



DUURZAME VERSTERKING VAN HET SOCIAAL NETWERK BINNEN HET WELZIJNSWERK

Kwalitatief onderzoek

Toetscode: [Eerste aanbod-4P02-2201549](#)

Fontys Hogescholen, Bachelor of Social Work

4e studiejaar 2015-2016, deeltijd, periode 4

Afstudeerrichting: maatschappelijk agoog

Klas: 4P02

Docenten: Marianne Sommers, Stefan Assink

Datum: 16 juni 2016

Jana PAVLOVÁ

2201549

Samenvatting

Er is onderzoek verricht naar de effectiviteit van de ondersteuning geboden door de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A aan klanten bij wie het sociale netwerk duurzaam versterkt dient te worden. Vanuit de probleemanalyse blijkt dat het bij de welzijnsorganisatie A in Noord-Brabant aan inzicht ontbreekt in hoeverre de huidige werkwijze effectief en dus methodisch onderbouwd gebeurt. Tevens is onduidelijk in hoeverre de klant na afloop van het traject in staat is zelf zijn sociaal netwerk te onderhouden en er gebruik van te maken. Gezien er vanaf 2007, met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning, Welzijn Nieuwe Stijl en de Kanteling, veel aandacht wordt besteed aan de noodzaak om in de welzijnsbranche professioneler, effectiever en resultaatgerichter te werk te gaan, is dit een actueel onderwerp. Dit wordt bevestigd door wetenschappelijke literatuur (zie probleemanalyse) waaruit blijkt, dat ook al bestaan er vele agogische methoden en methodieken om het sociaal netwerk van de klant duurzaam te versterken, er door de meerderheid van sociale professionals weinig gebruik van wordt gemaakt.

Het is de onderzoeksdoelstelling om kennis en inzicht te verwerven over de huidige handelingswijze waarmee de agogisch medewerkers de klant ondersteunen bij het versterken van zijn netwerk. Tevens welke handvatten aangereikt kunnen worden om de effectiviteit van de klantondersteuning te verhogen.

De centrale onderzoeksvraag luidt: Welke agogisch-methodische handvatten hebben de agogisch medewerkers binnen de welzijnsorganisatie A nodig om hun klanten te begeleiden bij het duurzaam versterken van hun sociale netwerk?

Als dataverzamelmethode is er gekozen voor kwalitatief beschrijvend onderzoek. De karakteristieken van de onderzoekseenheden worden in termen en kwaliteiten benoemd en inventariseert. Als meetinstrument is er gekozen voor semi-gestructureerd topic interview. Er zijn twee onderzoekspopulaties bepaald: de klantgroep en de agogisch medewerkers. Binnen de klantgroep zijn er jongeren, volwassenen en ouderen geïnterviewd. De steekproef van agogisch medewerkers bestaat uit zowel jongerenwerkers als volwassenwerkers. Er zijn in totaal tien interviews afgenomen.

De belangrijkste onderzoeksresultaten zijn dat alhoewel 80% van de klanten tevreden zijn met de ondersteuning en het beoogde effect hebben behaald, ze niet in staat zijn de nieuwe sociale contacten zelf na afloop van het traject te onderhouden. Verder is er geen uniforme werkwijze omtrent de netwerkversterking bekend. Hierdoor is het voor de agogen onduidelijk hoe te werk gaan. Het behaalde effect wordt niet gemeten. De agogen ontbreekt het aan kennis van effectieve methoden omtrent duurzame netwerkversterking. Er is bij de volwassenwerkers onduidelijkheid omtrent het grijze gebied tussen dienst- en hulpverlening en hoe dit zich tot hun takenomschrijving verhoudt. Zij coachen de klant niet. Er is behoefte aan praktische werkbare tips omtrent methodische aanpak, effectiviteitsmeting en motiverende gesprekstechnieken.

Uit het onderzoek wordt geconcludeerd dat ook al behaalt 80% van de geïnterviewde klanten het beoogde effect, er in 60% van deze gevallen de sociale duurzaamheid niet behaald wordt, omdat de klanten de contacten niet duurzaam weten te onderhouden. De agogen hebben weinig zicht op de effectiviteit en duurzaamheid van hun interventies. Bij het volwassenwerk is er dilemma omtrent de concrete takeninvulling en over welke agogische competenties men dient te beschikken.

Ten slot wordt er aanbevolen dat er een gezamenlijke inhoudelijke discussie wordt gevoerd binnen het agogisch team over het vaststellen van taken met betrekking tot het grijze gebied tussen dienst- en hulpverlening en de daarmee verbonden competenties. Op basis hiervan kan er vertaalslag gemaakt worden naar een praktische, effectieve, uniforme werkwijze omtrent duurzame versterking van het sociale netwerk.

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek 'Duurzame versterking van het sociaal netwerk'. Dit onderzoek is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Bachelor of Social Work aan de Fontys Hogeschool Sociale Studies in Eindhoven en in opdracht van de praktijkorganisatie, te noemen 'Welzijnsorganisatie A in Noord-Brabant', waar ik in de eerste helft van 2016 dit onderzoek mocht uitvoeren.

Het onderzoeksthema heb ik gekozen naar aanleiding van de huidige actuele ontwikkelingen in de sociale sector en de daarmee verbonden noodzaak om de professionaliteit en effectiviteit van het welzijnswerk onder de loep te nemen en te vergroten.

Op deze plaats wil ik graag mijn studiebegeleiders, de docenten Mw. Marianne Sommers en Dhr. Stefan Assink, bedanken voor de altijd gefundeerde begeleiding en advies omtrent dit onderzoek.

Tevens gaat mijn dank aan mijn praktijkbegeleiders Dhr. Ronald van Litsenburg, Mw. Jolande Kuster en Mw. Elly Brocken voor hun prettige en betrokken ondersteuning tijdens het hele traject.

Ten slotte wil ik mijn collega's van de Welzijnsorganisatie A en de klanten van deze organisatie bedanken dat zij zich als respondenten beschikbaar hebben gesteld voor dit onderzoek. Zonder hun medewerking had ik dit onderzoek nooit kunnen voltooien.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Jana Pavlová

Middelbeers, 16 juni 2016

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Voorwoord.....	3
Inleiding	6
Hoofdstuk 1: Context en probleemschets.....	8
1.1 Probleemanalyse	8
1.2 Probleemstelling (+ verificatie).....	13
1.3 Onderzoeksdoelstelling.....	14
1.4 Hoofdvraag en deelvragen	14
1.5 Begripsafbakening	14
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	16
2.1 Het belang van sociaal netwerk.....	16
2.2 Sociaal-culturele ontwikkelingen	17
2.3 Duurzaam sociaal netwerk	18
2.4 Welzijn Nieuwe Stijl en visie op effectiviteit	18
2.5 Grote variatie aan agogische methoden en methodieken	19
Hoofdstuk 3: Methodologie	21
3.1 Onderzoekspopulatie.....	21
3.2 Steekproef.....	22
3.3 Dataverzamelingsmethode.....	24
3.4 Meetinstrument.....	24
3.5 Data-analyse.....	25
Hoofdstuk 4: Resultaten	27
4.1 Deelvraag 1.....	27
4.2 Deelvraag 2.....	30
4.3 Deelvraag 3.....	36
Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen	42
5.1 Conclusie.....	42
5.2 Aanbevelingen.....	43
Hoofdstuk 6: Discussie	46
6.1 Betekenis en bruikbaarheid	46
6.2 Sterkte- zwakteanalyse	46
Literatuurlijst	48
Bijlagen.....	51

Bijlage 1: Vragen- en topiclijst klantgroep.....	51
Bijlage 2: Vragen- en topiclijst agogisch medewerkers	53
Bijlage 3: Codeboom klantgroep	55
Bijlage 4: Codeboom agogisch medewerkers.....	58

Inleiding

De komst van Welzijn Nieuwe Stijl in 2010 heeft een nieuwe impuls gegeven aan de werkwijze van welzijnsorganisaties om de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk te verbeteren (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2010). De Kanteling stimuleert hierbij de omslag naar vraag- en resultaatgericht werken. Beide programma's hebben als doel de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in volle breedte uit te voeren. Als gevolg van de invoering van Wmo is het de zaak dat gemeenten, maatschappelijke organisaties en burgers de handen ineen slagen om de maatschappelijke ondersteuning anders en beter te organiseren: beter beantwoordend aan de vraag van de burger, meer gericht op het behalen van resultaten en efficiënter aanpak. De oplossing ligt voor een belangrijk deel in het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden van de burger en zijn sociale omgeving (Ministerie van VWS, 2010). In de Wmo is de burger – met zijn netwerk – zelf nadrukkelijk aan zet. Hij weet zijn eigen kracht te ontdekken en leert zelf zijn problemen op te lossen. Daarbij doet hij zo veel mogelijk beroep op de informele hulp en zorg: vrienden, burens of kennissen (Movisie, 2015). Versterking van het netwerk rondom de klant is een cruciaal onderdeel van het welzijnswerk.

Gezien de doelstellingen van Welzijn Nieuwe Stijl om gemeenschappelijker, professioneler/effectiever en efficiënter de doelen van de Wmo, en daarmee de kerncompetenties van welzijn, te realiseren (Ministerie van VWS, 2010), wordt er ook van de welzijnsorganisatie A verwacht om een effectief, methodisch verantwoord manier van werken toe te passen. Ook als het gaat om het versterken van het sociaal netwerk van een burger. De welzijnswerker dient zich te bedienen van agogische, wetenschappelijk onderbouwde methoden om het beoogde effect te kunnen bereiken en te kunnen meten (Bool, Mateman, Bijker, van der Meij, Coster & Janssen, 2015). Een belangrijk effect in het versterken van sociaal netwerk is dat de bindingen met het netwerk langdurig en hecht zijn en kwaliteit bieden aan het leven van de mens nu en in de toekomst (Dautzenberg, Kuitert, Runhaar, Wiggers & Wentholt, 2010). De duurzaamheid van de netwerkversterking is dan een belangrijk interventiedoel voor de welzijnswerker.

De kerntaak van de welzijnsorganisatie A is het om verbindingen te leggen tussen de inwoners van de kleine gemeente A in zowel groepsverband, als ook in individuele context. De organisatie dient jaarlijks de resultaten inclusief effectmeting te rapporteren aan de gemeente A. Het agogisch team van de welzijnsorganisatie A signaleert dat er weinig zicht is op de effectiviteit van de huidige werkwijze omtrent netwerkversterking. Met name als het gaat om trajecten met individuele klanten bij wie het sociale netwerk versterkt dient te worden. De agogisch medewerkers geven aan dat er onduidelijkheid is over wat zinvol is om in te zetten tijdens de klantondersteuning die netwerkversterking bij de klant als doel heeft. Dit komt omdat er weinig structuur of uniformiteit bestaat in de huidige werkwijze van de agogisch medewerkers.

De uitkomsten van dit onderzoek dienen kennis en inzicht op te leveren over hoe de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A op dit moment handelen tijdens de individuele trajecten

gericht op netwerkversterking bij de klant. Tevens welke handvatten aangereikt kunnen worden om de effectiviteit van het methodische aanpak van de agogen te kunnen vaststellen en eventueel te kunnen verhogen.

Dit onderzoeksrapport bestaat uit zes hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk wordt het probleem geschetst door middel van de probleemanalyse waaruit de probleemstelling voortvloeit. Namelijk, dat het blijkt dat de welzijnsorganisatie A gebrek aan inzicht heeft of haar agogisch medewerkers voldoende methodisch toegerust zijn om de klant effectief te kunnen begeleiden, met als doel dat de klant zelf zijn sociaal netwerk duurzaam kan versterken. Het probleem wordt geverifieerd bij, en bevestigd door, de vertegenwoordiger van de welzijnsorganisatie A. Vervolgens is er een onderzoeksdoelstelling geformuleerd waarin het streven naar een effectieve klantondersteuning met als doel duurzame netwerkversterking bij de klant gedefinieerd staat. Hieruit vloeien de hoofdvraag en deelvragen voort die d.m.v. dit onderzoek beantwoord dienen te worden.

In hoofdstuk twee staan de voor de duurzame netwerkversterking meest relevante en door wetenschappelijke bronnen onderbouwde begrippen en theorieën opgesomd.

In het derde hoofdstuk wordt de methodologie uitgelegd. Als dataverzamelmethode is gekozen voor kwalitatief beschrijvend onderzoek. Er zijn zowel klanten als agogische medewerkers geïnterviewd.

In hoofdstuk vier zijn de resultaten van dit onderzoek te vinden.

In hoofdstuk vijf volgen de conclusie en aanbevelingen.

Het onderzoek wordt afgesloten door het laatste, zesde hoofdstuk - de discussie, waarin gereflecteerd wordt over de uitvoering van het onderzoek.

Hoofdstuk 1: Context en probleemschets

1.1 Probleemanalyse

Verbeteren kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk

De klassieke Nederlandse verzorgingsstaat is langzaam aan het veranderen in een participatiemaatschappij (Rijksoverheid, 2013). De kern van de veranderingen is dat het tijd is voor een paradigmaverschuiving in de (langdurige) zorg (Rotmans, 2014). De oplossing ligt voor een belangrijk deel in het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en de eigen mogelijkheden van de burger en zijn sociale omgeving. Daardoor kan men zelfstandiger en minder afhankelijk van zorg leven en kan de zorgconsumptie afnemen (Rotmans, 2014). Welzijnsorganisaties zijn de voornaamste actoren in de basisstructuur die bij kunnen dragen aan de zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de burger en de tevredenheid van de klant over de verleende dienstverlening (ActiZ, 2010).

De transities introduceerden de komst van Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de daarmee verbonden werkwijze Welzijn Nieuwe Stijl. Op hoofdlijnen decentraliseert de Wmo de bevoegdheden en de bijbehorende budgetten voor welzijnswerk naar lokale overheden. Als gevolg van de invoering van Wmo is het nu de zaak dat gemeenten, instellingen en burgers de handen ineen slaan om de maatschappelijke ondersteuning anders en beter te organiseren; beter beantwoordend aan de vraag, meer gericht op het behalen van resultaten en een efficiëntere aanpak. Bescherming, zelfredzaamheid, participatie, zorg voor elkaar en sociale samenhang. Dat zijn de doelen van de Wmo en tevens de kerncompetenties van welzijn. Hierbij is welzijnswerk weer sterk in beeld gekomen. Gemeenten realiseren zich dat welzijnsorganisaties de potentie hebben om burgers meer te laten participeren. (Ministerie van VWS, 2010).

‘In de Wmo is de burger – met zijn netwerk – zelf nadrukkelijk aan zet. Als vrijwilliger, als actieve buurtbewoner, als mantelzorger. Maar ook als iemand die zijn eigen kracht weer weet te ontdekken, weer leert om zelf zijn problemen op te lossen.’ (Ministerie van VWS, 2010, p. 36). Hierbij doet hij zo veel mogelijk beroep op de informele hulp en zorg: vrienden, burens of kennissen (Movisie, 2015). Versterking van het netwerk rondom klant is een cruciaal onderdeel van de Wmo en van het welzijnswerk.

‘Er wordt al veel gerealiseerd. Maar om een stap verder te komen met de vernieuwing en het in volle breedte uitvoeren van de Wmo is meer nodig, zo blijkt uit de eerste evaluatie van het Sociaal en Cultureel Planbureau en contacten met gemeenten, instellingen en deskundigen. Vooral de verbetering van de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk kunnen een extra impuls gebruiken.’ (Ministerie van VWS, 2010, p. 6). Daarom is Welzijn Nieuwe Stijl geïntroduceerd om de ingezette lijn van vernieuwing vast te houden en verder te versterken, met als doel de Wmo in volle breedte uit te voeren. De doelstellingen van Welzijn Nieuwe Stijl zijn om gemeenschappelijker, professioneler/effectiever en efficiënter de doelen van de Wmo, en daarmee de kerncompetenties van

de welzijnsbranche, te realiseren (Ministerie van VWS, 2010). Hierdoor wordt er ook van de welzijnsorganisatie A verwacht om agogisch verantwoord, effectief en efficiënt te werken.

Steyaert (2012) en anderen (Kruijswijk, van der Veer, Brink, Calis, van de Maat & Redeker, 2014), laten een uitgebreide overzicht zien van de diverse methoden die binnen, maar vooral buiten Nederland zijn ontwikkeld om de netwerken van mensen in beeld te brengen en er mee te werken. Steyaert (2012) benadrukt dat het een feit is: ‘..dat van al deze methodes zo weinig en zo weinig systematisch gebruik wordt gemaakt in de (professionele) hulpverlening. Het sociaal werk blijkt een rijke traditie te hebben in het ondersteunen en versterken van sociale netwerken en toch wordt er maar mondjesmaat en tamelijk eenzijdig een beroep op gedaan’ (Steyaert, 2012, p. 126). Bartelink en Verheijden (2015) komen - naast een uitgebreid overzicht van effectieve methoden en interventies voor het versterken van netwerk van gezinnen - tot de conclusie, dat het in veel gevallen echter onduidelijk is, welke activiteiten de hulpverlener precies onderneemt om het netwerk te activeren of uit te breiden. Zowel Steyaert (2012), Bartelink en Verheijden (2015) van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) en van de Lustgraaf (2011) van Mezzo geven aan, dat de beginstap, een inventarisatie van het bestaand netwerk door de sociaal werker, voornamelijk vaak ontbreekt. Zoals Jan Steyaert zegt: ‘Het sociaal werk is er op gericht bestaande situaties te veranderen, te verbeteren. Dan is observeren en analyseren niet voldoende. Dit vraagt om handelingskennis, om aanpakkennis.’ (2012, p. 36). Volgens hem zijn er naast de theoretische en methodische benaderingen inzake sociale netwerken een aantal actuele instrumenten ontwikkeld die ook afzonderlijk ingezet kunnen worden of als onderdeel van de interventies. Hierbij doelt hij op de gebruik van een genogram, een ecogram en een ecomap.

Als er gekeken wordt hoe de effectiviteit van de dienstverlening van welzijnsorganisaties met betrekking tot de netwerkversterking rondom hun klanten vastgesteld of gemeten kan worden kan er geen eenduidig antwoord gegeven worden. Volgens Bool et al. (2015) worden bij het praten over effectiviteit en kwaliteit veel verschillende termen door elkaar gebruikt. Denk aan effect, evidence based, outcome, impact, resultaat, rendement, tevredenheid. Deze begrippen hebben allemaal met elkaar te maken, maar zijn niet inwisselbaar.

Als er verder gekeken wordt dan de welzijnsbranche, zijn er onderzoeksresultaten te vinden van Bartelink en Verheijden (2015) van het NJI. Zij hebben onderzoek gedaan naar wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk van gezinnen. Hieruit blijkt, dat het niet eenvoudig te beantwoorden is welke interventies effectief zijn in het versterken van het sociale netwerk. Zowel op het preventieve vlak als in de zorg voor gezinnen.

