

Samenwerking dienst- en hulpverleners ten behoeve van bijstandsgerechtigde jongeren

Een kwalitatief onderzoek naar de samenwerking tussen
het Jongerenteam van de gemeente Groningen en WIJ-
teams in de gemeente Groningen



Naam: Lisanne de Gruijter
Studentnummer: 366892
Opleiding: Toegepaste Psychologie
Academie voor Sociale Studies
Hanzehogeschool Groningen
Begeleidend docent: Charlotte de Wolff

Naam: Gemma Aalders
Studentnummer: 369274
Opleiding: Social Work
Academie voor Sociale Studies
Hanzehogeschool Groningen
Begeleidend docent: Jisca Kuiper

Datum: 30 mei 2021
Plaats: Groningen
Bachelorscriptie

Samenwerking dienst- en hulpverleners ten behoeve van bijstandsgerechtigde jongeren

Een kwalitatief onderzoek naar de samenwerking tussen
het Jongerenteam van de gemeente Groningen en WIJ-
teams in de gemeente Groningen

Lisanne de Gruijter
Studentnummer 366892
Bachelor Toegepaste Psychologie, voltijd
Academie voor Sociale Studies
Hanzehogeschool Groningen
Osiris-cursuscode: TPVB20AFSTU
Begeleidend docent: Charlotte de Wolff

Gemma Aalders
Studentnummer 369274
Bachelor Social Work, voltijd
Academie voor Sociale Studies
Hanzehogeschool Groningen
Osiris-cursuscode: SSVB20EO
Begeleidend docent: Jisca Kuiper

Datum: 30-5-2021
Plaats: Groningen
Organisatie: Gemeente Groningen
Opdrachtgever: Jos Korhorn

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek “Samenwerking dienst- en hulpverleners ten behoeve van bijstandsgerechtigde jongeren”. Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van ons afstuderen van de studies Toegepaste Psychologie voltijd en Social Work voltijd aan de Hanzehogeschool in Groningen. Het uitvoeren van dit onderzoek, het schrijven van het advies en het ontwerpen van het product heeft plaatsgevonden in de periode van februari 2021 tot en met mei 2021. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Jongerenteam van de gemeente Groningen, directie Werk & Participatie.

Het onderwerp is in samenwerking met de opdrachtgever afgebakend. Het onderwerp speelde al een tijdje bij het Jongerenteam, maar er was geen tijd om deze kwestie te onderzoeken. Toen tijdens de minor Werkcoach kennis werd gemaakt met de opdrachtgever en het Jongerenteam zijn we tot de conclusie gekomen dat de samenwerking tussen de re-integratiecoaches en de WIJ-teams in Groningen een onderzoek verdient. Dit onderzoek draagt bij aan een goede samenwerking tussen beide partijen zodat hun gezamenlijke doelgroep, te weten bijstandsgerechtigde jongeren in Groningen, goed en snel worden geholpen. Op deze manier krijgen bijstandsgerechtigde jongeren de ondersteuning waar zij recht op hebben en kunnen zij uiteindelijk optimaal meedoen in de samenleving. Door middel van kwalitatief onderzoek hebben wij de opgestelde onderzoeksvragen kunnen beantwoorden.

Na een intensieve periode en ontzettend leuke samenwerking willen wij een dankwoord uitspreken naar verschillende personen die betrokken waren bij dit onderzoek. Ten eerste en in het bijzonder willen wij de opdrachtgever bedanken voor zijn steun, wijze raad, betrokkenheid en humor gedurende het proces van dit onderzoek. Tevens willen wij de jongerencoaches van het Jongerenteam en de WIJ-teammedewerkers bedanken voor hun plezierige medewerking, openheid, gedrevenheid en medewerking aan de interviews. Ook willen wij de bijstandsgerechtigde jongeren bedanken voor hun enthousiaste medewerking, het delen van hun ervaringen en bevindingen gedurende dit onderzoek met hun deelname aan de interviews. Daarnaast gaat onze dank uit naar de afstudeerdocenten van Toegepaste Psychologie en Social Work. Zij hebben ons gedurende dit proces geadviseerd, begeleid en voorzien van constructieve feedback zodat wij het onderzoek succesvol konden afronden. Ook willen wij onze medestudenten bedanken voor het meedenken en de motiverende gesprekken.

Wij waren de eerste studenten van de studies Toegepaste Psychologie en Social Work die mochten samenwerken aan het afstudeeronderzoek en daarom willen wij tot slot een dankwoord uitspreken aan de afstudeercoördinatoren van de studies. Bedankt dat jullie ons de kans hebben gegeven om op deze bijzondere en leuke wijze samen te mogen werken.

Wij wensen u veel leesplezier.

Lisanne de Gruijter en Gemma Aalders

Groningen, 30 mei 2021

Managementsamenvatting

Het jongerenteam van de gemeente Groningen en WIJ-teams in de gemeente Groningen werken regelmatig samen aan trajecten van zorgjongeren met een bijstandsuitkering om ervoor te zorgen dat zij (met de nodige ondersteuning) kunnen participeren in de samenleving. Op dit moment laat de samenwerking te wensen over. De bereikbaarheid tussen de partijen is niet altijd goed en de partijen weten elkaar niet altijd optimaal in te zetten.

De doelstelling van dit onderzoek was om te onderzoeken waar het misloopt, wat verbetermogelijkheden zijn in de samenwerking, hier adviezen over te geven en een product voor te ontwikkelen. Dit product moest bijdragen aan het verbeteren van de samenwerking tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams, zodat de dienstverlening voor de jongere op het gebied van werk, onderwijs, activering en zorg geoptimaliseerd kan worden. De hoofdvraag die door middel van dit onderzoek beantwoord werd is: *“Hoe kan de samenwerking tussen het Jongerenteam van de gemeente Groningen en de dertien WIJ-teams in de gemeente Groningen worden verbeterd?”*.

De context rondom het vraagstuk is verhelderd door middel van deskresearch en gesprekken met de opdrachtgever. Daarnaast is er literatuuronderzoek gedaan naar samenwerking in het algemeen en bekende succesfactoren en belemmeringen. Vervolgens zijn er semigestructureerde interviews afgenomen bij zes respondenten van het Jongerenteam, zes respondenten van verschillende WIJ-teams, vier zorgjongeren en twee ex-medewerkers van het Jongerenteam.

De belangrijkste resultaten die tijdens dit onderzoek naar voren kwamen zijn dat de jongerencoaches en WIJ-teammedewerkers veel onbekendheid met elkaar ervaren doordat zij, op enkele uitzonderingen na, tijdens gedeelde trajecten niet met elkaar over elkaars functies, organisaties en alle aspecten daaromheen spreken. De beide partijen weten hierdoor niet goed waar ze elkaar voor in kunnen zetten en deze onbekendheid zorgt er eveneens voor dat men leden van de andere partij vaak niet goed weet te vinden. Daarnaast is er sprake van een koppeling tussen jongerencoaches en WIJ-teams waarbij de jongerencoaches als vast contactpersoon voor het gekoppelde WIJ-team fungeren, maar veel jongerencoaches maken hier geen gebruik van. Een gevolg is dat WIJ-teammedewerkers veelal niet op de hoogte zijn van deze koppeling en dat sommige WIJ-teams niet eens van het bestaan van het Jongerenteam af weten.

De conclusie is daarom dat de samenwerking verbeterd kan worden door de beide partijen te stimuleren om met elkaar in gesprek te gaan en elkaar te leren kennen, zodat zij elkaar in het vervolg beter weten te vinden en weten hoe en waarvoor zij elkaar kunnen inzetten.

Aanbevolen wordt om de gekoppelde jongerencoaches en WIJ-teams een samenwerkingsbijeenkomst te laten houden waarin zij de punten bespreken die nodig zijn om elkaar goed te kunnen inzetten. Hiervoor is een draaiboek ontworpen die kan worden ingezet bij het organiseren van de bijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst presenteren beide partijen over hun organisatie en team, functies, taken, visies, doelen, werkwijze en aanbod. Daarnaast worden wederzijdse verwachtingen besproken en is er ruimte om concrete afspraken te maken. Andere aanbevelingen zijn om elkaar ook buiten trajecten om op te zoeken, gebruik te maken van de koppeling door jongerencoaches te stimuleren om eens in de paar weken een dag vanuit het gekoppelde WIJ-team te werken, bij de opstart van de samenwerking een gezamenlijk plan van aanpak op te stellen, de samenwerking regelmatig te evalueren, en een platform op te zetten met een overzicht van alle hulpverleners die bij een jongere betrokken zijn inclusief contactgegevens.

Abstract

The Youth Team and WIJ teams of the municipality of Groningen regularly work together to ensure that youth that are part of Social Security can participate in society (with the necessary support). At the moment, this collaboration leaves something to be desired. The accessibility between these two parties is not always good and teams often do not know how to collaborate optimally.

The objective of this research was to investigate where things go wrong, identify opportunities for improvement in the collaboration, and give advice and develop a plan to address this. This product had to contribute to improving the cooperation between the Youth Team and the WIJ teams, so that youth services in the areas of work, education, activation, and care can be optimized. The main question that was asked by this research project is the following: *“How can the cooperation between the Youth Team of the municipality of Groningen and the thirteen WIJ-teams in the municipality of Groningen be improved?”*.

The context surrounding this research question has been clarified through desk research and conversations with the client. In addition, a literature review has been conducted into team cooperation in general and into known success factors and obstacles. Subsequently, semi-structured interviews were conducted with six respondents from the Youth Team, six respondents from various WIJ teams, four youths that are part of Social Security and two former employees of the Youth Team.

The most important results derived from this research are that the Youth Coaches and WIJ team employees are unfamiliar with the activities of each other because, with a few exceptions, they do not share information about their respective functions, organizations and other aspects. As a result, both parties do not know how to optimally make use of each other's expertise and what are potential areas of collaboration; this unfamiliarity also means that it is often difficult to connect with members of the other party. Youth Coaches and WIJ teams are linked to each other and the Youth Coaches act as a point of contact for their associated WIJ team. But, many Youth Coaches do not use this link. As a result, some WIJ-teams are not even aware of the existence of the Youth Team.

Therefore, this report concluded that cooperation can be improved by encouraging both parties to enter into dialogue with each other, so that in the future they know how to connect with each other better and how and for what purpose they can use each other.

This report recommends that the linked Youth Coaches and WIJ teams hold a collaboration meeting in which they discuss the points that are necessary to be able to use each other properly. A script has been designed which can be used to organize the meeting. During the meeting, both parties should present about their organization and team, functions, tasks, visions, goals, method and offers. In addition, mutual expectations are discussed and there is room to make specific agreements.

Other recommendations are to seek out members of the other party outside of trajectories as well, to make use of the link by encouraging Youth Coaches to work from the linked WIJ team once every few weeks, draw up a joint plan of approach at the start of the collaboration, regularly evaluate the collaboration, and set up a platform that lists all care providers involved with youth, including contact details.

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	8
1. Inleiding	9
1.1. Aanleiding.....	9
1.2. Context.....	9
1.2.1. Jongerenteam, gemeente Groningen	9
1.2.2. WIJ-teams	10
1.2.3. Samenwerking Jongerenteam en WIJ-Teams	11
1.3. Probleemanalyse	11
1.3.1. Doelstelling	12
1.3.2. Onderzoeksvragen	12
1.4. Leeswijzer	12
2. Samenwerking	13
2.1. Het Karrenwiel van Vroemen	13
2.1.1. Motiverende doelen.....	13
2.1.2. Gedeelde verantwoordelijkheid	14
2.1.3. Open communicatie	14
2.1.4. Respect voor verschillen	14
2.1.5. Flexibel aanpassen	14
2.1.6. Initiatief tonen.....	15
2.2. Aanvullende succesfactoren	15
2.3. Belang van samenwerking tussen gemeente en sociaal werk organisaties	15
3. Methode	17
3.1. Methoden per deelvraag	17
3.1. Deskresearch en literatuuronderzoek	17
3.2. Interviews.....	17
3.3. Customer Journey Map	19
3.5. Eindproduct	20
4. Resultaten.....	21
4.1. Deelvraag 1. “Hoe ziet de huidige samenwerking en communicatie tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams eruit?	21
4.1.1. Doel en nut van samenwerking.....	21
4.1.2. Opzet en ervaringen samenwerking	22
4.1.3. Wanneer doorverwijzing/samenwerking	22
4.1.4. Manier van doorverwijzing.....	23
4.1.5. Bereikbaarheid	23
4.1.6. Het contact.....	24

4.1.7. Kennis van elkaar.....	25
4.2. Deelvraag 2. “Wat zijn de sterke punten en verbeterpunten van de huidige samenwerking?”	26
4.2.1. Sterke punten.....	26
4.2.2. Verbeterpunten	26
4.3. Deelvraag 3. “Hoe willen de medewerkers van het Jongerenteam, de WIJ-teams en de zorgjongeren in de gemeente Groningen de samenwerking het liefst zien?”	28
4.3.1. Ideaalbeelden over de samenwerking	28
4.3.3. Ideeën.....	29
4.4. Verschillen en overeenkomsten tussen de drie partijen	29
4.4.1. Overeenkomsten.....	29
4.4.2. Verschillen	30
5. Conclusies	31
5.1. Deelvraag 1: “Hoe ziet de huidige samenwerking en communicatie tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams eruit?”	31
5.2. Deelvraag 2: “Wat zijn de sterke punten en verbeterpunten van de huidige samenwerking?”	32
5.3. Deelvraag 3: “Hoe willen de medewerkers van het Jongerenteam, de WIJ-teams en de zorgjongeren in de gemeente Groningen de samenwerking het liefst zien?”	32
5.4. Hoofdvraag: “Hoe kan de samenwerking tussen het Jongerenteam van de gemeente Groningen en de dertien WIJ-teams in de gemeente Groningen worden verbeterd?”	33
6. Discussie	34
6.1. Validiteit en betrouwbaarheid.....	34
6.1.1. Interne validiteit.....	34
6.1.2. Externe validiteit	35
6.1.3. Indicatie validiteit	35
6.2. Bruikbaarheid van het onderzoek.....	35
7. Aanbevelingen	37
7.1. Aanbeveling 1: Organiseren van samenwerkingsbijeenkomst.....	37
7.2. Aanbeveling 2: Zoek elkaar op.....	38
7.3. Aanbeveling 3: Maak gebruik van de koppeling	38
7.4. Aanbeveling 4: Maak een gezamenlijk plan van aanpak	38
7.5. Aanbeveling 5: Evalueer de samenwerking regelmatig	38
7.6. Aanbeveling 6: Opzetten van platform	38
Literatuurlijst	39
Bijlage 1: Visuele weergave van wijken/buurtten in de gemeente Groningen	41
Bijlage 2: Overzicht indeling WIJ-teams	42
Bijlage 3: Werkblad Customer Journey Map	44

Bijlage 4: Interviewschema Jongerenteam & WIJ-teams.....	45
Bijlage 5. Interviewschema zorgjongeren.....	47
Bijlage 6: Protocol informatie en toestemming respondenten.....	49
Bijlage 7. Codeboeken.....	50
Bijlage 8. Ideeën en uitwerkingen van respondenten.....	59
Bijlage 9. Uitwerking samenwerkingsdraaiboek.....	66
Bijlage 10. Vragenlijst Karrenwiel (Vroemen, 2016).	75

Begrippenlijst

Jongere Ook wel zorgjongere, klant, kandidaat of bijstandsgerechtigde genoemd.	Bijstandsgerechtigde jongere van 18-27 jaar zonder startkwalificatie of met startkwalificatie maar met zorgbehoefte(n).
Jongerenteam	Onderdeel van de directie Werk en Participatie van de gemeente Groningen
Jongerencoach Ook wel re-integratiecoach genoemd.	Coacht zorgbehoeftige bijstandsgerechtigden (18-27 jaar) naar werk, school of andere vorm van participatie.
WIJ- Team	Onderdeel van WIJ-Groningen.
WIJ-teammedewerker	Begeleidt en ondersteunt inwoners (0-100 jaar) in de gemeente Groningen op een of meerdere levensgebieden. In dit onderzoek betreft het WIJ-teammedewerkers die te maken hebben met bijstandsgerechtigde jongeren (18-27 jaar).

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van dit onderzoek beschreven. Ook wordt toegelicht wat de context rondom het vraagstuk is en wordt het probleem geanalyseerd. Hierna staan de doelstelling en hoofd- en deelvragen beschreven.

1.1. Aanleiding

De huidige samenwerking tussen het Jongerenteam van de gemeente Groningen en de WIJ-Teams in Groningen laat te wensen over. Het komt met regelmaat voor dat een jongere vanuit het Jongerenteam naar een WIJ-team wordt doorverwezen en dat er daarna wekenlang niet duidelijk is of de zaak is opgepakt, door wie de zaak is opgepakt en hoe ver de zaak gevorderd is. Mocht dit wel duidelijk zijn dan is de terugkoppeling soms erg slecht. Dit zorgt ervoor dat sommige coaches van het Jongerenteam gedemotiveerd raken om jongeren door te verwijzen richting de WIJ-teams. Dit gebrek aan samenwerking is tweezijdig: coaches vanuit het Jongerenteam zouden de WIJ-teams wellicht ook actiever kunnen benaderen. Ook weten de coaches van het Jongerenteam en de werknemers bij de WIJ-teams van elkaar veelal niet welke werkzaamheden zij zoal doen, waardoor zij elkaar niet optimaal in kunnen zetten. In 2018 zijn er al een aantal overleggen geweest tussen het Jongerenteam en de WIJ teams om de samenwerking te verbeteren, maar vanwege wisselende contacten door onder andere verlof en functiewisselingen zijn deze spaak gelopen en er is na 2018 niets meer ondernomen.

1.2. Context

1.2.1. Jongerenteam, gemeente Groningen

De organisatie waarvoor deze onderzoeksopdracht is uitgevoerd is de gemeente Groningen, directie Werk & Participatie – Jongerenteam. De directie Werk & Participatie is onder andere verantwoordelijk voor de uitvoering van de participatiewet. Zij zorgen ervoor dat bijstandsgerechtigden kunnen uitstromen richting werk of opleiding of dat zij bijvoorbeeld door middel van vrijwilligerswerk kunnen participeren in de maatschappij. Daarnaast hebben zij een signalerende functie en verwijzen zij eventueel door naar zorg/hulpverlening. Zij hebben als missie het versterken van de zelfstandigheid en het welbevinden van de inwoners, zodat niemand armoede ervaart. Deze missie wordt behaald door een optimale vorm van participatie voor de inwoners te faciliteren (Gemeente Groningen, 2020).

De directie bestaat uit verschillende afdelingen en teams die elk een eigen doelgroep hebben. Het Jongerenteam van de gemeente bestaat uit 11 coaches. De doelgroep van het Jongerenteam wordt gevormd door bijstandsgerechtigden jonger dan 27 jaar zonder startkwalificatie, of met startkwalificatie maar zorgbehoefte of met beperkingen, die het niet lukt om respectievelijk op eigen kracht een startkwalificatie te halen of werk te vinden (J. Korhorn, persoonlijke communicatie, 10 februari 2021). Deze zorgjongeren kunnen onderverdeeld worden in vier categorieën, zoals beschreven door Dineke Bazuin in 2019¹: In categorie één en twee vallen jongeren met de meeste arbeidspotentie (met en zonder startkwalificatie) en jongeren die relatief weinig nodig hebben om werk te vinden of de stap te nemen terug naar school. Er wordt verwacht dat deze jongeren binnen een jaar uit zullen stromen. In categorie drie vallen jongeren die (zeer) veel ondersteuning of zorg nodig hebben en eerst de tijd en energie nodig hebben om hun leefomgeving op orde te brengen voordat zij de volledige focus kunnen richten op hun werktoekomst of het volgen van een opleiding. Dit duurt gemiddeld twee tot drie jaar. Denk hierbij aan jongeren met verslavingsproblematiek, psychische problemen en/of zware leefomstandigheden. In categorie vier vallen jongeren

¹ Bron afkomstig van de afdelingsschijf (niet publiekelijk toegankelijk) van de gemeente Groningen.

waarvoor regulier werk en afspraakbanen niet haalbaar is gebleken. Deze jongeren hebben vaak een problematische achtergrond en ernstige fysieke of psychische klachten die na veel inspanningen vanuit diverse begeleidende organisaties niet weggenomen of behandeld kunnen worden. Deze jongeren worden voorlopig niet meer actief begeleid door de jongerencoaches. Wel wordt onderzocht wat dagbestedingsprogramma's en vrijwilligerswerk in samenwerking met andere afdelingen van de gemeente en de WIJ-teams kunnen betekenen voor (een deel van) die jongeren (Bazuin, 2019)¹.

Onder de categorie vier vallen ook jongeren waarvoor werk of een opleiding niet haalbaar is binnen drie jaar. Deze jongeren hebben ernstige psychische problematiek, zijn opgenomen, enzovoorts. Zij worden geplaatst op een 'parkeerplaats'. Contact met een coach blijft mogelijk bij werk gerelateerde vragen en vragen over de uitkering, maar de begeleiding ligt bij zorg- en de hulpverlening. Als de jongere alsnog in een fase komt waarbij werk of scholing weer actief besproken kan worden dan zal een coach gekoppeld worden aan die jongere (Bazuin, 2019)¹.

Coaches van het Jongerenteam voeren de participatiewet uit en begeleiden, activeren en bemiddelen de jongeren door middel van maatwerk naar onderwijs of werk. Het doel is hierbij dat de jongere duurzaam uitstroomt. De coaches registreren ook de voortgang van de jongeren en leggen dit vast. Uit interne documenten blijkt dat in februari 2021 in totaal 413 jongeren begeleid worden (Gemeente Groningen, z.d.)². Het Jongerenteam werkt regelmatig samen met interne afdelingen (onder andere Inkomen, Groningse Krediet Bank, Jimmy's, Leerlingzaken, Meedoen). Naast deze interne samenwerkingen werkt het Jongerenteam ook samen met externe organisaties zoals WIJ-Groningen, Elker, Het Kopland, WerkPro en Jeugdhulp & Onderwijs.

1.2.2. WIJ-teams

De wijkteams in Groningen vielen in het verleden onder de gemeente, maar sinds 2018 vallen zij onder de zelfstandige stichting WIJ-Groningen. WIJ-Groningen voert in opdracht van de gemeente Groningen taken uit in het kader van Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet en samenlevingsopbouw (WIJ Groningen, z.d.). De stichting bestaat uit dertien wijkteams (WIJ Groningen, 2018).

Het WIJ- team is de toegangspoort voor inwoners van alle leeftijden die ondersteuning nodig hebben. Zij ondersteunt op de volgende thema's: Thuis en gezin, inkomen en werk, gezondheid en welzijn en ontmoeten en meedoen (WIJ Groningen, z.d.). De medewerkers adviseren en ondersteunen inwoners van de gemeente dagelijks bij het grip krijgen en houden op hun leven. Zij ondersteunen de inwoners bij het nemen van de regie over zorg en ondersteuning die zij ontvangen. Uitgangspunt bij alle werkzaamheden is het versterken van de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners. Er wordt daarbij niet gedacht in problemen maar in mogelijkheden. Ook stimuleren zij de talenten en eigen mogelijkheden van de inwoners en proberen zij de sociale samenhang in de wijken te versterken. Zij verbinden mensen en organisaties zodat iedereen de kans krijgt mee te doen en erbij te horen. Daarnaast ondersteunen en stimuleren zij initiatieven, vrijwilligerswerk, sport- en culturele activiteiten (WIJ Groningen, z.d.). Hun missie is om Groningers te verbinden, mee te laten tellen en door te pakken waar nodig is. Dit doen ze door bereikbaar en zichtbaar te zijn in de wijk (WIJ Groningen, z.d.).

² Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van de gemeente Groningen.

De WIJ-teams werken niet alleen samen met gemeenten, maar bijvoorbeeld ook met Veilig Thuis, woningcorporaties, politie, huisartsenpraktijken, GGZ en GGD (van Arum, Broekroelofs & van Xanten, 2020).

WIJ Groningen verdeelt de gemeente Groningen in 78 wijken/buurtten waarin 13 WIJ-teams actief zijn (WIJ Groningen, z.d.). Zie [bijlage 1](#) voor een visuele weergave en zie [bijlage 2](#) voor een uitgebreid overzicht van de dertien WIJ-teams en bijbehorende wijken en buurtten.

1.2.3. Samenwerking Jongerenteam en WIJ-Teams

Het Jongerenteam van de gemeente Groningen en WIJ Groningen vallen binnen elkaars netwerk en zij werken regelmatig ketengericht samen aan processen (Elstgeest & Willemsen, 2020; Ghor, z.d.). Dat wil zeggen dat de werkzaamheden die WIJ Groningen uitvoert aansluiten op de werkzaamheden die het Jongerenteam uitvoert. Zo wordt een dakloze zorgjongere bijvoorbeeld eerst bij het WIJ-team geholpen om huisvesting te krijgen voordat hij een uitkering kan krijgen en bij het Jongerenteam begeleid kan worden.

Zowel het Jongerenteam als de WIJ-teams hebben het doel om ervoor te zorgen dat elke inwoner erbij hoort, zelfredzaam is en zo veel mogelijk eigen regie heeft waardoor deze optimaal kan participeren. Het Jongerenteam en de WIJ-teams werken en communiceren regelmatig met elkaar. Bij het Jongerenteam wordt de zorgjongere begeleid richting werk, onderwijs of vrijwilligerswerk. Wanneer een jongere bijvoorbeeld hulpverlening, dagbesteding of Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) nodig heeft dan zal hij in veel gevallen worden verwezen naar een WIJ-team. Deze zullen hem dan eerst ondersteunen bij het vinden van passende hulpverlening. Een jongere kan ook terecht bij het WIJ-team voor hulp bij het inkomen en financiën, ondersteuning bij administratie, huisvesting, Minimaloket, School als Wijk (MBO-jongeren), wijkvoorzieningen zoals mantelzorg en boodschappenservice, hulpverlening bij de GGZ, GGD en huisarts, activiteiten in de wijk, buurtwerkers en buurtagenten en werk/participatie (WIJ Groningen, z.d.).

1.3. Probleemanalyse

Door het Jongerenteam van de gemeente Groningen is aangegeven dat de samenwerking tussen het Jongerenteam en de dertien verschillende WIJ-teams in Groningen verbetering nodig heeft. Het komt met regelmaat voor dat een jongere vanuit het Jongerenteam naar een WIJ-team wordt doorverwezen en dat er daarna wekenlang niet duidelijk is of de zaak is opgepakt, door wie de zaak is opgepakt en hoe ver de zaak gevorderd is. Mocht dit wel duidelijk zijn dan is de terugkoppeling soms erg slecht.

Op microniveau zorgt een gebrekkige samenwerking ervoor dat de zorgjongeren tussen wal en schip vallen. Zij wachten lang op hulp waardoor hun traject vertraging oploopt en uitstroom langer zal duren. Zij weten vaak ook niet of de zaak wordt opgepakt, door wie en wanneer. Dit kan ervoor zorgen dat de jongere in een afhankelijke positie komt, wat zijn zelfredzaamheid niet bevordert. Het kan ook gebeuren dat de jongere telkens opnieuw zijn verhaal moet doen om beide partijen goed op de hoogte te houden. De jongere kan hierdoor het vertrouwen verliezen in de hulpverlening en dit komt het traject niet ten goede.

Op mesoniveau zorgt dit ervoor dat de beroepsgerichte samenwerking kan stagneren. Coaches van het Jongerenteam kunnen gedemotiveerd raken om jongeren door te verwijzen richting de WIJ-teams. Om tijd te besparen en verwarring te voorkomen nemen zij soms zelf de taken op zich. Zo helpen zij bijvoorbeeld zelf een jongere bij de zoektocht naar huisvesting of bieden zij hulp bij het aanvragen van toeslagen, stadspas en andere miniregelingen (Minimaloket Groningen), studiefinanciering of inburgeringskwesties, terwijl dit officieel niet in

hun takenpakket valt. Dit zorgt dus voor extra werk bij de coaches en zorgt ervoor dat er geen efficiënte samenwerking plaatsvindt. Dit kan bij de WIJ-teams ook voor imagoschade zorgen en de toegankelijkheid en beeldvorming van sociaal werk belemmeren. Een jongere die niet wordt doorverwezen omdat de coach bang is deze uit het oog te raken zal daarna niet snel aankloppen bij een WIJ-team voor hulp.

Op macroniveau zorgt een gebrekkige samenwerking ervoor dat de uitstroom langer duurt. Op de lange termijn kost dit de overheid en de samenleving meer geld.

1.3.1. Doelstelling

De kern van het probleem is dat de jongere vanwege een gebrek aan efficiënte samenwerking niet optimaal geholpen kan worden. De doelstelling van dit onderzoek was om te onderzoeken waar het precies misloopt, wat verbetermogelijkheden zijn wat betreft de samenwerking, hier adviezen over te geven en een product voor te ontwikkelen. Dit product moet bijdragen aan het verbeteren van de samenwerking tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams, zodat de dienstverlening voor de jongere op het gebied van werk, onderwijs, activering en zorg geoptimaliseerd kan worden. Dit onderzoek heeft geresulteerd in dit adviesrapport met aanbevelingen en een draaiboek voor een samenwerkingsbijeenkomst. Het draaiboek is te vinden in [bijlage 9](#).

1.3.2. Onderzoeksvragen

De hoofdvraag die tijdens dit onderzoek beantwoord moest worden is: *“Hoe kan de samenwerking tussen het Jongerenteam van de gemeente Groningen en de dertien WIJ-teams in de gemeente Groningen worden verbeterd?”*

Om deze hoofdvraag volledig te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. *“Hoe ziet de huidige samenwerking en communicatie tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams eruit?”*
2. *“Wat zijn de sterke punten en verbeterpunten van de huidige samenwerking?”*
3. *“Hoe willen de medewerkers van het Jongerenteam, de WIJ-teams en de zorgjongeren in de gemeente Groningen de samenwerking het liefst zien?”*

1.4. Leeswijzer

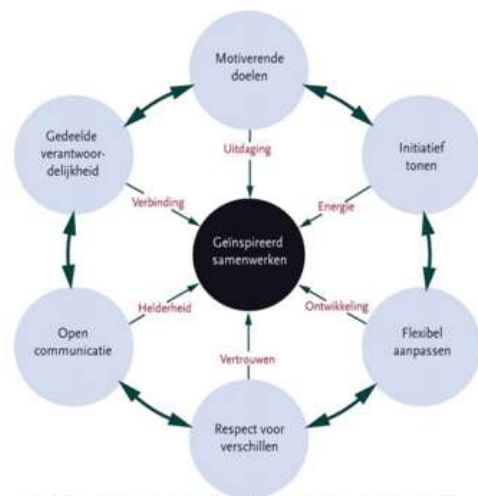
In dit document staan de uitkomsten van het afstudeeronderzoek voor de gemeente Groningen, directie Werk & Participatie – Jongerenteam. In hoofdstuk twee wordt ingegaan op samenwerking in de literatuur. In hoofdstuk drie wordt de methode van dit onderzoek toegelicht en in hoofdstuk vier staan vervolgens de resultaten van het praktijkonderzoek beschreven. Daarna staan in hoofdstuk vijf en zes de conclusie en discussie beschreven. In hoofdstuk zeven worden aanbevelingen gedaan aan de opdrachtgever, de jongerencoaches en de WIJ-teammedewerkers. Tot slot is het eindproduct van dit onderzoek opgenomen in [bijlage 9](#).

2. Samenwerking

Samenwerken wordt in de Van Dale gedefinieerd als ‘het werken in onderling overleg’ (Van Dale, z.d.). Samenwerken gebeurt in tweetallen of in groepen en kan binnen een organisatie plaatsvinden, maar ook tussen organisaties (Vroemen, 2016). Op het moment dat een tweetal of groep samenwerkt naar een gemeenschappelijk doel wordt er vaak gesproken van een team. Niet elke groep is echter een team. Een team wordt door Vroemen gedefinieerd als “een bijzondere groep van beperkte omvang waarin met een diversiteit aan talenten een complete taak wordt volbracht en waarbij de leden veel zelforganisatie hebben” (Vroemen, 2016). Johnson & Johnson definiëren een team als “een tijdelijke groep van twee of meer individuen met specifieke rollen, waarbij duidelijk is wie wel of niet bij de groep hoort, er onderling contact is en men zich bewust is van de onderlinge afhankelijkheid om de gemeenschappelijke doelen te kunnen realiseren” (Johnson & Johnson, 2015).

2.1. Het Karrenwiel van Vroemen

Er zijn veel modellen om te evalueren of een team succesvol samenwerkt of hoe deze zich kan ontwikkelen. Eén van die modellen is ‘Het Karrenwiel’ van Vroemen. Volgens dit model zijn er in een samenwerking zes succesfactoren die helpen bij het vormen van een effectief team, namelijk: motiverende doelen, gedeelde verantwoordelijkheid, open communicatie, respect voor verschillen, flexibel aanpassen en initiatief tonen. Elke factor heeft een resultaat. Deze liggen op de spaken van het wiel. Wanneer aan de succesfactoren voldaan wordt leidt dit tot zes pijlers waarop effectief en geïnspireerd teamwerk steunt, namelijk: uitdaging, verbinding, helderheid, vertrouwen, ontwikkeling en energie (Vroemen, 2016).



Figuur 1: Karrenwiel van Vroemen (2016)

De succesfactoren staan ook onderling met elkaar in verbinding. Er kan bijvoorbeeld geen sprake zijn van open communicatie wanneer er geen respect is voor elkaar. Verder zijn de succesfactoren in evenwicht: Wanneer de ene succesfactor te veel of juist te weinig aandacht krijgt komt er een slag in het wiel. Het is dan ook van belang dat er evenveel aandacht wordt gegeven aan alle factoren. Het karrenwiel van Vroemen start bij ‘motiverende doelen’ en gaat vervolgens tegen de klok in (Vroemen, 2016). Hieronder volgt een toelichting per factor van Vroemen.

2.1.1. Motiverende doelen

Zonder doel kan een team nergens naartoe werken en heeft een team geen reden om te bestaan. Een team is namelijk een middel om een doel te bereiken. Het is volgens Vroemen belangrijk dat een doel goed geformuleerd, werkbaar en helder is. Dit zorgt ervoor dat het doel beter voor te stellen is. Daarnaast is het van belang dat elk lid hetzelfde doel nastreeft zodat er niet langs elkaar heen gewerkt wordt. Verder is het belangrijk dat de teamleden het doel redelijk, acceptabel en haalbaar vinden. Anders zal het werk en de samenwerking niet goed verlopen. Om een doel motiverend te maken moet er geloof zijn in het nut, de waarde en het belang van het doel. De teamleden moeten ‘hart’ hebben voor het doel en zich er persoonlijk mee verbonden voelen. Tot slot is het belangrijk dat het doel concreet is en vertaald kan worden in handelen. Dit geeft het team een duidelijk beeld hoe het doel bereikt kan worden (Vroemen, 2016).

2.1.2. Gedeelde verantwoordelijkheid

In een team draagt iedereen de verantwoordelijkheid voor het eindresultaat. Het is daarom ook van belang dat iedereen invloed heeft op de besluitvorming, de werkwijze en het eindresultaat. Door het delen van verantwoordelijkheid wordt men afhankelijk van elkaar en zo ontstaat saamhorigheid. Om een gedeelde verantwoordelijkheid goed te laten werken is het van belang dat de leden loyaal zijn aan elkaar en voor elkaar instaan. In een ideale situatie heeft elk teamlid een eigen aandachtsgebied, maar wordt de verantwoordelijkheid voor de beslissingen en de consequenties daarvan gezamenlijk gedeeld (Vroemen, 2016).

2.1.3. Open communicatie

Communicatie is datgene wat een samenwerking soepel laat verlopen. Zonder communicatie zal een samenwerking nooit effectief zijn. Het is daarom belangrijk dat teamleden gemakkelijk en regelmatig contact met elkaar hebben. Teams waarbij de leden niet op dezelfde locatie zitten en waarbij dus geen sprake is van rechtstreeks contact hebben volgens Vroemen een flinke handicap wat betreft communicatie (Vroemen, 2016). Maar zelfs wanneer de teamleden bij elkaar zitten hoeft dit volgens Vroemen nog niet te betekenen dat er sprake is van een goede communicatie. Een gebrek aan goede communicatie kan zorgen voor misverstanden en onbegrip, wat vertraging, conflicten of wantrouwen tot gevolg kan hebben. Voor een effectieve communicatie is het belangrijk om alle belangrijke informatie te bespreken, het te benoemen wanneer men iets dwars zit, met elkaar af te spreken en helder te zijn over wederzijdse verwachtingen. Ook is het belangrijk om teamleden ter verantwoording te roepen wanneer dit nodig is. Wanneer men open met elkaar communiceert leert men elkaar kennen en dit vergroot de vertrouwelijkheid. Bij communicatie is de belangrijkste vaardigheid volgens Vroemen goed luisteren. Hierbij moet men wezenlijk aandacht hebben voor wat de ander zegt en actief doorvragen tot men de ander echt begrijpt (Vroemen, 2016).

2.1.4. Respect voor verschillen

Ieder teamlid brengt verschillende eigenschappen, vaardigheden en deskundigheden met zich mee. Omdat verschillen ook belemmerend kunnen werken kan dit tot conflicten leiden. Bij een effectieve samenwerking wordt er zo goed mogelijk gebruik gemaakt van diversiteit binnen een team. Wanneer teamleden zelfstandige professionals zijn weet men doorgaans echter verrassend weinig over wat de ander precies doet. Er kan volgens Vroemen veel winst behaald worden wanneer deze mensen de tijd nemen om zich in elkaar te verdiepen. Om het positieve uit de verschillen in het team te kunnen halen moeten de teamleden inzicht hebben in elkaars talenten en beperkingen, maar ze moeten deze ook respecteren of zelfs waarderen. Respect is volgens Vroemen de basis voor vertrouwen, en vertrouwen is een basis voor consensus (Vroemen, 2016).

2.1.5. Flexibel aanpassen

Elk team krijgt regelmatig te maken met veranderingen of wijzigingen in het team of de omgeving. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat een doel ineens verandert, dat een teamlid ziek wordt of vertrekt of dat er een interne verhuizing plaatsvindt. Op zo'n moment is het belangrijk dat een team zich flexibel opstelt en zich kan aanpassen. Een verandering wordt nogal eens gezien als een bedreiging. Een manier om teams hiertegen te behoeden is onder andere door vooruit te denken en niet af te wachten welke problemen zich zullen aandienen. Een andere manier is door kennis te verspreiden. Zo kan ervoor worden gezorgd dat verschillende mensen hetzelfde kunnen en weten (bijvoorbeeld met jobrotatie), waardoor veranderingen makkelijker opgevangen kunnen worden. Veranderingen zijn echter niet alleen maar negatief. Volgens Vroemen zitten er ook positieve kanten aan. Zo zorgt verandering ervoor dat het team kan leren en zich kan ontwikkelen. Regelmatig reflecteren en evalueren kan dit leren versterken (Vroemen, 2016).

2.1.6. Initiatief tonen

Een team kan voldoen aan alle bovenstaande succesfactoren, maar wanneer een team geen actie onderneemt is het volgens Vroemen geen team. Initiatief tonen is een belangrijke eigenschap en dit betekent dat teamleden daden aan hun woorden koppelen en zaken uit eigen beweging oppakken. Wanneer er geen initiatief wordt getoond dan wijst dit erop dat het foute boel is in het team. Volgens Vroemen kan een gebrek aan initiatief te maken hebben met een gebrek aan duidelijkheid (bijvoorbeeld over verwachtingen), een gebrek aan ruimte, betrokkenheid (bij het doel of de teamleden), waardering of durf. Het bevorderen van een cultuur waarin wel initiatief wordt genomen kan volgens Vroemen het beste indirect gebeuren. Wanneer er rechtstreeks wordt gevraagd om initiatief te tonen is er namelijk al geen sprake meer van initiatief. Een cultuur die initiatief tonen bevordert kan worden gecreëerd door het goede voorbeeld te geven, ruimte te bieden, randvoorwaarden te scheppen en door het te belonen wanneer wel initiatief wordt getoond (Vroemen, 2016).

2.2. Aanvullende succesfactoren

Buiten het Karrenwiel van Vroemen worden er in de literatuur nog meer succesfactoren benoemd. Zo start een goede samenwerking volgens Bunnik (2018) met bij elkaar zitten, weten wat voor werk iemand precies doet en elkaar kunnen vinden. Samenwerken blijkt volgens een artikel van Kluft in 2016 makkelijker te zijn wanneer het duidelijk is wat andere professionals doen, welk aanbod zij hebben, wat zij voor een ander kunnen betekenen en wie waarvoor benaderd kan worden. Wanneer deze zaken niet duidelijk zijn kan dit moeite opleveren met het inschakelen van elkaar. Onbekendheid leidt volgens Kluft daarnaast veelal tot onbegrip, wat een effectieve samenwerking ook in de weg staat. Het is volgens Kluft verder ook belangrijk dat er sprake is van een duidelijke rolverdeling en dat de context van waaruit wordt samengewerkt helder en evenwichtig is (Kluft, 2016).

Kluft (2016) vindt het daarnaast net als Vroemen belangrijk om een concreet omschreven en gezamenlijk doel te formuleren, maar het is volgens Kluft ook essentieel om op de hoogte te zijn van elkaars visie en werkwijzen en elkaar hierin te vinden. Het niet kennen of delen van elkaars visie en werkwijzen zorgt ervoor dat er regelmatig langs elkaar heen gewerkt wordt, wat een efficiënte samenwerking in de weg staat. Volgens Kluft kan het niet delen van een bepaalde visie en werkwijze er daarnaast voor zorgen dat er weerstand ontstaat om samen te werken. Kluft vindt het net als Vroemen belangrijk om deze weerstand te overbruggen door open en eerlijk te zijn in de communicatie, visieverschillen en verschillen in werkwijze te bespreken en met deze verschillen te leren omgaan. Hierna kunnen er afspraken worden gemaakt over hoe te handelen zodat er wel een effectieve samenwerking kan ontstaan (Kluft, 2016).

Tot slot wijzen van Tomme, Voets & Verhoest (2011) erop dat een samenwerking succesvol is wanneer beide partijen het gevoel hebben dat zij voldoende inspraak hebben en het gevoel hebben dat zij sterker uit de samenwerking komen.

2.3. Belang van samenwerking tussen gemeente en sociaal werk organisaties

Een goede samenwerking tussen gemeenten en sociaal werk organisaties is belangrijk om de participatie en zelfredzaamheid van inwoners te bevorderen en goede diensten te kunnen verlenen (Deth, z.d.; Verharen, 2015). Vaak spelen er meerdere problemen bij één persoon en dan helpt het niet om alleen in te zetten op bijvoorbeeld het begeleiden naar werk of participatie. Meervoudige problemen kunnen het beste integraal worden aangepakt zodat de problemen van de inwoner niet verslechteren (Bunnik, 2018). Hierbij moet ook goed met elkaar afgestemd en gecommuniceerd worden zodat de situatie van de inwoner goed in kaart

kan worden gebracht en er geen dubbele interventies worden ingezet (Van den Berg & Maas, 2013).

Om snel met elkaar af te stemmen en de problematiek en hulpvragen goed aan te pakken is het belangrijk dat er korte lijnen zijn tussen dienstverleners op lokaal en regionaal niveau en dat de juiste professionals tijdig worden betrokken. Dit is zeker belangrijk wanneer er op meerdere levensgebieden ondersteuning en zorg nodig is (Kluft, 2016).

3. Methode

De onderzoeksvragen zijn tijdens dit kwalitatieve onderzoek beantwoord door gebruik te maken van verschillende methoden en instrumenten. Welke dit zijn geweest wordt hieronder per deelvraag toegelicht. Daarna worden de methoden en instrumenten en de manier waarop deze zijn ingezet nader uitgelegd.

3.1. Methoden per deelvraag

Deelvraag 1: *“Hoe ziet de huidige samenwerking en communicatie tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams eruit?”* is beantwoord door middel van deskresearch, informatie uit interviews met alle partijen (de medewerkers van het Jongerenteam, WIJ Groningen en de zorgjongeren) en het invullen van zogenoemde Customer Journey Maps met zorgjongeren.

Deelvraag 2: *“Wat zijn de sterke punten en verbeterpunten van de huidige samenwerking?”* is beantwoord door middel van literatuuronderzoek, interviews met alle partijen en het invullen van Customer Journey Maps met zorgjongeren.

Deelvraag 3: *“Hoe willen de medewerkers van het Jongerenteam, de WIJ-teams en de zorgjongeren in de gemeente Groningen de samenwerking het liefst zien?”* is ook beantwoord door middel van de interviews. Voor de beantwoording van deze vraag zijn alle partijen gevraagd naar hun wensen in de samenwerking, hun ideeën over oplossingen in de praktijk en hoe deze uitgevoerd zouden kunnen worden. Dit is gedaan om tot een helder beeld te kunnen komen en om ervoor te zorgen dat de inbreng van de respondenten zo toepasbaar mogelijk werd gemaakt.

3.1. Deskresearch en literatuuronderzoek

Om de context rondom het vraagstuk en de huidige samenwerking tussen de partijen in beeld te krijgen is naast de gesprekken met de opdrachtgever ook deskresearch gedaan. Zo is opgezocht wat de jongerencoaches en de WIJ-teammedewerkers voor werkzaamheden doen en in welke situaties zij samenwerken. Ook zijn er interne (beleids)documenten opgevraagd die aanvullende informatie gaven over de partijen en de huidige samenwerking. Deze informatie is gebruikt als achtergrondinformatie bij het schrijven van de context.

Daarnaast is er literatuuronderzoek gedaan naar samenwerking in het algemeen, bekende succesfactoren en belemmeringen in een samenwerking en het belang van samenwerking tussen gemeenten en sociaal werk organisaties. De verkregen informatie heeft bijgedragen aan het opstellen van de interviewleidraad en de beantwoording van de onderzoeksvragen in de conclusie. Daarnaast is het gebruikt ter ondersteuning van de aanbevelingen.

