

Drs. Michelle van der Tier  
Dr. Marianne Potting

# Een maatje voor iedereen?



Een wetenschappelijke  
basis onder de methode  
maatjesproject

Zuyd  
Onderzoek

**ZU  
YD**



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

## Colofon

**Opdrachtgever:** Movisie, Effectiviteit

**Auteurs:** drs. M. van der Tier en dr. M. Potting

**Eindredactie:** Ethiscript

**Vormgeving:** Ontwerpburo Suggestie & illusie

**Fotografie:** 123rf

**Druk:** Libertas

**ISBN:** 9789-08869-117-1

**Bestellen:** [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

© 2015 Movisie

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# **Een maatje voor iedereen?**

**Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject**



# Inzicht in sociale interventies

De sociale sector heeft als doel een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. Daar besteedt men veel tijd en aandacht aan. Maar wat levert het nou eigenlijk op? En hoe kom je daar achter? Sommige beroepen uit de sociale sector bestaan al meer dan honderd jaar. Zijn we nu ook honderd jaar wijzer geworden? Deze vragen beantwoordt Movisie in 'Effectieve sociale interventies'. Een onderdeel van het project Effectieve sociale interventies is het onderzoeksprogramma 'Inzicht in sociale interventies'. In dit onderzoeksprogramma doet Movisie in samenwerking met universiteiten en andere kennisinstituten onderzoek in de sociale sector. Het doel van de onderzoeken is tweeledig. Enerzijds vergroten ze de kennis over werkzame elementen in de sociale sector. Anderzijds bieden ze inzicht in hoe passende kennis over effectiviteit kan worden verzameld. De onderzoeken starten vanuit de dagelijkse praktijk. Door observatie op de werkvloer en interviews met de professional en cliënten of burgers wordt inzicht verkregen in wat wel en niet werkt. Dit rapport is het resultaat van het eenentwintigste onderzoek in de reeks Inzicht in sociale interventies.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>6</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 De professionele vrijwilliger en de beroepskracht als achterwacht	9
1.2 Het maatje, de actieve burger pur sang	11
<b>2 Het onderzoek: aanpak en verantwoording</b>	<b>14</b>
2.1 De onderzoeksdoelstelling	14
2.2 De deelnemende projecten uit de beroepspraktijk	15
2.3 Methodes van onderzoek	16
<b>3 Wat is een maatjesproject?</b>	<b>24</b>
3.1 Hoe wordt een maatjesinterventie gedefinieerd in de literatuur?	24
3.2 Wat is een maatjesproject in de praktijk?	29
3.3 Wat is een maatjesproject in dit onderzoek?	36
<b>4 Van bewezen effecten naar een praktische leidraad</b>	<b>41</b>
4.1 De bewezen effecten van maatjesprojecten	41
4.2 Een leidraad voor een effectief maatjesproject	45
4.3 De leidraad in de praktijk	51
<b>5 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>53</b>
<b>6 Een terugblik op de gebruikte methode van evaluatieonderzoek</b>	<b>57</b>
<b>Literatuur</b>	<b>60</b>
<b>Over de auteurs</b>	<b>66</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>67</b>
Bijlage 1: Een praktische leidraad voor maatjesinterventies	67
Bijlage 2: Praktijkcasussen	76

# Voorwoord

Het sociale domein in Nederland is in rap tempo aan het veranderen. De onderlinge verhouding tussen professionals, vrijwilligers en hulpvragers is voortdurend in beweging. Waar al deze veranderingen uiteindelijk in zullen uitmonden, is nog lang niet duidelijk. Wel is helder dat de rol van actieve burgers en vrijwilligers voorgoed zal veranderen. De roep om het vergroten van de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers zal sterker worden, het belang van de inzet van vrijwilligers daarbij tekent zich steeds scherper af. Weinig sociale interventies zijn zo duidelijk een voorbeeld van de nieuwe werkwijze als die van het maatjesproject. Kwetsbare burgers een maatje geven zodat zij (weer) leren zichzelf staande te houden, een maatje zijn voor je medemens en een maatje vinden voor een hulpvrager in nood, het zijn allemaal uitdrukkingen van dit nieuwe streven.

Het is daarom goed dat juist deze populaire interventie langs de lat is gelegd en voorzien is van een gedegen, wetenschappelijk gefundeerde grondslag. Nog beter is het dat deze theoretische fundering is vertaald in een praktische leidraad voor professionals om hun eigen interventies te verbeteren.

Deze publicatie is in eerste instantie bedoeld voor sociale professionals die nu werken met de methode maatjesproject of dit in de toekomst willen gaan doen. De ontwikkelde leidraad is voor hen een praktisch en doelmatig hulpmiddel om het maatjesproject optimaal vorm te geven en door te ontwikkelen.

Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van het onderzoeksprogramma Inzicht in Sociale Interventies van Movisie. Wij danken Movisie voor de financiële ondersteuning en de praktische en inhoudelijke begeleiding van dit onderzoek.

Onze grote dank gaat tevens uit naar de sociale professionals en de vrijwilligers van 'onze' vijf maatjesprojecten: Coach4U van PIW, Ruggesteun van CIZOP, Budgetcoach en Netwerkcoach van Alcander en Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken van Humanitas. Zij hebben ons onbaatzuchtig hun tijd en inzet gegeven, waarvoor wij hen zeer dankbaar zijn.

Dr. Nol Reverda  
Lector Sociale Integratie  
Zuyd Hogeschool

# Samenvatting

Een maatjesproject is een populaire interventie om informele steun te leveren aan mensen in een kwetsbare positie in de samenleving. Het Oranje Fonds telde in 2013 alleen al in haar campagne 'De Beste Maatjes' ruim 700 projecten die zich aanmeldden als maatjesproject op de website [www.ikwordmaatje.nl](http://www.ikwordmaatje.nl). Het totaal aantal maatjesprojecten is waarschijnlijk nog vele malen groter en neemt nog altijd toe. Maatjesprojecten worden voor allerlei doelen en bij allerlei doelgroepen gebruikt.

De veelvuldigheid waarmee maatjesprojecten op het moment ingezet worden en de diversiteit aan doelgroepen waarop de interventie gericht is, roepen de vraag op of één methodiek wel zo multi-inzetbaar kan zijn. Waarop is de veronderstelling gebaseerd dat een maatjesproject bij uitstek de methode is om kwetsbare doelgroepen te ondersteunen? Is de systematiek van een maatjesproject zo universeel dat de methode bij elke doelgroep succesvol kan zijn? Zijn er factoren aan te wijzen die de keuze voor een maatjesproject meer of minder opportuun maken?

Deze evaluatiestudie heeft bovenstaande vragen als uitgangspunt genomen en zich als doel gesteld een theoretische fundering van de methode maatjesprojecten te ontwikkelen en deze te vertalen naar een praktische leidraad om nieuwe en bestaande maatjesprojecten optimaal te ontwikkelen.

Het onderzoek heeft gebruik gemaakt van een *theory-driven* evaluatiemethode. Centraal stond een meta-analyse van de literatuur over effectstudies van maatjesinterventies. Daarnaast is met behulp van de methodiek *program theory* de praktijk betrokken bij het onderzoek. De literatuurreview is de basis onder de ontwikkelde leidraad, waarbij de praktijk is gebruikt om het analysekader voor de literatuuranalyse (definitie, afbakening en relevantie) vast te stellen en tevens om de ontwikkelde leidraad een eerste praktijktoets te laten ondergaan. Vijf in doelstelling, doelgroep en aanpak verschillende maatjesprojecten hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

We zijn deze studie begonnen met een overzicht van de wijze waarop de interventie maatjesproject in de literatuur gedefinieerd wordt. Deze definitie hebben we geplaatst naast de wijze waarop maatjesprojecten in de praktijk zijn vormgegeven. We hebben een analyse gemaakt van vijf *program theories* die opgesteld zijn door de praktijkteams. Uit deze vergelijkende analyse hebben we een onderzoeksdefinitie afgeleid die gebaseerd is op zowel de wetenschappelijke theorieën als ook de wijze waarop de interventie in de praktijk wordt toegepast.



In dit onderzoek verstaan we onder een maatjesproject: een project dat getrainde vrijwilligers (het maatje) een-op-een koppelt aan hulpvragers met een ondersteuningsvraag die gerelateerd is aan het krijgen van sociaal contact of netwerkuitbreiding, perspectiefverbetering, geaccepteerd worden of het verkrijgen van sociale steun. Het maatje heeft tot doel sociale uitsluiting van mensen in een kwetsbare positie in de samenleving te voorkomen en de hulpvrager te stimuleren en uit te dagen om een veranderingsproces aan te gaan.

Maatjesprojecten blijken gecategoriseerd te kunnen worden in drie typologieën. Elke typologie geeft uitdrukking aan de rol die het maatje heeft ten aanzien van de hulpvrager. Zo onderscheiden wij het maatje als *bondgenoot*, het maatje als *coach* en het maatje als *mentor*.

De gekozen definitie en de indeling in typologieën vormden samen het kader voor de analyse van de resultaten uit de literatuurstudie en het veldonderzoek. Vooral naar de typologieën van het maatje als coach en mentor blijkt veel onderzoek te zijn verricht. Veel wetenschappelijk onderzoek naar maatjesprojecten richt zich namelijk op projecten die vallen onder de noemer mentoring. De andere typologie krijgt minder aandacht in de onderzoeksliteratuur. Echter, omdat de gevonden resultaten uit onderzoek naar dit type maatjesproject inhoudelijk wel aansluiten bij de resultaten uit het onderzoek naar mentoring, was het toch mogelijk om algemeen toepasbare conclusies te trekken.

Maatjesprojecten blijken kleine effecten te kunnen bereiken die tezamen toch grote positieve gevolgen kunnen hebben. De belangrijkste effecten blijken te liggen op psychologisch en sociaal-communicatief vlak, zoals het vergroten van zelfverzekerdheid en zelfvertrouwen en het stimuleren van positieve relaties. Daarnaast worden er effecten bereikt op het terrein van persoonlijke ontwikkeling en horizonverbreding.

Het behalen van deze positieve effecten is afhankelijk van diverse factoren. Opnieuw blijkt er vooral onderzoek te zijn gedaan naar de succesfactoren van mentoring projecten. Analyse van de literatuur laat ook hier echter zien dat de resultaten uit dit type onderzoek bruikbaar zijn voor maatjesprojecten in het algemeen.

De gevonden succesfactoren zijn bestudeerd, geanalyseerd en vertaald in een leidraad die is opgebouwd uit zeven thema's. Deze leidraad heeft als doel (toekomstige) maatjesprojecten te helpen en te sturen bij het vormgeven van het project teneinde zo veel en zo positief mogelijke effecten te bereiken.

De thema's in de leidraad zijn: doelmatigheid, werving en screening, matching, ondersteuningsstijl, ondersteuning van de vrijwilliger, integratie in het professionele netwerk en kwaliteitsbewaking.

Op basis van een meta-analyse van de beschikbare literatuur hebben wij een leidraad ontwikkeld voor de beroepspraktijk. Deze leidraad is gefundeerd op wetenschappelijk onderzoek en geeft dus alleen die indicatoren aan die een bewezen bijdrage leveren aan de te behalen effecten. Professionals kunnen deze leidraad gebruiken bij het plannen en ontwerpen van een nieuw maatjesproject, maar ook bij het reflecteren op een bestaand maatjesproject. Hoewel de leidraad niet gezien moet worden als een evaluatie-instrument – de leidraad bevat geen normatieve uitspraken over wat goed of slecht is in een maatjesproject, dan wel of een maatjesproject daadwerkelijk effectief is – kan hij wel een hulpmiddel zijn bij procesevaluatie. De leidraad geeft een geordend overzicht van belangrijke thema's en van de factoren die bijdragen aan het behalen van de gewenste effecten. Als zodanig kan de leidraad dus als een reflectie-instrument dienen, als een spiegel die helpt bij het expliciteren van wellicht impliciet gemaakte keuzes.

# Inleiding

# 1

## 1.1 De professionele vrijwilliger en de beroepskracht als achterwacht

De Nederlandse samenleving maakt een transitie door van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Burgers moeten actief verantwoordelijkheid nemen voor zichzelf en hun directe omgeving (Reverda, 2013). De overheid vraagt om 'affectieve burgers': mensen die betrokken zijn en bereid zijn om voor elkaar te zorgen (Boer & Klerk, 2013). Indien je hulp of zorg nodig hebt, wordt van je verwacht dat je eerst een beroep doet op je eigen sociale netwerk en je 'eigen kracht'. Als dit niet voldoende blijkt, dan pas mag je aankloppen bij professionele hulp. De verwachtingen van het actieve maatschappelijke middenveld zijn de afgelopen vijftien jaar dan ook enorm toegenomen (Reverda, 2013). Maatschappelijk betrokken burgers die zich willen inzetten voor de kwetsbare medemens, vormen het sociaal kapitaal van onze samenleving.

De veranderingen in de samenleving leiden ook tot een nieuwe positiebepaling van vrijwilligers en beroepskrachten (De Klerk, Boer de, Kooiker, Plaisier, & Schyns, 2014). Voorheen kon de beroepskracht vanuit eigen kennis en deskundigheid zorg verlenen aan een hulpvrager, met de vrijwilliger als ondersteuning voor de 'lichtere' taken of taken waar beroepskrachten onvoldoende tijd voor hadden. Nu moet hij de verantwoordelijkheid voor het zorg verlenen gaan delen met anderen (Boer & Klerk, 2013) en meer of andere uitvoeringstaken overdragen aan vrijwilligers (Bochove, Verhoeven & Roggeveen, 2013). De vrijwilligers vormen daarmee een grotere tussenlaag tussen de hulpvragers en de beroepskrachten. Het gevolg is dat de rol van de beroepskracht verschuift van een enkel uitvoerende en hulpverlenende naar een meer faciliterende en coördinerende rol. De vrijwilliger gaat steeds meer uitvoeringstaken overnemen en de sociale professional krijgt een taak toebedeeld die lijkt op die van een 'werkvoorbereider'. Werkvoorbereider is een functie die in de industriële sector veel voorkomt en die opmerkelijk goed aansluit bij de nieuwe functieverwachtingen van sociale professionals. Een werkvoorbereider in de metaal-sector wordt als volgt omschreven (in de oorspronkelijke tekst is een aantal woorden vervangen door overeenkomstige termen uit de sociale sector):

*"Draagt zorg voor het voorbereiden, plannen en opstarten van de ondersteuning. Taken op dit gebied zijn in ieder geval het bepalen van de werkmethoden en werkvolgorde en vertaling van de projectdoelstellingen naar*

*de praktische ondersteuning. Stuurt de vrijwilligers aan. Voert zelf werkzaamheden uit wanneer de vraag vrijwillige ondersteuning te boven gaat en professionele ondersteuning of hulpverlening nodig is. Heeft een adviserende en ondersteunende rol ten aanzien van de vrijwilligers en hulpvragers. Is eindverantwoordelijk voor het ondersteuningstraject en moet ervoor zorgen dat het proces zo optimaal mogelijk verloopt. De functie-inhoud en breedte van het takenpakket van de werkvoorbereider zijn mede afhankelijk van de doelstelling van het project, en de daarmee gepaarde complexiteit van de ondersteuningsvragen.” Aangepast uit: “Beroepsprofiel werkvoorbereider,” (2001).*

Het gevolg van de taak- en rolverschuiving van sociale professionals is ook dat het onderscheid tussen vrijwilliger en beroepskracht minder zuiver is (Boer & Klerk, 2013). Bochove et al. (2013) geven in hun artikel over de nieuwe verhouding tussen vrijwilliger, beroepskracht en hulpvrager aan dat het onderscheid tussen vrijwilligers en professionals zich concentreert op twee tegenstellingen: (1) onbaatzuchtigheid en onverplichtheid versus betaald worden met verplichtingen, (2) inzetbaarheid op veel terreinen versus taakuitoefening op een afgebakend terrein dat een zekere specialistische kennis en handelingslogica vraagt. Bij beide tegenstellingen zien we dat de grenzen vervagen tussen vrijwilliger en beroepskracht. Van vrijblijvendheid is nog nauwelijks sprake. Door de maatschappelijke ontwikkelingen in zorg en welzijn wordt er meer initiatief, zelfredzaamheid en professionaliteit van de vrijwilligers verwacht (Movisie, 2014). Vrijwilligers worden daarnaast geacht te werken conform de richtlijnen van het project, die in trainingen en intervisiebijeenkomsten overgedragen en bewaakt worden. De vraag is of de onbaatzuchtige vrijwilliger ooit heeft bestaan. Uit onderzoek (Boer & Klerk, 2013) is allang aangetoond dat vrijwilligers niet alleen uit puur altruïstische motieven vrijwilligerswerk doen, maar ook vanuit eigen motivaties (netwerkvergroting, zinvolle tijdbesteding, persoonlijke ontwikkeling). Tot slot zien we - en zeker bij van een maatjesproject - dat de vrijwilliger steeds meer specialistische taken toebedeeld krijgt die specialistische kennis vragen, zoals een vrijwilliger die ingezet wordt als schuldhulpmaatje (Belt, Fokkema & Meijerink, 2008) of een buddy die gekoppeld wordt aan mensen met een ongeneeslijke of levensbedreigende ziekte (Kuin, 2003).

Wanneer de beroepskracht minder nauw betrokken is bij de praktische ondersteuning van de hulpvrager en de vrijwilliger tegelijkertijd in toenemende mate zelfstandig taken gaat uitvoeren, dan komen er diverse ethische en kwaliteitsvraagstukken om de hoek kijken. Hoe kun je vrijwilligers op een verantwoorde manier inzetten voor complexe vraagstukken en tevens de kwaliteit waarborgen? Alleen als er voldoende geschikte vrijwilligers zijn, kunnen beroepskrachten op afstand begeleiden. Maar

wanneer is iemand dan een geschikte vrijwilliger? Het moet in ieder geval iemand zijn die stevig in zijn schoenen staat en redelijk zelfstandig ondersteuning kan leveren aan hulpvragers (Bochove et al., 2013). Vrijwilligers zijn vaak erg persoonlijk betrokken bij de hulpvrager. Wie bewaakt of de vrijwilliger de grens overschrijdt? Is het aan de vrijwilliger zelf om te bepalen hoe de verhouding vrijwilligerswerk-privé ligt of is dat aan de beroepskracht? In hoeverre mogen vrijwilligers een eigen koers varen en eigen beslissingen nemen? En blijft de beroepskracht uiteindelijk eindverantwoordelijk en daarmee aansprakelijk als er iets mis gaat?

Concluderend: de huidige ontwikkelingen leiden tot een grotere professionalisering van vrijwilligers. Dat begint met het screenen en werven van geschikte vrijwilligers aan de hand van een profiel, loopt via het ondertekenen van een vrijwilligerscontract naar het aanbieden van deskundigheidsbevordering (training, supervisie en intervisie, themabijeenkomsten) en eindigt bij de evaluatie van de geleverde ondersteuning. Dergelijke hoge eisen aan potentiële vrijwilligers worden nog eens versterkt binnen maatjesprojecten omdat daar de vrijwilligers doorgaans zeer zelfstandig de relatie en de activiteiten met de deelnemers invullen. De geprefereerde vrijwilliger voor een maatjesproject is iemand die een professionele achtergrond of ervaring heeft in zorg of welzijn (Uyterlinde, Lub, Groot & Sprinkhuizen, 2009). Maar er blijven altijd grenzen aan de ondersteuning die een vrijwilliger biedt, afhankelijk van wat hij wil, kan en mag doen (Dekker, Straaten & Kaddouri, 2013).

## **1.2 Het maatje, de actieve burger pur sang**

Voor sociale professionals is dus op dit moment de belangrijkste doelstelling burgers te activeren, te laten participeren en indien zij extra hulp en ondersteuning nodig hebben, hen te helpen deze hulp en ondersteuning in hun eigen sociale netwerk te mobiliseren. Tegelijkertijd krijgen zij de opdracht om waar mogelijk niet zelf de hulp en ondersteuning aan burgers in een kwetsbare positie te geven, maar daarbij weerbare burgers in te zetten. De sociale professional is in toenemende mate naast hulpverlener ook aanstuurder en ondersteuner van vrijwilligers die als hulpverlener optreden.

Een maatjesproject is in deze tijd van bezuiniging, en het daarmee gepaarde gaande beroep op actief burgerschap, een populaire sociale interventie. Het geeft de professional de mogelijkheid om een deel van zijn taken, waar mogelijk en verantwoord, over te hevelen naar de actieve burger. Deze interventie draagt daarmee in positieve zin bij aan participatie van burgers. Door de inzet van vrijwilligers kunnen immers meer (kwetsbare) burgers geholpen worden. Veel vrijwillige initiatieven die zijn ontstaan om kwetsbare groepen te ondersteunen in hun dagelijks bestaan, hebben dan ook de vorm van een maatjesproject (Dekker et al., 2013).

Veel praktijkorganisaties zien maatjesprojecten als een ideale methode om aan al die doelstellingen te voldoen. Door training en inzet van vrijwilligers kunnen kwetsbare burgers ondersteund worden bij hun participatie en het versterken van hun eigen netwerk. Door het inzetten van een maatje voor de kwetsbare burger, kan de beroepskracht op afstand ondersteuning bieden. Maatjesprojecten zijn niet alleen populair bij de welzijnsprofessionals, maar ook bij vrijwilligers en kwetsbare burgers. Er lijkt een sterke intrinsieke kracht uit te gaan van het idee dat het goed is om iemand een maatje te bieden, voor iemand een maatje te zijn of een maatje in je leven te krijgen. Maatjesprojecten hebben dan ook in het algemeen geen gebrek aan vrijwilligers of deelnemers.

Het concept maatjesproject is zo populair dat er bij steeds weer nieuwe doelgroepen naar deze methode wordt gegrepen om hen te ondersteunen: kansarme jongeren, eenzame ouderen, mensen met ggz-problematiek, mensen met een verstandelijke beperking, ex-gedetineerden, mensen met problematische schulden, (jonge) mantelzorgers, et cetera. In deze populariteit schuilt het gevaar dat een maatjesproject te ondoordacht ingezet wordt. Dat er niet langer systematisch nagedacht wordt of een maatjesproject wel de beste methode is om de achterliggende doelstelling te realiseren. Is dit echt de meest effectieve manier om kwetsbare burgers te ondersteunen in hun dagelijks leven en hen eventueel te helpen bij het ontwikkelen van hun eigen sociale, informele ondersteuningsstructuur?

De veelvuldigheid waarmee maatjesprojecten op het moment ingezet worden en de diversiteit aan doelgroepen waarop de interventie gericht is, roepen de vraag op of één methode wel zo multi-inzetbaar kan zijn. Waarop is de veronderstelling gebaseerd dat een maatjesproject bij uitstek geschikt is om kwetsbare doelgroepen te ondersteunen? Is de systematiek van een maatjesproject zo universeel dat de methode bij elke doelgroep succesvol kan zijn? Zijn er factoren aan te wijzen die de keuze voor een maatjesproject meer of minder opportuun maken?

Recent onderzoek toont bovendien aan dat de inzet van een maatje niet zonder risico's is (Uyterlinde et al., 2009). Een ineffectief maatje kan grote schade aanrichten (Rhodes, 2004). Zoals Uyterlinde et al. (2009) verwoordden: "Mentoring projecten zijn geen interventies die kunnen worden ingezet onder het motto 'baat het niet dan schaadt het niet'. Uit onderzoek naar mentoring projecten voor jongeren bijvoorbeeld blijkt dat met een mislukt ondersteuningstraject de kans stijgt dat een jongere verder afdwaalt van het rechte pad, met mogelijke negatieve gevolgen als schooluitval, drugsgebruik of criminaliteit (Rhodes, 2004). Het kan er ook toe leiden dat een jongere definitief het vertrouwen in hulpverlening of jongerenwerk verliest. Om deze negatieve gevolgen zoveel mogelijk te beperken, is het belangrijk

om niet alleen inzicht te krijgen in de specifieke opbrengsten van maatjesprojecten, maar ook aandacht te besteden aan de randvoorwaarden voor een succesvol maatjesproject.