De vraag is cruciaal of de klant effectief en professioneel ondersteund wordt door de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A, bij het versterken van zijn sociaal netwerk. Steyaert en Kwekkeboom (2012) stellen dat: ‘Als een netwerkinterventie niets of niets duurzaam oplevert kan dit alsnog resulteren in een (toegenomen) behoefte aan formele ondersteuning.’ (Steyaert & Kwekkeboom, 2012, p. 125). Dit kan niet alleen negatief effect hebben op het welzijn van de klant, maar tevens op de uitvoering van het nationaal politiek beleid (Steyaert & Kwekkeboom, 2012).

Effectief verbindingen maken tussen mensen

De Nederlandse gemeenten hebben in 2015 fors grotere verantwoordelijkheid gekregen. Er is een transformatie gaande van een verzorgingsstaat naar een verzorgingsstad. Lokale overheden staan allemaal voor de uitdaging om hernieuwd vorm te geven aan (lokale) solidariteit. Bovendien moeten ze de bezuinigingen van de rijksoverheid opvangen. Bij elke transitie is er immers minstens sprake van een efficiëntiekorting: gemeenten kunnen het beter organiseren (doelmatiger en efficiënter) dan de rijksoverheid en krijgen dus minder budget voor dezelfde taken (Steyaert & Kwekkeboom, 2012).

De gemeente A subsidieert de welzijnsorganisatie A om de maatschappelijke ondersteuning in deze kleine gemeente op verschillende vlakken uit te rollen. Met als doel het versterken van de maatschappelijke deelname van burgers en gelijktijdig een bijdrage te leveren aan de vormgeving van de transformaties in het lokaal sociaal domein (Welzijnsorganisatie A, 2016). De visie van de Welzijnsorganisatie A luidt: 'De stichting stelt zich ten doel op een actieve en professionele manier een bijdrage leveren aan de sociale kwaliteit van de samenleving en het functioneren van het gemeenschapsleven'. (2016, p. 3). De organisatie vindt zichzelf een expert op het gebied van het leggen van verbindingen tussen mensen. De organisatie antwoordt op de uitgangspunten van de transitie met volgende kernkwaliteiten:

- Verbinden (verbinding en samenhang tussen personen en organisaties zoeken/versterken)
- Lokale verankering (wie wil verbinden, moet iedereen kennen)
- Expert op het gebied van vrijwillige inzet en informele hulp (inzetten, begeleiden, scholen)

In het beleid staat dat de medewerkers flexibel zijn, ze nemen verantwoordelijkheid en werken doelgericht. De organisatie geeft duidelijke kaders met daarin maximale ruimte voor de professional. De voorgestane werkwijze is dat de medewerker samen met de klant prioriteiten aangeeft. Op basis hiervan maakt de medewerker samen met de klant(en) een ontwerp van de wenselijke situatie. Hij begeleidt hen bij het proces en samen met de klanten onderhoudt hij het. De klant voert de regie. Het resultaat op het einde kan gemeten worden d.m.v. de zelfstandigheidsmatrix (Welzijnsorganisatie A, 2015). Hoe elke agogisch medewerker hieraan invulling geeft en of hij/zij standaard de aangegeven stappen doorloopt is echter onduidelijk en niet te stellen.

De grootte van de doelgroep van de welzijnsorganisatie is ongeveer 22.232 (inwoners gemeente per 1 januari 2015 in de leeftijdscategorie 12+ dat wil zeggen jongeren en volwassenen), (Gemeente "Ä", 2015). Dit zijn allemaal potentiële klanten van de welzijnsorganisatie. Daarbij toont de organisatie zich vooral betrokken bij kwetsbare doelgroepen (Welzijnsorganisatie A, 2016).

Vanuit de opdracht van de gemeente (opdrachtgever) is de welzijnsorganisatie A voornamelijk een dienstverlenende organisatie (geen hulpverlenende). De agogisch medewerkers gaan met de burgers lichte, kortdurende trajecten aan die vanuit de vraagverheldering voortvloeien. Voorheen werd bij het signaleren van complexere hulpvragen direct doorverwezen naar een maatschappelijk werker of andere hulpverlenende instanties waarbij nu ook wordt gekeken wat de professional zelf kan om de

klant te helpen. De welzijnswerkers worden geacht gebruik te maken van agogische methoden bestemd voor sociaal of maatschappelijk werk. Alle agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A hebben een HBO werk- en denkniveau. Ieder van hen beschikt over een andere professionele expertise (jongerenwerk, volwassenwerk, opbouwwerk, vluchtelingenwerk, etc.) en over een achtergrond (toegepaste psychologie, sociaal werker, etc.), wat “professionele bagage” genoemd wordt.

Er zijn verschillende methoden en methodieken uitgewerkt voor sociaal werkers en zelfs voor welzijnsorganisaties met betrekking tot het versterken van netwerken (Redeker, Calis, van de Linde & van der Klauw, 2012) die als effectief getoetst zijn. Echter, het is niet duidelijk welke methodes in de praktijk binnen de meeste welzijnsorganisaties worden gebruikt.

Er zijn weinig onderzoeksresultaten te vinden over de specifieke werkwijze van welzijnsorganisaties met betrekking tot het versterken van netwerken rondom de klant. De meeste literatuur gaat over hulpverlening en maatschappelijk werk. Wel heeft Movisie in opdracht van de welzijnsorganisatie Zebra in Den Haag een onderzoek uitgevoerd naar de competenties en randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor algemeen maatschappelijk werkers binnen de welzijnsorganisatie om volgens de methode “Netwerkgericht werken” te gaan werken. Uit het onderzoek (Brink, Sok & Verschelling, 2008) blijkt dat de welzijnswerkers over basiscompetenties algemeen maatschappelijk werker zullen beschikken. Verder zal er ruimte gegeven moeten worden voor een implementatiefase, incl. tijd en ruimte voor de medewerkers om aan de nieuw vastgestelde werkwijze te wennen.

Volgens de Ministerie van VWS (2010) zullen welzijnswerkers over kennis van basismethodieken moeten beschikken en kunnen putten uit een repertoire van interventies, waarvan bewezen is dat ze werken. Gezien de welzijnsorganisatie A beweert haar verantwoordelijkheid te nemen en doelgericht en professioneel te werk te gaan, is de welzijnsorganisatie A de actor, die op dit moment de verantwoordelijkheid zou moeten nemen om haar werkwijze, met betrekking tot netwerkversterking rondom de klant, te toetsen op kwaliteit en effectiviteit. Het hanteren van een niet geheel effectieve werkwijze zal namelijk het welzijn van de klant én de samenwerking met de opdrachtgever (gemeente) negatief kunnen beïnvloeden.

Grote diversiteit van zowel klanten als ook agogisch medewerkers

De klantgroep van de welzijnsorganisatie A is zeer heterogeen. Het kan gaan om individuen of gezinnen, jongeren, volwassenen en ouderen, vrouwen en mannen, autochtonen en allochtonen, wel of niet alleenstaand, etc. Van de inwoners van deze kleine gemeente “Ä” waren er in 2015: 12% in de leeftijd van 12 tot 23 jaar, 54% van 24 tot 64 jaar en 17% van 65 jaar en ouder. Hiervan zijn 51,2% vrouwen en 48,8% mannen. 10% van de inwoners zijn allochtonen. 28% zijn eenpersoonshuishoudens, 34% gezinnen zonder kinderen en 38% zijn gezinnen met kinderen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015). Het merendeel van de klanten die een traject aangaan zijn meestal kwetsbaar. De hulpvraag met betrekking tot het uitbreiden van sociale contacten is met name

om eenzaamheid te bestrijden, en/of om informele hulpbronnen te kunnen vinden. Er kan dus niet uitgegaan worden van één eenduidige, standaard agogische methode die voor de hele klantgroep effectief is ten behoeve van de duurzame versterking van hun netwerk.

Bij de welzijnsorganisatie A wordt de ruimte voor de professional als zeer belangrijk gevonden. Zowel bij de welzijnswerkers als bij de directie. De algemene werkwijze (dus ook voor andere hulpvragen dan netwerkversterking) die op dit moment wordt toegepast is: nieuwe klanten (met een hulpvraag) worden elke week onder de welzijnswerkers verdeeld en aan een welzijnswerker met bijpassend specialisme gekoppeld (één vertrouwde medewerker als aanspreekpunt). De professional licht elke week tijdens het klantoverleg kort toe hoe het traject verloopt en hoe hij/zij tot nu toe heeft gehandeld (huisbezoek gedaan, praktische informatie gegeven, etc.). Hierover kunnen collega's vragen stellen en, indien nodig, feedback geven. Ter afsluiting van het traject deelt de professional tijdens het klantoverleg mee dat het traject beëindigd is. Er zijn geen agogische methoden of methodieken vastgesteld, die tijdens het klantproces ingezet zouden kunnen of moeten worden. De werkwijze wordt volledig door de agogisch medewerker vanuit zijn of haar professionaliteit bepaald. De eenduidigheid of uniformiteit van de stappen van de werkwijze zijn niet vastgelegd. Er worden geen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd over trajecten m.b.t. netwerkversterking rondom een klant. In de klantdossiers wordt genoteerd wanneer het traject is begonnen en wat de afspraken zijn met de klant. Het is voor de leidinggevende moeilijk te toetsen hoe professioneel, effectief en met welke kwaliteit een klanttraject is uitgerold of afgehandeld.

De omschrijving van de hierboven benoemde werkwijze van de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A zou kunnen betekenen dat het traject met de klant willekeurig gebeurt. Er is in het verleden niet getoetst in hoeverre de huidige werkwijze van het agogisch team effectief is. Als eerste is het niet duidelijk of er regelmatig getoetst wordt op de duurzaamheid van het netwerk. Hiermee wordt bedoeld, of het de klant lukt na afloop van het traject, zelf het contact met zijn sociale netwerk te onderhouden en er gebruik van maken. Als tweede is het niet duidelijk in welke mate zijn netwerk op sterkte blijft. Dat betekent of het sociale netwerk in staat blijft, de klant ook na afloop van het traject met het merendeel van zijn hulpvragen te ondersteunen. Hierover zou gesteld kunnen worden dat de agogisch medewerkers in basis niet weten in hoeverre aan de hulpvraag van de klant is beantwoord. En, welke werkwijze/stappen/handelingen in het agogisch proces belangrijk zijn om in te zetten, om daadwerkelijk de klant te kunnen helpen om zijn netwerk langdurig te versterken. Dit kan handelingsverlegenheid tot gevolg hebben.

Het is in belang van de klant om een zo professioneel mogelijke en effectieve ondersteuning te kunnen verkrijgen om het duurzaam versterken van netwerk te kunnen bereiken. Echter, centraal thema in Welzijn Nieuwe Stijl (baken acht): '...is de relatie tussen de burger en zijn netwerk enerzijds en de welzijnsprofessional anderzijds. Niet alleen de regels van de organisatie of de wensen van de gemeente zijn bepalend, maar ook de professionele bagage van de beroepskracht. Die moet voldoende aan bod kunnen komen. Daarvoor heeft de professional de ruimte nodig om zelfstandig te handelen op basis van een ruime vrije beslissingsruimte.' (Ministerie van VWS, 2010, p. 26).

Het is onduidelijk wat de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A nodig hebben om hun klanten steeds op een professionele en effectieve manier te kunnen ondersteunen bij het duurzaam versterken van het sociale netwerk.

1.2 Probleemstelling (+ verificatie)

Uit de probleemanalyse blijkt dat de welzijnsorganisatie A gebrek aan inzicht heeft of haar agogisch medewerkers voldoende methodisch toegerust zijn om de klant effectief te kunnen begeleiden, met als doel dat de klant zelf zijn sociaal netwerk duurzaam kan versterken.

Na een inventarisatie van de huidige werkwijze, zoals in de probleemanalyse omschreven, is het op onderdelen niet duidelijk wat de handelingen zijn, die de agogisch medewerkers toepassen tijdens de begeleiding van een klant. Tevens is het niet duidelijk in hoeverre de klant, na afloop van het traject, in staat is om zijn netwerk zelf te onderhouden en er gebruik van te maken. Deze constatering zou kunnen duiden op mogelijke handelingsverlegenheid van de agogisch medewerker(s) m.b.t. een effectieve ondersteuning die moet leiden tot een duurzame versterking van het sociale netwerk van de klant.

De aanbevelingen die uit dit onderzoek voortkomen, zijn gericht aan de welzijnsorganisatie A. Van deze welzijnsorganisatie wordt verwacht dat ze vervolgens actief aan de slag gaat met de implementatie van de onderzoeksbevindingen.

Verificatie:

De vertegenwoordiger van de welzijnsorganisatie A herkent het hierboven omschreven probleem. Volgens hem zou de uitkomst (en implementatie) van dit onderzoek er toe moeten leiden dat er nog beter dan nu al het geval is gekeken wordt naar het (eigen) netwerk rondom de klant en hier effectieve instrumenten op worden ingezet om dit netwerk duurzaam te versterken en op basis hiervan een effectmeting plaatsvindt. Met als resultaat dat de kwaliteit van de dienstverlening verbetert, zonder dat dit de professionele ruimte van de beroepskracht beperkt. Met name dit laatste mag volgens de vertegenwoordiger pertinent niet het gevolg zijn van de implementatie van de onderzoeksbevindingen, omdat dit strijdig is met de visie van welzijnsorganisatie A die juist ruimte aan de professional wil geven om het optimale resultaat te behalen met de klant.

Deze uitspraak komt overeen met het achtste baken van Welzijn Nieuwe Stijl die gebaseerd is op de ruimte voor de professional. Hierin staat dat “Niet alleen de regels van de organisatie of de wensen van de gemeente zijn bepalend, maar ook de professionele bagage van de beroepskracht”. De professional heeft de ruimte nodig om zelfstandig te handelen op basis van een ruime vrije beslissingsruimte. Verder staat hier dat ‘Ruimte voor de professional kan slechts bestaan wanneer er vooraf goede afspraken zijn gemaakt over de te behalen resultaten en daarover achteraf verantwoording wordt afgelegd.’ (Ministerie van VWS, 2010, p. 26).

1.3 Onderzoeksdoelstelling

Het doel van dit onderzoek is om kennis en inzicht te verwerven over de handelingswijze waarmee agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A op dit moment klanten ondersteunen bij het versterken van hun sociale netwerk. Tevens wordt er onderzocht welke handvatten aangereikt kunnen worden, met als doel de effectiviteit (een methodisch onderbouwd effect) van de door de agogisch medewerkers verzorgde klantondersteuning te verhogen. Op basis van de verworven informatie worden er aanbevelingen geformuleerd voor de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A. Met als doel de agogisch medewerkers handvatten aan te reiken, om hun klanten effectief te kunnen ondersteunen bij het duurzaam versterken van het sociaal netwerk van de klant.

1.4 Hoofdvraag en deelvragen

Centrale vraag:

Welke methodische of agogische handvatten hebben de agogisch medewerkers binnen de welzijnsorganisatie A nodig om hun klanten te begeleiden bij het duurzaam versterken van hun sociale netwerk?

Deelvragen:

- 1) Welke ervaringen heeft de klant met de ondersteuning door de agogisch medewerker, die hem tijdens het traject rondom het versterken van zijn sociale netwerk begeleidt?
- 2) Op welke wijze wordt er nu door de agogisch medewerker gewerkt tijdens een traject met een klant, bij wie het sociale netwerk versterkt dient te worden?
- 3) Welke agogisch-methodische handvatten, voortvloeiend uit de uitspraken van de agogisch medewerkers en het theoretisch kader, kunnen aangereikt worden, zodat de agogisch medewerker de klant effectief en dus methodisch onderbouwd kan ondersteunen tijdens het duurzaam versterken van zijn sociale netwerk?

1.5 Begripsafbakening

Agogisch medewerker: In dit onderzoek is dit de medewerker van de welzijnsorganisatie A. Het is een beroepskracht die systematische, doelgerichte, beroepsmatige werkwijze toepast om een meer wenselijk geachte psychosociale situatie van jongeren of volwassenen (individueel of in

groepsverband) te bereiken. De betrokken jongeren en volwassenen zijn zich van deze beïnvloeding bewust en streven deze situatie ook na (Brinkman, 2009).

Agogische handvatten: Een soort 'gereedschapskist' of voorraad aan mogelijke handelingen (theoretische en praktische competenties en persoonlijke kwaliteiten en inzichten) waaruit de agogisch medewerkers datgene kunnen kiezen, wat op een bepaald moment het meest geschikt is tijdens een klantraject om de gewenste verandering tot stand te kunnen brengen (Brinkman, 2009).

Duurzaam: Langdurig, hecht, kwaliteit biedend aan het leven nu en in de toekomst, zo veel mogelijk wederkerig - met name gerelateerd aan sterke sociale bindingen (Dautzenberg et al., 2010).

Effectiviteit / effectieve aanpak: Dit houdt in dat de interventie effect heeft, dat deze positief uitwerkt. Er is bewijs nodig dat de interventie effectief is: evidence. Het bewijs moet op een verantwoordelijke en inzichtelijke manier verworven zijn, waarbij wetenschappelijke methoden gebruikt zijn (Bool et al., 2015).

Handelingswijze: Het geheel aan werkwijzen en handelingen, die op dit moment door de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A worden toegepast tijdens een klantraject rondom de versterking van het sociale netwerk van de klant. Dit houdt het huidige voorraad aan handelingen in, waaruit de agogisch medewerkers huidige kiezen tijdens de klantondersteuning (Brinkman, 2009).

Klant: Een persoon (12+), wonend en ingeschreven bij gemeente Best die doorverwezen wordt naar de welzijnsorganisatie of zelf met de organisatie contact opneemt ten doelen van verhelpen van zijn/haar hulpvraag omtrent de versterking van zijn/haar sociale netwerk. De klant representeert in dit onderzoek alle klantgroepen (verschillende achtergronden en leeftijdsgroepen).

Klantondersteuning: Ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning door de agogisch medewerker die bijdraagt aan het versterken van het sociaal netwerk van de klant (en daarmee zijn zelfredzaamheid en participatie) en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van welzijn, maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, wonen, werk en inkomen. Dit kan ook uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes en problemen op diverse levensterreinen omvatten (Rijksoverheid, 2014).

Methodische handvatten: – Het geheel aan basis methoden (omschreven manier van systematisch werken om een bepaald doel te bereiken) of methodieken (doordachte, vastgelegde en systematische manier van werken in een bepaald beroep) die als leidraad gebruikt kunnen worden en die telkens aan de context (klant en zijn situatie) kunnen worden aangepast (van Ewijk, Spierings & Wijnen-Sponselee, 2007).

Professional: Een gediplomeerde beroepskracht en eerstelijns sociaal werker (Vlaar, Kluft & Liefhebber, 2013), die binnen de welzijnsorganisatie A een functie vervult, (die door een maatschappelijk werker vervuld zou kunnen worden).

Sociaal netwerk: “Het geheel aan betekenisvolle personen dat functioneert als ondersteuningsbron voor het eigen welzijn en dat van andere personen in het netwerk”. (Wilken & Den Hollander, 2012, p. 173).

