



Methodebeschrijving Maatwerk

Databank Effectieve sociale interventies



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling





Deze methodebeschrijving is gemaakt door:

Els Kok
Movisie
e.kok@movisie.nl

Els Kok is een projectleider van de afdeling Kennisstromen van MOVISIE.

December 2011

Voor meer methodebeschrijvingen en eventuele vragen en/of reacties kunt u terecht bij:
www.movisie.nl/effectievesocialeinterventies.

Deze methodebeschrijving is mede mogelijk gemaakt door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Het werkblad dat gebruikt is voor deze methodebeschrijving, is deels gebaseerd op het Werkblad beschrijving interventie van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) en het RIVM.





Inhoudsopgave

Inleiding: leeswijzer	04
Samenvatting	06
1. Beschrijving methode	09
1.1 Probleemomschrijving	09
1.2 Doel van de methode	09
1.3 Doelgroep van de methode	10
1.4 Indicaties en contra-indicaties	10
1.5 Aanpak	10
1.6 Materiaal	13
1.7 Uitvoerende organisaties	13
1.8 Benodigde competenties van de uitvoerder	13
1.9 Overige randvoorwaarden	14
1.10 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies	15
1.11 Contactgegevens ontwikkelaar	16
2. Onderbouwing	17
2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode	17
2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak	17
3. Onderzoek naar praktijkervaringen	20
3.1 Praktijkervaringen van de uitvoerder	20
3.2 Praktijkervaringen van de cliënt/burger	21
3.3 Praktijkvoorbeeld	21
4. Effectonderzoek	24
4.1 Directe aanwijzingen voor effectiviteit	24
4.2 Indirecte aanwijzingen voor effectiviteit	25
5. Conclusies	26
5.1 Samenvatting werkzame elementen	26
5.2 Samenvatting effectonderzoek	26
6. Verantwoording	28
6.1 Het zoeken en selecteren van literatuur	28
6.2 Literatuur	28
 Bijlage 1: Toelichting effectonderzoek	30
Bijlage 2: Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken	33
Bijlage 3: Methodologische kenmerken en resultaten effectonderzoeken	34





Inleiding: leeswijzer

Professionals en burgers worden in de sociale sector geconfronteerd met een wirwar aan informatie waar ze een weg in moeten vinden. Die informatie is vaak versnipperd en daardoor weinig toegankelijk. In de *Databank Effectieve sociale Interventies* brengen wij methoden waarmee in de sociale sector gewerkt wordt, bij elkaar. De methodebeschrijvingen geven een zo volledig mogelijk beeld van alle beschikbare informatie over een methode. Als hulpverlener, actief burger of vrijwilliger kunt u hiermee vaststellen of de methode geschikt is voor de situatie waarin u of uw organisatie iets wil doen. Als gemeente kunt u zich op de hoogte stellen van de methoden die er zijn en wat er bekend is over de effectiviteit. Op basis daarvan kunt u met organisaties in uw gemeente in gesprek gaan over de inzet van deze methoden. Indien u besluit om met de methode aan de slag te gaan, verwijzen we u naar de ontwikkelaar voor het handboek en eventuele andere beschikbare materialen.

De methodebeschrijving is opgebouwd langs vier lijnen. Onderdeel 1 van dit document beschrijft de methode zelf, zoals de doelen, de doelgroep en de aanpak. Onderdeel 2 laat de onderbouwing van de methode zien: de visies, theorieën en wetenschappelijke onderzoeken die de ontwikkelaar heeft gebruikt bij het ontwikkelen van de methode. Onderdeel 3 geeft zicht op de praktijkervaringen van de uitvoerder en de cliënt/burger met de methode. Onderdeel 4 geeft inzicht in wat er wetenschappelijk bekend is over de effectiviteit van de methode.

De methodebeschrijving is in nauwe samenwerking met de ontwikkelaar van de methode tot stand gekomen. Zo levert de ontwikkelaar informatie aan en geeft deze *feedback* op het concept en toestemming voor publicatie. Soms schrijft de ontwikkelaar zelf de methodebeschrijving, dan biedt MOVISIE begeleiding en geeft zij *feedback*. De methode wordt uitgebreid in kaart gebracht. Dit kan de ontwikkelaar op zijn beurt een impuls geven voor verdere ontwikkeling van de methode. Een methode staat dus niet stil, de methodebeschrijvingen zullen dan ook regelmatig worden herzien.

De methodebeschrijving is gebaseerd op een systematische zoektocht naar informatie. Bij die zoektocht werken de medewerker die de methodebeschrijving maakt en een informatiespecialist van de afdeling kennisstromen van MOVISIE intensief samen. Bij het zoeken van informatie over methoden zijn doorgaans de volgende zoekstrategieën toegepast: het inwinnen van informatie bij de ontwikkelaar, uitvoerende instanties en/of eventuele onderzoekers van de methode, het doorzoeken van Nederlandse en/of internationale databanken, het checken van referenties van reeds gevonden informatiemateriaal en een internet *deskresearch*. De verantwoording van de toegepaste zoekstrategieën is in beknopte zin terug te vinden in onderdeel 6.1. De zoekgeschiedenis is in uitgebreidere vorm vastgelegd in een hiertoe ontwikkelde *flowchart*, die is opgenomen in het archief van MOVISIE. Het relevante gevonden materiaal is terug te vinden in het literatuuroverzicht in onderdeel 6.2.

Bij het effectonderzoek (onderdeel 4) wordt onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte aanwijzingen voor effectiviteit. Een toelichting op dit onderscheid vindt u in bijlage 1. Om de tekst in de methodebeschrijving zelf laagdrempelig te houden, worden de belangrijkste onderzoekskenmerken en resultaten zoveel mogelijk in woorden beschreven. De achterliggende cijfers vindt u in bijlage 3 en verder.





Wij wensen u veel inspiratie bij het lezen van deze methodebeschrijving. Wij hopen dat u zich hiermee een goed beeld kunt vormen van wat deze methode u te bieden heeft.





Samenvatting

1. Beschrijving methode

Doel

Het doel van de methode Maatwerk is de deelnemer te ondersteunen bij het vinden van een (werk)plek in de maatschappij en ertoe te bewegen naar eigen kunnen te participeren.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit zeer moeilijk bemiddelbare bijstandsgerechtigden die al jaren buiten het arbeidsproces staan en weinig voeling meer hebben met de maatschappij.

Aanpak

Klantmanagers van de sociale dienst melden deelnemers aan voor het Maatwerktraject. Maatwerk is een individuele benadering die wordt uitgevoerd door trajectcoaches met een maatschappelijk werk- of SPH-achtergrond. De gemiddelde duur van het totale Maatwerktraject is 15 maanden. Het is een traject op maat waarbinnen acht fasen zijn te onderscheiden: aanmelding, contact leggen, inventarisatie, plan maken, uitvoeren, stand van zaken en evaluatie, uitstroom en afronding, nazorg. In het eerste deel van het traject gaat het vooral om het opbouwen van een vertrouwensrelatie, het inventariseren van wensen en mogelijkheden en het ontwikkelen van vaardigheden. In het tweede deel komt de verantwoordelijkheid voor de te ondernemen activiteiten steeds meer bij de deelnemer te liggen en vergroot deze zijn bekwaamheden door middel van participatief leren.

Materiaal

De methode is beschreven in *Motivatie voor Actie. Methodebeschrijving Maatwerk*, geschreven door Annemieke Leeuwangh in samenwerking met methodiekontwikkelaar Paulien Lubbers, in 2007 uitgegeven door de Stichting Welzijnswerk Hoogeveen. In het handboek staat een aantal praktische hulpmiddelen.

Ontwikkelaar

Stichting Welzijnswerk Hoogeveen

Contactpersonen

Paulien Lubbers, ontwikkelaar Maatwerk en trajectcoach

p.lubbers@swwh.nl

Johan Bosman

j.bosman@swwh.nl

2. Onderbouwing

Maatwerk is werkende weg ontwikkeld vanuit de praktijk- en leerervaringen die de methodeontwikkelaar met de doelgroep heeft opgedaan. Het uitgangspunt van de methode is





dat er voor iedereen ruimte is om volwaardig te participeren en dat iedere deelnemer beschikt over kwaliteiten en mogelijkheden om dit te doen. De keuze voor de integrale aanpak en handelingsvrijheid van de trajectcoach wordt onderbouwd met theoretische inzichten van Berg, Denolf, Veer & Vanschoren, 1996 en Schout, 2007 (Leeuwangh & Lubbers, 2007). Zij stellen dat een integrale benadering juist voor mensen met complexe problematiek belangrijk is. Een focus op deelproblematiek die het gevolg is van meer specialistische hulpverlening, vergroot het risico op uitsluiting. Gebruikmakend van de inzichten uit de oplossingsgerichte therapie, NLP en de systeemtherapie, richt de trajectcoach zich op de vraagstelling van de cliënt zelf. De cliënt wordt daarbij gezien als een competent en vindingrijk individu die pas begrepen kan worden in de context van zijn relaties.

