

Eindrapportage monitoring waakvlamvoorziening Zwijndrecht



Auteurs: Evelien Damhuis, Sjaan Steinmetz, Esther Schrijver en Els Hofman

Foto omslag: 123RF

Redactie: Annemiek Haalboom

Met dank aan deelnemers van de klankbordgroep: Ad Wouterse, Tessa van der Leij en Truus Philipsen

November 2022

© Movisie

Te downloaden via: www.movisie.nl

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken.

Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Gebruikte methode	6
2.1 Selectie van respondenten	6
2.2 Meetmomenten.....	6
2.3 Meetmethode	6
3. Resultaten	8
3.1 Algemene ervaring met de pilot	8
3.2 Visie op de functie van de lifecoach	12
3.3 Verbinding en samenwerking	17
3.4 Inrichting en organisatie van de functie	21
3.5 Zelfredzaamheid van de cliënten	23
3.6 Preventie	28
3.7 Voortzetting waakvlamvoorziening	29
3.8 Samenvatting trends en veranderingen gedurende de pilot.....	33
4. Succesfactoren, aandachtspunten en conclusies	37
4.1 Succesfactoren	37
4.2 Aandachtspunten en vragen.....	38
4.3 Conclusies op basis van vragen in het projectplan	39
5. Bijlagen	41
5.1 Achtergrondinformatie onderzoek	41
5.2 Uitvoeringsniveaus.....	43
5.3 Functieprofiel lifecoaches	45
6. Vragenlijsten	47
6.1 Doorverwijzers	47
6.2 Lifecoaches.....	50
6.3 Cliënten	53

1. Inleiding

De gemeente Zwijndrecht voert een pilot uit met een specifieke vorm van cliëntondersteuning voor mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb): de 'waakvlamvoorziening'. Dit is een vorm van intensieve gespecialiseerde cliëntondersteuning, uitgevoerd door een lifecoach. Zie voor meer informatie de [Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning](#) (Movisie, 2020). Uitgebreide informatie over de pilot is te lezen in de bijlagen (hoofdstuk 5). Samengevat komt deze aanpak op het volgende neer:

- De pilot richt zich op mensen met een licht verstandelijke beperking die én de potentie hebben om zelfredzaam te zijn (al dan niet met ondersteuning) én die zich tegelijkertijd wellicht niet zelfstandig kunnen handhaven in de samenleving en mogelijk een (onevenredig) groot beroep doen op (gemeentelijke) voorzieningen. Binnen deze groep richt de aanpak op de volgende twee subgroepen:
 - Kwetsbare jongeren in de overgang van 18- naar 18+ bij twee lokale VSO-scholen
 - Kwetsbare mensen in een latere levensfase
- De lifecoaches zijn langdurig en laagintensief betrokken bij deze mensen met een lvb. Hun ondersteuning is bedoeld om de doelgroep op tijd te helpen met de uitdagingen waar ze mee te maken krijgen, en om opschaling (en eventuele terugval) naar zwaardere problematiek te voorkomen. De ondersteuning heeft ook als doel de zelfredzaamheid van mensen met een lvb te vergroten.
- De pilot is in 2020 gestart en heeft een looptijd van twee jaar, tot en met september 2022.
- Movisie voert de monitoring van de pilot uit. In totaal zijn op drie momenten monitoringsgesprekken gevoerd, waarover rapportages zijn (de eerste en laatste rondes van de monitoring zijn uitgebreider, de tussenevaluatie is beknopter).
 - Eerder zijn een eerste rapportage en een tussenrapportages verschenen. Klik [hier](#) voor de eerste rapportage en [hier](#) voor de tussenrapportage.
 - Dit rapport is het eindrapport over de monitoring van de waakvlamvoorziening.

Het doel van de monitoring is om inzicht te krijgen in de werkzame elementen van de waakvlamvoorziening. De monitor zal gebruikt worden als input bij de besluitvorming over de voortzetting en verbetering van deze voorziening van Gemeente Zwijndrecht. En bij advisering aan VWS over deze voorziening in het kader van cliëntondersteuning, aan het einde van de pilotperiode.

Om inzicht te krijgen in de werkzame elementen van de waakvlamfunctie zijn vier thema's geselecteerd waar de monitor zich op richt: verbinding en samenwerking, vergroten van zelfredzaamheid, preventie en signalering.

- **Verbinding en samenwerking tussen relevante sleutelfiguren in de keten rondom de cliënt**
Draagt de waakvlamfunctie bij aan het creëren van een netwerk dat zorgt voor een soepele overgang tussen verschillende vormen van hulpverlening waar de client gebruik van maakt?
- **Vergroten van zelfredzaamheid¹**

¹ Een focus in deze pilot is het vergroten van zelfredzaamheid van mensen met een lvb. In een kennisdossier van Movisie en 'Aandacht voor Iedereen' wordt met zelfredzaamheid het 'zelf mee kunnen doen' bedoeld, waarbij je niet (meer) hulpafhankelijk bent. De waakvlamvoorziening houdt echter in dat er op de achtergrond nog iemand is waar je op terug kunt vallen. Een alternatieve term is zodoende 'samenredzaamheid': als iemand met verminderde zelfredzaamheid, met wat hulp uit diens omgeving, wel mee kan doen in de samenleving. Voor het gemak en eenduidigheid met vorige metingen hanteren we hier de term 'zelfredzaamheid', maar wordt hier de nuance in begrippen benoemd. Voor meer informatie over de termen, zie het kennisdossier: [Kennisdossier 5: zelfregie, eigenkracht, zelfredzaamheid en eigenverantwoordelijkheid | movisie.nl](#)

Draagt de waakvlamfunctie bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt door een positieve invloed op het vermogen om dagelijkse activiteiten zelf te doen?

- **Preventie en signalering**

- Zijn er aanwijzingen en resultaten te benoemen die uitspraken rechtvaardigen dat de aanpak werkt bij het voorkomen van toename van problematiek?
- Helpt de waakvlamfunctie bij het tijdig inschakelen van benodigde extra ondersteuning van de cliënt, waardoor snel hulp beschikbaar is en erger wordt voorkomen?

In het kader van de voorwaarden waaronder subsidie is verkregen (nieuwe vormen van cliëntondersteuning) heeft het ministerie van VWS de monitoring van de waakvlamfunctie toebedeeld aan Movisie. Movisie was eveneens betrokken bij het traject 'Weet Wat Je Kan' in het kader van het Landelijk Programma Sociaal Domein. Naast de monitorende rol zal de samenwerking met Movisie worden voortgezet met diens aanwezigheid in de stuurgroep, waarbij zij ook op zich nemen om leerervaringen te delen.

2. Gebruikte methode

2.1 Selectie van respondenten

In het kader van de eindmonitoring is er is een cliënt minder gesproken dan bij de tussenmonitor. Omdat het coachingstraject al was gestopt, bleek een interview niet meer haalbaar. Andere gesproken lifecoaches, doorverwijzers en cliënten zijn gelijk aan de vorige meting.

De betrokkenen die we gesproken hebben voor de eindmonitoring zijn de volgende:

- Doorverwijzers van cliënten (hierna ‘doorverwijzers’ genoemd²):
 - Twee personen van de sociale dienst Drechtsteden: een bij Begeleiding en een bij Participatie;
 - Twee praktijkcoördinatoren, van beide praktijkscholen één.
- De drie waakvlamfunctionarissen (hierna ‘lifecoaches’ genoemd)
 - Tijdens de eerste monitoringsronde zijn er vier waakvlamfunctionarissen geïnterviewd. Sindsdien is een van hen gestopt en niet vervangen.
- 13 cliënten in totaal, waaronder:
 - Vijf kwetsbare jongeren (18-/18+);
 - Acht kwetsbare mensen in een latere levensfase, waarvan:
 - Vijf mensen die via ‘Begeleiding’ bij de Sociale Dienst Drechtsteden zijn geselecteerd en die reeds bemiddeld zijn naar werk;
 - Drie mensen die de indicatie ‘Participatie’ gekregen hebben.

2.2 Meetmomenten

De eerste meting was eind 2020 en begin 2021, de tussenevaluatie in december 2021. Deze eindmeting is in juni en juli 2022 uitgevoerd. In overleg met de projectleider van de gemeente Zwijndrecht zijn de momenten voor het veldwerk vastgesteld.

2.3 Meetmethode

De data zijn verzameld via het afnemen semi-gestructureerde interviews³. De gebruikte vragenlijsten staan in de bijlagen (hoofdstuk 5). Tijdens de drie meetmomenten zijn vergelijkbare vragen gesteld, zodat de antwoorden goed met elkaar vergeleken kunnen worden.

Er zijn tussentijds slechts kleine wijzigingen geweest. Zo was er in de tussenmeting minder tijd beschikbaar voor de interviews, waardoor het een kortere vragenlijst betrof. Ook is er een aantal vragen toegevoegd die tijdens de eerste meting nog niet relevant waren en waarin interesse is getoond door de projectleider van de gemeente Zwijndrecht en andere leden uit de klankbordgroep. Tot slot zijn de antwoordcategorieën van de gesprekken met de cliënten ná de eerste meting aangepast van smileys naar meerkeuzeopties, bestaande uit gesloten antwoordcategorieën en cijfers. Een van de lifecoaches had tijdens de voorbereidingen voor de tussenevaluatie namelijk aangegeven dat cliënten de smileys als betuttelend zouden kunnen ervaren. Bovendien kunnen antwoorden op deze manier visueel weergegeven worden in de rapportage. Voor de eindmeting zijn met name kleine

² N.B. in de vorige metingen werd gesproken over aanmelders. In samenspraak is uiteindelijk gekozen voor de term doorverwijzer.

³ In een semi-gestructureerd interview hanteert de interviewer een vragenlijst, waarbij de interviewer alle vragen langsloopt maar kan variëren in de volgorde van de vragen. Het referentiekader van de vragen is vaak algemener dan bij volledig gestructureerde interviews. Ook heeft de interviewer tijdens semi-gestructureerde interviews een bepaalde mate van speelruimte om aanvullende vragen te stellen naast de vragen uit de vragenlijst (Bryman, 2008: 699).

formuleringswijzigingen gedaan en is een enkele vraag toegevoegd naar aanleiding van uitkomsten uit de tussenmeting én met een mogelijk vervolg van de pilot in het achterhoofd.

De onderzoekers van Movisie hebben de interviews gehouden met de doorverwijzers en lifecoaches. In eerste instantie zouden zij ook de interviews met de cliënten doen. In overleg met de projectleider van de gemeente Zwijndrecht en de lifecoaches is er echter gekozen om deze interviews door de lifecoaches zelf te laten afnemen. Dit heeft een aantal redenen. Ten eerste was het ten tijde van de eerste meting vanwege de coronapandemie logistiek lastig, en niet wenselijk, om de interviews *face to face* af te laten nemen door de onderzoeker van Movisie. Het online of telefonisch interviewen van de cliënten was geen goed alternatief, gezien de kenmerken en behoeften van de doelgroep. Ten tweede waren de lifecoaches in de opstartfase van de pilot nog bezig met het opbouwen van een vertrouwensband met hun cliënten. Wanneer cliënten in deze fase over hun ervaringen met coaching geïnterviewd zouden worden door weer een andere professional, zou dit het proces negatief beïnvloed kunnen hebben. Er is besloten om deze manier van interviewen gelijk te houden in de tweede en laatste meting.

De lifecoaches hebben hun cliënten geïnterviewd op basis van een door Movisie opgestelde gespreksleidraad, die van tevoren met hen besproken is. Zij hebben meegedacht over de begrijpelijkheid van de vragen voor hun cliënten en of de vragen voldoende aansluiten bij hun leefwereld. De lifecoaches hebben tijdens de gesprekken met cliënten ter plekke beknopte aantekeningen gemaakt en die vervolgens met Movisie gedeeld. Dat de lifecoaches zelf de interviews met cliënten hebben afgenomen, kan hebben geleid tot (extra) sociaal wenselijke antwoorden over hun ervaringen met de lifecoaches. Hierdoor geven de resultaten van de gesprekken mogelijk een positiever beeld van de ondersteuning en wellicht zijn punten van kritiek minder door cliënten gedeeld.

3. Resultaten

Deze pilot voltrok zich grotendeels toen de coronapandemie zijn intrede in Nederland deed. Dat is goed om eerst te benoemen. Volgens sommige doorverwijzers deed dit iets met de continuïteit, mede door ziekte of door een warme overdracht die niet plaats kon vinden. Een ontmoetingsplaats ontbrak vaak ineens. Lifecoaches probeerden de continuïteit te waarborgen door cliënten op andere manieren te ontmoeten, tijdens een wandelafpraak bijvoorbeeld. Eén lifecoach beschikte over een aparte ruimte/kantoor om met voldoende afstand te zitten. Zowel doorverwijzers als lifecoaches vinden het lastig in te schatten of corona daadwerkelijk effect heeft gehad op de resultaten van de pilot. Een keer vertelde een doorverwijzer dat er door corona vaker lifecoaches afwezig waren (bijvoorbeeld door ziekte), waardoor doorverwijzers er iets meer bovenop moesten zitten. Verder wordt erkend dat iedereen ontzettend zijn best heeft gedaan en dat corona zelfs voordelen heeft gebracht, zoals het flexibel kunnen afspreken - bijvoorbeeld buiten - of samen te gaan sporten.

3.1 Algemene ervaring met de pilot

'Als degene voor wie de lifecoach is ingezet tevreden is, als het met hem of haar goed gaat, dan is de pilot geslaagd. Ze hoeven niet gegroeid te zijn qua persoon, maar als zo'n persoon wat aan de lifecoach heeft gehad, dan is het al goed geweest.' – doorverwijzer

Doorverwijzers

De vier doorverwijzers zijn ruim tot zeer tevreden met de pilot: drie doorverwijzers beoordelen de pilot met een 9, één doorverwijzer met een 7. Allemaal zien ze het nut in van de lifecoaches en ook de positieve gevolgen bij hun cliënten of scholieren: *'Er worden vorderingen gemaakt. Er worden stapjes gemaakt. ... dat vind ik gewoon heel erg positief.'* Voor één doorverwijzer hebben de lifecoaches meer betekend dan in eerste instantie verwacht: *'Ze hebben voor een aantal leerlingen echt heel veel betekend. Daar hebben ze heel veel hulp geboden. Eigenlijk meer hulp dan dat ik verwacht had dat ze nodig zouden hebben. En daar was ik natuurlijk heel blij mee eigenlijk dat ik later achteraf hoor. Dat iemand daar echt mee geholpen is.'*

Doorverwijzers zijn met name tevreden over:

- **Hulp en ondersteuning die doorverwijzers zelf niet altijd kunnen bieden**

Bijvoorbeeld omdat lifecoaches extra aandacht kunnen schenken, wat doorverwijzers niet altijd lukt. Een doorverwijzer spreekt zelf van 'puur goud': *'Want als wij nu zien: met deze meneer gaat het echt niet goed en daar moet extra zorg op, ja dan konden wij de Waakvlam inschakelen. Dus voor ons is het puur goud.'* Lifecoaches pakken ondersteuning en hulp op die doorverwijzers soms moeten laten gaan, bijvoorbeeld in verband met tijd. Of liever willen laten gaan, bijvoorbeeld het gescheiden houden van je rol als professional en je bemoeien met het privéleven van de cliënt. Zo vertelt een doorverwijzer: *'Ik heb liever de scheiding tussen <naam organisatie> en zorg die je kan leveren... als dat ik weer in dat privéleven moet gaan morren.'* Ook vindt een doorverwijzer dat de ondersteuning juist buiten een instantie moet plaatsvinden. *'Ik vind het een fantastisch project en zeker in onze doelgroep zijn er best wel leerlingen die dat ook nodig hebben, een buddy, om ook buiten school ondersteuning en advies te krijgen.'*

- **Schakel tussen cliënt en bestaande zorg en ondersteuning**

Daarnaast zeggen doorverwijzers dat een lifecoach een soort tussenpersoon kan zijn tussen de cliënt en bestaande zorg- en ondersteuning: *'Het kan wel een mooie aanvulling zijn, want je hebt Zwijndrecht Werkt, je hebt de sociale wijkteams. Die zijn allemaal behoorlijk druk. Dan heb je de zorg, je hebt de sociale dienst. Dan zet je je cliënt centraal, je hebt de juiste lijnen, en daartussen zet je dan mooi de Waakvlam, dat is fantastisch.'*

Doorverwijzers zien een paar punten waardoor de waakvlamvoorziening nog beter kan worden, met name:

- **Frequentere terugkoppeling of bespreekmomenten**

Vrijwel alle doorverwijzers willen frequenter op de hoogte worden gehouden van wat de lifecoach en cliënt doen of bespreken. *'Terugkoppelen moet echt beter'*, zo vertelt een doorverwijzer. In de pilotperiode horen doorverwijzers tijdens sommige evaluatiemomenten hoe het gaat, maar dit vinden zij vaak te laat. Vooral omdat zij ook betrokken zijn bij de cliënt en willen weten wat er aan de hand is, wat er speelt. Dat is namelijk ook belangrijk voor de betrokkenheid en rol van de doorverwijzers: *'Wij zien ze vijf dagen in de week. En als jij dan in een gesprek tussendoor de hele boel omgooit en bijvoorbeeld zegt 'we gaan kijken voor betaald werk en ik ga je inschrijven voor begeleid wonen', dan mag je ervan uitgaan dat dat bij ons terecht komt. En als ik dan niet weet wat jij besproken hebt, dan gaat het hopeloos mis. ... Bespreek het met ons, want zij bespreken alles met ons.'* Ook geven doorverwijzers (en lifecoaches) enkele tips voor een betere onderlinge communicatie en terugkoppeling. [Hierover lees je meer in hoofdstuk 3.3 'Verbinding en samenwerking'](#).

Tot slot denkt één doorverwijzer dat het zou helpen als lifecoach een 'vaste' functie wordt, *dedicated* aan dit werk. Hij ziet dat de functie lifecoach nu iets is wat je erbij doet, maar zou liever zien dat een lifecoach altijd beschikbaar is. Zijn advies is om in plaats van zzp'ers⁴ die ook nog veel andere taken hebben, twee vaste lifecoaches te hebben die je iedere dag in kunt zetten.

Lifecoaches

Net als de doorverwijzers zijn de lifecoaches (erg) tevreden met de pilot. Zij beoordelen de pilot uiteindelijk met een 7, 8 en 9. De onderdelen waar ze positief over zijn, zijn divers. Zo zien ze de veranderingen die bij de cliënten teweeg zijn gebracht. En er zijn escalaties voorkomen door inzet van een lifecoach. Lifecoaches zien het als meerwaarde dat cliënten aandacht krijgen, dat er iemand naast hen staat die hen ondersteunt. Aandacht is volgens een van de lifecoaches het sleutelwoord. Bovendien is het waardevol dat lifecoaches domein overstijgend werken en niet op één onderdeel, zoals werk, zitten. Ook weegt bij een lifecoach de rol van de projectleider mee in de tevredenheid over de pilot: *'De projectleider is daarnaast ook toegankelijk. Je kunt ruimte krijgen, maar hij blijft ook toegankelijk en bereikbaar.'*

Lifecoaches noemen verschillende punten die – ook voor een eventueel vervolg – beter zouden kunnen.