Sociaal netwerk versterken: Daarmee worden activiteiten bedoeld die erop gericht zijn om het sociale netwerk van de klant te vergroten en te benutten. Het kan gaan om allerlei verschillende soorten activiteiten, waarbij zowel professionals, vrijwilligers als de klant en zijn bestaande sociale netwerk het initiatief kunnen hebben. Effect is dat de klant een beroep kan doen op zijn sociale netwerk voor praktische of emotionele ondersteuning, zodat problemen afnemen. Daardoor neemt de behoefte aan professionele steun af (Bartelink & Verheijden, 2015).

Traject: Alle activiteiten waar er sprake is van samenwerking tussen een (of een groepje) klant(en) en (een team van) professional(s) en waar wederzijdse afspraken worden gemaakt, nadrukkelijk ook over het deel waarvoor de klant (en eventueel zijn omgeving) zelf verantwoordelijk is (Ketens en Netwerken 3.0, 2016).

Welzijnsorganisatie: Een organisatie in de basisstructuur die werkzaam is binnen de maatschappelijke ondersteuning.

Welzijnswerkers: Agogisch medewerkers die binnen een welzijnsorganisatie werkzaam zijn.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Dit hoofdstuk is opgebouwd uit diverse paragrafen. Deze paragrafen zijn tot stand gekomen door de kernbegrippen uit de centrale onderzoeksvraag en begrippen die daarmee in verband staan. De eerste paragraaf gaat over het belang van het sociaal netwerk en wat zijn basisfuncties zijn. De daaropvolgende paragraaf omschrijft de laatste sociaal-culturele ontwikkelingen. Paragraaf 2.3 legt uit wat duurzame versterking van het sociaal netwerk betekent. Aansluitend volgt een paragraaf over Welzijn Nieuwe Stijl en haar visie op effectiviteit in het welzijnswerk. In de laatste paragraaf wordt de veelvoud aan agogische methoden en methodieken met betrekking tot netwerkversterking besproken.

2.1 Het belang van sociaal netwerk

Mensen zijn sociale wezens die voor veel redenen op elkaar zijn aangewezen. Dit heeft te maken met het feit dat mensen onderling van elkaar afhankelijk zijn. Deze afhankelijkheid wordt verklaard met het sociologisch begrip interdependentie (Stapel & Keukens, 2009). In de sociologie worden er verschillende groeperingen en structuren in de maatschappij onderscheiden, bv. de groep, collectiviteit en netwerk. Bij het begrip netwerk wordt uitgegaan van het individu en van daaruit wordt gekeken naar de relaties met anderen.

Uit diverse welzijnsonderzoeken (Hortulanus, Machielse & Meeuwesen, 2003) blijkt dat sociale relaties (primaire relaties met partner maar ook sociale contacten in bredere zin), doorslaggevend zijn voor het

gevoel van persoonlijk welbevinden. Psychisch welzijn of onbehagen, gezondheid of ziekte kunnen gezien worden als het resultaat van de voortdurende interactie tussen de mens en zijn sociale omgeving. Voor herstel en bevordering van iemand zijn welzijn en gezondheid is die omgeving belangrijk. Volgens Hortulanus et al. (2003) hebben mensen die over een betekenisvol contactpatroon beschikken, een groter zelfrespect en zijn tevredener over hun gezondheid en zingeving, dan diegenen die in een sociaal isolement verkeren. Dit is te verklaren door de functies die toegeschreven worden aan sociale relaties. Sociale relaties dragen bij aan de sociale integratie van mensen, en de ontwikkeling en het handhaven van identiteit en zelfrespect. Tevens bieden ze sociale steun die ontvangen kan worden. Een steunend netwerk is in het bijzonder van belang voor psychosociaal kwetsbare mensen. Sociale steun kan helpen om stress te verminderen, en geeft houvast en bescherming tegen terugval. Sociale steun kan ingedeeld worden naar emotionele steun en instrumentele steun. Instrumentele steun betekent vaak concrete hulp zoals bv. boodschappen doen. Verder bestaat deze uit beoordelingssteun (zoals hulp bij beslissingen en keuzes), en informatieve steun (advies en informatie). Volgens Wilken en Den Hollander (2012) kan het netwerk ook de houding van iemand beïnvloeden en werken als een normatief richtsnoer. Ook heeft het netwerk invloed op het bevorderen van maatschappelijke betrokkenheid en deelname aan het sociale verkeer waardoor verschillende sociale rollen vervuld kunnen worden zoals de rol van partner, ouder, kind, of de rol van collega of werknemer waardoor weer waardering kan worden verkregen (Brettschneider & Wilken, 2007). Volgens Maslow (1970) vervult het sociaal netwerk de basisbehoeften van de mens (aardig gevonden worden, iets betekenen voor de ander, de behoefte van sociale zekerheid, aan eten en onderdak). De filosoof Martin Buber (2001) stelt dat wij door de ontmoeting met de ander bevestigd worden als mens en onszelf worden.

2.2 Sociaal-culturele ontwikkelingen

Door de maatschappelijke ontwikkelingen in het westen sinds het einde van de 2e wereldoorlog, zijn informele sociale structuren steeds zwakker geworden. De traditionele instituten zoals, kerk, vakbond, politieke partij etc. hebben minder betekenis gekregen. Het individu heeft zich steeds meer los gemaakt van het collectief. Dit leidt tot minder sociale controle en een grotere individuele vrijheid. Gezinnen zijn kleiner geworden. De draagkracht van de gezinsverbanden is hierdoor verminderd. De mobiliteit van mensen is sterk toegenomen. Familieleden wonen vaak niet meer in de buurt van elkaar en van iemands vrienden, en zijn hierdoor minder beschikbaar voor elkaar. (Bij niet westerse cliënten is dat anders. Bij hen is de binding met de familie juist extra belangrijk). Het blijkt dat mensen met een goed functionerend sociaal netwerk zelfredzamer zijn dan mensen zonder een sociaal netwerk (Ellenkamp & Calis, 2005). Dit zijn redenen waarom er in Nederland vanuit zowel de politiek als ook de sociale branche een grote nadruk wordt gelegd op het versterken/onderhouden van een goed sociaal netwerk.

Maar niet alleen dat. Door de kanteling zal de professional steeds vaker niet alleen zelf verantwoordelijk zijn voor de oplossing van de vraag van de klant. Mede door de vergrijzing stijgt het aantal hulpvragen en ontstaat een groter beroep op professionele krachten. Dat betekent dat de professional zich vaker moet richten op het toerusten van de klant en zijn netwerk om met de eigen

hulpvragen aan de slag te gaan (Kruijswijk et al., 2014). De goede toerusting van de professional en wat dat inhoudt staat onder grote aandacht in dit onderzoek.

2.3 Duurzaam sociaal netwerk

Volgens Steyaert (2012) is een goed functionerend sociaal netwerk, een gezond en vitaal netwerk. Die kenmerkt zich door heterogeniteit: personen met uiteenlopende kwaliteiten waaruit veel zorgkracht ontgonnen kan worden. 'Zo is een netwerk dat enkel bestaat uit professionals niet vitaal en is een netwerk met enkel familie heel kwetsbaar.' (Steyaert, 2012, p. 38). Bij het organiseren van zorgkracht vanuit het sociale netwerk dient er verder gekeken te worden naar het wederkerigheidsprincipe. Mensen haken af als men alleen vraagt en men nooit iets terug geeft. Door in beeld te krijgen wat de klant zelf aan kan bieden aan diensten of kwaliteiten kan de uitwisseling met het sociaal netwerk duurzaam gemaakt worden.

2.4 Welzijn Nieuwe Stijl en visie op effectiviteit

Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) is opgezet om verandering te brengen in de manier(en) van denken en werken binnen het welzijnswerk. WNS wint aan invloed binnen het welzijnswerk en doet dus oproep op welzijnsinstellingen. Het welzijnswerk vraagt om een dynamische beroepsgroep, die in kan spelen op de meest actuele sociale problematiek. Er valt te putten uit een grote diversiteit aan werkwijzen, opvattingen en idealen. Ook deze zijn steeds in beweging.

Wat de noodzaak aan effectiviteit van het welzijnswerk betreft levert de onderzoeker Kristensen (2007) kritiek op het nationaal beleid. Volgens Kristensen (2007) moet de overheid bezuinigen in de welzijnssector en signaleert bepaalde (ideologische) ontwikkelingen waarop zij 'handig' in kan haken. Volgens de theorie van Kristensen (2007) is Welzijn Nieuwe Stijl een middel om de Wmo ingevoerd te krijgen en de financiën beheersbaar te houden. De mens wordt door een technisch denker gezien als iemand die, zolang hij de juiste gereedschappen heeft, zijn omgeving naar zijn hand kan zetten. De maatschappij is maakbaar, zolang men de juiste middelen heeft. De overheid vraagt volgens dit patroon meer effectiviteit, efficiëntie en doelgerichtheid van het welzijnswerk. In de bakens 5 t/m 8 van WNS worden dan ook nadrukkelijk richtlijnen gegeven voor de manier van werken van professionals. Kritiek op dit patroon richt zich met name op het amorele en ongevoelige karakter van deze denkwijze. Specifiek wat welzijn betreft, luidt ook de kritiek dat het de menselijke factor uit het denken haalt. Er is wel meer nodig dan slimme instrumenten. 'Kennis van methoden en technieken is weliswaar een noodzakelijke, maar geenszins een voldoende voorwaarde voor goed vakmanschap.' (Kristensen, 2007, p. 139).

Het management binnen welzijnsinstellingen dient dan ook af te wegen hoe zij omgaan met de diverse bakens. De wens dat professionals flexibel zijn en maatwerk leveren vraagt om ruimte voor en vertrouwen in de professional. Aan de andere kant moet er resultaatgerichter gewerkt worden, wat pleit voor verdere protocollering en meer nadruk op meetbaarheid. Dit lijkt spanning te kunnen opleveren binnen organisaties (van Pol, 2012). Zo'n spanningsveld wordt tevens door de welzijnsorganisatie A ervaren.

Ook vanuit het oogpunt van de organisatie kan effectiviteit van de werkwijze niet zomaar opgelegd worden. Managementwetenschapper Henry Mintzberg (1992) onderscheidt in het kijken naar organisaties vijf verschillende organisatiestructuren. Welke organisatiestructuur het 'beste' is, is afhankelijk van de maatschappelijke taak die de organisatie vervult. Een aantal bakens van Welzijn Nieuwe Stijl richten zich op effectiviteit en efficiëntie. Aan de andere kant vragen een aantal bakens om flexibele, zelfstandige professionals die zoeken naar creatieve oplossingen. Een welzijnsorganisatie heeft volgens Mintzberg (1992) geen organisatiestructuur vol gestandaardiseerde werkprocessen, bepaald door het management, waardoor de professionals efficiënt kunnen werken. Flexibele, zelfstandige professionals met veel beslissingsbevoegdheid sluiten veel beter aan bij een simpele dynamische organisatiestructuur, zoals die van de welzijnsorganisatie A (Mintzberg, 1992).

2.5 Grote variatie aan agogische methoden en methodieken

De vraag is welke handvatten vanuit de literatuur gebruikt kunnen worden zodat het netwerk dusdanig versterkt wordt, zodat de klant ervan in moeilijke situaties de benodigde steun kan ontvangen.

Om te werken aan sociale netwerken, om deze uit te breiden en actief houden zijn er verschillende beproefde netwerkmethoden en methodieken, zowel eenvoudige als meer tijdrovende. Alle hebben als doel het sociale netwerk in kaart te brengen, het te analyseren, de klant te laten nadenken welke ondersteuningsbehoeften hij heeft zodat hij zijn plannen kan uitvoeren. Het werken met het sociale netwerk zet veelal in op het behoud en versterken van het huidige netwerk, en/of op het vergroten van het netwerk. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn de motivatie van de klant, de klant zijn eigen kennis en vaardigheden laten ontdekken, en de regie bij de klant laten. De begeleider heeft een coachende en stimulerende rol. Verschillende methoden betrekken ook leden van het netwerk bij het maken van plannen om de klant meer te ondersteunen. Bijna elke methode kent eigen tools in de vorm van tips, werkbladen en fasen om het werken met sociale netwerken visueel te ondersteunen. Maar hoe kan men een keuze maken tussen al die methoden, gezien de welzijnsorganisatie A zo een heterogene klantgroep heeft?

Er is in opdracht van Movisie, Vilans en ActiZ (Kruijswijk et al., 2014) een wegwijzer "Aan de slag met sociale netwerken" samengesteld van de 44 meest bekende en effectieve methoden. Deze methoden en instrumenten zijn ingedeeld in thema's en doelgroepen zoals netwerk in kaart, mantelzorg, eenzaamheid, wijkgericht, eigen kracht, samenredzaamheid, sociale media, websites en verdieping.

Echter heeft Vilans hierna geconstateerd, dat ook al zijn er vele methodieken beschikbaar het niet duidelijk is of de beroepskrachten in welzijn en zorg hiermee direct aan de slag gaan (Redeker et al., 2012). Het zelfde constateert ook Jan Steyaert (2012). Ook al hebben sociale netwerken een grote waarde als drager van levenskwaliteit, blijkt het dat sociaal werkers nog te weinig doen voor de versterking hiervan.

Steyaert (2012) zegt verder, dat minder dan de helft van de sociaal werkers de eco- of genogram kent. En dat een marginale minderheid deze technieken ook daadwerkelijk toepast in een hulpverleningstraject. Steyaert herkent dat er verschillende sociale netwerk strategieën bestaan. Hij vindt echter dat er geen wezenlijke verschillen zijn in het resultaat dat de verschillende methoden

kunnen bereiken. Om te weten welke methode te kiezen, is meer informatie nodig. De verschillende interventies hebben volgens hem weinig empirische onderbouwing van het effect van specifieke kenmerken van hun benadering. De selectie van een methode is dan meer pragmatisch dan een met effect-onderzoek onderbouwde keuze.

Steyaert (2012) vindt dat in de context van de huidige ontwikkelingen van de verzorgingsstaat aandacht voor algemene uitgangspunten belangrijker is dan allerlei methoden te kunnen onderscheiden. De uitgangspunten zijn: schaarste aan professionele zorg kan deels opgevangen worden door de zorgkracht van sociale netwerken te ontginnen, maar daarvoor moet eerste het sociale netwerk van de klant in kaart gebracht worden, wat vaak vergeten wordt. Genogrammen, ecomaps en ecogrammen zijn daarbij relevante technieken. De vraag is of genogrammen en dergelijke door de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A gebruikt worden.

Redeker et al. (2012) stellen dat er nog meer behoefte is aan werkbare tips. Zij hebben in opdracht van Vilans 9 kaarten, oftewel stappen, opgesteld die tijdens elk traject rondom versterking van het netwerk door de professional doorlopen zouden moeten worden, om zo de kwaliteit van het eigen professionele handelen zo veel mogelijk te kunnen verhogen. De stappen houden in: 1) Klant en zijn wensen centraal stellen; genoeg nemen met kleine resultaten; niet alleen nieuwe contacten, maar de bestaande contacten verrijken; als start: netwerk in kaart brengen; denk in positieve sociale rollen, hulp vragen. 2) Je ervaringen met je collega's delen via een praktische werkvorm. 3) Van ervaringen delen naar successen delen. 4) Aan de slag met een methode. 5) Condities voor het opbouwen van een sociaal netwerk. 6) Adviezen, activiteiten en strategieën. 7) De Netwerkk kaart als hulpmiddel. 8) De Netwerkcirkel als hulpmiddel.

Verder noemen Kruijswijk et al. (2014) ook 9 tips die elke professional zal moeten inzetten tijdens elk traject met een klant bij wie het netwerk versterkt dient te worden:

- 1) Open blik, wie zijn belangrijk in het leven van de klant
- 2) Laat je leiden door de wensen en voorkeuren van de klant. Wie wil hij in zijn netwerk betrekken?
- 3) Kijk of het netwerk al eerder in kaart is gebracht, voordat je het zelf gaat doen.
- 4) Breng het netwerk in kaart: als een startpunt, niet als einddoel.
- 5) Maak het netwerk tastbaar en zichtbaar en breng het regelmatig ter sprake.
- 6) Verbeter de kwaliteit van contacten. Dit is even belangrijk als het uitbreiden van het netwerk.
- 7) Verbind mensen op basis van vergelijkbare interesses en levensstijl.
- 8) Betrek ook burens en buurtbewoners waar mogelijk.
- 9) Geef niet op. Soms is tegenslag even nodig om tot een doorbraak te komen.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat de agogisch medewerker van de welzijnsorganisatie A, afhankelijk van situatie, de achtergrond van de klant en zijn hulpvraag, steeds zelf kan kiezen welke methode de meest geschikte is om toe te passen. Hij zal dus altijd een methode moeten gebruiken om een effectief resultaat te kunnen bereiken. Hij moet vooral op het begin van elk traject het bestaande netwerk in kaart brengen. Aan de andere kant komt uit eerdere onderzoeken naar boven (Keegstra-Nauta, 2009) dat het, ook met zicht op de ruimte voor de professional belangrijk is, om voor de eigen organisatie een bepaalde uniformiteit van de werkwijze vast te stellen en de deskundigheid van de professionals te vergroten. Dit bijvoorbeeld door stappen van bepaalde methodieken onder de

aandacht te brengen, gebruik maken van digitale hulpmiddelen om de sociale netwerkanalyse te maken. Gebruik maken van een schriftelijk plan op één A4 format als onderdeel van het methodisch begeleiden. Ook al ligt de keuze van een methode bij de professional, zullen er wel organisatiebreed instrumenten vastgelegd moeten worden die als hulpmiddelen dienen voor tijdens elk traject/proces.

Deze mening deelt tevens de onderzoeker van Pol (2012). Als er organisatiebreed methodische keuzes worden gemaakt, kan een organisatie bijvoorbeeld een nulmeting doen. Hierin wordt duidelijk wat de organisatie al in huis heeft, en waar nog aandacht aan besteed moet worden (van Pol, 2012). Ook dit onderzoek kan gezien worden als een soort nulmeting. Hieruit zal duidelijk worden wat de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A reeds in huis hebben wat een duurzame netwerkversterking betreft en welke agogische handvatten alsnog aangereikt kunnen worden.

Hoofdstuk 3: Methodologie

3.1 Onderzoekspopulatie

Er zijn twee onderzoekspopulaties. Aan de ene kant de klantgroep van de welzijnsorganisatie A. Aan de andere kant de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A.