3. Onderzoek naar praktijkervaringen

Voor een succesvolle uitvoering van het traject is het noodzakelijk dat de klantmanagers die de cliënten voordragen en de trajectcoaches goed samenwerken. Uitvoerders van het Maatwerktraject zijn tevreden over deze samenwerking (SWW, 2009).

In een in 2008 uitgevoerd tevredenheidsonderzoek onder ex-deelnemers geven de respondenten aan dat zij tevreden zijn over de begeleiding van de trajectcoach. Ook hebben ze het idee dat het traject heeft bijgedragen aan hun persoonlijke en maatschappelijke ontwikkeling (SWW, 2008).

4. Effectonderzoek

Monitoregegevens geven inzicht in de instroom, het verloop en de uitstroom van de deelnemers. Het uitstroombestand zit tussen de 36 en 68% per jaar. Ongeveer tweederde hiervan stroomt uit naar scholing, re-integratietrajecten, (vrijwilligers)werk of sociale werkvoorziening. (Bijlage D in: Leeuwangh & Lubbers, 2007 en Jaarverslagen Maatwerk 2005-2010)

5. Samenvatting werkzame elementen

De belangrijkste werkzame elementen van de methode zijn:

- De persoonlijke aanpak: de coach verdiept zich daadwerkelijk in de leefwereld, leert de deelnemer kennen en bouwt een vertrouwensrelatie op.
- De integrale aanpak: de trajectcoach richt zich op de totale persoon en niet op een specifiek probleem of enkele specifieke problemen.
- De handelingsvrijheid van de coach: deze is niet gebonden aan protocollen waardoor ieder traject daadwerkelijk op maat kan worden gesneden.
- De aansluiting bij de toekomstwensen en capaciteiten: hierdoor wordt de motivatie van de deelnemer vergroot en worden realistische plannen en oplossingen bedacht.
- Inspelen op verschil in leerstijlen: de coach maakt gebruik van verschillende technieken in het ondersteunen, begeleiden en motiveren van de deelnemer.
- De deelnemer krijgt steeds meer eigen verantwoordelijkheid: zo wordt de zelfstandigheid en stuurkracht vergroot.





- Een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie: vanuit betrokkenheid en respect laten ontdekken en toepassen van eigen mogelijkheden.





1. Beschrijving methode

De beschrijving van de methode is gebaseerd op het volgende handboek:

Motivatie voor Actie. Methodebeschrijving Maatwerk, geschreven door Annemieke Leeuwangh in samenwerking met methodiekontwikkelaar Paulien Lubbers, in 2007 uitgegeven door de Stichting Welzijnswerk Hoogeveen.

1.1 Probleemomschrijving

Er is in de samenleving een groep mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt door het ontbreken van opleiding en/of werkervaring. Vaak is er sprake van een combinatie van factoren die belemmerend werken. Dat kunnen psychosociale problemen, psychiatrische problematiek of verslavingsproblemen zijn, maar ook gezondheidsklachten, schulden, verzorgingstaken, leerproblemen of demotivatie door eerdere negatieve ervaringen met trajecten. Deze mensen hebben veelal al deelgenomen aan reguliere re-integratietrajecten zonder dat dit tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Wij nemen bij het beschrijven van de omvang van het probleem de informatie uit het handboek van de methode als uitgangspunt. Wanneer u wilt beschikken over meer actuele of gedetailleerde informatie, verwijzen wij u naar www.cbs.nl of www.scp.nl.

1.2 Doel van de methode

Het doel van het Maatwerktraject is de deelnemer te ondersteunen in diens zoektocht naar een (werk)plek in de maatschappij en ertoe te bewegen 'naar eigen kunnen mee te doen'.

Er zijn geen minimale eisen vastgelegd waaraan de uitstromende deelnemer moet voldoen om succesvol te zijn. Het maximaal haalbare verschilt per deelnemer. Voor de één is een paar uur vrijwilligerswerk buitenshuis het maximaal haalbare, voor een ander een opleidingsplaats of een re-integratietraject. Sommige deelnemers stromen uit naar de hulpverlening en kunnen in een later stadium door de sociale dienst opnieuw worden benaderd om aan het Maatwerktraject deel te nemen. Directe uitstroom naar betaald werk is slechts voor een enkele deelnemer weggelegd.





1.3 Doelgroep van de methode

De doelgroep van Maatwerk bestaat uit langdurig bijstandsgerechtigden die weinig voeling meer hebben met de maatschappij. Het betreft deelnemers met en deelnemers zonder arbeidsverplichting.

Klantmanagers van de sociale dienst melden deelnemers aan voor Maatwerk. Het gaat om personen die door de sociale dienst als zeer moeilijk bemiddelbaar worden gezien. Mannen en vrouwen, autochtonen en niet-westerse allochtonen met een combinatie van verschillende problemen. Doordat het Maatwerktraject op de maat van het individu wordt gesneden, is het mogelijk om deze gevarieerde doelgroep daadwerkelijk te ondersteunen.

1.4 Indicaties en contra-indicaties

Contra-indicaties zijn het niet erkennen van psychiatrische of verslavingsproblemen. Mensen met een psychiatrisch of verslavingsprobleem die hun probleem niet erkennen, zijn niet te helpen met een Maatwerktraject. Zij worden terugverwezen naar de verwijzende instantie.

1.5 Aanpak

Maatwerk is een individuele benadering waarin een trajectcoach een deelnemer ondersteunt en begeleidt om meer te participeren in de maatschappij, binnen het bereikbare vermogen van de deelnemer. Zoals de naam aangeeft, wordt een traject op maat gesneden voor de individuele deelnemer. De deelnemer krijgt binnen het traject ruimte om ervaringen op te doen en leerprocessen te doorlopen. Zo kan hij of zij bijvoorbeeld leerervaringen opdoen op een werkplek. Voor specifieke groepen is vanaf 2008 groepsaanbod ontwikkeld (zie verder 2.1).

De aanpak die Maatwerk kenmerkt kan als volgt worden samengevat:

- Integrale aanpak, dat wil hier zeggen dat de deelnemer als persoon in zijn totaliteit gezien wordt en dat de individuele combinatie van kwaliteiten en kracht, problemen en belemmeringen in haar geheel wordt aangepakt.
- Handelingsvrijheid van de trajectcoach. Door het ontbreken van protocollen en procedures kan ieder traject daadwerkelijk op maat worden gesneden.
- De relatie tussen de trajectcoach en deelnemer is gebaseerd op gelijkwaardigheid, er is sprake van een samenwerkingsrelatie.
- Daadwerkelijke en oprechte betrokkenheid van de trajectcoach bij de deelnemer.
- De trajectcoach werkt vanuit de visie en beleving van de deelnemer en is hierin uiterst respectvol.





- De trajectcoach is positief georiënteerd, dat wil zeggen: de focus ligt op de successen en het zichtbaar en bewust maken van de kwaliteiten en kracht van de deelnemer.

Acht fasen

Binnen het Maatwerktraject zijn acht fasen te onderscheiden. In die fasen kunnen de interventies die nodig zijn verschillen, aangezien iedere deelnemer andere behoeften heeft. Het kan voorkomen dat het, bijvoorbeeld vanwege een terugval van de deelnemer of door nieuwe problemen in diens omgeving nodig is om vanuit een bepaalde fase weer terug te gaan naar aspecten uit een eerdere fase.

Fase 1: Aanmelding

Bij de aanmelding levert de klantmanager van de afdeling sociale dienst een re-integratieplan. In het re-integratieplan staan alle relevante gegevens, de levensloop en welk doel het Maatwerktraject moet dienen. De trajectcoach tracht de vraag van de klantmanager samen te voegen met wat de deelnemer wil en kan. De trajectcoach koppelt zijn of haar bevindingen terug naar de klantmanager.

Fase 2: Contact leggen

In de tweede fase is de inzet van de trajectcoach gericht op het tot stand brengen van een samenwerkingsrelatie met de deelnemer. Vaak beginnen deelnemers ongemotiveerd of zelfs gefrustreerd aan het traject als gevolg van eerdere negatieve ervaringen met instanties en trajecten. De trajectcoach probeert het vertrouwen van de deelnemer te winnen en tegelijkertijd duidelijk en eerlijk te zijn over het traject dat ze samen ingaan. In deze fase is het van belang om er door vragen achter te komen wat iemand staande houdt in diens moeilijke situatie. Dit biedt inzicht in de mogelijkheden en wensen die later in het traject ingezet kunnen worden.