Een lifecoach geeft aan dat, omdat het een pilot is, er in het begin nog wat onduidelijkheden waren. *'Het heeft gewoon wat langer geduurd om alles rond te krijgen als het gaat om de structuur met de doorverwijzers, de duidelijkheid naar de cliënten toe, wat wel te verwachten en wat niet. Vervolgens ook met op- en afschalen. ... Het is een pilot, we zitten deels vanuit de gemeente, en tegelijkertijd ook weer niet. Dat hadden we in het begin ook uit te leggen aan cliënten.'* Ook wordt aangegeven dat deze structuren er inmiddels wel zijn: *'Die structuren zijn er nu wel. Maar dat was ook onze taak, om dat netwerk op te gaan zetten. En dat was er nog niet.'*

⁴ Vanuit organisatieoverwegingen van de gemeente Zwijndrecht en gezien de tijdelijkheid van de pilot is ervoor gekozen de lifecoaches niet in vaste (deeltijd)dienst te nemen.

Een andere lifecoach vindt het belangrijk dat doorverwijzers en lifecoaches verwachtingen over elkaar uitspreken. Er zaten namelijk wel wat verschillen tussen doorverwijzers, merkte een lifecoach op. Zo meldt bijvoorbeeld de ene doorverwijzer een cliënt aan en heeft er alle vertrouwen in. Terwijl een ander de functie van lifecoach meer kan zien als verlengde van wat de doorverwijzer doet. Dus het uitspreken van verwachtingen over de rol van de lifecoach is belangrijk. Het volgende [hoofdstuk, 3.2](#), gaat verder in op de functie van lifecoach.

Een andere lifecoach benoemde, evenals een van de doorverwijzers, het feit dat lifecoaches parttime aan het project verbonden zijn. Dit kan zorgen voor een uitdaging om cliënten consequent en binnen de juiste frequentie te blijven zien. Deze lifecoach zou soms best ergens naartoe willen, maar dat lukte dan net even niet.

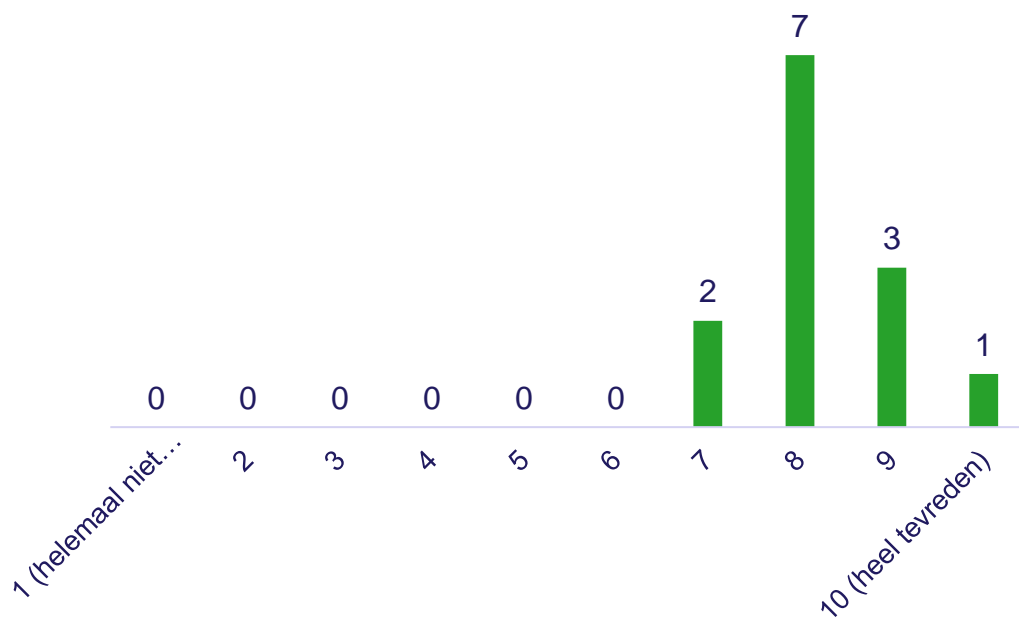
Cliënten

‘Als ik terug kijk naar de afgelopen periode ben ik tevreden op wat ik tot nu toe heb bereikt. Mijn zelfvertrouwen is toegenomen en dat merk ik in mijn dagelijks leven. Ik heb meer structuur in mijn leven.’ - cliënt

Ondersteuning van de lifecoach

Alle dertien cliënten geven aan dat de ondersteuning van de lifecoach hen (heel erg) geholpen heeft. Ze vinden het onder andere fijn dat de lifecoach niet van een officiële instantie is, dat er geluisterd wordt zonder oordeel, en dat de lifecoach veilig en vertrouwd voelt. Ook de ondersteuning om zelfverzekerder te worden en zelf beter te leren communiceren, vinden cliënten een belangrijke reden. Een cliënt vertelt: *‘Ik vond het prettig en het heeft mij geholpen om meer te praten met mijn moeder en zelf keuzes te maken. Ik heb het gevoel dat er naar mij werd geluisterd zonder dat er een oordeel was. Dat heb ik de afgelopen jaren erg gemist.’*

De tevredenheid met de lifecoaches onder cliënten scoort erg hoog, gemiddeld een 8,2. In figuur 1 is de verdeling van beoordelingen door cliënten te zien. Veruit de meeste cliënten geven het contact met lifecoaches een 8.



Figuur 1. Verdeling beoordeling tevredenheid met de lifecoach (op een schaal van 1 tot 10), in absolute aantallen, n=13.

Cliënten vinden het fijn dat er iemand is bij wie ze hun verhaal kwijt kunnen, iemand die luistert en hen begrijpt. Ook waarderen een paar cliënten de bereikbaarheid van hun lifecoaches. Lifecoaches denken mee, zijn een sparringpartner en helpen met het zoeken naar oplossingen. Meerdere cliënten noemen geen punten ter verbetering. Enkelen geven tips die hun tevredenheid nog groter zou maken: meer uren voor cliënten, een grotere frequentie van afspraken en meer begeleiding in het begin.

Aanraden van een lifecoach

Op de vraag of cliënten de lifecoach zouden aanraden aan een goede vriend, antwoordt iedereen positief. Cliënten benoemen de waarde van een onafhankelijk persoon die er echt voor je is en je begrijpt. Zo zegt een cliënt: *'Het is zo belangrijk dat je iemand hebt die naar je luistert.'* Een cliënt vertelt hoe belangrijk dat voor anderen in soortgelijke situaties is. Zonder lifecoach hebben ze het een stuk zwaarder. Twee cliënten hebben de lifecoach daadwerkelijk aanbevolen bij vrienden of vriendinnen. Zo zegt een cliënt: *'Ik heb zelfs al vriendinnen verteld dat ze ook een lifecoach nodig hebben. We kunnen niet alles alleen en soms loopt de emmer over.'*

Een luisterend oor

Alle cliënten hebben het gevoel dat er meer naar hen geluisterd wordt sinds ze een lifecoach hebben. Voor een groot deel door de lifecoach zelf, maar ook bij familie, vrienden en de school vinden ze meer begrip.

Het luisterend oor speelt hierbij een belangrijke rol. Zo geven veel cliënten aan dat ze zich door de lifecoach begrepen voelen en het gevoel hebben er niet meer alleen voor te staan. Ook noemen vier cliënten specifiek de onafhankelijkheid. Dat de lifecoach niet vanuit een instelling komt, vinden ze positief. Zo vertelt een cliënt: *'Ik voel me meer begrepen door u dan door anderen. Misschien komt het wel omdat anderen mij langer kennen en/of van een instelling zijn. En dat bent u niet.'* Daarnaast heeft de lifecoach er bij veel cliënten ook voor gezorgd dat zij beter leerden communiceren. Doordat zij zich beter kunnen uitdrukken, kregen ze ook meer begrip en aandacht van bijvoorbeeld hun ouders.

3.2 Visie op de functie van de lifecoach

Deze pilot heeft de vorm van een waakvlamfunctie voor mensen met een lvb. Dat wil zeggen dat de lifecoaches langdurig maar laagintensief betrokken zijn en blijven bij cliënten ([Tussentijdse monitor Pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning \(movisie.nl\)](#)). De ondersteuning van de lifecoaches heeft als doel om cliënten op tijd te helpen met de uitdagingen waar ze mee te maken krijgen, om opschaling (en eventuele terugval) naar zwaardere problematiek te voorkomen. Lifecoaches leveren zelf géén zorg. De projectleider omschrijft lifecoaches als volgt: *'De lifecoach beweegt zich in de leefwereld van de cliënt en maakt geen onderdeel uit van de systeemwereld.'*

Doorverwijzers

'De lifecoaches worden ingezet op gebieden waar anderen gewoon nog niet komen, waar zorg niet komt. Maar wel heel veel aandacht en liefde voor de mensen nodig is.' - doorverwijzer

'De aandacht die ze krijgen is op een hele andere manier als in de zorg, het is heel vrijblijvend. Je hoeft niet voor je financiën daarheen of voor wat anders weer daarheen. Nee, je bent bij één persoon. En dat is heel fijn.' - doorverwijzer

Over de functie lifecoach

De doorverwijzers associëren de functie lifecoach met name met een type persoon, iemands karakter en soft skills. De één geeft aan dat lifecoaches mensen moeten zijn met een hart én met levenservaring. Een soort vader- of moedertype. In het verlengde hiervan zegt een andere doorverwijzer dat een lifecoach zich goed moet kunnen inleven in wat er speelt en hoe je mensen moet aanpakken: *'Bij de een moet je wat ruiger zijn, bij de ander wat meer de handschoentjes aan.'* Ook een andere doorverwijzer benadrukt dat je een bepaalde 'feeling' moet hebben als lifecoach zijnde. En dat voor dit project in dat kader de juiste personen zijn geselecteerd.

Meerwaarde van de functie lifecoach

Er zijn verschillende onderdelen van de functie als lifecoach die doorverwijzers als positief en meerwaarde zien. Deze zijn als volgt:

- **Aandacht**

Een terugkerend punt bij een paar doorverwijzers over de meerwaarde van de functie van een lifecoach, is de aandacht die zij (kunnen) schenken aan hun cliënten. Het feit dat er iemand is die naast je staat, die naar je luistert, waar je een maatje aan hebt en je verhaal bij kwijt kunt. Dat beschouwen meerdere doorverwijzers als belangrijk. *'Ja, vooral die aandacht. Aandacht en voorkomen. ... Op je gemakje, er wordt alleen maar geluisterd. Aandacht. Aandacht.'* Alleen al het gehoord voelen en je verhaal kwijt kunnen, zien zij als meerwaarde.

- **Domein overstijgend**

Lifecoaches bieden op een andere manier aandacht en ondersteuning dan bijvoorbeeld in de zorg, zoals blijkt uit quotes hierboven. Je hoeft niet voor vragen over verschillende domeinen bij verschillende personen terecht, maar slechts bij eentje. Een lifecoach zegt: *'Een jobcoach is echt puur gericht op het werk, nou zo iemand kan beter een lifecoach hebben.'*

- **Vertrouwen**

Vertrouwen slaat hier zowel op het vertrouwen van de cliënt in de lifecoach, als op het met behulp van de lifecoach vertrouwen opbouwen. Meerdere doorverwijzers zeggen een aantal keer dat

ervaringen met (sociaal of zorg) professionals niet altijd goed zijn. Cliënten, maar ook hun ouders, hebben niet altijd vertrouwen in, of zijn zelfs bang voor sommige zorg- en ondersteuningsinstanties. Een lifecoach, zo merken doorverwijzers op, zet in op het opbouwen van een vertrouwensband. Een doorverwijzer beschrijft het als volgt: *'Het is hulpverlening zonder dat je in het hulpverleningscircuit terecht komt.'* Een doorverwijzer hoort van cliënten dat zij het gevoel hebben dat de lifecoaches aan hun kant staan. Terwijl ze bij bijvoorbeeld jeugdzorg het gevoel hebben dat ze er tegenover staan. Het feit dat lifecoaches geen onderdeel uitmaken van de systeemwereld schept sneller vertrouwen. Vanuit dit vertrouwen is het belangrijk om ook cliënten hun vertrouwen weer te laten opbouwen door succeservaringen te boeken. Zo vertelt een doorverwijzer: *'Ze hebben nooit een succeservaring. Op school is het niet gelukt, met werken is het niet gelukt. En het gaat juist om dat schouderklopje, van: ja, ik ben ook een mens.'*

Doorverwijzers noemen enkele voorwaarden die de functie van lifecoach succesvol maken of niet. Allereerst is dat de **match tussen lifecoach en cliënt**. Die is heel belangrijk, stellen twee doorverwijzers. Belangrijk om de juiste personen op de juiste cliënten te zetten. Een doorverwijzer illustreert het als volgt: *'... er zijn natuurlijk mensen met een rugzakje om het zo te zeggen. En dat rugzakje moet je kiezelsteentje per kiezelsteentje leeg proberen te maken. Als je dan al een goede match kan maken met zo iemand, met een goede coach... Ja over voorsprong gesproken, dan heb je een hele grote voorsprong.'*

Een andere voorwaarde voor het kunnen creëren van meerwaarde met een functie als lifecoach, is **vrijheid**. Zo stelt een doorverwijzer dat juist die vrijheid maakt dat je een lifecoach kan onderscheiden van andere zorg of ondersteuning. *'... en kom je om drie uur en is de boel ontploft, ben je niet om vier uur klaar. Nee, soms zit je wel eens tot twaalf uur. Daar kun je geen tijd aan hangen. Dat kan natuurlijk op deze problematiek niet. En daarom werkt de zorg ook niet hierop.'*

Onafhankelijkheid

Doorverwijzers vinden de onafhankelijkheid van de lifecoaches heel belangrijk. *'Je moet onafhankelijk zijn'*, stelt een doorverwijzer. *'Als je gelieerd bent aan een bepaalde organisatie dan ga je altijd zorgen dat de cliënt daar aangemeld wordt om dingetjes te doen. ... Lifecoaches hebben geen belang in bepaalde organisaties. Ze kunnen altijd onafhankelijk adviseren. Ook voor de kandidaat is het belangrijk, iemand die onafhankelijk is.'*

Lifecoaches

'Je hebt gewoon niet zozeer te maken hebben met targets of richtlijnen vanuit een afdeling waar je zit of een portefeuille die je beheert. Het belangrijkste is het welzijn van die mensen op één.' - lifecoach

Over de functie lifecoach

Lifecoaches zien hun functie als het kunnen inspelen op alle vragen die zich aandienen, in de breedste zin. Belangrijk hierbij is dat de functie over alle domeinen heengaat en de lifecoach op alle verschillende levensdomeinen kan acteren. Een lifecoach verwoordt het zo: *'De woorden life en coach zeggen voor mij alles. ... Het is dat je iemand coacht op het omgaan met eigenlijk alles wat het leven op hen afgooit. En dat verschilt echt heel erg.'* Ook het onderhouden van korte lijntjes met gemeenten en hulpdiensten noemt een lifecoach als onderdeel van de functie.

Lifecoaches noemen enkele kanttekeningen, dan wel voorwaarden bij de functie. Zo vindt een van hen dat je als lifecoach wel iemand moet zijn met *'een beetje body en ervaring'*. Zodat je goed kunt inschatten wat er nodig is. Een andere lifecoach constateert dat tegenwoordig iedereen wel denkt lifecoach te kunnen zijn, maar dat de manier waarop in deze pilot lifecoaching wordt aangeboden anders is. Deze doelgroep vraagt meer. Een ander punt dat een lifecoach aanhaalt, is dat je moet

oppassen voor afhankelijkheid/afhankelijkheid. Als lifecoach moet je er alert op zijn dat je geen afhankelijkheid of afhankelijkheid gaat creëren bij cliënten. Bijvoorbeeld wanneer je merkt dat de huidige frequentie van afspraken niet meer nodig is, en je voorstelt om van eens per week naar eens per twee weken te gaan.

Een laatste punt dat lifecoaches noemen is dat je als lifecoach niet direct een waakvlam bent. Een lifecoach zegt dat dit in het begin van de pilot wat onderschat is. Het idee was dat je meteen een waakvlamcontact kon zijn. *‘Maar we hebben ze (cliënten, red) eigenlijk een jaar lang waakvlam moeten maken’.* Ook een andere lifecoach merkte op dat je op gegeven moment een punt van waakvlamvoorziening hebt bereikt, maar er niet direct bent: *‘In mijn optiek heeft iemand een waakvlamstatus als het eigenlijk heel goed gaat en er balans is. En inderdaad de intensiteit afgebouwd kan worden of is afgebouwd. Dan zit je op die waakvlamstatus. Maar goed, je blijft gewoon als lifecoach de diverse leefgebieden daar waar nodig aandacht geven.’*

Meerwaarde van de functie lifecoach

Alle drie de lifecoaches zijn positief over wat ze bij hun cliënten hebben weten te bereiken, juist vanuit deze functie. Vanuit hun rol kunnen ze sociale steun geven en vanuit een vertrouwensband werken: *‘En het zegt ook iets over onze vertrouwensband. Ja, dus dat vind ik gewoon mooi om te zien. Dat men mij weet te vinden, dat is één.’* Ook zien ze het zelfvertrouwen groeien bij cliënten. Die komen er bijvoorbeeld achter dat ze meer kunnen dan ze dachten. Een lifecoach geeft aan dit zowel te horen (en te zien) van de cliënten zelf als van hun ouders. Een verklaring van een lifecoach is dat zij cliënten zien als persoon en kijken naar wat nog wél kan. Bijvoorbeeld door ze uit hun comfortzone te halen: *‘... juist om ze uit de comfortzone te halen, laten we ze ook zien dat er veel meer is. Door de vraag te stellen: stel er zijn geen beperkingen, wat zou je dan willen?’*

Op basis van reacties van de lifecoaches op de vraag wat de meerwaarde is van een functie lifecoach, zijn grofweg drie punten te onderscheiden:

- **Door de structuur en vrijheid staat cliënt op één**

Een belangrijk punt volgens de lifecoaches, waarin lifecoaching zich onderscheidt van andere vormen van ondersteuning, is dat de persoon op één wordt gezet. Niet bijvoorbeeld een organisatie of afdeling. Zoals eerder aangegeven, zijn lifecoaches niet gebonden aan targets of richtlijnen vanuit een afdeling of portefeuille. Dit biedt mogelijk nog meer ruimte om het welzijn van de cliënt op één te zetten: *‘Ik kan, bij wijze van spreken, nu iemand advies geven op werkgebied waar ik ook echt honderd procent achter sta.’* Ook constateert een lifecoach dat hier een cliënt, de persoon, centraal staat, terwijl dit bij een andere hulpverlener een concrete hulpvraag is. Dat maakt een verschil volgens de lifecoaches. Het feit dat er veel vrijheid en ruimte is om aan de slag te gaan met je cliënten, beschouwen ze als grote meerwaarde.⁵

‘Er voor de mensen zijn en de tijd nemen. ... Ik snap dat dat binnen instanties gewoon wat moeilijker is. Een paar weken geleden bijvoorbeeld, heb ik vier uur op mijn kantoor gezeten, want er speelde van alles met de post van een cliënt. Diegene had een tijdje zijn post niet bekeken. Dat moesten we allemaal doornemen. We hebben onder meer instanties gebeld. Ik snap dat een instantie dat niet doet, maar soms is het nodig.’

⁵ Hoewel er sprake was van veel vrijheid en ruimte, was dit binnen bepaalde kaders. Verantwoording werd afgelegd aan de projectleider middels tweewekelijkse overleggen en een tweewekelijkse gezamenlijke bijeenkomst. De projectleider legt op zijn beurt verantwoording af aan het projectteam, circa driemaandelijks. In de dagelijkse praktijk bewaakt de projectleider de kaders van het project.