3.2. Interviews

Om de meningen van alle betrokkenen boven tafel te krijgen en de hoofd- en deelvragen zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden zijn er semigestructureerde diepte-interviews afgenomen waarin open vragen werden gesteld. Semigestructureerd houdt in dat de onderwerpen die aan de orde komen van tevoren vaststaan. Hierdoor konden alle betrokkenen hun mening geven over dezelfde thema's. Omdat de antwoordmogelijkheden bij open vragen niet vooraf bepaald zijn kregen de respondenten de kans om inbreng te hebben in eigen bewoordingen (Van der Donk & Van Lanen, 2015). Dit heeft vermoedelijk tot een accurater en uitgebreider beeld geleid dan wanneer de antwoordmogelijkheden wel vooraf bepaald zouden zijn.

De interviews zijn afgenomen bij zes medewerkers van het Jongerenteam, zes medewerkers van verschillende WIJ-teams (namelijk WIJ Centrum, WIJ Vinkhuizen, WIJ Hoogkerk, WIJ Selwerd, WIJ Rivierenbuurt en WIJ Beijum) en vier zorgjongeren die in het verleden zijn doorverwezen. Deze jongeren vielen ten tijde van de samenwerking in categorie drie en vier.

Daarnaast zijn ook twee ex-medewerkers van het jongerenteam geïnterviewd die in 2018 betrokken zijn geweest bij eerdere pogingen tot verbetering van de samenwerking.

In onderstaande tabel staat een visuele weergave van de afgenomen interviews.

Partij	Jongerenteam	WIJ-teams	Zorgjongeren	Ex-Jongerenteam	Totaal
Aantal	6	6	4	2	18

Tabel 1. Aantal interviews per partij

De interviews met alle partijen zijn individueel afgenomen en duurden per interview ongeveer 1 uur. Er is gekozen om dit individueel te doen omdat dit ervoor zorgde dat de interviews gemakkelijker in te plannen waren dan wanneer een groep tegelijkertijd 4 uur moest vrijmaken. Daarnaast werd op deze wijze groepsdenken voorkomen. De medewerkers van het Jongerenteam en van de WIJ-teams kregen dezelfde vragen, waardoor de antwoorden tussen de groepen konden worden vergeleken en er zo een helder beeld kon ontstaan. De opgestelde vragen zijn voortgekomen uit de literatuur en uit gesprekken met de opdrachtgever. Het interviewschema met de vragen die gesteld werden is te vinden in [bijlage 4](#). Deze vragen sluiten aan bij, en lopen in lijn met, de drie deelvragen. In de interviews is aan bod gekomen hoe de huidige samenwerking eruitziet, wat sterke punten en verbeterpunten zijn en hoe de ideale samenwerking er in hun ogen uit ziet. De zorgjongeren hebben dezelfde onderwerpen beantwoord, maar de vragen waren hier meer toegespitst op de beleving van de jongere. Daarnaast is tijdens de interviews met de jongeren een zogenoemde “Customer Journey Map” ingevuld. Wat dit inhoudt en hoe dit precies in zijn werk gaat is beschreven in [§3.3](#). Het interviewschema met de vragen die gesteld werden aan de jongeren is te vinden in [bijlage 5](#).

In het laatste deel van de interviews is er met iedere individuele respondent van elke partij gekeken naar welke ideeën zij hadden om de samenwerking te verbeteren. Hierbij kregen de respondenten een leeg vel papier waar zij hun ideeën op konden schrijven. Bij de interviews die digitaal of telefonisch zijn afgenomen hebben de onderzoekers dit voor de respondent opgeschreven. Vervolgens is hen gevraagd om bij elk idee een idee aan te dragen hoe dit in de praktijk verwezenlijkt kan worden. Door alle partijen te vragen om mee te denken over verbetering van de samenwerking werden verschillende perspectieven belicht. Dit zorgde er eveneens voor dat alle partijen actief en gelijkwaardig konden bijdragen aan een oplossing, wat een breed draagvlak voor de uiteindelijke interventie kan creëren (Van 't Veer, Wouters, Veeger & van der Lugt, 2020).

De interviews zijn door beide onderzoekers tegelijk afgenomen waarbij om beurten één onderzoeker het gesprek heeft geleid en de ander heeft aangevuld of doorgevraagd. De interviews zijn fysiek, via beeldbellen en telefonisch afgenomen, naar gelang de voorkeur van de respondent in verband met de coronamaatregelen.

Verkrijgen van respondenten

Om de respondenten vanuit het Jongerenteam te benaderen hebben de onderzoekers deelgenomen aan hun teamoverleg. In dit teamoverleg hebben de onderzoekers zich voorgesteld en hebben zij een afspraak met zes van de medewerkers van het Jongerenteam gemaakt om hen te interviewen.

De geïnterviewde WIJ-teammedewerkers zijn verkregen door middel van een zogenoemde ‘sneeuwbalsteekproef’. Aan alle leden van het jongerenteam is gevraagd om contactgegevens van WIJ-teammedewerkers aan te dragen waar zij ooit eens contact mee hebben gehad. Door gericht te vragen om contactgegevens van bepaalde WIJ-teams hebben de onderzoekers

ervoor gezorgd dat zij contactgegevens van medewerkers van zoveel mogelijk verschillende WIJ-teams ontvingen. Deze medewerkers zijn vervolgens telefonisch of per mail benaderd voor een afspraak.

De geïnterviewde zorgjongeren zijn ook verkregen door middel van een sneeuwbalsteekproef. Aan de jongerencoaches is gevraagd of zij de contactgegevens van vier zorgjongeren konden aandragen die zij in het afgelopen jaar hadden doorverwezen naar een WIJ-team. Deze jongeren zijn vervolgens telefonisch of per mail benaderd voor een interview.

Tot slot zijn de contactgegevens van de twee ex-medewerkers van het Jongerenteam die destijds de samenwerking hebben geprobeerd te verbeteren verkregen via de opdrachtgever. Zij zijn vervolgens via de mail benaderd voor een interview.

Manier van verwerken interviews

De interviews zijn opgenomen en zijn na afloop uitgeschreven om de validiteit te garanderen. Deze gespreksverslagen zijn geanonimiseerd, maar wel gecategoriseerd op partijen (Jongerenteam, WIJ-team of zorgjongeren). Het uitschrijven van de interviews is gedaan met het programma 'oTranscribe'. Er is gekozen om woordelijk te transcriberen waarbij uitingen als 'euh' en 'uhm' niet zijn meegenomen. Hier is voor gekozen omdat het niet ging om hoe de respondenten iets zeiden, maar om wat zij zeiden. Na het transcriberen zijn de gespreksverslagen per partij gebundeld en is er gebruik gemaakt van open coderen, axiaal coderen en selectief coderen. Dit is gedaan met behulp van het programma 'Atlas Ti'. Bij het open coderen zijn de gespreksverslagen regel voor regel doorgelezen en is bepaald of de informatie relevant was voor het onderzoek. Wanneer dit het geval was dan kreeg het fragment of de zin via een deductieve benadering een bepaalde code waaruit het onderwerp bleek, zoals 'bereikbaarheid', 'frequentie contact' of 'verbeterpunten'. Bij een deductieve benadering komen de codes voort vanuit bestaande theorie (D. Petri, persoonlijke communicatie, 13 april 2021). De codes waren in dit geval opgesteld aan de hand van de literatuur en het daaruit opgestelde interviewschema. Bij het axiaal coderen is gekeken of de codes die waren ontwikkeld de verzamelde gegevens voldoende dekten of dat er nog nieuwe codes nodig waren. Ook zijn er clusters van codes ontwikkeld. Zo vielen de codes 'bereikbaarheid' en 'frequentie contact' bijvoorbeeld onder het overkoepelende cluster 'Hoe ziet de huidige samenwerking eruit', wat overeenkomt met deelvraag 1 van dit onderzoek. De codeboeken zijn te vinden in [bijlage 7](#). Tot slot is er bij het selectief coderen gekeken naar de relaties tussen de codes en clusters en de onderzoeksvragen. Hier zijn conclusies over getrokken en aan de hand hiervan zijn de resultaten uitgeschreven. Deze zijn in verhaalvorm geschreven waarbij onderbouwende citaten van de respondenten zijn gebruikt. De ideeën die met de respondenten werden opgesteld in het laatste deel van het interview zijn ook per partij gebundeld en er is een overzicht gemaakt van alle ideeën en bijbehorende oplossingen. Deze is te vinden in [bijlage 8](#).

3.3. Customer Journey Map

Om in beeld te krijgen hoe de samenwerking tussen jongerencoaches en WIJ-teammedewerkers er tijdens een doorverwijzing in de praktijk uitzag en hoe de jongeren dit het liefst zien is er met alle vier de jongeren een Customer Journey Map gemaakt. Een Customer Journey Map is een instrument waarmee het perspectief en de ervaring van een respondent over een bepaalde situatie visueel gemaakt kan worden. Een visualisatie vanuit het perspectief en de ervaring van een respondent bevordert de validiteit van de verzamelde gegevens (Van 't Veer et al., 2020). Een format van een Customer Journey Map is te vinden in [bijlage 3](#).

In dit onderzoek is de Customer Journey Map ingezet om de ervaringen die een zorgjongere opdoet gedurende een doorverwijzing in kaart te brengen. Door de gehele "reis" van de

zorgjongere en zijn mening daarover in beeld te brengen kwamen de contactmomenten en de beleving van de jongere helder in beeld. De Customer Journey Maps konden eveneens worden gebruikt om de huidige samenwerking tussen jongerencoaches en WIJ-teammedewerkers te beschrijven en om een volgens de jongere gewenste situatie te concretiseren.

Het invullen van de Customer Journey Maps gebeurde tijdens de interviews. Bij het invullen is met de jongeren gekeken naar welke contactmomenten er zijn geweest tussen hen, de jongerencoaches en de WIJ-teams. De jongere gaf hierbij per contactmoment aan hoe dit er globaal uitzag, wat zijn beleving ervan was, wat er goed ging en wat er beter had gekund. Elk contactmoment dat hij zich kon herinneren is in de Customer Journey Map verwerkt. Na het invullen werden de antwoorden besproken en werden onduidelijkheden uitgevraagd. Hierdoor ontstond er een helder beeld van hoe het contact is verlopen, wat de jongere hiervan vond en hoe de jongere dit het liefst zou zien.

Dit instrument heeft vier Customer Journey Maps opgeleverd. Deze zijn alle vier geanalyseerd en de daaruit verworven relevante informatie is meegenomen in de resultaten.

3.4. Ethische verantwoording

Voorafgaand aan het interview is aan de betrokkenen gevraagd of de partij waar de respondent aan toebehoorde (Jongerenteam/WIJ-teams/jongeren) gepubliceerd mocht worden. Overige persoonlijke gegevens van de interviews, Customer Journey Maps en opnames van de interviews zijn direct vernietigd na de verwerking van de resultaten en zijn niet in het verslag verwerkt. Ook de gespreksverslagen en de uitgewerkte Customer Journey Maps zijn niet opgenomen in de bijlagen omdat deze vanwege sommige situaties of uitspraken konden worden herleid naar de individuele persoon. Hoewel er wel persoonlijke citaten zijn gebruikt zijn deze met zorg uitgekozen en kunnen deze niet worden herleid. Er wordt bijvoorbeeld geen gebruik gemaakt van namen of heel specifieke beschrijvingen van personen waar iemand door herkend kan worden.

Vooraf werden de respondenten ingelicht wat de werkwijze was rondom de Customer Journey Maps en de interviews en hoe de resultaten verwerkt werden. Er is ook toestemming gevraagd om de informatie die de respondenten tijdens het interview gaven te gebruiken. Dit werd gedaan aan de hand van de tekst in [bijlage 6](#).

3.5. Eindproduct

De eindproducten die uit dit onderzoek zijn voortgekomen zijn dit adviesrapport en een draaiboek voor een samenwerkingsbijeenkomst tussen het Jongerenteam van de gemeente Groningen en de WIJ-teams. In het adviesrapport zijn aanbevelingen gedaan waarmee de samenwerking tussen het Jongerenteam en de WIJ-Teams verbeterd kan worden. Eén van deze aanbevelingen is om een samenwerkingsbijeenkomst te houden waarin de partijen elkaar beter leren kennen. Voor deze bijeenkomst is een draaiboek ([bijlage 9](#)) ontwikkeld. De jongerencoaches en WIJ-teammedewerkers kunnen deze dan simpelweg volgen.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van het praktijkonderzoek per deelvraag beschreven. Er zijn in totaal achttien respondenten geïnterviewd, waaronder zes medewerkers van het Jongerenteam, twee ex-Jongerenteammedewerkers, zes WIJ-teammedewerkers van verschillende WIJ-teams en vier jongeren. Omwille van de privacy wordt er naar de twee ex-Jongerenteammedewerkers ook gerefereerd als ‘jongerencoach’.

4.1. Deelvraag 1. “Hoe ziet de huidige samenwerking en communicatie tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams eruit?”

4.1.1. Doel en nut van samenwerking

Het Jongerenteam en de WIJ-teams van de gemeente Groningen werken met dezelfde doelgroep en werken in bepaalde situaties met elkaar samen aan een traject. De jongerencoaches werken met jongeren uit heel Groningen. De WIJ-teams werken met jongeren uit een bepaald gebied binnen Groningen. Bij beide partijen krijgen jongeren een coach toegewezen. Het doel van de samenwerking tussen beide partijen is zowel voor de jongerencoaches als voor de WIJ-teams om de jongeren beter in staat te stellen hun doelen te behalen. Zo wordt door een jongerencoach genoemd dat hij verwacht dat de hulpvraag door het WIJ-team wordt weggenomen zodat hij goed met de kandidaat aan de slag kan voor werk of scholing, of dat de jongere daar in elk geval goed geholpen wordt. Een WIJ-teammedewerker geeft aan dat het doel voor hen is dat de jongere het weer op de rit krijgt en dat een samenwerking met het Jongerenteam daar goed aan bij kan dragen:

“Wij hebben dat stuk nodig van participatie en inkomen en ik denk dat dat twee hele belangrijke factoren zijn voor een mooi leven van iemand. Want als er geen inkomen is dan gaat er nooit rust zijn”. – (WIJ-teammedewerker).

Door respondenten binnen beide partijen wordt aangegeven dat samenwerking ervoor zorgt dat men niet zelf aan het knutselen is met de jongere, dat er geen dubbele dingen worden gedaan en dat de partijen elkaar kunnen aanvullen in het traject. Ook wordt genoemd dat een samenwerking ervoor zorgt dat beide partijen een completer beeld krijgen van de jongere, waardoor deze beter geholpen kan worden. Respondenten geven aan van de andere partij te kunnen leren en hen in te kunnen zetten om iets binnen het eigen traject te bereiken. Zo zetten jongerencoaches bijvoorbeeld wel eens een WIJ-teammedewerker in om contact te krijgen met een jongere die bij hen uit beeld is geraakt:

“Dan konden we kijken of die persoon daar in beeld was. Die konden dan ook eventueel bij die persoon aanbellen en kijken hoe de situatie daar was” – (Jongerencoach).

Andersom wordt door een jongerencoach aangegeven dat zij ook ingezet worden door het WIJ-team wanneer een jongere een beetje gepusht moet worden en er iets van verplichting nodig is. Daarnaast geven respondenten van beide partijen aan dat de jongeren sneller worden geholpen als er sprake is van goed contact met de andere partij. Volgens respondenten zijn de lijnen dan kort en zorgt dit ervoor dat alles relatief snel te regelen is.

Ook de jongeren zien het nut in van een samenwerking. Zo wordt genoemd dat de WIJ-teams vaak veel meer persoonlijke dingen over een jongere weten en dat zij op deze manier van toegevoegde waarde kunnen zijn aan het traject bij het Jongerenteam. Een samenwerking zorgt er volgens de jongeren daarnaast voor dat zaken sneller, beter en gemakkelijker gaan en dit zorgt weer voor meer motivatie.

4.1.2. Opzet en ervaringen samenwerking

Om naast de tijdelijke samenwerkingen rondom een traject ook een soort vaste samenwerking te creëren zijn de jongerencoaches een aantal jaar geleden in tweetallen gekoppeld aan twee WIJ-teams. Zij zijn hiermee de contactpersonen voor deze WIJ-teams. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat jongerencoaches een dag in de week vanuit hun gekoppelde WIJ-teams werken om zo voor korte lijnen te zorgen. De manier waarop de jongerencoaches hiermee omgaan is verschillend. Sommigen maken hier actief gebruik van en werken elke week een dag vanuit het WIJ-team. Dit zorgt er volgens een jongerencoach voor dat er goed zicht is ontstaan in wie wat doet en dat er snel geschakeld kan worden. Daarnaast zorgt dit ervoor dat zij goed te vinden zijn voor de jongeren. Andere jongerencoaches maken sporadisch of helemaal geen gebruik van de koppeling. Hier spelen meerdere factoren een rol: het is vanuit het Jongerenteam niet verplicht om hier iets mee te doen, de WIJ-teams stonden volgens de respondenten niet altijd open voor een samenwerking, of de jongerencoaches willen zich niet binden aan één plek maar vinden het belangrijk en leuk om overal bekend te zijn.

Opvallend is dat de WIJ-teams niet altijd op de hoogte zijn van de koppeling. Zo gaven maar twee van de respondenten van het WIJ-team aan op de hoogte te zijn van wie er gekoppeld was. De overige WIJ-teammedewerkers kenden vaak wel iemand binnen het Jongerenteam vanwege een lopende samenwerking, maar dit was niet in alle gevallen de gekoppelde jongerencoach. Omdat de Jongerencoaches met jongeren uit heel Groningen werken en de WIJ-teams alleen met jongeren uit een bepaald gebied kan het namelijk voorkomen dat een samenwerking niet met de gekoppelde Jongerencoach is maar met een ander lid van het Jongerenteam. Zo kan het zijn dat Jongerencoach 1 gekoppeld is aan WIJ Beijum, maar dat Jongerencoach 2 een jongere uit Beijum in zijn caseload heeft die hulpverlening nodig heeft. In zo'n geval vindt de samenwerking plaats tussen Jongerencoach 2 en WIJ Beijum. Wanneer de samenwerking wel plaatsvond met de gekoppelde Jongerencoach dan hadden de WIJ-teams vaak niet in de gaten dat deze persoon ook hun gekoppelde contactpersoon was.

Hoewel de meeste respondenten van het WIJ-team tevreden zijn over het inhoudelijke contact met hun kennis binnen het Jongerenteam is er bij sommige WIJ-teams een gemis aan een frequenter contact. Daarnaast geven alle respondenten van de WIJ-teams aan graag te willen dat een jongerencoach regelmatig zitting neemt in het WIJ-team. Respondenten gaven aan het bijzonder te vinden dat dit niet gebeurt omdat deze korte lijntjes volgens hen wel heel veel opleveren. Daarnaast waren sommige WIJ-teams überhaupt niet op de hoogte van het bestaan van het Jongerenteam en konden dus ook niet deelnemen aan de interviews. Zo geeft een WIJ-teammedewerker als reactie:

“Wat jullie bedoelen met ‘het Jongerenteam van de gemeente Groningen’ is mij en mijn team niet helemaal duidelijk. Wat op zich wel gek is aangezien ik werk met jongeren onder 27 en dit team niet bij mij bekend was” - (WIJ-teammedewerker).

Een ander WIJ-team gaf de volgende reactie:

“Hier is dit team niet bekend; wellicht een tip voor dit team om zich meer bekend te maken? (...) ik heb hier en daar de vraag uitgezet maar niemand weet van dit team en dus ook geen contact mee geweest” - (WIJ-teammedewerker).

4.1.3. Wanneer doorverwijzing/samenwerking

De beide partijen verwijzen naar elkaar door wanneer het traject van de jongere hierom vraagt. Ook zijn beide partijen in sommige gevallen al betrokken bij de jongere doordat de jongere zichzelf heeft aangemeld. In zo'n geval nemen de partijen soms contact met elkaar op om ervoor te zorgen dat de trajecten op elkaar aansluiten. Zo zegt een medewerker van een WIJ-team bijvoorbeeld:

“Anders gaan wij allerlei dingen doen en dan loopt er parallel misschien een heel ander traject (...) toen heb ik ook contact met die jongerencoach gehad om te kijken wat voor afspraken er gemaakt zijn zodat ik daar ook weer mee verder kan, of misschien kan ondersteunen met die afspraken (...) Anders stel je voor dat ik door alle plannen heen fiets. Dat is niet de bedoeling” – (WIJ-teammedewerker).

Dat de beide partijen samenwerken en de trajecten op elkaar afstemmen hoeft echter niet altijd zo te zijn. Zo zegt een jongere dat er in haar situatie geen sprake is van een samenwerking en dat de partijen niet weten wie de contactpersonen zijn of wat het doel of traject is bij de andere partij. Dit zorgt er volgens de jongere voor dat de partijen ook niet altijd op de hoogte zijn van haar bezigheden bij de andere partij, zoals bijvoorbeeld vrijwilligerswerk.

4.1.4. Manier van doorverwijzing

Wanneer een jongere vanuit het Jongerenteam naar een WIJ-team wordt doorverwezen is de manier waarop dit gedaan wordt wisselend. Een jongere kan zichzelf aanmelden bij het WIJ-team, de coach kan dit doen via de centrale entree van het WIJ-team of de coach neemt rechtstreeks contact op met een WIJ-teammedewerker. Sommige jongerencoaches geven aan ervoor te zorgen dat de jongere het zelf doet als dat lukt en dat dit ook de voorkeur heeft bij het WIJ-team. Andere medewerkers geven aan dat zij merken dat jongeren dat niet zoveel uit zichzelf doen, dus dat zij het voor de jongere doen.

Wanneer een jongere zichzelf aanmeldt bij een WIJ-team of wanneer de jongerencoach dit voor de jongere doet wordt er eerst contact opgenomen met de centrale entree van het WIJ-team. Dan wordt er kort een casus beschreven die vervolgens in een aanmeldoverleg van het WIJ-team wordt meegenomen. Naar aanleiding van dat aanmeldoverleg wordt de casus aan een WIJ-teammedewerker toebedeeld. Deze medewerker neemt vervolgens contact op met de jongere en, wanneer de jongerencoach de aanmelding heeft gedaan, met de jongerencoach.

Wanneer een jongere ondersteuning nodig heeft richting scholing of werk dan heeft deze vaak al een bijstandsuitkering en is er al een jongerencoach aan hem gekoppeld. Bij een verwijzing vanuit het WIJ-team naar een jongerencoach vraagt de WIJ-teammedewerker de jongere daarom meestal naar de contactgegevens. Wanneer er nog geen sprake is van een gekoppelde jongerencoach dan maken de WIJ-teammedewerkers ook wel gebruik van bestaande contactpersonen binnen het Jongerenteam of van elkaars connecties.