Fase 3: Inventarisatie

In deze fase worden de situatie en de achtergrond van de deelnemer in kaart gebracht. In bijlage B van het handboek staan hiervoor hulpmiddelen, zoals de Lijst Leefdomeinen en de Quick scan werknemersvaardigheden (zie 1.6). Kwaliteiten, wensen, mogelijkheden, probleemgebieden, knelpunten, belemmeringen en motivatie worden door de coach samen met de deelnemer geïnventariseerd. Als in deze fase blijkt dat de deelnemer of de coach absoluut geen samenwerkingsrelatie kan of wil aangaan, is dat een reden om het traject te beëindigen en de deelnemer terug te verwijzen naar de klantmanager.

Het is de taak van de coach om de kwaliteiten van de deelnemer zichtbaar te maken en te benoemen, waardoor deze ook mogelijkheden voor zichzelf gaat zien. Door de inventarisatie komen arbeidsvaardigheden in beeld en wordt de zoekrichting ten aanzien van werk duidelijker. Tevens wordt duidelijk op welke wijze iemand leert, wat later wordt ingezet met behulp van een aantal principes van NLP. Zie verder hoofdstuk 2: onderbouwing.

Fase 4: Plan

Coach en deelnemer bekijken of naast of voorafgaand aan het Maatwerktraject andere ondersteuning of hulpverlening nodig is, bijvoorbeeld een therapie, sociale vaardigheidstraining en/of dagbestedingsactiviteiten. Het is ook mogelijk dat de coach aandacht besteedt aan andere probleemgebieden dan werk en inkomen, bijvoorbeeld problemen met kinderen.





De coach legt steeds meer verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld voor het maken van afspraken, bij de deelnemer. Dit vergroot diens zelfstandigheid en eigen stuurkracht. Tevens laat de coach de deelnemer kennismaken met en gebruik maken van mogelijkheden als (sollicitatie)trainingen, bibliotheek, fondsen, instanties, sociaal netwerk en computer.

In het plan worden haalbare en reële doelen gesteld die tussentijds worden bekeken en zo nodig bijgesteld. De coach draagt zorg voor het inpassen van de doelen in de globale doelen die de klantmanager eerder heeft geformuleerd. Een hulpmiddel voor het opstellen van leerdoelen is het SMARTI-model (zie 1.6).

Fase 5: Uitvoering

De trajectcoach gaat samen met de deelnemer actief op zoek naar vrijwilligerswerk of een stageplek die past. De verantwoordelijkheid voor de te ondernemen acties komen steeds meer bij de deelnemer te liggen.

Samen met de coach kiest de deelnemer uit faciliteiten die de voortgang van een traject kunnen bevorderen, bijvoorbeeld het Vrijwilligerssteunpunt, stageplekken, computer, oefenmateriaal. Afhankelijk van de deelnemer ondersteunt de coach bij het daadwerkelijk solliciteren en gaat deze mee op sollicitatiegesprekken en werkbezoeken. Een belangrijke taak voor de trajectcoach is het leggen en onderhouden van contacten met de werkgevers. In coachingsgesprekken worden kwaliteiten, knelpunten en belemmeringen die de deelnemer tegenkomt besproken en situaties geoefend in bijvoorbeeld rollenspelen.

Fase 6: Stand van zaken en evaluatie

Coach en deelnemer kijken samen naar wat is bereikt en wat het maximaal haalbare is dat de deelnemer kan en wil bereiken. De trajectcoach brengt advies uit aan de klantmanager. De coach ondersteunt de deelnemer om vol te houden en terugval te voorkomen of om van een terugval te leren en door te gaan.

Fase 7: Uitstroom en afronding

Als een concreet vervolg is geregeld in de vorm van scholing, zelfstandig vrijwilligerswerk, werk, hulpverlening enzovoort, dan wordt het traject afgerond. De deelnemer krijgt te horen dat hij of zij ook in de toekomst altijd kan langskomen voor ondersteuning.

Fase 8: Nazorg

Het initiatief voor nazorg kan door de coach, de deelnemer of de klantmanager genomen worden. De nazorg is bedoeld om te achterhalen of er nog enige vorm van ondersteuning gewenst is, om een passende vacature onder ogen te brengen of om te laten merken dat de deur nog steeds openstaat.

Omdat veel deelnemers te kampen hebben met allerlei problemen en misverstanden in relatie tot verschillende organisaties, besteden Maatwerkcoaches tijd aan het bemiddelen tussen deelnemer en deze organisaties, het hersteld krijgen van fouten en het uit de wereld helpen van misverstanden.





1.6 Materiaal

In het handboek *Motivatie voor Actie. Methodebeschrijving Maatwerk* staan voorbeelden van vragen die in de verschillende fasen gebruikt kunnen worden, van mogelijke gesprekstechnieken, zoals positief bekrachtigen en motiverende gespreksvoering, en van interventies als rollenspelen, belangenbehartiging en doorverwijzing.

In bijlage B van het handboek staat een aantal praktische hulpmiddelen kort beschreven.

- SMARTI-methode: een goed leerdoel is Specifiek, Meetbaar, Activerend, Realistisch, in Tijd gezet en Inspirerend.
- Feedback geven.
- Lijst met leefdomeinen die gebruikt kan worden bij het in kaart brengen van de situatie van de deelnemer.
- Quickscan werknemersvaardigheden die helpt om inzicht te krijgen in waar een deelnemer goed in is en waar het aan schort. De coach en deelnemer vullen de quickscan gezamenlijk in.

Tevens staan in bijlage C van het handboek een functieomschrijving en competentieprofiel van een trajectcoach.

1.7 Uitvoerende organisaties

De methode Maatwerk wordt in de gemeente Hoogeveen uitgevoerd door drie trajectcoaches van de Stichting Welzijnswerk (SWW). Dit gebeurt op verzoek van en in samenwerking met de gemeente. Aanmelding van de deelnemers gebeurt door de klantmanagers van de sociale dienst, in de gemeente Hoogeveen bekend onder de naam Werkplein Hoogeveen.

1.8 Benodigde competenties van de uitvoerder

Voor een trajectcoach is een hbo denk- en werkniveau vereist, bij voorkeur Maatschappelijk Werk, SPW Coaching of vergelijkbaar. Er is geen training beschikbaar. Nieuwe medewerkers kunnen door begeleiding in de vorm van bijvoorbeeld cliëntbesprekingen groeien in hun taak. Ook worden leerervaringen gedeeld via themabesprekingen en casusbesprekingen.

In het handboek staan de volgende benodigde competenties vermeld:

- empathisch vermogen
- flexibiliteit
- initiatief





- volhardendheid en actiebereidheid
- overtuigingskracht
- coachende vaardigheden
- openheid
- zelfstandigheid en creativiteit
- sociale en netwerkvaardigheden
- mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

1.9 Overige randvoorwaarden

Kwaliteitsbewaking

Elk kwartaal worden de resultaten van het traject gemonitord om inzicht te krijgen in de problematiek van de deelnemers en in de behaalde resultaten, dat wil zeggen de plekken waar de deelnemers naar uitstromen.

Door middel van themabesprekingen en casusbesprekingen worden leerervaringen gedeeld en uitgewerkt. De wijze van kwaliteitsbewaking wordt (verder) bepaald door de uitvoerder.

Kosten van de interventie

Op basis van het prijspeil in 2011 kost een Maatwerktraject voor een klant gemiddeld € 2.900,-. Uitgegaan wordt van 33,5 effectieve uren tijdsbesteding per klant. Naar aanleiding van de ervaringen opgedaan in de eerste jaren is verder aan de gemeente gevraagd een werkbudget van € 250,- per deelnemer beschikbaar te stellen voor eventuele kosten zoals een ov-kaart of inkoop van een cursus. Niet gebruikt budget gaat retour.

Klanten zitten niet allemaal even lang in het traject. Dit kan variëren van een half jaar tot twee jaar (Paulien Lubbers, persoonlijke communicatie, 28 juni 2011). Doorgaans duurt een traject anderhalf jaar met een maximum van twee jaar. Op basis van ervaringen blijkt dat 24 deelnemers op één trajectcoach die 24 uur per week werkt het maximaal haalbare is. De ontwikkelaars adviseren om bij het starten van het Maatwerktraject met ten hoogste acht deelnemers te beginnen, aangezien er in de eerste fase van het traject meer en intensievere contactmomenten tussen trajectcoach en deelnemer zijn dan later in het traject.