Doordat het ontbreekt aan evaluatieonderzoek dat de toepasbaarheid en meerwaarde van maatjesprojecten (en de bijbehorende condities) beschrijft (Dekker et al., 2013), blijft het voor sociale professionals moeilijk om een beargumenteerde keuze te maken. Professionals willen zelf weten of zij 'het goed doen', of zij de juiste keuzes maken en of de burgers ook daadwerkelijk geholpen worden met de interventies (Dekker & Braam, 2010). En juist wanneer de interventies de professional 'op afstand' zetten, wordt het voor de professional zelf moeilijker om het effect van die interventies in te schatten. Bovendien merken veel professionals in de praktijk dat het steeds belangrijker wordt dat zij aan beleidsmakers, subsidiegevers én aan burgers kunnen verantwoorden wat zij doen en waarom zij dat doen (Dekker & Braam, 2010).

Dit alles roept dus de vraag op naar een onderzoek dat de grondslagen van een maatjesproject kritisch beschouwt en handvatten geeft voor het maken van gefundeerde keuzes bij zowel het kiezen voor een maatjesproject als bij de uitvoering van het project.

Dit onderzoek levert een bijdrage aan het invullen van deze lacune. Het is een evaluatiestudie naar de methode maatjesproject en heeft tot doel een praktische leidraad te geven aan de praktijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van beter gefundeerde maatjesprojecten.

# Het onderzoek: aanpak en verantwoording



## 2.1 De onderzoeksdoelstelling

Het doel van dit onderzoek is om een wetenschappelijk onderbouwde leidraad aan te bieden aan praktijkorganisaties. Deze leidraad kan enerzijds behulpzaam zijn bij het maken van meer gefundeerde keuzes voor het al dan niet inzetten van een maatjesproject, anderzijds geeft zij inzicht in de kritische succesfactoren waarmee bij het ontwikkelen en uitvoeren van een maatjesproject rekening gehouden moet worden. De leidraad is dus een hulpmiddel om de effectiviteit van bestaande en toekomstige maatjesinterventies te vergroten. Het onderzoek geeft tevens een algemeen beeld van het maatschappelijke rendement van dergelijke projecten.

Om te komen tot een praktische leidraad waarmee maatjesprojecten in Nederland gescreend en verbeterd kunnen worden, is het noodzakelijk, de interventie 'het maatjesproject' eerst helder te beschrijven. Het onderzoek beoogt dan ook een gefundeerde beschrijving van 'de methode' maatjesproject en haar onderliggende principes te geven. Deze omschrijving zal gebaseerd zijn op een combinatie van literatuuronderzoek en praktijkonderzoek. Het literatuuronderzoek brengt de wijze waarop een maatjesinterventie in wetenschappelijke publicaties gedefinieerd wordt in kaart. Het praktijkonderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in het beeld dat sociale professionals en vrijwilligers in de praktijk hebben van de interventie maatjesproject. Beide inzichten zijn van belang om te komen tot een wetenschappelijke gefundeerde en tevens praktisch toepasbare definitie waarop de leidraad gebaseerd kan zijn.

In het onderzoek worden diverse vragen beantwoord.

Drie vragen over de praktijkcasussen:

1. Hoe zijn de maatjesprojecten in de praktijk vormgegeven? Uit welke elementen zijn zij opgebouwd? En waar zijn zij op gebaseerd?
2. Uit welke conditionele factoren moet de interventie volgens de praktijkteams opgebouwd zijn om doeltreffend te zijn?
3. Welke gemeenschappelijke elementen kunnen uit de systematiek van de vijf onderzochte interventies gedistilleerd worden?

Drie vragen over maatjesprojecten in het algemeen:

4. Hoe wordt de maatjessystematiek gedefinieerd in de literatuur? En zijn hierin categorieën te onderscheiden?



5. Voor welke doelgroepen blijkt de maatjessystematiek effectief te zijn? En welke effecten worden bij welke doelgroepen bereikt?
6. Welke uitvoeringssystematiek blijkt effectief te zijn? En welke effecten worden bij welk type uitvoeringssystematiek bereikt?

Twee vragen waarin de praktijk en de theorie vergeleken worden:

7. Komen de gemeenschappelijke elementen in de systematiek van de vijf onderzochte interventies overeen met de gemeenschappelijke elementen die vastgesteld zijn in de wetenschappelijke literatuur?
8. Komen de conditionele factoren die de praktijkteams benoemd hebben overeen met de conditionele factoren die zijn vastgesteld in de gepubliceerde evaluatiestudies?

Eén vraag over de gebruikte evaluatiemethode:

9. Wat kan er geleerd worden over de bruikbaarheid van de toegepaste vorm van evaluatieonderzoek?

## **2.2 De deelnemende projecten uit de beroepspraktijk**

Vijf maatjesprojecten zijn geselecteerd om als praktijkcasus te dienen in dit onderzoek naar de methodiek en de onderliggende principes van de interventie maatjesproject in Nederland. Ze zijn geselecteerd op basis van drie criteria.

- Criterium 1: alle vijf onderzochte interventies zijn gericht op een verschillende (veel voorkomende) doelgroep. We beogen daarmee de diversiteit in doelgroepen in het sociaal domein zoveel mogelijk te vatten.
- Criterium 2: de interventie heeft als primaire doel informele sociale steunstructuren te bevorderen.
- Criterium 3: de vijf geselecteerde interventies omvatten een verscheidenheid aan achtergronden van de maatjes en de mate waarin er eisen gesteld worden aan specifieke competenties.

Aangezien maatjesprojecten in de praktijk divers van aard zijn, hebben we zoveel mogelijk gezocht naar maatjesprojecten die maximaal verschillen van elkaar in doelgroep, werkwijze (doelgericht of relatiegericht) en wijze van ondersteuning (diversiteit in intensiteit van trainingsaanbod en begeleiding). Aangezien het vergelijken van individuele interventies niet de intentie is van dit onderzoek maar juist het destilleren van werkzame elementen, is een selectie gemaakt op theoretische en methodische gronden en niet op basis van een representatieve steekproef van maatjesprojecten. De vijf geselecteerde projecten komen allemaal uit de provincie Limburg. Omdat het om een theoretische bestudering van de methodiek gaat en de

elementen die hieruit gedistilleerd worden universeel zijn (de onderliggende systematiek), is het geen bezwaar dat de sample geen dwarsdoorsnede van Nederland is. Bovendien blijken de gekozen maatjesprojecten op veel plaatsen in Nederland uitgevoerd te worden. Inhoudelijk hebben ze dus geen specifiek lokaal karakter. De volgende vijf maatjesprojecten hebben als praktijkcasus deelgenomen aan het onderzoek.

1. Coach4U (mentorproject voor kwetsbare jongeren).
2. Netwerkcoach (coachingsproject voor jonge mantelzorgers).
3. Budgetcoach (coachingsproject in budgettering).
4. Humanitas maatjes Venlo en omstreken (maatjesproject voor volwassenen met een psychiatrische achtergrond).
5. Ruggesteun (maatjesproject voor ouderen).

Een klankbordgroep heeft het onderzoek begeleid door het onderzoeksproces te volgen, de kwaliteit te bewaken en gevraagd en ongevraagd advies te geven. In deze klankbordgroep zaten belanghebbenden en vertegenwoordigers die ofwel deskundig zijn met betrekking tot de wetenschappelijke kwaliteit van onderzoek of met betrekking tot maatjesprojecten en hun maatschappelijke relevantie.

## 2.3 Methoden van onderzoek

Het onderzoek is een *theory-driven* evaluatiestudie. De wetenschappelijke publicaties en het veldonderzoek naar de vijf maatjesprojecten hebben geleid tot de begripsbepaling. De succesindicatoren zijn volledig gebaseerd op wetenschappelijke publicaties. Het op wetenschappelijke theorie gebaseerd evaluatiekader (de succesindicatoren) is vervolgens gebruikt om de theorievorming achter (*program theory*) de vijf praktijkcasussen te evalueren (Shadish, Cook & Leviton, 1991; Wholey, 2004).

De intentie van het onderzoek is dus om een wetenschappelijk gefundeerde en praktisch toepasbare leidraad te ontwikkelen voor de beroepspraktijk, gebaseerd op literatuuronderzoek en kwalitatief veldonderzoek. Vanwege de praktische toepasbaarheid van de leidraad is het van belang dat deze - naast het hebben van een wetenschappelijke onderbouwing - ook voldoende aansluit op de interpretatie van de interventie in de praktijk. Voor de praktische bruikbaarheid van de leidraad is het immers van belang dat de begripsbepaling in het onderzoek niet alleen een theoretische basis heeft, maar ook overeenkomt met 'de definitie' die het werkveld gebruikt. Daarom is ervoor gekozen om naast het literatuuronderzoek ook kwalitatief veldonderzoek te doen naar de vormgeving van het concept maatjesproject in de praktijk, uit welke elementen de interventie wordt opgebouwd en waar deze op gebaseerd zijn.

Het onderzoeksdesign is gebaseerd op de methodologie van Donaldson (2007). Hij definieert een *theory-driven* evaluatiestudie als volgt:

*“Program Theory-Driven Evaluation Science is the systematic use of substantive knowledge about the phenomena under investigation and scientific methods to improve, to produce knowledge and feedback about, and to determine the merit, worth, and significance of evaluands such as asocial, educational, health, community, and organizational programs.”*

In zijn boek *Program Theory-Driven Evaluation Science* haalt Donaldson (2007, pp. 11-13) het Program Evaluation Framework van Centers for Disease Control (CDC, 1999, in: Donaldson, 2007) aan als één van de beste praktische toepassingen van een *theory-driven* evaluation design. We hebben in dit evaluatieonderzoek het onderzoeksdesign gebaseerd op deze uit zes stappen evaluatiestrategie van Centers for Disease Control.

De methode van Donaldson (2007) bestaat uit onderstaande zes stappen. Op deze stappen is ons onderzoeksdesign gebaseerd.

1. Betrekken van de stakeholders.
2. Verzamelen van onderzoeksdata.
3. Beschrijven van de interventie.
4. Ontwikkelen en testen van de leidraad.
5. Ontwikkelen van conclusies met aanbevelingen.
6. Reflecteren op de methode van onderzoek.

### **1. Betrekken van de stakeholders**

De uiteindelijke intentie van het onderzoek is om sociale professionals toe te rusten met een leidraad die ze kunnen gebruiken om een nieuw maatjesproject op te zetten of een bestaand project te verbeteren. Vanwege deze praktijkgerichtheid ligt het voor de hand om de eindgebruikers te betrekken bij de uitvoering van het onderzoek (Patton, 1997). Voor de praktische bruikbaarheid van de leidraad is het immers van belang dat de gehanteerde onderzoeksdefinitie van een maatjesproject niet alleen een theoretische basis heeft, maar ook overeenkomt met ‘de definitie’ die het werkveld hanteert. Daarnaast is het belangrijk om het werkveld zelf de ontwikkelde leidraad - en het onderzoeksproces dat daaraan vooraf is gegaan - te laten evalueren, omdat zij de eindgebruikers van het onderzoeksproduct zijn.

De beroepspraktijk is op drie momenten betrokken in het onderzoek.

- Aan de start van het onderzoek zijn vijf maatjesprojecten uit de praktijk geselecteerd om als praktijkcasus te dienen voor de evaluatiestudie.

- Voor iedere praktijkcasus is een praktijkteam samengesteld bestaande uit een projectleider, een of twee vrijwilliger(s) en een sociale professional die alle werkzaam zijn binnen het project. Dit team heeft de taak gekregen om samen met de onderzoeker een coherente beschrijving te ontwikkelen van hun maatjesproject. In overleg met de projectleiders is ervoor gekozen om de hulpvrager<sup>1</sup> niet uit te nodigen om deel te nemen aan het praktijkteam. Een hulpvrager heeft weinig of geen zicht op 'de backoffice' van het project waar aan hij deelneemt.
- Tot slot hebben de sociale professionals en vrijwilligers die meegewerkt hebben aan de evaluatiestudie, een belangrijke stem gehad in het toetsen van de leidraad. In een werkbijeenkomst hebben ze samen de waarde van de gekozen onderzoeksopzet en de praktische toepasbaarheid van de leidraad geëvalueerd.

## 2. Verzamelen van onderzoeksdata

De onderzoeksdata voor deze evaluatiestudie zijn voornamelijk verkregen uit literatuuronderzoek, aangevuld met data uit veldonderzoek. Het veldonderzoek had vooral betrekking op het definiëren en beschrijven van de interventie. Dit veldonderzoek wordt in de volgende paragraaf nader toegelicht.

Het uiteindelijke doel van het onderzoek is het ontwikkelen van een leidraad, op basis van literatuuronderzoek. Uit de literatuur is een sample van wetenschappelijke publicaties geselecteerd van evaluatiestudies naar maatjesprojecten in de afgelopen tien jaar. De leidraad is dus een weerslag van de kennis over 'bewezen' effectieve maatjesprojecten.

Het literatuuronderzoek bestond uit een tweetraps advanced Boolean search om peer reviewed wetenschappelijke publicaties tussen 2003 en 2013 te vinden waarin de systematiek en de effecten van de methode maatjesproject beschreven en empirisch onderzocht zijn (Rocco & Plakhotnik, 2009).

Een eerste oriëntatie op de beschikbare literatuur liet zien dat de hoeveelheid in Nederland uitgevoerde evaluatiestudies beperkt is. Voor het opstellen van een wetenschappelijk gefundeerde leidraad is een diversiteit aan passende literatuur en onderzoek noodzakelijk. Er is dan ook besloten om de literatuurstudie uit te breiden met internationale literatuur. In het Angelsaksische taalgebied blijkt het grootste aantal relevante studies te vinden. De oorsprong van maatjesprojecten in Nederland ligt veelal in het buitenland, de Nederlandse mentorprojecten zijn bijvoorbeeld gebaseerd op het Amerikaanse Big Brother Big Sister model. De vormgeving, aanpak

1 Wij kiezen voor het gemak voor de algemene term hulpvrager, in de praktijk loopt de terminologie ver uiteen.

en werkwijze van de Nederlandse maatjesprojecten zijn dan ook gebaseerd op internationale voorbeelden. Hoewel het sociale domein in de Verenigde Staten aanzienlijk verschilt van het Nederlandse, blijken er toch veel overeenkomsten op het niveau van individuele interventies en de wijze waarop zij ingezet worden. Daarom is besloten, mede met het oog op ontbrekende Nederlandse studies en met inachtneming van de bijbehorende beperkingen, toch gebruik te maken van internationale studies voor het ontwikkelen van de gefundeerde leidraad.

Een integrale zoekopdracht is uitgevoerd in de volgende databases.

1. De eerste zoekopdracht is uitgevoerd in een zevental wetenschappelijke databases die een omvangrijke hoeveelheid aan gepubliceerde artikelen binnen de sociale wetenschappen, medische wetenschap en onderwijskunde beschikbaar stellen: PsychINFO, CINAHL, ERIC, MEDLINE, PsycARTICLES, Academic Search Complete, en Urban Studies Abstract.
2. Vervolgens is de elektronische database van Sage Journals, binnen de journal collectie van medische wetenschappen, sociale wetenschappen en geesteswetenschappen, geraadpleegd. De journals van Sage staan bekend om de grote hoeveelheid wetenschappelijke artikelen op het terrein van evaluatieonderzoek.
3. Om inzicht te krijgen in de meest geciteerde publicaties en onderzoekers op dit terrein, is een systematische search uitgevoerd door citatie zoeken in Google Scholar.
4. Tot slot is er in de Nederlandse databanken in de sociale sector gezocht naar gepubliceerde evaluatiestudies en publicaties die inzicht geven in de wijze waarop maatjesprojecten (in al hun verschijningsvormen) in Nederland worden gedefinieerd en toegepast. De databanken die geraadpleegd waren zijn: de kennisbank HBO-onderzoek, NARCIS, de Nederlandse Onderzoeks Databank, de databank projecten Zorg & Welzijn en de databank Effectieve sociale interventies van Movisie.

De meest succesvolle zoektermen waren: "mentoring AND community AND social", "buddy", "maatjesproject", "bepriending", "social support".

De data die uit de literatuur zijn gehaald, zijn gecodeerd en geanalyseerd met behulp van de wetenschappelijke software Atlas.ti.

Het literatuuronderzoek heeft antwoord gegeven op de volgende deelvragen.

1. Hoe wordt de maatjessystematiek gedefinieerd in de literatuur? En zijn hierin categorieën te onderscheiden?
2. Voor welke doelgroepen blijkt de maatjessystematiek effectief te zijn? En welke effecten worden bij welke doelgroepen bereikt?

3. Welke uitvoeringssystematiek blijkt effectief te zijn? En welke effecten worden bij welk type uitvoeringssystematiek bereikt?

### 3. Beschrijven van de interventie

In stap drie is een coherente omschrijving (*program theory*) van de vijf praktijkcasussen ontwikkeld. Deze omschrijving diende als testcase voor de leidraad en leverde inzicht in de begripsbepaling van de interventie in de beroepspraktijk.

Een *program theory* wordt opgesteld vanuit de veronderstelling dat het design en de implementatie van een interventie meestal gebaseerd zijn op een aantal impliciete en expliciete uitgangspunten (Mathison, 2005). Bijvoorbeeld over welke handelingen nodig zijn om een sociaal vraagstuk op te lossen en wat de redenen zijn waarom juist deze handelingen de beste oplossing voor dat vraagstuk vormen. Met de *program theory* worden deze impliciete en expliciete uitgangspunten in kaart gebracht en daarmee worden ze controleerbaar, evalueerbaar en reproduceerbaar gemaakt.

Bij het opstellen van een *program theory* wordt een aantal specifieke elementen beschreven (Rossi, Lipsey & Freeman, 2004). Ten eerste een gespecificeerde, chronologische omschrijving van welke handelingen de sociale professional en het maatje op welke moment ondernemen. Deze omschrijving van handelingen begint bij het moment dat de hulpvrager geworven wordt om deel te nemen aan het maatjesproject en loopt tot op het moment dat het contact met het maatje en de sociale professional afgesloten wordt. Het tweede element waarop een *program theory* bouwt, is een heldere omschrijving van de doelstelling van het maatjesproject en de randvoorwaarden die nodig zijn om die doelstelling te behalen. Deze randvoorwaarden kunnen gaan over de personele en vrijwillige inzet van mensen, het beschikbare budget en de fysieke en facilitaire middelen. Tot slot worden de verbanden tussen de verschillende handelingen en de verwachte effecten beschreven.

De praktijkteams spelen een cruciale rol bij het opstellen van de *program theories* om ervoor te zorgen dat deze ook zoveel mogelijk gedragen worden door en overeenstemmen met de realiteit van de beroepspraktijk (Rossi et al., 2004).

Voor ieder project is een *program theory* ontwikkeld op basis van schriftelijke data over het maatjesproject, aangevuld met twee focusgroepbijeenkomsten. De documentatie over de projecten is aangeleverd door de projectleiders van de maatjesprojecten. De focusgroepsbijeenkomsten zijn gehouden met de praktijkteams. Door het stellen van gerichte vragen over de doelstelling, doelgroepbepaling en werkwijze van het project, heeft de onderzoeker de praktijkteamleden geholpen om hun

eigen maatjesproject te preciseren en te legitimeren. Op basis van de resultaten van de eerste focusgroepsbijeenkomsten en de verzamelde projectdocumentatie zijn eerste concepten opgesteld. Deze zijn opnieuw voorgelegd aan de stakeholders, waarna vervolgbijeenkomsten plaatsvonden om de informatie uit te diepen. Deze cyclus van informatie verzamelen en reviseren heeft zo vaak plaatsgevonden als nodig was om een gezamenlijk gedragen *program theory* voor elke praktijkcasus te ontwikkelen.

Van de focusgroepsbijeenkomsten zijn audio-opnamen gemaakt die getranscribeerd en systematisch geanalyseerd zijn met behulp van het boven beschreven analysekader (de *program theory*). De documenten zijn tevens systematisch geanalyseerd aan de hand van dit analysekader.

De *program theory* van elke praktijkcasus geeft antwoord op de volgende onderzoeksvragen.

1. Hoe is het maatjesproject in de praktijk vormgegeven? Uit welke elementen is het opgebouwd? En waar is het op gebaseerd?
2. Uit welke conditionele factoren is de sociale interventie volgens het praktijkteam opgebouwd opdat zij doeltreffend is?

Vervolgens is naar aanleiding van de vijf *program theories* de volgende vraag beantwoord:

Welke gemeenschappelijke elementen kunnen uit de systematiek van de vijf onderzochte interventies gedistilleerd worden?

#### **4, Ontwikkelen en testen van de leidraad**

In deze stap zijn de gegevens uit het veldonderzoek en het literatuuronderzoek gecombineerd en gebruikt bij het opstellen van de leidraad. Tevens is in deze stap getest of en hoe de leidraad bruikbaar is in de praktijk en ook wordt het algemene kader geschetst waarbinnen de leidraad gebruikt kan worden.

Er is een vergelijkende analyse uitgevoerd tussen de vijf *program theories* onderling en tussen de *program theories* en de resultaten uit de literatuur. De vergelijking is gemaakt en geanalyseerd aan de hand van de volgende vragen.

1. Komen de gemeenschappelijke elementen in de systematiek van de vijf onderzochte maatjesprojecten overeen met de gemeenschappelijke elementen die vastgesteld zijn in de wetenschappelijke literatuur uit de literatuurstudie?
2. Komen de conditionele factoren die de stakeholders benoemd hebben in de vijf onderzochte casussen overeen met de conditionele factoren die vastgesteld zijn in de gepubliceerde onderzoeken?

Het onderzoek is afgesloten met een werkbijeenkomst voor alle deelnemers aan het onderzoek. De bijeenkomst had tot doel de onderzoeksresultaten kenbaar te maken, onderling kennis uit te wisselen en de praktische relevantie van de ontwikkelde leidraad te bespreken.

Tijdens deze bijeenkomst heeft de onderzoeker de onderzoeksresultaten gepresenteerd. Er is vooral ingegaan op de leidraad en de wetenschappelijke onderbouwing hiervan. Na de presentaties zijn de praktijkteams afzonderlijk aan de slag gegaan met de leidraad om te toetsen of deze herkenbaar en praktisch bruikbaar is bij het ontwerpen, plannen en uitvoeren van maatjesprojecten. Ze hebben daarbij de volgende zes vragen beantwoord.

1. Is de leidraad duidelijk genoeg geformuleerd? Is het helder waar het over gaat en wat je moet doen?
2. Is de leidraad toepasbaar voor jouw project? Kun je er iets mee?
3. Helpt de leidraad je om na te denken over de effectiviteit van jouw project?
4. Is de leidraad zinvol voor jouw project? Heb je er iets aan?
5. Zou je de leidraad gebruiken bij het ontwerpen, plannen en uitvoeren van een volgend project?
6. Welke aanbevelingen voor verbetering heb je?

Nadien is plenair teruggekoppeld wat er is besproken in de werkgroepen, in het bijzonder welke actiepunten opgesteld zijn. Gezamenlijk zijn hier vervolgens lessen uit getrokken.

## **5. Ontwikkelen van conclusies met aanbevelingen**

Op grond van de vergelijkende analyse zijn aanbevelingen gedaan voor de (door) ontwikkeling van maatjesprojecten in de toekomst en de wijze waarop keuzes voor de toepassing en uitwerking van maatjesprojecten gemaakt dienen te worden. De vergelijkende analyse geeft inzicht in de problemen en doelgroepen die het meeste kunnen profiteren van de inzet van een maatjesproject en de condities en omstandigheden waaraan voldaan moet worden om een succesvol en doeltreffend maatjesproject uit te voeren.