4.1.5. Bereikbaarheid

Bijna alle respondenten van het Jongerenteam geven aan dat de bereikbaarheid goed is als er eenmaal een contactpersoon is, maar dat het opstarten van de samenwerking moeite kost. De jongerencoaches geven in dit verband aan dat zij meestal niet weten wie zij waarvoor kunnen bereiken, dat zij via de centrale entree niet weten welke WIJ-teammedewerker de casus krijgt en dat zij vaak lang moeten wachten tot dit bekend is en er contact wordt opgenomen. Sommigen vinden dit niet erg en geven aan dat het soms wat langer duurt voordat men antwoord krijgt, maar dat het hen uiteindelijk altijd wel lukt om contact te krijgen. Anderen zijn er helemaal niet over te spreken. Zo geeft een jongerencoach aan dat het na een aanmelding bij de centrale entree regelmatig twee weken duurt voordat er contact is en dat dit te lang is wanneer er sprake is van een urgente zorgbehoefte. Een ander geeft aan dat hij overal achteraan moet omdat zijn telefoontjes en mails naar de centrale entree regelmatig stranden, er niet bekend is wat ermee gebeurt en hij geen ontvangstbevestigingen of terugkoppelingen krijgt. Het effect hiervan is volgens de jongerencoach dat de jongeren lang moeten wachten en een ‘kastje naar de muur’ gevoel krijgen. Dit zorgt ervoor dat zij op den duur geen vertrouwen meer hebben in het WIJ-team en ook niet meer in het Jongerenteam, waardoor het contact moeizaam verloopt en het traject nog langer duurt.

Hoewel de jongerencoaches aangeven dat zij uiteindelijk altijd wel iemand te pakken krijgen geven sommigen toch aan de centrale entree niet meer te gebruiken of de werkzaamheden zelf op te pakken terwijl dit niet in het eigen takenpakket valt en extra tijd kost:

“Bijvoorbeeld bij een toeslag aanvragen vanuit het WIJ-team, het duurt lang, komt die jongere weer terug dat hij niets hoort van het WIJ-team, nou prima dan doe ik het zelf wel even. Die jongere kan het niet, van het WIJ-team horen we niets, nou dan doe je het maar weer (...) Dus ik doe eigenlijk dingen die het WIJ-team hoort te doen. Zo ben ik laatst iedere dag wel een uurtje bezig geweest voor iemand die huisvesting zocht” – (Jongerencoach).

Ook proberen sommige jongerencoaches andere manieren te vinden om iemand te bereiken. Zij zoeken bijvoorbeeld specifiek in de telefoongids of kernregistratie naar een WIJ-teammedewerker. Anderen geven aan dat de enige manier waarop zij goed contact krijgen is wanneer de jongere al contact met een WIJ-teammedewerker heeft. In zo'n geval is het contact volgens de respondenten makkelijk te leggen.

De WIJ-teammedewerkers vinden de bereikbaarheid van de jongerencoaches over het algemeen goed, hoewel ook door sommige respondenten van de WIJ-teams wordt aangegeven dat zij soms moeite hebben met het opstarten van de samenwerking. Het is opvallend dat ook zij aangeven niet te weten wie zij waarvoor kunnen bereiken binnen het Jongerenteam en noemen dat het vaak een puzzel is om erachter te komen bij wie ze moeten zijn, wie waarvoor is, wat er allemaal is of over welke afdeling of welk team het gaat. Zij lossen dit op door een al bestaande contactpersoon binnen het Jongerenteam te benaderen of collega's te vragen:

“We hebben binnen het team een groepsapp en daar komen allerlei vragen binnen. Meestal heeft iedereen links of rechtsom wel contactpersonen. Er is altijd wel iemand die antwoord heeft op mijn vraag en een telefoonnummer doorgeeft” – (WIJ-teammedewerker).

Het merendeel van de jongeren geeft aan de bereikbaarheid van beide partijen goed te vinden. Eén van de jongeren heeft een andere ervaring. Deze jongere geeft aan dat het contact met het Jongerenteam heel goed was, maar dat hij het contact met het WIJ-team als onprettig heeft ervaren omdat deze vertraagd was waardoor het hele traject vertraging opliep.

4.1.6. Het contact

Niet in alle gevallen is sprake van een samenwerking tussen de jongerencoaches en WIJ-teammedewerkers. Zo vertelt een jongere dat de beide partijen nooit naar de andere contactpersoon hebben gevraagd en dat er voor zover zij weet nooit sprake was van een samenwerking. Wanneer er wel sprake is van een samenwerking dan hebben de jongerencoaches en WIJ-teammedewerkers meestal telefonisch contact of contact via de mail. Afhankelijk van wat voor traject een jongere volgt wordt er ook weleens een driegesprek op locatie gehouden. Dit is dan meestal bij het WIJ-team en soms bij het Jongerenteam of een dagbestedingsplek.

De frequentie van het contact tussen de partijen wisselt per casus en kan variëren van eenmalig contact tot meerdere malen per week. Het wisselt per medewerker wat zij van de manier van contact vinden. De één vindt het prettig wanneer het contact op afstand is, de ander zou het liever vaker fysiek doen om zo meer informatie te krijgen en de non-verbale communicatie ook te zien. De jongeren geven aan fysieke driegesprekken als prettig te ervaren, maar vinden het ook prima wanneer de partijen tussendoor contact met elkaar hebben zonder de jongere erbij. Tijdens de contactmomenten tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams wordt veelal de voortgang van het traject besproken, hoe het met de klant gaat

en hoe het staat met de afspraken die gemaakt zijn. Door jongeren werd aangegeven dat zij altijd op de hoogte werden gehouden van deze contactmomenten.

De jongeren geven aan het prettig te vinden wanneer er contact is tussen de beide partijen. De samenwerking zorgde er volgens hen voor dat partijen elkaar op de hoogte hielden van de situatie waardoor de jongere zijn verhaal maar één keer hoefde te doen. Daarnaast werd het ook opgemerkt wanneer de partijen al vaker samengewerkt hadden. Zo gaf een respondent aan dat zij kon merken dat de partijen elkaar al kenden en dat dit ervoor zorgde dat het contact goed verliep, laagdrempelig en fijn was. Ook werd door jongeren aangegeven dat het contact voldoende intensief was en dat de communicatie tussen het WIJ-team en de jongerencoaches goed was.

4.1.7. Kennis van elkaar

Functie en taken

De meeste jongerencoaches geven aan niet bekend te zijn met de functie en taken van de WIJ-contactpersoon en dat zij andersom ook merken dat de WIJ-teams dit ook niet altijd van hen weten. Ook wordt genoemd dat men niet bekend is met wat voor functies er allemaal bestaan binnen het WIJ-team. Er wordt aangegeven dat dit ook niet besproken wordt tijdens een gesprek. Zo zegt één van hen:

“Je hebt het over de klant of inwoner, niet van hee wat doe jij eigenlijk. Zo ver gaat het contact ook niet” – (Jongerencoach).

De meeste WIJ-teammedewerkers geven aan ook niet volledig op de hoogte te zijn van de functies en taken van de andere partij, maar er wel op te vertrouwen dat de jongerencoach alles rondom werk en uitkering weet en alles wat daarvoor moet gebeuren. Een WIJ-teammedewerker geeft aan wel te weten dat jongerencoaches samen met de jongere op zoek gaan naar werk en zich bezighouden met het schrijven van sollicitatiebrieven en het opstellen van curriculum vitae. Opvallend is dat een andere WIJ-teammedewerker over hetzelfde zegt dat er verwarring is over wie wat doet, en dat er volgens haar van de WIJ-teammedewerkers wordt verwacht dat zij het curriculum vitae maken doen terwijl dat ook niet in hun takenpakket hoort. Zij geeft aan niet te weten bij wie het dan hoort en dat ze het soms toch zelf maar doet of de jongere doorverwijst naar een sollicitatieclub.

De jongeren geven aan ook niet altijd te weten wat de taken en functies van hun contactpersonen zijn. Zo zegt een jongere dat de rol van de jongerencoach, maar ook de rolverdeling tussen de partijen haar niet helemaal duidelijk was:

“Bij coach heb ik toch altijd een heel betrokken persoon qua rol in gedachten. Dus ik dacht “Oké, je bent mijn coach, maar we spreken elkaar niet heel veel”.. en toen kwam het WIJ-team erbij en daar had ik op een gegeven moment meer contact mee. Dat ik ook dacht van wat is nou de rol van die coach? Gaat hij nu meer naar de achtergrond en is het WIJ-team mijn aanspreekpunt, of hoe is die samenwerking met zijn drieën dan nu?” – (Jongere).

Daarnaast wordt ook verteld dat het niet altijd duidelijk is met welke vraag de jongere bij wie terecht kan, waardoor de jongere regelmatig bij de verkeerde partij aanklopt en heen en weer wordt gestuurd.

Doel en werkwijze

Het doel en de werkwijze van de andere partij is niet voor alle jongerencoaches helder. De een geeft aan hiervan op de hoogte te zijn en noemt uitgebreid op wat het doel en de visie van de WIJ-teams is. De werkwijze daarnaartoe is hem alleen niet bekend. Een ander geeft aan hier helemaal niet bekend mee te zijn:

“Nou nee, nee. het klinkt een beetje flauw maar het is soort van hulp, er zijn ook begeleiders bij, maar als je zegt van ben je dan bekend, nou het is meer dat ik een vaag weten heb van daar moet ik vooral zijn” – (Jongerencoach).

Bij het WIJ-team wordt ook twijfelend gereageerd. Zo wordt er wel door WIJ-teammedewerkers gegokt wat het doel en de werkwijze van het Jongerenteam is, maar geven de meeste WIJ-teammedewerkers aan dat zij hiervan uitgaan en niet zeker weten of het daadwerkelijk zo is.

4.2. Deelvraag 2. “Wat zijn de sterke punten en verbeterpunten van de huidige samenwerking?”

4.2.1. Sterke punten

De sterke punten van de samenwerking zijn volgens de respondenten van het Jongerenteam dat de communicatie en het contact goed verloopt wanneer er sprake is van een contactpersoon. De beide partijen staan open voor, zien het nut in van, en halen profijt uit een integrale samenwerking. Ook wordt er meegedacht en wordt ingezien dat de jongere centraal staat. Daarnaast wordt genoemd dat meldingen serieus worden genomen en goed opgepakt worden. Sommige jongerencoaches geven aan dat zij korte lijnen hebben met bepaalde WIJ-teammedewerkers en dat dit goed werkt en prettig is voor de jongeren. Er wordt ook genoemd dat het vertrouwen en de welwillendheid aanwezig zijn en dat de WIJ-teams ook het beste voor de klant willen. Verder wordt genoemd dat de laagdrempeligheid, toegankelijkheid en betrokkenheid van de WIJ-teams sterke punten zijn. Een jongerencoach zegt tot slot de fysieke driegesprekken erg waardevol te vinden.

Ook de respondenten van de WIJ-teams benoemen dat het een sterk punt is dat het contact goed en snel gaat als het er eenmaal is. Ook wordt gezegd dat de jongerencoaches altijd bereikbaar zijn of terugbellen. Daarnaast wordt genoemd dat de expertises elkaar aanvullen en dat zij voordeel halen uit de samenwerking. Verder wordt genoemd dat Jongerencoaches in beeld zijn en duidelijk maken dat bij een uitkering ook verplichtingen horen. Een respondent noemt het goed te vinden dat er in het WIJ-team in elk geval één jongerencoach bekend is. Hierdoor kan er altijd iemand gevraagd worden en als de vraag niet op die plek is dan kan de jongerencoach zijn collega's inschakelen.

De jongeren noemen als sterke punten dat beide partijen meedenken en afspraken maken. Ook wordt genoemd dat beide partijen goed contact hebben met elkaar en dat de jongere altijd bij één van de partijen terecht kan als de andere partij ergens lang over doet. Daarnaast wordt door twee respondenten gezegd dat ze de jongeren serieus nemen en de ideeën aanhoren. Tot slot zegt een jongere het vooral heel goed te vinden dat de partijen hetzelfde denken over de situatie en hetzelfde belang voor ogen hebben.

4.2.2. Verbeterpunten

De partijen zien ook verbeterpunten in de samenwerking. Door het merendeel van de jongerencoaches wordt aangegeven dat zij graag sneller een contactpersoon binnen de WIJ-teams willen hebben. Zo wordt gezegd dat dit weleens weken duurt en dat men niet weken kan wachten als er sprake is van urgente zorg. Deze termijn zorgt ervoor dat het vertrouwen in de WIJ-teams afneemt. Ook wordt aangegeven dat deze termijn ervoor zorgt dat jongerencoaches duidelijkheid missen over waar zij aan toe zijn en welke stappen zij kunnen ondernemen. Verder wordt door sommige jongerencoaches gezegd dat men overal achteraan moet bellen en dat de terugkoppeling beter en sneller kan. Een jongerencoach zegt hierover:

“Ik heb toevallig 2 weken geleden een klant aangemeld en ik weet eigenlijk nog niet wat de status daarvan is. Hij zou binnen 5 werkdagen gebeld worden, maar ik weet eigenlijk helemaal niet of dat nog gebeurd is” – (Jongerencoach).

Ook het regie nemen en het initiatief tonen in het contact van de WIJ-teams zou volgens de jongerencoaches beter kunnen. Er wordt aangegeven dat er geen contact is als de jongerencoach zelf geen contact opneemt of initiatief toont. Zo wordt door een jongerencoach genoemd dat hij weleens van een jongere hoort dat er van alles gaande is in het traject bij het WIJteam, maar dat hij niks van de WIJ-medewerker zelf hoort. Dit zorgt er volgens de jongerencoach voor dat het contact niet in balans is en de samenwerking minder effectief is.

Het merendeel van de jongerencoaches zegt daarnaast dat er veel onbekendheid is met de andere partij wat betreft werkzame personen, functies, taken, werkzaamheden, kennis en kunde, doelen en werkwijze. Ook geven zij aan niet altijd te weten of iemand van het WIJ-team is of bij een andere instantie hoort. Deze onbekendheid zorgt ervoor dat de weg naar elkaar toe bemoeilijkt wordt en dat niet altijd duidelijk is waarvoor de andere partij ingezet kan worden. Deze jongerencoaches geven aan dat er nu sprake is van een eilandgevoel en dat de wens er is om elkaar te leren kennen en dat hier ook veel winst te behalen valt. Wanneer zij elkaar kennen zouden zij elkaar beter weten te vinden, elkaar voor de juiste zaken kunnen inzetten en een effectieve samenwerking kunnen opstarten. Een respondent noemt dat er dan ook duidelijker naar de jongere gecommuniceerd kan worden, de jongere dan uiteindelijk ook beter weet wat hij moet doen en dat er sneller tot oplossingen kan worden gekomen.

Verder spreken jongerencoaches zich uit over een gebrek aan continuïteit. Zo is er volgens deze respondenten regelmatig sprake van personeelsswisselingen binnen het WIJ-team. Een jongerencoach zegt daarnaast dat er bij de gemeente ook weinig continuïteit is en dat dit ook invloed heeft op de samenwerking:

“Je kunt dingen bedenken, je kunt dingen willen, op papier zetten, beleid maken om processen te verbeteren en samenwerking te intensiveren maar er is heel weinig continuïteit. Het gaat echt in golfbewegingen. Dan is het weer centralisatie en dan weer decentralisatie. In de huidige periode veranderen dingen zo snel en ontwikkelingen gaan gewoon ook zo ontzettend snel. Als je nu iets op papier zet is het volgend jaar alweer totaal anders. Dat heeft ook invloed op de samenwerking onderling. En ook de binding, van hoe hou je die met elkaar” – (Jongerencoach).

Opvallend is dat ook het merendeel van de respondenten van de WIJ-teams aangeeft dat er veel onbekendheid is en dat dit anders moet. Zij weten vaak niet precies bij wie ze moeten zijn voor iets en over welke afdeling of welk team het dan gaat. Zij willen graag weten wat ze van het Jongerenteam kunnen verwachten, wie wat doet, wat je aan elkaar hebt, wat hun taken zijn en wat niet, en wat hun werkwijze is. Wanneer zij dit weten zorgt dit er volgens een respondent ook voor dat dit beter naar jongeren gecommuniceerd kan worden, wat zorgt voor duidelijkheid bij de jongeren en dat zij effectiever geholpen kunnen worden.

Verder zouden sommige WIJ-teammedewerkers graag zien dat jongerencoaches iets doen met de koppeling aan hun team. Er wordt aangegeven dat zij het missen dat er niet regelmatig een jongerencoach aanwezig is in het team en dat het fijn zou zijn als de gekoppelde jongerencoach zich even laat zien omdat dit voor korte lijnen zorgt.

Tot slot wordt ook door respondenten binnen de WIJ-teams benoemd dat een gebrek aan continuïteit de samenwerking bemoeilijkt.

De onbekendheid die door het Jongerenteam en de WIJteams wordt genoemd is opvallend genoeg ook aanwezig bij de jongeren. Zo wordt er door meerdere jongeren gezegd dat het

niet altijd duidelijk is wat de rol is van een partij, met welke vraag je waar terecht kunt en wat er allemaal mogelijk is. Een andere respondent geeft aan niet goed te weten wat er in de aanbieding is bij de gemeente of het WIJ-team. Door een jongere wordt aangegeven dat hij graag ziet dat er aan het eind van een driegesprek weer een nieuwe afspraak ingepland wordt, zodat er vaker contact is en alle partijen op de hoogte zijn van elkaars werkzaamheden. Tot slot wordt benoemd dat de verwachtingen en rollen aan het begin van het traject uitgesproken moeten worden.

4.3. Deelvraag 3. “Hoe willen de medewerkers van het Jongerenteam, de WIJ-teams en de zorgjongeren in de gemeente Groningen de samenwerking het liefst zien?”

4.3.1. Ideaalbeelden over de samenwerking

Uit de reacties van de respondenten van het Jongerenteam kan de volgende utopie worden geconstrueerd. Dit is een samenvatting van alle reacties van de jongerencoaches omtrent de vraag hoe de ideale samenwerking eruit zou zien:

In een ideale samenwerking zijn de partijen betrokken bij elkaar, weten zij waar ze het over hebben, komen zij gemaakte afspraken na en vertrouwen zij elkaar. Er wordt regelmatig met elkaar afgesproken waarbij men transparant is naar elkaar en waarbij de partijen de werkzaamheden op elkaar afstemmen en duidelijk is waarnaartoe gewerkt wordt. De partijen weten van elkaar wie zij zijn, wat zij doen en waar ze elkaar kunnen bereiken. Er zijn korte lijnen met alle dertien WIJ-teams en de partijen kunnen en zullen elkaar altijd inzetten wanneer dat nodig is. Met een druk op de knop kan gezien worden welke jongere waar bekend is, welke betrokken partijen daarmee bezig zijn en op welk leefgebied dat is. In de samenwerking is sprake van cohesie en vriendelijkheid. Wanneer er sprake is van een actief traject dan wordt er minimaal eens in de 3 of 6 maanden een fysiek voortgangsgesprek gevoerd met alle betrokken partijen.

Uit de reacties van de respondenten van het WIJ-team kan de volgende utopie worden samengesteld. Dit is eveneens een samenvatting van alle reacties van de WIJ-teammedewerkers:

In een ideale samenwerking heeft de jongere zoveel mogelijk profijt van de samenwerking, denken de partijen met elkaar mee, stemmen zij de werkzaamheden op elkaar af en ondersteunen zij elkaar. Er is sprake van inlevingsvermogen, empathie, vertrouwen en kennis over elkaar en de partijen spreken hun verwachtingen uit. Er is sprake van korte lijnen waarbij men goed bereikbaar is, elkaar weet te vinden en alles snel te regelen is. Afspraken die gemaakt worden met elkaar worden nagekomen. Er wordt van begin af aan met elkaar opgetrokken en er is ook contact wanneer dat niet noodgedwongen moet. Een jongerencoach werkt eenmaal in de twee weken een halve dag vanuit het WIJ-team en is daarmee goed vindbaar voor zowel de WIJ-teammedewerkers als de jongeren uit dat gebied. De partijen werken samen aan één eenduidig plan waarin alle betrokkenen een aandeel hebben.

Vanuit de reacties van de jongeren is het volgende ideaalbeeld geconstrueerd:

In een ideale samenwerking vindt het eerste gesprek na het ontstaan van de samenwerking met zijn drieën plaats. Hier worden de verwachtingen die alle betrokkenen van elkaar en het traject hebben uitgesproken en er worden afspraken gemaakt over de bereikbaarheid. Ook wordt door middel van een overzicht duidelijk gemaakt wie de jongere waarvoor kan benaderen en wat het Jongerenteam en de WIJ-teams te bieden hebben. Achteraf wordt er een mail naar alle betrokkenen gestuurd met daarin wat er is besproken en wat de gemaakte afspraken zijn. Hier staan ook de contactgegevens van de betrokkenen en wat zij kunnen doen voor hen. De partijen spreken elkaar aan wanneer er niet aan de afspraken wordt gehouden.

4.3.3. Ideeën

Tijdens de interviews zijn alle respondenten van alle partijen gevraagd naar hun ideeën om de samenwerking te optimaliseren. Deze ideeën waren voornamelijk gericht op samenkomsten en het leren kennen van elkaar. Een overzicht van de ideeën per doelgroep en de manier waarop deze volgens de respondenten kunnen worden uitgevoerd staat in [bijlage 8](#). Deze ideeën leverden een bijdrage aan het bedenken en ontwikkelen van het eindproduct.

4.4. Verschillen en overeenkomsten tussen de drie partijen

In de volgende alinea's worden de verschillen en overeenkomsten tussen de drie partijen met betrekking tot de resultaten beschreven.

4.4.1. Overeenkomsten

Het doel van de samenwerking tussen beide partijen is zowel voor de jongerencoaches als voor de WIJ-teams om de jongeren beter in staat te stellen hun doelen te behalen. Beide partijen benoemen dat de samenwerking ervoor zorgt dat er geen dubbele dingen worden gedaan in het traject en dat de partijen elkaar kunnen aanvullen. De beide partijen vinden dat zij van elkaar kunnen leren en elkaar goed kunnen inzetten. Ook de jongeren zijn het hiermee eens. Door alle drie de partijen wordt benoemd dat zij het belangrijk vinden dat er sprake is van korte lijnen omdat dit ervoor zorgt dat zaken sneller, beter en gemakkelijker gaan.

Een duidelijke overeenkomst is dat zowel de jongerencoaches als de WIJ-teammedewerkers aangeven dat de bereikbaarheid goed is als er eenmaal een contactpersoon is, maar dat het opstarten van de samenwerking moeite kost. De beide partijen benoemen dat zij niet weten wie zij waarvoor kunnen bereiken en dat het een puzzel is om hierachter te komen. De jongeren geven aan de bereikbaarheid van de partijen goed te vinden.

Een andere opvallende overeenkomst is dat zowel door jongerencoaches als door WIJ-teammedewerkers wordt aangegeven dat zij niet bekend zijn met de functie en taken van de contactpersoon. Ook wordt door beide partijen aangegeven dat zij niet bekend zijn met welke functies er allemaal bestaan binnen de andere partij en waar zij de andere partij allemaal voor in kunnen zetten. Daarnaast wordt door respondenten binnen beide partijen benoemd dat zij niet op de hoogte zijn van het doel en de werkwijze van de andere partij. Verder wordt genoemd dat er soms ook sprake is van verwarring over de rolverdeling. Ook de jongeren geven aan niet altijd te weten wat de taken en functies van hun contactpersonen zijn, wat de rolverdeling tussen de beide partijen is en met welke vraag zij waar terecht kunnen.

Met betrekking tot de sterke punten wordt zowel door de jongerencoaches als de WIJ-teammedewerkers benoemd dat het contact goed gaat als dat er eenmaal is. Ook de jongeren benoemen dat zij het een sterk punt vinden dat beide partijen goed contact hebben met elkaar.