Draagvlak

Als noodzakelijke randvoorwaarde wordt in het handboek genoemd dat de eigen organisatie en de betrokken gemeente en gemeentelijke afdeling het belang van een integrale visie voor de doelgroep onderkennen.





1.10 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies

Buurtgerichte Sociale Activering

Buurtgerichte Sociale Activering (BSA) is beschreven in *Buurtgerichte sociale activering: Methodiekb beschrijving voor een gebiedsgerichte aanpak* door Thomas Freitag, Iris Leene en Carel Tenhaeff, in 2003 gepubliceerd door het NIZW in Utrecht. BSA is een methode voor het activeren van sociaal kwetsbare buurtbewoners en de sociale netwerken en voorzieningen in hun woonomgeving. De aanpak bestaat enerzijds uit een individuele benadering en anderzijds uit een aanpak gericht op participatie van de hele buurt. De methode vraagt inzet op drie niveaus: van bewoners, van organisaties in de wijk en van de gemeente.

Overeenkomsten met Maatwerk zitten in de doelgroep van sociaal kwetsbare inwoners, de rustige fasegewijze opbouw (kennismaken, gemeenschappelijk ontwikkelen, actief worden met behoud van begeleiding), de uitgangspunten (vraaggericht, deelnemer centraal, deelnemers aanspreken op kracht) en de rol van de coach als bruggenbouwer.

Een belangrijk verschil met Maatwerk is dat bij BSA buurtbewoners en buurt als secundaire doelgroep in de aanpak worden betrokken. BSA heeft op meerdere niveaus doelen, waarbij het activeren van sociale netwerken en voorzieningen één van de hoofddoelen vormt. BSA gaat uit van een kloof tussen instellingen en burgers en zoekt een oplossing in het bouwen van bruggen tussen deze twee.

Individuele Rehabilitatiebenadering

De Individuele Rehabilitatiebenadering (IRB) is beschreven in het *Handboek Rehabilitatie voor zorg en welzijn*, onder redactie van Lies Korevaar en Jos Dröes, in 2008 uitgegeven door Uitgeverij Coutinho in Bussum. Het doel van IRB is mensen met ernstige, langdurige beperkingen helpen beter te functioneren, zodat ze met succes en naar tevredenheid kunnen wonen, werken, leren en sociale contacten hebben in de omgeving van eigen keuze met zo min mogelijk professionele hulp. De aanpak van IRB draait in de kern om gesprekken en activiteiten die cliënten ondersteunen bij het verkennen, kiezen, verkrijgen en behouden van hun eigen doelen op de terreinen wonen, werk/dagbesteding/vrije tijd, leren, sociale en familiecontacten en financiën.

Overeenkomsten tussen Maatwerk en IRB liggen vooral in het op het individu toegesneden traject, de aansluiting bij de (toekomst)wensen van de cliënt, uitgaan van mogelijkheden en capaciteiten van het individu, de persoonlijke benadering (vertrouwen winnen en veiligheid creëren) en de gelijkwaardigheid.

Een belangrijk verschil met de Maatwerkmethode is dat IRB vooral gericht is op de invulling van bredere sociale en maatschappelijke rollen en is ingestoken vanuit de zorgsector.

Op basis van de geconstateerde verschillen wordt onderzoek naar BSA en IRB niet meegenomen als indirect bewijs voor de effectiviteit van Maatwerk.





1.11 Contactgegevens ontwikkelaar

Stichting Welzijnswerk Hoogeveen
Het Haagje 119
7902 LE Hoogeveen
0528 278 855
<http://www.swwh.nl/>

Contactpersonen:

Paulien Lubbers, ontwikkelaar Maatwerk en trajectcoach
p.lubbers@swwh.nl
Johan Bosman
j.bosman@swwh.nl





2. Onderbouwing

2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode

De gemeente Hoogeveen heeft in 2003 aan de Stichting Welzijnswerk (SWW) gevraagd een passend aanbod te ontwikkelen voor inwoners aan de onderkant van de arbeidsparticipatieladder. De doelstelling was deelnemers motiveren, ondersteunen en begeleiden om activiteiten buiten de eigen sociale omgeving op te pakken, opdat zij beseffen dat (vrijwilligers)werk zinvol is voor omgeving en voor maatschappelijke groei.

Maatwerk is sinds 2003 werkende weg ontwikkeld door Paulien Lubbers. Het handboek vermeldt dat in de Maatwerkmethode theoretische inzichten en praktische interventies terug te vinden zijn uit haar opleiding Sociaal Agogisch Werk en NLP en uit eerdere ervaringen als maatschappelijk werker in onder meer de vrouwenhulpverlening (Leeuwangh & Lubbers, 2007).

Doorontwikkeling

Sinds 2008 is groepswork een integraal onderdeel van Maatwerk. Het groepswork maakt nog geen deel uit van het handboek. Als eerste startte een vrouwengroep 'Zorg en activering' die bestaat uit zeven tot veertien deelnemers (bij meer aanmeldingen wordt er een nieuwe groep gevormd). De deelnemers volgen de groepsbijeenkomsten, maar worden ook individueel gecoacht. In de groep staat het versterken van zelfbeeld, het vergroten van eigenwaarde en zelfvertrouwen centraal. Er waren in 2010 vijf groepen die wekelijks bijeenkomen:

- drie vrouwengroepen met ieder een eigen thema, te weten kinderen, zelfredzaamheid en weerbaarheid
- een gemengde groep naar aanleiding van het idee van een deelnemer om een tweetalig tijdschrift te maken
- een groep allochtone mannen die meer willen participeren in de maatschappij.

Mensen kunnen om uiteenlopende redenen deelnemen aan een groep. De meest voorkomende reden is dat zij nog niet toe zijn aan vrijwilligerswerk vanwege complexe problematiek (SWW, 2009; SWW 2011).

2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak

Het uitgangspunt van waaruit Maatwerk is ontwikkeld, is dat er voor iedereen in de maatschappij ruimte is om volwaardig te participeren en dat iedere deelnemer over mogelijkheden en vaardigheden beschikt om dit te doen (mondelijke communicatie met de ontwikkelaar). Voor de uitwerking van deze visie baseert de ontwikkelaar zich op eigen opleiding en op werkervaringen met de doelgroep. Belangrijke elementen in de aanpak en van de uitwerking worden ondersteund met theoretische inzichten.





Integraal werken en bewegingsvrijheid van de coach

Gert Schout benadrukt in zijn onderzoek naar competentieontwikkeling in de openbare geestelijke gezondheidszorg het belang van een generalistische aanpak en handelingsruimte voor diegenen die werken met hulpbehoevenden die kampen met een opeenstapeling van problemen (2007, in: Leeuwangh & Lubbers, 2007). Ook Van den Berg e.a. (1996, in: Leeuwangh & Lubbers, 2007) onderschrijft het belang van een integrale en individuele benadering voor deze doelgroep. Deze groep is heterogeen en de plaatsingsmogelijkheden zijn afhankelijk van de specifieke geschiedenis en vaardigheden van een cliënt.

Maatwerk onderscheidt zich met de integrale aanpak van veel andere vormen van begeleiding van langdurig bijstandsgerechtigden. De trajectcoaches richten zich op de totaliteit van de persoon en beschikken ook over de benodigde handelingsvrijheid om de hulp af te stemmen op wat wenselijk en nodig is. De coach werkt niet volgens een vaststaand protocol.

Oplossingsgerichte therapie

Binnen de Oplossingsgerichte therapie ziet de coach of hulpverlener de cliënt als een competent en vindingrijk individu. De focus van de behandeling ligt op het realiseren van de verandering die de cliënt wenst en niet op het oplossen van problemen of tekorten. De aanpak is toekomstgericht en deze toekomst kan gedeeltelijk gecreëerd worden. Dat wil zeggen dat het verleden weliswaar van invloed is op het gedrag en de situatie van de cliënt, maar dat deze geen slaaf is van zijn verleden. De coach tracht deze optimistische zienswijze en de mogelijkheden die deze biedt op de cliënt over te brengen (Kim Berg & Dolan, 2002 in: Leeuwangh & Lubbers, 2007).

Neuro-Linguïstisch programmeren

Ook binnen NLP richt de coach zich op de vraagstelling van de cliënt (J. Land, jaartal onbekend in: Leeuwangh & Lubbers, 2007). De coach baseert zich op het uitgangspunt dat cliënten voldoende eigen hulpbronnen hebben, maar dat zij die op het moment van de hulpvraag niet goed genoeg weten in te zetten. Deze visie komt sterk terug in de Maatwerkmethode. De relatie tussen coach en cliënt is gelijkwaardig en de coach zal zelden een oordeel vellen over de doelen van de cliënt. Het is de taak van de coach de cliënt de eigen mogelijkheden te laten ontdekken en toepassen.