3.1.1 De klantgroep

De klantgroep zijn inwoners van de gemeente Best boven de twaalf jaar met de volgende kenmerken: mensen die in het afgelopen jaar (2015) een traject hebben doorlopen met een agogisch medewerker van de welzijnsorganisatie A omdat ze niet voldoende sociaal netwerk hadden om redenen van a) eenzaamheid of b) behoefte aan informele hulp, en bij wie de behoefte bestond aan versterking van hun sociale netwerk. Gezien zij recent ervaring hebben opgedaan met de werkwijze van de agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A m.b.t. netwerkversterking, zijn deze mensen representatief voor dit onderzoek. De klantgroep is zeer heterogeen (zie probleemanalyse op microniveau). Het is niet bekend hoeveel mensen in 2015 een traject hebben doorlopen bij de welzijnsorganisatie m.b.t. de versterking van het eigen sociale netwerk, omdat er bij de organisatie hiernaast ook andere interventies worden geregistreerd, die als doel netwerkversterking hebben. Naar een ruwe schatting worden er binnen de organisatie ongeveer 40 individuele trajecten per jaar gerealiseerd m.b.t. netwerkversterking bij de klant, zoals in dit onderzoek bedoeld.

3.1.2 Agogisch medewerkers

Er werken op dit moment in het totaal tien agogisch medewerkers in het agogisch team van de welzijnsorganisatie A in deze kleine gemeente. Hiervan richten er zich zes op de volwassen klantgroep. Drie agogen zijn jongerenwerkers (klanten van 12 t/m 23 jaar). Het team wordt aangestuurd door één teamleider. Er wordt voor deze onderzoekspopulatie gekozen omdat deze medewerkers degene zijn die de dienstverlening omtrent netwerkversterking bij de klant uitvoeren en er dus degelijke uitspraken over kunnen doen.

3.2 Steekproef

Om een zo compleet mogelijk beeld te verkrijgen over hoe de huidige werkwijze m.b.t. netwerkversterking verloopt en hoe deze ervaren wordt door de klanten, is er voor gekozen om zowel een steekproef van de klantgroep als ook een steekproef van de agogisch medewerkers te interviewen. Hierbij wordt gekozen om de helft van de interviews met de klanten en de andere helft met de agogisch medewerkers af te nemen zodat beide steekproeven en hun uitspraken even veel vertegenwoordigd zijn, wat de betrouwbaarheid van dit onderzoek ten goede komt.

3.2.1 De klantgroep

Met als doel een breder beeld van de mening van de klantgroep te verkrijgen is er gekozen voor een doelgerichte selectie. Er zullen klanten van diverse leeftijdsgroepen geïnterviewd worden – jongeren (12 t/m 23 jaar), volwassenen (24 t/m 64 jaar) en ouderen (65+). Om de procentuele vertegenwoordiging van de diverse leeftijdscategorieën van deze kleine gemeente na te bootsen worden er één jongere, twee volwassenen en twee ouderen geïnterviewd. Er worden zowel vrouwen als mannen geïnterviewd. Er worden klanten gekozen die één ieder door een andere agogisch medewerker is begeleid. Bij de trekking wordt er dus gekeken naar de maximale variatie van geïnterviewde personen. Dit om zo veel mogelijk betrouwbare resultaten na te streven. Een trekking van een kritisch, typisch, uniek of extreem geval (Boeije, 2012) is omtrent dit onderzoek moeilijk te definiëren gezien de welzijnsorganisatie A geen nazorg pleegt. Daardoor heeft zij geen beeld van hoe de klant zich na afloop van het traject tot zijn sociaal netwerk verhoudt. De reden voor steekproef van klanten die binnen het afgelopen jaar (2015/2016) een traject hebben doorlopen is om de recente werkwijze van de agogen te toetsen, en om wederom betrouwbare uitspraken over de huidige werkwijze te kunnen doen.

3.2.2 Agogisch medewerkers

Bij de agogisch medewerkers is er tevens gekozen voor een beredeneerde steekproef. Er worden even veel volwassenwerkers (twee personen) als jongerenwerkers (twee personen) geïnterviewd. Als vijfde wordt de teamleider geïnterviewd, die zowel bij het jongerenwerk als het werk met volwassen klanten betrokken is. De teamleider doet uitspraken over zowel het volwassenwerk als ook het jongerenwerk. Reden voor deze verhouding is om te zorgen voor een betrouwbare en valide uitkomst vanuit de uitspraken. Beide disciplines moeten gelijk aan bod kunnen komen om te voorkomen dat het grotendeel uitspraken van een bepaalde discipline, en daardoor vanuit een bepaalde werkwijze, gegenereerd wordt. Zowel bij jongerenwerkers (twee) als bij volwassenwerkers (twee) worden er even veel mannen als vrouwen geïnterviewd. Dit om een betrouwbare uitkomst te kunnen garanderen in het geval dat er door vrouwen of mannen anders gewerkt wordt.

De anonimiteit van alle geïnterviewden wordt geborgd door alvorens elk interview duidelijk kenbaar te maken dat gegevens zoals naam en evt. contactgegevens op geen enkele manier gepubliceerd worden. In de verslaglegging worden alleen geslacht, leeftijd - en bij de medewerkers functie gebruikt.

De opnames van de interviews worden na afloop van de opleiding vernietigd. Dit onderzoek zal de belangen van de onderzochten respecteren en deze zeker niet beschadigen.

3.3 Dataverzamelmethode

In dit onderdeel wordt er ingegaan op de methode van de data verzameling en de ethische verantwoording van dit onderzoek.

Dit onderzoek is gestart met een literatuurstudie op micro-, meso- en macroniveau met als doel theoretische informatie en inzichten te winnen. Er is gekozen voor kwalitatief en beschrijvend onderzoek omdat dit past bij de vraagstelling. In dit onderzoektype worden karakteristieken van de onderzoekseenheden in termen en kwaliteiten benoemd en inventariseert (Baarda, 2009). Vanuit het gezichtspunt van betrokkene mensen en situaties worden er ervaringen, belevingen, gevoelens en betekenissen in kaart gebracht. Dit wordt uitgevoerd d.m.v. kwalitatieve interviews. De vragen komen uit twee topic-lijsten. Er is één topic-lijst voor de klantgroep en één voor de agogisch medewerkers. De vragen uit de topic-lijsten zijn afgestemd op de onderzoekhoofd- en deelvragen en het theoretisch kader. Tijdens de interviews worden vooral open vragen gesteld. De reden hiervoor is dat zowel de klanten als ook de agogisch medewerkers direct ervaring hebben met het onderzoeksonderwerp, ieder echter vanuit een andere positie. Deze methode biedt veel individuele ruimte voor de geïnterviewde om zijn eigen ervaring en waarheid te vertellen. De interviews worden afgenomen in een afgesloten ruimte van de voorkeur van de klant. Dit om storingen en beïnvloeding door derden te voorkomen en om een ontspannen klimaat te kunnen waarborgen met als doel kwalitatief hoogwaardige uitspraken te genereren. De uitkomsten van de interviews worden anoniem behandeld. Op deze manier kunnen de onderzoeksvragen betrouwbaar beantwoord worden. Er worden alleen personen geïnterviewd die vrijwillig mee willen doen aan dit onderzoek. Er wordt te allen tijde gelet op de vrijblijvende vorm van dit onderzoek. De geïnterviewden mogen zich te allen tijden terug trekken uit het onderzoek. Dit wordt voor de start van elk interview mondeling toegelicht.

Dit onderzoek richt zich op het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Er worden strikt alleen thema's of onderwerpen onderzocht die er aan de vraagstelling toe doen. Hiermee wordt de validiteit van dit onderzoek gewaarborgd.

3.4 Meetinstrument

Met betrekking tot de structurering van de interviews is er sprake van een semi-gestructureerd topic interview (Boeije, 2012). Bij het topic interview is de inhoud van de vragen, de formulering en volgorde van de vragen in de voorbereiding reeds grotendeels bepaald. Aan de hand van de topic-lijst, voortkomend uit de onderzoekhoofd- en deelvragen en afgestemd op het theoretisch kader wordt de geïnterviewde thematisch gestuurd en het onderzoeksonderwerp uitvoerig besproken. De geïnterviewde heeft echter veel vrijheid in de antwoordkeuze of -richting. Tevens is er ruimte voor de verschillen tussen de geïnterviewden. De begrippen uit de onderzoeksvraagstelling worden als het ware in het interview getoetst.

Er worden in het totaal tien interviews uitgevoerd. De helft, dat wil zeggen vijf onder de klantengroep en vijf onder de agogisch medewerkers. Dit om te zorgen dat er even veel uitspraken worden gedaan

over zowel de ervaringen van de klanten, als de werkwijze van de medewerkers. Tijdens de interviews worden er open en verdiepende vragen gesteld omdat deze een kwalitatief karakter (Baarda et al., 2013). Door de keuze voor deze methode van het semi-gestructureerd topic interview wordt niet gestuurd op een bepaalde antwoord en blijft de anonimiteit van de deelnemers en de transparantie van dit onderzoek gewaarborgd. Doordat er bij alle personen van een bepaalde steekproef steeds vragen uit een het zelfde meetinstrument worden gesteld, verhoogt dit de betrouwbaarheid van de resultaten van dit onderzoek.

Het dient opgemerkt te worden dat gezien er maar kleine getallen van de verschillende onderzoekspopulaties (klanten, medewerkers met verschillende disciplines, verschillende leeftijds- en geslacht categorieën) geïnterviewd worden en deze mensen verschillende kenmerken hebben, kan dit de betrouwbaarheid van het onderzoek beïnvloeden. Het kan zijn dat de uitspraken niet geheel representatief zijn voor de gehele onderzoekspopulatie.

Het topic interview dient puur ter beantwoording van de onderzoeksvragen. Er worden alleen vragen gesteld die in directe relatie staan met de onderzoeksvraagstelling. Gezien de vragen in het topic interview voortvloeien uit de topiclijst en het theoretisch kader wordt de validiteit van de resultaten van dit onderzoek voldoende geborgd.

3.5 Data-analyse

Het analyseren van de data verliep in fases. Als eerste heeft de onderzoeker alle opgenomen interviews getranscribeerd. De data die hieruit zijn voortgekomen zijn geanalyseerd zoals de literatuur dit voorschrijft (Baarda, 2009). Dit om de betrouwbaarheid van de data analyse te kunnen waarborgen. Om de patronen, overeenkomsten en verschillen tussen de groepen en uitspraken moest er een structuur in de data-analyse aangebracht worden (Baarda, 2009). Het proces ging als volgt: Om de informatie uiteen te kunnen rafelen is er als eerste 'open gecodeerd' (Baarda, 2009). Betekenisvolle begrippen die in relevantie stonden met het theoretisch kader en de vraagstelling werden in fragmenten ingedeeld en hebben een naam, oftewel een 'code' gekregen. Hierdoor ontstond er een 'codeboom' (Baarda, 2009) voor de uitspraken van de klantgroep, en een codeboom voor de uitspraken van de agogisch medewerkers. Er is gebruik gemaakt van verschillende codes. Bv. 'In-vivo' codes (Baarda, 2009). Dit zijn codes die aansluiten bij de woorden van de klant. 'Theoretische codes' (Baarda, 2009) sluiten aan bij de begrippen uit het theoretisch kader. 'Beschrijvende codes' (Baarda, 2009) maken feitelijke weergave mogelijk. Tevens zijn er 'interpreterende codes' (Baarda, 2009) die de betekenis omschrijven van het verhaal achter het verhaal. Hierbij is gelet op het eigen referentie kader van de onderzoeker.

Vervolgens is er 'axiaal gecodeerd' (Baarda, 2009). De data werden opnieuw beoordeeld op relevantie tot onderwerpen en vervolgens gereduceerd. Daarna werd er hiërarchie aangebracht onder de codes. Er werden hoofd- en sub-codes bepaald. Tevens werd hun definitie omschreven. Hierbij

werd steeds gezocht naar onderlinge patronen en verschillen. Hieruit ontstonden twee nieuwe codebomen.

Als laatste werd er 'selectief gecodeerd' (Baarda, 2009). Dit om verbanden te kunnen leggen tussen de codes en om deze te structureren naar deelvragen. Met als doel om uiteindelijk antwoorden op de vraagstelling te kunnen genereren, zoals omschreven in de volgende sectie resultaten.

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd. De resultaten zijn ingedeeld per deelvraag. Verder zijn ze opgedeeld in thema's. De onderzoeker wil benadrukken dat er één respondent is die vanuit zijn achtergrond uitspraken kan doen over zowel het jongerenwerk als ook het volwassenwerk.

4.1 Deelvraag 1

Deelvraag 1: “Welke ervaringen heeft de klant met de ondersteuning door de agogisch medewerker, die hem tijdens het traject rondom het versterken van zijn sociale netwerk begeleidt?”

Ondersteuning

Vier van de vijf klanten hebben het contact met de agoog als positief en prettig ervaren. Bij de vier volwassene respondenten heeft het gesprek thuis plaats gevonden. Bij de jongere was het in het jongerencentrum.

Eén respondent (doelgroep jongere) geeft aan dat er een (praktisch) plan van aanpak is opgesteld door de agoog. De klant is aan een vrijwilliger gekoppeld. De klant heeft met zowel de agoog als de vrijwilliger frequent contact gehad. Bovendien bleek het jongerencentrum het middel te zijn om vele nieuwe mensen te ontmoeten.

In andere drie gevallen hielp de agoog om de eerste stap te maken. In twee gevallen daarvan ging de agoog mee om de klant over de drempel te helpen. Dit bood veel houvast.

Eén respondent vond de ondersteuning onvoldoende. Er werden alleen brochures over activiteiten toegestuurd, wat geen toegevoegde waarde bleek te hebben. Er vond geen verder gesprek plaats.

Vraagverheldering

Bij vier respondenten is de behoefte doorgevraagd. In één geval vroeg de agoog wat de klant nog zelf kon. In het geval van de jongere heeft de agoog de hulpvraag zelf gesignaleerd en ter sprake gebracht. Eén klant ervoer het gesprek als te kort, waarbij weinig luisterend oor werd geboden.

Bestaande sociale contacten

Volgens drie respondenten hebben de agogen niet naar de bestaande contacten gevraagd. In één geval is er gevraagd naar familie en burens. Twee van de vijf respondenten hebben met name behoefte gehad aan uitbreiding met nieuw netwerk.

Nieuwe sociale contacten en duurzaamheid

Eén respondent (doelgroep jongere) heeft tijdens het traject vele nieuwe contacten opgemaakt. Ze vermeldt nog steeds wekelijks contact te hebben met de opgedane sociale contacten, en deze verder zelf te kunnen onderhouden. Bij twee respondenten heeft de agoog onderzocht waar de klant de nieuwe contacten op wil doen. Eén agoog bracht de klant in contact met een concreet persoon uit

eigen (professioneel) netwerk. Eén respondent geeft aan dat de agoog aangaf zelf te gaan rondkijken of hij voor de klant iets kon betekenen, zonder de klant zelf de stappen te laten ondernemen.

Citaat: “Zegt hij, ik zal eens rond gaan kijken of ik iets voor u kan doen verder. Dan hoort u nog van mij. Maar ik ga ten eerste op vakantie”. (Respondent 7, 2016)

In het theoretisch kader staat dat de professional zich juist vaker moet richten op het toerusten van de klant en zijn netwerk om met de eigen hulpvragen aan de slag te gaan. Door de kanteling zal de professional niet zelf verantwoordelijk zijn voor de oplossing van de vraag van de klant (Kruijswijk et al., 2014).

Opvallend is dat vier van de vijf respondenten aangeven de contacten wel te willen, maar niet te onderhouden. Ze geven aan moeite te hebben met het zetten van vervolgstappen (niet durven of te traag zijn). Bij één respondent is nooit gekeken naar hoe nieuwe contacten te onderhouden.

Effect traject

Vier van de vijf respondenten geven aan het beoogde effect van het traject succesvol te hebben behaald. Eén van de klanten (doelgroep jongere) geeft aan vele nieuwe contacten opgedaan te hebben en tevens sterke verbetering van haar levenskwaliteit te hebben behaald. Eén van de klanten (doelgroep oudere) is zelfs angst kwijt geraakt om buitenshuis te komen.

In drie gevallen hebben de klanten de nieuwe sociale contacten in de loop van de tijd laten verwateren. In één geval is het niet gelukt om kennis te maken met nieuwe contacten.

Duur

Het traject met de jongere duurde ongeveer één jaar. Tweede respondent zegt een traject te hebben gehad van ongeveer half jaar. Dit traject is nooit afgesloten omdat de klant en agoog elkaar nog regelmatig zien bij een activiteit die de agoog aanstuurt, wat als positief ervaren wordt.

De derde respondent geeft aan één verhelderingsgesprek en één matching gesprek (gezamenlijk met de agoog en het nieuwe contact) te hebben gehad.

De vierde respondent zegt binnen drie maanden drie gesprekken te hebben gehad. Bij behoefte is er nog af en toe een kort gesprek tussen de klant en de agoog. In alle boven genoemde gevallen was de duur van het traject tevredenstellend. De vijfde respondent geeft aan twee gesprekken te hebben gehad van 15 minuten wat onvoldoende was.

Doelstelling

In vier gevallen was de doelstelling algemeen maar niet specifiek geformuleerd. Het luidde: “in contact komen met nieuwe mensen”.

In één geval was de doelstelling overgenomen van een andere externe professional die de klant ervoor begeleide. Dit sloot volgens de respondent prima aan bij haar behoefte.

Vaardigheden agoog

Respondent doelgroep jongeren geeft aan dat de agoog haar wensen en grenzen respecteert en mee nam. De agoog heeft positieve, open, uitnodigende grondhouding en toont zich ondersteunend. Ze geeft luisterend oor en veel aandacht. Ze maakt een hecht, informeel gesprek mogelijk.

Verdere drie respondenten brengen het op waarde dat de agogen actief mee denken. Sympathiek, prettige omgang, goed analysevermogen worden genoemd.

Eén respondent geeft aan dat het fijn te vinden als de agoog steeds vraagt hoe de vorige stap is gelukt (onderhoud vooruitgang). Tevens dat de agoog sturing geeft, steun in de rug biedt, feedback geeft en nieuwe mogelijkheden benoemt. Het belangrijkste is voor de klant de wisselwerking – het samen doen. De klant vindt het prettig dat de agoog geen kant-en-klare oplossingen aandraagt.

Citaat: “Ja, het samen doen, ja. En ook niet komen met kant en klare oplossingen.”

(Respondent 7, 2016)

Eén respondent geeft aan dat de agoog zich herhalend niet gemeld heeft en de klant herhalend op afspraak moest wachten.

Antwoord op deelvraag 1:

Vier van de vijf klanten hebben positieve ervaring gehad met de agogisch medewerker. In één geval is er een kort plan van aanpak opgesteld. Bij vier respondenten is er de behoefte op het begin van het traject doorgevraagd. In één keer heeft de agoog de behoefte zelf gesignaleerd en het traject zelf geïnitieerd.

Volgens drie respondenten hebben de agogen niet naar de bestaande contacten gevraagd.

Vier van de vijf respondenten geven aan het beoogde effect van het traject succesvol te hebben behaald. Ze zijn contact aangegaan met nieuwe mensen. Eén respondent (doelgroep jongere) heeft tijdens het traject zelfs vele nieuwe contacten opgemaakt.

Wat opvalt is dat de klanten in drie van de vijf gevallen hun nieuwe contacten lieten verwateren. De klanten geven aan moeite te hebben met het zetten van vervolgstappen. In één geval heeft de agoog alleen brochures opgestuurd, wat als onvoldoende bleek.