Met betrekking tot de verbeterpunten is een overeenkomst dat de jongerencoaches en de WIJ-teammedewerkers aangeven dat er veel onbekendheid is met de andere partij. De beide partijen weten van elkaar niet wie zij zijn, wat zij doen, hoe zij dit doen en wat zij kunnen. Deze onbekendheid wordt ook door de jongeren benoemd. Verder wordt door de jongerencoaches en de WIJ-teammedewerkers benoemd dat een gebrek aan continuïteit de samenwerking bemoeilijkt.

Verder zijn er een aantal overeenkomsten in de ideaalbeelden van alle drie de partijen. Zo wordt door alle drie de partijen genoemd dat zij graag zien dat er regelmatig contact is waarbij de werkzaamheden op elkaar afgestemd worden, dat er sprake is van vertrouwen, korte lijnen, een goede bereikbaarheid en dat afspraken worden nagekomen.

Tot slot is een opvallende overeenkomst dat de ideeën die de respondenten aandragen om de samenwerking te optimaliseren in de meeste gevallen betrekking hebben op het opdoen van kennis over elkaar en het leren kennen van elkaar, waardoor zij elkaar makkelijker kunnen vinden en elkaar beter kunnen inzetten.

4.4.2. Verschillen

Het is opmerkelijk dat er bijna geen verschillen zijn in de beleving van de drie partijen. Zij denken over het algemeen hetzelfde over de samenwerking en lopen tegen dezelfde dingen aan. Het grootste verschil is dat sommige jongerencoaches het niet van belang vinden om regelmatig zitting te nemen in de WIJ-teams, terwijl dit door alle respondenten van de WIJ-teams wel belangrijk wordt gevonden. Een mogelijke verklaring kan zijn dat de jongerencoaches met jongeren uit heel Groningen werken en de WIJ-teams alleen met jongeren uit een bepaald gebied. Wanneer de jongerencoaches dan in hun gekoppelde WIJ-teams gaan zitten kunnen zij maar een klein deel van hun caseload bedienen. De jongeren hebben hier geen mening over.

5. Conclusies

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken aan de hand van het praktijk- en literatuuronderzoek. Als eerste worden de deelvragen beantwoord. Deze deelconclusies samen leiden tot het antwoord op de hoofdvraag.

5.1. Deelvraag 1: “Hoe ziet de huidige samenwerking en communicatie tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams eruit?”

Jongerencoaches zijn in duo's gekoppeld aan twee WIJ-teams en fungeren hier als vaste contactpersonen. Maar een klein deel van de jongerencoaches maakt gebruik van deze koppeling door één dag in de week bij het gekoppelde WIJ-team op locatie te zitten. Een gevolg is dat WIJ-teammedewerkers veelal niet op de hoogte zijn van deze koppeling en dat sommige WIJ-teams niet eens van het bestaan van het Jongerenteam af weten. Een koppeling wordt daarnaast wel door alle WIJ-teammedewerkers belangrijk gevonden en het is volgens Vroemen (2016) ook een stuk lastiger om efficiënt te communiceren wanneer leden van een samenwerking niet op dezelfde locatie zitten.

Buiten de koppeling om werken medewerkers van beide partijen dikwijls samen op het moment dat het traject van een jongere hierom vraagt. De meeste jongerencoaches lopen hierbij tegen de centrale entree van het WIJ-team aan. De jongerencoaches weten na aanmelding bij het WIJ-team niet wie de casus krijgt en moeten naar hun mening te lang wachten tot een WIJ-teammedewerker contact met hen opneemt. Dit werkt volgens hen negatief door in het traject en ook uit de literatuur blijkt dat het belangrijk is dat professionals tijdig worden betrokken om problematiek goed aan te kunnen pakken (Kluft, 2016). Vanwege de lange wachttijd proberen sommige jongerencoaches andere manieren te vinden om een WIJ-teammedewerker te bereiken of zij pakken de taken zelf op. Wanneer WIJ-teammedewerkers een jongere met een bijstandsuitkering in de caseload hebben die ondersteuning nodig heeft richting werk dan is er vaak al een jongerencoach aan hem gekoppeld en kunnen zij rechtstreeks contact opnemen. Wanneer dit niet het geval is ervaren ook zij moeite met het bepalen bij wie zij moeten zijn voor een vraag of hulp. Beide partijen hebben dus moeite met het vinden van elkaar, terwijl het juist belangrijk is dat men elkaar gemakkelijk kan vinden en een goede samenwerking hier juist mee start (Vroemen, 2016; Bunnik, 2018).

Wanneer een samenwerking eenmaal is opgestart bespreken zij waar de samenwerking toe moet leiden, maar er wordt geen gezamenlijk plan van aanpak opgesteld met duidelijke doelen. Het hebben van een goed geformuleerd, werkbaar en helder doel is volgens Vroemen (2016) wel erg belangrijk. Zonder kan er nergens naartoe gewerkt worden of bestaat het risico dat er langs elkaar heen wordt gewerkt (Vroemen, 2016). Beide partijen stemmen de handelingen meestal wel op elkaar af zodat er geen dubbel werk plaatsvindt. Iets wat volgens Van den Berg en Maas (2013) ook belangrijk is.

Zodra de samenwerking is opgestart varieert het contact van eenmalig tot meerdere malen per week en is meestal telefonisch of via de mail. Soms vinden er ook fysieke driegesprekken plaats. Wat betreft de inhoudelijke communicatie blijkt dat er gewoonlijk alleen wordt gecommuniceerd over de jongere en het traject en niet over de organisaties en medewerkers zelf. Volgens de literatuur is het juist wel van belang dat hier open over gecommuniceerd wordt en kan er juist veel winst behaald worden in een samenwerking wanneer men zich ook verdiept in elkaar (Vroemen, 2016).

5.2. Deelvraag 2: “Wat zijn de sterke punten en verbeterpunten van de huidige samenwerking?”

Uit de interviews bleek dat sterke punten in de samenwerking zijn dat de partijen hetzelfde belang voor ogen hebben, het nut inzien van een samenwerking, met elkaar meedenken, elkaar aanvullen in het traject en dat alle partijen er profijt uit halen. Dit laatste is volgens Van Tomme, Voets & Verhoest (2011) ook een teken dat een samenwerking succesvol is. Volgens de jongeren zorgt een samenwerking ervoor dat zij maar één keer hun verhaal hoeven te doen en dat het traject sneller verloopt.

Uit de interviews blijkt dat er veel winst te behalen is in het leren kennen van elkaar. Opvallend was dat ook vrijwel alle ideeën van de partijen om de samenwerking te verbeteren hier op gericht zijn. Uit de interviews blijkt dat beide partijen moeite hebben met het opstarten van de samenwerking omdat zij niet weten wie er precies werken en wie zij waarvoor kunnen bereiken. Daarnaast blijkt dat zij, als gevolg van het niet bespreken van de organisaties en medewerkers zelf, ook niet bekend zijn met elkaars functie, taken, werkzaamheden, verwachtingen, doelen, visie, werkwijzen en aanbod. Ook de jongeren weten dit niet. Dit zorgt ervoor dat de andere partij niet altijd optimaal wordt ingezet. Ook uit de literatuur blijkt dat samenwerken en het inzetten van elkaar vergemakkelijkt wordt wanneer men kennis heeft over elkaar, duidelijk is wie wat doet en kan doen en wat de visies en werkwijzen zijn (Bunnik, 2018; Kluft, 2016; Vroemen, 2016). Volgens Vroemen is open communicatie hierover dan ook van belang. Zo leert men elkaar namelijk kennen en dit vergroot de vertrouwelijkheid, wat weer een goede basis is voor consensus. Daarnaast is het belangrijk om inzicht te hebben in elkaar en elkaars kwaliteiten, om zo de betrokkenheid te vergroten en het positieve uit de verschillen te kunnen halen (Vroemen, 2016).

Verder blijkt uit de interviews dat meerdere jongerencoaches vinden dat de WIJ-teammedewerkers meer initiatief zouden kunnen tonen in het terugkoppelen en afstemmen. Volgens de literatuur kan een gebrek aan initiatief onder andere ontstaan door onduidelijkheid over verwachtingen en een gebrek aan betrokkenheid bij het doel of de teamleden. Het is daarom ook belangrijk om de wederzijdse verwachtingen te bespreken en de betrokkenheid te vergroten door elkaar te leren kennen.

Tenslotte blijkt uit de interviews dat deze onbekendheid deels in stand wordt gehouden door een gebrek aan continuïteit. Volgens Vroemen (2016) kan dit opgevangen worden door te anticiperen op veranderingen en belangrijke kennis te delen.

5.3. Deelvraag 3: “Hoe willen de medewerkers van het Jongerenteam, de WIJ-teams en de zorgjongeren in de gemeente Groningen de samenwerking het liefst zien?”

Alle partijen zien het liefst een samenwerking waarbij de partijen elkaar goed kennen, elkaar goed kunnen vinden en waarbij sprake is van korte lijnen en regelmatig contact met goede afstemming en duidelijke terugkoppeling. Ook zien zij graag dat er bekend is waar naartoe wordt gewerkt in een samenwerkingstraject en wie waarvoor verantwoordelijk is. De Jongerencoaches en WIJteammedewerkers zien ook het liefst dat er heldere informatie binnen de organisaties aanwezig is over de partijen waaruit blijkt wie zij zijn en wat hun functies, taken, visie, doelen en werkwijzen zijn. Zij willen eveneens helder hebben wat zij van elkaar kunnen verwachten en wat het aanbod is van de partijen. Specifiek de WIJ-teammedewerkers willen zien dat de Jongerencoaches iets doen met hun koppeling aan de WIJ-teams en dat zij regelmatig zitting nemen in het WIJ-team. Tenslotte zien de jongeren het liefst dat er aan het begin van een samenwerking direct een driegesprek plaatsvindt waarin alle partijen kennismaken en waarin afspraken worden gemaakt.

5.4. Hoofdvraag: “Hoe kan de samenwerking tussen het Jongerenteam van de gemeente Groningen en de dertien WIJ-teams in de gemeente Groningen worden verbeterd?”

Uit de voorgaande deelconclusies is gebleken hoe de huidige samenwerking en communicatie eruitziet, wat sterke punten en verbeterpunten zijn en hoe de partijen de samenwerking het liefst zouden zien. Het blijkt dat bij de opstart van de samenwerking zich al problemen voordoen. De partijen weten elkaar namelijk in veel gevallen door wederzijdse onbekendheid niet goed te vinden. Wanneer zij elkaar uiteindelijk wel gevonden hebben en een samenwerking opstarten is de bereikbaarheid over het algemeen wel goed, maar ook dan lopen de partijen er tegenaan dat zij elkaar niet goed kennen en elkaar daardoor niet altijd optimaal weten in te zetten. Een belangrijk verbeterpunt in de samenwerking is dus de bekendheid met elkaar. Wanneer de partijen elkaar goed kennen weten zij beter wie zij waarvoor kunnen bereiken en hoe zij optimaal gebruik kunnen maken van elkaars expertise. Zo kunnen zij de jongeren ook beter ondersteunen tijdens het traject.

Een manier om de samenwerking tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams te verbeteren is dus door in gesprek te gaan met elkaar, open te communiceren en in te zetten op het leren kennen van elkaar en alle eerder genoemde aspecten daaromheen. Hierdoor kunnen er korte lijnen worden gecreëerd die in de toekomst snel te raadplegen zijn en die optimaal in te zetten zijn wanneer dit nodig is. Een manier om elkaar te leren kennen is door samen te komen en bovenstaande zaken te bespreken. Dit kan gedaan worden aan de hand van het ontwikkelde draaiboek voor een samenwerkingsbijeenkomst in [bijlage 9](#).

Deze en andere aanbevelingen om de samenwerking te verbeteren worden verder toegelicht in de aanbevelingen in hoofdstuk 7.

6. Discussie

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de validiteit, betrouwbaarheid en de bruikbaarheid van dit onderzoek.

6.1. Validiteit en betrouwbaarheid

Validiteit draait om de mate waarin wordt gemeten wat ook daadwerkelijk beoogd wordt om te meten. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen interne en externe validiteit. Bij interne validiteit gaat het om de mate waarin de juiste conclusies worden getrokken en bij externe validiteit gaat het om de mate waarin de uitkomsten gegeneraliseerd kunnen worden. Bij de betrouwbaarheid draait het om in hoeverre het onderzoek herhaalbaar is (Verhoeven, 2011).

6.1.1. Interne validiteit

De interne validiteit is gewaarborgd door gebruik te maken van semigestructureerde interviews die afgenomen werden door beide onderzoekers. In deze interviews waren de gespreksonderwerpen vooraf bepaald en deze sloten aan bij de hoofd- en deelvragen. Doordat de onderzoekers de interviews samen afnamen konden zij elkaar aanvullen of terugbrengen naar de interviewleidraad wanneer hier te sterk van afgeweken werd. Dit zorgde ervoor dat dezelfde onderwerpen werden besproken met alle respondenten en dat hen ongeveer dezelfde vragen werden gesteld. Dit verhoogde de betrouwbaarheid van het onderzoek en zorgde ervoor dat het onderzoek herhaalbaar is. Daarnaast stelden de onderzoekers zich zo objectief mogelijk op en zij probeerden de interviews steeds op dezelfde wijze af te nemen. Zij stelden geen sturende vragen en zij gaven geen waardeoordelen tijdens de interviews. Dit zorgde ook voor een verhoging van de betrouwbaarheid. Door dezelfde vragen te stellen kon de informatie achteraf ook worden vergeleken en konden de juiste conclusies worden getrokken.

Daarnaast is de interne validiteit gewaarborgd door de interviews woordelijk te transcriberen. Hierdoor kon er met zekerheid worden gezegd dat de juiste informatie is gebruikt. Om de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid tijdens de analyse te controleren hebben de onderzoekers afzonderlijk van elkaar gekeken naar de verwerking van de interviews. De beide onderzoekers codeerden de interviews los van elkaar. Hierna werd gekeken of de coderingen met elkaar overeenkwamen of dat er aanpassingen nodig waren. Deze codering kwam inderdaad overeen en heeft in combinatie met een zorgvuldig beschreven methode bijgedragen aan het verhogen van de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

Een beperking van dit onderzoek is dat een aantal van de interviews vanwege de huidige coronaperiode digitaal en telefonisch zijn afgenomen. Dit kan ervoor gezorgd hebben dat het contact tussen de onderzoekers en de respondenten wellicht minder persoonlijk aanvoelde en dit kan ertoe hebben geleid dat de respondenten wellicht minder vertelden dan wanneer dit fysiek was geweest. Ook zorgde dit ervoor dat de onderzoekers de non-verbale communicatie van de respondent niet zagen, waardoor zij wellicht kansen hebben gemist om door te vragen.

Een andere beperking is dat alleen de jongerencoaches zijn geïnterviewd die zich bij de onderzoekers hebben aangemeld. Dit kan ertoe hebben geleid dat alleen de jongerencoaches die een sterke mening over de samenwerking hadden zijn gesproken. Hoewel deze jongerencoaches ook veelal voor hun collega's spraken was de uitkomst wellicht anders geweest als alle jongerencoaches gesproken waren.

Daarnaast is een beperking dat een aantal van de geïnterviewde WIJ-teammedewerkers en jongeren zijn benaderd door middel van een sneeuwbalsteekproef. De jongerencoaches zijn gevraagd om hun kennissen binnen de WIJ-teams en doorverwezen jongeren aan te dragen.

Hoewel de onderzoekers dit idee niet kregen, kan het toch gebeurd zijn dat jongerencoaches hier (eventueel onbewust) sturend in zijn geweest en alleen personen hebben aangedragen die een bepaalde mening hadden. Ook zou het kunnen zijn dat de respondenten vanuit de WIJ-teams en jongeren sociaal wenselijkere antwoorden hebben gegeven dan wanneer zij niet waren aangedragen. Hoewel de anonieme verwerking van het onderzoek deze kans verkleind heeft kan het alsnog invloed hebben gehad op de onderzoeksresultaten en daarmee de validiteit van dit onderzoek.

6.1.2. Externe validiteit

De externe validiteit is gewaarborgd door de respondenten ook voor hun team en collega's te laten spreken, waardoor er indirect een grotere groep werd bevraagd. Daarnaast was er sprake van homogene onderzoeksgroepen (jongerencoaches, WIJ-teammedewerkers en zorgjongeren met een bijstandsuitkering), waarbij al snel saturatie optrad, wat inhoudt dat er geen nieuwe informatie meer naar boven kwam tijdens de interviews. Deze saturatie wijst erop dat de resultaten representatief zijn en gegeneraliseerd zouden kunnen worden naar de overige jongerencoaches, WIJ-teammedewerkers en zorgjongeren. Een beperking van dit onderzoek is dat er maar vier jongeren zijn geïnterviewd, en hoewel er tijdens deze interviews dus al wel sprake leek te zijn van saturatie blijft dit een klein aantal. Er zou wellicht alsnog nieuwe informatie naar voren zijn gekomen wanneer er een grotere groep jongeren was gesproken. Dit had de representativiteit van het onderzoek verhoogd.

Een discussiepunt met betrekking tot de externe validiteit is dat alleen de WIJ-teams Centrum, Vinkhuizen, Beijum, Hoogkerk, Selwerd, en Rivierenbuurt zijn geïnterviewd. Daarnaast werd door twee andere WIJ-teams aangegeven dat zij het Jongerenteam niet kenden en dus ook niet mee konden doen met een interview. Wat dit betreft kunnen de resultaten dus alleen worden gegeneraliseerd naar de bovengenoemde WIJ-teams en niet naar de resterende teams. Hetzelfde geldt voor de jongeren. Deze konden ten tijde van de samenwerking geclassificeerd worden in categorie drie en vier. Dit houdt ook in dat de resultaten mogelijk alleen zouden kunnen gelden voor deze categorieën.

Een ander discussiepunt is dat in dit onderzoek gebruik is gemaakt van het model van Vroemen uit 2016. Dit model is gericht op het samenwerken in teams. Bij de samenwerking tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams is meer sprake van ketenpartners dan van teams, maar op het moment dat zij de samenwerking aangaan is er in zekere mate wel sprake van een team. Zij werken namelijk beide aan het verzelfstandigen van de jongere en zijn onderling afhankelijk om de gemeenschappelijke doelen te kunnen realiseren. Daarnaast sluiten de succesfactoren van Vroemen ook aan op meer diverse soorten van samenwerking. Om deze redenen is het model tijdens dit onderzoek toch als werkhypothese gebruikt.

6.1.3. Indicatie validiteit

Een indicatie van de validiteit van dit onderzoek is dat de onderzoekers globaal de uitkomsten en het draaiboek voor een samenwerkingsbijeenkomst aan de opdrachtgever en alle leden van het Jongerenteam hebben gepresenteerd en om feedback hebben gevraagd. De opdrachtgever en de leden van het Jongerenteam waren tevreden met de uitkomsten en denken dat het inderdaad bij zal dragen aan verbetering van de samenwerking. Er kwamen ook geen reacties van de Jongerencoaches die niet geïnterviewd waren waaruit bleek dat zij zich niet konden identificeren met de uitkomsten. Dit wijst erop dat de resultaten kloppend zijn en dat het onderzoek wat betreft de jongerencoaches valide is.

6.2. Bruikbaarheid van het onderzoek

Volgens de onderzoekers zijn de resultaten van dit onderzoek bruikbaar. Het doel was om te onderzoeken waar de samenwerking precies misliep, wat beide partijen doen, wat

verbetermogelijkheden zijn wat betreft de samenwerking en hier adviezen over te geven en een product voor de ontwikkelen. Deze zaken zijn ook onderzocht en ontwikkeld tijdens het onderzoek. Hierdoor is het voor de opdrachtgever, het Jongerenteam en de WIJ-teams nu dus mogelijk om aan de slag te gaan met het verbeteren van de samenwerking.

7. Aanbevelingen

De onderstaande aanbevelingen zijn gebaseerd op de resultaten uit het literatuur- en praktijkonderzoek en kunnen bijdragen aan de verbetering van deze samenwerking. Deze aanbevelingen zijn gericht aan de opdrachtgever, het Jongerenteam van de gemeente Groningen en de WIJ-teams in de gemeente Groningen. In deze aanbevelingen zijn de ideeën van de respondenten en de succesfactoren uit de literatuur zoveel mogelijk meegenomen.

7.1. Aanbeveling 1: Organiseren van samenwerkingsbijeenkomst

Uit het onderzoek is gebleken dat een manier om de samenwerking tussen de partijen te verbeteren is om de partijen te stimuleren om elkaar te leren kennen en open met elkaar te communiceren. Bij de partijen is behoefte aan heldere informatie over elkaar waaruit blijkt wie zij zijn en wat hun functies, taken, werkzaamheden, verwachtingen, doelen, visies, werkwijzen en aanbod zijn. Door dit te bespreken creëren de partijen inzicht in elkaar en in elkaars talenten en beperkingen. Zo kan zo goed mogelijk gebruik worden gemaakt van diversiteit en kan het positieve uit de verschillende eigenschappen en deskundigheden worden gehaald (Vroemen, 2016). Tijdens de ideeënsessies in de interviews kwam een aantal keer naar voren dat bijeenkomsten of presentaties hiervoor zouden kunnen zorgen. Hier is dus al een draagvlak voor en het advies is dan ook om een samenwerkingsbijeenkomst te organiseren waarbij de beide partijen de bovenstaande punten aan elkaar presenteren. De onderzoekers hebben een draaiboek ontwikkeld om de partijen hierin zo goed mogelijk te faciliteren. Dit samenwerkingsdraaiboek staat in [bijlage 9](#). De thema's die in deze bijeenkomst besproken worden zijn opgesteld aan de hand van de literatuur, de resultaten van de interviews en de wensen van de respondenten, namelijk het leren kennen van elkaars taken, functies, werkwijzen, werkzaamheden, doelen, visies, verwachtingen en aanbod. Het wordt aanbevolen om dit draaiboek op intranet te plaatsen zodat deze gemakkelijk te raadplegen is voor alle medewerkers van beide partijen.

Om ervoor te zorgen dat dit advies duurzaam wordt ingebed is het aan te raden dat twee medewerkers van het Jongerenteam het mentorschap van de samenwerkingsbijeenkomst op zich nemen. Twee mentoren creëert continuïteit: mocht een medewerker afwezig zijn of vertrekken dan kan de andere medewerker zijn kennis en ervaring overdragen op een nieuwe mentor. De mentoren dragen zorg voor het organiseren van de bijeenkomsten. Wanneer een samenwerkingsbijeenkomst heeft plaatsgevonden kan deze in het eerstvolgende teamoverleg geëvalueerd worden. Dit zorgt ervoor dat het punt van agenda blijft en zo nodig kan worden bijgesteld, aangevuld of aangepast. De feedback uit deze evaluaties kan worden gebruikt om de samenwerkingsbijeenkomst verder te ontwikkelen en zo nodig bij te stellen naar eigen wensen en behoeften.