- **Aandacht en bereikbaarheid**

In het verlengde van bovenstaand citaat hebben lifecoaches door hun vrijheid de mogelijkheid veel aandacht te schenken aan hun cliënten. Een lifecoach zegt: *'Ik noem de aandacht, en dat blijf ik zeggen, de grote toegevoegde waarde van een lifecoach zoals wij die vormgeven (of zoals ik die vormgeef, want ik kan alleen maar over mezelf praten natuurlijk). En dat ik gewoon bereikbaar ben. Ik ben bereikbaar via de app, telefonisch.'*

- **Kostenbesparing**

Twee lifecoaches denken dat, op langere termijn, de inzet van lifecoaches veel kosten kan besparen. Een lifecoach vertelt: *'Er zijn zoveel mensen die met dit soort dingen worstelen en die nergens terecht kunnen. Natuurlijk, alles kost geld. Maar ik denk dat op de lange termijn, dat je het gewoon echt over een besparing hebt.'* Een andere lifecoach schetst een voorbeeld van een cliënt met gezin waar eerst een Wmo-indicatie was ingezet van €26.000,-. Door de coaching zijn zij op een ander spoor gezet en is dat traject geannuleerd: *'...dat heeft de gemeente €26.000,- bespaard.'*

Onafhankelijkheid

Twee lifecoaches zien de onafhankelijkheid als (streng) voorwaarde om hun functie goed te kunnen uitvoeren. De andere lifecoach vindt dit 'heel belangrijk'. Voor een eventueel vervolg van deze pilot - en wanneer er mogelijk sprake is van een overdracht naar een organisatie - mag er nog wel een antwoord komen op de onafhankelijkheid, vindt één van de lifecoaches: *'Want je bent inderdaad heel onafhankelijk, totdat je ondergebracht bent bij een organisatie. Dan heeft die organisatie nog steeds die onafhankelijkheid te waarborgen. En hoe dat gebeurt, dat weet ik ook niet.'* Op dit moment ziet de lifecoach het als harde voorwaarde om de functie uit te kunnen voeren en ook om de resultaten te boeken die nu zijn geboekt. Zo kun je namelijk de cliënt op één zetten. En speelt niet het belang van een organisatie waar je onder valt.

Op- en afschalen van zorg en ondersteuning bij cliënten

Alle drie de lifecoaches hebben opgeschaald naar zwaardere hulpverlening. Mogelijk ook omdat er eigenlijk een te zware casus is doorverwezen naar de lifecoach: zowel een lifecoach als doorverwijzer melden dat dit minstens een keer het geval is geweest. Waar naartoe is opgeschaald, verschilt. Eén cliënt had bijvoorbeeld behoefte aan psychologische ondersteuning.

Hoe vaak lifecoaches hebben moeten opschalen, verschilt ook: een lifecoach een cliënt, de andere twee of drie cliënten en de derde lifecoach vijf cliënten. Ze benadrukken dat de lifecoach een belangrijke rol kan spelen in de overbrugging naar zwaardere zorg. Zo vertelt een lifecoach: *'De zorg blijft gewoon echt wel een drama met wachtlijsten... Tegelijkertijd scheelt het wel dat wij die wachttijd hebben kunnen overbruggen met onze coaching. Dat scheelt wel echt.'* Er zijn ook wat moeilijkheden ervaren bij het opschalen naar zwaardere zorg, vooral in de uitleg dat externe hulpverlening wordt ingeschakeld. Zo vertelt een lifecoach: *'Alleen is het soms wel even een dingetje om dat uit te leggen, want dan verwijzen ze toch weer naar buiten waar cliënten toch wel weer negatieve ervaringen hebben...'*

Ook hebben alle drie de lifecoaches ervaring met afschalen. De één geeft aan alle cliënten te hebben kunnen afschalen, de ander drie en de derde vier. Alle cliënten afschalen klinkt misschien wat verwarrend, omdat alle lifecoaches ook te maken hebben gehad met opschalen naar zwaardere zorg en hulpverlening. Oorzaak kan zijn dat in het begin van de pilot meer aan het licht kwam bij een cliënt dan in eerste instantie duidelijk was. In zo'n geval kan er eerst wat zwaardere zorg zijn ingezet, maar daarna ook weer zijn afgeschaald.

Lifecoaches zien afschalen eigenlijk als de uiteindelijke waakvlamfunctie. Je bent namelijk niet direct een waakvlamcontact, maar eerst moet je intensiever met iemand aan de slag, is hun ervaring. Een lifecoach illustreert deze vorm van afschalen zo: *'Dat is wel gek, want we hebben gezegd: we gaan starten en dan zijn het waakvlakcontacten - om het maar zo te noemen - die lichte ondersteuning*

nodig hebben. Maar uiteindelijk hebben we het eerste anderhalf jaar misschien wel bij sommigen gefocust op het waakvlamcontact maken. En toen pas begon het. Dat is al afschalen, bij sommigen. ... Dat heb je nu pas, na anderhalf jaar. Wat eigenlijk de taak of de functie eerst was. Dat is voor mij afschalen.'

Zoals hierboven geschetst, blijkt dat op het moment dat je intensiever met iemand aan de slag gaat, een-op-een, er ineens van alles naar buiten kan komen. Vooral met deze doelgroep. Alle lifecoaches onderschrijven deze vorm van afschalen en zien dit ook als doel van de functie: *'dan heb je je werk goed gedaan.'* Een lifecoach vult nog aan dat, hoewel de frequentie kan zijn afgebouwd, je wel weer contact opneemt, wanneer je hoort dat het misschien niet zo goed gaat. *'Dus wat ik ook zou willen delen vanuit de projectpilot: ook al heeft iemand die waakvlamstatus van jou gekregen, blijf wel gewoon met jezelf als lifecoach afspreken dat je minimaal een bepaald contactmoment hebt in een bepaalde frequentie.'*

[In bijlage 5.3 is een functieprofiel van de lifecoaches opgenomen](#) op basis van de vacaturetekst en de aanvullingen die naar voren zijn gekomen tijdens de monitor.

3.3 Verbinding en samenwerking

Doorverwijzers

‘Misschien moet je wel een of ander plekje hebben waar je al die verslagen kan terugvinden.’ – doorverwijzer

Tevredenheid samenwerking

De doorverwijzers verschillen in tevredenheid over het contact met de lifecoaches. Twee doorverwijzers zijn erg tevreden en beoordelen het contact met een 9. Zo wordt onder meer de bereikbaarheid van de lifecoaches als positief ervaren: *‘.. als ik ze nodig had, dan waren ze er.’* De andere twee doorverwijzers beoordelen de samenwerking als onvoldoende.

Wat volgens de doorverwijzers beter kan in de samenwerking zijn, zoals eerder benoemd, met name de frequentere contactmomenten en terugkoppeling. Ofwel, een betere onderlinge afstemming. Een doorverwijzer schetst met een voorbeeld waarom betere afstemming relevant is: *‘Maar ik vind het voor hun (de cliënten, red.) ook zonde, want eentje is bijvoorbeeld al vier weken bezig en neemt dan pas contact met ons op. Die blijkt dus vier weken lang op het verkeerde te werken. En dan denk ik: zo zonde van je tijd. Ik had je gelijk kunnen vertellen: de pijn zit daar. Waarom vier weken zoeken terwijl wij allang weten waar de pijn zit? Die afstemming kan beter.’* Deze doorverwijzer benadrukt dit, omdat hij de cliënt iedere dag ziet en ook goed zicht heeft op wat er speelt. In situaties waarin doorverwijzers minder contact hebben met de cliënt, speelt de roep om frequentere terugkoppeling mogelijk wat minder, aldus deze doorverwijzer.

Andere doorverwijzers kunnen zich echter ook vinden in de wens om frequentere terugkoppeling of bespreekmomenten. Iemand vertelt: *‘We hoeven niet wekelijks bij elkaar te gaan zitten, maar ik vind wel, periodiek een aantal keer, dat is te weinig vind ik.’* Ook in de eerdere metingen was dit communicatie-onderdeel een aandachtspunt. Dit is besproken met de doorverwijzers en lifecoaches. De doorverwijzers lijken hier echter vrijwel geen veranderingen in te hebben gezien.

Een suggestie die twee doorverwijzers geven, ook in het kader van een mogelijk vervolg, is noteren van wat is besproken of gedaan. Bijvoorbeeld een **kort verslag**: *‘Ik wil gewoon ergens kunnen lezen... ik bedoel als ik ergens kan inloggen en ik kan lezen: hij is gisteren nog langs geweest, hij heeft dit en dat gedaan, wat leuk. Ik wil het weten. Ik ben best betrokken en ik zou het fijn vinden als ik daar gewoon meer van op de hoogte zou worden gebracht.’* De andere doorverwijzer vertelt: *‘Misschien moet je wel een of ander plekje hebben waar je al die verslagen kan terugvinden.’*

Een nuance is dat de terugkoppeling maatwerk is. Het hangt er ook vanaf wie, vanuit welke functie en organisatie, doorverwijst. De ene doorverwijzer ziet cliënten namelijk dagelijks en wil graag frequente terugkoppeling, een andere doorverwijzer stuurt iemand bij wijze van spreken door met *‘Hé, daar is iets mee, ga daarmee aan de slag’*, maar hoeft verder geen terugkoppeling.

Uitleg over de functie lifecoach en doorverwijzen

‘Het is maar net wat de persoon nodig heeft’, stelt een doorverwijzer. Het kan per cliënt verschillen wat het beste werkt in de uitleg over een lifecoach en de manier van doorverwijzen. Een paar adviezen worden wel gedeeld. Zo vertelt een doorverwijzer dat je de uitleg over wat een lifecoach kan betekenen vooral niet te ingewikkeld moet maken. En er niet teveel over moet uitleggen: *‘Je moet soms gewoon jip-en-janneketaal blijven praten. Eigenlijk altijd. Want hoe moeilijk jij het gaat maken in je communicatie naar de mensen toe, hoe lastiger zij het gaan vinden om het te accepteren. Om in te gaan zien wat zo iemand voor hen kan betekenen.’*

Een aanpak in het doorverwijzen, is voorstellen aan de cliënt om bij iemand te gaan kijken en daarna aangeven dat de cliënt misschien een paar keer met diegene kan kletsen. Cliënten moeten niet het idee krijgen dat het hulpverlening is, want dan kunnen ze in de weerstand schieten. Dus soms een spontane ontmoeting en van daaruit doorpakken, is één van de mogelijkheden. Een driegesprek met de cliënt, lifecoach en doorverwijzer is volgens een doorverwijzer wel erg belangrijk en onmisbaar.

Veelal juiste cliënten geselecteerd

Alle doorverwijzers vinden dat de juiste cliënten zijn geselecteerd voor deze pilot en naar de lifecoaches zijn doorverwezen. Wat maakt dat de juiste cliënten zijn geselecteerd? Een doorverwijzer geeft als reden dat deze cliënten in aanmerking komen voor preventie. Bovendien, zo stelt dezelfde doorverwijzer: *'de lifecoaches worden ingezet op gebieden waar anderen gewoon nog niet komen, waar zorg niet komt. Maar wel heel veel aandacht en liefde voor de mensen nodig is.'* Een doorverwijzer geeft aan dat niet altijd de juiste cliënten zijn geselecteerd. Het waren te complexe gevallen: *'Ik heb er ook een aantal aangemeld. En achteraf gezien had ik die niet aan moeten melden, omdat dat eigenlijk zo complexe gevallen waren.'*

Lifecoaches

'...op het moment dat wij gesprekken gaan voeren op de levensdomeinen, hoe het gaat en veelal een allround gesprek, dan komen er allerlei dingen naar buiten die ze normaal niet zouden vertellen.' - lifecoach

Tevredenheid samenwerking en doorverwijzen

De lifecoaches beoordelen de samenwerking met de andere hulpverleners met een 6, 7 en 8,⁶. Zo heeft een lifecoach het idee dat er een stijgende lijn in heeft gezeten gedurende de pilot. *'Die stijgende lijn komt door communicatie, overleggen heen en weer, accepteren dat er bijvoorbeeld een ander aanbod of een ander soort dienstverlening in het spel komt op het moment dat je je cliënt overdraagt.'* Wat helpt daarbij volgens de lifecoach? *'Gewoon echt de mensen op één gezet en kijken, wat is nou nodig voor die persoon? En wat kan jij dan vanuit je organisatie en wat kan ik dan bieden?'*

Eén lifecoach valt op dat de verwachting van de hoeveelheid contactmomenten verschilt per doorverwijzer: *'De ene spreek ik maandelijks, per kwartaal. En wij hebben ook een doorverwijzer, die zit er zo kort op, die zien we bijna elke week of spreken we elke week. Dat verschilt heel erg. De verwachting van de aanmelder zelf ook, verschilt heel erg.'*

Ook specifiek over het proces van doorverwijzen zijn de lifecoaches tevreden. Ze beoordelen dit met een 7,5 en een 8. De ander heeft geen cijfer gegeven, maar is tevreden. Een lifecoach geeft aan dat het aanmelden wel eens is misgegaan, omdat er een cliënt werd aangemeld die eigenlijk geen waakvlam was, maar moest worden opgeschaald naar zwaardere zorg of hulpverlening. Een doorverwijzer heeft dezelfde ervaring. De lifecoach ziet echter dat dit is verbeterd, mede door de structuur. Dat wil zeggen: de overleggen, korte lijnen en rol van de projectleider. *'Ook mede door die overleggen en natuurlijk hebben we ook de projectleider die de lijnen kort houdt en achter ons ook contacten heeft. Dat is wel belangrijk, die structuur.'* Een andere lifecoach geeft aan dat de doorverwijzing heel soepel verloopt, dat was in het begin van de pilot zo en is eigenlijk niet veranderd.

⁶ NB: hier gaat het over hulpverleners in het algemeen en niet doorverwijzers specifiek. Sommigen spreken in hun toelichting over doorverwijzers en anderen over hulpverlening-breed. Toelichtingen specifiek gericht op de doorverwijzers staan hier genoteerd.

Ondanks hun tevredenheid, benoemen de lifecoaches nog enkele punten die iets beter zouden kunnen. Ook met het oog op een mogelijk vervolg van de waakvlamvoorziening.

- **Verwachtingen afstemmen in hulp en contactmomenten**

Soms lagen de verwachtingen tussen doorverwijzers en lifecoaches wat uit elkaar. Dit is zowel benoemd op het gebied van hulp en ondersteuning die een cliënt zou moeten krijgen, als wat betreft het aantal contactmomenten en vormen van terugkoppeling.

Zo vertelt een lifecoach over het verschil in verwachting in te bieden hulp: een doorverwijzer was van mening dat er bepaalde hulp nodig was, maar de lifecoach dacht dat diegene dit nog niet nodig had. De doorverwijzer kent de cliënt goed, maar ziet deze op een andere manier dan de lifecoach. Dan kan er een dilemma ontstaan tussen het beschermende en het los kunnen laten en toevertrouwen aan de lifecoach. De lifecoach vertelt: *'Soms is dat wel moeilijk, want iemand geeft je wel vertrouwen en verwijst met alle liefde iemand door. Het is een beetje dat beschermde, en op een gegeven moment moeten ze ook leren om los te laten en dat het vertrouwen hebben dat wij het ook goed kunnen.'*

Een lifecoach geeft aan dat sommige doorverwijzers lastig te bereiken waren in het begin van de pilot, maar dat dit verbeterd is gedurende de twee jaar. Een andere lifecoach benadrukt het verschil in verwachting over terugkoppeling en contacten: *'Eigenlijk hebben doorverwijzers ook wat meer behoefte aan een stukje communicatie naar hen. Dus dat is ook wel een verbeterpunt, maar dat is al een keer gedeeld. ... Zij willen meer van ons. Dat hoorden we verschillende keren.'* Dit punt is gedurende de pilot opgepakt en besproken met alle betrokkenen. Een kanttekening hierbij is dat doorverwijzers ook contact met de lifecoach kunnen opnemen als er behoefte is aan meer informatie. Wat verder kan helpen volgens de lifecoach, is om vooraf met doorverwijzers agendamomenten en de frequentie af te spreken. Stem dus af wanneer en hoe vaak je elkaar spreekt: *'Dan heb je het in ieder geval gepland met elkaar.'*

- **Afstemmen communicatiekanalen**

Een lifecoach heeft behoefte aan afstemming over welk communicatiekanaal wanneer te gebruiken. Bijvoorbeeld: *'WhatsApp is heel makkelijk, maar sommige dingen moet je niet via WhatsApp communiceren maar per e-mail. Daar kan toch miscommunicatie ontstaan omdat je de aandacht die een WhatsApp vraagt of een e-mail vraagt, is vaak toch net even anders.'* Eigenlijk zou je volgens deze lifecoach een meer doordachte keuze met elkaar moeten maken wanneer je welk communicatiekanaal inzet, om miscommunicatie tegen te gaan. Ofwel: *'Op die en die items of voor dit soort berichten gebruiken we dit en anders dat.'*

Veelal juiste cliënten geselecteerd

De lifecoaches vinden over het algemeen dat de juiste cliënten zijn geselecteerd voor deze pilot, namelijk de mensen die echt baat hebben gehad bij het coachen. Ze hebben aandacht en maatwerk nodig op dat moment, en dat op meerdere leefgebieden. In die zin zijn de juiste cliënten geselecteerd. Wel zegt een lifecoach - evenals een van de doorverwijzers - dat er soms te complexe casussen zijn doorverwezen die moesten worden opgeschaald. Deze coach zegt ook dat dit niet altijd duidelijk is op het moment van doorverwijzen. Het komt vaak later aan het licht. Er is dus vaak meer aan de hand dan aan de voorkant blijkt: *'...op het moment dat wij gesprekken gaan voeren op de levensdomeinen, hoe het gaat en veelal een allround gesprek, dan komen er allerlei dingen naar buiten die ze normaal niet zouden vertellen.'*

Samenwerking in opschalen naar zwaardere zorg

Zoals eerder gezegd hebben alle lifecoaches zowel ervaring met het opschalen naar als met het afschalen van zwaardere zorg en ondersteuning (zie pagina 15). Met 'afschalen' bedoelen lifecoaches met name het afschalen van de eigen geboden ondersteuning en daarmee contactmomenten. Hierbij is dus geen sprake van samenwerking met andere hulpverlening. Met opschalen, naar bijvoorbeeld zorginstellingen, wel.

Waar één lifecoach de lange wachtlijsten benadrukt in de zorg - en het voordeel dat coaching dit kan overbruggen - vertelt een andere lifecoach over diens ervaring in de samenwerking met andere hulpverleners. *'Bijvoorbeeld een huisarts die zegt: 'Ik ga het aanmeldformulier van die instelling die psychologische ondersteuning biedt niet invullen, want alle informatie staat al bij de vorige aanmelding.'* De lifecoach denkt hierbij: *'Vul nou gewoon dat formulier in en dan kan iedereen z'n werk blijven doen.'* Uiteindelijk heeft de lifecoach samen met de instelling het formulier ingevuld, maar blijft van mening dat dit bij het takenpakket van de huisarts hoort.

Ook met de instelling waar deze cliënt naartoe is verwezen kon de samenwerking beter, vindt de lifecoach. Zo laat dit voorbeeld zien: *'Vanwege alle stress die de cliënt had, vergat hij z'n pincode, dus kon hij geen gebruik maken van het openbaar vervoer. Dat meldde hij me ook een dag erna. Hij was zo in spanning. Dus de instelling waar ik naartoe opschaalde, had de cliënt gemaïld en brieven gestuurd. Hij reageerde niet. Toen hebben ze het dossier gesloten. Dus ik heb contact met de instelling opgenomen. Ik zeg: 'juist bij deze mensen zou je moeten zeggen: nou, er is wat aan de hand, ik ga vooral het dossier niét sluiten.'* Dus je komt in zo'n procedure terecht, dan denk ik: neem dan even contact met mij op. Maar dan krijg je het privacy-verhaal weer.'