De duur van de trajecten verschilt, maar wordt in vier gevallen als positief ervaren. Volgende vaardigheden van de agogen worden als positief omschreven: prettig in omgang, luisterend oor kunnen bieden, mee denken, open houding, steun en feedback bieden. Het samen doen en de wisselwerking tussen klant en agoog wordt door de klant op waarde gebracht.

4.2 Deelvraag 2

Deelvraag 2: “Op welke wijze wordt er nu door de agogisch medewerker gewerkt tijdens een traject met een klant, bij wie het sociale netwerk versterkt dient te worden?”

Disciplines

Uit de interviews met de agogisch medewerkers blijkt dat er gedeeltelijk een verschil is tussen de functie invulling en de werkwijze van de volwassenwerkers en de jongerenwerkers. Uit de uitspraken van alle drie respondenten **volwassenwerk** blijkt dat zij fungeren als klantondersteuner. Ze worden op de vraag van de klant geactiveerd.

Citaat: “Klantondersteuner. Dat betekent dat je op vraag van de klant naar de klant gaat en van daaruit ga je kijken welke ondersteuning hij nodig heeft. Dat kan heel breed zijn.”

(Respondent 1, 2016)

De **jongerenwerkers** daarentegen richten zich naar eigen zeggen op het signaleren van hulpvragen, het versterken van het sociale netwerk en grotendeels ook op talentenontwikkeling (welke competenties ontwikkeld moeten worden om het doel te kunnen bereiken).

De **volwassenwerkers** werken met name met individuele klanten. Twee van de drie respondenten volwassenwerk vinden het een must om bij elke klant die een inhoudelijke hulpvraag heeft het gesprek in de thuissituatie te voeren. Een gesprek op kantoor kan volgens hen niet tot vraagverheldering leiden. Eén respondent doet de netwerkversterking puur vanuit het kantoor vanuit de dienst “Infopunt” en niet bij overige diensten. Dit verklaart de respondent door het feit dat hij pas sinds enkele maanden in deze kantoorfunctie actief is en weinig ervaring en affiniteit heeft met de netwerkversterking.

Hiertegen werken de **jongerenwerkers** direct vanuit het jongerencentrum of d.m.v. ambulante jongerenwerk. Zij zien juist meestal een hele groep klanten binnen komen. Het jongerenwerk zit daarmee in het netwerk/het leven van de jongeren. Hierdoor worden de jongerenwerkers naar eigen zeggen niet gezien als een hulpverlener, maar als een maatje of coach. De jongerenwerkers staan als het ware naast de jongere en verkennen samen met de jongere het pad.

Maatwerk en uniformiteit werkwijze

Omtrent de werkwijze wordt door alle vijf respondenten bevestigd dat er a) geen uniforme afspraken zijn met de verschillende collega's omtrent een beoogde werkwijze. b) Tevens wordt er bij alle 5 agogen vastgesteld dat ze weinig zicht hebben op de werkwijze van hun collega's.

Alle respondenten vermelden dat dit komt omdat elke klant anders is en het bieden van maatwerk essentieel is. Dit komt overeen met het fragment uit het theoretisch kader waarin Pol (2012) bevestigt dat de flexibiliteit van, de ruimte voor, en het vertrouwen in de professional nodig is zodat de professional maatwerk kan leveren.

Twee van de drie agogen **volwassenwerk** geven aan dat er geen specifieke methode of werkwijze bij hen bekend is. Twee van de drie agogen beginnen tijdens een klantondersteuning wel altijd met de vraagverheldering. Ze zijn echter niet zeker of alle agogen dit doen.

Citaat: “Ik denk dat iedereen zijn eigen methode hanteert. Niet uniform.” (Respondent 2, 2016)

Alle drie respondenten volwassenwerk bevestigen dat er nooit afstemming is geweest onder de collega's over een bepaalde werkwijze. Dit heeft volgens twee respondenten te maken met wisseling van collega's/taken. Het niet gebruiken van een methode door een meerderheid van sociale werkers komt overeen met het theoretisch kader waarin staat dat ook al zijn er vele methodieken en technieken bekend, deze door maar een marginale minderheid van hulpverleners daadwerkelijk worden toegepast (Steyaert, 2012).

Volgens alle drie **jongerenwerkers** is het jongerenwerk moeilijk uniform te maken. Het traject moet op de klant aangepast worden. Dit wordt bevestigd door het theoretisch kader waarin staat dat flexibele, zelfstandige professionals met veel beslissingsbevoegdheid goed aansluiten bij een simpele dynamische organisatiestructuur zoals die van een welzijnsorganisatie (Mintzberg, 1992). Het jongerenwerk heeft vervolgens veel activiteiten, instrumenten en tools in het jongerencentrum waarvan men zich bij behoefte kan bedienen, zo alle drie respondenten.

Wat opvalt is dat één respondent van het jongerenwerk beweert veel zicht te hebben op de werkwijze van zijn collega. Waarbij één andere respondent juist zegt er weinig zicht op te hebben. Beide jongerenwerkers zijn het wel met elkaar eens dat ze elkaar de professionele ruimte gunnen en dat ze veel overleg hebben met elkaar. Iedereen heeft een andere werkwijze en werkstijl. Het wordt als belangrijk geacht om deze te behouden. Dit komt overeen met het theoretisch kader waar de ruimte voor de professional als zeer belangrijk gezien wordt (van Pol, 2012). Respondenten volwassenwerk weten niet wat de werkwijze is van jongerenwerkers en vice versa.

Inhoud werkwijze

Alle respondenten, zowel volwassenwerkers als jongerenwerkers, bevestigen dat ze behoefte hebben aan het vaststellen van een voor hen werkbare methode met vooral praktische tips daarin. Dit komt overeen met de uitspraak van Redeker et al. (2012) die herkennen dat er in de welzijnsbranche behoefte is aan vooral werkbare tips die helpen de kwaliteit van het eigen professionele handelen zo veel mogelijk te verhogen.

Eén respondent volwassenwerk merkt op dat de netwerkversterking met name bij het onderdeel vluchtelingenwerk achter loopt. Onderdelen zoals vraagverheldering, bestaande contacten in kaart brengen, etc., worden volgens hem op dit onderdeel bijna niet uitgevoerd.

Stappen werkwijze

- **Vraagverheldering:** Alle respondenten vermelden dat de vraagverheldering een heel belangrijk onderdeel is van de werkwijze omtrent versterking van het sociale netwerk bij de klant.

Citaat: “Meestal komt klant met een simpele praktische vraag. Na doorvragen blijkt dat er andere dingen zijn die spelen.” (Respondent 2, 2016)

Twee respondenten **volwassenwerk** vermelden dat de methodiek van vraagverheldering niet duidelijk is voor alle agogen. Eén geïnterviewde vermeldt dat alleen zij scholing heeft gehad op het werk omtrent de Cirkelmethode (kijken waar de behoefte van de klant ligt, wat wil de klant, hoe komt dat).

Bij het **jongerenwerk** is de vraagverheldering volgens alle drie jongerenwerkers als enige deel van de werkwijze helder en uniform afgesproken met alle agogen jongerenwerk. Deze is echter niet schriftelijk vastgelegd. Alle gevraagde jongerenwerkers melden dat ze bovendien enkele dienstverleningsproducten hebben, waarin de gehele werkwijze wel gespecificeerd is en zelfs onderlegd d.m.v. schriftelijke procedure inzichtelijk voor de agoog en de klant (bv. Kidzcoaching, samenwerking met bureau Halt, etc.).

- **Vervolgstappen:** Over de vervolgstappen zijn er uiteenlopende uitspraken onder de bevrageden. De uitspraken van volwassenwerk en jongerenwerk verschillen aanzienlijk.

Volwassenwerk: Respondent één gaat bekijken wat voor een nieuwe activiteit de klant leuk zal vinden om te doen. Vervolgens kijkt ze wat ze binnen haar eigen (professioneel) netwerk aan kan bieden om in de behoefte van de klant te voorzien. Ze gaat sowieso in het geval van eenzaamheid altijd buiten het eigen netwerk kijken.

Respondent twee gaat kijken wat de klant zelf kan, wat het netwerk van de klant kan betekenen en wat kan de welzijnsorganisatie met haar diensten daarin betekenen.

- **Doelstelling traject formuleren**

Volwassenwerk: Twee respondenten vermelden dat er nooit een doelstelling van het traject afgesproken wordt. Het is vrijblijvender. Er wordt besproken wat de klant ongeveer wilt. Dit onderbouwt één respondent door te zeggen dat zij denkt dat het formuleren van een doelstelling niet goed aan zou slaan bij de groep ouderen. Agoog vindt dat doelstelling bepalen bij hulpverlening hoort.

Citaat: “Nee, ik probeer het altijd wat vrijblijvender laten. Ik denk dat als ik dat zou doen bij de doelgroep 75plus, dat ik erbuiten gezet zal worden. Niet zeggen: Ik kom u iets leren. Maar als ik handvatten zal hebben.. zal het misschien beter.., ik weet het niet.” (Respondent 1, 2016)

Eén andere respondent vindt het wel zeer belangrijk dat dit samen met de klant vastgesteld wordt. En dat het traject van daar verder opgebouwd wordt. Well dient er op gelet te worden dat het een gezamenlijk traject is. Anders is er geen draagvlak voor verandering.

Jongerenwerk: Beide jongerenwerkers volgen de algemene doelstelling van het jongerenwerk: d.w.z. jongeren toe leiden naar een stukje dagbesteding d.m.v. het jongerencentrum wat als middel dient om het netwerk te versterken.

De uitspraken komen niet overeen met de theorie van Joep Brinkman (2009) die beweert dat doelen stellen een standaard onderdeel is van elk agogisch proces. Volgens Brinkman is agogie per definitie helpen veranderen in de richting van iets. Als er geen vooraf bedachte richting is, valt er volgens Brinkman (2009) geen agogie te bedrijven.

➤ **Bestaand netwerk in kaart brengen**

Volwassenwerk: Twee respondenten geven aan geen handvatten te hebben en niet te weten hoe te handelen als het gaat om het eigen netwerk in kaart te brengen en daar gebruik van te maken. Ze vinden het met name lastig om het bestaande netwerk te versterken. Het wordt naar eigen zeggen in de meeste gevallen niet gedaan. De uitspraken van de volwassenwerkers bevestigen dat geen van hen kennis heeft van standaard technieken zoals een eco- of genogram, hetgeen in lijn is met wat Steyaert (2012) in het theoretisch kader beweert dat vele agogen deze hulpmiddelen inderdaad niet kennen.

De respondenten vragen wel of de klant kinderen, burens of vrienden heeft. Vaak komt de klant er achter dat hij een groter sociaal netwerk heeft dan hij wist. Wat beide respondenten opvallend vinden is dat de klanten daar vaak geen beroep op willen doen. De klanten vinden het moeilijk om het eigen netwerk te vragen (met name de oudere generatie). De twee respondenten vragen zich ook af wat ze daarin kunnen betekenen. Ze dragen aan dat de klant zijn netwerk om hulp zal moeten vragen. De respondenten hebben daar echter een dubbel gevoel bij. Het lukt alleen wanneer de klant welwillend is. Er ontstaat een duidelijke vraag bij de agogen omtrent wat te doen als de klant moeite heeft om de stap te zetten.

Citaat: “Het is ook een kanteling binnen onze maatschappij dat je ten eerste gebruik moet gaan maken van je sociaal netwerk. Die mensen die het nodig hebben, die denken er niet zo snel aan. Vooral oudere generatie is vaak vraagverlegen naar hun kinderen toe.” (Respondent 2, 2016)

Jongerenwerk: Alle bevroagden jongerenwerk gaan als vervolgstap het bestaande netwerk inzichtelijk maken. Dit d.m.v. van een informeel gesprek. Wel gebruiken alle respondenten hierbij verschillende methodes zoals de Netwerkcirkel (ui methode). Ze observeren de klant bij het jongerencentrum of ambulant om inzicht te krijgen in wie er bij de klant aansluit, wie de klant zelf meeneemt. Wederom zit er in bepaalde producten de Netwerkcirkel standaard in. Het jongerenwerk bedient zich tevens van het digitaal jongerenwerk. De agogen gaan via WhatsApp of Facebook na met wie de klant omgaat en wie gemeenschappelijke “vrienden” zijn.

Citaat: “Om het netwerk inzichtelijk te maken zetten we soms de “ui methode” in. Dat gebeurt in een informeel gesprek. Dus in het midden zet je een persoon neer en dan ga je kijken wie er in zijn cirkel zitten. Bv. de ouders, vrienden...” (Respondent 3, 2016)

➤ **Nieuw netwerk aanboren**

Volwassenwerk: Twee bevrageden geven aan te weten hoe nieuw netwerk te zoeken. Ze geven vooral advies en ze kaarten diverse mogelijkheden aan, extern of binnen de producten van de welzijnsorganisatie. Beide bevrageden weten niet of ze het goed doen.

Jongerenwerk: Alle bevrageden geven aan te verkennen wat de klant wil en helpen hem aan te sluiten bij gewenste activiteiten. Hierbij informeren zij tevens soms bij ouders of gaan ze mee naar gesprekken met externe partijen.

➤ **Stapsgewijs**

Er wordt stapsgewijs gewerkt door onder andere vervolgafspraken maken met de klant. In het **jongerenwerk** wordt er, indien nodig, gezamenlijk een schriftelijk (laagdrempelijk) plan van aanpak opgesteld. In het **volwassenwerk** worden er nooit ondersteuningsplannen opgesteld. Vier van de vijf respondenten geven aan dat de duur van een traject per klant verschilt. In de meerderheid van trajecten heeft men meerdere gesprekken en gaat het traject over maanden. Eén respondent **volwassenwerk** zegt meestal een eenmalig gesprek te hebben op het kantoor. Soms volgt er afspraak omtrent opzoeken en opsturen van praktische informatie.

In het theoretisch kader staat dat er vele effectieve methodes voor de sociaal werker beschikbaar zijn. Alle hebben als doel het sociale netwerk in kaart te brengen en het te analyseren. In het bijzonder is het de bedoeling om de klant te laten nadenken welke ondersteuningsbehoeften hij heeft zodat hij zijn plannen kan uitvoeren (Redeker et al., 2012). De werkwijze van de volwassenwerkers komt hier niet mee overeen. Uit de uitspraken blijkt dat de meerderheid van de volwassenwerkers, te noemen twee van de drie, vooral onderzoeken welke mogelijkheden of informatie zij zelf kunnen aanreiken.

Verder staat in het theoretisch kader vermeldt dat het werken met het sociale netwerk veelal inzet op het behoud en versterken van het huidige netwerk (Redeker et al., 2012). De volwassenwerkers geven echter aan dat het hen ontbreekt aan handvatten om het bestaand netwerk te helpen behouden of te versterken. Ze gaan met name op zoek naar het uitbreiden van het netwerk. Dit bevestigt de uitspraak van Steyaert (2012) die zegt dat ook al hebben sociale netwerken een grote waarde als drager van levenskwaliteit, het blijkt dat sociaal werkers nog te weinig doen voor de versterking hiervan.

Sociale duurzaamheid

Alle agogen geven aan niet precies te weten hoe te toetsen dat contacten op gegeven moment duurzaam behouden blijven. Het is volgens hen een gevoelskwestie. Vooral in het **volwassenwerk** stopt de begeleiding wanneer de klant laat zien dat hij zijn doel behaald heeft.

Citaat: “Ze laten zien dat ze het nu wel kunnen. Tuintje ziet er goed uit, dan is het klaar.”

(Respondent 1, 2016)

Eén volwassenwerker heeft een klantvolgsysteem en pleegt (door tijdgebrek) onregelmatig nazorg: Ze vraagt of zij over een bepaalde periode nog een keer contact mag opnemen om te kijken hoe het proces is gegaan, en wat de klant daar aan heeft gehad.

Citaat: “Ik vraag, vindt u het goed dat ik u over een half jaartje nog een keer bel? Indien wel dan doe ik het.” (Respondent 1, 2016)

De respondent die over beide disciplines uitspraken kan doen meent, dat er in combinatie met de vele ogen en oren van de aangesloten vrijwilligers, er meer nazorg gepleegd kan worden.

De **jongerenwerkers** plegen nazorg. Het gebeurt echter onregelmatig en ongestructureerd. In bijna alle gevallen gaat dit via de social media. De reden hiervoor is tevens tijdgebrek. Eén respondent meent dat men vaker “Er op af” zal moeten gaan om nazorg te plegen.

Volgens de theorie van Steyaert (2012) kenmerkt zich een duurzaam, functionerend netwerk door heterogeniteit: personen met uiteenlopende kwaliteiten waar veel zorgkracht ontgonnen kan worden. Verder dient er gekeken te worden naar het wederkerigheidsprincipe. Door in beeld te krijgen wat de klant zelf aan kan bieden aan diensten of kwaliteiten kan de uitwisseling met het sociaal netwerk duurzaam gemaakt worden.

Coachen

Opvallend is dat alle bevroagde **volwassenwerkers** de klant niet coachen tijdens het proces. Dit omdat ze niet weten hoe klanten te coachen met hun sub-vragen, en of dit binnen de eigen taken/functie hoort. Verder geeft één respondent aan niet zeker te zijn of de doelgroep ouderen zich laat coachen. Het traject stopt dus als de klant zegt de afspraak nagekomen te hebben.

Redeker et al. (2012), zoals genoemd in het theoretisch kader, zeggen hierover dat de begeleider in elk traject vooral een coachende en stimulerende rol heeft.

Bij het **jongerenwerk** is het coachen wel een belangrijk onderdeel van het traject van begin tot einde. Ze bepalen als team wanneer het met de jongere goed gaat en het traject afgesloten kan worden. Ze vermelden dat het voornamelijk een gevoelskwestie is.

Zoals de welzijnsorganisatie A het in haar offerte aan de gemeente vermeldt, zal de vooruitgang van de klant gemeten worden d.m.v. een Zelfstandigheidsmatrix (Welzijnsorganisatie A, 2015).

Dossiervorming

Volwassenwerk: Alle bevroagde volwassenwerkers geven aan dat er dossiers worden bijgehouden. Eén respondent geeft aan dat het opzoeken van klantinformatie moeizaam loopt. De reden hiervoor is onoverzichtelijkheid veroorzaakt door een ontoereikend registratiesysteem.

Jongerenwerk: Alle bevroagde jongerenwerkers geven aan dat er nog te weinig wordt gedaan met dossiervorming. Alle drie jongerenwerkers vinden dat er wel dossiers gemaakt moeten worden.

Citaat: “De doel is dat we dossier aanmaken. Het is nog veel te weinig. Maar het gaat wel gebeuren. We zijn nou wel sinds deze week weer heel erg actief mee bezig.” (Respondent 4, 2016)

Antwoord op deelvraag 2:

De werkwijze van de volwassenwerkers is afgebakend. Zij richten zich op dienstverlening en kort durende trajecten. Waarbij de jongerenwerkers meer een signaleringsfunctie op zich nemen. Ze coachen de klant en helpen tijdens de netwerkversterking ook zijn talenten te ontwikkelen.

