

## Bereiken en ondersteunen van mensen in een kwetsbare positie bij hun gezondheid en welzijn

Een inhoudsanalyse van IVO-publicaties en een vragenlijst onder professionals

Nienke Hollebrandse & Gera Nagelhout, juli 2023

### Inleiding

Onderzoeksinstituut IVO doet veel onderzoek naar hoe mensen in een kwetsbare positie bereikt en ondersteund kunnen worden bij het verbeteren van hun gezondheid en welzijn. Nog niet eerder zijn al die onderzoeken bij elkaar gebracht om te zien welke factoren vooral belangrijk zijn.



### Onderzoeksvraag

Welke factoren zijn belangrijk bij het bereiken en ondersteunen van mensen in een kwetsbare positie bij hun gezondheid en welzijn?

### Methode

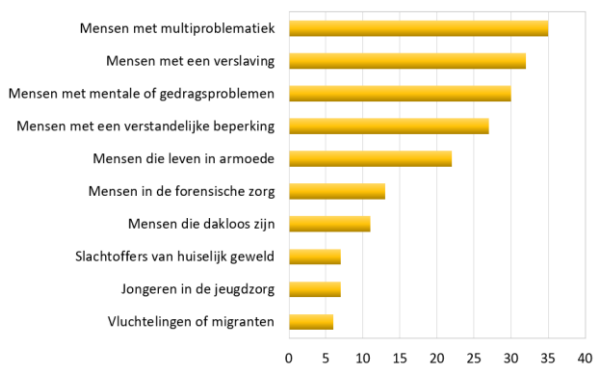
We zijn begonnen met een inhoudsanalyse van onderzoekspublicaties van het IVO, gepubliceerd van januari 2013 tot en met mei 2023. We hebben 32 publicaties meegenomen die empirische data beschrijven over onze onderzoeksvraag. In die publicaties zochten we naar factoren die belangrijk zijn bij het bereiken en ondersteunen van mensen in een kwetsbare positie bij het verbeteren van hun gezondheid en welzijn. Deze factoren codeerden we thematisch. Dit resulteerde in 42 factoren onderverdeeld in zes categorieën.

Daarna legden we de 42 gevonden factoren uit de inhoudsanalyse in een online vragenlijst voor aan 53 professionals. Professionals konden meedoen aan de vragenlijst als ze meer dan vijf jaar werkten met mensen in een kwetsbare positie. In de vragenlijst konden professionals aangeven hoe belangrijk de 42 factoren zijn op een schaal van 1 (onbelangrijk) tot 7 (zeer belangrijk). We berekenden de mediaan en de interkwartielafstand. Een interkwartielafstand van 1 of lager classificeerden we als consensus. Ook vroegen we professionals om een top drie te maken van factoren, per categorie.

### IVO-publicaties

De geïnccludeerde publicaties van Onderzoeksinstituut IVO gingen over uiteenlopende groepen in een kwetsbare positie. Bijvoorbeeld: jongeren in de jeugdzorg, slachtoffers en plegers van huiselijk geweld, mensen met schulden of een lagere sociaaleconomische positie, personen met verward gedrag, mensen die dakloos zijn, arbeidsmigranten in kwetsbare posities, (naasten van) mensen met een verslaving, eenoudergezinnen in een kwetsbare positie en mensen in de forensische zorg.

### Met welke groepen werken professionals die de vragenlijst invulden voornamelijk?



## Resultaten

### Kenmerken van het individu

Factoren	Inhoudsanalyse van IVO-publicaties	Vragenlijst professionals
Houding ten opzichte van ondersteuning	Deze houding wordt bijvoorbeeld bepaald door ervaringen uit het verleden. Wordt vooral genoemd door mensen (vooral jongeren) in een kwetsbare positie en minder door professionals. * Meest genoemd in IVO-publicaties	Mediaan 6, geen consensus * Meest in de top drie
Motivatie van de cliënt / patiënt	Motivatie is belangrijk voor het zoeken van ondersteuning en voor de effectiviteit daarvan. Wordt zowel door mensen zelf als door professionals genoemd.	Mediaan 5, geen consensus * Meest op één van drie
Ervaren behoefte aan ondersteuning	Vooral genoemd door jongeren in een kwetsbare positie, die aangeven geen behoefte te hebben aan ondersteuning.	Mediaan 5, geen consensus
Schaamte of stigmatisering	Schaamte of stigmatisering zorgt ervoor dat men geen hulp zoekt of accepteert. Dit stigma op hulp zoeken werd vooral genoemd door mannen.	Mediaan 5, geen consensus
Ervaren competentie of zelfeffectiviteit	Bijvoorbeeld weinig ervaren competentie om gedrag te veranderen of hulp te zoeken. Wordt vooral genoemd door mensen in een kwetsbare positie, met name mensen met schulden.	Mediaan 5, geen consensus
Sociale druk of externe druk om hulp te zoeken	Door mensen zelf genoemd als belangrijke reden om hulp te zoeken, bijvoorbeeld om een goed voorbeeld te geven voor hun kinderen.	Mediaan 4, geen consensus

