voor hulp en ondersteuning. Dit zorgt ervoor dat de cliënten mee kunnen draaien in onze samenleving.”</p> <p>“Er wordt in een multidisciplinair team gekeken of wij de hulpvraag van de desbetreffende cliënt kunnen beantwoorden. Door het overleg kan de juiste zorg worden toegekend.”</p> <p>“Onze dagbesteding is erg divers. Cliënten hebben een werkplaats waar ze hout bewerken en waar ze klussen doen. Daarnaast doen wij ook aan natuurbeheer, we gaan dan met cliënten door de natuur wandelen. Tevens is er een boerderij waar de cliënten dieren kunnen verzorgen. Ook hebben wij drie restaurants, waardoor zij in aanraking komen met de horeca.”</p> <p>“In sommige gevallen zijn er ook een-op-een behandelingen. “</p> <p>“160 mensen op de dagbesteding.”</p>	<p>WMO indicatie Meedraaien in de samenleving.</p> <p>Kijken in een multidisciplinair team of de hulpvraag beantwoord kan worden.</p> <p>Dagbesteding is divers → werkplaats waar ze hout bewerken en waar ze klussen doen, natuurbeheer, boerderij, restaurants.</p> <p>Een-op-een behandelingen.</p> <p>160 cliënten</p> <p>Dagbesteding buitenshuis. Sociale contacten leggen en vergroten van het sociale netwerk.</p>	

	<p>“Wij vinden het heel belangrijk dat de dagbesteding buitenshuis plaatsvindt en dat de dagbesteding in de buurt van de cliënten is. Op deze manier kunnen cliënten sociale contacten leggen en kunnen zij aan hun sociale netwerk vergroten. “</p>		
<b>11 S</b>	<p>“De werkzaamheden hebben vooral te maken met het aanspreken van de cognitieve vaardigheden die zij nog wel hebben of ondersteuning bij nodig hebben. Denk hierbij aan geheugentraining of puzzelen.”</p> <p>“Eén begeleider op een kleine groep.”</p> <p>“We zijn nu heel erg bezig om alles bij elkaar te brengen. Onze dagbesteding richt zich vooral op het zorg afnemen van de mantelzorgers. We zijn nu heel erg bezig om de mantelzorgers te betrekken bij wat we doen op de dagbesteding en welke verbeteringen in het gedrag wij kunnen zien.”</p>	<p>Cognitieve vaardigheden: geheugentraining of puzzelen.</p> <p>Eén begeleider → kleine groep</p> <p>Dagbesteding richt zich vooral op mantelzorgers. Verbeteringen in het gedrag.</p>	
<b>12 FSKE</b>	<p>“We zijn een kleinschalig bedrijf met acht medewerkers, twee</p>	<p>Klein bedrijf.</p>	<p>SAV is een klein bedrijf dat geen steun ontvangt vanuit de gemeente.</p>

	<p>stagiaires, een vrijwilliger en een begeleider.”</p> <p>“Wij ontvangen geen steun van de gemeente en moeten het hebben van giften die we soms krijgen.”</p> <p>“Bij aanmelding wordt er gekeken of er kan worden voldaan aan de behoeften van hen, een indicatie is niet perse nodig.”</p> <p>“De cliënten worden bij ons werknemers genoemd en ook de dagbesteding wordt hun werk genoemd.”</p> <p>“Bij Poetsbedrijf SAV zijn de werknemers gespecialiseerd in het poetsen van voertuigen, zowel van de binnenkant als van de buitenkant. Daarnaast repareren ze ook wel eens fietsen.”</p>	<p>Geen steun van de gemeente.</p> <p>Aansluiten bij behoeften.</p> <p>Werknemers in plaats van cliënten.</p> <p>Specialisatie in werkzaamheden.</p>	<p>Werknemers.</p> <p>Werkzaamheden met auto's en fietsen.</p>
--	---	--	--