Maatwerk en de ruimte voor de professional wordt als belangrijk ervaren door de agogen. Er zijn geen uniforme afspraken gemaakt over een beoogde werkwijze. Iedereen heeft een eigen werkwijze. De agogen hebben weinig zicht op de werkwijze van hun collega's. Met name volwassenwerkers geven aan niet te weten of hun werkwijze correct of effectief is. De volwassenwerkers hebben behoefte aan werkbare tips omtrent de vraagverheldering, de inventarisatie en de versterking van het bestaand netwerk. Verder is men ontvankelijk voor tips over de verkenning van een nieuw netwerk en tips voor de doelbepaling van het traject. De volwassenwerkers coachen niet. Het ontbreekt hen thans aan handvatten omtrent coachen. De jongerenwerkers zien coachen echter wel als een belangrijk onderdeel van elk traject.

Omtrent sociale duurzaamheid weten volwassenwerkers niet precies hoe te toetsen of de opgedane contacten duurzaam blijven. De nazorg gebeurt zowel bij volwassen- als bij jongerenwerkers onregelmatig en ongestructureerd. De reden hiervoor is tijdgebrek.

Bij het volwassenwerk worden klantdossiers beheerd. Echter is er behoefte aan een nieuw, overzichtelijk registratiesysteem. Het jongerenwerk is in de startfase wat betreft het aanmaken van klantdossiers.

4.3 Deelvraag 3

Deelvraag 3: “Welke agogisch-methodische handvatten, voortvloeiend uit de uitspraken van de agogisch medewerkers en het theoretisch kader, kunnen aangereikt worden, zodat de agogisch medewerker de klant effectief en dus methodisch onderbouwd kan ondersteunen tijdens het duurzaam versterken van zijn sociale netwerk?”

Agogische vaardigheden

Alle vijf agogen geven aan dat belangrijke agogische vaardigheden om een klant te kunnen ondersteunen bij het versterken van zijn netwerk zijn: open houding, empathie, veiligheid bieden, laagdrempelig klimaat waarborgen door middel van informele gesprekken, door een vertrouwensband op te bouwen met de klant. De agogen vinden dat ze beschikken over deze vaardigheden.

Beschikken over praktische informatie en kennis van de sociale kaart om snel te kunnen schakelen worden als onontbeerlijk gezien. Eén **volwassenwerker** geeft aan duidelijk hier meer behoefte aan te hebben. Hiermee bedoelt hij dat het hem aan overzicht ontbreekt over samenwerkende partners en wat zij voor de klanten of de welzijnsorganisatie kunnen betekenen.

Eén **jongerenwerker** geeft aan dat jongeren sneller en vaker doorverwezen zouden moeten worden naar externe activiteiten. Hiervoor dient contact verbeterd/aangelegd te worden (kortere lijntjes) met de verschillende sportverenigingen, basisscholen en andere organisaties.

Citaat: “We hoeven hier niet van alles te organiseren om de jongeren bezig te houden. Laat die voetbalvereniging het maar doen, die zijn daar heel goed in.” (Respondent 3, 2016)

Dit geldt omgekeerd ook. De partnerorganisaties zullen het jongerenwerk meteen in moeten schakelen als zij een probleem constateren bij een jongere, zo geeft respondent 3 aan.

Grijs gebied tussen wat hoort bij dienstverlening en bij hulpverlening

Wat opvalt is dat er bij alle bevroagde agogen **volwassenwerk** kennelijk veel onduidelijkheid bestaat over het grijze gebied tussen dienstverlening en hulpverlening en hoe dit zich verhoudt tot hun takenomschrijving.

Volwassenwerk: De volwassenwerkers geven aan dat ze zich vanuit de oorspronkelijke opdracht tijdens alle klantrajecten richten op de dienstverlening.

Citaat: “Dat komt omdat ik heel erg op die dienstverlening zit en niet zo zeer op het inhoudelijke om die klant daarin helemaal mee te nemen.” (Respondent 1, 2016)

De agogen hebben grote vraagtekens bij het definiëren van het onderscheid tussen wanneer ze in de rol van de dienstverlener, en wanneer in de rol van een hulpverlener zullen en mogen zitten.

Eén respondent vindt dat het grijze gebied betreedt mag worden, in het belang van de klant. Hiervoor is het echter nodig om als eerste de takenafbakening te bepalen. Het dient bepaald te worden of coachen tot de taken van de agogen behoort of niet. Tevens hoe ver een medewerker van de welzijnsorganisatie mag gaan in een casus. Verder dient er bepaald te worden of agogen voor eventuele diepere of langere trajecten ook ruimte ter beschikking krijgen.

Citaat: “Grip krijgen op eigen situatie is in mijn ogen helpen.” (Respondent 5, 2016)

In de wetenschappelijke literatuur wordt dit dilemma besproken. Uit het onderzoek van Brink et al. (2008) blijkt dat de welzijnswerkers over basiscompetenties van een algemeen maatschappelijk werker zullen beschikken. Dit houdt o.a. wel coachen in.

Jongerenwerk: Alle bevroagde jongerenwerkers coachen. Zij durven zich complexere hulpvragen toe trekken. Ze ondersteunen o.a. jongeren met bv. autistische spectrum stoornis, laag IQ, verslaving. Ze geven aan daarvoor ook opgeleid te zijn.

Effectiviteit dienstverlening

Volwassenenwerk: Alle bevroagde agogen volwassenenwerk vinden de effectiviteit van de huidige dienstverlening te laag. Ze vinden dat elke agogo anders werkt en dat men niet te werk gaat.

Citaat: “Dit is iets anders dan ruimte voor professional.” (Respondent 1, 2016)

Er zijn geen afspraken over een methode gemaakt. Hierdoor kan het effect van de dienstverlening moeilijk gemeten worden. Er wordt geen Zelfredzaamheidsmatrix gehanteerd om het effect te meten. Terwijl de welzijnsorganisatie juist aangeeft dat effecten bij deze organisatie gemeten worden d.m.v. een Zelfredzaamheidsmatrix (Welzijnsorganisatie A, 2015). Volgens respondent 1 zal dit “shopgedrag” bij de klant kunnen uitlokken, omdat de klant niet het antwoord heeft gekregen wat hij zou moeten hebben.

Citaat: “Het is te tijdrovend om zelf te gaan zoeken welke werkwijze effectief en optimaal zal zijn.

Omdat ik de opleiding niet gedaan heb, denk ik dat ik een stukje mis.” (Respondent 1, 2016)

Eén respondent vermeldt dat hij worstelt met de onduidelijkheid omtrent hoe hij te werk moet gaan. Daardoor wordt hij onzeker.

Citaat: “In mijn werk moet ik professioneel overkomen. Ik wil niet continue andere collega’s vragen.

Mooi dat we allemaal generalist moeten zijn, maar je moet expertise hebben om te weten wat te doen.

Het is meer uren maken dan effectief werken.” (Respondent 2, 2016)

Jongerenwerk: De jongerenwerkers vinden daarentegen de effectiviteit van hun interventies over het algemeen goed en groot. Er zijn weinig casussen wanneer het niet gelukt is het beoogde doel te bereiken. Soms zijn het echter wel langdurige trajecten.

Citaat: “Soms wel langdurige trajecten. Maar dat is het werk dat we doen.” (Respondent 4, 2016)

De jongerenwerkers geven aan dat het effect moeilijk te meten is. Eén respondent geeft aan dat het gebruiken van Zelfstandigheidsmatrix een must om na een bepaalde tijd te meten of een klant het doel bereikt heeft.

Citaat: “Je moet de nulmeting vaststellen en langs die lat verder meten.” (Respondent 5, 2016)

Volgens Welzijn Nieuwe Stijl vraagt de overheid in het kader van professionalisering van de welzijnsbranche meer effectiviteit, efficiëntie en doelgerichtheid van het welzijnswerk. (Ministerie van VWS, 2010). Tevens Pol (2012) vermeldt dat er resultaatgerichter gewerkt dient worden, wat eerder pleit voor protocollering en meer nadruk op meetbaarheid.

Ontbreken van agogisch-methodische werkwijze

Zowel de agogen van het volwassenenwerk als van het jongerenwerk hebben behoefte aan een algemeen praktisch methodisch instrument. Vanwege de tijdsdruk komt men nooit toe aan het vaststellen hiervan.

De **jongerenwerkers** hebben wel bepaalde methodische tools beschikbaar (zoals Netwerkcirkel). Deze zijn echter slechts in een vrij rudimentaire vorm beschikbaar.

Alle bevroagde **volwassenwerkers** geven aan behoefte te hebben aan een schriftelijk instrument ten doelen van kwaliteitsverhoging en effectieve en uniforme aanpak: een methodiek die als een eenduidig uniform kapstok dient, die men verder naar behoefte zelf aan kan vullen. Deze methodiek kan men dan eigen maken, men kan daar uithalen wat voor hen werkt. Tevens zal deze kunnen dienen als een soort meetmiddel: waar men de casussen langs kan leggen om te kijken hoe het nu staat met het proces en welke mogelijkheden er nog zijn om effectieve stappen te kunnen maken. Iedereen is het mee eens dat dit middel de professionele ruimte niet in mag perken.

Citaat: “Hiermee zal je de inhoud van je werk kunnen structureren om de kwaliteit te behouden.”
(Respondent 5, 2016)

Kristensen (2007) bevestigt en kadert deze uitspraken. Kennis van methoden en technieken is volgens Kristensen (2007) weliswaar een noodzakelijke, maar geenszins een voldoende voorwaarde voor goed vakmanschap. De professionele ruimte blijft een belangrijk onderdeel hiervan.

In deze methodiek zal volgens vier van de vijf respondenten vastgesteld moeten worden hoe een bestaand netwerk in kaart te brengen en evt. uitbreiden. Volgens één respondent zal dit voor bepaalde doelgroepen (bv. vluchtelingen) verbijzonderd moeten worden.

Deze uitspraken worden bevestigd door eerdere onderzoeken (Keegstra-Nauta, 2009) die lieten zien dat het, ook met zicht op de ruimte voor de professional belangrijk is, om voor de eigen organisatie een bepaalde uniformiteit van de werkwijze vast te stellen om de deskundigheid van de professionals te vergroten. Dit bv. d.m.v. stappen van bepaalde methodieken onder de aandacht brengen, gebruik maken van digitale hulpmiddelen om het sociaal netwerk te kunnen analyseren. Ook al ligt de keuze van een methode bij de professional, zullen er wel organisatiebreed instrumenten vastgelegd moeten worden die als hulpmiddelen dienen voor tijdens elk traject/proces (Keegstra-Nauta, 2009).

Dit wordt tevens onderbouwd door de Ministerie van VWS (2010). Volgens hen zullen welzijnswerkers over kennis van basismethodieken moeten beschikken en kunnen putten uit een repertoire van interventies, waarvan bewezen is dat ze werken (evidence based).

Zoals in het theoretisch kader vermeld staat valt er te putten uit tientallen effectieve methoden wat de netwerkversterking betreft (Kruijswijk et al., 2014).

Verder vermelden alle respondenten, dat pas als een methodiek duidelijk bekeken en vastgesteld is er gekeken kan worden of er evt. behoefte is aan scholing of training. Alle agogen volwassenwerk bevestigen dat ze de opleiding niet eerder hebben gehad.

Gesprekstechnieken

De **volwassenwerkers** ontbreekt het aan gesprekstechnieken om de klant te kunnen motiveren om stappen te zetten. Zij hebben behoefte aan een uitleg of training hierover. Bij alle **jongerenwerkers**

zijn verschillende gesprekstechnieken bekend. Ze hebben deze opgedaan tijdens hun opleiding. Zij gebruiken gesprekstechnieken regelmatig. Er is wel behoefte aan het opfrissen en verhelderen van de bestaande kennis omtrent gesprekstechnieken.

Gezamenlijk overleg

Alle respondenten geven aan dat er onvoldoende kwalitatief overleg is in de vorm van inhoudelijke casus bespreking. De huidige vorm van overleg is te oppervlakkig en vrijblijvend. Alle respondenten geven als voorbeeld intervisie: regelmatig een casus en je werkwijze uiteenrafelen. Hiervoor zal periodiek tijd voor gemaakt en vastgelegd kunnen worden. Met als doel diepgang inbrengen, van elkaar leren, processen inventariseren, bewustwording van eigen kwaliteiten en tekortkomingen stimuleren en mogelijke methodieken uitwisselen. Tevens om meer kritische feedback te kunnen verkrijgen.

De uitspraken worden bevestigd door de onderzoekers Redeker et al. (2012), die tevens onderstrepen dat het voor het onderhouden van de kwaliteit van de dienstverlening noodzakelijk is om de opgedane ervaringen met de collega's te delen. Het beste via een praktische werkvorm.

Structuur

Uit alle vijf interviews blijkt dat er snel ad-hoc wordt gehandeld. Het is wenselijk om dit patroon te doorbreken. Eén respondent geeft aan dat nodig is om zich zelf de tijd te geven om het hele traject van het vaststellen van een nieuwe werkwijzen goed te doorlopen. Beide jongerenwerkers geven aan dat agenda blokken voor bepaalde werkzaamheden als hulpmiddel kan dienen. Ze vinden dat het hele team meer drang zou moeten voelen voor het structureren van deze werkwijze.

Citaat: "Samen een werkwijze vaststellen en volgen, dat is het." (Respondent 4, 2016)

Ook al richten we ons met dit onderzoek vooral op de agogisch-methodische aanpak, zijn er nog volgende aspecten opgevallen die de effectiviteit en duurzaamheid van het traject kunnen beïnvloeden. Dit wordt als relevante resultaten gezien omdat dit juist de effectiviteit en duurzaamheid van het traject kan verhogen, hetgeen in dit onderzoek onderzocht wordt.

Facilitair

Volwassenwerk: Alle bevraagde volwassenwerkers ondervinden dat het huidige klant-registratie-systeem onoverzichtelijk is. Nieuw registratie systeem is nodig voor een effectieve beheer van klantinformatie.

Jongerenwerk: Beide jongerenwerkers geven aan dat er meer personeel nodig is voor meer direct contact met jongeren en om de nazorg beter te organiseren.

Citaat: “We signaleren iets. maar eigenlijk heb je de tijd niet om iets op te pakken, omdat je daar geen tijd voor hebt. Soms zou ik ook vaker aan het volwassenwerk willen vragen: wat is er al bekend bij die familie? Maar ik heb daar geen tijd voor.” (Respondent 3, 2016)

Signaleren

Eén respondent geeft aan dat er te weinig gesignaleerd wordt vanuit de wijk. Vanuit buurtoverleg komen weinig signalen. Hij stelt dat het nodig is om meer door de straten te lopen en van daaruit sterke relatie op te bouwen met je netwerk. Hierdoor vertrouwen te gaan kweken. Daarna is het pas mogelijk om signalen van het je netwerk te verkrijgen zodat de klant ondersteuning kan krijgen bij het versterken van zijn eigen netwerk.

Antwoord op deelvraag 3:

De agogen vinden dat het gedefinieerd moet worden of de agogen (met name volwassenwerkers) het grijze gebied tussen dienst- en hulpverlening mogen betreden en wat binnen dit soort taken wel of niet hoort. De agogen willen verhelderen wat een hulpverlener zal moeten hebben aan vaardigheden.

Alle volwassenwerkers beoordelen de effectiviteit van de dienstverlening laag omdat de agogen niet agogisch onderbouwd te werk gaan. Er ontbreken afspraken over een methodische werkwijze. Het effect wordt niet door de Zelfredzaamheidsmatrix gemeten.

Alle agogen hebben behoefte aan een algemeen praktisch methodisch instrument met als doel: kwaliteitsverhoging, structurering en verhoging van de effectiviteit van het aanpak. De agogen wensen dat de professionele ruimte hierbij behouden wordt. De methode dient slechts houvast te bieden waarbij de professional deze naar eigen beoordeling aan kan passen. In deze methodiek zal volgens vier van de vijf respondenten vastgesteld moeten worden hoe bestaand netwerk in kaart te brengen en evt. uitbreiden. Bij sommige specifieke doelgroepen (bv. vluchtelingen) zal dit nader uitgewerkt moeten worden. Alle agogen hebben behoefte aan uitleg over motiverende gesprekstechnieken. Tevens aan kwalitatief overleg in de vorm van bv. intervisie.

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen

5.1 Conclusie

Als eerste worden hier de belangrijkste onderzoeksbevindingen vermeld. Als tweede worden de deelvragen en de centrale vraagstelling beantwoord.

Belangrijkste onderzoeksbevindingen

Van de bevroagde klanten heeft 80% een positieve ervaring gehad met de agogisch medewerker. Zij hebben het beoogde effect van het traject succesvol behaald en hebben nieuwe contacten opgedaan. Ze waarderen met name de wisselwerking met de agoog. Van de agogen heeft 60% het bestaande netwerk niet onderzocht en er geen gebruik van gemaakt. 60% van de bevroagde klanten hebben hun opgedane contacten laten verwateren nadat het traject met de agoog is gestopt. De reden hiervoor is dat de klanten moeite hebben om zelfstandig vervolgstappen te zetten.

De werkwijze en functie invulling van het jongerenwerk en het volwassenwerk verschillen. De jongerenwerkers coachen de klant tijdens het opdoen van een sterk netwerk. De volwassenwerkers zijn dienstverleners. Maatwerk en professionele ruimte worden als belangrijk ervaren. Echter is er weinig zicht op de effectiviteit en de duurzaamheid van de huidige werkwijze. Volwassenwerkers hebben behoefte aan werkbare tips omtrent vraagverheldering, inventarisatie van het bestaand netwerk en verkenning van het nieuwe netwerk. Tevens heeft men behoefte aan opleiding van coachvaardigheden. De nazorg gebeurt onregelmatig en ongestructureerd.

De volwassenwerkers weten niet of hulpverlening wel of niet bij hun taken hoort en welke competenties daarmee samenhangen. Alle agogen hebben behoefte aan een praktisch methodisch instrument om zo de effectiviteit en structurering van de agogische netwerkversterking te verhogen. In de literatuur valt er te putten uit tientallen evidence based methoden (zie theoretisch kader). Bij volwassenwerkers ontbreekt het aan kennis over motiverende gespreksvoering. Jongerenwerkers wensen hun kennis omtrent motiverende gesprekstechnieken op te frissen.

Antwoord centrale vraagstelling

Om deelvraag één te beantwoorden heeft de klant in 80% van de gevallen positieve ervaring met de agogisch medewerker die hem tijdens het traject rondom het versterken van zijn sociale netwerk begeleidt. Er wordt in 60% van de gevallen contact aangegaan met nieuwe sociale contacten. De meerderheid van deze personen (60%) laat het nieuwe contact echter verwateren nadat het traject met de agoog is gestopt. De reden is dat ze geen vervolgstappen ondernemen als ze hierbij niet gecoacht worden. De agogen maken in 60% geen inventarisatie of gebruik van het bestaande netwerk.