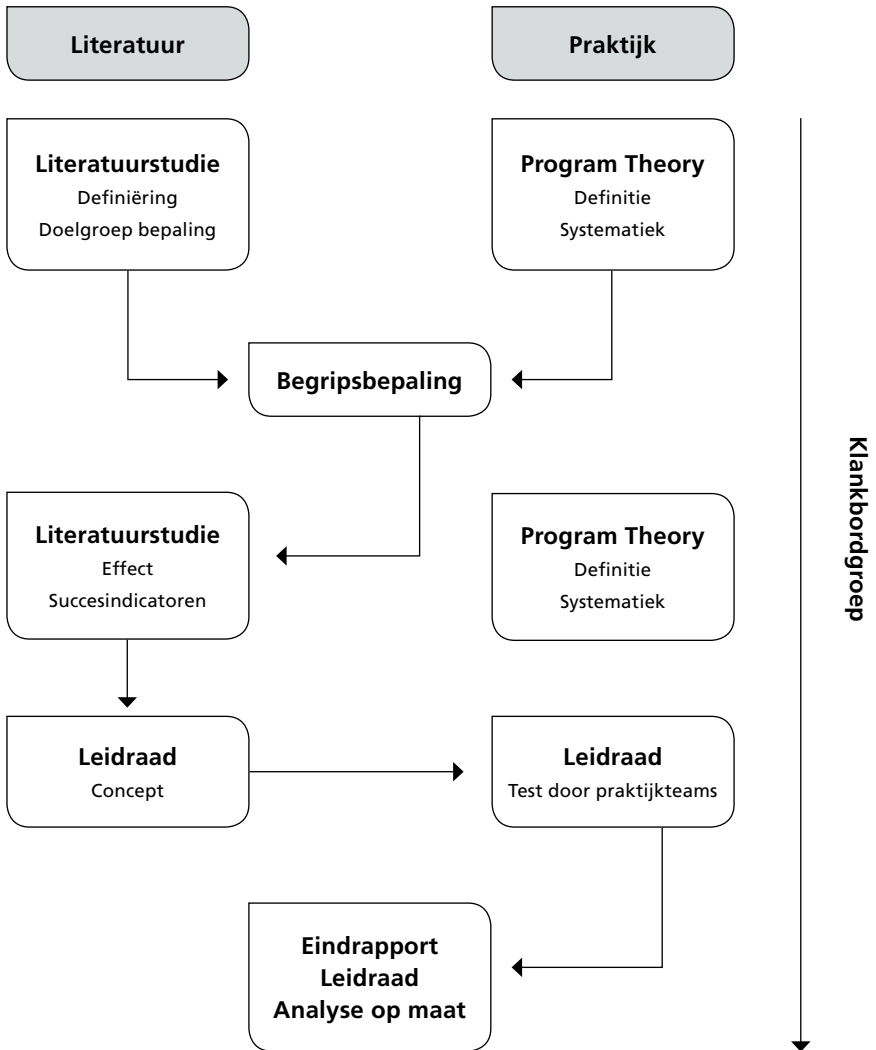
## **6. Reflecteren op de methode van onderzoek**

De waarde van de toegepaste vorm van evaluatieonderzoek voor de sociale sector is onderzocht door methodologische beschouwingen uit de literatuur over de waarde van de gekozen methode te koppelen aan onze eigen bevindingen over de voor- en nadelen van de toepassing van een *theory-driven* evaluation.



Bovenstaande stappen zijn weergegeven in onderstaand stroomdiagram.

**Figuur 1: Stroomdiagram onderzoeksmethode**



# Wat is een maatjesproject?

# 3

## 3.1 Hoe wordt een maatjesinterventie gedefinieerd in de literatuur?

De geraadpleegde landelijke en internationale literatuur over de interventie maatjesproject leverde weinig informatie op over een algemeen gedragen definitie ervan. Na bestudering van de literatuur zijn we dan ook tot de conclusie gekomen dat 'HET Maatjesproject' niet bestaat in de literatuur. Zoals beschreven in het inleidende hoofdstuk, symboliseert de term maatjesproject in de praktijk een breed scala aan maatschappelijke projecten waar een vrijwilliger een-op-een gekoppeld wordt aan een burger die een al dan niet gearticuleerde ondersteuningsvraag heeft. In de literatuur konden we geen definitie vinden die recht doet aan de diversiteit aan verschijningsvormen. Hall (2003) beschrijft dit in zijn literatuurstudie over mentoring als volgt:

*In one guise mentoring could be almost indistinguishable from a deep friendship, in another it would be hard to say how it is different from any teacher-student relationship. Mentoring is not one thing: it is a range of possibilities."*

Het ontbreekt in de literatuur niet alleen aan een definitie die recht doet aan de verscheidenheid. Het ontbreekt überhaupt aan een heldere en consistente definitie (Bozeman & Feeney, 2007; Dekker et al., 2013; Eby, Rhodes & Allen, 2007; Hall, 2003). Zelfs in publicaties over mentoring projecten - waar veruit het meeste over gepubliceerd is - wordt geen overeenstemming bereikt over wat een dergelijk project nu precies inhoudt. Jacobi (1991) identificeerde alleen al vijftien verschillende definities van mentoring in de educatie-, psychologische en managementliteratuur. Verschillende termen worden niet alleen naast elkaar maar ook door elkaar gebruikt (Dekker et al., 2013; Gruppen, 2010; Uytterlinde et al., 2009). Enkele voorbeelden hiervan zijn: mentoring, coaching, befriending, social mentoring, maatjesproject en buddy projecten (Colley, 2003; Dekker et al., 2013; Glissenaar, 1991; May et al., 2006; Philip & Spratt, 2007). Onder deze diverse benamingen vallen vervolgens ook weer meerdere subcategorieën en er zijn ook nog verschillende kenmerken waarin een algemeen maatjesproject in de systematiek kan verschillen.

De vraag: "Hoe wordt een maatjesproject in de literatuur gedefinieerd?" is dus moeilijk eenduidig te beantwoorden. De literatuur geeft weinig uitsluitsel over een heldere definitie van een maatjesproject. Het ontbreken van een heldere definitie bemoeilijkt het onderzoek naar maatjesprojecten (Hall, 2003). Onduidelijkheid in de definiëring van het begrip maatjesproject compliceert het trekken van conclusies op basis van meerdere studies (Eby et al., 2007).

In de Nederlandse publicaties wordt een maatjesproject in sommige gevallen getypeerd als een bepaalde vorm van mentoring. Uyterlinde et al. (2009) maken in hun onderzoek onderscheid tussen drie typen mentoring projecten, waar een maatjesproject er één van is:

1. School-based of career-based mentoring: 'In dit type projecten ondersteunt de mentor de schoolcarrière van zijn of haar mentee (hulpvrager) bij het oplossen van conflicten en ruzies op school, geeft huiswerkbegeleiding en wijst zijn of haar pupil op het belang van discipline. De school is het ankerpunt in de relatie tussen mentor en zijn pupil, de activiteiten vinden veelal op school plaats en de school is de belangrijkste partner in de organisatie van het mentoring project.'
2. Community-based mentoring; "Dit type projecten is in bredere zin gericht op het begeleiden en ondersteunen van opgroeiende jongeren. Het accent ligt op de sociaal-emotionele ontwikkeling en de socialisatie van de mentee, bijvoorbeeld door deze vertrouwd te maken met de heersende normen en waarden, gedragsregels en omgangsvormen. Hoewel community-based mentoring projecten geen directe organisatorische relatie hebben met een onderwijsinstelling, speelt het bevorderen van schoolprestaties of het vergroten van de motivatie om te leren vrijwel altijd een belangrijke rol in de mentoringrelatie."
3. Coachingstrajecten voor specifieke doelgroepen: "Projecten die gericht zijn op specifieke doelgroepen zoals ex-gedetineerden, mensen met psychiatrische problemen, ouderen in een (dreigend) sociaal isolement of inburgeraars met een taalachterstand. In het overgrote deel van deze projecten staat niet het leren en socialiseren centraal, maar het samen hebben van een leuke tijd. Meestal worden in dit type mentoring relatie geen concrete doelen afgesproken, maar gaat het om het contact. Dit type projecten wordt in het werkveld vaak bestempeld als maatjesprojecten."

In andere publicaties wordt een mentoring project juist gezien als een specifieke type maatjesproject. Dekker et al. (2013) beschrijven bijvoorbeeld dat mentoring in hun beleving een specifieke vorm binnen het verzamelbegrip maatjesproject is. Zij geven aan dat bij mentoring de ervaringsdeskundigheid van de mentor om de jongere vooruit te helpen op school en/of op het werk voorop staat, terwijl dit bij een maatjesproject niet per se het geval hoeft te zijn.

In de buitenlandse literatuur is het meeste te vinden over mentoring projecten. Deze publicaties komen hoofdzakelijk uit Amerika en Engeland. Het grootste gedeelte van de beschikbare literatuur gaat enkel over mentoring projecten. In een beperkt aantal buitenlandse publicaties wordt een werkwijze beschreven die overeenkomt met de term maatjesproject zoals sociale professionals in Nederland die gebruiken. Er wordt dan gesproken over social mentoring, befriending of over buddy projecten. In deze publicaties wordt een maatjesproject als een speciale vorm van mentoring gezien of getypeerd als een op zichzelf staande interventie.

De definitie van Eby et al. (2008) staat in een voorbeeld van een publicatie die enkel over mentoring gaat en waar een maatjesproject als een onderscheidende interventie gezien wordt. Zij maken een onderscheid tussen de volgende drie stromingen van mentoring.

1. Mentoring voor jongeren: bij dit soort projecten staat de persoonlijke, emotionele, cognitieve en psychologische ontwikkeling van de jongere centraal.
2. Academic mentoring: hier is meer sprake van een traditionele leraar-student relatie, waar een student ondersteuning krijgt van een mentor om zijn studieresultaten te verbeteren en persoonlijke problemen aan te pakken die de student belemmeren in het behalen van goede studieresultaten.
3. Mentoring in het bedrijfsleven: dit soort initiatieven vindt plaats in een bedrijf, waar een senior medewerker een junior medewerker begeleidt in zijn professionele en persoonlijke ontwikkeling.

Mentoring wordt omschreven als een werkwijze waarbij een meer ervaren rolmodel ingezet wordt om de hulpvrager te motiveren en te inspireren om zich persoonlijk te ontwikkelen, door leerervaringen aan te bieden waardoor de hulpvrager zich bepaalde competenties of vaardigheden eigen kan maken (DuBois & Karcher, 2005; McGowan, Saintas & Gill, 2009; Mijares, Baxley & Bond, 2013; Philip & Hendry, 1996).

*Befriending* komt overeen met de wijze waarop sociale professionals in Nederland de algemene interventie maatjesproject inzetten. In de publicaties van Colley (2003) en McGowan et al. (2009) wordt *befriending* uitgelegd als een interventie die de maatschappelijke participatie en kwaliteit van leven van mensen in een kwetsbare positie in de samenleving beoogt te verbeteren door hen te koppelen aan maatschappelijk betrokken vrijwilligers. In hun synthese van de gepubliceerde onderzoeken over mentoring en *befriending* geven Philip en Spratt (2007) aan dat befriending zich vooral richt op het verstevigen van het onderlinge contact en de relatie tussen het maatje en de hulpvrager. Terwijl mentoring, volgens hen, vooral het opbouwen van een goede ondersteuningsrelatie ziet als voorwaarde om te kunnen werken aan andere ondersteuningsdoelen dan het hebben van een waardevol contact.

De literatuur geeft geen duidelijk antwoord op de vraag of een maatjesproject nu een specifieke vorm van mentoring is, mentoring een specifiek type maatjesproject is, of dat beide interventies onderscheidende interventies zijn. Dat gegeven leidt tot onduidelijkheid en verwarring wanneer we in het onderzoek spreken over een maatjesproject. In dit onderzoek hanteren we een begripsbepaling die zoveel mogelijk overeenkomt met de wijze waarop sociale professionals in het veld het begrip hanteren (zie paragraaf 3.3). De leidraad moet immers zoveel mogelijk aansluiten op de definitie die sociale professionals geven aan het begrip maatjesproject. In dit onderzoek categoriseren we mentoring dan ook als een vorm van een maatjesproject.

Ondanks dat er verschillende typologieën worden toegepast, is er een aantal basiskenmerken te onderscheiden. Deze komen veelvuldig (maar niet altijd) voor in de verschillende omschrijvingen van de interventie maatjesproject.

- Een vrijwilliger - het maatje - wordt voor een langere periode (meestal een jaar tot anderhalf jaar) een-op-een gekoppeld aan een burger met een ondersteuningsvraag (Dekker et al., 2013; Uyterlinde et al., 2009).
- Het betreft een 'kunstmatige' en geen natuurlijk ontstane ondersteuningsrelatie (Eby et al., 2007). Het maatje wordt door een professionele organisatie gekoppeld aan een hulpvrager. Deze organisatie werft, traint, ondersteunt en volgt het maatje. Het geeft daarbij sturing aan de wijze waarop het ondersteuningstraject uitgevoerd moet worden. Het maatje levert de ondersteuning namens deze professionele organisatie.
- Een maatjesproject beoogt maatschappelijk betekenisvol te zijn door de positie van mensen in een kwetsbare situatie in de samenleving te versterken (Dekker et al., 2013; Glissenaar, 1991). Het onderscheidt zich daarmee van mentorprojecten in het bedrijfsleven, waar een mentor (een werknemer met senioriteit) gekoppeld wordt aan een (junior) werknemer om samen te werken aan bepaalde carrièredoelstellingen.
- Het ondersteuningstraject is gepersonifieerd naar de behoeften en persoonlijkheid van de hulpvrager, en de capaciteiten en persoonlijke kenmerken van de vrijwilliger (Bozeman & Feeney, 2008; Hall, 2003).
- De ondersteuning die het maatje levert, onderscheidt zich van ondersteuning geleverd door een professional (Dekker et al., 2013; Glissenaar, 1991). Het maatje levert vrijwillige ondersteuning en is geen hulpverlener. De uitgangspositie van het ondersteuningstraject is dat het maatje naast (begeleidend), achter (duwtje in de rug) en soms voor (bij conflict) de hulpvrager staat. Hij probeert de hulpvrager bij te staan door hem te helpen om zijn persoonlijke wensen en behoeften te realiseren.

- De ondersteuningsvraag vormt het kader voor de invulling van het ondersteuningstraject. Het maatje en de hulpvrager gaan doelgericht te werk en gaan samen een veranderingsproces aan (Dekker et al., 2013; Hall, 2003). Een maatjesproject onderscheidt zich hiermee van vrijwilligersprojecten, waar minder sprake is van een afgebakend en doelgericht ondersteuningstraject.
- De ondersteuningsrelatie is asymmetrisch (Glissenaar, 1991; McGowan et al., 2009). De vrijwilliger en de hulpvrager kunnen beide profijt hebben van de relatie, maar de ondersteuningsvraag van de hulpvrager staat centraal en niet de persoonlijke behoefte van de vrijwilliger. De ondersteuning die het maatje geeft is dan ook functioneel. Een maatjesproject onderscheidt zich daarmee van lotgenotencontact en projecten gericht op het creëren van een vriendschap, waar wel sprake is van een dergelijke wederkerigheid.
- De ondersteuningsrelatie is dynamisch (Dekker et al., 2013; Uyterlinde et al., 2009). De aard van de ondersteuningsrelatie, en de daarbij behorende werkwijze, veranderen met de tijd en de impact van de ondersteuningsrelatie groeit naarmate het maatje en de hulpvrager meer tijd samen doorbrengen.
- Een maatjesproject is een interventie die ingezet kan worden in het kader van preventie van diverse psychosociale problemen of rehabilitatie van mensen die in een kwetsbare situatie verkeren in de samenleving (DuBois, Holloway, Valentine & Cooper, 2002; Glissenaar, 1991).
- De inzet van het maatje is gestructureerd en heeft een vaste frequentie (Hall, 2003; Uyterlinde et al., 2009). Er zit dus 'een kop en een staart' aan de ondersteuning die het maatje levert, afhankelijk van de mate waarin vooropgestelde doelen behaald zijn. Het contact tussen het maatje en de hulpvrager is behoorlijk intensief. Zij ontmoeten elkaar gemiddeld een dagdeel per week gedurende een periode die gemiddeld anderhalf jaar duurt.
- Het maatje werkt met vrijwillige en gemotiveerde hulpvragers (Dekker et al., 2013; DuBois et al., 2002; Hall, 2003).
- In het ondersteuningstraject zijn reflectiemomenten ingebouwd waar de hulpvrager en het maatje, eventueel samen met een sociale professional, de voortgang en opbrengst van het traject evalueren (Dekker et al., 2013; DuBois et al., 2002).

Volgens de literatuur worden maatjesprojecten dus in verschillende sociale contexten toegepast, zijn ze aangepast op de diverse behoeften van de hulpvragers en hebben ze diverse functies. Dit alles leidt tot een veelheid aan conceptuele modellen die de interventie maatjesproject proberen te definiëren (McGowan et al., 2009). Uit de literatuur is dus niet een eenduidige definitie af te leiden.

## 3.2 Wat is een maatjesproject in de praktijk?

Om een beeld te krijgen van de wijze waarop sociale professionals in de praktijk een maatjesproject vormgeven en definiëren, hebben we aan de hand van twee focusgroepsbijeenkomsten per project de theorievorming achter de vijf praktijkcasussen in kaart gebracht.

Door het stellen van gerichte vragen over de opbouw (doelstelling, doelgroep en werkwijze) van het maatjesproject en de logica daarachter (de theorie), zijn de praktijkteamleden geholpen om hun eigen maatjesproject te preciseren en te legitimeren (Rossi et al., 2004). Het uitgangspunt daarbij was om een beschrijving te ontwikkelen die zoveel mogelijk overeenkomt met de wijze waarop het maatjesproject in de praktijk wordt uitgevoerd. Het gaat er immers om dat we een beeld krijgen van de wijze waarop maatjesprojecten in de praktijk worden vormgegeven en daarmee een realistisch kader krijgen om de leidraad te testen.

In de eerste focusgroepsbijeenkomst hebben de praktijkteamleden eerst een individuele vragenlijst ingevuld. Vervolgens zijn de individuele antwoorden in de groep besproken en verder uitgediept, totdat overeenstemming bereikt kon worden over een gezamenlijk gedragen antwoord. Op basis van de resultaten van de eerste focusgroepsbijeenkomst en een analyse van de beschikbare documentatie over het project, heeft de onderzoeker een eerste conceptbeschrijving opgesteld. Dit concept is besproken in de tweede focusgroepsbijeenkomst. De praktijkteamleden hebben toen de gelegenheid gekregen om inhoudelijk te reageren op de tekst en suggesties te doen voor correcties en aanvullingen. Daarnaast is aan de praktijkteamleden nog een aantal verdiepende vragen gesteld, om de omschrijving van het maatjesproject verder te preciseren. Na de tweede focusgroepsbijeenkomst is de concepttekst verder aangepast op basis van de feedback en de antwoorden die gegeven waren op de verdiepende vragen. De praktijkteamleden hebben de mogelijkheid gekregen om inhoudelijk te reageren op de aangepaste versie. Deze cyclus van informatieverzameling en reviseren heeft zo vaak plaatsgevonden als nodig was om een door de praktijkleden gedragen *program theory* voor elke praktijkcasus te ontwikkelen.

De uitkomst van deze focusgroepsbijeenkomsten en revisiemomenten heeft geleid tot vijf uitgeschreven *program theories*, waarin de eerder beschreven onderdelen opgenomen zijn (Rossi et al., 2004). Zo is ten eerste van elke casus een beschrijving gemaakt van de diverse stappen die professional, maatje en hulpvrager in het proces zetten. Ten tweede is de doelstelling van het individuele maatjesproject helder beschreven, waarbij tevens is gekeken aan welke voorwaarden voldaan moet zijn om deze doelstelling te kunnen halen. Ten derde is gezamenlijk vastgesteld welke factoren bepalend zijn om de gewenste effecten te bereiken met de activiteiten in het project.

De vijf verschillende *program theories* zijn met elkaar vergeleken om de gemeenschappelijke kenmerken in de systematiek van de vijf onderzochte interventies te achterhalen. Uit de analyse van de vijf *program theories* blijkt dat de Netwerkcoach, Budgetcoach en Coach4U overeenkomstig zijn in doelstelling en werkwijze. Deze interventies hebben namelijk alle drie tot doel een gedrags- of mentaliteitsverandering teweeg te brengen bij de hulpvrager:

In de *program theory* van het project Budgetcoach wordt dat bijvoorbeeld als volgt omschreven:

*“Het maatjesproject Budgetcoach beoogt met de inzet van getrainde vrijwilligers (budgetcoaches) cliënten te ondersteunen in het ordenen van de administratie en hen te activeren om uiteindelijk zelfstandig, of met behulp met iemand vanuit het sociaal netwerk, de financiën te kunnen beheren. Door de cliënt te coachen en te motiveren, beoogt de budgetcoach een gedragsverandering tot stand te brengen en de cliënt de voorwaarden aan te reiken waardoor hij weer regie kan nemen over zijn eigen financiële situatie.”*

De maatjes in deze drie projecten gebruiken vooral een instrumentele ondersteuningsstijl door de persoonlijke ontwikkeling van de hulpvrager in de ondersteuningsrelatie centraal te stellen en doelgericht te werken aan competenties bij de hulpvrager (Uyterlinde et al., 2009):

Bij het project Netwerkcoach wordt dat zo verwoord:

*“Bij het project Netwerkcoach ligt de nadruk vooral op het in gang zetten van een veranderingsproces door het formuleren en nastreven van persoonlijke ontwikkelingsdoelen met de jonge mantelzorger.”*

Bij de vraag welke rol zij het beste bij het maatje vonden passen, konden de praktijkteams kiezen tussen vijf verschillende antwoordmogelijkheden: ‘rolmodel’, ‘vriend’, ‘coach’, ‘lotgenoot’ of ‘anders’. Alle drie de teams vonden de rol ‘coach’ het beste passen bij het maatje van hun project:

*“De coach van Coach4U fungeert primair als ‘coach’. Daarnaast is de coach ook een rolmodel voor de jongere. Hij/zij dient zelf als voorbeeld en deelt praktische ervaringen en feedback met de jongere. In de begeleidingsstijl past de coach diverse rollen toe: stootblok; bemiddelaar; ondersteuner; motivator; luisterend oor; leraar; spiegel; empowerend; wegwijzer; positieve bekrachtiging.”*

De maatjes van Coach4U, Budgetcoach en Netwerkcoach werken dus doelgericht om een gedrag- of mentaliteitsverandering tot stand te brengen bij de hulpvrager.



Het maatje is vooral een coach door de hulpvrager zoveel mogelijk te motiveren en te stimuleren om zijn persoonlijke doelstellingen te behalen. Het maatje van Coach4U, Budgetcoach en Netwerkcoach beoogt bepaalde normen en waarden over te dragen aan de hulpvrager. De ondersteuning die zij leveren is daarom normatief. Zo leert de coach bij Coach4U de jongere bijvoorbeeld hoe hij zich moet gedragen in het gezelschap van anderen, of hoe hij het beste met conflicten om kan gaan. De budgetcoach brengt de hulpvrager bij hoe hij een 'gezonde' administratie moet voeren zodat hij geen schulden opbouwt.

De maatjesprojecten Ruggesteun en Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken hebben nadrukkelijk niet tot doel de hulpvrager te sturen in zijn ontwikkeling. Deze projecten zijn vooral gericht op het terugdringen van sociale uitsluiting van mensen in een kwetsbare positie.