NLP gaat over de wisselwerking tussen ons zenuwstelsel en ons taalgebruik en over hoe die wisselwerking ons gedrag beïnvloedt. NLP leert hoe de zintuigen en hersenen zo te gebruiken dat mensen hun talenten en mogelijkheden optimaal kunnen ontplooiën. Technieken en inzichten van NLP zijn terug te vinden in de wijze waarop de Maatwerkcoach de cliënt ondersteunt, begeleidt en motiveert. De rol van de coach is weten en aanvoelen wat de cliënt op een bepaald moment nodig heeft en in staat zijn om de rol die wordt gevraagd op zich te nemen. Dat kan bijvoorbeeld de rol van verzorger, gids, coach, docent of sponsor zijn. Binnen NLP worden drie verschillende manieren (meer visueel, auditief of kinesthetisch) onderscheiden waarop mensen informatie tot zich nemen. De herkenning hiervan bij deelnemers aan het Maatwerktraject biedt de coach handvatten om hierop in te spelen.

Technieken uit de oplossingsgerichte therapie die de coach gebruikt zijn:

- Oplossingen uitwerken: beginnen bij de wenselijke veranderingen die de cliënt verwoordt in





plaats van bij de problemen.

- De wondervraag: deze helpt de cliënt om te beschrijven wat hij of zij wil ontwikkelen en bereiken met het traject.
- Schaalvragen (bijvoorbeeld van 1 tot 10): door middel van schaalvragen kan de cliënt zijn situatie meten en evalueren. Het is een middel om het volgende stadium en de volgende inspanning te bepalen.
- Complimenteren: de manier om successen te erkennen. Via de behaalde successen kunnen mogelijkheden voor een nieuwe – succesvolle – aanpak bepaald worden.

Systeemtheorie

De systeemtheorie (Veenbaas, 2002 in: Leeuwangh & Lubbers, 2007) gaat ervan uit dat ieder mens pas begrepen kan worden in de context van zijn relaties. Mensen hebben niet één vaststaand karakter en beschikken over een groot gedragsrepertoire. Op het werk gedragen mensen zich anders dan thuis of bij de sportclub. Dat betekent dat de trajectcoach oog moet hebben voor de invloed die de sociale omgeving kan hebben op de individuele problematiek van de cliënt en dat voor oplossingsrichtingen beide aspecten in onderling verband bekeken moeten worden. Binnen welke context openbaren zich problemen en welke relaties hebben invloed op belemmeringen?





3. Onderzoek naar praktijkervaringen

De beschrijving van de praktijkervaringen van de uitvoerder en cliënt/burger zijn gebaseerd op de volgende publicaties:

1. *Maatwerk. Tevredenheidsonderzoek mei t/m september 2008*. Uitgevoerd en uitgegeven door SWW Hoogeveen in 2008.

Van juni t/m september 2008 is een tevredenheidsonderzoek onder voormalige deelnemers aan een Maatwerktraject uitgevoerd. Hiervoor is een vragenformulier met een begeleidende brief verstuurd naar 60 ex-deelnemers. Daarvan zijn er 34 ingevuld en geretourneerd, dat is een respons van 53,3%. Er is geen onderzoek gedaan naar de redenen van non-respons. Het formulier omvatte 20 gesloten (ja/nee) vragen (met soms nvt als derde antwoordmogelijkheid) en vijf open vragen.

2. *Resultaten Maatwerk 2008*, in 2009 samengesteld door SWW Hoogeveen.

Deze publicatie biedt een cijfermatig overzicht van het totaal aantal trajecten en de stand van zaken in die trajecten inclusief het groepswork.

3.1 Praktijkervaringen van de uitvoerder

Samenwerking

De trajectcoaches geven aan dat voor het succesvol uitvoeren van het traject een goede samenwerking met de klantmanagers van de gemeente, met werkgevers die leerwerkplekken kunnen aanbieden en met het vrijwilligerssteunpunt onontbeerlijk is. Klantmanagers dienen goed op de hoogte te zijn van de inhoud van het traject zodat zij de juiste klanten aanmelden en haalbare doelen formuleren. Klantmanagers die met Maatwerk werken, ervaren activering, ontwikkeling, tevredenheid en perspectiefvergroting bij hun klanten (SWW, 2009).

De ontwikkelaar voert verder geen onderzoek aan naar de praktijkervaringen van de uitvoerder met de methode. Dergelijk onderzoek is evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearch (zie 6.1).

3.2 Praktijkervaringen van de cliënt/burger

Tevredenheid

Uit het tevredenheidsonderzoek komt dat 100% van de respondenten tevreden was over de begeleiding van de trajectcoach. Van de respondenten beoordeelde 90% de





belangenbehartiging, de tijd die de coach beschikbaar stelde en de mate waarop een beroep op de eigen mogelijkheden werd gedaan als voldoende tot goed: "Ik ben dik tevreden over Maatwerk. Goede en vriendelijke begeleiding en een stok achter de deur m.b.t. motivatie om deel te nemen aan al dan niet betaald werk." (SWW, 2008).

Verbetering

Op vragen naar de toename van mogelijkheden tot participeren aan de samenleving, van de eigen motivatie en van de eigen vaardigheden gedurende het traject geeft iets meer dan de helft van de respondenten (53-56%) een positief antwoord. Gevraagd naar de persoonlijke situatie oordeelt 56% dat deze is verbeterd. De verbetering is het sterkst merkbaar in een toename in zelfwaardering en in contacten: "Ik zie dat mede door de goede begeleiding ik een stuk stabiel in het leven sta en meer vertrouwen heb in mijn kunnen, maar ook beter heb leren omgaan met mijn grenzen." Van de respondenten zegt 80% zich door 'activiteit' beter te zijn gaan voelen.

Een kwart van de respondenten acht de kansen op betaald werk vergroot. Op het moment van invullen doet 78% een cursus, opleiding of (vrijwilligers)werk. De respondenten geven aan dat het Maatwerktraject hier een bijdrage aan heeft geleverd: "Ik kreeg via Maatwerk een plaats waar ik de gekozen richting in de praktijk uit kon gaan voeren en tegelijkertijd weer kon wennen aan het 'werkritme'".

3.3 Praktijkvoorbeeld

In het handboek is een uitgebreide casusbeschrijving opgenomen. Aangezien binnen het traject vanuit de denkwereld, visie en vraag van de deelnemers wordt gewerkt, worden daarin zoveel mogelijk reacties en emoties natuurgetrouw weergegeven. Hieronder staat een sterk ingekorte versie.

Het begin

Afspraak1

Vol frustratie en woede zit Fred in het eerste gesprek. Hij laat weten niets van plan te zijn met dit traject. Hij noemt het grote onzin om iets met hem te willen, terwijl hij niets kan en wil. Hij schreeuwt het uit en maakt grote gebaren. Ik kijk hem aan. Ik beaam dat we het samen moeilijk zullen krijgen. Ik vraag hem om raad hoe wij samen het beste ervan kunnen maken. We zijn immers 'tot elkaar veroordeeld door de Sociale Dienst'. De klantmanager heeft Fred 'warm' aan mij overgedragen; zij is net weg.

We zitten een tijdje stil tegenover elkaar in dezelfde lichaamshouding. De associatie van Hans en Grietje die in het bos in de steek zijn gelaten door hun vader komt in mij op. Ik vertel het hem. We moeten samen lachen. "Nog koffie?" zeg ik en er is contact. Het gesprek wordt luchtig en kort gehouden. Tussen neus en lippen door vraag ik of hij dinsdag kan komen. 's Ochtends of liever 's middags?





Afspraak 2

En daar is Fred weer – niet dus. Ik bel hem. Hij is de afspraak vergeten. Ik vraag of hij nu meteen kan komen. Of misschien beter morgen? Morgen. De volgende dag. Geen Fred. Ik bel hem. Hij komt er meteen aan. Hij vertelt nooit afspraken te hebben en deze te vergeten. Ik vraag waar hij afspraken het beste kan noteren. Hij komt met het voorstel om afspraken op de kalender te schrijven. Hij kijkt er elke dag op om te zien welke datum het is. “Goed plan”, bekrachtig ik.

Van contact leggen tot plan

In de eerste en de daaropvolgende afspraak worden de weerstanden en de bron daarvan duidelijk en krijgt de coach, door haar benadering, inzicht in waar mogelijke aanknopingspunten voor vervolgcacties liggen. Bij Fred komt zijn weerstand deels voort uit de benadering van andere instanties, uit zijn onvermogen om zijn eigen sterke kanten te zien en zijn visie op zichzelf als slachtoffer van de omstandigheden. Aanknopingspunten ziet de coach in bijvoorbeeld zijn zorgzaamheid voor zijn directe omgeving. Fred's kinderloosheid blijkt voor hem een bron van frustratie en pijn. De trajectcoach besteedt hier uitgebreid aandacht aan, erkent zijn pijn en laat Fred zien dat hij ook voor zijn kinderloosheid zelf keuzes kan maken, namelijk door te besluiten geen pogingen meer te doen om kinderen te krijgen.