Het wordt aanbevolen om ieder koppel van het jongerenteam minstens één keer per jaar een samenwerkingsbijeenkomst te laten organiseren voor de aan hen gekoppelde (twee) WIJ-teams. Op deze manier wordt ieder WIJ-team minstens één keer per jaar gesproken en blijft de informatie actueel. Daarnaast wordt het aanbevolen dat een medewerker tijdens de bijeenkomst notuleert en de informatie opslaat in een interne digitale map die voor beide partijen raadpleegbaar is. Mocht een medewerker niet aanwezig zijn bij de bijeenkomst dan kan deze toch profiteren van de informatie-uitwisseling. Op deze manier wordt ook een collectief geheugen opgebouwd en gaat informatie niet verloren wanneer er zich wisselingen in functies voordoen. Door vooruit te denken en deze kennis te verspreiden wordt ervoor gezorgd dat de medewerkers voorbereid zijn op veranderingen, waardoor deze makkelijker opgevangen kunnen worden (Vroemen, 2016).

7.2. Aanbeveling 2: Zoek elkaar op

Een andere aanbeveling is om elkaar ook buiten een samenwerkingsbijeenkomst op te zoeken zodat het contact versterkt wordt. Nodig de andere partij bijvoorbeeld uit bij een teamoverleg zodat zij de werkwijzen meekrijgen of organiseer wandelsessies of een teambuildingdag waarin de partijen met elkaar in gesprek kunnen gaan en elkaar beter kunnen leren kennen. Volgens Van den Broeke (2015) zorgen dit soort informelere bijeenkomsten voor samenwerkingsvertrouwen.

7.3. Aanbeveling 3: Maak gebruik van de koppeling

Verder raden de onderzoekers specifiek de jongerencoaches aan om gebruik te maken van de koppeling vanuit het Jongerenteam door deze koppeling bekend te maken, langs te gaan bij het gekoppelde WIJ-team of eens in de twee weken een halve dag vanuit het WIJ-team te werken. Wanneer partijen op dezelfde locatie zitten vergemakkelijkt dit de communicatie, wat een belangrijke succesfactor is voor een goede samenwerking (Vroemen, 2016).

7.4. Aanbeveling 4: Maak een gezamenlijk plan van aanpak

Ook wordt de beide partijen aanbevolen om direct aan het begin van de samenwerking een driegesprek te houden met de jongere waarin een gezamenlijk plan van aanpak wordt gemaakt. Hierin kan een gezamenlijk doel worden opgesteld waarbij alle partijen inbreng hebben in de besluitvorming en de werkwijze. Ook kunnen verwachtingen worden uitgesproken. Bij het opstellen van het doel is het van belang dat het doel goed geformuleerd, werkbaar en helder is. Daarnaast moeten alle betrokkenen het doel redelijk, acceptabel en haalbaar vinden en het belang ervan inzien. Het opstellen van een motiverend gezamenlijk doel en het uitspreken van verwachtingen zorgt ervoor dat de partijen een concreet en duidelijk beeld hebben van waar zij naartoe werken en kan het nemen van initiatief stimuleren. Daarnaast wordt zo de verantwoordelijkheid voor het eindresultaat gedeeld waardoor saamhorigheid ontstaat (Vroemen, 2016).

7.5. Aanbeveling 5: Evalueer de samenwerking regelmatig

Een andere manier om de samenwerking te verbeteren is door de samenwerkingen regelmatig te evalueren aan de hand van het Karrenwiel van Vroemen uit 2016. Op deze wijze kan er geëvalueerd worden of alle zes de succesfactoren aanwezig zijn en in balans zijn. Wanneer dit niet zo is kan er gerichte actie worden ondernomen. De zes succesfactoren zijn het opstellen van motiverende doelen, gedeelde verantwoordelijkheid, open communicatie, respect voor verschillen, flexibel aanpassen en initiatief tonen. Om de samenwerking te evalueren kan gebruik worden gemaakt van de 'Vragenlijst Karrenwiel' die te vinden is in [bijlage 10](#) (Vroemen, 2016).

7.6. Aanbeveling 6: Opzetten van platform

Tot slot is het aan te bevelen om een platform te ontwikkelen waar alle hulpverleners op staan die bij een jongere betrokken zijn inclusief contactgegevens. Dit maakt het mogelijk om te raadplegen of een (zorg)jongere met een bijstandsuitkering hulp- of dienstverlening aangeboden krijgt, of en welk specifiek traject deze persoon volgt en wie hierbij betrokken is. Dit voorkomt dubbel werk en beide partijen zijn op de hoogte van de situatie van de jongere. Daarnaast kan de jongere zelf zo ook duidelijk zien wie er betrokken zijn en hoe deze personen bereikt kunnen worden.

Literatuurlijst

Bazuin, D. (2019). *Aanbevelingen en inhoud werkwijze*. Intern document op afdelingsschijf van gemeente Groningen.

Broeke, J. van den (2015). *Een integrale wijkaanpak: wat hebben professionals daar eigenlijk voor nodig?* Utrecht: Pharos.

Bunnik, S. (2018). *Samenwerking wijkteams en Werk en Inkomen: Gewoon doen?* Geraadpleegd op 10 februari 2021, van: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-07/Artikel-wijkteams-en-Werk-en-Inkomen.pdf>

Deth, A. (z.d.). *Organiseren van lokale samenwerking*. Geraadpleegd op 10 februari 2021, van: <https://gemeenten.movisie.nl/doel/participatie-bevorderen/beleid/organiseren-van-lokale-samenwerking>

Donk, C. Van der & Lanen, B. Van (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.

Elstgeest, M. & Willemsen, B. (2020). *Wat is ketensamenwerking? Acht principes voor succes!* Geraadpleegd op 12 februari 2020, van: <https://www.managementimpact.nl/artikel/wat-is-ketensamenwerking-acht-principes-voor-succes/>

Gemeente Groningen (2020). *Jaarplan 2020, Werk en Participatie: Stand van Zaken*. Intern document op afdelingsschijf van gemeente Groningen.

Gemeente Groningen (z.d.). *Samenvatting Caseload Directie Werk*. Geraadpleegd op 15 februari 2021, van: <https://analytics.net.groningen.nl/analytics>

Gemeente Groningen (2021). *Wijken, dorpen, wijkwethouders en gebiedsteams*. Geraadpleegd op 10 februari 2021, van: <https://gemeente.groningen.nl/wijken-dorpen-wijkwethouders-en-gebiedsteams>

Ghor (z.d.). *Keten- en netwerkpartners*. Geraadpleegd op 12 februari 2020, van: <https://www.ghorzeeland.nl/over-ghor/keten-en-netwerkpartners>

Johnson, D., & Johnson, F. (2015). *Groepsdynamica: Theorie en vaardigheden* (11de ed.). Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux B.V.

Kluft, M., (2016). *Samenwerken in de wijk: tien vragen rondom de samenwerking tussen sociale wijkteams en andere professionals*. Geraadpleegd op 10 februari 2021, van: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-07/samenwerken-in-de-wijk-10-vraagstukken.pdf>

Van Arum, S., Broekroelofs, R., & van Xanten, H. (2020). *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later*. Geraadpleegd op 12 februari 2021, van: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-04/Sociale-wijkteams-vijf-jaar-later-rapport-2020.pdf>

Van Dale. (z.d.). *Samenwerken*. In *Van Dale*. Geraadpleegd op 18 mei 2021, van: <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/SAMENWERKEN#.YKPj2KqzZPY>

Van den Berg, E., & Maas, I. (2013). Interorganisatiele samenwerking in de publieke sector- Een casestudie naar een netwerk van organisaties rond criminele jongeren. *Mens en maatschappij*, 88(2), 206-232.

- Van Tomme, N., Voets, J., & Verhoest, K. (2011). *Samenwerking in ketens en netwerken: praktijkervaringen uit de zorg- en welzijnssector*. Geraadpleegd op 11 februari 2021, van: <https://biblio.ugent.be/publication/5808361/file/5808363#page=45&zoom=100,109,270>
- Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Verharen, L. (2015) *Gezond met Sociaal Werk Marie Kamphuis Lezing*. Geraadpleegd op 10 februari 2021, van: <https://www.mariekamphuisstichting.nl/images/mks-lezing-2015-pdf.pdf>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Vroemen, M. (2016). *Team op vleugels; gids voor geïnspireerd samenwerken*. Deventer: Kluwer.
- WIJ Groningen (z.d.). *Bestuur en toezicht*. Geraadpleegd op 8 februari 2021, van: <https://wij.groningen.nl/over-wij-groningen/bestuur-en-toezicht/>
- WIJ Groningen (2018). *Jaarverantwoording 2018 Stichting WIJ Groningen*. Geraadpleegd op 12 februari 2021, van: <https://wij.groningen.nl/wp-content/uploads/Jaarverantwoording-2018-WIJ-Groningen.pdf>
- WIJ Groningen (z.d.). *Onze missie en visie*. Geraadpleegd op 9 februari 2021, van: <https://wij.groningen.nl/over-wij-groningen/visie/>
- WIJ Groningen (z.d.). *Over WIJ Groningen*. Geraadpleegd op 8 februari 2021, van: <https://wij.groningen.nl/over-wij-groningen/>
- WIJ Groningen (z.d.). *Werken bij Wij*. Geraadpleegd op 9 februari 2021, van: <https://wij.groningen.nl/werken-bij-wij/>
- WIJ Groningen (z.d.). *WIJ-teams*. Geraadpleegd op 8 februari 2021, van: <https://wij.groningen.nl/wij-teams/>

Bijlage 1: Visuele weergave van wijken/buurtten in de gemeente Groningen



(Gemeente Groningen, 2021)

Bijlage 2: Overzicht indeling WIJ-teams

WIJ-Team	Wijken/buurtten
WIJ Beijum	Starkenborgh De Hunze Noorderhoogebrug Het Witte Lam Beijum
WIJ Corpus den Hoorn	Corpus den Hoorn Hoornse Meer Piccardthof
WIJ de Wijert	Coendersborg Europapark De Linie Helpman Villabuurt De Wijert
WIJ Haren	Glimmen Noordlaren Haren Onnen
WIJ Hoogkerk	Buitenhof Hoogkerk Gravenburg Leegkerk
WIJ Korrewegwijk	De Hoogte Selwerderwijken Korrewegwijk Professorenbuurt Tuindorp de Hoogte Cortinghborg Indische Buurt
WIJ Lewenborg	Drielanden Harkstede Lageland Meerstad Oosterhogebrug Ruischerbrug Ulgermaborg Engelbert Euvelgunne Klein Harkstede Lewenborg Noorddijk Roodehaan Ruischerwaard Middelbert
WIJ Oosterparkwijk	Oosterparkwijk Woonschepenhaven
WIJ Rivierenbuurt	Badstratenbuurt Herewegbuurt De Meeuwen Rivierenbuurt

	Grunobuurt Laanhuizen Oosterpoortbuurt Zeeheldenbuurt
WIJ Schilderwijk/ Centrum	Binnenstad Schildersbuurt Oranjobuurt Kostverloren Binnenstad-Oost Hortusbuurt Noorderplantsoenbuurt A-kwartier
WIJ Selwerd	Selwerd Tuinwijk Paddepoel
WIJ Ten Boer	Garmerwolde Sint Annen Ten Post Winneweer Woltersum Lellens Ten Boer Thesinge Wittewierum
WIJ Vinkhuizen	Dorkwerd Reitdiepwijk De Held Vinkhuizen

(WIJ Groningen, z.d.).

Bijlage 3: Werkblad Customer Journey Map

Werkblad bij Ontwerpen voor zorg en welzijn

Customer journey map

Journey map van:

Contact-momenten					
Looptijd contactmoment					
Doel contactmoment					
Betrokken					
Kanalen					
Gedachten					
Gedragingen					
Emoties					
Positieve punten, knelpunten en mogelijkheden					

uitgeverij | C
c o u t i n h o

Bijlage 4: Interviewschema Jongerenteam & WIJ-teams

Informatie vooraf: Doel interview en onderwerp onderzoek benoemen Het interview wordt opgenomen, akkoord? Uitleg privacy waarborging Tijd: max. 1,5 uur Algemene informatie respondenten Groep: Jongerenteam/ WIJ-team Voor Jongerenteam en WIJ-team: Functie: Hoe lang werkzaam: Afdeling: Locatie: Voor WIJ-team: Thema WIJ-team: Thuis & Gezin/ Inkomen & Werk/ Gezondheid en Welzijn/ Ontmoeten & Meedoen	
Topic	Subtopics
Samenwerking	<u>Huidige samenwerking</u> 1. Wat zijn je ervaringen met samenwerking tussen beide partijen? 2. Hoe ziet die samenwerking er precies uit? Kun je een paar voorbeelden noemen? (<i>Vast contactpersoon, bellen, mailen, etc.?</i>) 3. In welke situaties verwijst jij door/wordt er naar jou doorverwezen? 4. Waar vindt contact plaats? (<i>op afstand, locatie?</i>) 5. Hoe is de bereikbaarheid contactpersoon? 6. Weet je wie je waarvoor kan bereiken? 7. Bekend met functie en taken contactpersoon? 8. Bekend met het doel en werkwijze van beide partijen? <u>Doorvragen.</u> 9. Hoe hebben deze effect op de samenwerking? 10. Wat is voor jou het doel van de samenwerking? 11. Als je jouw vertrouwen in de andere partij een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou je dit dan geven en waarom?
	<u>Communicatie</u> 12. Hoe ziet specifiek de communicatie-overdracht eruit? 13. Hoe ziet de inhoudelijke communicatie tussen beide partijen eruit? (<i>wat bespreken jullie tijdens contactmomenten?</i>) 14. Hoe vaak is er contact tussen partijen? 15. Wat is jouw aandeel in de communicatie?
	<u>Sterke punten</u> 16. Wat gaat goed in de samenwerking? Voorbeelden, ervaringen?

	17. Kun je een aantal succesfactoren in de huidige samenwerking noemen?
	<u>Verbeterpunten</u> 18. Wat mis je in de samenwerking en communicatie? 19. Wat zou je zelf kunnen verbeteren op het gebied van samenwerking en communicatie? 20. Wat zou de andere partij kunnen verbeteren? 21. Wat zijn gevolgen hiervan? <u>Doorvragen</u> . (bv. <i>Niet meer overdragen maar zelf doen, jongere wacht lang</i>)
	<u>Ideale situatie</u> 22. Wat vind je belangrijk in de samenwerking en de communicatie? 23. Hoe ziet de ideale samenwerking er volgens jou uit?
Ideeën sessie	Uitleg: Om ervoor te zorgen dat alle partijen de kans krijgen een goede bijdrage te leveren aan de aanbevelingen zal er in dit deel worden gebrainstormd voor oplossingen in de praktijk. Dit is een methode waaruit nieuwe ideeën kunnen ontstaan op een creatieve manier. Je krijgt straks een leeg vel papier (of leeg digiboard) waarop je jouw ideeën kan opschrijven om de samenwerking te verbeteren.
	Stap 1: • Wat voor ideeën heb je om de samenwerking te verbeteren? Schrijf ze allemaal op het papier of digiboard Stap 2: • Kijk nu per idee hoe dit in de praktijk gerealiseerd zou kunnen worden. Denk hierbij zo creatief mogelijk. Het hoeft niet per se realistisch.
Eind	24. Zijn er nog eventuele opmerkingen of aanvullingen? Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen? 25. Wat vond je van het interview?

Bijlage 5. Interviewschema zorgjongeren

Informatie vooraf: Doel interview en onderwerp onderzoek benoemen Het interview wordt opgenomen, akkoord? Uitleg privacy waarborging Tijd: max.1,5 uur Bij jongeren: Thema WIJ-team: Thuis & Gezin/ Inkomen & Werk/ Gezondheid en Welzijn/ Ontmoeten & Meedoen	
Topic	Subtopics
Perspectief jongere	<u>Samenwerking & communicatie</u> 1. Ben je in het afgelopen jaar doorverwezen van Jongerenteam naar WIJ-team of andersom? 2. Waarvoor ben je doorverwezen? 3. Wie waren er bij de doorverwijzing betrokken? 4. Had je toen een vast contactpersoon binnen het Jongerenteam en het WIJ-team? 5. Op welke manieren had je zoal contact? 6. Hoe was de bereikbaarheid van de contactpersoon(en)? 7. Hoe heb je deze doorverwijzing in het algemeen ervaren? 8. Hoe heb je het contact met het Jongerenteam ervaren? <u>Doorvragen</u> 9. Hoe heb je het contact met het WIJ-team ervaren? <u>Doorvragen</u> 10. Was er voldoende intensief contact? 11. Hoe heb jij de samenwerking tussen beide partijen ervaren? 12. Was er contact tussen het Jongerenteam en het WIJ-team? 13. Waren beide partijen op de hoogte van elkaars werkzaamheden? 14. Was er een plan van aanpak? Was deze bij beide partijen inhoudelijk hetzelfde? 15. Wat waren sterke punten in de samenwerking? 16. Wat zie jij voor verbeterpunten? 17. Wat doe je zelf om de samenwerking tussen beide partijen goed te laten verlopen? 18. In hoeverre had jij het gevoel invloed te hebben op je eigen traject? 19. Als je jouw vertrouwen in de samenwerking tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou je dit dan geven en waarom?
	<u>Ideale situatie</u> 20. Wat vind je belangrijk bij een doorverwijzing?
Customer Journey Map	<u>Aanvullen CJM</u> Aanvullen wat ontbreekt na dossieranalyse:

	• Contactmomenten • Doel contactmoment • Betrokken • Kanalen • Gedachten • Gedragingen • Emoties • Positieve punten • Knelpunten • Mogelijkheden
Ideeën sessie	<u>Uitleg:</u> Om ervoor te zorgen dat alle partijen de kans krijgen een goede bijdrage te leveren aan de aanbevelingen zal er in dit deel worden gebrainstormd voor oplossingen in de praktijk. Dit is een methode waaruit nieuwe ideeën kunnen ontstaan op een creatieve manier. Je krijgt straks een leeg vel papier (of leeg digiboard) waarop je jouw ideeën kan opschrijven om de samenwerking te verbeteren.
	Stap 1: • Wat voor ideeën heb je om de samenwerking te verbeteren? Schrijf ze allemaal op het papier of digiboard Stap 2: • Kijk nu per idee hoe dit in de praktijk gerealiseerd zou kunnen worden. Denk hierbij zo creatief mogelijk. Het hoeft niet per se realistisch.
Eind	21. Zijn er nog eventuele opmerkingen of aanvullingen? Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen? 22. Wat vond je van het interview?

Bijlage 6: Protocol informatie en toestemming respondenten

De volgende tekst is gebruikt om de respondenten in te lichten over het doel, de werkwijze en de verwerking van de interviews en de Customer Journey Maps. Door middel van deze tekst is ook toestemming gevraagd om de informatie die de respondenten tijdens het interview gaven te gebruiken:

“Wij zouden u graag willen uitnodigen voor een interview. Het doel van dit interview is om in kaart te brengen hoe de samenwerking tussen het Jongerenteam en de WIJ-teams verbeterd kan worden. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een studente van de studie Toegepaste Psychologie en door een studente Social Work in opdracht van de gemeente Groningen, afdeling jongeren.

Voorafgaand aan het interview willen wij de volgende zaken met u bespreken:

- Wij zouden graag uw bedrijfsnaam of het doorverwijzingsthema benoemen in het onderzoeksrapport. Overige gegevens worden anoniem verwerkt en zullen niet naar u terug te herleiden zijn. Bent u hiermee akkoord?*
- Wij willen het interview graag opnemen voor de verwerking. Het beeld- of geluidsmateriaal wordt niet aan derden getoond en zal direct na verwerking vernietigd worden. Bent u hiermee akkoord?*
- Bent u akkoord dat wij de informatie die u tijdens het interview geeft gebruiken voor de verslaglegging?*

U kunt deelname te allen tijde weigeren en u kunt de deelname te allen tijde stoppen. Als u achteraf op de hoogte gehouden wenst te worden van de resultaten dan is dit mogelijk. Dit verslag wordt (geanonimiseerd) gepubliceerd en kunt u online terugvinden”.