Deze lifecoach is van mening dat alle partijen maatwerk zouden moeten leveren: doe wat nodig is om die persoon verder te helpen. Daar is een cliënt namelijk het meest mee geholpen.

3.4 Inrichting en organisatie van de functie

3.4.1. Rol projectleider

'Het is ook echt de juiste persoon voor dit project.' – lifecoach

Doorverwijzers

De doorverwijzers zijn erg tevreden met de rol van de projectleider: zij beoordelen zijn rol twee keer met een 9 en twee keer met een 10. Ze zijn onder meer erg te spreken over de passie waarmee de functie wordt vervuld: *'Je ziet met wat voor passie hij dit doet ... het is werk dat je met je hart moet doen.'* In lijn hiermee vertelt een andere doorverwijzer: *'Als jij een positieve projectleider hebt en die kan dat overbrengen op je mensen, dan straalt je dat uit en dan straalt de hele projectgroep dat uit en brengt dat ook over.'* Daarnaast wordt zijn betrokkenheid bij het project gewaardeerd: *'Hij is heel betrokken. ... Hij is heel serieus wat dat betreft. ... Hij is altijd bereid om te komen of te overleggen.'* Ook kent hij de doelgroep als geen ander, volgens een doorverwijzer.

Lifecoaches

De lifecoaches zijn erg tevreden met de rol van de projectleider. Twee lifecoaches beoordelen die met een 8 en eentje met een 10. Zo heeft de projectleider zijn best gedaan om onafhankelijkheid te waarborgen en ruimte en vrijheid te creëren voor de lifecoaches, om hun functie uit te kunnen voeren. Zo vertelt een lifecoach: *'Hij is prettig in het contact. Hij geeft de ruimte. Voor mij persoonlijk is dat (ruimte) belangrijk. Jazeker.'* Hoewel deze lifecoach dit heel prettig vindt, hoeft dat niet voor iedereen te zijn. Die twijfel ziet deze lifecoach soms: *'Geef ik nu niet teveel ruimte of niet?'* Maar deze twijfel is logisch als je met drie verschillende mensen te maken hebt.

Daarnaast voelde een lifecoach zich erg gesteund. Er is goed duidelijk gemaakt wat binnen de scope van de functie lifecoach valt, en dat vond deze lifecoach erg prettig. *'Hij heeft echt, nu ook nog steeds, duidelijk gemaakt: daar zijn ze voor, daar niet. ... Die kunnen we niet aannemen. ... Ik heb me heel erg gesteund gevoeld. Daar ben ik wel heel blij mee.'*

Tot slot zegt een lifecoach dat de projectleider goed de vertaalslag kan maken tussen de praktijk en de gemeente. Diens ervaring is dat niet iedere ambtenaar sterk is in de vertaalslag naar het werkveld. Dus dit ervaart deze lifecoach als erg prettig.

3.4.2. Inrichting en organisatie

'... Daar kun je geen tijd aan hangen. Dat kan natuurlijk op deze problematiek niet. En daarom werkt de zorg ook niet hierop.' – doorverwijzer

Doorverwijzers

Eerder is al gesproken over de vrijheid van de functie en de onafhankelijke positie, die maken dat lifecoaches het werk kunnen doen wat ze doen. Met vrijheid wordt eigenlijk de ruimte en flexibiliteit bedoeld waardoor lifecoaches in staat zijn hun tijd aan cliënten zo in te delen dat het past bij wat op dat moment nodig is. Een doorverwijzer illustreert dit mooi: *'... en kom je om drie uur en is de boel ontploft, ben je niet om vier uur klaar. Nee, soms zit je wel eens tot twaalf uur. Daar kun je geen tijd aan hangen. Dat kan natuurlijk op deze problematiek niet. En daarom werkt de zorg ook niet hierop.'*

Hierdoor onderscheiden lifecoaches zich van andere zorg en ondersteuning en die vrijheid is dus belangrijk bij de inrichting van de functie van een lifecoach.

Ook de onafhankelijkheid van de lifecoaches wordt als heel belangrijk ervaren. Het is dus een belangrijk onderdeel van hoe de functie van lifecoach wordt ingericht. Een doorverwijzer vertelt: *'Als je gelieerd bent aan een bepaalde organisatie, dan ga je altijd zorgen dat de cliënt daar aangemeld wordt om dingetjes te doen. ... Lifecoaches hebben geen belang in bepaalde organisaties. Ze kunnen altijd onafhankelijk adviseren. Ook voor de kandidaat is het belangrijk, iemand die onafhankelijk is.'*

Hoewel de doorverwijzers erg tevreden zijn, noemen ze nog twee aandachtspunten bij de organisatie van de functie:

- **Het project staat erg op zichzelf**

Een doorverwijzer geeft aan dat het waakvlamproject geen netwerk is. Het staat geïsoleerd van alles. Op dit moment staat de projectleider in die zin enigszins alleen, ook bij een mogelijk vervolg: *'En dat is ook wel de crux hè, waardoor dat je heel snel zou denken, dit moet eigenlijk onder de sociaal wijkteam vallen. Dus dat je gezamenlijkheid...'*

- **Meer administratief inregelen**

Eén lifecoach gaf als tip, voor een mogelijk vervolg, om een soort 'backoffice' in te regelen. Een administratief medewerker, die een schakel kan zijn tussen de lifecoaches en doorverwijzers, kan de bereikbaarheid bevorderen. Uiteraard als dat past binnen het budget.

Lifecoaches

Niet alleen doorverwijzers zien vrijheid en onafhankelijkheid als belangrijk (dan wel voorwaarde) van het inrichten/organiseren van de functie. Ook de lifecoaches vinden dit. Het niet gebonden zijn aan targets of richtlijnen, is een meerwaarde, vinden zij. Niet de organisatie of afdeling wordt op één gezet, maar de cliënt. Dit maakt onder meer onafhankelijk advies mogelijk: *'Ik kan, bij wijze van spreken, nu iemand advies geven op werkgebied waar ik ook echt honderd procent achter sta.'* Er speelt niet het belang van een organisatie waar je onder valt.

Verdeling contactmomenten en administratie

Lifecoaches zijn tevreden over de hoeveelheid tijd die ze daadwerkelijk in het een-op-eencontact met cliënten kunnen stoppen. Naar schatting gaat 80% tot 90% van de tijd naar contact met cliënten. De rest van de tijd gaat naar andere taken, zoals verslaglegging of overleggen. Deze verdeling lijkt niet te zijn veranderd gedurende de pilot, er bestaan dezelfde structuren van vastleggen en overleggen.

3.5 Zelfredzaamheid van de cliënten

Doorverwijzers

'Ik denk dat de lifecoaches daarin voornamelijk hebben bijgedragen, aan die zelfredzaamheid. Om ze wat zelfstandiger te maken.' - doorverwijzer

Drie van de vier doorverwijzers zijn erg te spreken over de veranderingen in de zelfredzaamheid van hun doorverwezen cliënten. Dit zien ze ook terug bij hun cliënten. Eén doorverwijzer kon hier niets over zeggen.

*'En hoe merk je dat iemand meer zelfredzaam is? Dat iemand zich heeft **ontwikkeld** is misschien beter. ... Kijk, zelfredzaamheid is natuurlijk dat je onafhankelijk dingen kan doen. Als je het letterlijk zou vertalen. Maar misschien is dat niet het geval, maar kan iemand wel **meer dan hij voorheen kon**. Dan vind ik dat al een grote ontwikkeling.'* - doorverwijzer

Waar doorverwijzers aan zien dat hun cliënten gegroeid zijn, is heel divers. Maar dat ze groei en ontwikkeling zien in hun cliënten staat buiten kijf. *'Ik denk dat de lifecoaches daarin voornamelijk hebben bijgedragen, aan die zelfredzaamheid. Om ze wat zelfstandiger te maken.'* Waarin ze zelfredzaam zijn, varieert: van het durven geven van je mening en mee leren praten tot meer praktische zaken, zoals leren pinnen en zelf naar de supermarkt gaan, of het behalen van een certificaat. Doorverwijzers geven diverse voorbeelden. Eén doorverwijzer vertelt: *'Alles. Je ziet ze letterlijk en figuurlijk groeien. ... De open blik, het mee leren praten, eigen meningen durven geven, en dan niet meer op de manier van heel veel vloeken, tieren en, maar gewoon durven zeggen: 'weet je, ik zou toch iets willen bespreken'. Dus je ziet ze echt een enorme groei en ontwikkeling maken.'* Deze doorverwijzer geeft aan dat ze echt zijn geholpen weer volwaardig in de maatschappij te staan en regie over het eigen leven te kunnen nemen.

Maar er zijn ook grote verschillen tussen cliënten: *'Van sommigen heb je het gevoel: die kunnen meer. Sommigen durven meer te vragen. Sommigen durven zelf stappen te nemen. En sommigen die zijn nog steeds hetzelfde wie ze waren, maar die hebben wel iemand om mee te babbelen.'*

Zelfredzaamheid ná de pilot

Hoe doorverwijzers aankijken tegen de zelfredzaamheid van cliënten ná de pilot, verschilt. Eén doorverwijzer vindt dat de lifecoaches een goede basis hebben weten te leggen. Een cliënt is naar een bepaald niveau gebracht door de coaching. *'En ik denk ook dat ze een zelfstandiger bestaan op kan bouwen dan hoe ze het had, dus daar heeft het zeker een bijdrage aan geleverd'*, zo vertelt de doorverwijzer. Een andere doorverwijzer vindt dat twee jaar eigenlijk te kort is, omdat sommige mensen levenslang iemand naast zich nodig hebben. Weer een ander is bang dat cliënten in een 'giga gat' zullen vallen als het project afloopt. En dat de verwachting is dat doorverwijzers op alle fronten weer harder moeten gaan lopen, ook op die domeinen waar zij eigenlijk niet komen. *'Zo meteen gaat alles weer door elkaar lopen. Ja, dat is waardeloos.'*

Wanneer en hoe bepaal je of een cliënt zelfredzaam is?

De meeste doorverwijzers verwachten dat cliënten op een bepaald punt zelfredzaam kunnen zijn. Een doorverwijzer linkt dat aan bepaalde events die een cliënt heeft doorgemaakt: *'... ze kunnen het uiteindelijk echt zelf. En als ze een diploma hebben behaald of ook maar iets waar ze gelukkig mee worden, of je helpt ze met begeleid wonen, dan groeien ze. En dan kunnen ze echt wel zonder.'* Een andere doorverwijzer vindt dit een punt dat je bij de cliënt moet leggen: hoe vindt die het gaan op dit moment? Heeft die er nog wat aan? *'Als hij of zij met tegenzin naar de lifecoach komt en merkt 'ik leer er niks van of ik wil er niks van leren', dan weet je dat je eigenlijk moet stoppen.'* Eén doorverwijzer vindt het lastig. De verwachting is dat het met sommige cliënten goed zal gaan, wellicht met een beetje geluk, maar dat het voor een groot deel ook precair blijft. *'Er hoeft maar dit te gebeuren en het gaat weer de verkeerde kant op.'*

Lifecoaches

'Weet je, op het moment dat er naar je geluisterd wordt, dan voel je je dus gezien. En gezien worden geeft al meer kracht: ik mag er zijn.' – lifecoach

Op welke manier cliënten zelfredzamer zijn geworden, dat is heel divers blijkt uit de reacties van de lifecoaches. Sommige lifecoaches geven concreet aan dit te zien in het gedrag van hun cliënten. Een andere lifecoach constateert groei in zelfredzaamheid door gezamenlijk te kijken naar opgestelde doelen en de mate waarin die behaald zijn. *'Eigenlijk de groei die iemand heeft gemaakt onbewust te benoemen, dat ze zeggen van: oh ja.'* Ook is een lifecoach ervan overtuigd dat alleen al door het bieden van een luisterend oor, cliënten zich gezien voelen, wat hen kracht geeft (zie quote hierboven). Andere voorbeelden die zij noemen:

- **Weten wanneer hulp te vragen**

Een lifecoach zegt dat cliënten beter in kunnen schatten wanneer ze hulp moeten inschakelen. Voor deze lifecoach is het een heel concreet punt dat iemand is gegroeid in zelfredzaamheid wanneer die bij mogelijke problemen hulplijnen inschakelt. Een casus ter illustratie: *'Ik heb bijvoorbeeld iemand waarvan ik denk: die is in zelfredzaamheid echt gestegen. In eerste instantie zei die: Ik heb geen beperking. Daar zat weerstand op. En ik snap niet waarom mensen altijd zeggen dat ik een laag vermogen heb. Hij is nu gaan inzien: shit, ik heb echt wel begeleiding nodig. Ik heb echt wel hulp nodig, coaching hulp.'*

- **Zelfstandig op pad**

Een lifecoach geeft voorbeelden van groei in zelfredzaamheid in zelf ergens heen durven gaan: *'Pleinvees hebben, maar wel naar buiten durven gaan. Niet alleen met het openbaar vervoer durven, maar nu wel.'*

*'Zoals met <naam cliënt> heb ik al een paar maanden geen contact. Ik weet dat diegene met mij contact opneemt op het moment dat het echt nodig is. Dat heeft diegene al een keer eerder gedaan. En daarvan weet je van: oké, die is zelfredzaam. Ik zou zelfredzaam willen aanvullen met **dat we kunnen inschatten dat iemand ook het initiatief neemt om het contact te leggen**. Ik zou dat onder zelfredzaamheid willen plaatsen.'* - lifecoach

De constante focus op het verbeteren van de zelfredzaamheid is ook echt onderdeel van het coachen, zo stellen de lifecoaches. Deze focus is ook precies wat coachen onderscheidt van

bijvoorbeeld begeleiden. De ene lifecoach stuurt hierop aan door gezamenlijk doelen op te stellen. De ander door het meer ervaringsgericht te maken. Bijvoorbeeld door het stellen van een schaalvraag in een ruimte: ga staan op een cijfer tussen de 1 en 10 welk cijfer je nu aan jezelf zou geven. En over een half jaar ditzelfde doen om te kijken of en zo ja, in hoeverre dat veranderd is.

Zelfredzaamheid ná de pilot

Op het moment van de interviews keken de lifecoaches met hun cliënten ook naar de periode ná de pilot. Zij hebben verschillende verwachtingen over de zelfredzaamheid van hun cliënten. Eén lifecoach verwacht dat zijn cliënten de tools hebben, hoewel het uiteraard speculeren is. *‘Wat voor leerdoel je ook hebt in coaching, dat je vervolgens ook met elkaar kijkt: kan jij het alleen, wanneer ik straks er niet ben? Of weet je dan wie je wel moet inschakelen? En dat zijn ook de gesprekken die ik in deze fase heel erg heb met ze.’*

Een andere lifecoach probeert zijn coachees bij te brengen om het bespreekbaar te maken als zij ergens tegen aanlopen: *‘... ik geef wel altijd aan van maak het bespreekbaar. Met de jongeren voornamelijk: bespreek het met je ouders wat je toekomstperspectief is. Heb het er gewoon een keer over en ga het gesprek aan.’*

De derde lifecoach vindt dat aandacht ook ná de pilot een belangrijk punt blijft en een aandachtspunt bij een mogelijke overdracht is: *‘Kijk, we moeten natuurlijk niet mensen zeg maar zodanig in de watten leggen dat ze die afhankelijkheid creëren van een derde persoon. ... Het blijkt dat toch het grootste deel echt wel je aandacht nodig heeft die ze thuis in hun privésituatie niet krijgen.’*

Wanneer en hoe bepaal je of een cliënt zelfredzaam is?

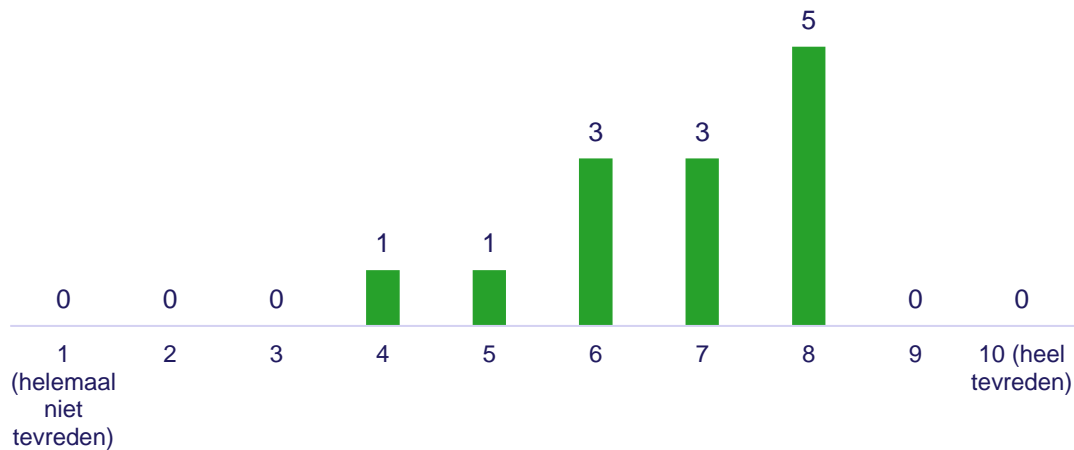
De lifecoaches vinden het lastig in te schatten wanneer een cliënt zelfredzaam is en waaruit dat dan blijkt. Een lifecoach noemt de zelfredzaamheidsmatrix als mogelijke indicator, maar heeft daar direct een kanttekening bij: *‘Een zelfredzaamheidsmatrix is ook weer opgebouwd uit een schema. Er kunnen ook weer dingen tussen vallen, wat niet op papier te schrijven is.’*

Een lifecoach vroeg zich af: Hoe zelfredzaam gaat deze doelgroep, wanneer er bijvoorbeeld sprake is van multiproblematiek, worden? Uiteindelijk is daar geen eenduidig antwoord op te geven volgens deze lifecoach, omdat het een erg uiteenlopende doelgroep betreft. Een andere lifecoach zou deze vraag neerleggen bij de cliënten, omdat zij het beste kunnen inschatten hoeveel begeleiding ze nodig hebben: *‘Wat schat jij in? Wat schat jij in hoe frequent we elkaar moeten zien? In hoeverre je het nodig hebt? Wat heb jij nodig om het niet te laten escaleren? Of wat heb jij nodig om in ieder geval minimaal op deze manier je leven te leiden? Wat heb je daarvoor nodig? Ik denk dat we vooral die vraag bij de cliënten neer moeten leggen en ook natuurlijk moeten inschatten in hoeverre de diegene dat goed kan beoordelen.’*

Cliënten

Tevredenheid met hun leven

Gemiddeld genomen zijn de cliënten redelijk positief over hun leven op dit moment. Zij beoordelen hun leven gemiddeld met een 6,8. Dit is gelijk aan de tussenrapportage, toen dit ook een 6,8 was. Een vergelijking met de eerste meting kan moeilijk worden gedaan omdat destijds de vraag anders is gesteld. Cijfermatig lijkt de tevredenheid met het eigen leven dus stabiel te zijn gebleven.



Figuur 2. Verdeling beoordeling van cliënten met tevredenheid met hun leven, in absolute aantallen, n=13.