Fred komt niet altijd opdagen op zijn afspraken. De coach spreekt hem daarop aan en maakt duidelijk dat dit voor haar vervelend is en waarom. Ze vraagt door naar de reden hiervan. Een obstakel op weg naar het nadenken over werkmogelijkheden blijkt te liggen in een onvoltooid opknapproject in Fred's eigen woning: “Thuis is het een teringzooi”. De trajectcoach helpt Fred om zijn huis planmatig – in kleine stappen volgens de SMARTI-benadering – aan te pakken waardoor hij weer mensen durft uit te nodigen. De volgende passage geeft een indruk van de aanpak en van de intensiteit van de contacten.

Om de dag had hij telefonisch of via de mail coaching. Gemiddeld eens per week zaten we bij hem of bij mij rond de tafel. Belemmeringen in de voortgang waren werktempo, slechte voorbereiding, slechte verzorging van materiaal, geen geld om gereedschap te kopen, familieomstandigheden, mentale en fysieke problemen, geen overleg met zijn vrouw en slordig werken.

Via deze klus is er nadere informatie vrijgekomen over de afstand die Fred heeft ten opzichte van de reguliere arbeidsmarkt, zonder dat weerstand en verzet langer een rol speelden. Via coaching heeft hij kunnen doen wat hij al jaren wilde doen en hij heeft daarvan geleerd. Zijn vrouw is hij meer gaan betrekken bij zijn plannen. Sinds jaren doet hij zijn voordeur weer open en wil hij graag dat mensen naar binnen kijken. Hij voelt zich trots en er is ruimte gekomen om voorzichtig de stap te zetten om samen passend vrijwilligerswerk te vinden.

Uitvoering plan

Fred rijdt graag auto. Hij gaat als vrijwilliger aan de slag als buschauffeur en vervoert mensen met een handicap. De trajectcoach bereidt samen met Fred het sollicitatiegesprek voor, maar hij besluit alleen op gesprek te gaan. Tijdens de eerste weken van zijn werk is het contact tussen coach en Fred weer intensiever, maar dit is op den duur niet meer nodig.



**Uitstroom**

Er volgt een tussenevaluatie met Fred, de werkgever en de trajectcoach. Het werk gaat naar wens en de coach besluit samen met Fred om de klantmanager van de Sociale Dienst te vragen het traject te beëindigen.

Na 14 maanden Maatwerk stroomt hij uit als zelfstandig vrijwilliger, een situatie met een lange, bevredigende houdbaarheidsduur. Hij werkt als chauffeur voor gehandicaptenvervoer en kan niet gemist worden. Hij krijgt maatschappelijke waardering, sociale en economische waarde. Hij heeft een enorme groei doorgemaakt, voelt zich verantwoordelijk, gewaardeerd, fysiek beter en veel minder gefrustreerd. Hij participeert in balans. Na beëindiging van het traject is hij spontaan nog twee keer langsgekomen om over zijn moeder te vertellen, die inmiddels is gestorven.

Nazorg

Tien maanden na afronding van het traject heb ik voor het eerst weer een afspraak met Fred. Ik vernam dat een bemiddelingsbureau parttime chauffeurs voor gehandicaptenvervoer zoekt. Daar kunnen wij vast samen werk van maken.





4. Effectonderzoek

4.1 Directe aanwijzingen voor de effectiviteit

De aanwijzingen voor de effectiviteit van de methode zijn gebaseerd op de volgende publicaties:

Jaarverslagen Maatwerk 2004 tot en met 2010. Jaarlijks verschijnt een jaarverslag Maatwerk waarin de in- en uitstroomgegevens zijn opgenomen. Sinds 2007 maken de jaarverslagen van Maatwerk onderdeel uit van de jaarverslagen van Stichting Welzijnswerk Hoogeveen.

De cijfers zijn gebaseerd op verslagen die SWW Hoogeveen uitbrengt aan de senior klantmanager van Werkplein Hoogeveen (een samenwerkingsverband tussen het UWV WERKbedrijf en de gemeente. De trajectcoaches brengen elk kwartaal verslag uit en deze worden jaarlijks bij elkaar gevoegd.

Onderzoeksopzet

Het doel van de rapportages is verantwoording afleggen over de personele inzet en de resultaten van het traject. Het onderzoek richt zich op de in- en uitstroomgegevens. Van iedere deelnemer is bekend of deze het traject al dan niet positief heeft afgerond en op welke wijze. In eerdere jaren stond uitstroming naar een hulp- of rusttraject geregistreerd als een negatieve uitstroom. Vanaf 2009 kan uitstroom naar een hulp- of rusttraject ook als een positieve uitstroom worden gezien. De deelnemer is dan gemotiveerd om via een dergelijk traject persoonlijke ontwikkelingstappen te zetten.

Resultaten

Maatwerk startte in 2003 met 16 deelnemers. In 2010 nemen 79 cliënten deel aan het traject. Ieder jaar worden deelnemers meegenomen uit het voorafgaande jaar en stromen nieuwe cliënten in.

Het eerste jaar zijn vier deelnemers (25%) uitgestroomd, de daarop volgende jaren schommelde het uitstroompercentage tussen de 36 en 68%, waarbij het percentage uitstromers langzaam afneemt. Een traject wordt positief afgerond als het trajectplan is uitgevoerd, de doelen gehaald en geen nieuwe doelen zijn geformuleerd (Jaarverslag Maatwerk 2004). Positieve uitstroming gebeurt naar scholing, opleiding, re-integratietrajecten, (vrijwilligers)werk, activeringsgroep (eigen aanbod SWW) of sociale werkvoorziening. Samen is dit goed voor ongeveer tweederde van de totale uitstroom. Het overige deel wordt terugverwezen of stroomt uit naar hulpverlening. In latere jaren, vanaf 2008, is een traject richting hulpverlening niet per se een negatief resultaat.

Een overzicht van de in- en uitstroomgegevens is te lezen in Bijlage 3.

In 2011 constateert SWW dat de doelgroep moeilijker wordt. Steeds vaker is er sprake van zeer complexe problematiek. In 2010 wordt 67% van de deelnemers behandeld bij het ziekenhuis of het CGG tijdens hun Maatwerk-traject (SWW, 2011; Leeuwangh & Lubbers, 2007).





4.2 Indirecte aanwijzingen voor de effectiviteit

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar soortgelijke methoden, noch in Nederland, noch in het buitenland. Dergelijk onderzoek is evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearch (zie 6.1).





5. Conclusies

5.1 Samenvatting werkzame elementen

De belangrijkste werkzame elementen van de methode zijn:

- De persoonlijke aanpak: de coach verdiept zich daadwerkelijk in de leefwereld, leert de deelnemer kennen en bouwt een vertrouwensrelatie op (1, 2).
- De integrale aanpak: de trajectcoach richt zich op de totale persoon en niet op een specifiek probleem of enkele specifieke problemen. (1, 2).
- De handelingsvrijheid van de coach. Deze is niet gebonden aan protocollen waardoor ieder traject daadwerkelijk op maat kan worden gesneden (1, 2).
- De aansluiting bij de toekomstwensen en capaciteiten: hierdoor wordt de motivatie van de deelnemer vergroot en worden realistische plannen en oplossingen bedacht (1, 2).
- Inspelen op verschil in leerstijlen: de coach maakt gebruik van verschillende technieken in het ondersteunen, begeleiden en motiveren (1, 2).
- De deelnemer krijgt steeds meer eigen verantwoordelijkheid: zo wordt de zelfstandigheid en stuurkracht vergroot (1).
- Een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie: vanuit betrokkenheid en respect laten ontdekken en toepassen van eigen mogelijkheden (1, 2).

Verklaring classificatie veronderstelde werkzame elementen:

1 = Veronderstelling ontwikkelaar

2 = Wetenschappelijke of theoretische onderbouwing

3 = Praktijkervaringen

4 = Wetenschappelijk effectonderzoek.

Zie voor een toelichting de desbetreffende onderdelen van het werkblad.

5.2 Samenvatting effectonderzoek

Er zijn jaarverslagen van de uitvoerende organisatie beschikbaar met monitorgegevens die directe aanwijzingen voor de effectiviteit van het traject geven (F). De monitorgegevens wijzen uit dat jaarlijks 36 tot 68% van de deelnemers het Maatwerktraject afrondt. Bij verreweg de meeste deelnemers (70-88%) gebeurt dit met een positief resultaat. Dat wil zeggen dat het trajectplan is uitgevoerd, de persoonlijke doelen zijn behaald en geen nieuwe doelen geformuleerd.