*"Het maatjesproject Ruggesteun beoogt met de inzet van getrainde vrijwilligers (maatjes) een bijdrage te leveren aan de volgende drie doelstellingen: (1) Ouderen die zich eenzaam voelen uit hun isolement halen. (2) Mantelzorgers tijdelijk ontlasten in hun zorgtaak. (3) Ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis laten wonen."*

*"Het project Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken beoogt met de inzet van vrijwilligers (maatjes) het sociaal isolement bij mensen met een psychiatrische achtergrond te doorbreken door sociaal contact te bieden en de deelnemer te ondersteunen om weer deel te nemen aan sociale en publieke voorzieningen in de maatschappij."*

In tegenstelling tot de eerder beschreven projecten kiezen de maatjes van Ruggesteun en Humanitas maatjes Venlo en Omstreken er juist voor om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de normen en waarden van de hulpvrager en dus expliciet de ondersteuning niet normatief te verlenen.

*"Bij Ruggesteun gaat om het opbouwen van een waardevol contact tussen het maatje en de oudere, en niet om het aangaan van een veranderingsproces. Het maatje moet de oudere accepteren zoals hij/zij is. Dat betekent dat het maatje zijn eigen normen en waarden thuis moet laten en de normen en waarden van de oudere niet ter discussie gaat stellen. Het maatje doet dit zonder zijn eigen grenzen uit het oog te verliezen."*

Het contact tussen het maatje en de hulpvrager is in deze twee maatjesprojecten het voornaamste doel in het ondersteuningstraject, en niet het tot stand brengen van een veranderingsproces bij de hulpvrager. De maatjes hanteren dan ook vooral een relationele ondersteuningstijl die gericht is op het opbouwen van een

vertrouwensband. De relatie en de voldoening die het maatje en de hulpvrager uit het contact kunnen putten staan centraal.

*“Bij de taakomschrijving van het maatje van Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken komt het belang van het opbouwen van een vertrouwensband terug. ‘Het er zijn’ voor de deelnemer staat centraal. De relatie is het middel tot het verkrijgen van een vertrouwensband en het behalen van de doelstellingen. Het is niet de insteek van het project om een deelnemer te veranderen. De deelnemer moet zich geaccepteerd voelen.”*

Bij de vraag welke rol zij het beste vonden passen bij het maatje, kozen beide projecten voor de rol van ‘vriend’. Deze keuze bevestigt het belang van het contact en de onderlinge relatie in het ondersteuningstraject:

*“Vriend of kennis is de beste omschrijving die past bij het maatje van Ruggesteun. Tussen het maatje en de oudere is namelijk sprake van een gelijkwaardige relatie tot op een bepaald niveau. De vriendschappelijke relatie ligt vooral bij de oudere en minder bij het maatje. Bij een vriend kun je ook je eigen verhaal en zorgen kwijt. Het is niet de bedoeling dat het maatje dit doet bij de oudere. Voor de oudere is het maatje wel een vriend, maar de vriendschap is niet wederzijds. Een meer wederzijdse vriendschappelijke relatie kan wel na verloop van tijd ontstaan.”*

Er zijn dus duidelijke overeenkomsten te zien in de systematiek van de vijf onderzochte maatjesprojecten. De projecten Coach4U, Netwerkcoach en Budgetcoach passen vooral een instrumentele ondersteuningsstijl toe die gericht is op het behalen van concrete doelstellingen, de projecten Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken en Ruggesteun investeren vooral in de relatie tussen het maatje en de hulpvrager door zich te bedienen van een relationele ondersteuningsstijl.

Aan het laatste onderdeel van de *program theory* (de vraag welke factoren verantwoordelijk zijn voor de veronderstelde verbanden tussen de te onderscheiden handelingen en de verwachte effecten) zijn we bij geen van de vijf maatjesprojecten toegekomen. De praktijkteams hebben de twee focusgroepsbijeenkomsten en de tussenliggende revisiemomenten nodig gehad om de eerste twee onderdelen uit te werken. De tweede focusgroepsbijeenkomst is dan ook vooral besteed aan het preciseren van de eerste twee onderdelen. Dit betekent dat we de praktijkteams niet expliciet hebben kunnen vragen uit welke conditionele factoren de interventie volgens hen moet zijn opgebouwd om doeltreffend te zijn. Ondanks dat we het niet expliciet hebben kunnen vragen, konden we uit de transcripten van de tien focusgroepsbijeenkomsten (twee per project) wel afleiden welke succesindicatoren de praktijkleden belangrijk vonden voor het slagen van hun project. De voornaamste

genoemde succesindicatoren zijn samen te vatten in de volgende vier onderwerpen.

1. De kenmerken waarop je een vrijwilliger selecteert.
2. Het verkrijgen van een 'klik' en onderlinge 'chemie' tussen het maatje en de hulpvrager.
3. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie.
4. De functionaliteit van het contact.

Het eerste onderwerp heeft te maken met de selectiecriteria die gehanteerd worden bij het werven van nieuwe vrijwilligers. Alle vijf de projectteams gaven aan dat ze niet echt harde selectiecriteria toepassen voor potentiële maatjes. Ze benoemden daarentegen wel een aantal aandachtspunten die in belangrijke mate mee bepalen of een vrijwilliger wel of niet kon deelnemen aan het project.

*“Coach4U hanteert buiten het beschikbaar zijn en het hebben van een Verklaring Omtrent Gedrag geen harde selectiecriteria. Tijdens het intakegesprek worden de volgende punten wel meegenomen in het besluit tot aanname: sociale en communicatie vaardigheden, affiniteit met de doelgroep, flexibiliteit, levenservaring, werkervaring, ervaring in het begeleiden van mensen en affiniteit met het begeleiden en motiveren van een persoon naar een bepaald ondersteuningsdoel. De vrijwilliger moet niet zelf in een persoonlijk onstabiele situatie zitten vanwege drugs, alcohol of psychische problematiek. Wanneer de vrijwilliger wel te maken heeft met een dergelijke situatie moet hij/zij genoeg afstand hiervan kunnen nemen en deze levenservaring op een constructieve manier kunnen inzetten in het ondersteuningstraject.”*

De aandachtspunten die de maatjesprojecten benoemden kwamen grotendeels overeen. Ze hebben vooral te maken met het beschikken over de juiste attitude, affiniteit met de doelgroep en ervaring met het ondersteunen van mensen in een kwetsbare situatie. Daarnaast waren de maatjesprojecten vrij uitgesproken over het feit dat ze geen vrijwilligers opnemen die zelf in een persoonlijk onstabiele situatie zitten. Een maatjescontact is volgens hen geen lotgenotencontact. Dus ondanks dat ze aangaven dat ze niet echt selectiecriteria hanteerden, noemden ze wel een aantal kenmerken die mede bepalen of ze een vrijwilliger wel of niet selecteren om maatje te worden.

Het tweede onderwerp gaat over het maken van een goede match. De mate waarin er sprake is van 'een klik' en 'chemie' tussen het maatje en de hulpvrager, heeft volgens de praktijkteams een belangrijke invloed op het wel of niet slagen van een ondersteuningstraject. Wanneer hen gevraagd wordt hoe ze er dan voor zorgen

dat 'een klik' tot stand komt en wanneer er dan sprake is van een dergelijke 'klik', geven ze aan dat het vooral een kwestie is van mensenwerk.

*"Het is ook subjectief. De klik is dat je in het eerste contact weet van daar ga ik me prettig bij voelen. Daar durf ik iets aan te vertellen. De klik is voorwaardelijk voor de vertrouwensband. Het heeft ook veel met beeldvorming te maken. Je probeert een juiste afstemming te maken. Je selecteert op een aantal dingen zoals ervaring, hoe iemand overkomt, persoonlijkheden van de jongere en de coach, interessegebieden. Het is fingerspitzengefühl en dat maakt het ook wel heel erg moeilijk." (Netwerkcoach)*

De projecten investeren veel tijd in het matchingsproces om 'chemie' tussen het maatje en de hulpvrager te bereiken. Zo houdt het merendeel van de maatjesprojecten het intakegesprek met de vrijwilliger en de hulpvrager face-to-face. Hierdoor krijgen ze de juiste informatie en een realistisch beeld op basis waarvan ze de koppeling kunnen maken. Soms wordt ervoor gekozen om een koppeling te maken op basis van gelijkenis. Een andere keer wordt er juist gezocht naar complementariteit. Verschillende variabelen spelen een rol in het maken van de match.

*"De wijkcoördinator/consulent van Ruggesteun maakt een zo goed mogelijke match tussen de ondersteuningsvraag van de oudere, de beschikbaarheid en voorkeuren van een vrijwilliger en het persoonlijk karakter van de oudere en de vrijwilliger."*

Ook hierin komt weer de uniciteit van een maatjescontact naar voren. Een match maak je volgens de praktijkteams op basis van een logische combinatie tussen (a) de ondersteuningsvraag van de hulpvrager, (b) de mogelijkheden en onmogelijkheden van de vrijwilliger en (c) de persoonlijkheid en voorkeuren van zowel de vrijwilliger als de hulpvrager.

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie, het derde onderwerp, is de succesindicator die volgt op het maken van een succesvolle match. Het tot stand brengen van een vertrouwensrelatie wordt door alle projectteams benoemd als één van de belangrijkste voorwaarden voor een succesvol maatjesproject. Wanneer er geen vertrouwensband is tussen het maatje en de hulpvrager, kunnen er ook geen resultaten geboekt worden met het ondersteuningstraject.

*"Aansluiten bij het tempo van de deelnemer dus. En heel goed inschatten wanneer je niet verder naar dingen vraagt. Hoe iemand is en waar zijn gevoeligheden liggen. Maar dat is ook puur gevoelsmatig. Zeker in het begin."*

*Dat ligt soms heel gevoelig: wat wil ik kwijt? Als je merkt dat het gevoelig ligt, dan moet je ook absoluut niet doorvragen. Dan overschrijd je een grens. Daardoor kan het vertrouwen wat je gekregen hebt, ook weer een heel stuk terug gaan. En als ze je vertrouwen, dan nemen ze ook dingen van je aan.”*  
(Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken)

Het laatste onderwerp heeft te maken met de doelmatigheid van een maatjesproject. In de gesprekken met vier van de vijf praktijkteams kwam duidelijk naar voren dat het contact dat het maatje de hulpvrager biedt functioneel blijft doordat het gekoppeld is aan een doelstelling die in een bepaald tijdsbestek gerealiseerd moet worden. Door deze doelgerichtheid kunnen zij in een relatief kort tijdsbestek, een jaar tot anderhalf jaar, een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van de hulpvrager.

*“Maar als ik zie dat een vrijwilliger al meer dan een jaar bij een cliënt bezig is (...) Daar zijn de evaluatiemomenten belangrijk voor om samen rond de tafel te zitten. En te zeggen: we zijn een half jaar geleden begonnen. Hoe was die situatie toen? Hoe is die situatie nu? En hoe moet dat dan verder?”*  
(Budgetcoach)

Het project Ruggesteun vormt een uitzondering op het werken aan veranderingsgerichte doelstellingen, omdat zij werken met een doelgroep waar een veranderings-traject (in een kort tijdsbestek) niet haalbaar en/of wenselijk is. Het maatje probeert door het bieden van gezelschap en contact een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de oudere, maar heeft niet de intentie om de oudere zelf of diens leefsituatie te veranderen.

Het is volgens de praktijkteams ook niet de intentie van het maatjescontact om een duurzame gelijkwaardige relatie tot stand te brengen waarin beide partijen geven en nemen. Het maatje gaat het contact aan met een concreet doel voor ogen. Bij de coachingsprojecten is het maatje vooral iemand die iets overdraagt aan de hulpvrager en die persoon stimuleert om stappen te zetten in de gewenste richting. Bij Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken en Ruggesteun krijgt de relatie tussen maatje en de hulpvrager meer het karakter van een vriendschap, doordat het maatje meer op de relatie inzet.

*“Je ontwikkelt een vriendschap zodat de deelnemer ook een andere relatie leert kennen dan een hulpverleningsrelatie. Daarom is het meer gespitst op vriendschap eigenlijk. Vaak is het netwerk zo klein dat er bijna alleen maar hulpverlening komt. Wij willen mensen niet per se veranderen.”* (Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken)

De *program theories* van de vijf maatjesprojecten hebben een inkijk gegeven in de wijze waarop de interventie maatjesproject wordt vormgegeven in de praktijk, welke redenties daarachter zitten en wat de onderliggende logica is tussen de doelstelling en de werkwijze van de interventie.

Samengevat uit de praktijkvoorbeelden kan dus de volgende definitie van een maatjesproject afgeleid worden.

“Een maatjesproject is een interventie waarin een getrainde vrijwilliger gekoppeld wordt aan een burger in een kwetsbare positie, die tijdelijk een steuntje in de rug kan gebruiken. Waarbij het maatje ofwel een gedrags- of mentaliteitsverandering probeert te weeg te brengen of de hulpvrager uit een sociaal isolement probeert te halen.”

### **3.3 Wat is een maatjesproject in dit onderzoek?**

In de vorige twee paragrafen hebben we gezocht naar een definitie van een maatjesproject in wetenschappelijke publicaties en in de uitkomsten van de focusgroepsbijeenkomsten over maatjesprojecten in de praktijk. We zijn tot de conclusie gekomen dat het begrip maatjesproject zowel in de literatuur als in de praktijk een verzamelbegrip is waar verschillende typen projecten onder vallen. De meningen zijn verdeeld over welk type project wel of niet onder de noemer maatjesproject geschaard mag worden. Een eenduidige definitie is niet naar voren gekomen.

Voor de meta-analyse van de literatuur naar de mogelijke effecten van maatjesprojecten en de factoren die bijdragen aan het behalen van die effecten, is het echter wel noodzakelijk helder af te bakenen welke onderzoeken wel of niet in de analyse worden betrokken. Het blijft dus noodzakelijk om het begrip maatjesproject helder af te bakenen.

Voor dit onderzoek hebben we gekozen een definitie te hanteren die aansluit bij de wijze waarop maatjesprojecten in de praktijk zijn vormgegeven. Leidend is dat een maatjesproject een type project is waarbij een vrijwilliger gekoppeld wordt aan een burger in een kwetsbare situatie. Vervolgens hebben we opnieuw de literatuur gebruikt om deze typologie nader theoretisch te onderbouwen. Wij gebruiken de determinanten van Hall (2003) om de begrippen af te bakenen en te bepalen welk type maatjesproject wel of niet onder onze definitie vallen. Volgens Hall (2003) wordt de inhoud van een maatjesproject bepaald door de volgende vier determinanten.

1. De aanleiding van het project: is het een natuurlijk ontstane ondersteuningsrelatie of is de relatie tot stand gebracht door een professionele organisatie?

2. Het doel van de ondersteuningsrelatie: is de ondersteuningsrelatie vooral instrumenteel (doelgericht) of expressief (gericht op de relatie) van aard?
3. De vorm van de ondersteuningsrelatie: is het een-op-een ondersteuningsrelatie of een ondersteuningsrelatie waarin een maatje een hele groep ondersteunt?
4. De context van de ondersteuningsrelatie: vindt het project plaats binnen een instelling (bijvoorbeeld een school) of is het een community-based project (gesitueerd in de leefomgeving van de hulpvrager)?

We richten ons in het onderzoek alleen op ondersteuningsrelaties die tot stand zijn gebracht door een professionele organisatie. We spreken immers over een project. Dus maatjesprojecten waarin ondersteuningsrelaties op een natuurlijke wijze zijn ontstaan, zijn uitgesloten van ons onderzoek. Maatjesprojecten die onder de noemer vallen van lotgenotencontact of een maatjescontact dat gericht is op meer dan één persoon, zijn ook niet meegenomen in het onderzoek. Bij lotgenotencontact is namelijk geen sprake van een asymmetrische ondersteuningsrelatie. Het inzetten van ervaringsdeskundigen zou wel onder die redentie vallen, maar dit zien we eerder als een specifieke vorm van semiprofessionele hulpverlening dan als vrijwilligerswerk. We zijn in het werkveld geen maatjesproject tegengekomen dat een maatje koppelt aan een groep hulpvragers. Dit soort initiatieven valt daarom ook buiten het bereik van het onderzoek. Tot slot worden maatjesprojecten die gesitueerd zijn in het bedrijfsleven of in het onderwijs niet meegenomen in dit onderzoek, omdat zij zich niet richten op mensen in een kwetsbare positie in de samenleving. We hebben ons beperkt tot maatjesprojecten in het werkveld van de sociale professional.

De maatjesprojecten die wij in het onderzoek meenemen, richten zich op doelgroepen die zich in de marge van onze samenleving ophouden of daar terecht dreigen te komen (Glissenaar, 1991; McGowan et al., 2009). Hieronder vallen verschillen gemarginaliseerde groepen: (langdurige) werklozen, verslaafden, dak- en thuislozen, criminele jongeren, eenzame ouderen en mensen met een psychiatrische achtergrond. Deze mensen hebben met elkaar gemeen dat ze een ondersteuningsvraag hebben die gerelateerd is aan het krijgen van sociaal contact of netwerkuitbreiding, perspectiefverbetering, geaccepteerd worden en het verkrijgen van sociale steun (Glissenaar, 1991).

In dit onderzoek verstaan we onder een maatjesproject de volgende drie typen projecten.

1. Het maatje als bondgenoot: dit type project heeft tot doel sociale uitsluiting van mensen in een kwetsbare positie in de samenleving te voorkomen. Het heeft daarom een emancipatorische uitgangspunt. Het maatje bedient zich voornamelijk van een relationele ondersteuningsstijl. Het contact tussen het

maatje en de hulpvrager is het belangrijkste aandachtspunt evenals de mate waarin beide partijen er voldoening uit halen. Er wordt in mindere mate doelgericht gewerkt. Ondanks het emancipatorische uitgangspunt gaat het maatje niet normatief te werk. De ondersteuningsrelatie neigt naar een gelijkwaardige relatie. Het maatje probeert zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van de hulpvrager en oordeelt niet over de levensvisie en leefwijze van de hulpvrager. Het maatje vormt vooral een steun en toeverlaat voor de hulpvrager. Hij/zij geeft emotionele steun door vooral te luisteren, te bemoedigen en op te komen voor de belangen van de hulpvrager. Met het maatjescontact probeert hij de kwaliteit van leven van de hulpvrager te verbeteren. De nadruk zal dan ook vooral liggen op het voeren van gesprekken en minder op het ondernemen van concrete activiteiten. Ruggesteun en Humanitas Maatjes Venlo en Omstreken zijn voorbeelden van projecten waar het maatje vooral een bondgenoot is voor de hulpvrager.

2. Het maatje als coach: dit type project heeft tot doel de hulpvrager te stimuleren en uit te dagen om een veranderingsproces aan te gaan. Dat kan gaan om een gedrags- of mentaliteitsverandering of om het aanleren van nieuwe vaardigheden. Het maatje bedient zich vooral van een instrumentele ondersteuningsstijl. Het ondersteuningstraject is gestructureerd aan de hand van concrete ondersteuningsdoelen en de opbrengst van het traject wordt geëvalueerd aan de hand van de mate waarin deze doelen gerealiseerd zijn. Het maatje en de hulpvrager voeren gesprekken, maar ondernemen ook concrete activiteiten zodat de hulpvrager ervaring kan opdoen en vooruitgang kan boeken. Het maatje is een motivator en gids voor de hulpvrager. Hij/zij probeert tevens bewustwording op gang te brengen door het stellen van gerichte vragen en het geven van feedback. Coach4U is een voorbeeld van een project waarin het maatje fungeert als coach.
3. Het maatje als mentor: de werkwijze van dit project komt grotendeels overeen met 'het maatje als coach'. Er is echter een belangrijk accentverschil. Bij dit soort projecten wordt uitdrukkelijk een vrijwilliger gekoppeld aan een hulpvrager die senioriteit kan inbrengen in de ondersteuningsrelatie op basis van zijn ervaring en expertise. Het maatje is een leermeester doordat hij bepaalde kennis en inzichten probeert over te dragen en focust op de persoonlijke ontwikkeling van de hulpvrager. Hij/zij heeft in dit soort projecten niet alleen een stimulerende en motiverende functie, maar vooral een voorbeeldfunctie. Het maatje probeert daarnaast de horizon van de hulpvrager te verruimen, waardoor deze kennis kan maken met andere normen, waarden en leefwijzen. De budgetcoach is een voorbeeld van een maatjesproject waarin het maatje veel lijkt op een mentor.



De tweede categorie - het maatje als coach - komt niet specifiek terug in de literatuur. Ondanks dat de werkwijze van de coach en de mentor veel op elkaar lijken, hebben we ervoor gekozen om toch een onderscheid te maken. Bij 'het maatje als coach' hoeft de vrijwilliger niet per se senioriteit in kennis en ervaring in te brengen in de ondersteuningsrelatie en een rolmodel te zijn voor de hulpvrager. Er is minder sprake van een klassieke 'leraar-student' relatie bij dit type maatjesproject. We hebben deze categorie toegevoegd omdat er wel maatjesprojecten in de praktijk zijn die passen bij deze beschrijving. De netwerkcoach is daar een voorbeeld van. In dit maatjesproject is de coach namelijk meer een gids en stimulator dan dat hij als voorbeeld en inspiratiebron dient voor de jonge mantelzorg.

In de literatuur hebben we de volgende variabelen kunnen vinden die meer inzicht geven in de manier waarop de bovenstaande drie typen maatjesprojecten onderling verschillen. (INGEKADERD)

- Machtsverhouding tussen de hulpvrager en het maatje (Colley, 2003; McGowan et al., 2009).
- Sociaal-culturele afstand tussen het maatje en de hulpvrager (Uyterlinde et al., 2009). Hiermee wordt bedoeld op het verschil in sociaaleconomische en etnisch-culturele achtergrond en op het verschil in leeftijd.
- Mate waarin een maatjesproject normatieve uitgangspunten in de ondersteuningsrelatie inbrengt door waardegedreven te werk te gaan (McGowan et al., 2009). Een mentoring project dat een jongere bepaalde maatschappelijke etiketten en gedragsnormen probeert bij te brengen, is hier een voorbeeld van. In een maatjesproject kan er echter ook voor gekozen worden om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de normen en waarden van de hulpvragers en vooral niet oordelend te werk te gaan.
- Mate van wederkerigheid in de ondersteuningsrelatie (Glissenaar, 1991; McGowan et al., 2009). In een wederkerige relatie halen vrijwilliger en hulpvrager beide profijt uit de ondersteuningsrelatie. Lotgenotencontact is hier een uiterm voorbeeld van.
- Omvang en zwaarte van het trainingsaanbod (Eby et al., 2007; Hall, 2003).
- Gevraagde competenties van de vrijwilliger (Bradshaw & Haddock, 1998; Dekker et al., 2013; Uyterlinde et al., 2009).
- Mate van ondersteuning van de vrijwilliger (DuBois et al., 2002; Hall, 2003).
- Mate van gestructureerdheid van het maatjesproject. Dit heeft vooral betrekking op het toepassen van richtlijnen en gedragsregels (DuBois et al., 2002; Eby et al., 2008).
- Complexiteit van de ondersteuningsvraag (Uyterlinde et al., 2009).

We hebben deze kenmerken vertaald in een matrix die in beeld brengt op welke wijze de drie typen maatjesprojecten van elkaar verschillen en hoe de drie categorieën 'scoren' op de verschillende variabelen.

	Bondgenoot	Coach	Mentor
Machtsverschil	-	+	+
Normatief	-	+	+
Sociaal-culturele afstand	-/+	-/+	+
Wederkerigheid	+	-	-
Instrumenteel	-	+	+
Relationeel	+	-	-
Gestructureerd	-	+	+
Competenties vrijwilliger	-	+	+
Training	+	++	++
Complexiteit ondersteuningsvraag	-	+	+
Ondersteuning vrijwilliger	+	++	++

= weinig

-/+ = kan maar hoeft niet

+ = er is sprake van

+ = veel

Concluderend: wij hanteren in dit onderzoek een definitie van het begrip maatjesproject die aansluit bij de wijze waarop sociale professionals in de beroepspraktijk een maatjesproject vormgeven. Door maatjesproject als verzamelterm te hanteren voor een drietal onderscheiden typen projecten, past de definitie van het onderzoek bij de diversiteit aan projecten die in de praktijk onder de noemer maatjesproject vallen. De literatuur hebben we vervolgens gebruikt om de typologie theoretisch te onderbouwen.