### Kenmerken van de professional

Factoren	Inhoudsanalyse van IVO-publicaties	Vragenlijst professionals
Een empathische, begripvolle houding	Bijvoorbeeld door te luisteren en door cliënten / patiënten serieus te nemen. Zowel door mensen in een kwetsbare positie genoemd als door professionals. * Meest genoemd in IVO-publicaties	Mediaan 7, consensus * Meest in de top drie * Meest op één van drie
Een niet-veroordelende, onpartijdige houding	Een niet-veroordelende houding helpt cliënten / patiënten zich veilig te voelen. Zowel door mensen zelf als door professionals genoemd.	Mediaan 7, consensus
Het tonen van oprechte toewijding en inzet om te helpen	Bijvoorbeeld door de tijd te nemen om iemand te leren kennen en interesse te tonen in het persoonlijke leven van cliënten / patiënten. Zowel door mensen in een kwetsbare positie genoemd als door professionals.	Mediaan 7, consensus
Geloofwaardigheid van de professional	Door mensen zelf genoemd als belangrijke factor en gerelateerd aan andere factoren zoals culturele overeenkomsten en gedeelde ervaringen.	Mediaan 7, consensus
De expertise en kennis van de professional	Door professionals genoemd als belangrijke factor, terwijl mensen zelf vooral aangeven dat ervaringskennis belangrijker is dan kennis uit een opleiding.	Mediaan 6, geen consensus
Werkervaring van de professional	Zowel door mensen in een kwetsbare positie genoemd als door professionals.	Mediaan 5, consensus
Gedeelde ervaringen van professional en cliënt / patiënt (ervaringskennis)	De kracht van gedeelde ervaringen wordt zowel door mensen zelf als door professionals genoemd. Gedeelde ervaringen zorgt voor een snellere connectie en een gevoel van gelijkwaardigheid.	Mediaan 5, geen consensus
Culturele overeenkomsten tussen professional en cliënt / patiënt	Vooral genoemd door mensen van kleur, aangezien ze zich meer op hun gemak voelen bij iemand met een vergelijkbare culturele achtergrond. Weinig genoemd door professionals.	Mediaan 4, geen consensus

## Toegankelijkheid van de ondersteuning

Factoren	Inhoudsanalyse van IVO-publicaties	Vragenlijst professionals
Financiële factoren	Bijvoorbeeld kosten van de ondersteuning of vergoeding door de zorgverzekering. Door mensen in een kwetsbare positie genoemd als belangrijke factor.	Mediaan 6, consensus
Toegankelijke ondersteuning	Bijvoorbeeld door ondersteuning laagdrempelig te maken, te zorgen dat mensen bekend zijn met ondersteuning, door aanmelding makkelijk te maken en door taalbarrières weg te nemen. Door mensen zelf en door professionals genoemd. 🌟 Meest genoemd in IVO-publicaties	Mediaan 6, geen consensus 🌟 Meest op één van drie
Makkelijke / begrijpelijke informatie	Wordt zowel door mensen zelf als door professionals genoemd als belangrijke factor. Informatie moet voor iedereen begrijpelijk zijn, ook voor mensen met laaggeletterdheid en mensen die geen Nederlands kunnen.	Mediaan 6, geen consensus 🌟 Meest in de top drie
Flexibiliteit van ondersteuning	Bijvoorbeeld de mogelijkheid geven om contact te onderhouden buiten werkuren. Door mensen zelf en door professionals genoemd.	Mediaan 6, geen consensus
Fysieke locatie van de ondersteuning (nabijheid)	Door mensen in een kwetsbare positie genoemd als belangrijke factor.	Mediaan 5, consensus
Juridische factoren	Bijvoorbeeld niet in aanmerking komen voor ondersteuning of een zorgverzekering. Vooral genoemd door of over mensen die arbeidsmigrant en/of dakloos zijn.	Mediaan 5, geen consensus
Tijdsbelemmeringen bij ondersteuning	Bijvoorbeeld beperkte tijd per cliënt waardoor het lastig is om een band op te bouwen met cliënten / patiënten. Genoemd door professionals.	Mediaan 5, geen consensus