Verklaring classificatie voor typering onderzoeksopzet:

A = Experimenteel onderzoek in de praktijk en met *follow-up*

B = Quasi-experimenteel onderzoek in de praktijk en met *follow-up*

C = (Quasi-) experimenteel onderzoek, in de praktijk (zonder *follow-up*)





D = (Quasi-) experimenteel onderzoek, niet in de praktijk

E = Veranderingsonderzoek

F = *Monitoring*

Z = Geen van de voorgaande alternatieven.

Zie voor een toelichting bijlage 3.





6. Verantwoording

6.1 Zoeken en selecteren van literatuur

Zoekvraag en zoektermen

Wat is bekend over de praktijkervaringen met en de effectiviteit van Maatwerk als het gaat om activering van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt?

Als zoekterm is 'Maatwerk' gecombineerd met Hoogeveen en met termen als "trajectbemiddeling" of "activering". Ook is gezocht naar "Motivatie voor Actie" en "Gemotiveerd actief". Beide zijn ondertitels van de methode.

Zoekstrategieën

- Het beschikbare materiaal is opgevraagd bij de ontwikkelaar en aanbieder.
- Er is gezocht in meerdere databanken:
 - Catalogus MOVISIE
 - PiCarta
 - NARCIS
 - HBO Kennisbank
 - Google Scholar
 - Internetsearch
 - De referenties van reeds gevonden materiaal zijn gecheckt.

Selecteren van literatuur

Er zijn behalve de literatuur die in het handboek wordt vermeld en de aanvullende rapporten die door de ontwikkelaar zijn verschaft, geen aanvullende publicaties gevonden.

6.2 Literatuur

Leeuwangh, A. & Lubbers, P. (2007). *Motivatie voor actie. Methodebeschrijving Maatwerk*. Hoogeveen: Stichting Welzijnswerk Hoogeveen (SWW).

SWW (2009). *Maatwerk Motivatie voor Actie (MMA). Januari 2010 tot en met 29 februari 2012*. Hoogeveen: Stichting Welzijnswerk Hoogeveen (SWW).

Maatwerk/SWW (2005-2010). *Jaarverslagen Maatwerk 2004-2009*. Hoogeveen.

SWW (2011). *Resultaten Maatwerk 2010. Maatwerk, Motivatie voor actie*. Hoogeveen: Stichting Welzijnswerk Hoogeveen (SWW).





SWW (2008). *Maatwerk. Tevredenheidsonderzoek mei t/m september 2008*. Hoogeveen: Stichting Welzijnswerk Hoogeveen (SWW).





Bijlage 1 – Toelichting effectonderzoek

Voor het vaststellen van de effectiviteit van methoden (onderdeel 4 van het werkblad) moet het onderzoek hiernaar systematisch in kaart worden gebracht (bijlagen 2 en 3).

Directe en indirecte aanwijzingen voor effectiviteit

Er zijn twee typen aanwijzingen voor de effectiviteit van een methode:

- **Directe aanwijzingen.** Resultaten uit onderzoek die betrekking hebben op precies die methode die in het onderhavige document is beschreven.
- **Indirecte aanwijzingen.** Resultaten uit onderzoek naar andere methoden met hetzelfde doel en dezelfde doelgroep en aanpak.
Deze worden hier verder aangeduid als 'soortgelijke methoden'. Het gaat hier om:
 - Resultaten uit onderzoek naar buitenlandse versies van de methode (zoals *Motivational interviewing*, de Amerikaanse variant van de Nederlandse Motiverende gespreksvoering).
 - Resultaten uit onderzoek naar de effectiviteit van Nederlandse methoden die tot hetzelfde type of dezelfde 'familie' behoren (zoals de Nederlandse activeringsmethoden die gebaseerd zijn op *Supported employment*).

Soms zijn er onvoldoende directe aanwijzingen of kunnen relevante indirecte aanwijzingen de directe aanwijzingen ondersteunen. Bij de selectie van soortgelijke methoden is maatgevend in hoeverre de methode in de kern overeenkomt met de beschreven methode. Wanneer dit niet duidelijk is of wanneer de methode te zeer verschilt, is er geen sprake van een soortgelijke methode en dus ook niet van indirect bewijs voor effect.

Wanneer een methode veelvuldig is onderzocht, is het aantal primaire onderzoeken soms te groot om binnen het kader van *Effectieve sociale interventies* te analyseren. Veelal zijn de primaire onderzoeken dan al geanalyseerd in *reviews* en metastudies. In dat geval gebruiken we de informatie uit deze overzichtsstudies. We volstaan dan met een globale analyse van de effectiviteit zoals gebleken uit de overzichtsstudies. Dit vullen we eventueel aan met een meer uitgebreide analyse van de (recente) primaire studies die (nog) niet in de overzichtsstudies zijn opgenomen.

Kenmerken effectonderzoek

Bij onderdeel 4 van het werkblad gaan we ervan uit dat er sprake is van een effectonderzoek wanneer er ten minste een meting heeft plaats gevonden die een cijfermatige indicatie geeft van het effect van een methode. Onderzoek naar de door uitvoerders, burgers en/of cliënten ervaren effectiviteit van een methode nemen we mee in onderdeel 3 van het werkblad.

Het methodologische gewicht van het effectonderzoek en de resultaten daarvan wordt onder meer bepaald door de aanwezigheid van een voor- en nameting, een controlegroep, de willekeurige samenstelling daarvan, de modelgetrouwheid van de methode en de uitvoering van een follow-upmeting. Het methodologische gewicht varieert van 'licht' effectonderzoek (monitoring- of veranderingsonderzoek) tot 'zwaar' effectonderzoek (Randomized Controlled Trial, RCT) en diverse vormen daar tussenin. Hoe 'zwaarder' het effectonderzoek, hoe 'harder' de uitspraken over de effectiviteit zijn. Dit wil niet zeggen dat er altijd gekozen moet worden voor zo zwaar mogelijk





effectonderzoek. Welk type effectonderzoek het meest passend is, hangt af van de kenmerken en het ontwikkelingsstadium van de methode en de beschikbare financiële middelen.

Bijlage 3 geeft een stapsgewijze uiteenzetting van de kenmerken per onderzoek en geeft een typering van de onderzoeksopzet. Het gaat daarbij om het objectief beschrijven van de kenmerken (onderdelen B t/m D). Externe deskundigen beoordelen in een later stadium de kwaliteit van het onderzoek (onderdelen E en F).

Gemeten effecten

In een tabel (bijlage 3, onderdeel G) worden de onderzoeksresultaten cijfermatig gepresenteerd. De onderzoeksresultaten kunnen aanwijzingen geven voor positieve, geen of negatieve effecten.

Uitkomstmaten

Effectonderzoeken beantwoorden een beperkt aantal vragen. De gestelde vragen worden aangeduid als 'uitkomstmaten'. Alleen op deze uitkomstmaten wordt een effect gemeten. Er kan alleen iets over effect gezegd worden voor zover het betrekking heeft op één van de onderzochte uitkomstmaten. In bijlage 3 wordt het effect dan ook per uitkomstmaat aangegeven.

Effectgrootte

De mate waarin een resultaat als positief is aan te merken, is mede afhankelijk van de effectgrootte. Tot voor kort werd het effect van een methode vooral uitgedrukt in een statistisch significant verschil tussen voor- en nameting, of tussen voor- en nameting en *follow-up*, of tussen de nameting van de experimentele en controlegroep. Een probleem bij deze aanpak is dat grote verschijscores in kleine groepen vaak niet significant zijn. Bij grote groepen kunnen heel kleine verschillen weliswaar als zeer significant uit de bus komen, maar praktisch gezien van weinig waarde zijn. De laatste jaren wordt er vaak voor gekozen om naast de statistische significantie ook de zogeheten effectgrootte d ('effectsize', ook wel aangeduid met ES) te rapporteren. Dit is een index die aangeeft hoe groot het waargenomen verschil is tussen voor- en nameting of tussen experimentele (interventie-) en controlegroep. Er bestaan verschillende formules voor het berekenen van d. De bekendste is¹:

$$d = \frac{\text{gemiddelde score nameting interventiegroep} - \text{gemiddelde score nameting controlegroep}}{\text{'gepoolde' standaarddeviatie van beide groepen}}$$

De formule voor het berekenen van de 'gepoolde' standaarddeviatie luidt daarbij als volgt:

$$\sqrt{\left((n_i - 1)sd_i^2 + (n_c - 1)sd_c^2 \right) / (n_i + n_c - 2)}$$

Hierbij staat de *i* voor interventiegroep of experimentgroep en de *c* voor controlegroep, *sd_i* en *sd_c* zijn de standaarddeviaties van respectievelijk de interventie- en controlegroep en *n_i* en *n_c* de steekproefgrootte van de interventie – en controlegroep.