In dit onderzoek hanteren we voor een maatjesproject de volgende definitie:

“Een maatjesproject is een project dat getrainde vrijwilligers (het maatje) een-op-een koppelt aan hulpvragers met een ondersteuningsvraag die gerelateerd is aan het krijgen van sociaal contact of netwerkuitbreiding, perspectiefverbetering, geaccepteerd worden of het verkrijgen van sociale steun. Het maatjescontact heeft tot doel sociale uitsluiting van mensen in een kwetsbare positie in de samenleving te voorkomen en de hulpvragers te stimuleren en uit te dagen om een veranderingsproces aan te gaan.”

# Van bewezen effecten naar een praktische leidraad

# 4

## 4.1 De bewezen effecten van maatjesprojecten

Een maatjesproject is een populaire interventie om informele steun te leveren aan mensen in een kwetsbare positie in de samenleving. Het Oranje Fonds telde in 2013 alleen al in haar campagne 'De Beste Maatjes' ruim 700 projecten die zich hebben aangemeld als maatjesproject op de website [www.ikwordmaatje.nl](http://www.ikwordmaatje.nl). Het totaal aantal maatjesprojecten is waarschijnlijk vele malen groter en neemt nog altijd toe.

Deze populariteit roept vragen op over de doelmatigheid van de keuze voor een maatjesproject: "Waarop is de veronderstelling gebaseerd dat een maatjesproject bij uitstek de meest geschikte interventie is om kwetsbare doelgroepen te ondersteunen? En is de systematiek van een maatjesproject zo universeel dat zij bij elke doelgroep succesvol kan zijn?" Welke effecten zijn er van een maatjesproject te verwachten? En welke richtlijnen kunnen ontwikkeld worden voor maatjesprojecten om de positieve effecten te kunnen bereiken?

Het beantwoorden van bovenstaande vragen is de kern van dit onderzoek. Welke effecten van maatjesonderzoeken zijn wetenschappelijk bewezen en aan welke voorwaarden dient te worden voldaan om deze effecten te behalen?

Om antwoord te geven op de bovenstaande vragen, hebben we een meta-evaluatie gedaan van evaluatiestudies die de effecten van maatjesprojecten hebben onderzocht. De in de vorige paragraaf beschreven onderzoeksdefinitie van een maatjesproject heeft als kader gediend. We hebben dan ook alleen studies geselecteerd die evaluatieve uitspraken doen over een van de drie typen maatjesprojecten. Op basis van deze literatuurstudie kwamen we tot de conclusie dat er niet van alle drie de typen maatjesprojecten evenveel onderzoek is gedaan naar de effecten. Veruit het meeste onderzoek is uitgevoerd naar het type maatjesproject dat valt onder de brede noemer mentoring, en dan meer specifiek mentoring projecten voor jongeren (Allen, Eby & Lentz, 2006; DuBois et al., 2002; Eby et al., 2008; Hall, 2003; Rhodes, 2008; Tierney & Grossman, 2000). De publicaties zijn hoofdzakelijk afkomstig uit de Verenigde Staten, aangevuld met een aantal studies uit het Verenigd Koninkrijk en Nederland.

Het aantal wetenschappelijke publicaties over de effectiviteit van het type maatjesproject 'maatje als bondgenoot' is dus klein in vergelijking met de beschikbare evaluatiestudies die uitspraken doen over mentoring projecten waar het type 'maatje als coach' en 'maatje als mentor' onder vallen (Dekker et al., 2013; McGowan et al., 2009). De systematische zoekopdracht - met de individuele zoektermen "buddy", "maatjesproject", "befriending", "social support" - leverde in totaal minder dan 100 hits. Terwijl een systematische zoekopdracht naar "mentoring AND community AND social" 649 hits opleverde. Een zoekopdracht in Google Scholar leverde een overeenkomstig beeld: 97 hits versus 740 hits. De zoekopdracht in Nederlandse kennisbanken leverde een gezamenlijk totaal van drie hits op voor mentoring en maatjesprojecten.

Op basis van het literatuuronderzoek kunnen we dus concluderen dat de beschikbare wetenschappelijke onderbouwing voor de effectiviteit van een maatjesproject hoofdzakelijk afkomstig is uit Amerikaanse publicaties, die vooral gericht zijn op mentoring projecten. Voor dit onderzoek betekent dit dat de wetenschappelijke onderbouwing van de leidraad overwegend gebaseerd is op kennis over mentoring projecten. Een wetenschappelijke onderbouwing van de effectiviteit van maatjesprojecten in het algemeen was dus niet mogelijk. Daarom waren we genooddaakt de uitkomsten van evaluatiestudies naar mentoring projecten te generaliseren. Dit was volgens ons mogelijk omdat de uitkomsten van de evaluatiestudies naar mentoring projecten grote overeenkomsten vertoonden met de wel beschikbare uitkomsten van de studies die verricht zijn naar de andere twee typen projecten. De conclusies in die studies komen dus grotendeels overeen, alleen het volume aan empirische data en publicaties is niet evenredig. De wetenschappelijke bewijsvoering voor de effectiviteit van mentoring en coachingsprojecten is dus sterker dan die voor maatjesprojecten waarin het maatje fungeert als bondgenoot.

Voor het bewijzen van de effecten van een interventie is een experimenteel onderzoeksdesign de gouden standaard. In onze meta-evaluatie van de effectstudies komt naar voren dat het aantal onderzoeken met een experimenteel onderzoeksdesign beperkt is (Dekker et al., 2013; Rhodes, 2008; Uyterlinde et al., 2009). Wederom zijn deze studies vooral in Amerika uitgevoerd (Wit et al., 2006; Jekielek, Moore, Hair & Scarupa, 2002; May et al., 2006; Tierney & Grossman, 2000). De studies met een experimenteel design tonen aan dat maatjesprojecten duidelijke effecten kunnen hebben op een aantal resultaatgebieden voor kwetsbare mensen in de samenleving, maar tegelijkertijd dat deze effecten bescheiden zijn. Dit laat onverlet dat maatjesprojecten waardevol zijn voor de samenleving, omdat ook kleine positieve effecten grote gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van leven.

Het grootste gedeelte van het onderzoek bestaat uit evaluatiestudies die niet gebaseerd zijn op een experimenteel design. Deze studies leveren een grote hoeveelheid aan bewijsmateriaal over positieve resultaten voor hulpvragers (Dekker et al., 2013; Eby et al., 2008; Hall, 2003). Zo concluderen McGowan et al. (2009) naar aanleiding van hun eigen literatuuronderzoek naar evaluatiestudies over mentoring, social mentoring en befriending: "In het beste geval is een maatjesproject een route terug naar het verkrijgen van het zelfvertrouwen dat nodig is voor een individu om zijn eigen sociaal netwerk, psychologisch welbevinden en kwaliteit van leven te verbeteren".

Systematische analyse van de uitkomsten van de onderzochte evaluatiestudies naar de drie typen maatjesprojecten toont aan dat een maatjesproject meestal niet direct tot spectaculaire, concrete resultaten leidt, zoals het behalen van een diploma of het vinden van een baan. Deze conclusie wordt bevestigd in andere studies (Dekker et al., 2013; DuBois et al., 2002; Eby et al., 2008; Hall, 2003; Uytterlinde et al., 2009). Wel kan geconcludeerd worden uit onze analyse dat de effecten van maatjesprojecten eerder een combinatie is van een serie van kleine opbrengsten die tezamen een positieve bijdrage leveren aan het behalen van zichtbare verbeteringen op langere termijn. Zoals ook Uytterlinde et al. (2009) concludeerden in hun onderzoek naar de effectiviteit van mentoring projecten, kan een succesvolle ondersteuningsrelatie ertoe bijdragen dat een "neerwaartse spiraal wordt gekeerd" en de hulpvrager op lange termijn zijn "maatschappelijke positie verbetert". Een effectieve ondersteuningsrelatie kan volgens hen leiden tot meer zelfvertrouwen bij jongeren en een positievere blik op de toekomst, doordat de jongeren nieuwe sociale vaardigheden en omgangsvormen bijgebracht worden en hun leefwereld verruimd wordt.

Uit de meta-analyse van de literatuur kunnen diverse effecten worden afgeleid die als wetenschappelijk bewezen kunnen worden beschouwd. Deze effecten hebben wij geordend in vier resultaatgebieden: (1) psychologische opbrengsten, (2) sociaal-communicatieve opbrengsten, (3) persoonlijke ontwikkeling en (4) horizonverbreding. De onderstaande tabel geeft inzicht in de gevonden effecten per resultaatgebied.

Het sterkste effect is waarneembaar op de resultaatgebieden psychologische opbrengsten en sociaal-communicatieve opbrengsten. Op deze twee terreinen geven de studies de meest significante resultaten weer.

Psychologische opbrengsten	Sociaal-communicatieve opbrengsten	Persoonlijke ontwikkeling (toekomstperspectief)	Horizonverbreiding
Zelfverzekerdheid	Stimuleert positieve relaties met andere	Betere schoolprestaties	Nieuwe interesses en hobbies
Weerbaarheid	Maken gemakkelijker contact met andere	Afname spijbelgedrag	Staan meer open voor nieuwe ervaringen
Stemming	Afname probleemgedrag	Meer vertrouwen in eigen toekomst	Toegang tot nieuwe netwerken
Afname van stress en spanningen	Meer sociale contacten	Motivatie voor scholing of werk	Verruiming leefwereld
Zelfvertrouwen	Sneller geneigd om hulp te vragen aan andere	Discipline	Maken kennis met andere normen, waarden en leefwijzen
Zelfbeeld		Studievaardigheden	Toename deelname lokale activiteiten
Coping strategie			
Zelfinzicht			

De doelgroepen waar deze effecten bij bereikt kunnen worden, zijn zeer divers. Uit de analyse van de evaluatiestudies blijkt dat een maatjesproject een positieve bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van leven van vrijwel alle doelgroepen waar een sociale professional mee in aanraking komt. Enkele voorbeelden van dergelijke onderzochte doelgroepen zijn: risicjongeren (DuBois et al., 2002; Klein & Dekker, 2011), mensen met psychische, psychiatrische of verslavingsproblemen (Bradshaw & Haddock, 1998; Jackson, 2002), mensen die zich eenzaam voelen (Colley, 2003; Glissenaar, 1991; Schoenmakers, Tilburg & Fokkema, 2012), gedetineerden die weer terugkeren in de maatschappij (Brown & Ross, 2010; Lewis et al., 2007), Turkse jongeren en jongeren met een lichte verstandelijke beperking (Bulsink & Gruijter, 2013) en mensen die geïnfecteerd zijn met Hiv (Burrage & Demi, 2003).

Niet alleen de hulpvragers profiteren van een maatjesproject. Uit diverse onderzoeken blijkt dat ook het maatje positieve effecten ondervindt (Dekker et al., 2013);

Enckevoort, Hout & Rooijen, 2003; Hall, 2003; Larkin, Sadler & Mahler, 2008). De opbrengsten voor de vrijwilliger zijn: meer zelfvertrouwen, bewustwording over het nut en noodzaak van een dergelijk project, verbeterde sociaal-communicatieve vaardigheden, verbreding van het sociaal netwerk, zelfinzicht en het gevoel maatschappelijk betekenisvol te zijn.

Concluderend: op basis van de geanalyseerde literatuur is bewezen dat een maatjesproject gebruikt kan worden om de kwaliteit van leven van mensen in een kwetsbare positie te verbeteren. De uiteindelijke effecten die een maatje kan bereiken bij deze doelgroepen, uit zich vooral op lange termijn. Via kleine korte termijnstappen komen langetermijndoelen dichterbij. Het belangrijkste effect lijkt te zijn dat het maatjescontact de hulpvrager de 'stepping stones' levert en het zelfvertrouwen om zijn gedrag te veranderen, nieuwe vaardigheden aan te leren, het sociaal netwerk en de leefwereld te verruimen of het emotioneel welbevinden te verbeteren (zie ook (DuBois et al., 2002).

## **4.2 Een leidraad voor een effectief maatjesproject**

In de vorige paragraaf hebben we de aantoonbaar haalbare effecten voor een maatjesproject beschreven. De analyse van evaluatiestudies toonde aan dat een maatjesproject een sociale interventie is die bescheiden, maar waardevolle effecten bereikt voor diverse doelgroepen. Het is belangrijk voor sociale professionals om te weten dat een interventie daadwerkelijk effecten in de praktijk kan bewerkstelligen. Voor de beroepspraktijk is het vervolgens relevant om te weten hoe deze effecten bereikt kunnen worden. Zijn er voorwaarden waaraan voldaan moet worden om te bereiken dat het voorgenomen maatjesproject ook de beoogde effecten zal hebben? De uiteindelijke intentie van dit onderzoek is om sociale professionals in het veld toe te rusten met een leidraad die ze kunnen gebruiken om de effectiviteit van een bestaand of nieuw maatjesproject te verbeteren. In deze paragraaf beschrijven we welke succesindicatoren uit de onderzochte literatuur naar voren komen als essentieel voor het behalen van de in de vorige paragraaf beschreven effecten.

Er zijn niet veel evaluatiestudies naar individuele maatjesprojecten beschikbaar die niet alleen tonen welke effecten worden bereikt maar tevens inzicht geven in de bepalende succesindicatoren. Evaluatiestudies met een experimenteel design, zoals die van De Wit et al. (2006); DuBois et al. (2002); Tierney en Grossman (2000), zijn uitzonderingen en zij zijn uitsluitend gericht op mentoring projecten. Het overgrote deel van de evaluatiestudies past een quasi-experimenteel design toe. Harde uitspraken over een wetenschappelijk aangetoond verband tussen effect en succesindicator kunnen we dan ook moeilijk doen. Dat wil echter niet zeggen dat de

uitkomsten van deze evaluatiestudies niet bruikbaar zijn. Volgens Rossi et al. (2004) geven evaluatieonderzoeken met een quasi-experimenteel design betrouwbare inschattingen van de effectiviteit van een project. Bovendien is een dergelijk design volgens hen beter in staat om aan te sluiten bij de 'messy' en vaak moeilijk tastbaar te maken onderzoeksomgeving van een sociaal project dan een experimenteel design.

Een voorbeeld van een evaluatiestudie waarin uitspraken gedaan worden over succesindicatoren van een effectief maatjesproject, is de studie van Hall (2003). Hij heeft een literatuuronderzoek gedaan naar de effectiviteit van mentoring projecten voor jongeren. Uit zijn onderzoek concludeert hij dat uit de Amerikaanse literatuur een aantal indicatoren te halen is die verband houden met een effectief mentoring project: (1) monitoring van projectimplementatie, (2) screening van potentiële mentors, (3) matching van mentoren en jongeren op basis van relevante criteria, (4) training van de vrijwilligers, (5) supervisie en ondersteuning van de vrijwilligers, (6) het bieden van gestructureerde activiteiten voor mentoren en jongeren, (7) het ondersteunen en betrekken van de ouders en (8) de frequentie en duur van de ondersteuningsrelatie.

DuBois et al. (2002) hebben een meta-analyse uitgevoerd van 55 evaluatiestudies naar de effecten van mentoring projecten op jongeren. Op basis van deze analyse hebben zij indicatoren geïdentificeerd die een positieve bijdrage leveren aan een effectief mentoring project. De succesindicatoren die zij identificeren komen overeen met de eerder beschreven indicatoren van Hall (2003). Zij voegen daarnaast nog twee indicatoren toe: (8) setting van de mentoringactiviteit en (9) vrijwilligers met ervaring en expertise in een ondersteunende rol of beroep. Soortgelijke succesindicatoren komen ook terug in andere evaluatiestudies (Herrera, Sipe, & McClanahan, 2000; Jekielek et al., 2002; Uytterlinde et al., 2009) naar de effectiviteit van mentoring projecten. Op basis van de literatuuranalyse concluderen we dan ook dat er in het beperkte aantal beschikbare publicaties grote overeenstemming is over de succesindicatoren die bijdragen aan een effectief maatjesproject.

In de publicatie van Griffin (1995) worden deze succesindicatoren vertaald naar de volgende vier fasen van een succesvol mentoring traject.

1. Fundament: kennismaking en het bepalen van richtlijnen en verwachtingen (werving en screening, matching).
2. Opbouw: het opbouwen van een vertrouwensrelatie (ondersteuningsstijl).
3. Organisatie: het vinden van een manier om samen te werken (ondersteuningsstijl en ondersteuning van de vrijwilliger).
4. Reflectie: reflecteren op de het ondersteuningsproces (kwaliteitsbewaking).



Voorbeelden van evaluatiestudies die uitspraken doen over de succesindicatoren van een effectief maatjesproject, waarin het maatje een 'bondgenoot' of 'coach' is, zijn bijna niet te vinden. Dekker et al. (2013) identificeren vanuit hun onderzoek naar de impact van maatjeswerk en de campagne van het Oranje Fonds tien succes- en faalfactoren: (1) het belang van een duurzame relatie, (2) het belang van een effectieve match, (3) het gebruik van rolmodellen, (4) deskundigheidsbevordering van de vrijwilliger, (5) aandacht voor competenties van de vrijwilliger en de hulpvrager, (6) denk in kansen in plaats van problemen, (7) zoek de samenwerking op, (8) maak als maatje gebruik van verschillende begeleidingsstijlen, (9) denk na over de effecten en (10) maatjes zijn niet altijd nodig. Ook dit onderzoek is grotendeels gebaseerd op onderzoeksdata afkomstig uit onderzoek naar mentoring projecten.

Voor het bepalen van de succesindicatoren zijn we, net als bij het vaststellen van de effecten van een maatjesproject, genoodzaakt geweest om deze hoofdzakelijk te baseren op de uitkomsten van evaluatiestudies naar mentoring projecten, omdat het aantal studies naar het andere type maatjesproject zo beperkt is. Opnieuw bleek echter dat de conclusies die in de studies getrokken worden grotendeels overeenkomen, alleen het volume aan empirische data en publicaties is niet evenredig. De wetenschappelijke onderbouwing van de succesindicatoren, die vertaald zijn in een praktische leidraad met zeven inhoudelijke thema's, is dus sterker voor een maatjesproject waarin het maatje fungeert als mentor of coach, dan bij een project waarin het maatje fungeert als bondgenoot. Sommige succesindicatoren spelen ook een prominentere rol in de effectiviteit van een mentoring en coachingsproject, dan bij een maatjesproject dat vooral gericht is op 'het contact'. Wanneer dit het geval is, hebben we dat expliciet vermeld in de leidraad.

Wanneer we de uitkomsten van de bovenstaande studies vergelijken, komen we dus tot de conclusie dat de onderzoeksresultaten over de succesindicatoren van een effectief maatjesproject coherent zijn. De verschillende indicatoren die besproken worden in de onderzochte publicaties, komen nagenoeg overeen.

Op basis van onze meta-analyse van de beschikbare literatuur hebben wij een leidraad ontwikkeld voor de beroepspraktijk. Deze leidraad is gefundeerd op wetenschappelijk onderzoek en geeft dus alleen die indicatoren aan die een bewezen bijdrage leveren aan de te behalen effecten. Professionals kunnen deze leidraad gebruiken bij het plannen en ontwerpen van een nieuw maatjesproject, maar ook bij het reflecteren op een bestaand maatjesproject. Hoewel de leidraad niet gezien moet worden als een evaluatie instrument – de leidraad bevat geen normatieve uitspraken over wat goed of slecht is in een maatjesproject en doet geen uitspraken over de daadwerkelijke effectiviteit van een project – kan hij wel een hulpmiddel

zijn bij een procesevaluatie. De leidraad geeft een geordend overzicht van thema's die belangrijk zijn en van de factoren die bijdragen aan het behalen van de gewenste effecten. Als zodanig kan de leidraad dus als een reflectie-instrument dienen, als een spiegel die helpt bij het expliciteren van wellicht impliciet gemaakte keuzes.

De leidraad is opgebouwd uit zeven thema's:

1. Doelmatigheid
2. Werving en screening
3. Matching
4. Ondersteuningsstijl
5. Ondersteuning aan de vrijwilliger
6. Integratie in het professionele netwerk
7. Kwaliteitsbewaking.

Doelmatigheid heeft te maken met de vraag: 'Is het maatjesproject wel de geschikte interventie voor het sociale vraagstuk waar de sociale professional het project voor wil inzetten?'. Is dit de best passende interventie voor de ondersteuningsvraag van de hulpvrager? Zoals Dekker et al. (2013) aangeven hoeft het inzetten van een maatje niet de juiste oplossing te zijn voor ieder sociaal probleem. Wanneer sociale professionals systematisch nadenken over de legitimiteit en logica van een te kiezen interventie voordat deze uitgevoerd wordt, is de kans groter dat er op voorhand gekozen wordt voor een effectieve interventie (Rossi et al., 2004). Uit het literatuuronderzoek van Hall (2003) blijkt dat een maatjesproject zelfs kan leiden tot schade bij de hulpvrager en de vrijwilliger als het niet correct wordt ingezet. Om überhaupt positieve effecten te kunnen bereiken met een maatjesproject, is het dus van belang om eerst stil te staan bij de vraag of deze interventie wel de meest geschikte is voor het probleem dat men wil oplossen en de doelgroep die men wil bedienen.

Werving en screening heeft te maken met de wijze waarop potentiële hulpvragers en vrijwilligers geworven en geselecteerd worden. Een maatjesproject is een kunstmatige nabootsing van een uit zichzelf ontstane ondersteuningsrelatie, omdat de vrijwilliger en de hulpvrager als twee vreemden aan elkaar gekoppeld worden door een derde partij. Een 'ondersteuningsrelatie' die op een natuurlijke wijze ontstaat, heeft een grotere impact op een hulpvrager dan wanneer een maatje wordt gekoppeld door een derde partij (Cavell, Meeham, Heffer & Holliday, 2002; Eby et al., 2007). Het is volgens McGowan et al. (2009) dan ook de uitdaging van een maatjesproject om een natuurlijk ontstane ondersteuningsrelatie zoveel mogelijk te reproduceren. Aandacht voor de werving en screening van potentiële vrijwilligers en hulpvragers draagt hieraan bij doordat dit de kans op knelpunten in de ondersteuningsrelatie aanzienlijk verkleint en een basis legt voor een succesvolle

match (Bradshaw & Haddock, 1998; DuBois et al., 2002). Een zorgvuldig uitgevoerd wervings- en selectiebeleid is daarnaast relevant, omdat het type ondersteuning dat een maatje moet leveren niet het vrijwilligerswerk is wat iedere goed bedoelende vrijwilliger kan leveren (Rhodes, 2004; Uytterlinde et al., 2009).

Matching blijkt een van de belangrijkste succesindicatoren te zijn van een effectief maatjesproject en de bouwsteen van een succesvol en duurzaam ondersteunings-traject (Allen et al., 2006; Dekker et al., 2013). De wijze waarop een hulpvrager en vrijwilliger aan elkaar gekoppeld worden, is namelijk van belangrijke invloed op het wel of niet ontstaan van een vertrouwensrelatie, die vervolgens weer de basis vormt voor een succesvolle ondersteuningsrelatie (Herrera et al., 2000; Uytterlinde et al., 2009). Het ontstaan van 'chemie' tussen de hulpvrager en de vrijwilliger - waar een succesvolle koppeling toe moet leiden - draagt bij aan belangrijke relationele aspecten, zoals vertrouwen, openheid en commitment (Eby et al., 2007). Het is de mysterieuze 'klik', die moeilijk in woorden uit te drukken blijkt (Rhodes, 2004). Het matchen blijft daarom ook voornamelijk een gevoelskwestie gekoppeld aan een aantal vooraf opgestelde matchingscriteria.