## Methoden of elementen van ondersteuning of behandeling

Factoren	Inhoudsanalyse van IVO-publicaties	Vragenlijst professionals
Het aanpassen van de ondersteuning aan de cliënt / patiënt	Wordt zowel door mensen in een kwetsbare positie als door professionals genoemd. Gaat ook over het aanpassen van materialen aan het niveau van individuen en rekening houden met iemands culturele of religieuze achtergrond of persoonlijke voorkeur. 🌟 Meest genoemd in IVO-publicaties	Mediaan 7, consensus 🌟 Meest in de top drie 🌟 Meest op één van drie
Autonomie bieden / gezamenlijke besluitvorming	Zowel door mensen zelf als door professionals genoemd. Autonomie bieden helpt ook bij het aanpassen van ondersteuning aan de cliënt / patiënt.	Mediaan 6, consensus
Nazorg bieden	Vooral genoemd door mensen zelf als belangrijke factor.	Mediaan 6, geen consensus
Het betrekken van familie in de ondersteuning	Bijvoorbeeld door middel van systeemtherapie. Wordt zowel door mensen zelf als door professionals genoemd.	Mediaan 6, geen consensus
Het aanleren van alternatief gedrag	Bijvoorbeeld omgaan met triggers of moeilijke situaties. Wordt door mensen zelf en door professionals genoemd.	Mediaan 6, geen consensus
Motiverende Gespreksvoering	Alleen genoemd door professionals als belangrijke factor.	Mediaan 6, geen consensus
Beloningen geven	Bijvoorbeeld voor het behalen van doelen. Zowel door mensen zelf als door professionals genoemd, vooral in het kader van stoppen met gebruik van verslavende middelen.	Mediaan 5, consensus
Intensiteit van de ondersteuning	Bijvoorbeeld een klein tijdsinterval tussen hulp vragen en hulp ontvangen en weinig tijd tussen de afspraken. Door mensen zelf en door professionals genoemd.	Mediaan 5, geen consensus
Groepstherapie bieden	Door mensen zelf en door professionals genoemd. Groepstherapie zorgt voor sociale steun en het delen van ervaringen en tips helpt bij gedragsverandering.	Mediaan 4, geen consensus

## Kenmerken van de ondersteuning of behandeling

Factoren	Inhoudsanalyse van IVO-publicaties	Vragenlijst professionals
Vertrouwen tussen professional en cliënt / patiënt	Ontstaat als professionals hun beloften nakomen, eerlijk zijn en persoonlijke informatie over zichzelf delen. Door mensen zelf en door professionals genoemd.	Mediaan 7, consensus ☀ Meest in de top drie
Het krijgen van hoop en perspectief	In de IVO-publicaties werd dit vooral genoemd in relatie tot ondersteuning door iemand met ervaringskennis. Vooral genoemd door professionals.	Mediaan 6,5, consensus ☀ Meest op één van drie
Een goede relatie tussen professional en cliënt / patiënt	Een persoonlijke, gelijkwaardige en oprechte relatie, gebaseerd op vertrouwen. Zowel door mensen zelf als door professionals genoemd.	Mediaan 6, consensus
Het krijgen van ondersteuning in praktische zaken	Bijvoorbeeld hulp bij financiën en hulp bij solliciteren. Vooral genoemd door mensen die arbeidsmigrant of dakloos zijn.	Mediaan 6, geen consensus
Het ervaren van sociale steun	Door zowel mensen zelf als door professionals genoemd. Sociale steun kan via groepstherapie of via familie of vrienden worden geboden. ☀ Meest genoemd in IVO-publicaties	Mediaan 6, geen consensus
Het identificeren van onderliggende problematiek	Vooral genoemd door professionals als belangrijke factor, omdat zij zien dat er vaak een dieper probleem is dan waar iemand ondersteuning voor vraagt.	Mediaan 6, geen consensus
Het krijgen van informatie en het vergroten van bewustzijn	Zowel door mensen zelf als door professionals genoemd. Kan ook gaan over het confronteren van cliënten / patiënten met hun problemen en hen laten realiseren dat verandering nodig is.	Mediaan 5, consensus