¹ Zie Rossi, P.H., M.W. Lipsey & H.E. Freeman (2004). *Evaluation. A systematic approach* (7th ed.). Thousand Oaks: Sage.





De index wordt een positieve waarde toegekend als het effect bij de interventiegroep (experimentele groep) gunstiger is dan bij de controlegroep en een negatieve waarde als het effect voor de controlegroep gunstiger is. Vuistregel bij de betekenis van d of ES is als volgt:

- d of ES groter dan of gelijk aan .20 = klein effect;
- d of ES groter dan of gelijk aan .50 = middelmatig effect;
- d of ES groter dan of gelijk aan .80 = groot effect.²

In sommige onderzoeksrapporten worden andere effectmaten gebruikt, in dat geval worden deze overgenomen.

² Zie o.a. Cohen, J (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112, 155-159.





Bijlage 2 – Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken

Onderzoeken naar praktijkervaringen (deel 3)

Methodie	Onderzoek 1	Onderzoek 2
Titel rapport	Resultaten Maatwerk 2010	Maatwerk. Tevredenheidsonderzoek mei t/m september 2008
Auteur	SWW	SWW
Jaar	2011	2008
Onderzoeks- vraag	Resultaten traject en ervaringen uitvoerders	Tevredenheid van deelnemers (2003- 2007)
In het onderzoek betrokken doelgroep	Trajectcoaches Maatwerk	Ex-deelnemers Maatwerktraject
Aantal geïnccludeerde subjecten (n)	3	N = 34

Effectonderzoeken (deel 4)

Methodie	Onderzoek 1
Titel rapport	Jaarverslagen Maatwerk
Auteur	Maatwerk / SWW Hoogeveen
Jaar	2005-2010
Onderzochte doelen	In- en uitstroom deelnemers
In het onderzoek betrokken doelgroep	Deelnemers Maatwerktraject
Aantal geïnccludeerde subjecten (n)	Variabel
Typering onderzoeksopzet (zie bijlage 3)	Monitoring





Bijlage 3 – Methodologische kenmerken en resultaten effectonderzoeken

Geef met dit formulier van elk effectonderzoek een aparte beknopte beschrijving.

A. Naam effectonderzoek: Jaarverslagen Maatwerk 2004-2010

B. Waar en waarover het onderzoek is uitgevoerd

Kruis ja of nee aan.

		Ja	Nee
1	De resultaten van de studie zijn door experts beoordeeld.		X
2	Het onderzoek betreft de hier beschreven Nederlandse methode (en niet een andere, soortgelijke methode of een buitenlandse variant)	X	

C. Typering methodologische kenmerken van het onderzoek

Kruis voor elke uitspraak die waar is het hokje aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) geen hokje aan.

1	De meting is (mede) gericht op doelgroep, doelen en bijbehorende veronderstelde determinanten van de interventie.	X	
2	Er is een voormeting (voorafgaand aan / bij start van de interventie).		
3	Er is een nameting (aan het einde van de interventie).	X	
4	De resultaten zijn met een statistische techniek geanalyseerd en op significantie getoetst.		
5	Er is een experimentele en een controleconditie.		
6	Er is minimaal zes maanden na einde interventie een <i>follow-up</i> .		
7	De resultaten hebben een praktische relevantie.		X
8	Het onderzoek is uitgevoerd in een situatie die vergelijkbaar is met de dagelijkse praktijk van de uitvoering van de interventie ('externe validiteit').		X
9	De experimentele en de controlegroep zijn <i>at random</i> samengesteld.		





Typering opzet

Kruis aan van welk type de opzet is op basis van de aangekruiste antwoorden in het bovenstaande schema. Alle antwoorden in de aangegeven *range* moeten aangekruist zijn.

	Z	Geen van de onderstaande alternatieven					
X	F	<i>Monitoring</i>	1,3			7-8	
	E	Veranderingsonderzoek	1-4		(6)	7-8	
	D	Onderzoek met (quasi-)experimenteel <i>design</i> (niet in de praktijk)	1-4	5	(6)		(9)
	C	Onderzoek met (quasi-)experimenteel <i>design</i> in de praktijk (zonder <i>follow-up</i>)	1-4	5		7-8	(9)
	B	Onderzoek met quasi-experimenteel <i>design</i> in de praktijk en met <i>follow-up</i>	1-4	5	6	7-8	
	A	Onderzoek met experimenteel <i>design</i> in de praktijk en met <i>follow-up</i>	1-4	5	6	7-8	9

Typering overige methodologische kenmerken:

Kruis voor elke uitspraak die waar is het hokje aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) geen hokje aan.

	11	Er is een controlegroep zonder interventie met de methode en/of met de gebruikelijke zorg.
	12	Er is een controlegroep met interventie met een gespecificeerde andere, duidelijk gespecificeerde methode.
	13	De experimentele en de controlegroep zijn <i>at random</i> samengesteld.
	14	Het <i>design</i> bevat een herhaalde N=1-opzet met een baseline-controleconditie.
	15	Het onderzoek is uitgevoerd door anderen dan de ontwikkelaars of de aanbieders van de methode.
	16	De uitval/non-respons van subjecten tussen de meetmomenten is gespecificeerd (omvang en specifieke eigenschappen).
	17	De representativiteit van de geïncludeerde subjecten is bepaald.
	18	De implementatiegetrouwheid is bepaald (i.e. nagegaan is wat de mate is waarin het protocol, de handleiding of de methodiek getrouw is gevolgd - ook wel behandelingsintegriteit, 'treatment integrity' of 'fidelity' genoemd).





D. Eventuele toelichting op scores onder C.

E. Overzicht van het effect per uitkomstmaat

Overzicht van de in- en uitstroomgegevens Maatwerk 2004-2010

MAATWERK	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Totaal aantal deelnemers	43	61	45	53	63	70	79
Waarvan nieuwe instroom	x	x	20	30	33	x	x
Uitstroom	27 (63%)	40 (66%)	22 (49%)	23 (43%)	30 (48%)	24 (34%)	28 (35%)
Waarvan positief +	19 (70%)	31 (78%)	13 (60%)	17 (74%)	23 (77%)	21 (88%)	20 (71%)
Waarvan negatief -	9*	9	9	6	7	3	8
Betaald werk +	10**	x	x	5	3	5	2
Vrijwilligerswerk +	5	2	5	5	9	6	6
Opleiding +	x	4	1	1	6	1	x
Hulp-/rusttraject - ***	7	x	7	5	6	2	5
Terugverwezen klantmanager	x	9	2	1	1	1	3
Onduidelijk +/-****	5	7	3	6	5	6	10

* Cijfer is rechtstreeks overgenomen uit Jaarverslag 2004. Voor 2005 e.v. is het negatief resultaat een optelsom van Hulp-/rusttraject en Terugverwezen

** Letterlijk staat er: 10 doorstroom naar werk. Bedoeld wordt waarschijnlijk inclusief reïntegratie- en opleidingstrajecten





*** Vanaf 2008 wordt een hulp-/rusttraject niet automatisch als een negatief resultaat gezien. Vanwege de vergelijkbaarheid van de gegevens is in deze tabel een hulp-/rusttraject niet als positieve uitstroom meegerekend

**** Dit kan zijn: verhuizing, uit uitkering door erfenis e.d.

F. Beoordeling van de kwaliteit van het onderzoek door een beoordelingscommissie van experts

Kruis voor elke uitspraak die waar is het antwoord 'ja' aan. Kruis in de overige gevallen (nee, niet van toepassing, onbekend, twijfel) het vak 'nee' aan.

		Ja	Nee
1	De resultaten van de studie zijn door experts beoordeeld.		
2	De experts onderschrijven de resultaten van de studie.		
3	De meting is verricht met instrumenten die voldoende betrouwbaar zijn.		
4	De meting is verricht met instrumenten die de doelen van de methode valide operationaliseren.		
5	De statistische techniek waarmee de resultaten zijn geanalyseerd is adequaat gekozen en de gemeten effecten zijn significant.		
6	De controleconditie is adequaat gekozen.		
7	De resultaten zijn voldoende praktisch relevant.		
8	Het onderzoek is uitgevoerd in een situatie die voldoende vergelijkbaar is met de dagelijkse praktijk van de uitvoering van de methode: er is sprake van externe validiteit.		

G. Toelichting op de beoordeling door experts

