**Behoefteonderzoek communicatie Sociaal Domein**

Instructie interviews door professionals met inwoners van de Ruwaard.

**Hoofdvraag:** Met wie en hoe willen inwoners het liefst communiceren binnen het sociaal domein?

**Wat is de bedoeling?**

Het gaat er om dat je een open gesprek / interview houdt met iemand uit de wijk. Het gaat om een één op één gesprek. Het zou fijn zijn als je meerder interviews kunt afnemen.

We willen graag een zo compleet mogelijk beeld krijgen van wat de ervaringen en wat de wensen zijn. Dus het liefst van zo veel mogelijk verschillende mensen.

We willen deze informatie gebruiken om de communicatie in de wijk, met elkaar en met professionals over en weer te optimaliseren.

**Welke onderwerpen?**

Het gaat om diverse aspecten binnen het sociale domein zoals: gezondheidsaspecten, het signaleren van wangedrag, werk zoeken, financiën, opvoeding, echtscheiding, sociale contacten, meedoen of organiseren van activiteiten in de buurt iets willen doen/betekenen voor de buurt enz.

**Met wie** willen ze daar (in eerste instantie) het liefst over communiceren? Bijvoorbeeld huisarts, iemand van het sociaal wijkteam, familie, buren, vrienden, hun hulpverlener, een vrijwilliger, iemand op school, iemand in het buurthuis, het werk enz.....

**En hoe:** internet, email, telefoon, persoonlijk contact, Whatsapp, Social media, e.d.

**Subvragen**

* Heb je/u al eens idee / vraag of probleem gehad waar je hulp van iemand anders bij nodig had? (zoals: en dan voorbeelden noemen die passend zijn)
* Wat was dat en wat zijn uw/je ervaringen bij het zoeken van contact? (vraag door naar: wist je met wie je contact moest zoeken, met wie heb je in eerste contact gezocht, welk communicatie middel heb je gebruikt? Was je gelijk bij de persoon bij je moest zijn....e.d
* Wat ging goed, wat kan beter m.b.t de communicatie?
* Wat zijn uw/je ervaringen met het vinden van de juiste informatie hierover?( vraag door naar waar zocht en vond je de informatie, bij wie, wat had je er aan e.d.)
* Stel u/je wilt nu contact zoeken over een bepaald idee / vraag / probleem, hoe ziet dat er dan ideaal gezien voor je / u uit? (Doorvragen: Met wie wilt u /jij dan het liefst in eerste instantie contact? Hoe wilt u dan het liefst contact? Waar moet dat contact plaatsvinden? Verschilt dit per onderwerp? Enz.

**Eigen subvragen**

Waar ben je nieuwsgierig naar als je de hoofdvraag in gedacht neemt (vanuit je eigen positie en werkgebied)

**Tips en Trucs:**

* De focus ligt dus op communicatie en dus niet op het inhoudelijke aspect / de kwaliteit van de hulpverlener .
* Het gaat vooral om het luisteren: vrij, oordeel loos met focus én bedoeling van het

interview in je achterhoofd.

* Stel open vragen (hoe, wat, welke, waar, wanneer, waarom).
* Laat je eigen referentiekader los en leef je in in de leefwereld van je gesprekspartner.
* Praat niet vanuit je functie, maar vanuit mens-zijn.
* Vraag naar voorbeelden.
* Maak notities of neem het gesprek op en verwerk het later.

**Verslag**

Maak een kort verslag van het interview.

Schrijf op wat je het meest verrassend en opmerkelijk vond in het gesprek.

Wat zijn de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

Doe dat zoveel mogelijk in quotes of in korte verhalen en zo veel mogelijk in de taal die zij gebruikt hebben.

Je kunt het verslag op de volgende leersessie inleveren of opsturen naar m.elsinga@oss.nl.

Je mag het verslag typen maar schrijven en inscannen mag ook.