De cliënten zien veel positieve veranderingen bij zichzelf terug. Veel geven aan dat ze trots zijn op waar ze nu staan in hun leven. Zo weten ze bijvoorbeeld beter hun grenzen aan te geven en hebben meer rust, structuur en zelfstandigheid in hun leven dan voorheen. Eén cliënt (die met een '7' beoordeelde) vertelt: *'Het gaat stukken beter dan eerst. Ik ben vaker vrolijk en ik heb minder stress. ... De mindere periodes hebben mij niet gebroken.'* Specifieke successen, zoals zelfstandig wonen en een opleiding volgen, dragen bij meerdere cliënten bij aan de positieve veranderingen. Daarnaast heeft één cliënt van de lifecoach geleerd om naar de mogelijkheden te kijken in plaats van te denken in onmogelijkheden. Onzekerheid - over zichzelf of hun woonsituatie - blijft bij veel cliënten wel een ingewikkelde factor die in de weg kan staan.

Cliënten die hun leven waarderen met een 4 en een 5 wijten dit respectievelijk aan werkstress en het ontbreken van werk en een sociaal netwerk, met eenzaamheid als gevolg. Andere punten van aandacht bij cliënten zijn onzekerheid - over zichzelf maar ook bijvoorbeeld een onzekere woonsituatie - , piekeren, financiën en gezondheid.

Gebieden van ondersteuning

'Wat ik erg fijn vind is dat u mij niet doorverwijst, zoals dit eerder bij mij is gebeurd als ik om hulp vraag. U neemt mij mee naar bijvoorbeeld instanties en vertelt mijn verhaal waar ik bij ben. U ziet wanneer ik het lastig vind om het gesprek te voeren of daagt mij uit om het gesprek zelf te voeren. Ik heb hier veel van geleerd en dat maakt mij zekerder. Ik merk dat ik er nog niet ben maar probeer het zoveel mogelijk zelf te doen.' - cliënt

Alle dertien cliënten voelen zich ondersteund doordat er een luisterend oor geboden is. Meerdere cliënten voelen zich ondersteund bij hun eigen gedrag (acht keer benoemd), bij zowel fysieke als mentale gezondheidsvraagstukken (zes keer benoemd) en bij werk (vijf keer benoemd).



Figuur 3. Aantal cliënten dat ondersteuning op domeinen nodig hadden. Meer antwoorden mogelijk, n=13.

Een cliënt, die onder meer is ondersteund bij gezondheidsvraagstukken, zegt: *‘Mentaal had ik het zwaar. Ik heb veel met je kunnen praten.’* Twee andere cliënten zijn ondersteund met hun mentale gezondheid, zoals werkstress. Ook op gebieden die iets minder vaak zijn genoemd, zijn positieve veranderingen. Zoals in het kader van een opleiding: *‘Ik heb veel steun gekregen op school en daardoor is mijn gedrag positief veranderd. Een jaar geleden had ik niet verwacht dat ik een opleiding zou volgen, omdat ik het gevoel had het niet aan te kunnen. Door met u te praten heeft u mij overtuigd om een opleiding te volgen.’* Deze passage laat ook het domein overstijgende van de lifecoaches zien. Het gaat niet alleen om een vervolgopleiding, maar ook om de onzekerheid die eromheen hangt.

Bovendien weten niet alle cliënten goed op welke gebieden zij ondersteuning konden gebruiken: *‘Ik heb ondersteuning nodig op de gebieden die ik heb aangegeven. In het begin wist ik dit niet echt voor mezelf, maar door te praten met u zijn er de afgelopen maanden steeds meer gebieden bij gekomen.’*

Mate van zelfstandigheid

In deze laatste meting is aanvullend gevraagd aan cliënten welke zaken ze goed zelf kunnen, ofwel waar ze geen ondersteuning bij nodig hebben. Deze vraag is door negen cliënten beantwoord. Vijf noemen het huishouden. Waar de een enkel het huishouden benoemt, vult de ander dit aan met koken, gezin, hygiënische verzorging, eigen administratie, privéleven en bankzaken. Ook benoemt een cliënt meer zelfstandigheid qua structuur: *‘Op tijd komen, afspraken nakomen, doorzetten.’* Een cliënt geeft aan alles ‘inmiddels’ zelf te kunnen en veel aan zelfontwikkeling te doen. *‘Maar’,* zegt deze cliënt, *‘de achterdeur naar de lifecoach helpt.’* Dit impliceert dat een cliënt de waakvlamfunctie van de lifecoaches als vangnet kan zien.

3.6 Preventie

'... Ik denk zelf als de lifecoach er niet op had gezeten, dat het waarschijnlijk al heel erg had kunnen escaleren...' – doorverwijzer

Doorverwijzers

Vrijwel alle doorverwijzers zien de preventieve werking van de lifecoaches. Drie van de vier doorverwijzers geven explicieter aan dat een escalatie van verdere problematiek door de inzet van lifecoaches is voorkomen. Een doorverwijzer vertelt: *'Een cliënt is zelfs wel een beetje gered. Die kwam in aanraking met justitie. Althans dat zou hij kunnen komen. ... De lifecoach heeft diegene echt wel op weg geholpen om ook aan het werk te blijven en uit het criminele circuit te blijven, door gesprekken.'* Een andere doorverwijzer noemt ook een voorbeeld van een cliënt wanneer de lifecoach er niet op had gezeten, het waarschijnlijk al had kunnen escaleren. *'Dan denk ik: nou dan is het toch een succesverhaal'*, zo vertelt de doorverwijzer. Deze doorverwijzer hoopt ook van harte dat deze pilot de mogelijkheid krijgt om te continueren.

*'Dat de lifecoach naar bepaalde instanties gaat met de cliënt. Als de lifecoach dat niet had gedaan, weet je niet wat er was gebeurd met zo'n persoon. Of 'ie misschien verder in de problemen zou zijn gekomen. Hele simpele dingen: als je een deurwaarder hebt en je moet zo'n bedrag betalen, dan kan je het dus laten gebeuren of je kan voor een betalingsregeling gaan bellen. Je kan je kop in het zand stoppen en denken: ik ga het niet betalen. ... Als iemand je daarbij helpt met bellen, **dan kom je niet in de problemen in plaats van dat je opeens die 5000 euro rekening moet gaan betalen.'** - doorverwijzer*

Lifecoaches

Alle drie de lifecoaches zijn ervan overtuigd dat de pilot heeft bijgedragen aan het voorkomen van escalatie van problemen. Een lifecoach vertelt: *'God mag weten hoeveel werk we samen met die mensen hebben gedaan, waardoor de cliënt vervolgens niet ... waardoor het niet geëscaleerd is. En dat kan ook onzichtbaar geweest zijn voor ons. Maar het meeste ... Ik denk vier cliënten zeker weten wel.'*

Een voorbeeld: *'Dat je in het weekend wordt gebeld door de wijkagent en dat er iets gebeurd is, waardoor ik echt wel begon in te zien: het lijkt alsof je echt een terugval begint te krijgen. En deze cliënt heeft echt in het verleden escalaties gehad. Dat diegene gewoon een gevaar voor zichzelf en voor anderen had kunnen zijn. ... Dat begint de cliënt zelf ook vervolgens in te zien en trekt eerder aan de bel. Nu krijgt diegene therapie. God mag weten wat er was gebeurd als ik dat diegene niet had kunnen teruggeven. Dat zie ik ook wel als voorkomen van escalaties.'*

Eerder is toegelicht dat lifecoaches een rol kunnen spelen in de overbrugging naar zwaardere zorg. Zo geeft een lifecoach als voorbeeld: *'Een cliënt die psychologische ondersteuning nodig heeft; ik ben ervan overtuigd dat de aandacht die ik eraan geef, dat dat erger heeft voorkomen. Jazeker. Ook in het kader van preventie. Want anders is het bijvoorbeeld dat er moet worden opgeschaald naar GGZ, maar dat er een hele lange wachtlijst is... Zeker als overbrugging is contact heel goed.'*

3.7 Voortzetting waakvlamvoorziening

Doorverwijzers

'Als we dat zouden kunnen verstevigen, heb je echt goud in handen.' - doorverwijzer

Alle vier de doorverwijzers zien graag dat de waakvlamfunctie wordt doorgezet. Zoals eerder in dit rapport benoemd, is de verwachting dat escalatie van problematiek met de inzet van een lifecoach wordt voorkomen. In het citaat hierboven spreekt een doorverwijzer zelfs over *'goud in handen hebben'* wanneer de waakvlamvoorziening kan worden verstevigd. Eerder is al gesproken over kostenbesparing en dat wordt nogmaals door doorverwijzers onderstreept. *'En ook, je gaat mensen behoeden voor dagbesteding, dus het levert ook zoveel geld op.'*

Een doorverwijzer ziet deze doelgroep, mensen met een licht verstandelijke beperking, tussen wal en schip vallen. Deze gelooft juist in de waakvlamvoorziening omdat het hard nodig is voor die mensen, waaronder mensen met een lvb, die niet snel naar een huisarts lopen en eigenlijk over de gehele linie van zorg en hulpverlening moeite hebben om het allemaal te begrijpen.

Waar de functie van lifecoach onderbrengen?

De Sociale Dienst wordt een paar keer genoemd als plek waar deze pilot zijn voortgang zou kunnen vinden. Daarnaast worden een enkele keer leerwerkbedrijven en het UWV genoemd. Wel zijn er wat voorwaarden of aandachtspunten. Zo zou een doorverwijzer, mochten lifecoaches bij de Sociale Dienst terechtkomen, er een aparte functie van maken. Verder moet de lifecoach constant bereikbaar zijn: *'Ik ben bijvoorbeeld vrijdag officieel vrij, maar mijn telefoon staat gewoon aan. Sommigen blijven van negen tot vijf en dan gaat de telefoon uit. Dus dan moet je wel kijken wie zou dat willen en kunnen.'*

Sommige doorverwijzers zien liever niet dat deze functie binnen de zorg of het sociaal wijkteam terechtkomt, omdat je als lifecoach dan mogelijk vaster zit aan bepaalde protocollen.

Ideeën en aandachtspunten voor een vervolg

Doorverwijzers hebben diverse tips, ideeën en aandachtspunten voor een mogelijk vervolg:

- **Periodieke terugkoppeling/verslagleggingssysteem**

Eerder is al benoemd dat doorverwijzers frequentere terugkoppeling missen van de lifecoaches over wat er is besproken en gedaan met cliënten (zie hoofdstuk [3.1. 'Algemene ervaring met de pilot'](#) en [hoofdstuk 3.3. 'Verbinding en samenwerking'](#)). Een idee dat zij opperen, is het inzetten van een (online) omgeving waar je alle verslagen kunt terugvinden.

- **Bereikbaarheid: flexibiliteit en backoffice**

Een doorverwijzer vindt het belangrijk dat er mensen op de functie zitten die ook buiten bepaalde werktijden bereikbaar zijn, dus ook de flexibiliteit hebben om daarbuiten beschikbaar te zijn. *'Dat is een must. Vind ik. ... Ik vind het belangrijk als je coach bent, dan moet je sowieso goed bereikbaar zijn.'* Eerder is al eens een backoffice voorgesteld voor een mogelijk vervolg. *'Dan zou je eigenlijk een soort van backoffice moeten hebben die dan bepaalde administratieve taken zou kunnen overnemen, dit soort zaakjes van wanneer de lifecoach niet bereikbaar is, dat er niet een mobiel-nummer staat, maar dat er een 088-nummer staat of een 085.'*

- **Vaste functie, dichtbij**

Voor een andere doorverwijzer heeft bereikbaarheid ook te maken met het fysiek in de buurt zijn van de lifecoach en dat deze vast in dienst is. Met fysiek in de buurt doelt de doorverwijzer op bijvoorbeeld een centraal punt, in de wijk. Zodat je voor mensen makkelijker te bereiken bent: flexibel, dichtbij, in de buurt. De gedachte erachter is dat je zo ook optimaal gebruik kunt maken van het lokale netwerk. De eigen werklocatie geldt als voorbeeld: *'...wij werken heel nauw samen met woningbouwverenigingen, die komen hier binnen. Politie loopt hier binnen. Alles loopt hier binnen.'*

'... omdat het gewoon nodig is. Er zijn zo veel mensen die hier met dit soort dingen worstelen en die nergens terecht kunnen.' – lifecoach

De lifecoaches zijn het er unaniem over eens dat de waakvlamvoorziening moet worden doorgezet en denken dat meer gemeenten er baat bij hebben. In de eerste plaats omdat ze ervan overtuigd zijn dat een hele grote groep mensen dit nodig heeft. Op de vraag of de waakvlamfunctie moet worden doorgezet in Zwijndrecht, kwam de reactie: *'Ik vind van wel, omdat het gewoon nodig is. Er zijn zo veel mensen die hier met dit soort dingen worstelen en die nergens terecht kunnen.'* Zo ziet een lifecoach het als mooie aanvulling op bestaande zorg- en hulpverlening. Juist omdat je als lifecoach niet in de systeemwereld, maar de leefwereld opereert. Het is een laagdrempelige voorziening waar eigenlijk iedere inwoner een beroep op kan doen.

Kostenbesparing

Bovendien, zoals eerder vermeld ([zie hoofdstuk 3.2. 'Visie op de functie van de lifecoach', onder lifecoaches](#)) verwachten de lifecoaches dat met deze functie veel kosten op de lange termijn kunnen worden bespaard. Zo vertelt een lifecoach: *'Een constante lifecoach voor echt op de lange termijn zou zinvol en zelfs nodig zijn. Kijk, dit traject kost geld, maar het gaat ze ook een hoop schelen...'* Bijvoorbeeld omdat lifecoaches ook een deel preventie doen en daarmee escalatie van problematiek voorkomen en dus ook het beroep op bijvoorbeeld andere zorg- en ondersteuning. Verder is het voorbeeld gegeven van een cliënt met een gezin die een Wmo-traject hadden lopen, door coaching op een ander spoor zijn gezet, waardoor het traject geannuleerd is: *'...dat heeft de gemeente €26.000,- bespaard.'* Ook de andere lifecoaches verwachten kostenbesparing op de lange termijn: *'En ik denk dat je op een gegeven moment ook op lange termijn echt wel heel veel kosten ermee kan besparen. Als we het over kostenbesparing hebben. Maar ik denk eigenlijk iedere gemeente zou dit eigenlijk op zijn minst aan moeten kunnen bieden.'*

Voor wie is er een rol weggelegd na de pilot?

Op deze vraag geven de lifecoaches uiteenlopende antwoorden. Zij zien rollen weggelegd voor welzijn, de ouders en verschillende andere partijen, omdat het maatwerk is.

- **Welzijn.** Een lifecoach heeft de voorkeur om lifecoaching onder welzijn onder te brengen. Omdat, zo zegt deze lifecoach, een welzijnsorganisatie in zekere zin onafhankelijk opereert, enkel in opdracht van de gemeente. Een andere lifecoach verwacht ook dat er wordt teruggevallen op de voorzieningen die er al waren, zoals welzijn. En dat het gros van de cliënten naar verwachting weer zal worden terug gemeld. Wat deze lifecoach voor zich ziet in de overdracht: *'Het enige wat we kunnen doen, is de mensen bij welzijn meenemen in hoe wij te werk zijn gegaan en wat er speelt, zodat ze dat stukje nog een beetje kunnen dekken. Maar of dat past binnen hun structuur en hun werk, dat weet je ook niet.'*
- **Ouders.** Een lifecoach benoemt dat er ook een rol voor ouders is weggelegd. Namelijk door hun zoon of dochter niet als een kind 'van acht jaar' te zien dat zoveel problemen heeft, maar als de volwassene die het nu is. En daarin ook hun kind serieus te nemen.
- **Maatwerk.** Een van de lifecoaches geeft de suggestie om de cliënten bij verschillende partijen onder te brengen: *'...die zouden we daar het beste kunnen plaatsen en die kan het beste daar. Het is ook maatwerk, zonder meer.'* Zolang degene die het overneemt maar bereikbaar is, volgens deze lifecoach.

Ideeën en aandachtspunten voor een vervolg

De lifecoaches hebben diverse ideeën en aandachtspunten wanneer de functie lifecoach wordt doorgezet in Zwijndrecht:

- **Ruimte voor professioneel handelen en onafhankelijkheid als voorwaarde**

Eerder in dit rapport is beschreven dat de een meerwaarde van de lifecoaches is dat de persoon op nummer één kan worden gezet ([zie hoofdstuk 3.2. 'Visie op de functie van de lifecoach' onder lifecoaches](#)). En niet bijvoorbeeld een organisatie of afdeling. Het niet gebonden zijn aan targets of richtlijnen en het hebben van ruimte om aan de slag te gaan met je cliënten, maakt de meerwaarde van deze voorziening. Dat is heel belangrijk om vast te houden, zo vertelt deze lifecoach: *'Een randvoorwaarde om meerwaarde te bieden is ook de vrijheid en minder die kaders misschien van: zoveel uur voor deze persoon. Dat is heel belangrijk om dat zo vast te houden, om die meerwaarde nog te kunnen bieden. Op dit moment is dat voor mij gewoon een keiharde voorwaarde om het werk te doen zoals wij het hebben gedaan.'* Een andere lifecoach geeft vrijwilligersorganisaties als suggestie: *'Misschien zijn er wel vrijwilligerspartijen, waar je toch vaak van ziet dat men wat minder binnen kaders denkt.'*

Ook voor de cliënt moet het duidelijk zijn dat de lifecoach onafhankelijk is. En dat deze functie boven de noemer van een organisatie valt, mocht het binnen een organisatie terechtkomen. Een lifecoach vertelt: *'Ze hadden gedacht om dat onder te brengen bij een wijkteam, maar dan is het meer de hulpverlening en dat wordt lastig. En school is ook eigenlijk weer een verlengstuk van het nazorgtraject.'* Het moet dus duidelijk zijn voor de cliënt dat het geen organisatie betreft en geen hulpverlening, maar: *'...het is echt voor je eigen ontwikkeling.'*

Het waarborgen van de onafhankelijkheid kan er ook voor zorgen dat de functie domein overstijgend blijft. Het moet namelijk wel aanvullend blijven op wat er al bestaat, aan buurtwerk bijvoorbeeld. Zo vertelt een lifecoach: *'Stel dat je het bij participatie zou zetten, dan denk ik dat je daar wel echt een coach op moet zetten en niet alleen iemand die bijvoorbeeld alleen op werkgebied aan het jobcoachen is. Breng je het bij SDD onder, kan het erg op werk en inkomen gericht zijn.'*

Tip: aparte functie of team. Een tip die twee lifecoaches geven om de onafhankelijkheid, vrijheid en het domein overstijgende karakter van de lifecoaches te waarborgen, is het creëren van een aparte functie of een apart team. Een lifecoach stelt voor: *'Dan zou ik bijna zeggen, dan zou je eigenlijk toch nog een apart team moeten hebben die focust op al die andere levensgebieden. ... Minder die schotten, meer de mens centraal en niet het thema centraal.'* Dan zou je de functie lifecoach wel kunnen onderbrengen bij een van de organisaties, zoals bij participatie of bij de SDD, maar volgens deze lifecoach dan wel met *'een apart taskforce team.'*

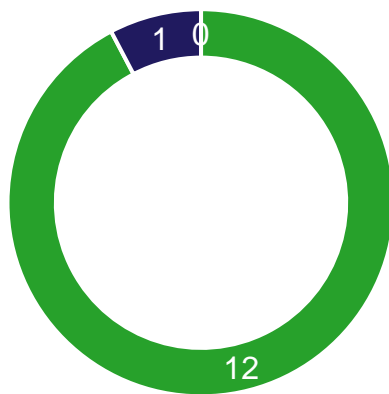
- **Verslaglegging (ook voor continuïteit)**

De doorverwijzers zouden graag vaker een terugkoppeling hebben van wat is besproken of gedaan, of een systeem waarin ze dit in verslagen kunnen teruglezen. Ook twee lifecoaches spreken van een soort documentatie; een eigen cliëntvolgsysteem: *'We hebben onze eigen soort van cliëntvolgsysteem gemaakt. Maar dat is gewoon een Excel waarin we de voortgang bijhouden.'* Zo kunnen lifecoaches zelf teruglezen wat er speelt en is besproken, maar ook voor de continuïteit voor de cliënt kan het belangrijk zijn. Zo vertelt deze lifecoach: *'Ik denk wel dat het goed is, ook voor eventuele uitvallen - er zijn mensen die kunnen uitvallen -, dat het dan toch via een bepaald systeem vastgelegd moet worden. Zonder te veel in te leveren op de 90% van de tijd die je aan contact met je cliënt kunt besteden. Maar voor de overdracht en de continuïteit ten behoeve van de cliënt is het wel belangrijk om het ergens vastgelegd te hebben.'* Ook de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) wordt genoemd als manier van vastleggen. In het kader van overdracht kan de ZRM een goede onderlegger zijn. Een mogelijk toekomstige projectleider zou erop kunnen toezien dat deze verslaglegging ook gebeurt.