Bijlage 7. Codeboeken

Codeboek samenwerking tussen Jongerenteam en WIJ-teams

Interviews Jongerenteam en WIJ-teams

Thema's	Codes	Citaat/voorbeelden
Hoe ziet de huidige samenwerking eruit	Opzet en ervaringen samenwerking	1. Wij hebben besloten structureel samen te gaan werken in het klein op een punt waar ook jongeren zijn. Dat is niet alleen leuk en goed voor ons, we hebben ook goed zicht gekregen in wie doet wat, en jongeren hebben er heel veel baat bij omdat je als jongerencoach en medewerker WIJ-team echt georganiseerd bent op één plek. Wij kunnen heel snel schakelen en dat werkt erg prettig 2. Het is ook heel erg verschillend in welk WIJ-team je zat. Ik moet zeggen WIJ-team xxx stond altijd open voor samenwerking, die juicht dat juist toe. Nodigde ons uit in het teamoverleg en wilde ook graag dat we daar zouden zitten. WIJ-team xxx was op zich wat lauw. Dus dat is heel verschillend
	Wanneer doorverwijzen	1. Meestal voor praktische dingen, WMO-indicatie, voedselbank, soms praktische ondersteuning zoals bij invullen van formulieren. 2. In elke situatie waarmee je te maken hebt met het inrichten van zorg. Dus alles wat niet met werk of school te maken heeft. Wel als een traject daaraan vooraf moet gaan bijv. dagbesteding, of WMO, doorverwijzing huisarts of psycholoog. 3. Er komen hier wel mensen binnen die ondersteuning willen naar werk. Dat is de enige vraag, van WIJ naar het Jongerenteam. En andersom alle vragen behalve werk. Voorbeeld; als iemand financiën niet op orde heeft, om mee te kijken. Of formulieren invullen.
	Manier doorverwijzen	1. Het WIJ-team heeft het liefst dat iemand uit de wijk zichzelf aanmeldt met een hulpvraag. Dat kunnen ze via de entree, dat kan telefonisch, maar dat kan ook via een contactformulier zijn op de website. Wat wij

		merken is dat jongeren dat eigenlijk niet zoveel doen uit zichzelf, dus dan doen wij het voor ze. 2. Ik zorg dat de klant het zelf doet als dat lukt.
	Bereikbaarheid	1. Ik heb gepoogd te bellen naar het algemene nummer, en dan werd het telefoontje wel aangenomen en beantwoord, maar vervolgens strandde het hele proces. Zo wist ik niet wat er met mijn telefoontje gebeurd was dus toen ben ik maar gaan mailen. Dan heb je in ieder geval bewijs zwart op wit staan. Maarja dat is dan ook heel stroperig. Ik krijg ten eerste geen bericht dat mijn mail in goede orde is ontvangen en ik krijg vervolgens geen terugkoppeling wat er met mijn mail gebeurd is. Dus dan moet ik er later weer achteraan mailen, weer achteraan bellen 2. Nou als je eenmaal dat contact had dat liep dan wel, dan krijg je het wel, jazeke wel. Maarja als het dan nog niet echt opgepakt is dan is het natuurlijk wel lastig zoeken. Ik heb daar zelf niet echt ervaring mee van een klant die dan niet werd opgepakt en waar ik dan geen contact mee kreeg of die geen idee had wat het WIJ-team deed, nee die ervaring heb ik niet echt maar er zijn andere collega's of jongerencoaches die dat wel hebben gehad. 3. Op zich ben ik wel tevreden. In het begin is het even zoeken en moet erachteraan zitten. Als je de lijn hebt te pakken gaat het wel goed.
Contact	Manieren contact	1. Ik denk vaker fysiek destijds. Omdat de coach of medewerker dan ook wel de bewoner meeneemt. Vooral nu per mail, telefonisch of beeldbellen 2. Dat gaat wel telefonisch of per mail. ze komen hier meestal niet langs ofzo. dat gaat meestal telefonisch. als bekend is wie er betrokken is. en anders kunnen ze bellen naar het algemene nummer. dat wordt ook wel gedaan.
	Frequentie contact	1. Verschilt een beetje. sommige mensen spreek ik 1x in de 3 maanden, dus die WIJ-medewerker dan ook, maar als er echt iets gedaan moet

		worden dan wel vaker. iedere 2 weken ofzo misschien. ligt echt eraan wat er aan de hand is en wat er speelt. 2. Eén mailtje of telefoontje tot een paar weken intensief als je echt met iets bezig bent
<i>Kennis van elkaar</i>	Bekend met functie en taken andere partij	1. Je weet niet echt exact wat diegene doet. De enige specialisatie die je daar hebt is bijvoorbeeld iemand die verantwoordelijk is voor de wmo of jeugd. 2. Ik heb ook totaal geen idee wie wat doet binnen het team
	Doel/werkwijze beide partijen	1. Hun werkwijze weet ik niet. Het doel denk ik wel. Het toe leiden naar werk. En breed kijken dus, naar de vraag achter de vraag, wat wij ook doen. En ze kunnen verwijzen ik denk dat dat hun doel en taak is. 2. Misschien schrijft zo'n jongerencoach ook wel zo'n verslag met al die leefgebieden en moet die jongere gewoon 2x zijn verhaal doen. dat weet ik eigenlijk niet goed, hoe zij dat aanpakken.
<i>Visie op samenwerking</i>	Doel van de samenwerking	1. Mijn doel is met name dat een jongere bepaalde problemen heeft dat die weggenomen kunnen worden door het WIJ-team, waardoor die dan weer fris en fruitig is en weer met school en werk bezig kan gaan. Dat is mijn belang. 2. Vooral elkaar kennen, inspireren, en doorverwijzen.
	Nut van samenwerking	1. We kunnen elkaar heel goed aanvullen en dit gebeurt ook 2. Als iemand elke keer te laat komt dan kunnen we dat samen wel bespreken waarom dat is. dan gaan we daar op de samenwerking net iets verder op in en ik denk dat dat uiteindelijk alleen maar ten goede komt voor de jongere 3. Als er een probleem is dan kan er ook gelijk geschakeld worden. het is ook weleens zo dat een klant ineens niets meer van zich laat horen en in een isolement zit, en als ik dan geen contact heb met een WIJ-medewerker dan is dat heel moeilijk om met die klant in contact te

		komen. als diegene dan niet reageert op telefoontjes of whatsapp of mails of wat dan ook dan heb ik geen idee wat er aan de hand is, terwijl als zo'n WIJ-medewerker betrokken is en die komt daar nog weleens dan kan ik ook daarmee contact opnemen en kijken van wat is er aan de hand. Met korte lijntjes werkt het makkelijker en dat komt de klant ten goede.
Sterke punten en verbeterpunten	Sterke punten in de samenwerking	1. Ik heb nog niet meegemaakt dat ik iemand helemaal niet te pakken kreeg 2. Het vertrouwen in elkaar en welwillendheid. Ik kom nooit echt tegen dat iemand de boel blokkeert. Hun expertise vind ik ook goed en ze hebben natuurlijk een groot netwerk.
	Succesfactoren	1. de succesfactoren zitten ook in de korte lijntjes, weten wie je waarvoor moet hebben, met vragen weet je bij wie je terecht kan en werkzaamheden die op elkaar aansluiten 2. de toegankelijkheid, het laagdrempelige, het initiatief, toch een soort laagdrempeligheid en een soort, je hebt ook een gezamenlijk belang rondom die jongeren
	Verbeterpunten en oorzaken ervan	1. Ik heb heel vaak bij de gemeente dat ik niet precies weet over welke afdeling of team het gaat. Bij het WIJ-team zien we elkaar en ik snap het nog niet helemaal terwijl we met dezelfde doelgroep werken. Het is vaak een puzzel bij wie ik dan moet zijn. 2. Vanuit andere collega's weet ik dat de terugkoppeling altijd een knelpunt was. Je meldt iemand aan of je weet dat iemand een bepaalde hulpverlener heeft daar, en je krijgt maar geen terugkoppeling of die hulpverlener is dan onbekend, of belt niet terug. Met name dat was echt een knelpunt. 3. Je kunt dingen bedenken, je kunt dingen willen, op papier zetten, beleid maken om processen te verbeteren en samenwerking te intensiveren maar er is heel weinig continuïteit. Het gaat echt in golfbewegingen. Dan is het weer centralisatie en dan weer decentralisatie. In de huidige periode veranderen dingen zo snel en

		ontwikkelingen gaan gewoon ook zo ontzettend snel. Weet je als je nu iets op papier zet is het volgend jaar alweer totaal anders. Dus dat heeft ook invloed op de samenwerking onderling.
Ideale samenwerking	Belangrijk in samenwerking	1. Dat je afspraken nakomt, betrouwbaarheid, bereikbaarheid, als je niet kunt wel even aangeven dat je in elk geval contact opneemt. Respect voor bewoner en respect voor elkaar. Elkaar als het moet op de hoogte houden. Dingen bespreekbaar durven maken en feedback durven geven. Daar ook wat mee willen doen. Goed luisteren. Eerst goed luisteren en niet te gehaast zijn 2. Elkaar vertrouwen, weten van elkaar wat je doet en wil, het doel bespreken en verwachtingen uitspreken
	Ideaalbeeld samenwerking	1. Ik vertel nu vooral hoe dat ik vind dat het zou moeten zijn. Je informeert in elk geval over een casus, je hebt een formulier van persoonsgegevens die je laat tekenen zodat je met de ander mag communiceren over jou. Ik denk ook elkaar bij wijzigingen elkaar op de hoogte houden bij veranderingen. En veel sparren denk ik. 2. Ik zou heel graag meer uniformiteit gebruiken om een bewoner te helpen in een wijk. Wij gebruiken bijv. de ZRM en de huisarts weer wat anders. Dat er meerdere partijen bij elkaar komen vanuit hun perspectief en dat iedereen met een eenduidig plan vanuit zijn invalshoek kan ondersteunen.
	Ideeën	1. Fysiek bij elkaar zitten, Casuïstiek bespreken rondetafelgesprek, Wandelsessies door de wijk, Samen iets leuks doen, zoals een BBQ of kookworkshop of een markt met WIJ-team & bewoners. Of een webinar, presenteren van team, driehoeksessies. 2. Ga eens met één iemand van het WIJ-team in gesprek door koffie te drinken. En nodig ze uit bij iets bijvoorbeeld bij een overleg.

Codeboek samenwerking tussen Jongerenteam en WIJ-teams

Interviews Jongeren

Thema's	Codes	Citaat/voorbeelden
Hoe ziet de huidige samenwerking eruit	Doorverwezen of niet	1. In mijn geval was het Jongerenteam en het WIJ-team al aanwezig. ik ben niet echt doorverwezen want er waren al 2 partijen aanwezig. 2. Ik ben zelf naar het WIJ-team gegaan, ik dacht die kunnen mij wel helpen omdat ik daar toen ook ingeschreven stond. Ik ging er vooral heen voor financiën.
	Betrokkenen	1. Mijn eigen begeleider en het WIJ-team, later kwam de re-integratiecoach van de gemeente pas in beeld en zochten we contact via haar met het WIJ-team. 2. Mijn coach vanuit de gemeente en het WIJ-team waren betrokken
	Vast contactpersoon	1. Ik had bij beide partijen een vast contactpersoon 2. Ja XXX van het Jongerenteam was mijn vaste contactpersoon. Bij WIJ eerst niet, maar later kreeg ik die wel.
	Bereikbaarheid contactpersonen	1. De bereikbaarheid van de gemeente was heel goed. het contact met het WIJ-team was vrij vertraagd. hierdoor kreeg je steeds vertraging en dat was wel moeilijk en onprettig als je in een situatie zit wat je graag snel wilt oplossen
	Manieren contact	1. Vanwege corona telefonisch, maar daarvoor was het live, en de keren dat zowel de gemeente als het WIJ-team betrokken waren was het op locatie van het WIJ-team

		2. Met het WIJ-team via Whatsapp altijd, of fysiek. Met het Jongerenteam ook via Whatsapp en soms via de mail. En ook weleens fysiek buiten corona.
	Waardering contact	1. Je hoeft niet meteen je hele verhaal aan meerdere hulpverleners uit te leggen. ik kan gewoon in 1x het verhaal vertellen en dan kunnen zij dat onderling delen en is het allemaal prima. dan hoef ik dat niet nog een keer te zeggen. dat vond ik wel prettig. 2. Ik heb het idee van mijn re-integratiecoach dat zij zich heel erg in zet voor mij en me echt ook wil helpen. Dit zal ze voor anderen ook wel doen. Ik vind het nooit erg om een gesprek met haar te hebben, dat gevoel had ik daarvoor altijd wel. "zo van een gesprek met de gemeente" Ik heb echt het gevoel dat ze met me wil meedenken en dat ze dat contact opzet met de persoon van het WIJ-team vind ik ook goed.
	Intensiteit contact	1. Met het Jongerenteam praat ik nou het afgelopen halfjaar wel wekelijks. 2. Er zijn tijden van intensief contact maar er zijn ook tijden geweest dat ik een halfjaar niks had gehoord. Ze checkten wel bij me
	Contact tussen partijen	1. Ik denk dat dat juist heel goed ging. omdat zij juist heel goed met elkaar omgaan. ze zijn vrij goed bevriend met elkaar en kennen elkaar heel lang. dus zij kunnen heel goed met elkaar opschieten en ondersteunen elkaar ook wel waarschijnlijk wanneer het even niet zo lekker gaat. 2. Zover ik weet hebben ze nooit een samenwerking gehad. achter de schermen via computerdossiers misschien, maar volgens mij weet mijn jongerencoach niet eens wie mijn contactpersoon is bij het WIJ-team. Ze heeft er ook nooit naar gevraagd

	Eigen invloed op traject	1. Ik nam zelf initiatief om elke partij op de hoogte te houden. ook buiten de gemeente en het WIJ-team. als ik niet zo de regie in eigen handen had gehouden dan had het hele proces waarschijnlijk veel langer geduurd 2. Ik hou ze ook zelf op de hoogte. ik koppel niet zo vaak terug naar het WIJ-team. Ik koppel wel terug naar het Jongerenteam, maar het WIJ-team niet altijd
	Waardering samenwerking	1. Zij hadden al langer een samenwerking. dat kon ik wel merken in de gesprekken. het was allemaal wel laagdrempelig en heel fijn Het WIJ-team weet vaak veel meer persoonlijke dingen, of over het karakter van diegene of noem maar op, ik denk dat zij heel veel kunnen toevoegen aan het werk van het Jongerenteam, om die jongere de uitstroom in te krijgen
Sterke punten en verbeterpunten	Sterke punten	1. Beide partijen vanuit de gemeente Groningen en het WIJ-team hebben goed contact met elkaar, ookal is het contact vertraagd tussen één contactpersoon en de ander, dan is nog steeds de gemeente Groningen er om de vertraging iets weg te nemen waardoor je als jongere toch nog naar de gemeente Groningen kan stappen als het WIJ-team niet of vertraagd reageert. 2. Wat ik vooral heel goed vind is dat zij hetzelfde denken over de situatie. zij hebben hetzelfde belang voor mij voor ogen.
	Verbeterpunten	1. Laatst had ik een vraag waarvan ik denk, oké bij wie kom ik, en dan ga ik naar mijn coach bij de gemeente, en die zei 'nee hiervoor moet je juist weer naar het WIJ-team', en dan zat ik bij het WIJ-team en dan zei die 'voor dit moet je dan weer terug naar je coach'. dat is nog weleens af en toe dat ik denk van 'bij wie klopt ik nou voor welke vraag aan' 2. Ik vind dan in het algemeen gewoon dat ze wat meer moeten samenwerken. Als ik dat mag zeggen. Ik denk dat dat sowieso een hele goede is als dat niet altijd gebeurt. Als dat bij mij was gebeurd en de samenwerking wat beter was

		geweest dan had het allemaal niet zo lang hoeven duren, want mijn kwartje viel natuurlijk altijd wat later als hoe het systeem werkt, dus als ik erachteraan ging dan had het eigenlijk al lang klaar kunnen zijn om het maar even zo te zeggen, dus het had wel wat sneller, beter en gemakkelijker gekund als ik niet al die dingetjes zelf allemaal achter had hoeven gaan. en het was misschien ook wel wat motiverender geweest.
Ideale samenwerking	Belangrijk bij samenwerking	1. Ik zou zeggen toch echt de terugkoppeling van dit hebben we besproken, hier ga jij achteraan, hier ga ik achteraan. dat je elkaar ook aansprakelijk houdt van dat je de volgende keer met elkaar bespreekt van hee jij hebt dat nog niet gedaan, hoe komt dat? dat dat ook duidelijk is. en dat er afspraken over bereikbaarheid worden gemaakt. dat het ook duidelijk is wie je wanneer kan bereiken en waarvoor. 2. Spreek verwachtingen uit en geef het ook toe als jij iets niet kan en een ander beter is.
	Ideeën	1. Ik denk dat het wel goed is dat je het eerste gesprek met zijn drieën voert. Dan kan je ook verwachtingen uitspreken van voor welke vraag kom je nou bij wie terecht zeg maar. zonder dat je dan later heen en weer gestuurd wordt en heen en weer hopt. Dat je dan ook in zo'n eerste gesprek dan direct al kan kaderen. 2. De gemeente Groningen zou een soort portaal kunnen maken, zoals Suwinet maar dan niet helemaal, waar die cliënt inziet wat voor hulpverlening er gaande is, hoe de hulpverlening wordt gegeven en wie betrokken is. zodat het allemaal heel duidelijk in Jip en Janneke taal staat van wat welke persoon regelt voor de cliënt. dat er ook meteen een telefoonnummer en werkdagen op staan. zodat het ook allemaal duidelijk is op welke dagen je wie kan bereiken.

Bijlage 8. Ideeën en uitwerkingen van respondenten

Jongerenteam

Structureel spreekuur van een jongerencoach in het WIJteam

“Het zou helpen dat een jongerencoach misschien gewoon spreekuur heeft in een WIJteam of fysiek aanwezig is, en zich dan ook als een brede coach inzet. Dus niet alleen voor jongeren, maar ook wanneer er een belanghebbende van 33 jaar komt dat hij die dan ook kan helpen. En dat die dan ook een doorverwijzingsfunctie heeft, dat hij zegt je kan naar centrum naar werk, of noem verder maar op. Dan zit er echt iemand van de gemeente die zich met werk en school bezighoudt in het WIJteam zelf. Aanwezig zijn bij het WIJ team waar je dan verantwoordelijk voor bent, en dat kan afgewisseld worden. Ik geloof dat er per WIJteam 2 coaches aan gekoppeld zijn. Dan zou je een dagdeel in de week kunnen plaatsnemen in het WIJteam. En dan niet opstellen als jongerencoach, maar opstellen als brede coach. Dus dat je niet alleen de vraag probeert te beantwoorden of probeert te verwijzen voor een jongere maar dat je ook de vraag van niet-jongeren op je neemt. En dan hoeft je er niks mee te doen, maar alleen maar verwijzen, dat je dan een collega inschakelt voor die vraag. Dan kunnen ze in elk geval de vraag over werk, re-integratie en scholing kwijt in het WIJteam.”

Gezamenlijk jongere-volgsysteem

“Dat betekent dan dat alle 4 de verschillende organisaties een systeem moeten beheren, onderhouden en noem maar op. Ik denk dat dat het heel lastig is, maar het zou wel ideaal zijn als dat in ieder geval uitgezocht kan worden of het haalbaar is. Als je zoiets zou willen opzetten moet je bij ICT zijn.”

Gevalsbespreking met WIJ

“Dit kan je doen bij een nieuwe jongere waarvan je denkt dit is een lastige, gaat dit wel goedkomen, maar je zou ook kunnen zeggen dat je gevallen bespreekt die heel goed zijn verlopen, maar ook situaties die juist heel slecht zijn verlopen. Overal kan je wat van leren natuurlijk. Het handigste zou zijn met mensen die je niet kent, want dan ken je ze ineens wel. dit doe je dan met mensen die op de werkvloer staan. Het hoeft niet iedere maand, maar eens in de 2 maanden bijvoorbeeld en het moet ook net een situatie zijn waarbij je het de moeite waard vindt om het te bespreken. Het hele WIJteam of het hele Jongerenteam hoeft hier niet betrokken te zijn, maar bijvoorbeeld een afvaardiging of alleen de betrokkenen. Je kan hierbij ook met inschrijvingen of een schema of een rooster kunnen doen. Of je kan iedereen benaderen om erbij te zijn als je een geval hebt.

Dan kan je in zo'n gevalsbespreking ook laten zien waarom dit wel een succesformule is geweest en waardoor die samenwerking goed gegaan is. Dan kan iedereen daar de vruchten van plukken door op een andere manier te gaan samenwerken met het wij team. Het kan ook zijn dat we er samen niet uitkomen en dat je eigenlijk hetzelfde concept hanteert maar dat je dan een soort van intervisie krijgt. Met alle tips en trucs krijgt van zowel de WIJ-medewerkers als de jongerencoaches. Daar kunnen we een hoop van leren.”

Uitnodigen in elkaars overleg

“Dit lijkt me dan het meest zinvol om te doen met het WIJteam waar je dan contactpersoon voor bent. Dat lijkt me heel makkelijk op te starten, dat schema is er wel want we weten precies wie verantwoordelijk is voor welk WIJteam. Het doel zou dan zijn dat je die mensen daar leert kennen en weet wat ze doen en met welke vragen je er terecht kan, maar ook je eigen PR houden. Dat overleg kan bij het WIJteam zijn maar kan ook bij het Jongerenteam zijn. Een gevalsbespreking zouden we ook kunnen samenvoegen. Dat hebben we ook weleens gedaan

hoor, dat we weleens een soort gevalsbespreking hebben gedaan in het overleg. Dat is wel bewerkelijk. Eigenlijk moet je die twee dingen loslaten dan kun je met een frisse blik een gevalsbespreking doen, maar je zou ook kunnen zeggen “kom eens een keer langs als gastspreker en vertellen over het WIJteam”. En andersom net zo. Ik zou ook eens kunnen aansluiten bij het WIJ-teamoverleg en kunnen uitleggen wie ik ben en wat ik doe. Dat zou ook wel redelijk informatief kunnen zijn.”

Flyer van Jongerenteam in alle WIJ-teams

“Ik weet dat er een flyer is maar ik weet niet of die ook onder het WIJteam is verspreid. Dat zou ik niet via de mail verspreiden want dan heb je weer het probleem of het wel of niet goed is ontvangen, maar je zou ze kunnen langsbrengen.”

Actueel overzicht WIJ-medewerkers + functies

Ik denk dat dit een hele lastige is, want dat is natuurlijk een heel dynamisch geheel. Ik denk dat er wekelijks wel allerlei mutaties zijn in het werkbestand, stel ik me zo voor. Bij ons is het redelijk consistent in het Jongerenteam. We hebben ook wel flyers dus ik ga er ook vanuit dat die bij het WIJteam terecht zijn gekomen, maar andersom weet ik nooit wie wat doet, wie kan ik aantreffen, welke disciplines er zijn. Misschien zou het via Intranet wel opgezocht kunnen worden of via de kernregistratie. Een smoelenboek idee zou ook mooi zijn als dat kan. Maar of dat haalbaar is met alle personele mutaties weet ik niet. Een soort stroomschema met welke vragen bij wie je terecht kan is ook een idee. Dat je in ieder geval bij het juiste WIJteam uitkomt. Dat je ziet “dit was de zorgvraag of het heeft met dit leefgebied te maken, dus moet je bij die en die zijn”. Van een protocol zie ik niet echt de meerwaarde in, dat wordt voor kennisgeving aangenomen en dan wordt er niet aan gehouden of niks mee gedaan. Misschien aan het begin even maar daarna wordt er niets mee gedaan.

Fysiek bij elkaar zitten

Rooster maken/intekenen (navragen op wo)

Casuïstiek bespreken rondetafelgesprek

Na beperkende maatregelen organiseren. Ervaringen opvragen bij WIJ korreweg. Die hebben dat al eens gedaan. Ook kijken wie nodig je uit en met welk doel e.d.

Wandelsessies door de wijk

Wandeling met Els B. – beleid WMO en dit uitbreiden met de WIJ medewerker. Hierover Karin Knol, afdelingshoofd benaderen vanuit alle disciplines binnen het WIJ.

Samen iets leuks doen -> BBQ of kookworkshop of -> markt op “Ypemaheerd”. Met WIJteam & bewoners.

Na covid organiseren -> bv. Sept '21 of later

Transparantie – weten van elkaar wat eenieder doet. Formeel/informeel. Webinar, presenteren van team. Samen koken.

Jezelf presenteren via bv. Een webinar (eerst intern bespreken)

Driehoek-sessie. Samen met de klant optrekken.

Eerst meelopen met elkaar of wanneer iemand een klant heeft waar ook WIJ medewerker bij betrokken is. Samen met team bedenken wat de insteek is/met welke vragen gaan we op pad.

Meelopen met bv. Straathoek medewerker. Kijken in elkaars keuken. Aanbod WIJteam leren kennen.

Afspraak maken met iemand van het WIJ-team + meelopen

Borrel/hapjes

Uitnodigen op het werkoverleg. Delen van nieuwe initiatieven e.d.

Na punt 7 -> uitnodigen v.d. medewerker. Dan dingen bespreken als aanpak van de jongere en hoe omgaan met onzichtbare jongeren

Activiteiten voor kinderen (ouders met kinderen met ouderen, WIJteam en Jongerenteam aanwezig.)

Aansluiten bij Bruisend Beijum/Sterk Netwerk Beijum

Probeer het belang van de samenwerking in te zien

Als je daarin investeert hoop ik dat meer mensen vanzelf het belang daarvan in te zien. Niet het belang van jezelf maar van de jongere.

Koffiedrinken of overleg

Ga eens met één iemand van het WIJ-team in gesprek door koffie te drinken. En nodig ze uit bij iets bijvoorbeeld bij een overleg.

Voorsteltoer

We hebben weleens een toer gedaan, waarin ze/we onszelf voorstellen. Misschien kunnen we dat nog een keer doen. Met een toer bedoel ik bij elkaar langsgaan tijdens een overleg.

Afspraak maken bij één van de WIJ-teams

Alleen dan ben je de zoveelste en dat vergeten ze waarschijnlijk weer. Ik denk dat één op één contact leggen veel meer helpt. Ook al ga je met één persoon in gesprek, dan werkt het waarschijnlijk wel als een olievlek en weten ze je te vinden.

Een keer eten of drinken met de andere partij

De WIJ-teams waar je intensief mee hebt te maken, zoek ze op en ga een drie-gesprek aan. Dit moet je natuurlijk wel zelf willen.