## Werving van cliënten / patiënten

Factoren	Inhoudsanalyse van IVO-publicaties	Vragenlijst professionals
Persoonlijke en proactieve aanpak	Door mensen in een kwetsbare positie en door professionals genoemd als belangrijke factor.	Mediaan 6, consensus ☀ Meest in de top drie ☀ Meest op één van drie
Werving via een vertrouwd persoon	Vooral door mensen zelf genoemd als belangrijke factor. ☀ Meest genoemd in IVO-publicaties	Mediaan 5, geen consensus
Doorverwijzing naar ondersteuning via zorgprofessionals	Door mensen zelf en door professionals genoemd als belangrijke factor. Bijvoorbeeld dat de huisarts iemand met schulden doorverwijst naar schuldhulpverlening.	Mediaan 5, geen consensus
Doorverwijzing naar ondersteuning via maatschappelijke organisaties	Vooral door mensen zelf genoemd als belangrijke factor. Bijvoorbeeld dat de politie iemand met problematisch middelengebruik doorverwijst naar de verslavingszorg.	Mediaan 5, geen consensus
Promotie van de ondersteuning	Bijvoorbeeld door een reclamecampagne of flyers. Vooral genoemd door mensen zelf, die aangeven niet altijd bekend te zijn met de mogelijkheden voor ondersteuning.	Mediaan 3, geen consensus

## Andere belangrijke factoren

Professionals konden in een open vraag ook andere factoren noemen die volgens hen belangrijk zijn bij het bereiken en ondersteunen van de cliënten / patiënten met wie ze werken. Twee van hen noemden dat betere samenwerking tussen betrokken partijen belangrijk is. Andere factoren werden één keer genoemd, bijvoorbeeld: afspraken nakomen als professional, mond-tot-mond reclame over behandeling, snel kleine successen boeken in de behandeling, cliënten echt zien en er gewoon zijn voor hen, werken vanuit de bedoeling, versterken van de eigen regie en outreachend werken.

## Conclusie

### Belangrijkste factoren bij het bereiken en ondersteunen van mensen in een kwetsbare positie

#### Kenmerken individu

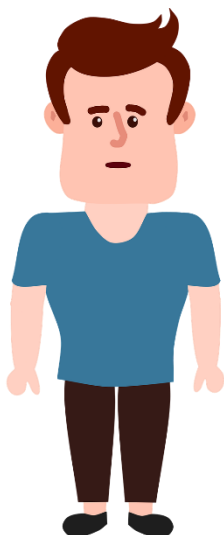
- Positieve houding ten opzichte van ondersteuning
- Motivatie van de cliënt / patiënt

#### Kenmerken professional

- Empathische, begripvolle houding
- Niet-veroordelende, onpartijdige houding
- Tonen van oprechte toewijding en inzet
- Geloofwaardigheid van de professional

#### Werving en toegankelijkheid

- Persoonlijke en proactieve werving
- Toegankelijke, laagdrempelige ondersteuning
- Geen financiële drempels
- Makkelijke, begrijpelijke informatie
- Werving via een vertrouwd persoon



#### Kenmerken van de ondersteuning

- Het aanpassen van de ondersteuning aan de cliënt / patiënt
- Vertrouwen tussen professional en cliënt / patiënt
- Een goede relatie tussen professional en cliënt / patiënt
- Het krijgen van hoop en perspectief
- Het ervaren van sociale steun
- Autonomie bieden en samen beslissen



## Duiding en reflectie

In bovenstaande figuur staan de factoren die in de inhoudsanalyse het meest werden genoemd in de geselecteerde IVO-publicaties, waar in de vragenlijst consensus over was onder professionals dat het een belangrijke factor is, die in de vragenlijst door professionals het meest in de top drie zijn geplaatst en/of het meest op één van drie. Twee van de factoren voldoen aan al deze voorwaarden en zijn geel gearceerd in bovenstaand figuur. Op basis van de resultaten van ons onderzoek lijken dit de twee belangrijkste factoren te zijn bij het bereiken en ondersteunen van mensen in een kwetsbare positie.

Toch moeten we deze resultaten met voorzichtigheid interpreteren. De basis voor dit onderzoek waren publicaties van Onderzoeksinstituut IVO over het bereiken en ondersteunen van mensen in een kwetsbare positie. Terwijl er uiteraard nog veel meer literatuur beschikbaar is over dit onderwerp. In de IVO-publicaties staat vaak het perspectief van mensen in een kwetsbare positie centraal, waardoor hun perspectief mee is genomen in dit onderzoek. Echter, we hebben hen geen vragenlijst voorgelegd om tot consensus te komen over de belangrijkste factoren. Bovendien hebben we het over een zeer diverse 'groep', van jongeren in de jeugdzorg tot personen met verward gedrag, die we natuurlijk niet als één doelgroep kunnen zien. Ook moet opgemerkt worden dat slechts 53 professionals meededen met ons onderzoek en dat dit geen representatieve steekproef van alle professionals was. Toch hopen en verwachten we dat dit onderzoek inzicht biedt in factoren die in de meeste gevallen en voor het bereiken en ondersteunen van de meeste individuen in een kwetsbare positie belangrijk zijn.