Het antwoord op de deelvraag twee luidt: De agogisch medewerkers jongerenwerk coachen de klant tijdens het gehele traject omtrent de netwerkversterking. De agogisch medewerkers volwassenwerk verlenen vooral diensten en gaan korte trajecten aan met de klant. Het ontbreekt hen aan handvatten omtrent vraagverheldering, analyse van het bestaand netwerk, verkenning van het nieuwe netwerk en tevens omtrent coachen. Gezien de nazorg ongestructureerd gebeurt is er weinig zicht op de effectiviteit en duurzaamheid van de huidige werkwijze.

Omtrent deelvraag drie wordt er geconstateerd dat er behoefte is aan het bepalen van een praktisch methodisch instrument waarin de stappen van de werkwijze omtrent duurzame en effectieve netwerkversterking methodisch onderbouwd zijn en die door het hele team wordt gedragen. Verder behoudt elke agoog zijn professionele ruimte en zet hij/zij zijn/haar professionele bagage in.

Hieruit wordt het antwoord op de centrale vraagstelling als volgt geconcludeerd:

De agogisch medewerkers van de welzijnsorganisatie A hebben een praktisch schriftelijk methodisch instrument nodig met daarin werkbare en methodisch onderbouwde tips omtrent het verkennen en het duurzaam versterken van het sociale netwerk van de klant. Dit instrument dient als houvast voor de agogisch medewerkers tijdens het traject met een klant, met als doel methodische afwegingen te kunnen maken en de vooruitgang van de klant te kunnen meten. Zonder dat dit de professionele ruimte onevenredig beperkt.

De onderzoeker is tot de hierboven beschreven conclusie gekomen omdat de behoefte aan een methodisch onderbouwd instrument uit de antwoorden op alle drie deelvragen blijkt. De conclusie wordt bevestigd door zowel de resultaten uit de interviews met klanten, met agogisch medewerkers als ook de bevindingen uit het theoretisch kader.

5.2 Aanbevelingen

Hieronder volgen de aanbevelingen. Deze zijn ingedeeld in twee categorieën: aanbevelingen voor het agogisch team van de welzijnsorganisatie A en aanbevelingen voor de organisatie. Hierbij wordt tevens aandacht besteed voor de implementatie.

Aanbevelingen voor het agogisch team:

- Gezamenlijke inhoudelijke discussie voeren met alle leden van het agogisch team met als doel een gemeenschappelijk punt op de horizon te zetten om de actuele rol van de agoog te bepalen en wat zijn behoefte hierin is. Te denken valt aan het organiseren van een of meerdere overleg momenten waarin afspraken worden gemaakt over de volgende aspecten:
 - o Gezien de noodzaak om nieuwe taken naar zich toe te trekken: Beslissing maken over de takenomschrijving, -uitbreiding en -afgrenzing van de agogisch medewerkers

m.b.t. het grijze gebied tussen dienstverlening en hulpverlening. Specificeren in hoeverre taken zoals: klanten coachen, langere/complexere trajecten aangaan binnen de agogische taken horen.

- Bepalen van een werkbare, effectieve, bij de welzijnsorganisatie meest passende methode omtrent netwerkversterking als leidraad tijdens het traject. Hierbij dienen afspraken gemaakt te worden over de onderdelen: vraagverheldering, doelbepaling traject, bestaande contacten in kaart brengen en er gebruik van maken, versterken van het netwerk, nazorg (follow-up systeem), meetinstrument, dossier opbouw. Hiervoor kunnen als hulpmiddel wetenschappelijke literatuurbronnen uit het theoretisch kader worden gebruikt.
 - Bepalen of werken vanuit de wijk (Er op af) of signaleren vanuit de wijk (Outreaching) wezenlijke onderdelen zijn van de werkwijze.
 - Aan de hand van de uitkomsten uit het hierboven omschreven gezamenlijk overleg eventuele andere behoeften peilen van de agogisch medewerkers. Het doel van de verdere professionalisering is dat de agogisch medewerkers beschikken over basiscompetenties algemeen maatschappelijk werker.
- Vervolgens een vertaalslag maken naar een praktische, complete, uniforme werkwijze omtrent netwerkversterking. Ter implementatie wordt de werkwijze schriftelijk vastgelegd en beschikbaar gemaakt voor alle leden van het agogisch team.
 - Bepalen op welke manier de methodische netwerkversterking een deel uitmaakt van alle diensten (niet alleen Infopunt, ook vluchtelingenwerk, etc.). Te denken valt aan het organiseren van een overleg met agogen welke betrokken zijn bij het vluchtelingenwerk, om te bepalen welke methode/werkwijze het beste aansluit bij desbetreffende doelgroep.
 - Training 'motiverende gespreksvoering' beschikbaar maken voor alle leden van het agogisch team. Te denken valt aan het organiseren van een interne training waarbij vooral oefenen en rollen spelen aan bod komen. Gezien de goede ervaringen in het verleden en om de kosten laag te houden kan dit eventueel als opdracht gegeven worden aan een stagiaire toegepaste psychologie.
 - Nieuwe vorm van inhoudelijke casus bespreking introduceren met als doel, onderhoud kwaliteit dienstverlening, diepgang inbrengen, uitwisseling van kennis, successen en methodieken. Als implementatie zal er in een gezamenlijk overleg per onderdeel jongerenwerk en volwassenwerk de vorm (bv. Intervisie) en de frequentie van het overleg vastgesteld worden.
 - Professioneel netwerk in kaart brengen:
 - A) Volwassenwerk: Overzicht maken van de sociale kaart/belangrijkste samenwerkingspartners om snel te kunnen schakelen/klant kunnen doorverwijzen. Te denken valt aan het verzamelen en structureren van praktische informatie en contact gegevens d.m.v. schriftelijk overzicht en digitaliseren van informatie.

- B) Jongerenwerk: Persoonlijk contact leggen/verbeteren (korte lijntjes) met basisscholen, verenigingen, organisaties, om de jongeren sneller te kunnen doorverwijzen. Dit kan d.m.v. afspraak maken voor een persoonlijk gesprek met als doel uitleg over diensten jongerencentrum en eventuele samenwerking.

Aanbevelingen voor de organisatie:

- Nieuw, overzichtelijk klant-registratie-systeem aanschaffen. Te denken valt aan het selecteren van een registratiesysteem waarin men o.a. follow-up acties in kan voeren. Zodat de agoog periodiek automatisch wordt herinnerd om actie uit te zetten omtrent nazorg (terugbelafpraak).

Hoofdstuk 6: Discussie

6.1 Betekenis en bruikbaarheid

De conclusies uit dit onderzoek bevestigen de informatie vanuit de probleemanalyse en daarmee dat de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk verbeteringsslag nodig heeft. Met name als het gaat om systematisch gebruik maken van evidence based methoden en resultaatgerichte aanpak om de klant te helpen zijn netwerk duurzaam te versterken. Op macro niveau dragen de bevindingen bij om het nationaal beleid te stimuleren hier aandacht aan blijven te besteden d.m.v. professionaliseringsprogramma's voor agogen enerzijds en aandacht voor de behoeften van informele netwerken anderzijds. Op meso niveau stimuleren de bevindingen de cluster van welzijnsinstellingen om intern de professionaliteit en effectiviteit van hun dienstverlening te toetsen en evt. verbeteringsmaatregelen in te voeren. Op micro niveau kan de welzijnsorganisatie A de conclusies als een soort 0-meting beschouwen over de stand van zaken aangaande de kwaliteit van haar dienstverlening en wat nodig is om de agogisch medewerkers toe te rusten om volgens effectieve maatstaven te werken. Dit helpt de agogus om inzicht te krijgen in zijn/haar eigen behoefte aan kennis- of competentie uitbreiding.

Het probleem zoals in de probleemstelling gedefinieerd is echter nog niet verholpen. Door de onderzoeksbevindingen is er nu inzicht in hoe de agogen te werk gaan en welke handvatten ze nodig hebben om effectief de klant te ondersteunen zodat met name het duurzaamheidsfactor omtrent de netwerkversterking verbetert. De agogen hebben aanbevelingen gekregen waarmee ze hun werkwijze effectief kunnen verhogen.

- Met de aanbevelingen kan een meer effectieve werkwijze een vaste plaats krijgen tijdens de klantondersteuning.
- De onderzoeker heeft presentatie gegeven aan het agogisch team wat bijgedragen heeft aan meer bewustwording en herkenning van het probleem door de agogen.
- De agogen vonden het zeer bruikbaar om een overzicht te verkrijgen over de specifieke stappen die in elk traject steeds doorlopen zouden moeten worden.
- Het bestaand sociaal netwerk van de klant krijgt meer aandacht van de agogisch medewerkers.

6.2 Sterkte- zwakteanalyse

De sterkte van het onderzoek is dat er binnen beide steekproeven voor zeer gevarieerde populatie is gekozen. Dit maakt dat de verkregen inzichten breed en rijk zijn aan informatie.

Aan de andere kant zorgen de gevarieerde populaties met uiteenlopende kenmerken (klanten = leeftijd; bij agogen opleidingsniveau, disciplines, etc.) ervoor dat het trekken van conclusies over de gehele groep lastig is.

Dit onderzoek is beperkt qua tijd en grootte. Het onderzoek zal in ideale vorm aan de volgende punten voldoen:

- a) Er zijn vijf van de tien agogen geïnterviewd wat een degelijke input levert voor een goede betrouwbaarheid van de resultaten. Echter, gezien de grote hoeveelheid resultaten die uit de uitspraken voortvloeiden, zal er idealiter de populatie van volwassenwerkers en jongerenwerkers apart onderzocht worden om beide disciplines goed onder de loep te kunnen nemen.
- b) Dit onderzoek richt zich op de klanttrajecten binnen het afgelopen jaar 2015-2016. Dat zijn er naar schatting 40. Er zijn slechts vijf klanten geïnterviewd. Gezien er wel honderden klanten zijn die in het verleden reeds een traject hebben doorlopen bij de welzijnsorganisatie A, zal er idealiter een grotere aantal klanten geïnterviewd moeten worden. Dit om nog betrouwbaardere uitspraken te kunnen doen over de hele populatie.

Verder kan de onderzoeker bijdrage leveren door haar opgedane ervaringen. In de uitvoering van het onderzoek bleek het dat het verkrijgen van toegang tot een bepaalde groep klanten moeilijk was. Het ging om klanten die vonden dat ze maar kort interactie hadden met een agoog. Ze vonden dat ze niet voldoende uitspraken of gegevens konden leveren en waren daarom niet bereid om aan de interviews mee te doen. Deze doelgroep had mogelijk juist veel inzicht kunnen bieden in de agogische werkwijze.

De betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek wordt op alle onderdelen van het hoofdstuk drie – methodologie verantwoord en onderbouwd.

De kwaliteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek had alsnog verhoogd kunnen worden als het onderzoek door meer dan één onderzoeker was uitgevoerd. Het mag duidelijk zijn dat de onderzoeker op alle onderdelen probeerde de kwaliteit en betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen (zie onderbouwing hoofdstuk drie). Toch blijkt het dat het menselijke factor - zoals eigen referentiekader, voorkeuren – een bepaalde invloed kan hebben op de resultaten van het onderzoek. Met name omtrent de kwalitatieve analyse (Boeije, 2012). Dit heeft de onderzoeker proberen te voorkomen door juist met peers en begeleiders in gesprek te gaan over de resultaten. Dit geldt echter voor alle onderzoeken. Elk onderzoek wat uitgevoerd wordt door meerdere onderzoekers heeft de kans om van verschillende gezichtspunten bekeken te worden.

Het zelfde geldt voor het afnemen van interviews. De vragen zijn van tevoren zorgvuldig vastgesteld d.m.v. vragenlijst met topics. De onderzoeker dient te allen tijden te voorkomen dat er suggestieve vragen worden gesteld. Dit is op alle onderzoeken van toepassing. In dit onderzoek is slechts in beperkte mate gebeurd dat de onderzoeker suggestieve vragen heeft gesteld. Dit kan een minimale invloed hebben op de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

De validiteit van dit onderzoek wordt gewaarborgd doordat er op alle niveaus steeds gestuurd is op één doel: het beantwoorden van de onderzoeksvragen. De inhoud van de interviews is vastgelegd in de topic vragenlijst. Het bewijs dat er alleen op de inhoud van deze vragen is gestuurd is dat de interviews zijn opgenomen en opvraagbaar zijn.

Literatuurlijst

- ActiZ (2010). *Het roer moet om: Een nieuwe koers voor toekomstbestendige zorg*. Utrecht: ActiZ.
- Baarda, D. G. (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Baars, H.M.J., Uffing, J.T.F., & Dekkers, G.F.H.M. (1990). *Sociale netwerkstrategieën in de sociale psychiatrie: Een handleiding voor de geestelijke gezondheidszorg*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum bv.
- Bartelink, C., & Verheijden, E. (2015). *Wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk van gezinnen?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Boeije, H. (2012). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Bool, M., Mateman, H., Bijker, H., Meij, M. van der, Coster, D., & Janssen, G. (2015). *Twee meter geluk. Over effectiviteit en kwaliteit binnen sociaal werk*. Utrecht: Movisie.
- Brettschneider, E., & Wilken, J. P. (2007). *Hoezo een netwerk? Onderzoek naar de aandacht voor sociale netwerken in de verstandelijke gezondheidszorg*. Amsterdam: SWP. Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht.
- Brinkman, J. (2009). *Voor de verandering: Praktische inleiding in de agogische theorie*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Buber, M. (2001). *Ik en jij*. Utrecht: Bijleveld.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2015). *Buurtinformatie Best*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Dautzenberg, M., Kuitert, K., Runhaar, B., Wiggers, R., & Wentholt, W. (2010). *De sociaal duurzame stad*. Amsterdam: DSP – groep BV.
- Ellenkamp J., & Calis, W. (2005) *Een vriend is een brug naar een grotere wereld. Mensen met beperkingen en hun netwerken: theorie en praktijk voorbeelden*. Almere: Plantijn casparie Almere B.V.
- Ewijk, H. van, Spierings, F., & Wijnen-Sponselee, R. (2007). *Basisboek sociaal work*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Gemeente Best (2015). *Totaaloverzicht van het aantal inwoners en woningen per 1 januari 2015*. Geraadpleegd op 22 februari 2016 via <https://www.gemeentebest.nl/data/downloadables/4/7/5/3/totaaloverzicht-inwoners-gemeente-best-2015.pdf>

- Hortulanus, R., Machielse, A., & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. 's Gravenhage: Reed Business Information B.V.
- Hendrix, H. (1997). *Bouwen aan netwerken. Leer- en werkboek voor het bevorderen van sociale steun in de hulpverlening*. Baarn: H. Nellissen B.V.
- Keegstra-Nauta, H. (2009). *Werken aan netwerken. Onderzoek naar een bewezen effectieve werkwijze voor het begeleiden van het sociaal netwerk*. Zeist: St. Timon.
- Ketens en Netwerken 3.0. (2016). *Begrippen*. Geraadpleegd op 7 maart 2016 via <http://www.ketens-netwerken.nl/publicaties/>
- Kristensen, B. (2007). *Welzijn in patronen. Een sociologische kijk op veranderingsprocessen in het welzijnswerk*. Amsterdam: SWP.
- Kruijswijk, W., Veer, M. van der, Brink, C., Calis, W., Maat, J. W. van de, & Redeker, I. (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*. Utrecht: Movisie.
- Lustgraaf, M. van de (2011). *Versterken van sociale netwerken: Een handreiking voor organisaties in de informele zorg*. Bunnik: Mezzo.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Mintzberg, H. (1992). *Organisatiestructuren*. Schoonhoven: ASEB.
- Movisie (2015). *Hulp nodig? Eerst een beroep doen op je netwerk*. Geraadpleegd op 9 januari 2016 via <https://www.movisie.nl/artikel/hulp-nodig-eerst-beroep-doen-je-netwerk>
- Pol, A. van (2012). Experinterview. *Holland Management Review*, 03, 29-31.
- Redeker, I., Calis, W., Linde, P. van de, & Klauw, J. van der (2012). *Werken aan sociale netwerken: Tips voor professionals in zorg en welzijn. Ga direct aan de slag!* Utrecht: Vilans.
- Rijksoverheid (2013). *Troonrede 2013*. Geraadpleegd op 23 februari 2016 via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>
- Rijksoverheid (2014). *Informatiekaart cliëntenondersteuning*. Geraadpleegd op 7 maart 2016 via http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/VWS%20Informatiekaart%20Cli%C3%ABntondersteuning_web.pdf
- Rotmans, J. (2014). *Verandering van Tijdperk: Nederland Kantelt*. Boxtel: Uitgeverij Aeneas.
- Stapel, J., & Keukens, R. (2009). *Sociologie voor gezondheidszorg en verpleegkunde*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Steyaert, J. (2012). Sociaal werk en sociale netwerken. Hoog tijd voor nieuwe verbindingen. *Pow Alert*. 38 (3), 32-39.

Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken*. Eindhoven: Movisie.

Vlaar, P., Kluft, M., & Liefhebber, S. (2013). *Competenties Maatschappelijke Ondersteuning in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening*. Utrecht: Movisie.

Welzijn Best Oirschot (2015). *Offerte 2015 – gemeente Best*. Best: Welzijn Best Oirschot.

Welzijn Best Oirschot (2016). *Doelstelling*. Geraadpleegd op 20 februari 2016 via <http://www.welzijnbestoirschot.nl/over-ons/anbi>

Welzijn Best Oirschot (2016). *Vertrouwen op een sterke lokale basis. Offerte gemeente Best 2016*. Best: Welzijn Best Oirschot.

Wilken, J., & Den Hollander, D. (2012). *Handboek integrale rehabilitatie benadering. Theorie en praktijk van het Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen*. Amsterdam: SWP.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragen- en topiclijst klantgroep

Semi-gestructureerd topic interview

Introductie:

- Korte toelichting onderzoek
- Anonimiteit/vrijblijvendheid/vertrouwelijkheid gegevens
- Opbouw interview & de duur hiervan
- Toestemming opname
- Vragen?

Feitelijke gegevens:

- Geslacht: man/vrouw
 - Leeftijd
 - Hoe lang geleden was het traject met de welzijnsorganisatie
-

Traject:

- Met welke doel kwam u toen in contact met de welzijnsorganisatie?
- Wat kunt u vertellen over de verkregen ondersteuning door de welzijnsorganisatie m.b.t. uw hulpvraag?

Medewerker/professionaliteit:

- Waar had u het meeste behoefte aan tijdens de ondersteuning?
- Kon de medewerker u dit ook bieden?
- Wat kunt u vertellen over de begeleiding door de medewerker van de welzijnsorganisatie?
- Wat vond u van de houding en deskundigheid van de medewerker?