De begeleidingsstijl die het maatje toepast, vormt de kern van de toepassing van de interventie. Het bepaalt op welke manier het maatje te werk gaat en heeft daarmee een cruciale invloed op de effecten. Er is relatief veel onderzoek gedaan naar de begeleidingsstijl en de implicaties voor de effectiviteit (Allen et al., 2006; Chao, 1997; Colley, 2003; Ensher & Murphy, 2011; Shelmerdine & Louw, 2009). Wat een effectieve ondersteuningsstijl inhoudt, is moeilijk eenduidig aan te geven. Zoals eerder beschreven, hangt de keuze voor een ondersteuningsstijl af van een complex samenspel tussen verschillende variabelen die in relatie staan tot de ondersteuningsvraag, het karakter van de hulpvrager, de mogelijkheden en het karakter van de vrijwilliger en de fase waarin het ondersteuningstraject zich bevindt. Het maatje zal bovendien gedurende het traject een keuze maken uit een combinatie van ondersteuningsstijlen (Dekker et al., 2013; Uytterlinde et al., 2009).

Ondersteuning aan de vrijwilliger heeft te maken met deskundigheidsbevordering (training en themabijeenkomsten) en een klankbord (supervisie of intervisie) voor de vrijwilliger. De taken die een maatje uitvoert, zijn zwaarder en veeleisender dan de 'lichtere' taken die vrijwilligers over het algemeen uitvoeren. Zoals geschetst in de inleiding naderen de verantwoordelijkheden van een maatje die van een sociale professional. Een zekere professionalisering van de vrijwilliger is dan ook vereist om enerzijds de kwaliteit te kunnen waarborgen en anderzijds de vrijwilliger bij te staan in de uitvoering van zijn taak (Dekker et al., 2013; Hall, 2003; Uytterlinde et al., 2009). Voor het welzijn van de vrijwilliger en de effectiviteit van de interventie moet

de vrijwilliger daarnaast ook een plek hebben waar hij zijn ervaringen kan delen met anderen en steun en feedback kan ontvangen (DuBois et al., 2002; Hall, 2003; Herrera et al., 2000). Uit het onderzoek van Uytterlinde et al. (2009) komt bovendien naar voren dat aandacht, waardering en informeel contact tussen de vrijwilligers en de organisatie de effectiviteit ten goede komt.

Integratie in het professionele netwerk gaat over de mate waarin het maatjesproject afgestemd is op en samenwerkt met andere professionals die interveniëren in de situatie van de hulpvrager. Het is van belang om hier aandacht aan te besteden, omdat uit onderzoek blijkt dat wanneer een maatjesproject gecombineerd wordt en samenwerkt met andere interventies, een groter effect bereikt kan worden (Dekker et al., 2013; Hall, 2003). Een voorbeeld van zulke samenwerking is dat een maatjesproject voor ouderen afspraken maakt met andere vrijwilligersprojecten en professionele dienstverleners die een aanbod hebben voor deze doelgroep. Het moet voor iedereen duidelijk zijn wie welke dienstverlening in welke situatie aanbiedt. Deze samenwerkingsafspraken zijn vaak al gemaakt door professionele organisaties, maar vrijwilligersorganisaties worden hierin niet altijd betrokken.

Kwaliteitsbewaking gaat over de wijze waarop de kwaliteit van het ondersteuningstraject gemonitord en geëvalueerd wordt door de sociale professional, het maatje en de hulpvrager. Van de vrijwilliger wordt een grote mate van zelfstandigheid en zelfredzaamheid verwacht. Dit gegeven, gecombineerd met de complexiteit van de ondersteuningsvragen en de verschillende werkstijlen waar een maatje mee te maken krijgt, maakt het van belang dat een beroepskracht de voortgang en kwaliteit van het geboden ondersteuningstraject bewaakt (Hall, 2003; Spencer, 2007). Het toepassen van evaluatie- en monitoring instrumenten levert niet alleen inzicht in de opbrengsten van het maatjesproject, maar zal ook inzicht geven in de succes- en faalfactoren ervan. (Dekker et al., 2013; Uytterlinde et al., 2009).

Uit een beperkt aantal publicaties hebben we dus toch een aantal succesindicatoren kunnen extraheren die bijdragen aan een effectief maatjesproject. We hebben deze succesindicatoren per topic vertaald in een praktische leidraad die als instrument kan dienen voor professionals die een maatjesproject willen initiëren of uitvoeren. In de bijlage van dit rapport is deze leidraad integraal opgenomen. In de leidraad worden geordend in zeven thema's concrete aanbevelingen gedaan die sociale professionals kunnen gebruiken om de effectiviteit van het maatjesproject te vergroten.

### 4.3 De leidraad in de praktijk

De ontwikkelde leidraad is gebaseerd op wetenschappelijk onderbouwde onderzoeksresultaten, zij zijn een weerslag van wat 'bewezen' tot goede resultaten leidt. Omdat de dagelijkse praktijk van sociale interventies veel minder gestandaardiseerd is dan de gemiddelde onderzoekspraktijk, is de ontwikkelde leidraad in dit onderzoek voorgelegd aan en getoetst door deskundigen uit de praktijk.

Tijdens een gezamenlijke werkbijeenkomst is de leidraad aan de praktijkteams gepresenteerd. Vervolgens hebben de vijf praktijkteams de leidraad toegepast in hun eigen praktijk en beoordeeld op de bruikbaarheid ervan voor hun eigen project.

De algemene conclusie uit deze praktijktoets was dat de leidraad herkenbaar en praktisch bruikbaar is. De deelnemers gaven aan dat zij een dergelijk hulpmiddel zeer nuttig zouden hebben gevonden toen ze hun maatjesproject ontwikkelden. Maar ook voor de lopende maatjesprojecten in dit onderzoek bleek het instrument nuttig. Het gaf de sociale professionals vooral concrete handvatten om te bepalen op welke manier zij de effectiviteit van hun project verder kunnen vergroten. Het bood een duidelijk raamwerk waarbinnen de professionals konden nadenken over de effectiviteit van hun maatjesproject en over de soms impliciete keuzes die zij gemaakt hadden.

De leidraad blijkt dus goed aan te sluiten bij de ervaringen en inzichten uit de praktijk. Ze vormt zelfs een natuurlijk reflectiemiddel voor de bestaande projecten. De leidraad is echter niet ontwikkeld als een evaluatie-instrument waarmee een sociale professional kan toetsen of een maatjesproject effectief is of niet. Het is niet zo dat als men aan de meeste aanbevelingen voldoet, dat men dan per definitie een effectief maatjesproject heeft. De leidraad geeft aan over welke zaken beredeneerde keuzes moeten worden gemaakt om de kans op een effectief project te vergroten. Uiteraard kunnen er in de uitvoeringspraktijk nog allerlei zaken een rol spelen die de positieve of negatieve uitkomsten van een maatjesproject beïnvloeden, zoals persoonlijke veranderingen bij maatje of hulpvrager, organisatorische beslommeringen of politieke en maatschappelijke ontwikkelingen. Tegelijkertijd blijkt de leidraad dus toch bruikbaar te zijn als reflectie instrument om systematisch en kritisch bestaande projecten in kaart te brengen en gemaakte keuzes te expliciteren.

Uit de praktische toets die de praktijkteamleden tijdens de werkbijeenkomst hebben uitgevoerd, bleek ook dat sommige thema's uit de leidraad soms min of meer relevant waren, afhankelijk van het type project. In het algemeen bleek de integrale leidraad het beste toepasbaar bij maatjesprojecten die vallen onder de typen 'maatje als coach' en 'maatje als mentor'. Dit is ook begrijpelijk omdat de succesindicatoren

vooral gebaseerd zijn op literatuur over mentoring. Ter illustratie: het maatjesproject Ruggesteun - waarin het maatje vooral een bondgenoot is van de oudere - gaf bijvoorbeeld bij het thema 'Matching' aan dat in hun maatjesproject de hulpvrager zich niet hoeft identificeren met de vrijwilliger, maar dat het eerder andersom is. De vrijwilliger moet zich zoveel mogelijk kunnen inleven in en aansluiten bij de hulpvrager.

Het toepassen van de leidraad moet dus geen technocratische operatie worden. De aanbevelingen uit de leidraad moeten intelligent toegepast worden. De sociale professional moet zelf de vertaalslag maken naar zijn eigen project.

Hoewel de leidraad dus geen harde voorwaarden formuleert, is zij tegelijkertijd ook niet geheel vrijblijvend. De leidraad is gebaseerd op evaluatiestudies waarin aangetoond is dat wanneer een bepaalde succesindicator juist wordt toegepast, dit tot een hoger rendement van het project leidt. Dit betekent dat er ook consequenties zitten aan een besluit om van de leidraad (of onderdelen daarvan) af te wijken. Zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek dat wanneer het ondersteuningstraject korter dan een jaar duurt, weinig tot geen effecten bereikt kunnen worden met een maatjesproject. Afhankelijk van het doel van het project kan wel gekozen worden voor een kortere termijn, maar daaraan is dus wel het risico verbonden dat het project minder effectief is. De leidraad dient dus serieus gehanteerd te worden en een keuze om ervan af te wijken moet dus altijd bewust en beredeneerd gemaakt worden.

# Conclusies en aanbevelingen

# 5

Maatjesprojecten behoren tot de populairste en meest gebruikte interventies in de sociale sector in Nederland. De populariteit lijkt zelfs nog altijd toe te nemen. Een gefundeerde theoretische grondslag blijkt echter bij veel maatjesprojecten te ontbreken. Tevens is het opvallend dat er zo weinig systematisch onderzoek gedaan is naar de effectiviteit van maatjesprojecten. Dit onderzoek wil een bijdrage leveren aan het invullen van beide lacunes.

De kern van dit onderzoek is een meta-analyse van bestaande evaluatieonderzoeken. Een enkel effectonderzoek is namelijk niet genoeg om een 'evidence based' uitspraak te doen over de effectiviteit van een interventie in het algemeen, daarvoor is een systematische analyse van een groot aantal effectevaluaties nodig. Ons streven was een dergelijke base of evidence te leggen onder de methode maatjesonderzoek. Op basis van onze literatuur review concluderen wij dat er op dit moment nog te weinig evaluatieonderzoek naar maatjesprojecten in Nederland plaatsvindt en dat de wel aanwezige onderzoeken zich vooral richten op één type interventie, namelijk maatjesprojecten in de vorm van mentoring. Naar maatjesprojecten waar het maatje vooral een coach of een bondgenoot was, is aanwijsbaar minder onderzoek verricht.

## **Meer systematisch effectonderzoek**

Onze eerste aanbeveling is dan ook dat er meer individuele maatjesprojecten, met verschillende werkwijzen en doelgroepen, systematisch onderzocht zouden moeten worden op hun effecten. Ook maatjesprojecten waar het maatje vooral een coach of een bondgenoot is, verdienen het om op hun merites onderzocht te worden.

## **Meer systematische literatuurstudies**

Onze tweede aanbeveling is dat er meer systematische literatuurstudies worden uitgevoerd om een sterke wetenschappelijke bewijsvoering te vormen voor de effectiviteit van de methode maatjesproject en zo een wetenschappelijk gefundeerde theoretische grondslag voor de methode te ontwikkelen.

Vanwege het tekort aan deugdelijke Nederlandse effectstudies hebben we in dit onderzoek noodgedwongen een groot aantal Angelsaksische onderzoeken gebruikt. Bij onze literatuur review kwamen wij enkele internationale review studies naar maatjesonderzoeken tegen, dergelijke reviews ontbraken in de Nederlandse data

set. De afwezigheid van Nederlandstalige review studies (gebaseerd op Nederlands of internationaal onderzoek) versterkt de conclusie dat het effectonderzoek in Nederland op het terrein van maatjesprojecten nog niet volledig ontwikkeld is. Zoals gezegd kan een uitspraak over of een methode wel of niet effectief is niet gedaan worden op basis van een enkel onderzoek, maar alleen op basis van een groot aantal wetenschappelijk verantwoorde studies.

### **Praktijkkennis benutten voor onderzoek**

Wij bevelen ten derde aan om bij toekomstige evaluatieonderzoeken van maatjesprojecten de aanwezige kennis en de diversiteit van projecten en aanpakken uit de praktijk mee te nemen in de onderzoeken. Juist wanneer vooral theoretische resultaten nagestreefd worden, blijkt de praktijk van grote meerwaarde. Hoewel de kern van dit onderzoek de meta-analyse van de beschikbare literatuur betrof, bleek ook de praktijkcomponent van grote waarde. Waar de literatuur niet kon voorzien in een heldere definitie van een maatjesproject, bleek die in de praktijk wel degelijk te bestaan. En waar het onderzoek zich voornamelijk leek te moeten beperken tot één type maatjesproject, namelijk dat van het maatje als mentor, bleek de praktijk veel rijker te zijn en ook een maatje als coach en een maatje als bondgenoot te kennen. Dus, hoewel de doelstelling was om wetenschappelijke bewijzen te vinden en een theoretisch fundament te leggen, bleek de praktijk onmisbaar voor het onderzoek. Bovendien is een theoretisch fundament in zichzelf wel waardevol maar bewijst het zijn nut vooral bij een vertaling en toepassing in de praktijk. De praktijktoets van de leidraad door de vijf deelnemende teams bleek van grote waarde voor het uiteindelijke resultaat.

De leidraad die wij in dit onderzoek ontwikkeld hebben, is zoals de naam al zegt een leidraad. Een weliswaar niet geheel vrijblijvende leidraad maar desondanks geen vaststaand stramien. Het toepassen van de leidraad op maatjesprojecten in de praktijk vraagt dus weloverwogen, op het project afgestemde, en soms creatieve keuzes.

Alle thema's in de leidraad zijn in principe toepasbaar voor alle typen maatjesprojecten. De mate waarin de concrete aanbevelingen van toepassing zijn, hangt wel af van het type project en van de mogelijkheden en onmogelijkheden om processen te veranderen. De leidraad is gebaseerd op de conclusies die uit de op dit moment beschikbare wetenschappelijke literatuur getrokken kunnen worden en is door vijf praktijkprojecten op haar bruikbaarheid beoordeeld.

### **Volwaardig evaluatieonderzoek**

Een volwaardig evaluatieonderzoek naar de bruikbaarheid en doelmatigheid van deze leidraad bij de ontwikkeling van nieuwe maatjesprojecten en voor de



doorontwikkeling van reeds bestaande maatjesprojecten is aan te bevelen. Uit de werkbijeenkomst met de vijf praktijkteams aan het eind van het project kwam naar voren dat recente maatschappelijke ontwikkelingen, die mede veroorzaakt worden door 'de kanteling', nieuwe eisen stellen aan bestaande projecten. Als voorbeeld werd genoemd dat maatjesprojecten te maken hebben met een toenemende complexiteit van de ondersteuningsvragen. Door 'de kanteling' zijn sociale professionals eerder geneigd om hulpvragers door te sturen naar een maatjesproject. Het gevolg is dat maatjes geconfronteerd worden met zwaardere ondersteuningsvragen. Deze trend geeft aanleiding om bij bestaande maatjesprojecten die tot nu toe goed functioneren, opnieuw te kijken of het maatjesproject nog wel op de huidige werkwijze haar doelen kan behalen. Het kan bijvoorbeeld nodig zijn om deskundigheidsbevordering en ondersteuningsinstrumenten voor de vrijwilligers op te schalen. Op basis van onze praktijktoets verwachten wij dat de door ons ontwikkelde leidraad ook ingezet kan worden bij een dergelijke aanpassing van bestaande projecten.

Tegelijkertijd merken we op dat dezelfde maatschappelijke ontwikkelingen het voor sociale professionals soms moeilijk maken om tegemoet te komen aan de aanbevelingen uit de leidraad, ondanks dat zij het belang en de relevantie daarvan onderschrijven. Behalve met een toenemende complexiteit, krijgen de maatjesprojecten ook te maken met een forse stijging van het aantal ondersteuningsvragen. Een betrokken maatjesproject werd in vergelijking met vorig jaar geconfronteerd met een verdubbeling van het aantal ondersteuningsvragen. Daarbij neemt het aantal vrijwilligers waarover een maatjesproject kan beschikken niet altijd evenredig toe en bovendien hebben deze projecten vaak te maken met bezuinigen op de ondersteuning door beroepskrachten. De roep om de toepassing van meer bewezen effectieve interventies dient niet voorbij te gaan aan het gegeven dat diezelfde bewezen effectiviteit afhankelijk kan zijn van voorwaarden als tijd, menskracht en middelen.

De leidraad geeft inzicht in de factoren die een rol spelen bij een effectieve maatjesinterventie. Hij kan gebruikt worden als een systematische checklist om een project zo goed mogelijk vorm te geven en uit te voeren. We benadrukken nogmaals dat dit niet wil zeggen dat, indien iemand alle aanwijzingen in de leidraad optimaal volgt, dit ook automatisch betekent dat de interventie daadwerkelijk de gewenste effecten zal bereiken. Of een maatjesproject effectief is hangt, behalve van een deugdelijk ontwerp en een goede uitvoering, af van veel meer factoren. De leidraad is dus wel geschikt als een reflectie-instrument, maar niet voor het uitvoeren van een gedegen effectevaluatie.

Zoals gezegd ontbreekt het aan voldoende goede evaluatieonderzoeken van sociale interventies. Vooral voor sociale professionals in de praktijk is het moeilijk om een

gedegen evaluatie naar de effecten van hun eigen interventie uit te voeren volgens standaarden van onderzoek. Waar de hier ontwikkelde leidraad professionals helpt bij het maken van evidence based keuzes bij het ontwerp en de uitvoering van hun maatjesproject, zou het goed zijn wanneer er ook een leidraad komt die professionals ondersteunt bij het gedegen evalueren van de resultaten van hun interventie.

Tot slot samenvattend: het aantal evaluatiestudies die een wetenschappelijk onderbouwd antwoord kunnen geven op vragen naar de effectiviteit van methodieken en individuele interventies is helaas nog beperkt in de sociale sector. Er is Nederland nog weinig onderzoek gedaan naar de werkzaamheid en effectiviteit van sociale interventies (Omlo et al., 2013; Steyaert, Biggelaar, & Peels, 2010). Bovendien ontbreekt het aan grootschalig onderzoek met een experimentele opzet. Dit maakt het moeilijk voor academici en sociale professionals om harde uitspraken te doen over de effectiviteit van interventies in de sociale sector. Behalve dat meer evaluatieonderzoek naar sociale interventies gewenst is, is het van belang dat de verschillende inzichten uit evaluatiestudies zoveel mogelijk geïntegreerd worden in een meer omvattende kennisbasis voor het sociaal werk (Hermans, 2014). Het analyseren en vergelijken van de uitkomsten van reeds uitgevoerde studies – meta review – draagt hieraan bij.

# Een terugblik op de gebruikte methode van evaluatieonderzoek

# 6

In dit onderzoek hebben we een *theory-driven* evaluatiemethode toegepast (Donaldson, 2007; Donaldson & Gooler, 2003; Holloway & Ward, 1999). Deze methode wordt ook wel *theory-based evaluation* (Birckmayer & Weiss, 2000; Rogers, 2007) of *program theory* (Chen, 2005) genoemd. In zijn boek *Program Theory-Driven Evaluation Science* haalt Donaldson (2007, pp. 11-13) het Program Evaluation Framework van Centers for Disease Control (CDC, 1999) aan als één van de beste praktische toepassingen van een *theory-driven* evaluation design. Wij hebben in dit evaluatieonderzoek het onderzoeksdesign gebaseerd op deze, uit zes stappen bestaande, evaluatiestrategie van Centers for Disease Control. In deze paragraaf beschrijven we de waarde van deze evaluatiemethode voor het evalueren van sociale interventies. We baseren ons daarbij op eigen bevindingen vanuit het hier beschreven onderzoek, aangevuld met beschikbare kennis uit de literatuur over de waarde van een *theory-driven* evaluatiemethode voor het evalueren van sociale interventies.

In meer algemene zin kunnen we stellen dat de onderzoeksmethodologie die toegepast is in deze evaluatiestudie, geleid heeft tot relevante inzichten over de volgende drie aspecten van - in dit geval - de interventie maatjesproject:

1. Het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek hebben samen geleid tot een onderbouwde beschrijving van de interventie: wat wordt wel en niet door sociale professionals en academici verstaan onder de interventie maatjesproject en voor welke sociale vraagstukken kan deze interventie wel en niet worden ingezet?
2. Het praktijkdeel, namelijk de focusgroepsbijeenkomsten en de documentanalyses van de projecten, heeft geleid tot een precisering van de activiteiten en de daarbij behorende werkwijze van de interventie: hoe wordt de interventie uitgevoerd in de praktijk en op welke veronderstellingen is deze werkwijze gebaseerd?
3. Het verzamelen en analyseren van secundaire onderzoeksdata - de gepubliceerde evaluatiestudies - heeft een wetenschappelijke onderbouwing geleverd van de effectiviteit van de methode: welke effecten kunnen wel en welke niet bereikt worden met de interventie maatjesproject en bij welke doelgroepen? En welke werkzame bestanddelen zijn randvoorwaardelijk om effecten te kunnen bereiken met deze interventie?

Het streven om een wetenschappelijk fundament te leggen onder de methode maatjesproject was en is een ambitieus streven. Wij zijn ervan overtuigd dat wij een belangrijke aanzet hebben gedaan om dit fundament te vormen. Wij waren echter afhankelijk van de beschikbare onderzoeksliteratuur. De kern van ons onderzoek bestond uit een analyse van beschikbare kennis. Waar deze kennis ontbreekt is dus ook een meta-analyse onmogelijk. Daarom zijn wij voor dit onderzoek noodgedwongen, maar weloverwogen, uitgeweken naar internationaal onderzoek. Maatjesprojecten zijn geen Nederlandse uitvinding maar ze vinden wel plaats in de Nederlandse praktijk. De vraag of de door ons ontwikkelde leidraad - die dus vooral op internationaal onderzoek is gebaseerd - aanpassingen nodig heeft om nog beter aan te sluiten op de Nederlandse praktijk en zo ja, welke, vraagt om meer onderzoek.

Tijdens deze studie zijn wij nauwelijks voorbeelden tegengekomen van Nederlandse onderzoeken die een dergelijke systematische literatuur review bij hun evaluatiestudie hanteerden. Wij konden ons onderzoek dus slechts relateren aan enkele andere Nederlandse onderzoeken. We hopen wel dat ons onderzoek een dergelijk startpunt voor andere, toekomstige evaluatiestudies kan zijn. Een uitgebreide en systematische meta-analyse van de literatuur zoals wij die uitgevoerd hebben, is van essentieel belang bij het bepalen of een methode - onafhankelijk van een specifieke context of individuele praktijktoepassing - effectief is.

We hebben de methode *theory-driven evaluation* in dit onderzoek gebruikt om een op wetenschappelijke kennis gebaseerde leidraad te ontwikkelen die sociale professionals kunnen gebruiken om de effectiviteit van een nieuw (of bestaand) maatjesproject te vergroten. De leidraad is ook bedoeld voor het in kaart brengen van de wijze waarop sociale professionals in de praktijk een maatjesinterventie definiëren en inzetten. Als onderdeel van deze methode hebben we in samenwerking met sociale professionals uit het werkveld *program theories* uitgewerkt van hun interventie, waarbij de systematiek, de opzet en de onderliggende logica van de interventie uitgekristalliseerd en beschreven zijn.

Voor de sociale professionals die in dit onderzoek participeerden, bleek het ook voordelen op te leveren om onderdeel te zijn van onze *theory-driven evaluation* methode. Het gezamenlijke proces om te komen tot een *program theory* leverde waardevolle inzichten op voor de participanten. Door het stellen van gerichte vragen werden de deelnemers aan het denken gezet en leerden zij zelf ook nieuwe dingen over hun eigen praktijk. Het maken van een coherente en gedetailleerde beschrijving van de theorievorming achter de interventie stimuleerde de sociale professionals om stil te staan bij wat ze doen, hoe ze dat doen en vooral waarom zij denken dat dit de beste manier is. "Je staat stil bij dingen waar je normaal gesproken niet over nadenkt."