Cliënten

Bijna alle cliënten zeggen hun lifecoach te gaan missen wanneer deze er niet meer is (zie figuur 4). Een cliënt geeft aan op het moment veel zelfstandig te kunnen en de specifieke hulp die nodig is nu

ook zonder lifecoach te hebben. Een cliënt die de lifecoach wel zou missen, zou die met name als persoon missen. *‘Maar’,* geeft de cliënt aan, *‘ik heb al begeleiding thuis dus ik hoef geen nieuwe coach.’* De andere elf cliënten die aangeven hun lifecoach te zullen missen, noemen verschillende redenen. Voor een aantal is dat vooral het luisterend oor en dat ze iemand hebben bij wie ze alles kwijt kunnen en met hun vragen naartoe kunnen. En dat ook niet bij iedereen te kunnen. Zo vertelt een cliënt: *‘Het kost mij vaak veel energie en moeite om hulp te vragen bij de juiste instanties. Ook heb ik behoefte om met iemand te praten die onafhankelijk is en er echt alleen voor mij is. Dat vind ik terug bij de lifecoach en niet bij een maatschappelijk werker of iemand anders.’* Bij sommigen is het daarnaast ook de angst om het weer alleen te moeten doen en daar nog niet klaar voor te zijn. Een cliënt zegt de lifecoach nodig te hebben voor echt structurele verandering.



■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

Figuur 4. Aantal cliënten dat aangeeft hun lifecoach te zullen missen als deze er niet meer is, in absolute aantallen, n=13.

3.8 Samenvatting trends en veranderingen gedurende de pilot

Continuïteit tussen de metingen

1. Onverminderd positief over de waakvlamvoorziening

Eén van de succesfactoren die in de eerste meting al naar voren kwam, is dat zowel de cliënten, doorverwijzers als lifecoaches erg positief zijn over de waakvlamvoorziening. Alle betrokkenen vinden de voorziening zinvol en belangrijk. Ook in de tussen- en eindmeting blijven zij positief over de waakvlamvoorziening. Mede omdat ze allemaal positieve veranderingen bij cliënten zien. Zo geven doorverwijzers echt de vorderingen en veranderingen aan bij cliënten. En zien ze zelfs in sommige gevallen dat de ondersteuning door de lifecoach meer heeft gedaan dan aanvankelijk verwacht.

Onder lifecoaches zijn ‘aandacht’ en ‘luisterend oor’ sleutelwoorden. Als lifecoach heb je de ruimte om je tijd zo in te delen dat cliënten veel aandacht krijgen en hun verhaal kwijt kunnen. Dat onderscheidt een waakvlamvoorziening van zorg- en hulpverlening. Daarnaast werken de lifecoaches domein overstijgend, wat ook maakt dat zij positief over de waakvlamvoorziening zijn. Vaak komt er meer aan het licht tijdens gesprekken met cliënten dan aanvankelijk gedacht en wordt de ondersteuning breder dan in eerste instantie gedacht.

Dat valt ook te zien aan de leefgebieden waarvan cliënten zeggen ondersteuning op te hebben gehad. Onder meer ondersteuning in het algemeen (het hebben van een luisterend oor), ondersteuning bij het werk, bij de opleiding, in het contact met instanties, bij gezondheidsvraagstukken en in het contact met anderen. Cliënten zien veel positieve veranderingen bij zichzelf en velen zijn trots op waar ze nu staan. Zo weten sommigen beter hun grenzen aan te geven, hebben ze meer rust, structuur en zelfstandigheid in hun leven dan voorheen.

2. Communicatie tussen lifecoaches en doorverwijzers blijft aandachtspunt

In de eerste meting kwam als aandachtspunt onder andere de communicatie tussen lifecoaches en doorverwijzers naar voren. Enkele doorverwijzers wilden graag vaker en meer informatie ontvangen over het traject dat zij met cliënten doorlopen, acties die worden ondernomen en stappen die worden gezet. In de tussen- en eindmeting bleef dit een aandachtspunt. In de tussenmeting kwam naar voren dat doorverwijzers nog steeds behoefte hadden aan frequentere terugkoppelingen. Maar ook dat het voor lifecoaches soms lastig was om met enkele doorverwijzers in contact te komen. Bovendien waren er rond die periode afspraken gemaakt tussen doorverwijzers en lifecoaches om vaker updates te geven aan doorverwijzers dan wel contact met hen op te nemen.

In de eindmeting blijkt dat hierin niet veel veranderingen zijn opgetreden. Ook tijdens deze meting geven sommige doorverwijzers aan vaker terugkoppelingen te willen ontvangen, omdat zij de cliënten bijvoorbeeld ook op - vrijwel - dagelijkse basis zien, of omdat zij advies kunnen geven of de lifecoach en cliënt op het juiste spoor zitten. Een doorverwijzer vertelt: *‘We hoeven niet wekelijks bij elkaar te gaan zitten, maar ik vind wel, periodiek een aantal keer, dat is te weinig vind ik.’* Wat in deze meting duidelijk naar voren komt bij ten minste één doorverwijzer en één lifecoach, is dat het veel uitmaakt welke doorverwijzer de cliënt heeft doorverwezen. De een ziet de cliënt vrijwel dagelijks en de ander nauwelijks; dat maakt verschil in de mate waarin je op de hoogte wilt worden gehouden. Als tip geven ze dan ook om aan het begin van het traject gezamenlijk, als doorverwijzer en lifecoach, af te stemmen hoe vaak en waarover je terugkoppelt. Op die manier sluit je aan bij de uiteenlopende behoeften, worden verwachtingen gemanaged en is er duidelijkheid over de contactmomenten.

3. Belang onafhankelijkheid van de lifecoach is onveranderd

‘Een grote succesfactor is de onafhankelijke positie van de lifecoach’, zo luidde één van de conclusies uit de eerste meting. De relevantie van de onafhankelijke positie wordt ook in de tussen- en eindmeting sterk benadrukt. Zowel door doorverwijzers, lifecoaches als cliënten. Vier cliënten benoemen in de eindmeting onafhankelijkheid expliciet. Het feit dat de lifecoach niet vanuit een instelling komt, ervaren cliënten als positief. Zo vertelt een cliënt: *‘Ik voel me meer begrepen door u dan door anderen. Misschien komt het wel omdat anderen mij langer kennen en/of van een instelling zijn. En dat bent u niet.’* Ook doorverwijzers benadrukken het belang van onafhankelijkheid: *‘Je moet onafhankelijk zijn’,* stelt een doorverwijzer. *‘Lifecoaches hebben geen belang in bepaalde organisaties. Ze kunnen altijd onafhankelijk adviseren. Ook voor de kandidaat is het belangrijk, iemand die onafhankelijk is.’* Lifecoaches onderstrepen dit. Zij kunnen, bij wijze van spreken, advies geven waar ze 100% achter staan. Juist omdat een organisatiebelang ontbreekt en er geen sprake is van bepaalde targets of richtlijnen vanuit een organisatie of afdeling. Die onafhankelijkheid is volgens de betrokkenen dus belangrijk om te waarborgen bij het aanbieden van een waakvlamvoorziening.

4. Match lifecoach en cliënt belangrijk

In deze meting benadrukken twee doorverwijzers het belang van een goede match tussen lifecoach en cliënt. Het is belangrijk om de juiste personen op de juiste cliënten te zetten en de match kan volgens hen bepalend zijn of de functie van een lifecoach succesvol is of niet. Zo illustreert een doorverwijzer: *‘... er zijn natuurlijk mensen met een rugzakje om het zo te zeggen. En dat rugzakje moet je kiezelsteentje per kiezelsteentje leeg proberen te maken. Als je dan al een goede match kan maken met zo’n iemand, met een goede coach... Ja over voorsprong gesproken, dan heb je een hele grote voorsprong.’*

Hoewel dit in de tussenmeting niet naar voren is gekomen, wordt in de eerste meting als succesfactor de diversiteit van de lifecoaches genoemd. Hierdoor is het mogelijk om te kijken welke lifecoach het best aansluit bij de wensen, behoeften en kenmerken van een cliënt. Zo is destijds verteld dat het sommige cliënten kan helpen om een sportieve lifecoach in te zetten en gaven sommige cliënten de voorkeur aan een coach met een vergelijkbare culturele achtergrond of wilden ze liever door een vrouw geholpen worden vanwege een negatieve ervaring (*‘Het is een meisje dat ook misbruikt is, die wil absoluut niet met een man praten’*). Het (in dienst) hebben van lifecoaches met uiteenlopende vaardigheden, persoonlijkheden en achtergronden, beschouwen de betrokkenen dus als belangrijk.

5. Kwetsbaarheden in organisatie

In de eerste meting is benoemd dat het project een zeker kwetsbaarheid kent. Het project is sterk afhankelijk van de goede organisatie door de projectleider. Dit maakt de constructie succesvol zolang de projectleider betrokken blijft, maar ook kwetsbaar voor de lange termijn. In de tussenmeting is de projectleider een ‘spin in het web’ genoemd: iemand die de verschillende partijen in het project bij elkaar brengt, het overzicht houdt en de kaders bewaakt.

In deze meting haalt men ook een zekere kwetsbaarheid aan: het project staat op zichzelf, het is geen netwerk. Met name doorverwijzers dragen dit punt aan. Het project staat enigszins geïsoleerd van andere voorzieningen en hulpverlening. Een mogelijkheid om dit op te lossen – hoewel besproken in een andere context – is de functie fysiek, in de wijk te plaatsen. Op die manier kan ook optimaal gebruik worden gemaakt van het lokale netwerk. De eigen werklocatie geldt als voorbeeld: *‘...wij werken heel nauw samen met woningbouwverenigingen, die komen hier binnen. Politie loopt hier binnen. Alles loopt hier binnen.’*

In het verlengde hiervan beschouwt men de invulling van lifecoaches als zzp’ers ‘van buitenaf’ ook als een kwetsbare factor. Doorverwijzers maken zich zorgen dat de lifecoaches zo verder van de

cliënten af staan en ook vaker zullen wisselen. Dit kan ten koste gaan van de vertrouwensband die met de cliënt is opgebouwd aan de start van het traject. In de eerste meting kwam dit al als aandachtspunt naar voren en doorverwijzers noemen het ook in de eindmeting. Hoewel de onafhankelijkheid van een lifecoach heel belangrijk is, is continuïteit en bereikbaarheid van de lifecoach ook een succesfactor.

Zowel wat betreft inbedding van het project op lokaal niveau, als de invulling van de functie lifecoach, komen gedurende de pilot kwetsbaarheden naar voren. Hieruit blijkt het belang van een betrokken projectleider, om het netwerk op te zoeken en continuïteit en bereikbaarheid te waarborgen bij de lifecoaches.

Veranderingen tussen de metingen

1. Verwachtingen rondom de functie lifecoach

In de eerste meting is aangegeven dat een enkele cliënt wat weerstand had om het coachingstraject te starten. Hier lag een verkeerde verwachting over wat coaching inhield aan ten grondslag. Er was een mismatch tussen wat de doorverwijzer vertelde en hoe de lifecoaching in de praktijk zou zijn. Een aandachtspunt was destijds dan ook dat het van het belang is dat alle partijen eenzelfde beeld en verwachting hebben bij de functie van lifecoach; en dit duidelijk richting de cliënt te communiceren. Ook in de tussenmeting bleef dit, vanuit lifecoaches, een aandachtspunt.

Hoewel ook in deze meting het vroegtijdig afstemmen van verwachtingen tussen lifecoaches en doorverwijzers als belangrijk punt is genoemd, geeft in deze eindmeting een lifecoach aan dat het doorverwijzen is verbeterd. Onder andere dankzij overleggen tussen beide partijen. Daarnaast melden doorverwijzers in deze meting hoe ingewikkeld het is om de functie van de lifecoach goed uit te leggen bij een doorverwijzing, omdat het snel 'te groot' lijkt of weerstand oproept. Twee doorverwijzers leggen om die reden vooral niet te veel uit. Zo vertelt een doorverwijzer: *'...dan ga je even een beetje uitleggen wat een lifecoach is en dan zeg je: je bent niks verplicht, maar misschien kunnen we even in gesprek gaan met zo iemand erbij. In een driegesprek.'* Ook benoemt deze doorverwijzer de waarde van het 'klein' houden: *'Want hoe moeilijker jij het gaat maken, in je communicatie naar de mensen toe, hoe lastiger zij het gaan vinden om het te accepteren. Om in te gaan zien wat zo iemand voor hen kan betekenen.'*

Verder geeft een lifecoach in de eindmeting aan de functie nu beter te begrijpen en hier duidelijker over te kunnen communiceren dan bij de start: *'Met verloop van de pilot is het is voor mij veel duidelijker geworden wat mijn functie als lifecoach is. Ik kan het veel duidelijker communiceren, maar de woorden zijn op zich hetzelfde. Wat ik nu zeg over de functie, zei ik toen ook al tegen die cliënten.'*

Toch is het aan te raden vanaf de start de verwachtingen over de functie en taken van de lifecoach uit te spreken, zodat alle partijen er eenzelfde beeld bij hebben. Zo kun je ook goed aan cliënten uitleggen welke ondersteuning de lifecoaches kunnen bieden.

2. Sterkere nadruk op (laagdrempelige) verslaglegging

Hoewel de communicatie tussen doorverwijzers en lifecoaches - bijvoorbeeld over wat is besproken met een cliënt - een punt van aandacht bleef gedurende de pilot, is in deze eindmeting voor het eerst de 'verslaglegging' genoemd. In de eerste meting benoemde één doorverwijzer het 'vastleggen' van acties, maar in deze eindmeting kwam dit sentiment sterker terug. Zowel bij doorverwijzers als lifecoaches. Doorverwijzers vinden verslaglegging prettig als zij die bijvoorbeeld in een systeem kunnen teruglezen. Zo zijn zij beter op de hoogte van wat er is besproken of welke

acties er zijn ondernomen. Lifecoaches benoemen verslaglegging in hun werkwijze, zoals de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) en een eigen laagdrempelig cliëntvolgsysteem, waarin de aanleiding van de verwijzing kan staan, de formulieren, moment van aanmelding en een kolom met de laatste status. *'...Gewoon een Excel waarin we de voortgang bijhouden.'* Dit gebruiken lifecoaches vooral voor zichzelf: *'Ik houd het voor mezelf bij.'*

Ook voor de continuïteit voor de cliënt en de overdracht kan verslaglegging erg belangrijk zijn volgens een lifecoach: *'... Zonder teveel in te leveren op de 90% van de tijd die je aan contact met je cliënt kunt besteden. Maar voor de overdracht en de continuïteit ten behoeve van de cliënt is het wel belangrijk om het ergens vastgelegd te hebben.'* Een toekomstige projectleider zou erop kunnen toezien dat deze verslaglegging daadwerkelijk gebeurt.

4. Succesfactoren, aandachtspunten en conclusies

Om inzicht te krijgen in de werkzame elementen van de waakvlamvoorziening stonden gedurende de monitor vier thema's centraal: 1) Verbinding en samenwerking; 2) Vergroten van zelfredzaamheid; 3) Preventie; en 4) Signalering. De conclusies op deze thema's worden hier besproken.

Voorafgegaan door een aantal succesfactoren en aandachtspunten.

4.1 Succesfactoren

- **Aanvulling bestaande zorg en ondersteuning.** De functie van lifecoach vormt een aanvulling op bestaande zorg en ondersteuning en is van belang voor degenen met een lvb die tussen wal en schip (dreigen te) vallen. Regelmatig heeft de lifecoach met de cliënt tijdig problemen kunnen oplossen of meer hulp kunnen inschakelen.
- **Tijd voor luisterend oor en vertrouwensband opbouwen.** Lifecoaches hebben een luisterend oor en tijd om een band op te bouwen met de cliënt. Het contact heeft als doel de cliënt te ondersteunen bij het ondernemen van acties of activiteiten die hem of haar helpen in het dagelijks leven en het oplossen van problemen te voorkomen. Dit geeft de cliënt de ruimte om zaken die in het leven aandacht vragen te bespreken en waar mogelijk aan te pakken. De lifecoach heeft de ruimte om zoveel mogelijk aan te sluiten bij en in te spelen op wat de cliënt nodig heeft. Uit de monitor komt naar voren dat deze werkwijze maatwerk mogelijk maakt.
- **Onafhankelijk.** De lifecoach is niet gebonden of verbonden aan een bepaalde organisatie. Deze onafhankelijkheid geeft de cliënt en de lifecoach de gelegenheid om hun relatie zelf op passende wijze in te vullen. En het maakt dat de cliënt minder bevooroordeeld is en open kan staan voor contact.
- **Holistische benadering.** De lifecoach kan vanuit een brede blik kijken naar de cliënt en coacht deze op uiteenlopende levensdomeinen (holistische benadering). Hierdoor kan de lifecoach een goed beeld vormen van wie de cliënt is, welke bejegening bij iemand past en hoe in te gaan op wat er nodig is. Deze brede benadering heeft er soms toe geleid dat anderen in het netwerk van de cliënt ook geholpen konden worden.
- **Heldere informatie over doel pilot en doelgroep.** De informatie en het beeld dat is geschetst over het doel van de pilot is duidelijk. Ook voor welke cliënten deze pilot bedoeld is. De juiste doorverwijzers zijn gekozen. De lifecoaches hebben professionele vaardigheden en weten het contact met de cliënt goed te leggen. En de cliënten hebben zich open gesteld voor de lifecoach. Dit alles leidde tot veel goede doorverwijzingen. Het is slechts een enkele keer voorgekomen dat een doorverwijzing niet klopte.
- **Groot gedeelte tijd naar contacten met cliënt.** De schatting is dat 90% van de tijd van de lifecoaches is besteed aan contact met de cliënt. Dus de cliënt heeft maximaal aandacht en ondersteuning gekregen. De overige tijd zit met name in overleggen en verslaglegging.
- **Vaardigheden lifecoach belangrijk voor groei cliënten.** Drie van de vier doorverwijzers zien dat de cliënten een persoonlijke groei of ontwikkeling hebben doorgemaakt. Dit is gestoeld op waarneming en niet direct getoetst op criteria, maar wel onderbouwd met voorbeelden. Lifecoaches weten door hun aanpak blijkbaar een potentieel aan te boren bij hun cliënten dat aanwezig is en dit naar boven te halen. Het helpt als het ervaren lifecoaches zijn, met een breed arsenaal aan vaardigheden, kennis over de doelgroep, leefgebieden en voorzieningen. Daarnaast blijkt uit de meting dat 'feeling' met de cliënt, en daarmee hoe je

het traject aanpakt, belangrijk is. Afgaande op gesprekken tijdens de monitor was deze set aan tastbare en minder tastbare vaardigheden bij de lifecoaches aanwezig.