Resultaatgerichtheid/maatwerk:

- Is er op het begin duidelijk vastgesteld wat precies bereikt moest worden d.m.v. het traject met de welzijnsorganisatie?
- Op welke manier heeft de medewerker uw wensen meegenomen in de doelbepaling?
- Hoe lang duurde de ondersteuning?
- Waar vonden de gesprekken plaats?

Effect:

- Wat heeft het traject u gebracht?
- Wat is er precies veranderd, tijdens of na afloop van het traject, m.b.t. uw hulpvraag?
- Wat heeft de medewerker gedaan dat u het meest geholpen heeft bij het oplossen van uw hulpvraag?
- Wat zou de medewerker nog beter kunnen doen zodat er tijdens of na afloop voldoende betekenisvolle contacten gerealiseerd konden worden?
- Hoe staat het op dit moment met uw sociaal netwerk?

Werkwijze:

- Op welke manier is er onderzocht welke bestaande contacten u op dat moment had in uw omgeving?
- Op welke manier zijn de relaties met uw bestaand netwerk toen verbeterd?
- Op welke manier is vastgesteld welke andere sociale contacten alsnog nodig waren?
- Op welke manier kwam u toen in contact met nieuwe mensen?
- Op welke manier is het traject afgesloten?
- Hoe zou u eventueel nog beter geholpen kunnen worden zodat u na afloop van het traject voldoende contacten heeft met betekenisvolle mensen van wie u ook ondersteuning kunt krijgen?

Bijlage 2: Vragen- en topiclijst agogisch medewerkers

Semi-gestructureerd topic interview

Introductie:

- Korte toelichting onderzoek
 - Definitie doelgroep netwerkversterking in dit onderzoek: bij mensen vanwege eenzaamheid of behoefte aan informele hulp
- Anonimiteit/vrijblijvendheid/vertrouwelijkheid gegevens
- Opbouw interview & de duur hiervan
- Toestemming opname
- Vragen?

Feitelijke gegevens:

- Geslacht: man/vrouw
 - Leeftijd
 - Functie
 - Aantal jaren werkzaam bij de welzijnsorganisatie A
-

Taken:

- Wat is uw rol/taak m.b.t. de duurzame netwerkversterking bij de klant?
- Wat kunt u vertellen over de ondersteuning die de klanten nodig hebben m.b.t. duurzame netwerkversterking?

Organisatie:

- Is er een uniforme werkwijze waarmee het hele agogisch team werkt m.b.t. netwerkversterking?
- Organisatiebrede methodische keuze: Welke onderdelen van de werkwijze zijn wel gestandaardiseerd/vastgesteld? En wat voor effect heeft dit?
- Is er volgens u verschil in uw werkwijze en in die van uw collega's m.b.t. netwerkversterking?
- Op welke manier worden er werkwijzen besproken of vastgesteld binnen het agogisch team?

Methodologie:

- Hoe gaat u op dit moment te werk m.b.t. duurzame netwerkversterking?
- Wat zet u hierbij in aan werkwijze, methoden, methodieken, instrumenten?
- Welke actuele effectieve methodische of agogische handvatten zijn bij u bekend?

Huidige werkwijze/maatwerk:

- Wat kunt u vertellen over de samenwerking met de klant? Hoe worden er afspraken gemaakt?
- Op welke manier wordt de doelstelling van een traject vastgesteld?
- Op welke manier zet u het bestaande netwerk in kaart?
- Op welke manier probeert u de kwaliteit van bestaande contacten van de klant te verbeteren?
- Welke situaties of onderdelen van het traject rondom netwerkversterking vindt u lastig?

Duurzaamheid:

- Wanneer is volgens u de netwerkversterking bij de klant duurzaam bereikt?
- Wat is er volgens u voor nodig zodat het netwerk bij de klant duurzaam versterkt kan worden?

Professionaliteit en effectiviteit:

- Wat zou een agoog aan vakmanschap moeten hebben om de klant professioneel te kunnen begeleiden tijdens het versterken van zijn netwerk?
- Wat is er te vertellen over de huidige effectiviteit van de dienstverlening m.b.t. netwerkversterking in het algemeen?
- Waar heeft u behoefte aan om de netwerkversterking nog professioneler of effectiever te kunnen uitvoeren? (Denk aan begeleiding/ondersteuning/scholing/overleg/praktische organisatie van de taken).
- Wat kunt u zelf doen?
- Wat zouden uw collega's/het agogisch team, de leidinggevende of de organisatie kunnen doen om de werkwijze rondom netwerkversterking te verbeteren?

Bijlage 3: Codeboom klantgroep

(5 interviews)

Uitleg afkortingen:

J = Respondent 1, doelgroep jongere

O1 = Respondent 2, doelgroep ouderen

O2 = Respondent 3, doelgroep ouderen

VW1 = Respondent 4, doelgroep volwassenen

VW2 = Respondent 5, doelgroep volwassenen

+ positief - negatief

Hulpvraag	VW1: eenzaamheid, activering, informele hulp/klusje VW2: eenzaamheid, activering O1: eenzaamheid, activering O2: eenzaamheid, activering J: eenzaamheid, activering
Vraagverheldering	VW2: Behoefte kort doorgevraagd, weinig luisterend oor --- O1: Behoefte doorgevraagd huisgesprek ++ O2: Behoefte doorgevraagd huisgesprek ++ O2: Zelfredzaamheid doorgevraagd (wat ze zelf nog kan) VW1: Verhelderd op huisgesprek J: Agoog heeft zelf probleem gesignaleerd
Bestaande contacten	VW2: Niet naar gevraagd --- O1: Niet van toepassing, want behoefte aan nieuwe contacten J: Niet nadrukkelijk gevraagd - VW1: Beetje naar gevraagd, geen gebruik van gemaakt O2: Gevraagd naar familie en burens +++

Nieuwe contacten	VW2: Agoog geeft aan dat hij rond gaat kijken of hij iets voor mw. kan betekenen, geen activering klant ----- O1: Agoog onderzocht wat de klant wil O2: Agoog in contact gebracht met andere mevrouw +++ VW1: Niet echt over gehad, niet op terug gekomen J: Vele nieuwe contacten opgebouwd aan de hand van behoefte klant
Soc. Duurzaamheid	O1: Contacten maar minimaal onderhouden. Clubjes/tijden sluiten niet aan bij mw. Of moe om actie ondernemen.) Meer aanhaken bij bepaalde club mensen (proces traag vanwege gezondheidscomplicaties) --- Zomerseizoen: Activiteiten liggen stil in zomer (contra continuïteit) --- O2: Contact willen maar niet onderhouden, wat wel de bedoeling was - Moeite om vervolgstappen te zetten/niet durven/traag om te bellen en afspraak maken VW2: Geen --- VW1: Niet gekeken naar contacten voor de toekomst -- Heeft alleen oppervlakkige contacten of contacten met professionals. J: Heeft nog steeds contacten en onderhoudt deze zelf +++++
Ondersteuning	VW2: Onvoldoende, alleen brochures opgestuurd, geen toegevoegde waarde ----- O1: 1^e stap helpen maken. Direct mee nemen naar activiteit om drempel over te halen +++++ Houvast bieden +++++ Zorgen dat klant positieve stappen herhaalt, tot dat vooruitgang nu geïnternaliseerd +++++ O2: Agoog ging 1^e keer mee, stelde de klanten aan elkaar voor +++ VW1: Goed georganiseerd, goed geregeld ++++ mijn situatie verlicht J: Plan van aanpak opgesteld, vrijwilliger aan gekoppeld, frequent contact, Todo als middel om vele mensen te ontmoeten.
Duur	O1: Half jaar, traject nooit afgesloten want af en toe zien elkaar zien tijdens activiteiten VW2: 2 gesprekken, gesprek 15 minuten onvoldoende ----- O2: 1 verhelderingsgesprek + 1 matchinggesprek +++

	VW1: 3 maanden 3 gesprekken. Loopt nog bij behoefte, fijn ++
	J: Een jaar
Doelstelling	O1+O2: In contact komen met mensen, niet specifiek wel helder
	VW2: Overgenomen van andere externe professional –
	VW1: Geformuleerd
Agoog	O2: Sympathiek, actief mee denken +++
	O1: Goed analysevermogen +++++, wensen mee nemen +++
	veel aandacht, goed luisterend oor, anticiperen, actief mee denken +++
	Mogelijkheden uit netwerk agoog opnoemen +++++
	Steeds navragen hoe vorige stap is gelukt/geweest (onderhoud vooruitgang)
	Sturing geven, steun in de rug, feedback geven, samen doen! Wisselwerking.
	Geen kant en klare oplossingen +++++
	Heldere uitleg +++
	VW1: Prettige omgang ++ met mij mee denken +++
	Agoog is erg druk, heeft niet altijd tijd -
	J: Respecteren wensen/grenzen, positieve, open, uitnodigende grondhouding, luisterend oor, hecht, informeel gesprek, ondersteunend, aandacht
	VW2: Meldt zich herhalend niet, herhalend wachten op afspraak -----
Effect	O1: Angst kwijt raken om buitenshuis te komen +++++
	Zelfstandig verder kunnen +++++
	Effect behaald, wel gedeeltelijk verwaterd (langdurig investeren nodig)
	O2: Effect behaald, wel verwaterd (langdurig investeren nodig) -
	VW1: Behaald, verlicht maar qua verhuizing en niet contacten +-
	J: Vele nieuwe mensen ontmoet, levenskwaliteit sterk verbeterd +++
	VW2: Niet behaald/achteruitgang door onvoldoende ondersteuning ---

Bijlage 4: Codeboom agogisch medewerkers

(5 interviews)

Uitleg afkortingen:

VW = Agoog volwassenwerk

VW1 = volwassenwerk respondent 1

VW2 = volwassenwerk respondent 2

JW = Agoog jongerenwerk

JW1 = jongerenwerk respondent 1

JW2 = jongerenwerk respondent 2

A3 = Agoog overkoepelend VW + JW

Functie volwassenwerk

- **VW1:** Klantondersteuner - op vraag van klant
- **VW2:** Infopuntmedewerker (weinig affiniteit met Infopunt)

Functie jongerenwerk

- Signaleren +
- Begeleiden jongeren met een lichte hulpvraag +
- Talentenontwikkeling +
- Coach, maatje +

Verschil domainen

- **VW:** Individuele klanten – vanuit kantoor
- **JW:** In groepsverband - zitten in het netwerk/het leven van de jongere

Werkwijze

- **VW:** Geen uniformiteit
- Geen afstemming over werkwijze
 - Niet van elkaar weten hoe de ander het doet
 - **JW1:** Alleen vraagverheldering als 1^e stap met elkaar vastgesteld
 - **JW 1+2:** Maatwerk, moeilijk uniform te maken is
 - Iedereen eigen werkwijze/stijl
 - **JW1:** Wel veel zicht op werkwijze collega. Veel overleg
 - **JW2:** Weinig zicht op werkwijze collega. Elkaar vrij laten
 - Niet weten wat werkwijzen JW in VW en vice versa.
 - Vooral vluchtelingenwerk loopt achter

- Gezamenlijke werkwijze JW en VW is wel met een methodiek te doen

Waar

- **VW2:** Bij Infopunt
 - Te weinig signaleren in de wijk
 - Meer door de straten lopen. Goede relatie met mijn netwerk opbouwen
- **JW:** Jongerencentrum of ambulant jongerenwerk +

Vraagverheldering

- **JW + VW:** Heel belangrijk onderdeel
 - Een goede 0-meting moet gedaan worden
 - Een must om bij elke klant achter de deur kijken (gesprek op kantoor kan niet tot vraagverheldering leiden)
- **VW:** Niet duidelijk hoe door te vragen
 - Alleen 1 collega scholing gehad
- **JW1:** Als enig onderdeel uniform afgesproken (niet vastgelegd)
 - Bepaalde dienstverleningsproducten: bv. i.s.m. Buro Halt/Kidzcoaching: vastgelegd in een uitleg en in het product in map, incl. formulieren, logboek, netwerkcirkel

Bestaand netwerk in kaart

- **VW1:** Geen handvatten
 - Sowieso bij eenzaamheid direct buiten eigen netwerk zoeken
 - Wel vragen naar kinderen, burens, vrienden
 - Klant weet geen beroep te doen op eigen netwerk
 - Vraagverlegen
 - Geen handvatten wat dan te doen
 - Geen goed gevoel om klant te dwingen
 - Geen controle of klant de stappen uitvoert
 - Succes alleen als klant welwillend
- **JW2:** Afhankelijk of specifieke doelgroep (autistisch)
- **JW1+2:** Rondkijken in Todo wie er bij aansluit, wie ze zelf meenemen.
 - Soms gebruik van ui-methode (Netwerkcirkel)
 - Informeel gesprek
 - Soms via ouders
 - Ambulant (op straat).
 - Digitaal jongerenwerk - via WhatsApp, WhatsApp groepen, Facebook

- Gemeenschappelijke vrienden

Nieuw netwerk aanboren

- **VW1:** Advies geven
 - Opties opnoemen
 - Passende diensten welzijnsorganisatie
 - Gebrek aan methodiek
 - Werkervaring
- **JW2:** Afhankelijk of specifieke doelgroep (autistisch)
 - Vrijwilliger worden
 - Passie delen
 - Buiten Todo bij activiteiten aansluiten (d.m.v. netwerk van agoog)
 - Agoog soms naar gesprekken met externe partijen mee

Doelstelling formuleren

- **VW:** Nooit doelstelling van het traject afspreken
 - Vrijblijvender
 - Vindt dat dit niet goed aan zou slaan bij ouderen
 - “Ik kom u iets leren”
 - Hoort bij hulpverlening
- **JW:** Algemene visie jongerenwerk volgen
 - Jongeren toe leiden naar dagbesteding.
 - Hierdoor ontmoeten contacten in jongerencentrum

Afspraken maken

- **VW 1:** Duidelijke verwachting aangeven
 - Stapsgewijs afspraken maken
 - **JW:** Plan van aanpak opstellen

Duur traject

- **VW1:** Verschillend
 - **VW1:** Ongeveer 4x binnen periode van 3 maanden
 - **VW2:** Eenmalig gesprek op kantoor
 - Praktische informatie opsturen
 - Geen coaching tijdens traject
 - Afronden traject nadat stap uitgevoerd
- **JW1:** Vaak maanden, ook jaren
 - Eind traject bepalen als team/digitaal contact houden

Dossier aanmaken

- **VW:** Opzoeken/aanleggen

- Onoverzichtelijk klant-registratie-systeem
- **JW:** Te weinig dossiervorming
 - Dossiervorming van start

Effectiviteit dienstverlening

- **VW:** Laag
 - VW1: Niet agogisch onderbouwd te werk gaan, willekeur, geen duidelijke afspraken
 - Mogelijk shopgedrag als effect bij de klant
- **VW2:** Onzekerheid, handelingsverlegen, ontbreken expertise
- **JW1:** Groot
 - Succesvolle afronding casussen wanneer
 - Wel langdurige trajecten.
- **Effect meten**
 - **VW:** wordt niet gedaan, geen zelfredzaamheidsmatrix
 - **VW:** Geen zicht op duurzaamheid door gebrek nazorg
 - **JW:** Moeilijk te meten
 - **A3:** Zelfstandigheidsmatrix en nazorg is een must
- **Sociale duurzaamheid**
 - **VW:** Agoog weet niet hoe te toetsen op duurzaamheid
 - Ontbreken nazorg
 - Soms navragen kwaliteit dienstverlening
 - **JW1:** wanneer de jongeren het zelf aangeeft
 - Verbeterslag nodig
 - Ontbreken methodische handvatten
 - Vaak nazorg via WhatsApp
 - Tijdsdruk

Raamvoorwaarden voor duurzame contacten

- Noodzaak klant
 - Intrinsieke motivatie
 - Diepgang willen aanbrengen
 - Vertrouwen in klant
 - Kritische feedback van agoog
 - Noodzaak methodische werkwijze

Rol Agoog

- **VW:** Beschikken over professioneel netwerk
 - Niet (weten hoe te) coachen
 - Alleen hoofdvraag aanpakken
 - Onduidelijkheid of dit bij functie past
 - Handvatten nodig
- **JW2:** Voorbeeldfunctie voor specifieke doelgroep jongeren (autisten, laag IQ)
 - Coachen van begin tot eind traject
 - Herhalende klantgesprekken/huisbezoek
 - Begeleiden bij sub hulpvragen
 - Stapsgewijs
 - Motiveren
 - Verduurzamen
- **VW:** Signaleringsfunctie
 - Ook d.m.v. vrijwilligers
- **VW:** Vakmanschap/professionaliteit
 - Kennis van een methodiek als meetlat effectiviteitsbewaking
 - Kennis motiverende gesprekstechnieken
 - Agogische vaardigheden
 - Open houding
 - Empathie
 - Veilig klimaat
 - Laagdrempelig
 - Vertrouwen opbouwen
 - Kennis sociale kaart
 - Snel schakelen
 - Gebruik maken competenties binnen team

Tools agoog

- **VW:** geen (alleen print 2 A4 pagina's vraagverheldering)
- **JW:** netwerkcirkel, digitaal netwerk, ambulant jongerenwerk

Dienstverlening vs. Hulpverlening

- **VW:** Grijs gebied wat hoort bij hulpverlening en dienstverlening.
 - Mag betreedt worden
 - Noodzaak om nieuwe taken/interventies naar zich toe trekken
 - Onduidelijk wanneer opschalen

Behoeftes agoog

- **Agogische methodiek**
 - Ontbreken optimale werkwijze
 - VW: Ontbreken opleiding

- VW+JW: Behoeftte algemeen praktisch instrument
 - Uniform schriftelijk kapstok/structureren werk
 - Structurele werkzaamheden
 - Structurele nazorg
 - Degelijk meetmiddel
 - Methodiek
 - Op onderdelen (vluchtelingen) specificeren
 - Gesprekstechniek
 - Handvatten informeel gesprek
 - Duidelijke stappen
 - Scholing
 - Behoud kwaliteit werk
 - Handvatten omtrent coaching
 - Functie invulling
 - Taakuitbreiding / -afgrenzing
 - VW parate kennis sociale kaart
 - Gezamenlijk kwalitatief inhoudelijk overleg
 - Casusbespreking (Intervisie)
 - Best Practices/succesfactoren delen
 - Kritische feedback
 - Gezamenlijke visie benoemen
 - Tijd nemen om traject als team te doorlopen
 - Ad hoc werken vermijden
 - Elkaar aanspreken op handelen
- Overzichtelijk digitaal klant registratie systeem
- Twee I-Pads (professioneel operationeel in klantcontact)
- JW: tijdgebrek / meer agogisch uren
- Sociale kaart
 - **JW:** Sneller doorverwijzen naar activiteiten
 - Contact aangaan/korte lijntjes met sportverenigingen

Behoeftte implementatie nieuwe werkwijze

- Bereidheid medewerking agoog +
- Iedereen wil blijven leren +
- Prioriteren
- Bijdragen aan teamproces
 - Verantwoordelijk voor teamproces
 - Meer ruimte voor diepgang
 - Verplicht informatie buiten team halen
 - Veel ruimte geboden vanuit organisatie +