Nadat de leidraad ontwikkeld was, is de deelnemende professionals gevraagd hem op zijn praktische waarde en toepasbaarheid te beoordelen. Opnieuw bleek dit niet alleen voor de onderzoekers van grote waarde, maar gaven de deelnemers aan ook zelf geholpen te zijn met deze opdracht. De leidraad geeft inzicht in hoe een maatjesproject optimaal ontwikkeld kan worden, maar bleek ook voor de deelnemers een nuttige oefening. Door de leidraad naast de praktijk te leggen, werden de deelnemers uitgenodigd om impliciete keuzes te verhelderen en argumenten te geven voor expliciete keuzes.

Samenvattend: volgens ons geeft de methode *theory-driven* evaluation de sociale sector inzicht in de manier waarop - en voor welke doelgroepen - interventies werkzaam zijn. De analyse van bestaande kennis uit evaluatiestudies levert bewijsvoering voor de effecten en de daarbij behorende werkzame elementen van de interventie. En het gehele proces stimuleert sociale professionals om voortdurend te reflecteren en te anticiperen op de effecten van het sociaal handelen. Tegelijkertijd is deze methode van evaluatieonderzoek afhankelijk van het bestaan van een in kwalitatief en kwantitatief opzicht toereikend bestand aan evaluatieonderzoeken.

# Literatuur

Allen, T., Eby, L. & Lentz, E. (2006). Mentorship behaviors and mentorship quality associated with formal mentoring programs: closing the gap between research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 91(3): 567-578.

Belt, M., Fokkema, T. & Meijerink, M. (2008). *Een schoenendoos vol ongeopende enveloppen. Onderzoek Humanitas: hulp bij de thuisadministratie regio Friesland*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Beroepsprofiel werkvoorbereider (2001). Handboek beroepsprofielen Metaal Kenteq. Retrieved on 9-10-2014 from <http://www.kenteq.nl/Kenteq/Downloads/Map%20Angelique/Beroepsprofielen%20metaal/II-1%20Werkvoorbereider.pdf>.

Birckmayer, J. & Weiss, C. (2000). Theory-based evaluation in practice: what do we learn? *Evaluation Review*, 24(4), 407-431.

Bochove, M. van, Verhoeven, I. & Roggeveen, S. (2013). Sterke vrijwilligers, volhardende professionals. Nieuwe verhoudingen door de Wmo. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (Eds.), *De affectieve burger: Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 187-203). Amsterdam: Van Genneep.

Boer, A. de & Klerk, M. de (2013). *Informeel zorg in Nederland*. Den Haag: SCP.

Bozeman, B. & Feeney, M. (2007). Toward a useful theory of mentoring: a conceptual analysis and critique. *Administration & Society*, 39(6):719-738.

Bozeman, B. & Feeney, M. (2008). Mentor matching: a "goodness of fit" model. *Administration & Society*, 40(5): 465-482.

Bradshaw, T. & Haddock, G. (1998). Is befriending by trained volunteers of value to people suffering from long-term mental illness? *Journal of Advanced Nursing*, 27(4): 713-720.

Brown, M. & Ross, S. (2010). Mentoring, social capital and desistance: a study of women released from prison. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 43(1): 31-50.

- Bulsink, D. & Gruijter, M. de (2013). *Vriendschap opent een nieuwe wereld. Onderzoek naar Best Buddies projecten voor Turkse en Marokkaanse jongeren met een lichte verstandelijke beperking*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Burrage, J. & Demi, A. (2003). Buddy programs for people infected with HIV. *Journal of the association of nurses in aids care*, 14(1): 52-62.
- Cavell, T., Meeham, B., Heffer, R. & Holliday, J. (2002). The natural mentors of adolescent children of alcoholics (COAs): Implications for preventative practices. *Journal of primary prevention*, 23(1), 23-42.
- Chao, G. (1997). Mentoring phases and outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 51(1):15-28.
- Chen, H.-T. (2005). *Practical program evaluation. Assessing and improving planning, implementation, and effectiveness*. California: SAGE Publications.
- Colley, H. (2003). *Mentoring for social inclusion. A critical approach to nurturing mentor relationships*. London: RoutledgeFalmer.
- Crul, M. (2003). Studentmentoring onder allochtone jongeren, een methodiek in ontwikkeling. *Pedagogiek*, 1: 21-39.
- Dekker, F. & Braam, H. (2010). *De beste maatjes. Evaluatie campagne De Beste Maatjes van het Oranje Fonds 2007-2010*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Dekker, F., Straaten, R. van & Kaddouri, I. el (2013). *Maatjes gezocht. De impact van maatjeswerk en de campagne van het Oranje Fonds*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Donaldson, S. (2007). *Program theory-driven evaluation science. Strategies and applications*. New York: Taylor & Francis Group.
- Donaldson, S., & Gooler, L. (2003). Theory-driven evaluation in action: lessons from a \$20 million statewide work and health initiative. *Evaluation and pro*, 26(4): 355-366.
- DuBois, D., Holloway, B., Valentine, J. & Cooper, H. (2002). Effectiveness of mentoring programs for youth: a meta-analytic review. *American journal of Community Psychology*, 30(2): 157-197.

DuBois, D. & Karcher, M. (2005). Youth mentoring. Theory, research, and practice. In D. DuBois & M. Karcher (Eds.), *Handbook of youth mentoring* (pp. 2-11). California: Sage Publications.

Eby, L., Allen, T., Evans, S., Ng, T. & DuBois, D. (2008). Does mentoring matter? A multidisciplinary meta-analysis comparing mentored and non-mentored individuals. *Journal of Vocational Behavior*, 72(2): 254-267.

Eby, L., Rhodes, J. & Allen, T. (2007). Definition and evolution of mentoring. In T. Allen & L. Eby (Eds.), *The blackwell handbook of mentoring. A multiple perspectives approach* (pp. 7-21). Malden: Blackwell Publishing.

Enckevoort, I. van, Hout, E. van den & Rooijen, E. van (2003). *Schoolmentoraten in Zuid-Holland: een methodiek met perspectief*. Den Haag: B&A.

Ensher, E. & Murphy, S. (2011). The mentoring relationship challenges scale: the impact of mentoring stage, type and gender. *Journal of Vocational Behavior*, 79(1): 253-266.

Glissenaar, I. (1991). *Vriendschap op maat*. Utrecht: Uitgeverij SWP.

Griffin, B. (1995). Student mentoring to facilitate university entry. *Mentoring & Tutoring*, 3(2): 21-24.

Gruppen, A. (2010). *Baat bij een maatje! Onderzoek naar de ervaren opbrengsten van Take2*. Utrecht: Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling.

Hall, J. (2003). *Mentoring and young people. A literature review*. Glasgow: University of Glasgow.

Herrera, C., Sipe, C. & McClanahan, W. (2000). *Mentoring school-age children. Relationship development in community-based and school-based programs*. Philadelphia: Public/Private Ventures.

Hermans, K. (2014). Methodiekontwikkeling, evaluatieonderzoek en de body of knowledge van het sociaal werk. *Journal of social intervention*, 23(1), 33-52.

Holloway, B. & Ward, J. (1999). *Framework for program evaluation in public health*. Atlanta: Centers for Disease Control and Prevention.



Jackson, Y. (2002). Mentoring for delinquent children: an outcome study with young adolescent children. *Journal of Youth and Adolescence*, 31(2): 115-122.

Jacobi, M. (1991). Mentoring and undergraduate academic success. A literature review. *Review of educational research*, 61(4): 505-532.

Jekielek, S., Moore, K., Hair, E., & Scarupa, H. (2002). Mentoring: a promising strategy for youth development. Washington: Child Trends.

Klerk, M. de, Boer de, A., Kooiker, S., Plaisier, I., & Schyns, P. (2014). Hulp Geboden. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp. Den Haag: SCP.

Klein, M. van der & Dekker, F. (2011). *Vrijwillige ondersteuning van jongeren zonder startkwalificatie. Een literatuuronderzoek naar effectieve methodieken en praktijken*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kuin, A. (2003). *Het voelt aan alsof je weer een beetje een normaal mens bent. Een evaluatiestudie van het project 'Buddyzorg voor mensen met een ongeneeslijke of levensbedreigende ziekte' van Stichting Kuria te Amsterdam*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.

Larkin, E., Sadler, S. & Mahler, J. (2008). Benefits of volunteering for older adults mentoring at-risk youth. *Journal of gerontological social work*, 44(3-4): 23-37.

Lewis, S., Maguire, M., Raynor, P., Vanstone, M. & Vennard, J. (2007). What works in resettlement? Findings from seven pathfinders for short-term prisoners in England and Wales. *Criminology and criminal justice*, 7(1): 33-53.

Lipsey, M. & Pollard, J. (1989). Driving towards theory in program evaluation: more models to choose from. *Evaluation and program planning*, 12: 317-328.

Mathison, S. (2005). *Encyclopedia of evaluation*. Thousand Oaks: Sage Publications.

May, S., West, R., Hajek, P., McEwen, A. & McRobbie, H. (2006). Randomized controlled trial of a social support ('buddy') intervention for smoking cessation. *Patient education and counseling*, 64(1-3): 235-241.

McGowan, B., Saintas, P. & Gill, K. (2009). On mentoring, social mentoring and befriending. *Ai & Society*, 23(4): 613-630.

Mijares, L., Baxley, S. & Bond, M.L. (2013). Mentoring: a concept analysis. *The Journal of Theory Construction & Testing*, 17(1): 23-28.

Movisie (2014). Vrijwilligers: kwantiteit en kwaliteit. [www.movisie.nl/print/artikel/vrijwilligers-kwantiteit-kwaliteit](http://www.movisie.nl/print/artikel/vrijwilligers-kwantiteit-kwaliteit).

Omlo, J., Bool, M., & Rensen, P. (2013). Evalueren in de sociale sector. In J. Omlo, M. Bool & P. Rensen (Eds.), *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein* (pp. 11-36). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Patton, M. (1997). *Utilization-focused evaluation* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage.

Philip, K. & Hendry, L. (1996). Young people and mentoring - towards a typology? *Journal of adolescence*, 19(3):189-201.

Philip, K. & Spratt, J. (2007). *A synthesis of published research on mentoring and befriending. For the mentoring and befriending foundation*. Manchester: Mentoring and Befriending Foundation.

Reverda, N. (2013). Raumpioniere: krimp als weekend perspectief - enkele reflecties naar aanleiding van de vijfde Neimed Krimplezing. Heerlen.

Rhodes, J. (2004). *Stand by me: the risks and rewards of mentoring today's youth*. Cambridge: Harvard University Press.

Rhodes, J. (2008). Improving youth mentoring interventions through research-based practice. *American journal of Community Psychology*, 41(1-2): 35-42.

Rocco, S. & Plakhotnik, M. (2009). Literature reviews, conceptual frameworks, and theoretical frameworks: terms, functions, and distinctions. *Human Resource Development Review.*, 8(120): 120-130.

Rogers, P. (2007). Theory-based evaluation: reflections ten years on. *New Directions for Evaluation*, 114: 63-81.

Rogers, P. (2008). Using programme theory to evaluate complicated and complex aspects of interventions. *Evaluation*, 14(1): 29-48.

Rossi, P., Lipsey, M. & Freeman, H. (2004). *Evaluation. A systematic approach*. Thousand Oaks: Sage.

Schoenmakers, E., Tilburg, T. van & Fokkema, T. (2012). *Zeven activiteiten ter bestrijding van eenzaamheid: bereik en tevredenheid van deelnemers*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

Shadish, W., Cook, T. & Leviton, L. (1991). *Foundations of program evaluation. Theories of practice*. Newbury Park: Sage Publications.

Shelmerdine, S. & Louw, J. (2009). Characteristics of mentoring relationships. *Journal of Child & Adolescent Mental Health*, 20(1): 21-32.

Spencer, R. (2007). It's not what I expected: a qualitative study of youth mentoring relationship failures. *Journal of adolescence research*, 22(4): 331-354.

Steyaert, J., Biggelaar, v. d. T., & Peels, J. (2010). *De bijziendheid van evidence based practice. Beroepsinnovatie in de sociale sector*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Tierney, J. & Grossman, J. (2000). *Making a difference. An impact study of Big Brothers Big Sisters*. Philadelphia: Public/Private Ventures.

Uyterlinde, M., Lub, V., Groot, N. de & Sprinkhuizen, A. (2009). *Meer dan een steuntje in de rug. Succesfactoren van coaching en mentoring onderzocht*. Utrecht: Movisie.

Wholey, J. (2004). Evaluability assessment. In: J. Wholey, H. Hatry & K. Newcomer (Eds.), *Handbook of practical program evaluation* (pp. 33-62). San Francisco: Jossey-Bass.

Wit, D. de, Lipman, E., Manzano-Munguia, M., Bisanz, J., Graham, K., Offord, D. & Shaver, K. (2006). Feasibility of a randomized controlled trial for evaluating the effectiveness of the Big Brothers Big Sisters community match program at the national level. *Children and Youth Services Review*, 29(3), 383-404.

# Over de auteurs

**Dr. Marianne Potting** is onderzoeker en programmaleider Wmo bij het Lectoraat Sociale Integratie van Zuyd Hogeschool. Haar onderzoeksonderwerpen zijn burgerparticipatie, sociale activering, Wmo, informele zorg en de professionalisering van werkers in het sociale domein. Zij studeerde Gezondheidswetenschappen aan de Universiteit Maastricht, waar zij in 2001 promoveerde op het proefschrift Van je Familie. Zorg, familie en sekse in de mantelzorg.

**Drs. Michelle van der Tier** is onderzoeker bij het Lectoraat Sociale Integratie van de Zuyd Hogeschool. Zij doet evaluatieonderzoek naar sociale interventies en de professionalisering van online hulpverlening in de sociale sector.

# Bijlagen

## Bijlage 1: Een praktische leidraad voor maatjesinterventies

In deze uitgave introduceren we een leidraad voor maatjesprojecten in de sociale sector. De leidraad maatjesinterventies biedt sociale professionals evidence based aanbevelingen die ze kunnen gebruiken om de effectiviteit van een bestaand of nieuw maatjesproject te verbeteren. In deze leidraad wordt de interventie maatjesproject als volgt gedefinieerd:

“Een maatjesproject is een sociale interventie die getrainde vrijwilligers (het maatje) een-op-een koppelt aan hulpvragers met een ondersteuningsvraag die gerelateerd is aan het krijgen van sociaal contact of netwerkuitbreiding, perspectiefverbetering, geaccepteerd worden of het verkrijgen van sociale steun. Het maatje heeft tot doel sociale uitsluiting van mensen in een kwetsbare positie in de samenleving te voorkomen en de hulpvrager te stimuleren en uit te dagen om een veranderingsproces aan te gaan.”

Het doel van de leidraad is om sociale professionals een leidraad te bieden die hen helpt zelf na te denken over de effectiviteit van een eigen maatjesproject en daarnaast een bijdrage te leveren aan de theoretische onderbouwing van de interventie maatjesproject. De leidraad is niet bedoeld om te gebruiken als effect evaluatie-instrument en een waardeoordeel te geven over de mate waarin een maatjesproject wel of niet effectief is.

De leidraad is onderverdeeld in zeven inhoudelijke thema's: (1) doelmatigheid, (2) werving en screening, (3) matching, (4) ondersteuningsstijl, (5) ondersteuning aan de vrijwilliger, (6) integratie in de professionele context en (7) kwaliteitsbewaking. Voor ieder thema zijn concrete aanbevelingen uitschreven die weergeven wat je als sociale professional kunt doen om de effectiviteit te vergroten en op welke valkuilen je moet letten.

De leidraad dient gebruikt te worden als reflectie-instrument. Je zult zelf een vertaalslag moeten maken naar je eigen maatjesproject. Vanwege de diversiteit in maatjesprojecten zullen immers niet alle aanbevelingen altijd van toepassing zijn. Het kan ook zo zijn dat door contextuele omstandigheden het niet haalbaar is om aan alle aanbevelingen te voldoen. Wanneer je ervoor kiest om af te wijken van een

aanbeveling, zal dit daarentegen wel consequenties hebben voor de effectiviteit van uw project. Het is aan te raden om hier bewuste keuzes in te maken.

De leidraad is gebaseerd op een meta-analyse van uitgevoerde evaluatiestudies naar de effectiviteit van maatjesinterventies. Voor meer achtergrondinformatie over de leidraad verwijzen we u naar het onderzoeksrapport 'Een maatje voor iedereen?'.

## **Thema: Doelmatigheid**

Een maatjesproject is een sociale interventie die in te zetten is voor diverse sociale vraagstukken en doelgroepen. Dit betekent niet dat deze interventie een oplossing biedt voor alle maatschappelijke problemen. Bij het maken van een beargumenteerde keuze kunnen onderstaande stappen behulpzaam zijn.

### **Stap 1: Zorg dat je de probleemstelling en de behoeften van de doelgroep in beeld hebt.**

1. Wat is het maatschappelijk vraagstuk waar je verandering in wilt gaan brengen (probleemstelling)?
2. Welke doelgroep wil je gaan bedienen met het maatjesproject en wat is de behoefte van deze doelgroep?

### **Stap 2: Stel de doelen vast die je wilt bereiken.**

1. Wat wil je veranderen, bij wie en op welke termijn (de effecten)?
2. Formuleer de doelen SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden).

### **Stap 3: Bepaal de zwaarte van de problematiek.**

1. Is dit een maatschappelijk vraagstuk waar een vrijwilliger zelfstandig aan kan werken?
2. Wat betekent dit voor de rolverdeling tussen de beroepskracht en de vrijwilliger?
3. Wat betekent dit voor de competenties van de vrijwilliger?
4. Wat kan en mag de vrijwilliger zelfstandig doen en wat niet?
5. In welke taken en situaties moet hij of zij begeleid worden door een beroepskracht?
6. Wat zijn de verantwoordelijkheden van de beroepskracht?
7. Welke randvoorwaarden (training, begeleiding, monitoring) moeten ingebouwd worden om de kwaliteit te waarborgen?

Een maatjesproject is het meest effectief in de preventie van psychosociale problemen en de rehabilitatie van mensen in een kwetsbare positie. Een maatjesproject is geen interventie om behandeling of hulpverlening te leveren aan een hulpvrager.

## **Thema: Werving en screening**

Neem de tijd om een vrijwilligersprofiel op te stellen en pas dit consistent toe in de communicatie met en de screening van nieuwe vrijwilligers. Stel daarbij onder andere de volgende vragen: 'Welke competenties moet de vrijwilliger minimaal in huis hebben?'; 'Welke competenties worden behandeld in het trainingsaanbod?'; 'Welke attitude en uitstraling verwacht het project van de vrijwilliger?'; 'Vereist het project specifieke competenties (smal profiel) of is een beperkt aantal basiscompetenties waarover de vrijwilliger moet beschikken al voldoende (breed profiel)?'.

Houd in gedachten dat de competenties waarover een vrijwilliger moet beschikken afhangen van het type maatjesproject, de projectdoelstellingen en de zwaarte van het trainingsaanbod. Mentoring projecten vereisen bijvoorbeeld zwaardere competenties van een vrijwilliger dan maatjesprojecten die gericht zijn op het bieden van sociaal contact. Je kunt er daarnaast bijvoorbeeld voor kiezen om strengere selectiecriteria te hanteren, gecombineerd met een licht training(pakket) of juist andersom.

Hanteer een aantal basisvereisten wanneer je potentiële vrijwilligers screent: voldoende motivatie en enthousiasme; ondernemerschap; leergierigheid; cliëntgericht kunnen werken (onder andere empathie, begrip en inlevingsvermogen in de hulpvrager en diens situatie, behoeften van hulpvrager centraal kunnen stellen); luisterende houding; voorbeeldfunctie. Denk ook aan een Verklaring Omtrent Gedrag. Vrijwilligers die een beroepsmatige achtergrond en/of ervaring hebben in het ondersteunen van kwetsbare mensen, hebben een pre.

Hanteer de volgende basisvereisten als je een potentiële hulpvrager screent: voldoende motivatie; bereidheid om te investeren in de ondersteuningsrelatie; staat open voor feedback van een ander; is bereid om verantwoordelijkheid te dragen en committeert zich aan de project- en persoonlijke doelstellingen.

Plan het eerste kennismakingsgesprek met de vrijwilliger face-to-face. Idem voor de hulpvrager. Dit helpt je om een realistisch beeld te krijgen van de competenties, motivatie en persoonlijkheid van de vrijwilliger en de hulpvrager.

Zorg voor voldoende diversiteit in het aanbod aan vrijwilligers zodat je zoveel mogelijk een match op maat kunt maken. Je kunt dit doen door te werven op

verschillende competenties, interesses, sociaal-economische achtergrond en demografische kenmerken van vrijwilligers.

## **Thema: Matching**

Maak de koppeling tussen een hulpvrager en vrijwilliger op basis van gelijkwaardigheid en complementariteit. Voor de effectiviteit van de ondersteuningsrelatie is het van belang dat er sprake is van 'chemie' tussen beide partijen. Het streven naar optimale raakvlakken (karaktereigenschappen, voorkeuren en interesses) kan hier een belangrijke bijdrage aan leveren. Soms is het juist verstandig om te zoeken naar karaktereigenschappen die elkaar aanvullen. Welke verdeling tussen complementariteit en gelijkwaardigheid juist is, hangt af van de doelstelling van het project, de ondersteuningsvraag en de persoonlijkheid en wensen van de hulpvrager en vrijwilliger.

De hulpvrager moet zich kunnen identificeren met het maatje. Dit betekent niet dat de vrijwilliger en de hulpvrager in waarden, gedachtegoed en attitudes altijd overeenkomen. Voorkomen moet worden dat de hulpvrager de normen en waarden van de vrijwilliger afwijst. Dit kan namelijk leiden tot deviant gedrag, onderlinge frustraties en het kan uiteindelijk de ondersteuningsrelatie blokkeren. Dit is vooral van belang bij mentoring en coachingsprojecten, waar het maatje een voorbeeldfunctie en inspiratiefunctie heeft.

Bij mentoring projecten is het belangrijk dat de vrijwilliger een voorbeeldfunctie heeft voor de hulpvrager. Hij/zij moet beschikken over vaardigheden, ervaring, inzichten en ingangen die de hulpvrager kan gebruiken om vooruitgang te boeken in zijn/haar persoonlijke situatie. In de meeste gevallen is een mentor die tenminste 15 jaar ouder is dan de hulpvrager het meest geschikt om deze rol te vervullen.

Geef de vrijwilliger en de hulpvrager zeggenschap in de te maken match. Vraag naar hun verwachtingen en wensen en neem deze mee wanneer je de koppeling gaat maken.

Bespreek gezamenlijk (tijdens kennismakingsgesprek) en afzonderlijk (telefonisch contact na afloop van het kennismakingsgesprek) met de vrijwilliger en de hulpvrager of ze tevreden zijn over de match. Beide partijen moeten het gevoel hebben dat 'het klikt' en voldoende vertrouwen hebben in elkaar om het ondersteuningstraject aan te gaan.



## Thema: Ondersteuningsstijl

Geef de vrijwilliger voorafgaand aan het eerste contact met de hulpvrager richtlijnen mee over de wijze waarop hij ondersteuning zal gaan geven aan de hulpvrager. Deze kunnen gecommuniceerd worden binnen een training of door het verstrekken van schriftelijke informatie over het project. Het gaat daarbij vooral om de rol die het maatje en de hulpvrager ten opzichte van elkaar hebben, impliciete en expliciete doelen die nagestreefd worden, welke ondersteuningsstijlen toegepast kunnen worden op welk moment en de vastgestelde duur van het ondersteuningstraject. Deze richtlijnen zijn handreikingen en geen protocol.