- **Een deskundige en betrokken projectleider.** Een projectleider is belangrijk voor het soepel laten verlopen van de pilot, het leggen van verbindingen en het oplossen van problemen. Een dienstbare, betrokken, deskundige en faciliterende rol is een belangrijke succesfactor.

4.2 Aandachtspunten en vragen

- **Beschikbare uren per cliënt.** Dit is vooraf vastgesteld en daarmee is het aantal uren van de lifecoaches bepaald. Het verschilde echter per cliënt, en per fase in het traject, hoeveel tijd en aandacht een cliënt vroeg. Zo was er in het begin vaak intensiever contact - door het opbouwen van een vertrouwensband en/of bepaalde problematiek die aan de oppervlakte kwam. Er zijn geen signalen dat lifecoaches te weinig tijd hadden voor cliënten. Blijkbaar is er een goede inschatting gemaakt.
- **Match tussen cliënt en lifecoach.** De pilot wijst uit dat de match tussen coach en cliënt belangrijk is. Dit vraagt om een goede doorverwijzing van de juiste cliënt, die past in het profiel van de doelgroep, naar een beschikbare lifecoach en een 'neus' of beiden bij elkaar passen. Wie deze koppeling tot stand brengt, moet zicht hebben op wat kan (hoofd), kunnen inschatten wat past (hart) en doortastend zijn bij de totstandkoming van de koppeling (handen).
- **Geen vaste functie, dichtbij.** Voor de pilot zijn er lifecoaches aangenomen via een zzp-contract. Zij werkten parttime als lifecoach en woonden niet in Zwijndrecht. Zo waren zij niet direct verbonden aan de functie lifecoach en aan het project. Ze hadden daarnaast ander werk. Deze combinatie van ander werk en een andere woonplaats, kan consequenties hebben voor de bereikbaarheid (flexibel, dichtbij, in de buurt). Uit de meting blijkt niet dat dit impact heeft gehad op de trajecten met cliënten, maar het is wel een punt van aandacht voor andere waakvlamvoorzieningen.
- **Afstemming doorverwijzers en lifecoaches.** Wat is de juiste wijze om te communiceren tussen alle betrokkenen, zodat iedereen adequaat geïnformeerd is? Dit is vooral maatwerk en vraagt om zo'n invulling dat uitwisseling effectief en efficiënt is. Het beste lijkt om met elkaar, op voorhand en op basis van noodzaak en behoefte, vast te stellen wie, wanneer, waarom en waarover geïnformeerd wordt.
- **Bekendheid functie lifecoach.** Het is relevant om vanaf de start een beeld te hebben wie, naast de direct betrokkenen in het project, met enige regelmaat informatie moeten krijgen over deze nieuwe aanpak. Denk aan een wijkteam, andere beleidsafdelingen of organisaties die met mensen met een lvb werken. Dit creëert draagvlak en maakt de voortzetting van de functie lifecoach minder kwetsbaar. De werkwijze en resultaten van het project zijn immers al bekend. Het inzetten van ervaringsverhalen van cliënten zelf is een krachtig middel.
- **Aansturing.** In de pilot is gekozen voor aansturing door de gemeente. Een onderbouwde keuze voor een duidelijke plaats, met afbakening van taken én behoud van onafhankelijkheid, is belangrijk voor deze aanpak.
- **Borging.** Voor de cliënt is het erg relevant om van te voren te weten wat er gebeurt ná de einddatum van het traject. Zo voorkom je dat cliënten in een gat vallen, met mogelijk nare gevolgen.

4.3 Conclusies op basis van vragen in het projectplan

Verbinding en samenwerking

Draagt de waakvlamfunctie bij aan het creëren van een netwerk dat zorgt voor een soepele overgang tussen verschillende vormen van hulpverlening waar de cliënt gebruik van maakt?

De pilot laat zien dat het vormen van een netwerk tussen lifecoaches, projectleiding en doorverwijzers, is gelukt. Het netwerk raakte tijdens de uitvoering steeds beter op elkaar ingespeeld. Het is maar een enkele keer voorgekomen dat een cliënt niet goed is doorverwezen. Voor het overgrote deel zijn lifecoaches en doorverwijzers van mening dat de juiste cliënten zijn doorverwezen. De monitor toont daarmee voldoende aan dat de doorverwijzing goed is verlopen. Een aandachtspunt is wel om bij een vervolg de verbinding te vergroten met andere organisaties en samenwerkingsverbanden. Dan staat een nieuwe aanpak minder op zichzelf en neem je belangrijke organisaties en personen mee, die kunnen bijdragen aan de voortzetting of doorontwikkeling van de functie.

Vergroten van zelfredzaamheid

Draagt de waakvlamfunctie bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt door een positieve invloed op het vermogen om dagelijkse activiteiten zelf te doen?

Alle partijen zien bij de meeste cliënten stappen vooruit in hun ontwikkeling. Of dat altijd bijdraagt aan zelfredzaamheid is niet te zeggen. Er zijn geen scores opgenomen in de monitor. Het betreft immers een kwalitatieve meting. De antwoorden zijn echter wel hoopvol en wijzen in de richting van een grotere zelfredzaamheid. Bovendien is de focus tijdens de sessies met cliënten altijd gericht op zelfredzaamheid, een cruciaal onderscheid tussen coaching en begeleiding. Er zijn ook voorbeelden van toegenomen zelfredzaamheid genoemd. Daarnaast helpt het als een cliënt inziet wat hij wel kan, in plaats van wat niet. Dit kan leiden tot nieuwe keuzes in het leven. Deze ontwikkeling heeft zeker een positieve uitwerking op de zelfredzaamheid.

Preventie

Zijn er aanwijzingen en resultaten te benoemen die uitspraken rechtvaardigen of de aanpak werkt als het gaat om het voorkomen van toename van problematiek?

Drie lifecoaches hebben ervaringen en voorbeelden dat erger bij hun cliënten is voorkomen. Ook geven drie van de vier doorverwijzers expliciet aan dat een escalatie van verdere problematiek door de inzet van lifecoaches is voorkomen. Zo noemde een doorverwijzer een voorbeeld van een cliënt die in aanraking zou kunnen komen met justitie, maar door de inzet van de lifecoach uit het criminele circuit bleef. Bij andere cliënten weten we dit niet, omdat er geen vergelijking is met hoe het was gegaan zonder lifecoach. Een belangrijke indicator voor het voorkomen van een toename in problematiek, zijn de waarderingen van de cliënten zelf. Deze zijn hoog. Cliënten ervaren steun en hulp van de lifecoach. Dit veronderstelt een dempende werking op problemen die zich in het dagelijks leven voordoen, omdat de cliënt met de lifecoach vragen, problemen en aandachtspunten bespreekt waar hij mee geholpen is.

Signalering

Helpt de waakvlamfunctie bij het tijdig inschakelen van benodigde extra ondersteuning van de cliënt waardoor snel hulp beschikbaar is en erger wordt voorkomen?

In enkele gevallen is er sprake geweest van opgeschaalde hulp. Zonder lifecoach is het mogelijk dat de cliënt pas in een later stadium om extra hulp had gevraagd. Doorgaans nemen de problemen dan eerder toe, dus de lifecoach kan hierbij zeker helpen, en weet overigens de extra ondersteuning goed te vinden. Bovendien bieden de gesprekken met de lifecoach steun in de overbruggingsperiode naar zwaardere zorg of ondersteuning. Coaching overbruggt zo de wachttijden.

5. Bijlagen

5.1 Achtergrondinformatie onderzoek

Doelstelling van het project

Samen met de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Sociale Dienst Drechtsteden heeft onze gemeente onderzoek gedaan naar een grote groep mensen, die moeite heeft om 'mee te komen' in onze samenleving. Het gaat om mensen met een licht verstandelijk beperking (lvb), die een steeds groter beroep doen op zorg- en ondersteuning. Hun problematiek doet zich voor op alle levensdomeinen (werk, inkomen, wonen, zorg, etc.)

De geformuleerde ambities in het nieuwe raadsprogramma 'Krachtig Zwijndrecht' op het gebied van zorg en armoede (deltaplan) komen hier samen. In de meeste gevallen gaat het over dezelfde mensen, waarvan de problematiek voortvloeit uit de beperkte cognitieve vermogens en verschillende verschijningsvormen kent.

Het onderzoek, dat zich voornamelijk heeft gefocust op het domein Werk & Inkomen, wees uit dat aanmelders een 'regiefunctie' missen en mensen met een lvb een coach/buddy. Iemand die langdurig maar laagintensief betrokken blijft en uitgaat van de aanwezige zelfredzaamheid. Daarnaast bewaakt hij/zij de samenhang en schaal op naar zwaardere hulp of ondersteuning indien nodig. Het onderzoek beveelt een waakvlamfunctie aan in de vorm van 'lichte levensondersteuning'.

Via het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is een subsidie verkregen om de effectiviteit van deze waakvlamfunctie onder de loep te nemen door er mee te experimenteren als een (nieuwe) innovatieve vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hiermee hopen wij kwetsbare mensen in onze samenleving effectiever te kunnen ondersteunen in hun streven naar een leven met minder problemen, waarin men naar vermogen kan participeren in onze samenleving.

[...]

De waakvlamfunctie dient bij te dragen als oplossing van het knelpunt dat gesignaleerd is in het onderzoek 'Weet Wat Je Kan':

- Ontbreken van een langdurige laag intensieve ondersteuning om terugval en/of opschaling naar zware problematiek te voorkomen om mensen te ondersteunen in hun zelfredzaamheid.

De waakvlamfunctie vloeit rechtstreeks voort uit dit knelpunt. Over een periode van twee jaar moet worden gezien in hoeverre inderdaad zwaardere problematiek is voorkomen en mensen hierdoor makkelijker kunnen meedoen in onze samenleving. In het kader van de lerende praktijk kan de waakvlamfunctie ook nog verder bijdragen aan een aantal uitgangspunten van het Landelijk Programma Sociaal Domein door:

- Inzicht vergaren (en delen) in de problematiek van mensen met een lvb;
- Inzicht vergaren (en delen) in de toegankelijkheid van lokale uitvoeringspraktijk.

[...]

De waakvlamfunctie dient laag intensieve ondersteuning te bieden aan kwetsbare mensen, specifiek mensen met een licht verstandelijke beperking. Uitgangspunt is dat door deze laag intensieve ondersteuning eventuele problematiek snel in beeld komt en kan worden opgelost en het beroep op eventuele zwaardere vormen van ondersteuning minder wordt. De waakvlamvoorziening ondersteunt deze mensen in hun zelfredzaamheid door:

1. Preventie
 - a. Voorkomen van escalatie van problematiek door in een vroeg stadium aanwezig te zijn, waarbij wordt uitgegaan van de zelfredzaamheid van de cliënt;
 - b. Snel opschalen naar een zwaardere vorm van ondersteuning ingeval van escalatie waarvan kan worden aangenomen, dat dit zonder waakvlamfunctie, in veel gevallen het geval zal zijn;
2. Verbinding bij overgangsmomenten.

Vergemakkelijken van mogelijke overgangsmomenten tussen organisaties, aanmelders en hun begeleiders.

Uitgangspunt blijft het vergroten van de zelfredzaamheid, waaronder wordt verstaan het vermogen om dagelijkse activiteiten zelfstandig te kunnen doen (Denk bijvoorbeeld aan daginvulling, persoonlijke verzorging, administratie of relaties onderhouden (Bron Movisie)). In de praktijk komt het neer op de aanwezigheid van een buddy/coach die de cliënt centraal stelt.

[...]

Over een periode van twee jaar wordt een waakvlamfunctie opgezet om kwetsbare mensen, specifiek mensen met een licht verstandelijke beperking, langdurig te volgen en te ondersteunen. De functie is gericht op mensen die in aanleg zelfredzaam zijn en geen gebruik maken van zware individuele begeleiding en/of begeleid wonen. In de vorm van een beroepskracht wordt het sociale netwerk van kwetsbare mensen uitgebreid met een 'professional om ernstige problematiek te voorkomen of opnieuw te laten oplaaien. De waakvlamfunctie wordt in de pilotperiode op twee leeftijdsniveaus uitgevoerd:

1. Kwetsbare jongeren (18-/18+);
2. Kwetsbare mensen in een latere levensfase

De resultaten op beide uitvoeringsniveaus moeten een compleet beeld opleveren in hoeverre 'lichte' levensondersteuning de zelfredzaamheid van de cliënt kan ondersteunen dan wel vergroten. Natuurlijk kan zelfredzaamheid betrekking hebben op normale live-events (werk, zelfstandig wonen, opvoeden, etc.), maar ook op (dreigende) problematiek (bijvoorbeeld: verslaving, schulden, (psychische) zorg, etc.). Vooralsnog lijkt de kracht van een waakvlamfunctie te zitten in het vertrouwen, dat er altijd op kan worden terug gevallen. De pilot wordt echter uitgevoerd voor een tijdspanne van twee jaar. Door de pilot uit te voeren op twee (leeftijd)niveaus verwachten wij een duidelijk beeld te krijgen van effectiviteit van een waakvlamfunctie op de zelfredzaamheid van mensen wanneer deze permanent aanwezig is in hun leven.

[...]

5.2 Uitvoeringsniveaus

Uitvoeringsniveau 1: Ondersteuning Kwetsbare Jongeren (18-/18+)

Het eerste uitvoeringsniveau is gericht op (preventieve) ondersteuning van kwetsbare jongeren. De ingang van deze 'nieuwe' vorm van cliëntondersteuning willen we organiseren op twee VSO-scholen. Beoogde scholen zijn:

1. Het Loket / Praktijkschool De Sprong
Laurensvliet 2-R / 3331HW Zwijndrecht.
2. Hans Petrischool
Anna van Saksenstraat 11 / 3314 NC Dordrecht

In nauwe samenwerking met de praktijkcoördinatoren van beide scholen wordt gefocust op leerlingen in het laatste schooljaar om hen (beter) voor te bereiden op hun toekomst. Op lichtvoetige wijze willen wij – samen met ouders, school en (stage)bedrijven – de leerlingen voorbereiden op het 'leven na school' om wanneer de (na)zorg van school afneemt deze over te nemen in de vorm van een lichte levensondersteuning.

Jaarlijks stromen op beide scholen om en nabij 70 leerlingen uit richting werk. Ongeveer een half jaar ervoor – meestal als de leerling rond 17 a 18 jaar is - leggen de scholen contact met de SDD / UWV om hen aanmelden voor het doelgroepenregister. Het moment waarop dit gebeurt, verschilt per leerling. Het lijkt het ideale moment om deze leerlingen kennis te laten maken met en/of over te dragen aan de beroepskrachten van de waakvlamvoorziening. Op deze wijze kan de resterende schooltijd worden gebruikt om een vertrouwensband met de leerling op te bouwen om vervolgens na het verlaten van de school verder te gaan. Het impliceert, dat de caseload van de 'waakvlamvoorziening' op natuurlijke wijze en stapsgewijs kan worden opgebouwd, omdat het moment per individu (leerling) verschilt.

In nauw overleg met de scholen (lees: praktijkcoördinatoren) moeten de beroepskrachten beoordelen welke leerlingen in aanmerking komen. Grofweg kunnen de leerlingen in drie categorieën worden verdeeld:

1. Leerlingen (stabiel (in alle opzichten), goed netwerk, geen problemen);
2. Leerlingen (minder stabiel, minder goed/slecht netwerk, kans op problemen);
3. Leerlingen (waarop veel hulpverlening aanwezig is).

Voor de eerste en de derde categorie is óf geen ondersteuning noodzakelijk óf al veel hulpverlening in verband met aanwezigheid van veel problematiek. Voorlopig is het de gedachte om leerlingen uit de tweede categorie op preventieve wijze te begeleiden.

Op deze wijze werkt de waakvlamvoorziening als een ondersteuning van de nazorgplicht, terwijl het eveneens een opstart vormt naar (lichte) levensondersteuning van kwetsbare jongeren met een (licht) verstandelijke beperking, maar eventueel ook met psychische of gedragsproblemen, zonder sterk netwerk. Juist deze groep heeft in hun 'vormende jaren' behoefte aan ondersteuning bij het maken van keuzes op gebied van begeleiding, onderwijs, werk en wonen. Insteek van deze lichte ondersteuning is het (verder) ontwikkelen van de zelfredzaamheid. Natuurlijk zijn alle mensen – en dus ook deze leerlingen – verschillend. Het maakt het lastig om succes-indicatoren te formuleren voor de waakvlamvoorziening. Het is voor iedereen verschillend en moet voor elke leerling apart worden geformuleerd. Duidelijk is wel, dat het een combinatie zal zijn van:

- hebben en behouden van een baan (naar de mogelijkheden van de leerling);
- opbouwen van zelfstandig leven (vergroten zelfredzaamheid);
- eigen wensen van de leerling (afhankelijk van hun kunnen).

Voor de aan te stellen beroepskrachten op dit uitvoeringsniveau worden steekwoorden meegegeven als 'empathisch', kennis sociale kaart, kennis van de doelgroep, kunnen aanvoelen van 'afwijkend' gedrag, inschatten van haalbare doelen, en geduld. Duidelijk is, dat het geen mensen moeten zijn met een 9 tot 5 mentaliteit.

De preventieve werking van de waakvlamfunctie op dit uitvoeringsniveau moet er preventief voor zorgen, dat toename van jongeren – geformuleerd als doelgroepen in de kamerbrief van de minister van VWS – wordt beperkt. De minister benoemt hierbij verschillende groepen, waarin naar alle waarschijnlijkheid sprake is van de aanwezigheid van een licht verstandelijke beperking.

Samenwerkingspartners zijn: VSO-scholen, ouders, (stage)bedrijven en SDD.

Uitvoeringsniveau 2: Kwetsbare mensen in een later levensfase

Ook voor de ondersteuning van (kwetsbare) mensen in een latere levensfase willen we een waakvlamfunctie realiseren. De ondersteuning richt zich op mensen, die – in potentie – over een bepaalde mate van zelfredzaamheid beschikken, maar nog geen gebruik maken van (zware) individuele begeleiding (bijvoorbeeld begeleid wonen).

In samenwerking met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) wordt de ingang op dit uitvoeringsniveau gepositioneerd bij 'Begeleiding' en 'Participatie'. Via 'Begeleiding' worden 10 mensen geselecteerd, die reeds zijn bemiddeld naar werk. Via 'Participatie' worden eveneens 10 mensen geselecteerd met de indicatie 'Participatie'. Voor de laatste 10 is het bedoeling hierbij voor de selectie het leerwerkbedrijf 'Zwijndrecht Werkt' in te schakelen.

In principe wordt gestart met mensen in een 'stabiele' situatie, waarbij geen sprake (meer) is van enige problematiek. Deze is niet (meer) aanwezig of is opgelost. Zeker aan het einde van genoemde (en andere) hulpverleningstrajecten worden mensen namelijk – na een bepaalde hulpverleningsperiode – 'losgelaten' en verdwijnen vervolgens uit beeld. Het doel van de 'waakvlamvoorziening' is om deze mensen langer te volgen en te ondersteunen (ter herstel en continuering) in hun zelfredzaamheid en eventuele terugval in problematiek te signaleren en/of te voorkomen (preventie).