Structureel naar een WIJ-team toegaan om daar gesprekken te voeren.

Ga de wijk in en ga zo min mogelijk naar het Harm Buitenplein. Als je de wijk ingaat ben je ook dicht bij de jongere in plaats van dat je de jongere naar jou toe laat komen.

Overzicht van WIJ-teammedewerkers

Een kort overzicht van contactpersoon per WIJ-team gericht die werkt met jongeren en dan in een tabel via de mail. Dus digitaal. Dit kan dan vervolgens ook geplaatst worden op de I-schijf. [map waar alleen medewerkers van Jongerenteam bij kunnen, waar algemene informatie geraadpleegd kan worden]

Overleg eens in de zoveel maanden

Eens in de zes maanden een kort overleg samen, kijken waarin we elkaar kunnen vinden en zijn er eventueel problemen of knelpunten. Kan ook in de vorm van een borrel of iets dergelijks.

Per WIJ-team langsgaan en een soort carrousel inplannen.

Dat je dan overlegt en kennismakt. Ook met nieuwe medewerkers kennismaken en bij elkaar kunnen zitten en afstemmen om bijvoorbeeld verbeterpunten bespreken. De verdeling is er al dus ga dan individueel langs bij zo'n overleg. Alle informatie die dan wordt opgehaald kunnen wij weer in ons overleg bespreken.

Bij de intake vragen is er iemand van het WIJteam betrokken en wie is dat dan

Ook al is er nog niks aan de hand en heb je diegene niet per se nodig. Weet wel wie er betrokken is. Als het wel nodig is kan je daar dan gewoon contact mee opnemen.

Driegesprekken houden

Dan weet je ook misschien wel sneller wie erbij wie betrokken is en kan je daar ook snel naar vragen. De korte lijntjes creëren via de klanten.

Een congres

om te kijken wat speelt er en wat is urgent. Per wijk een congres, er zijn veel vormen hoe je dat kunt doen. Bespreken waar je het over wilt hebben. En dan een enquête sturen waar ze het over willen hebben dat het afgebakend is. Niet bespreken wat er al is maar waar de pijnpunten liggen. Misschien ook onder jongeren bekijken wat er besproken moet worden. Van tevoren vanuit de gemeente duidelijk stellen wat er besproken moet worden.

Samenwerking evalueren

Een soort analyse maken voor wat er belangrijk is voor de burger; Kijken wat er al is. Ik weet het eigenlijk niet. Eerst kijken of de burger daar behoefte aan heeft. Via een enquête of app waar mensen op kunnen reageren waar je met de inwoners praat en ze met elkaar kunnen sparren.

Een website

Een soort facebook of twitter zodat het aanbod daarop komt en de jongere daarop kan inhaken. Een soort kennisbank waar je weet wat je kunt halen. Per doelgroep kijken wat er nodig is en zij kunnen dan reageren. Dan wordt er ook gezien dat er ook veel dubbelingen zijn. Door een student communicatie kan dit gedaan worden

Ga in de teams zitten

Een ochtend in de week of in de 2 weken, voor de korte lijnen

WIJ-teams

Netwerkbijeenkomsten organiseren

Netwerkbijeenkomsten organiseren door zelf te kijken wat zit er in de buurt of wijk, waar wordt gewerkt met vrijwilligers, dagbesteding enz. waar ben ik nieuwsgierig naar en die benaderen. Zodat iedere discipline vanuit zijn eigen visie goed kan handelen en samenwerken. Dit werkt ook effectief richting de bewoner. We houden elkaar op de hoogte eens in de zoveel tijd tijdens zo'n overleg.

Aansluiten bij een teamoverleg

Elkaar leren kennen, teambijeenkomsten uitnodigen. 1x per week of 2 week. Partijen aandragen en deelnemen aan het overleg van joh ik heb wat leuks of ik ben die en die. Jongerencoaches hebben dit ook al gedaan.

Samen een plan maken

Waarbij je ook direct verwachtingen naar elkaar uitspreekt. volgens mij is dat vrij makkelijk, want daar is een format voor vanuit de jongerencoaches, zo'n plan van aanpak. en dat zou gewoon samen kunnen. daar zou ik ook vooral dat plan voor gebruiken. mijn voorkeur heeft dan fysiek bij elkaar zitten want dat praat gewoon beter, maar dat is persoonlijk.

Pitchen

Toen we in het verleden nog op kantoor zaten kwamen er ook wel organisaties langs om te pitchen of te vertellen. Dat is voor de toekomst ook mooi.

Spreekuur jongerencoach bij WIJteam

Bijvoorbeeld met een spreekuur dat je dan bij het WIJ-team gaat zitten voor die jongeren. Dan wordt de overheid ook wat menselijker omdat de jongeren je zien zitten. Dat de Jongerenteam medewerkers in hun gebied in het WIJ-team lijfelijk gaan zitten. Zodat er elke

week iemand van het Jongerenteam aanschuift en aanwezig is. Zodat de jongeren dit ook zien.

Overzicht medewerkers

Een overzicht van wat iedereen doet en waarvoor ben je bereikbaar en kunnen we je benaderen. Een soort routekaart. > wanneer gaat een jongere naar het Jongerenteam en wanneer bijvoorbeeld naar het RMC.

Voorlichting geven bij elkaar

We hebben 1x in de zoveel weken een soort gezamenlijk tijdstip waar dat soort dingen kunnen. Dat is ook weleens handig. Het zou dan kunnen zijn dat de afdeling jongerencoaches met twee mensen komt en zegt van met de mensen die dat interessant vinden en daarmee te maken hebben zullen we dat gewoon eens bespreken. dat kan met een PowerPoint of vanalles, wat je dan ook maar wil. een PowerPoint is altijd wel lastig want dan zit je net in een ruimte waar de Wi-Fi niet werkt en allemaal dat soort dingen, dus het kan ook gewoon het gesprek aangaan zijn. maar het kan ook een echte voorlichting zijn. dat spreek je van tevoren af. dat wordt nog weleens gedaan. en vooral als je er tegenaan loopt van dat je van elkaar gewoon niet goed genoeg weet wat je nou eigenlijk aan het doen bent. en dat kan andersom natuurlijk ook. dat kunnen WIJ-teammedewerkers ook doen bij jongerencoaches.

Kom bij elkaar in het team zitten

van het hele ondoorzichtige Harm Buitenplein hebben wij één contactpersoon hier, en die weet dan eigenlijk het meest van de bijzondere bijstand, dat is een hele andere tak van sport. als er in een WIJteam af en toe ook een jongerencoach langs kan komen, want wij hebben hier het financieel spreekuur bijvoorbeeld, daar zitten ook meerdere mensen bij, ook van de GKB bijvoorbeeld, maar dat zou ik dan weer persoonlijk heel fijn vinden als er iemand van het Jongerenteam langskomt. want dan weet je ook wie het zijn, en wat ze doen en dan heb je nog kortere lijnen. misschien ook wel gewoon echt in het WIJteam zitten. dat is wel heel ideaal hoor. het kan zijn dat sommige WIJteams dat wel doen, en het kan ook wel zijn dat een ander WIJteam wel een jongerencoach in het team hebben, maar dat weet ik niet.

Medewerker (jongerencoach) in het team als contactpersoon bijv. 1 dag per 2 weken werkplek bij ons

Wandelgesprekken

In coronatijd als je niet live kunt afspreken op kantoor

Geschikte werklocaties regelmatig bezoeken en contacten opbouwen

Zoals bijv. museum technische werken

Netwerklunches

Ook met andere partijen erbij

Eens in het kwartaal/halfjaar caseload bij langsgaan

Om een terugkoppeling te geven over relevante zaken (met toestemming van de bewoner)

Jongerencoaches één keer op huisbezoek laten komen

Zodat er een goed beeld geschapt wordt over inschatting/verwachting van de jongere

Jongeren

Met elkaar om tafel gaan

Dat er dan echt contactpersonen aanwezig zijn en dat ze gewoon gaan praten van hoe het gaat met elkaar en waar zijn jullie mee bezig en wat gaat er goed, wat gaat er minder

goed. zodat je een overzicht hebt van wat gebeurt er aan de overkant zeg maar. als ze van elkaar weten wat ze doen dan kunnen ze krachten bundelen. dus ik denk dat je meer moet kijken naar wat doen anderen al en hoe kun je elkaar versterken daarin. dat zou misschien door een externe partij georganiseerd kunnen worden, dat het WIJteam en de gemeente Groningen een soort van bemiddelaar heeft en dat de bemiddelaar dan de vergadering regelt en iedereen uitnodigt. al bel je even met elkaar een halfuurtje of uurtje.

Samenwerking evalueren

Dat het WIJteam en het Jongerenteam met elkaar om tafel gaan en dat er dan echt contactpersonen aanwezig zijn en dat ze gewoon gaan praten van hee hoe gaat het met elkaar en waar zijn jullie mee bezig en wat gaat er goed, wat gaat er minder goed. zodat je een overzicht hebt van wat gebeurt er aan de overkant zeg maar. als ze van elkaar weten wat ze doen dan kunnen ze krachten bundelen. dus ik denk dat je meer moet kijken naar wat doen anderen al en hoe kun je elkaar versterken daarin.

Online portaal

De gemeente Groningen zou een soort portaal kunnen maken, zoals Suwinet maar dan niet helemaal, waar die cliënt inziet wat voor hulpverlening er gaande is, hoe de hulpverlening wordt gegeven en wie betrokken is. zodat het allemaal heel duidelijk in Jip en Janneke taal staat van wat welke persoon regelt voor de cliënt. dat er ook meteen een telefoonnummer en werkdagen op staan. zodat het ook allemaal duidelijk is op welke dagen je wie kan bereiken. al zou het een website zijn met een DigiD bijvoorbeeld. al is het maar 1 pagina, dat het voor het WIJ, de gemeente en de jongere duidelijk is welke ondersteuning er gaande is en naar wie kan ik met welke vragen komen. maar misschien ook dat hulpverleners zeggen van dat kan ik niet, maar daar kan je daarvoor bij die voor terecht. Het zou ook mooi zijn als hulpverleners daarop kunnen inloggen en kunnen zien wie er aangesloten is bij de jongere. als de jongere ook toestemming geeft. en dat elke hulpverlener dingen kan aanpassen in diegenes blokje. en dat iedereen die betrokken is dat dus kan doen. zo blijf je ook van elkaar als organisatie op de hoogte hoe de jongere erbij zit. het moet wel echt duidelijker voor de cliënt en de hulpverlener zelf. het zou ook een initiatief van de rijksoverheid kunnen zijn. en bij de intake met de jongere zou je al kunnen bespreken dat die website bestaat en een formulier invullen voor de AVG waarin de jongere toestemming geeft dat de hulpverleners contact met elkaar hebben via die site. er moet in ieder geval ergens op 1 plek duidelijk komen te staan wie wat doet voor de jongere, en wat de contactgegevens zijn van die mensen en wat zij kunnen doen voor hen en dat daar ook vrij inzicht in is voor de jongere zelf maar ook de hulpverleners. dat zou ook zelfs een google drive document kunnen zijn waar iedereen een link van heeft om het te delen. dat als een jongere naar een afspraak gaat met een hulpverlener dat het bij de hulpverlener al klaarligt ofzo, ik weet het niet. misschien moet er één iemand echt regie houden en dat dat verspreid wordt.

Fysiek afspreken

Spreekt voor zich

Informatie inwinnen bij elkaar

Dat ze meer overleggen, breng elkaar op de hoogte van hoe het gaat. - Dat je na de hulpvraag vraagt aan de jongere hoe het nu is en of er nog dingen spelen waarbij geholpen moet worden. Wel afhankelijk van de situatie

Survivallen

Survivallen; een dag organiseren zodat ze elkaar leren kennen en op elkaar aangewezen zijn.

Geef 'coach' een andere naam.

Pas het aan vanuit de gemeente óf duidelijk uitleggen wat ze precies doen en wat verwachtingen zijn. Kan het ook meegeven op een papertje ofzo.

Iets frequenter contact met beide partijen.

Weet meer wat er bij de ander afspeelt. Op voorhand al afspreken wanneer je elkaar weer spreekt. Niet zeggen van 'we spreken elkaar weer wanneer het weer nodig is', maar op voorhand al plannen. Liever vaker en iets korter dan in 1x heel lang

Gezamenlijk plan van aanpak

Met realistische doelen, een voorzichtige stip aan de horizon en gemaakte afspraken. Ook aangeven op welke vlakken ik hulp zou kunnen krijgen, maar dat ik dan zelf aangeef wanneer. Niet dat het direct al gedaan wordt, maar dat je er gewoon van op de hoogte bent.

Overzicht van het aanbod van gemeente en WIJ

Eén overzichtelijke pagina waar het digitaal op staat. Een flyer vind ik niks. of desnoods gewoon een keer een gesprek met iemand die aangeeft wat de vlakken en domeinen zijn waar dingen in te regelen zijn. en dan kijken naar je situatie en wat redelijk is.

Reclame maken

Nadruk op reclame maken voor het overzicht van het aanbod. medewerkers op de hoogte brengen van wat het aanbod is.

Meer samenwerken in het algemeen

Wat eten, bijeenkomsten, social media misschien maar dat wordt wel een beetje te privé met al die gegevens misschien. maar toch, om mensen bij elkaar te krijgen.

Vanuit de gemeente een soort middag om te kunnen sparren/zaken te bespreken

Per wijk doen en in gesprek gaan met elkaar. Daarbij ook in elkaars teamoverleg zitten of een overleg tussen WIJ en Jongerenteam organiseren. ik weet niet of dat allemaal mag dat ze dat met elkaar bespreken of dat er dan iemand bij moet zijn of niet, maar zoiets lijkt me wel een strak plan. En dan dossiers overleggen en elkaar aanvullen in wat nodig is om iemand te laten uitstromen.

Bijlage 9. Uitwerking samenwerkingsdraaiboek



Introductie

Voor je ligt het draaiboek "Samenwerkingsbijeenkomst". Dit draaiboek is samengesteld op basis van resultaten uit het onderzoek naar samenwerking tussen het Jongerenteam van de gemeente Groningen en de (dertien) WJ-teams in Groningen. Dit draaiboek kan worden gebruikt voor het organiseren van een bijeenkomst waarbij de focus ligt om elkaar beter te leren kennen.

Draaiboek samenwerkingsbijeenkomst

Voor wie?

Je bent re-integratiecoach jongeren bij de gemeente Groningen of WIJ-team medewerker in één van de dertien WIJ-teams in de gemeente Groningen. Je hebt te maken hebben met (zorg)jongeren in de leeftijd van 18 tot 27 jaar met een bijstandsuitkering.

Waarom?

Om jullie (gezamenlijke) doelgroep (zorg)jongeren optimaal te begeleiden en ondersteunen heb je elkaars kennis, expertise, en netwerk nodig. Door het organiseren van een gezamenlijke bijeenkomst leren jullie elkaar beter kennen en kunnen jullie elkaar vinden als dit nodig is. Dit is belangrijk om (zorg)jongeren zo goed, snel en optimaal mogelijk te ondersteunen in hun traject zodat ze optimaal mee kunnen doen in de maatschappij.

Draaiboek samenwerkingsbijeenkomst

Doel bijeenkomst

Het doel is om kennis te maken, verwachtingen helder te krijgen en dichterbij elkaar te komen zodat jullie elkaar na de bijeenkomst kunnen vinden en een effectieve samenwerking kunnen organiseren.

Hoe?

Beide partijen zullen een presentatie geven over wie zij zijn, wat zij doen en waarvoor zij kunnen worden ingezet. Deze presentaties worden met het team voorbereid. De belangrijkste punten die terug moeten komen in de presentatie zijn te vinden onder het kopje 'onderwerpen presentatie'.

Uitleg Re-integratiecoaches jongeren

Zoals jullie weten zijn jullie in tweetallen gekoppeld aan twee WIJ-teams. Jullie zullen dus samen bij twee WIJ-teams presenteren. Overleg met je collega wie van jullie wil vertellen over het jongerenteam van de gemeente Groningen en wie van jullie de voorzitter wil zijn. Wat de rol van voorzitter inhoudt lees je op de volgende pagina. Maak een PowerPoint presentatie, Prezi of vind een andere creatieve manier om je verhaal goed en duidelijk te vertellen aan de medewerkers van het betrokken WIJ-team.

Uitleg WIJ-team medewerkers

Verzamel iedereen die te maken heeft met (zorg)jongeren van 18 tot 27 jaar met een bijstandsuitkering en die meer willen weten over de jongerencoaches van de gemeente Groningen. Overleg in je team welke (twee) medewerkers iets willen vertellen over het WIJ-team in het gebied waar je werkt. Vergeet niet te benoemen met welke doelgroep je meestal te maken hebt en in welke wijk je werkzaam bent.

Draailboek samenwerkingsbijeenkomst

Rol voorzitter

Zoals zojuist beschreven zal één van de medewerkers van het jongerenteam de bijeenkomst voorzitten. Deze voorzitter zal de bijeenkomst leiden en zorgen dat de bijeenkomst goed verloopt. Introduceer bij de start wat verwacht wordt van de deelnemers, benoem de beschikbare tijd en werkwijze én stimuleer de groep vooral om vragen te stellen. Maak er een gezamenlijk programma/bijeenkomst van. Op deze manier krijgt iedereen de ruimte om zijn of haar inbreng te geven en creëer je eigenaarschap.

Als voorzitter van de bijeenkomst heb je een belangrijke rol. Jouw taak is het begeleiden van het proces. Het is van belang dat deelnemers zich veilig en vrij voelen om belangrijke punten te bespreken. Je zou ervoor kunnen kiezen om met deelnemers (vooraf) afspraken te maken over de omgang met elkaar en dat ze alles mogen inbrengen/bespreken. Tijdens de bijeenkomst kun je deelnemers stimuleren om aan het woord te komen. Vraag tijdens de bijeenkomst ook door als je nieuwsgierig bent of als iets onduidelijk is. Vat na de bijeenkomst de belangrijkste punten samen en vraag de deelnemers om concrete afspraken te maken. Stimuleer de groep aan het eind van de bijeenkomst om contactgegevens uit te wisselen!

Draailboek samenwerkingsbijeenkomst

Onderwerpen presentatie

1

Voorstelronde

5

Wat kunnen wij
bijdragen

2

Organisatie en team

6

Waarvoor kun je ons
inzetten

3

Visie, doelen en
werkwijze

7

Wat verwachten wij
van jullie

4

Functie en taken

Draaiboek samenwerkingsbijeenkomst

Uitleg onderwerpen presentatie

1

Vertel iets over jou en je collega's), jullie achtergrond en in welk gebied en welke wijk jullie actief zijn

2

Waar werken jullie, wat is de organisatiestructuur en in welk team zijn jullie werkzaam? Wie zitten daar nog meer in? (Liefst met foto's en mailadressen!)

3

Vertel over de visie, doelen en werkwijze van jullie organisatie. Benoem ook je eigen visie en doel

4

Vertel over je functie en taken en die van je collega's (noem hierbij voorbeelden)

5

Vertel wat jij en je collega's kunnen bijdragen in een samenwerkingstraject, waar ligt de expertise?

6

Welk aanbod hebben jullie? Bijvoorbeeld qua trajecten, projecten of andere samenwerkingspartners?

7

Wat verwachten jullie in de samenwerking?

Draaiboek samenwerkingsbijeenkomst

Aan de slag!

115 min. Opzet bijeenkomst

10 min:	Welkom heten en uitleg over bijeenkomst
20 min:	Presentatie partij 1
15 min:	Vragenronde
15 min:	Pauze
20 min:	Presentatie partij 2
15 min:	Vragenronde
10 min:	Maak afspraken en wissel contactgegevens uit
10 min:	Afsluiten

Draaiboek samenwerkingsbijeenkomst

Een interactieve bijeenkomst, plezier en humor zorgen er voor dat deelnemers elkaar na de bijeenkomst beter kunnen vinden en met plezier kunnen samenwerken, zodat elke (zorg) jongere in de gemeente Groningen optimaal wordt ondersteund en kan meedoen!



Auteurs

Gemma Aalders
&
Lisanne de Gruijter

Dit document is opgesteld naar aanleiding van resultaten uit onderzoek waarin re-integratiecoaches van het Jongerenteam, de WJ-teams en een aantal jongeren hebben deelgenomen. Onze dank gaat uit naar alle deelnemers.

Draaiboek samenwerkingsbijeenkomst

Bijlage 10. Vragenlijst Karrenwiel (Vroemen, 2016).

Deze onderstaande vragenlijst is overgenomen uit het boek "Team op Vleugels" van Martijn Vroemen uit 2016, blz. 288:

Vul alle vragen in. Denk niet te lang na. Beoordeel het functioneren van het gehele team voor zover dat je dat hebt kunnen waarnemen. Maak anders een inschatting. Bespreek de uitslag in je team.

1 = slecht (dit is afwezig en een zorgpunt).

2 = redelijk (het begin is er maar we moeten wel verbeteren).

3 = goed (dat loopt eigenlijk naar tevredenheid).

4 = uitstekend (anderen kunnen een voorbeeld aan ons nemen).

5 = doorslagen (dit is bij ons te veel van het goede).

Motiverende doelstelling					
1. Het doel van ons team is duidelijk	1	2	3	4	5
2. De resultaten worden regelmatig teruggekoppeld	1	2	3	4	5
3. Onze doelen zijn voor iedereen uitdagend genoeg	1	2	3	4	5
4. De teamleden kunnen meebeslissen over de doelen	1	2	3	4	5

Gezamenlijke verantwoordelijkheid					
5. Iedereen weet waar hij voor verantwoordelijk is	1	2	3	4	5
6. Iedereen heeft invloed op wat er bereikt wordt	1	2	3	4	5
7. Mensen vinden dat ze elkaar nodig hebben	1	2	3	4	5
8. We zijn bereid om wat van elkaar over te nemen	1	2	3	4	5

Open communicatie					
9. Er is voldoende informatie beschikbaar	1	2	3	4	5
10. Er is gelegenheid tot overleg	1	2	3	4	5
11. We voelen ons vrij om te zeggen wat we denken	1	2	3	4	5
12. Wij geven in ons team feedback aan elkaar	1	2	3	4	5

Respect voor verschil					
13. We zijn in ons team bekend met elkaars kwaliteiten	1	2	3	4	5
14. In ons team mag je anders zijn of anders denken	1	2	3	4	5
15. Verschillende kwaliteiten in ons team worden benut	1	2	3	4	5
16. Conflicten zijn bespreekbaar	1	2	3	4	5

Flexibel aanpassen					
17. Nieuwe ideeën krijgen bij ons altijd een kans	1	2	3	4	5
18. Wij zijn bereid en in staat om afspraken te herzien	1	2	3	4	5
19. We kunnen improviseren als dat nodig is	1	2	3	4	5
20. Fouten maken is acceptabel: we leren ervan	1	2	3	4	5

Initiatief nemen					
21. Er zit energie in ons team	1	2	3	4	5
22. Mensen doen voorstellen en komen met ideeën	1	2	3	4	5
23. Mensen ervaren bij ons regelruimte	1	2	3	4	5
24. Er blijven bij ons geen taken of problemen liggen	1	2	3	4	5