Samenwerkingspartners zijn: Sociale Dienst Drechtsteden, Zwijndrecht Werkt (indien nodig).

5.3 Functieprofiel lifecoaches

Vanuit de vacaturetekst

Je coacht en begeleidt onze 'kwetsbare' inwoners, zodat zij naar vermogen participeren in onze samenleving! Jij staat naast de mens en gaat bij de ondersteuning uit van de aanwezige 'eigen kracht' van mensen.

Coach en begeleider voor mensen met licht verstandelijke beperking Parttime (20) uur per week): april 2020 – april 2022

Steeds meer 'kwetsbare' mensen, specifiek mensen met een licht verstandelijke beperking hebben moeite om mee te komen in onze samenleving. Problemen op diverse levensdomeinen belemmeren hun in een zelfstandig leven. Denk hierbij aan bijvoorbeeld werk, inkomen, wonen en zorg.

Samen met ministeries en de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) heeft onze gemeente onderzocht wat nodig is om hen beter te ondersteunen. Hieruit is naar voren gekomen dat er behoefte is aan iemand die zorgt voor samenhang in de aanpak en de mensen helpt om regie te voeren op hun eigen leven. Een coach en begeleider die langdurig maar laagintensief betrokken blijft, uitgaat van de aanwezige zelfredzaamheid en opschaaft als het moet. Kortom een waakvlamvoorziening in de vorm van lichte levensondersteuning.

Voor het realiseren van deze voorziening hebben wij – als koplopergemeente onafhankelijke cliëntondersteuning – van het ministerie van VWS subsidie gekregen, om over een periode van twee jaar deze vorm ondersteuning als pilot uit te voeren. De voorziening richt zich op mensen die in aanleg zelfredzaam zijn en (nog) geen gebruik maken van zware individuele begeleiding en/of begeleid wonen. In de vorm van een beroepskracht wordt het sociale netwerk van kwetsbare mensen uitgebreid met een professional om ernstige problematiek te voorkomen of opnieuw te laten oplaaien.

De voorziening wordt uitgevoerd op twee niveaus. Enerzijds werken we samen met twee VSO-scholen en richten we ons op jongeren tussen de 12 en 18 jaar. Anderzijds is een samenwerkingsverband met de Sociale Dienst Drechtsteden en richten we ons op volwassenen.

Wat ga jij bij ons doen?

Veel van de problemen die de doelgroep ervaart, komen voort uit uiteenlopende levensgebeurtenissen, Een op het oog kleine gebeurtenis, kan ontwrichtend werken voor het functioneren op school of werk.

Als coach en begeleider signaleer jij problemen snel en lever je een actieve bijdrage aan een snelle oplossing. Zo voorkom je dat problemen uit de hand lopen. Doel is om de zelfredzaamheid op alle levensdomeinen van de doelgroep te bevorderen. In de uitoefening van de werkzaamheden heb je soms intensief contact en soms minder persoonlijk contact nodig.

Wat breng je mee?

- Minimaal hbo werk- en denkniveau
- Gerichte ervaring of grote affiniteit met mensen met een lichte verstandelijke beperking
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden, waarbij je tevens tussen diverse niveaus kunt schakelen
- Kennis van de sociale kaart

Uiteraard spreek je 'taal' van de cliënt! Je bent een open, toegankelijk en betrokken persoon. In korte tijd weet jij een vertrouwensband op te bouwen. Door veel persoonlijk contact maar ook door duidelijke afspraken te maken, richtlijnen te geven en grenzen te stellen. Motiveren, coachen en loslaten waar kan zijn belangrijke vaardigheden. Je hebt een ondersteunde rol en begeleid de mensen in het maken van keuzes en in hun ontwikkeling. Waar nodig weet jij je weg te vinden in het professionele netwerk aan hulpverlening.

Waar kom je te werken?

De beroepskrachten van de waakvlamvoorziening leggen verantwoording af aan een klankbordgroep bestaande uit vertegenwoordigers van ministerie van VWS, Ministerie van SZW, SDD, Movisie en de gemeente Zwijndrecht. De aansturing is lokaal belegd bij de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Zwijndrecht. Deze laatste zit ook de stuurgroep voor en vormt eveneens het eerste aanspreekpunt voor de coach en begeleider. Gezamenlijk bespreken zij de voortgang.

Wat bieden wij je?

Het betreft een tijdelijke vacature voor de periode van 2 jaar. De wijze van aanstelling wordt in overleg bepaald. Je wordt ingezet voor 20 – 24 uur per week. De werkdagen en tijden zijn zeer flexibel. Waar nodig ben je bereid om in de avonduren en eventueel in het weekend te werken.

Je salaris is afhankelijk van kennis, opleiding en ervaring en bedraagt maximaal € 3.968,- bruto per maand bij een 36-urige werkweek, gebaseerd op functieniveau 9. We werken met een 'Individueel Keuze Budget' waarmee je (een deel) van je vakantiegeld, eindejaarsuitkering en verlofuren kunt inzetten voor fiscaal aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden (bijvoorbeeld studiefaciliteiten).

Solliciteren of nog meer weten?

Je kunt direct online solliciteren. Voor aanvullende informatie kun je contact opnemen met Ad Wouterse, senior beleidsadviseur maatschappelijke ontwikkeling, via 078 770 3594.

Een goede motivatie kan doorslaggevend zijn ten opzichte van je ervaring. Graag zien we in je motivatiebrief terug, wat jou drijft om met deze doelgroep aan de slag te willen gaan. Welke eigenschappen neem je, die maken dat je dit tot een succes gaat maken.

Aanvullend vanuit de monitor

- Begripvol
- Mensgericht
- Geduldig
- Empathisch – 'feeling' met de cliënten
- Sterk luisterend oor
- Flexibel in type ondersteuning
- Oplossingsgericht
- Communicatief sterk (zowel richting cliënten als instanties als gemeenten)

6. Vragenlijsten

6.1 Doorverwijzers

Algemeen

1. De pilot loopt nu bijna ten einde. Hoe tevreden ben je met het project van de waakvlamvoorziening, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- a. Waar ben je tevreden mee?
- b. Wat kan volgens jou beter?

2. Door corona is de pilot anders gelopen dan gepland.

- a. Hoe heb je dit ervaren?
- b. Op welke manier heeft dit invloed gehad op de uitvoering en resultaten van de pilot, volgens jou?

3. In hoeverre ben je vanuit je organisatie gefaciliteerd in deelname aan de pilot waakvlamvoorziening?

- a. Wat ging hierbij goed?
- b. Wat zou volgens jou beter kunnen?

Visie op en ervaring met de functie lifecoach

4. Hoe zou je de functie van lifecoach omschrijven?

- a. Wat waren jouw verwachtingen van het doel van de functie lifecoach en zijn jouw verwachtingen waargemaakt?
 - i. waarom wel/niet?
 - ii. Zo niet: wat is daarvoor nodig?

5. Wat vertel je aan scholieren/cliënten die je doorverwijst, dan wel kort geleden hebt doorverwezen, naar een lifecoach en wat deze coach voor hen zou kunnen betekenen?

- a. Is er iets veranderd in wat je aan hen vertelt?
- b. Waarom wel/niet?

6. Stel je even voor dat je volgend jaar terugkijkt op het afgelopen jaar. Wanneer is de functie van lifecoach volgens jou succesvol geweest? Hoe zou je dat omschrijven?

7. Zijn naar jouw idee de juiste scholieren/cliënten geselecteerd voor de waakvlamvoorziening?

- a. Waarom wel/ niet?

8. Welk effect heeft het krijgen van ondersteuning van een lifecoach op de cliënten volgens jou?

- a. Wat zeggen de cliënten hier zelf over tegen jou?

Samenwerking met de lifecoach

8. Hoe ziet het proces er nú uit van hoe je een cliënt in contact brengt met een lifecoach?

- a. Zijn hier dingen in veranderd sinds de start van de pilot?
- b. Wat is hierin goed gegaan?
- c. Stel, de pilot krijgt een vervolg: wat vind je dat hierin verbeterd kan worden?

9. Hoe vaak heb je contact met de lifecoaches?

10. Hoe tevreden ben je op dit punt in de pilot met het samenwerken met de lifecoaches , op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- a. Waar ben je tevreden mee?
- b. Wat kan volgens jou beter?

11. In de tussenmonitor is naar voren gekomen dat er sprake is van wat uitdagingen in de communicatie. Is er naar jouw idee sindsdien iets veranderd?

- a. Zo ja: wat is er veranderd?
- b. Zo nee: Hoe kan de communicatie worden verbeterd?

12. Wat is volgens jou de meerwaarde van de functie van een lifecoach ten opzichte van andere (reeds bestaande) functies?

- a. Hoe belangrijk vind jij de onafhankelijkheid van de lifecoach?

Organisatie

13. Hoe tevreden ben je met de inbreng van de projectleider van de gemeente, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- a. Waar ben je tevreden mee?
- b. Wat kan volgens jou beter?

14. Hoe ziet je contact met Ad Wouterse, projectleider vanuit de gemeente Zwijndrecht, er nu uit?

Zelfredzaamheid van cliënten

15. Kun je iets vertellen over je observaties nu van de mate van zelfredzaamheid van de scholieren/cliënten die je doorverwezen hebt naar de lifecoaches?

- a. Merk je veranderingen in de zelfredzaamheid van de scholieren/cliënten die zijn doorverwezen tussen nu en het begin van de pilot?
 - i. Zo ja: waar merk je die veranderingen in?

16. Wat zijn je verwachtingen omtrent de mate van zelfredzaamheid van scholieren/cliënten na afronding van de pilot (als ze geen lifecoach meer hebben)?

- a. Kun je dit toelichten?
- b. Zie je een rol weggelegd voor anderen indien er geen functie als lifecoach meer is? Indien ja: voor wie?

17. Hoe kun je bepalen of – en zo ja – wanneer scholieren/cliënten geen waakvlamondersteuning meer nodig hebben, volgens jou?

- a. Aan wie is het om dit te bepalen?

Preventie

18. Heb je de indruk dat de lifecoaches hebben bijgedragen aan het voorkomen van escalatie van problemen bij scholieren/cliënten tot nu toe?

- a. Ja. Waarom wel?
- b. Nee. Waarom niet?
- c. Komt dit overeen met je verwachtingen aan het begin van de pilot?

Afsluiting

19. Ben je op dit moment van mening dat de waakvlamvoorziening na afloop van het project voortgezet moet worden?

- a. Zo ja: waar moet het worden ondergebracht?
- b. Hoe moet de waakvlamvoorziening volgens jou worden voortgezet: op dezelfde manier of in een andere vorm? Waarom?
- c. Hebben jullie tips voor eventuele voortzetting van de waakvlamvoorziening in de toekomst?

20. Zijn er verder nog dingen die je graag wilt noemen of bespreken?

6.2 Lifecoaches

Algemeen

1. De pilot loopt nu bijna ten einde. Hoe tevreden ben je met het project van de waakvlamvoorziening, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- a. Waar ben je tevreden mee?
- b. Wat kan volgens jou beter?

2. Door corona is de pilot anders gelopen dan gepland.

- a. Hoe heb je dit ervaren?
- b. Op welke manier heeft dit invloed gehad op de uitvoering en resultaten van de pilot?

Visie op en ervaring van eigen functie

3. Hoe zou je nu je eigen functie omschrijven? Wat is volgens jou het doel van de functie lifecoach?

- a. Wat waren jouw verwachtingen van het doel van de lifecoach-functie en zijn die verwachtingen gerealiseerd?
 - i. Waarom wel/niet?
 - ii. Zo *niet*: Wat is daarvoor nodig?

4. Heb je aan cliënten verteld wat je voor hen zou kunnen betekenen?

- a. Is er iets veranderd in wat je aan hen hierover vertelt?
- b. Waarom wel/niet?

5. Stel je even voor dat je volgend jaar terugkijkt op het afgelopen jaar. Wanneer is dat wat je het afgelopen jaar gedaan hebt succesvol? Hoe zou je dat omschrijven?

6. Zijn naar jouw idee de juiste scholieren/cliënten geselecteerd voor de waakvlamvoorziening?

- a. Waarom wel/ niet?

7. Welk effect heeft jouw rol als lifecoach op de cliënten volgens jou?

- a. Wat zeggen de cliënten hier zelf over tegen jou?

Samenwerking met andere hulpverleners

8. Hoe vaak heb je contact met de andere hulpverleners met wie je samenwerkt (scholen, leden van de wijkteams)?

9. Hoe tevreden ben je op dit punt in de pilot met het samenwerken met andere hulpverleners, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- a. Waar ben je tevreden mee?
- b. Wat kan volgens jou beter?

10. Hoe tevreden ben je over het proces van doorverwijzen?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- a. Waar ben je tevreden mee?
- b. Wat kan volgens jou beter?

11. Wat is volgens jou de meerwaarde van jouw functie als lifecoach ten opzichte van andere (reeds bestaande) functies?

- a. Hoe belangrijk vind jij de onafhankelijkheid van de lifecoach?

12. In de tussenmonitor is naar voren gekomen dat er sprake is van wat uitdagingen in de communicatie. Is er naar jouw idee sindsdien iets veranderd?

- a. *Zo ja*: Wat is er veranderd?
- b. *Zo nee*: Hoe kan de communicatie worden verbeterd?

13. Hoe bewaak je de grens tussen jou als coach en anderen die hulp verlenen?

14. Heb je opgeschaald naar zwaardere hulpverlening?

- a. *Zo ja*:
 - i. Waarom?
 - ii. Hoe ging dat? Wat ging (minder) goed?
 - iii. Bij hoeveel cliënten heb je moeten opschalen?
- b. *Zo nee*:
 - i. Waarom niet?

15. Heb je je waakvlamondersteuning afgeschaald naar lichtere of minder intensieve ondersteuning?

- a. *Zo ja*:
 - i. Waarom wel?
 - ii. Hoe ging dat? Wat ging (minder) goed?
 - iii. Bij hoeveel cliënten heb je kunnen afschalen?
- b. *Zo nee*:
 - i. Waarom niet?

Organisatie

16. Hoe tevreden ben je met de inbreng van de projectleider van de gemeente, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- a. Waar ben je tevreden mee?
- b. Wat kan volgens jou beter?

Contact met cliënten

17. Hoeveel van je tijd ben je daadwerkelijk in gesprek met cliënten op dit moment? Maak alsjeblieft een grove schatting.

- a. Hoe is de verdeling van tijd die je besteedt aan cliënten in vergelijking met andere taken (zoals administratie)?
- b. Is deze verdeling veranderd gedurende de pilot?

18. Ben je tussen de vorige meting (nov/dec 2021) en nu in aanraking gekomen met weerstand en/of agressie van cliënten?

- a. *Zo ja*, hoe ben je hiermee omgegaan?

- b. Kwam dit vaker of minder vaak voor dan in het begin van de pilot?

Zelfredzaamheid van cliënten

19. Kun je iets vertellen over je observaties van de mate van zelfredzaamheid van je cliënten tot nu toe? Merk je dat er sprake is van problemen op het gebied van zelfredzaamheid?

20. Hoe heb jij vanuit je functie positief bijgedragen aan de mate van zelfredzaamheid van je cliënten?

- a. Komt dit overeen met jouw verwachtingen in het begin van de pilot?
- b. Kun je een recent voorbeeld geven van hoe je hebt bijgedragen aan de zelfredzaamheid van je cliënt?

21. Wat zijn je verwachtingen omtrent de mate van zelfredzaamheid van je cliënten na afronding van de pilot (als ze geen lifecoach meer hebben)?

- a. Kun je dit toelichten?
- b. Zie je een rol weggelegd voor anderen indien er geen functie als lifecoach meer is? Indien ja: voor wie?

22. Hoe kun je bepalen of – en zo ja - wanneer cliënten geen waakvlamondersteuning meer nodig hebben, volgens jou?

- a. Aan wie is het om dit te bepalen?

Preventie

23. Heb je de indruk dat de pilot waakvlamvoorziening heeft bijgedragen aan het voorkomen van escalatie van problemen bij cliënten/scholieren tot nu toe?

- a. *Zo ja:* Waarom wel?
- b. *Zo nee:* Waarom niet?
- c. Komt dit overeen met je verwachtingen aan het begin van de pilot?

Bijhouden van voortgang en gesprekken cliënten

24. Houd je de contacten die je met cliënten gehad hebt bij?

- a. *Zo ja:* Op welke manier?
- b. *Zo nee:* Kun je vertellen waarom dat zo is?
- c. Wat werkt hierin volgens jou goed?
- d. Wat kan hierin worden verbeterd?

25. Kun je iets vertellen over op welke manier je de vooruitgang van cliënten (verder) hebt gemeten?

Afsluiting

26. Ben je op dit moment van mening dat de waakvlamvoorziening na afloop van het project voortgezet moet worden? Kun je dit toelichten?

- a. *Zo ja:* Waar moet het worden ondergebracht?
- b. Hoe moet de waakvlamvoorziening volgens jou worden voortgezet: op dezelfde manier of in een andere vorm? Waarom?
- c. Hebben jullie tips voor eventuele voortzetting van de waakvlamvoorziening in de toekomst?

27. Zijn er verder nog dingen die je graag wilt noemen of bespreken?

- Steun in het algemeen / een luisterend oor
- School/vervolgopleiding
- Werk
- Ondersteuning in contact met instanties (sociaal wijkteam, sociale dienst, etc.)
- Anders, namelijk:

.....

b. Kan je een voorbeeld geven per thema waar je ondersteuning bij nodig hebt (gehad)?

.....

5. In hoeverre heeft deze ondersteuning je geholpen?

- Heeft mij heel erg geholpen
- Heeft mij een beetje geholpen
- Heeft mij niet echt geholpen
- Heeft mij helemaal niet geholpen

Toelichting:

.....

6. Heb je ergens hulp bij nodig die je niet hebt gekregen?

- Ja
- Zo ja, waarmee?

.....

- Nee
- Zo nee, waarom niet?

.....

7. Wat zijn dingen die je goed zelf kan/ waar je geen hulp bij nodig hebt?

.....

Ervaring met de lifecoach

8. Hoe tevreden ben je met het contact met mij tot nu toe, op een schaal van 1 tot 10? *Omcirkel of highlight het juiste cijfer:*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Helemaal niet tevreden

Heel tevreden

b. Wat vind je dat er goed gaat?

.....
.....

c. Mis je iets?

.....
.....

d. Wat zou er nog beter kunnen?

.....
.....

7. a. In hoeverre zou je een lifecoach aanbevelen aan een goede vriend, op een schaal van 1 tot 10?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Helemaal niet aanbevelen

Zeker aanbevelen

b. Kun je vertellen waarom wel/niet?

.....
.....

8. Stel je eens voor, je hebt straks geen lifecoach meer. Zou je je lifecoach missen? Notitie voor interviewer: we willen met deze vraag graag te weten komen hoe zij aankijken tegen de overgang van (veelvuldig) contact met de lifecoach naar het niet hebben van een lifecoach of een lifecoach meer op de achtergrond. Hoe zouden zij dat ervaren.

- Ja
- Nee

Toelichting (waarom wel/niet?):

.....
.....

Afsluiting

9. Heb je nog vragen of zijn er dingen die je nog graag wil vertellen?

.....
.....