Schep vanaf het begin van het ondersteuningstraject samen met hulpvrager en maatje in een open gesprek duidelijkheid over de rol die het maatje heeft en de rol die de hulpvrager gaat innemen. Geef de hulpvrager daarbij zoveel mogelijk ruimte om zijn eigen verwachtingen in te brengen en eigenaarschap te krijgen over het ondersteuningstraject. Probeer zoveel mogelijk aan te sluiten op het verwachtingspatroon en de intrinsieke motivatie van de hulpvrager door hem een actieve rol te geven in de invulling van het traject. Dit betekent dat de ambities en verwachtingen van de organisatie en de vrijwilliger op de tweede plaats komen en dat de hulpvrager naarmate het ondersteuningstraject vordert steeds meer de regie in handen krijgt.

Richt het ondersteuningsproces op specifieke doelen die de hulpvrager zelf ook onderschrijft en waarvoor hij gemotiveerd is. Formuleer de doelen SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden) en positief. Voor het zelfvertrouwen van de hulpvrager is het van belang dat een doel haalbaar is en dat hij gedurende het ondersteuningstraject succeservaringen en vooruitgang kan ervaren.

In een coachings- of mentoring traject ligt het gevaar op de loer dat een maatje zich te dominant opstelt en het gedrag van de hulpvrager te veel wil reguleren. Nodig daarom de hulpvrager zoveel mogelijk uit om zelf op zoek te gaan naar doelen die hem in voldoende mate motiveren om te leren en te veranderen.

Het maatje en de hulpvrager dienen contact te hebben met een vaste frequentie. Streef er in ieder geval naar om elkaar minimaal eens per maand te ontmoeten. Hoe resultaatgericht het ondersteuningstraject is, des te hoger zal de frequentie moeten zijn om voldoende vooruitgang te kunnen boeken. Maak hier aan de start van het traject duidelijke afspraken over met de hulpvrager. Het maatje en de hulpvrager moeten zich beiden committeren aan een ondersteuningstraject dat minimaal een jaar duurt.

Het maatje moet verschillende ondersteuningsstijlen kunnen hanteren, afhankelijk van de ondersteuningsvraag en van de fase waarin het ondersteuningstraject zich

bevindt. Deze stijlen zijn: de ondersteunende (focus op het maken van gezamenlijke beslissingen), de relationele (focus op de relatie), de instrumentele (focus op het behalen van doelen), de actieve (focus op het ondernemen van veel activiteiten) en de passieve (focus op het voeren van gesprekken).

Combineer verschillende stijlen en zorg voor een gezonde balans. Te veel nadruk op een instrumentele stijl, door systematisch te werken aan vooraf gestelde doelen, kan bijvoorbeeld leiden tot een werkwijze die te rationeel en star is. Terwijl teveel nadruk op een relationeel perspectief, waarin het contact en de relatie centraal staan, kan leiden tot een richtingloos en onbegrensd ondersteuningstraject. Hetzelfde geldt voor het vinden van een balans tussen het ondernemen van concrete activiteiten en het voeren van gesprekken. Wissel af tussen ontspannende activiteiten en leerzame of nuttige activiteiten. Het volstaan met voeren van gesprekken is minder effectief als je wilt dat de hulpvrager concrete dingen gaat bereiken.

Investeer aan de start van het ondersteuningstraject in het opbouwen van een vertrouwensrelatie en schakel niet te snel over naar een instrumentele stijl. Het gevaar daarvan is dat de doelen niet gedragen worden door de hulpvrager of niet voldoende passen bij diens persoonlijke situatie en wensen. Daarnaast kan het zo zijn dat de hulpvrager zich niet veilig genoeg voelt om zich kwetsbaar op te stellen, waardoor het veranderingsproces niet of moeizaam op gang komt.

Kenmerk dat in ieder geval terug moet komen in de wijze waarop de ondersteuning geleverd wordt, is dat de hulpvrager zijn verhaal kwijt kan bij het maatje en zich gesteund en gewaardeerd voelt. De hulpvrager moet het maatje kunnen vertrouwen, zichzelf kunnen zijn en zich op zijn gemak kunnen voelen. Het maatje moet het zelfvertrouwen en zelfbeeld van de hulpvrager proberen te vergroten door vooral aandacht te hebben voor de kansen en de successen en een vangnet te zijn bij terugslagen. Hierdoor krijgt de hulpvrager vertrouwen in zijn mogelijkheden om de eigen situatie te veranderen en daarmee het uiteindelijke doel te behalen.

## **Thema: Ondersteuning aan de vrijwilliger**

Bied de vrijwilliger structuur en duidelijkheid over de wijze waarop hij ondersteuning geeft aan de hulpvrager. Denk daarbij ook aan het maken van praktische afspraken over bijvoorbeeld het wel of niet geven van een mobiel nummer en het betalen van kosten van activiteiten. Stimuleer na verloop van tijd tevens de creativiteit van de vrijwilliger zodat hij naar een ondersteuningsrelatie kan toewerken die zo veel mogelijk de unieke match tussen de hulpvrager en vrijwilliger benadert.

Zorg dat de begeleider(s) voldoende tijd en aandacht kan(kunnen) besteden aan de vrijwilligers. Aandacht, waardering en informeel contact tussen organisatie en vrijwilligers komt de betrokkenheid en motivatie ten goede. Concreet betekent dit dat de begeleider altijd aanspreekbaar moet zijn, minimaal eens per zes weken een intervisiebijeenkomst of persoonlijk gesprek bijwoont en bekend is met de ontwikkeling die het koppel doormaakt.

Vang de vrijwilliger op wanneer de situatie escaleert of de problematiek ernstiger blijkt dan vooraf was ingeschat. Probeer dit zoveel mogelijk te voorkomen door op tijd bij te sturen zodat ingrijpen niet nodig is en schade aan de ondersteuningsrelatie zoveel mogelijk voorkomen wordt.

De investering in deskundigheidsbevordering kan binnen de perken worden gehouden door het scholingsaanbod in de organisatie zoveel mogelijk te combineren. Organisaties hebben vaak meerdere vrijwilligersprojecten in huis met een gelijksoortige vraag naar deskundigheidsbevordering.

Gebruik een combinatie van begeleidingsinstrumenten en vormen van deskundigheidsbevordering.

- Persoonlijke begeleiding van de vrijwilliger (face-to-face of telefonische gesprekken; begeleiding per email).
- Intervisiebijeenkomsten geleid door een beroepskracht, waar vrijwilligers kennis en ervaringen kunnen delen en elkaar kunnen helpen. Dat is ook een beziningsmoment met aandacht voor vraagstukken in de ondersteuningsrelatie en management van niet-succesvolle matches.
- Verplichte starterstraining met eventueel terugkomdagen. In de training moet onder andere aandacht besteed worden aan de doelstelling van het project, de doelgroep en de behoefte van de doelgroep (maatschappelijke relevantie van het project), de werkwijze van het maatje (de diverse ondersteuningsstijlen), vaardigheden (gesprekstechnieken, sociale vaardigheden, coachingsvaardigheden) valkuilen in de ondersteuningsrelatie en specifieke richtlijnen en gedragsregels.
- Themagerichte bijeenkomsten die door het jaar heen aangeboden worden.
- Bied naast face-to-face informatieverstrekking ook schriftelijk informatie-materiaal aan.

## **Thema: Integratie in de professionele context**

Een maatjesproject alleen is veelal niet toereikend om duurzame effecten te bereiken. Maak daarom het maatjesproject onderdeel van een integrale aanpak en formaliseer dit in het professionele netwerk dat ingezet wordt bij de hulpvrager.

Een maatjesproject werkt het best als het een aanvulling is op andere professionele of vrijwillige dienstverlening.

Ken de andere spelers in het veld en weet hoe jouw maatjesproject zich verhoudt tot het aanbod van andere dienstverleners. Het is de verantwoordelijkheid van het gehele netwerk om zoveel mogelijk te zorgen dat interventies elkaar aanvullen en overlap zoveel mogelijk vermeden wordt. Maak duidelijke afspraken over wie wat wel en niet doet en hoe men zoveel mogelijk gebruik kan maken van elkaars expertise en aanbod. Zo kan ook de inspanningsverplichting tussen de verschillende partijen verdeeld worden.

Het maatje heeft een belangrijke signalerende - en daarmee preventieve - functie voor het netwerk vanwege het intensieve en laagdrempelige contact. Wanneer je als maatje signaleert dat er sprake is van een complexe problematiek die professionele hulpverlening of zorg vraagt, communiceer dit dan als begeleider naar een professional uit het samenwerkingsverband.

Het belang van en de aandacht voor de hulpvrager staan voorop in het ondersteuningstraject. Informeer bij een maatjesproject voor jongeren ook de ouders over het ondersteuningstraject. Maak kennis met de gezinsleden en de gezinssituatie en betrek hen in het ondersteuningstraject.

Voorkom dat de ondersteuningsrelatie een relatief geïsoleerd karakter krijgt. Zorg dat het contact tussen maatje en de hulpvrager zo veel mogelijk plaatsvindt in een omgeving waar het maatje en de hulpvragers in hun dagelijkse leven opereren.

## **Thema: Kwaliteitsbewaking**

Het bewaken van de kwaliteit van de ondersteuning die het maatje levert aan de hulpvrager is een gedeelde verantwoordelijkheid van de beroepskracht, het maatje en de hulpvrager. Alle drie de partijen krijgen een stem en een - weliswaar niet evenredige - rol hierin. Daarbij is het belangrijk dat de partijen de mogelijkheid hebben om los van elkaar evaluatiemomenten te hebben, zodat sociaal wenselijke antwoorden vermeden worden.

Zorg dat een beroepskracht de voortgang en kwaliteit van het ondersteuningstraject op afstand volgt. Dit houdt in dat hij weet welke activiteiten het maatje en de hulpvrager samen ondernemen, of er voldoende vooruitgang geboekt wordt in het behalen van de ondersteuningsdoelen en of er knelpunten zijn ontstaan die de voortgang belemmeren.

Indien er problemen of knelpunten gesignaleerd worden die de voortgang of het welbevinden van het maatje en/of de hulpvrager negatief kunnen beïnvloeden, dient de beroepskracht deze vroegtijdig te bespreken met het maatje en de hulpvrager. Hij intervineert op het moment dat er weinig of geen voortgang geboekt wordt, of wanneer de hulpvrager of maatje persoonlijk schade ondervinden van de ondersteuningsrelatie.

Het maatje rapporteert naar de beroepskracht over de voortgang van het ondersteuningstraject. Hij brengt de beroepskracht op de hoogte van de activiteiten die hij ondernomen heeft en brengt eventuele knelpunten en vragen onder de aandacht bij de beroepskracht.

Het maatje en de beroepskracht informeren bij de hulpvrager naar zijn tevredenheid. Er dient niet bij voorbaat vanuit gegaan te worden dat de hulpvrager zelf mondig genoeg is om aan de bel te trekken wanneer hij ontevreden is.

Gebruik een combinatie van monitoring manieren om het ondersteuningstraject in kaart te brengen en te volgen. Enkele mogelijkheden zijn: schriftelijke voortgangsrapportages per e-mail, face-to face- of telefonische voortgangsgesprekken, aanwezigheid bij intervisiebijeenkomsten, enquêtes, logboeken en informeel contact. Houd persoonlijk contact om een realistisch beeld te verkrijgen over het verloop van het ondersteuningstraject.

# Bijlage 2: Praktijkcasussen

## Ruggesteun

Het maatjesproject Ruggesteun beoogt met de inzet van getrainde vrijwilligers (maatjes) ouderen die zich eenzaam voelen uit hun isolement te halen, mantelzorgers tijdelijk te ontlasten in hun zorgtaak en ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen. Met de ondersteuning die het maatje levert, probeert het project het gebruik van professionele zorg en dienstverlening, en een uiteindelijke opname in een verzorgingstehuis zo lang mogelijk uit te stellen. De ondersteuning die het maatje levert, bestaat in de meeste gevallen dan ook uit een langduriger traject.

Het maatje bezoekt de oudere één keer per week op in zijn thuissituatie op een vaste dag en tijdstip. Met dit bezoek biedt het maatje de oudere gezelschap, praktische ondersteuning of ontlast het maatje de mantelzorger tijdelijk in zijn/haar zorgtaak. Onder praktische ondersteuning valt bijvoorbeeld het bieden van hulp bij het maken van een boodschappenlijstje. Het gaat om kleine ondersteuningstaken die afhankelijk zijn van de hulpvraag van de oudere. Er zijn ook ouderen die door ervaren fysieke en/of psychische drempels niet naar buiten durven gaan. Het maatje probeert bij deze ouderen de drempels zoveel mogelijk weg te halen. Vooral ook door samen met de oudere te wandelen en deel te nemen aan publieke voorzieningen. Ze komen daarmee dan niet alleen fysiek het huis uit, maar ze komen ook in de gelegenheid om nieuwe of bekende mensen te ontmoeten.

Voor veel ouderen die het maatje opzoekt, is het maatje een constante factor. De oudere kan erop vertrouwen dat het maatje iedere week komt. De keerzijde hiervan is dat naarmate de band steviger wordt, de oudere ook meer afhankelijk van het maatje wordt. Het contact dat het maatje voor deze ouderen levert draagt daarentegen wel bij aan het verminderen van eenzaamheidsgevoelens. Het is een moment in de week waar de oudere naar uit kan kijken. Het biedt daarnaast perspectief doordat het maatje vanuit een vertrouwensrelatie nieuwe mogelijkheden met de oudere kan verkennen. Het gaat bij het maatje van Ruggesteun vooral om het opbouwen van een waardevol contact tussen het maatje en de oudere en niet om het tot stand brengen van een veranderingsproces bij de oudere.

Het ondersteuningstraject van Ruggesteun moet er uiteindelijk, op lange termijn, toe leiden dat:

- de oudere zich minder eenzaam voelt
- de oudere meer in contact komt met de buitenwereld door daadwerkelijk het huis uit te gaan met het maatje

- de oudere zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen.
- de mantelzorger zo lang mogelijk in staat is om voor zijn of haar partner te zorgen.

## Coach4U

De doelstelling van het project Coach4U is om getrainde vrijwilligers (coaches), zowel uit het bedrijfsleven als de publieke sector, te koppelen aan kanszoekende jongeren die tussen wal en schip dreigen te raken. Het streven van het coachingstraject is om de jongere mogelijkheden te bieden tot het volgen van een opleiding en het behalen van een startkwalificatie.

De jongeren die deelnemen aan het project hebben de volgende kenmerken.

- Ze zijn tussen 12 en 23 jaar oud. Het merendeel van de jongeren die deelnemen aan Coach4U is tussen 18 en 23 jaar.
- Ze zitten op school of er is sprake van schooluitval.
- Ze hebben nog geen startkwalificatie.
- Ze lopen vanwege privéproblemen en/of weinig motivatie het risico op het verlaten van school zonder een startkwalificatie.
- Ze zijn gemotiveerd om gekoppeld te worden aan een coach op basis van een eigen ondersteuningsvraag.
- Ze hebben een ondersteuningsvraag die haalbaar is voor de coach. Er moet perspectief tot succes zijn.

Het ondersteuningstraject heeft een gemiddelde duur van negen maanden tot een jaar, waarbij de coach gemiddeld eens per week contact heeft met de jongere. De coach ondersteunt schoolgaande jongeren in het verbeteren van hun schoolprestaties en levert daarmee een bijdrage aan het voorkomen van voortijdig schoolverlaten. Om dit te bereiken, moeten de coach en de jongere een aantal obstakels overwinnen die vaak te maken hebben met een mentaliteitsverandering bij de jongere. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het verkrijgen van meer zelfvertrouwen en een realistisch zelfbeeld, betere sociale en communicatieve vaardigheden, doorzettingsvermogen en inlevingsvermogen. Het coachingstraject richt zich dus nadrukkelijk op het aanpakken van een probleemsituatie, gekoppeld aan een aantal concrete en haalbare doelstellingen die de jongere en de coach samen geformuleerd hebben.

Het coachingstraject van Coach4U moet uiteindelijk op lange termijn ertoe leiden dat:

- de deelnemende jongere niet verzuimt van school
- indien de deelnemende jongere niet meer naar school gaat, hij teruggeleid wordt naar school of werk
- de jongere een startkwalificatie behaalt en daardoor kan toetreden tot de arbeidsmarkt.

## **Netwerkcoach**

Het maatjesproject beoogt met de inzet van vrijwilligers (netwerkcoaches) het sociaal netwerk van jonge mantelzorgers te vergroten en een betere balans te vinden tussen het verlenen van zorgtaken voor een familielid en het toekomen aan eigen behoeften en verantwoordelijkheden.

Het project is bedoeld voor jongeren - tussen 13 en 23 jaar - die op welke manier dan ook persoonlijk in de verdrukking komen en er last van hebben dat ze op regelmatige basis zorgtaken verlenen voor familieleden. De doelgroep jonge mantelzorgers wordt door het project breed geïnterpreteerd. Meestal is er sprake van een lichamelijke of geestelijke beperking of ziekte bij een gezinslid. De taken die de jongeren op zich nemen, variëren van huishoudelijke taken tot het runnen van het huishouden en zorggerelateerde taken, zoals het verschonen van luiers, het wassen en het helpen aankleden van een ziek familielid.

Bij jonge mantelzorgers kan de balans tussen het verlenen van zorgtaken in het gezin en het toekomen aan eigen behoeften en verantwoordelijkheden doorslaan. Het verlenen van de zorgtaken en het omgaan met de verantwoordelijkheden en zorgen die daarmee gepaard gaan, nemen zoveel tijd in beslag dat de jongere naast school of werk weinig tijd voor zichzelf over houdt of neemt. De netwerkcoach helpt de jongere om hier een betere balans in te vinden. De netwerkcoach bezoekt de jongere gemiddeld een jaar lang eens per drie weken. Tijdens dit bezoek probeert de netwerkcoach de jongere zodanig te ondersteunen dat hij/zij inzicht krijgt in de eigen situatie en uitgedaagd wordt om een veranderingsproces aan te gaan.

Het ondersteuningstraject moet er uiteindelijk op lange termijn toe leiden dat de jongere:

- een betere balans vindt tussen het verlenen van zorgtaken voor een familielid en het tijd nemen voor eigen behoeften en verantwoordelijkheden
- Inzicht heeft in zijn/haar persoonlijke kwaliteiten
- zijn sociaal netwerk vergroot en kan inzetten voor respijtzorg.



## Humanitas maatjes Venlo en omstreken

Het maatjesproject Humanitas maatjes Venlo en omstreken beoogt met de inzet van maatjes het sociaal isolement bij mensen met een psychiatrische achtergrond te doorbreken door sociaal contact te bieden en de hulpvrager te ondersteunen in om weer deel te nemen aan sociale en publieke voorzieningen in de maatschappij.

Het project is bedoeld voor volwassen mensen met een psychiatrische achtergrond die zich eenzaam voelen, nieuwe contacten willen maken en/of ondersteuning willen bij het deelnemen aan sociale en publieke voorzieningen, in de breedste zin van het woord. Voor de meeste hulpvragers wordt het sociaal isolement al voor een deel doorbroken door het bezoek van het maatje. Deze mensen hebben meestal een beperkt sociaal netwerk. Het maatje is dan voor deze persoon een belangrijk onderdeel van zijn sociaal netwerk. Voor een andere hulpvrager kan het doorbreken van het sociaal isolement betekenen dat hij/zij weer aansluiting zoekt bij sociale netwerken en voorzieningen in zijn woonomgeving. Deze persoon vraagt ondersteuning hierin van het maatje, omdat de stap nog te groot is om dit zelfstandig te doen. Het deelnemen aan sociale en publieke voorzieningen in de maatschappij heeft onder andere betrekking op het aangaan van sociale contacten met mensen buiten het lotgenotencontact, deelname aan het verenigingsleven en recreatieve voorzieningen, communiceren (verbaal en op papier) met publieke instanties en het gebruik maken van openbare voorzieningen.

Het maatje bezoekt gemiddeld één tot anderhalf jaar de hulpvrager minimaal eens per twee weken. Dit minimum wordt als voorwaardelijk gezien om een vertrouwensrelatie op te kunnen bouwen. Aan het einde van het ondersteuningstraject wordt de frequentie van de ondersteuningscontacten teruggebracht tot een maandelijks contact, om daarmee het traject geleidelijk te kunnen afbouwen. Het maatje biedt tijdens dit bezoek gezelschap en steun. Veel hulpvragers hebben een klein sociaal netwerk en missen vriendschap in hun leven. Het maatje probeert op hier een persoonlijke manier een bijdrage aan te leveren. Het maatje is de persoon waar ze iets leuks mee kunnen doen en hun verhaal bij kwijt kunnen. Het maatje legt niks op en accepteert de hulpvrager zoals hij is.

Het ondersteuningstraject van het maatjesproject moet uiteindelijk op lange termijn ertoe leiden dat de hulpvrager:

- zich prettig en veilig voelt wanneer hij deelneemt aan maatschappelijke activiteiten en voorzieningen
- zich prettig en veilig voelt wanneer hij contacten aangaat met mensen buiten lotgenoten.
- niet meer afhankelijk is van de ondersteuning van het maatje.

# Budgetcoach

Het maatjesproject Budgetcoach beoogt met de inzet van getrainde vrijwilligers (budgetcoaches) hulpvragers te ondersteunen in het ordenen van hun administratie en hen te activeren om uiteindelijk zelfstandig, of met hulp van iemand uit het sociaal netwerk, de financiën te kunnen beheren.

De doelgroep van het project is grofweg onder te verdelen in drie cliëntgroepen.

(1) De hulpvrager is tijdelijk door omstandigheden het overzicht kwijt over de financiën. Met een minimale inzet van de budgetcoach kan de hulpvrager na verloop van tijd zijn financiële situatie weer zelfstandig beheren. (2) De hulpvrager heeft zijn administratie niet op orde en heeft op dat moment niet de vaardigheden om het zelfstandig te beheren. Door de inzet van de budgetcoach leert de hulpvrager orde en overzicht aan te brengen in zijn financiële gegevens en zelfstandig te budgetteren. (3) De hulpvrager is niet in staat om zijn administratie zelfstandig te beheren en kan dit ook niet aanleren. Deze hulpvrager wordt doorverwezen naar een budgetbureau of bewindvoerder.

De budgetcoach heeft de taak om samen met de hulpvrager, via een klappersysteem, orde en overzicht aan te brengen in de financiële situatie. Daarna wordt de hulpvrager geactiveerd om de administratie zelfstandig, of met hulp vanuit zijn sociaal netwerk, te beheren. Uiteindelijk is het doel van de ondersteuning een stabiele financiële situatie te creëren om te voorkomen dat een hulpvrager (opnieuw) schulden krijgt. Dit betekent dat de hulpvrager in staat is om het maandelijkse inkomsten- en uitgavenpatroon in balans te houden. Een gedeelte van de hulpvragers zal uiteindelijk terecht komen in de schuldhulpverlening. Het is dan de taak van de budgetcoach om deze hulpvrager toe te leiden naar een schuldhulpverleningstraject.

De gemiddelde duur van het ondersteuningstraject varieert, afhankelijk van de ondersteuningsvraag, tussen drie tot vier maanden en twee tot drie jaar. Het ordenen van de administratie duurt ongeveer drie tot vier weken, waarbij de budgetcoach de hulpvrager minimaal één dagdeel per week bezoekt. Als de hulpvrager overzicht heeft in zijn eigen financiële administratie, zal de intensiteit teruggebracht worden tot een tweewekelijks en daarna een maandelijks bezoek. Vervolgens ligt het aan de aard van de ondersteuningsvraag of het traject voortgezet of afgesloten wordt. Het ondersteuningstraject van het project Budgetcoach moet er uiteindelijk op lange termijn toe leiden dat de hulpvrager:

- zelfstandig, of met ondersteuning van iemand uit het netwerk, kan budgetteren
- in staat is om de voorzieningen aan te vragen die hij nodig heeft
- een stabiele financiële situatie heeft en niet (opnieuw) schulden maakt
- zo nodig toegeleid wordt naar een schuldhulpverleningstraject
- rust ervaart doordat hij de financiële situatie onder controle heeft.

Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken. Onze ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.

De roep om 'evidence based' methodieken in het sociale domein wordt ook in Nederland steeds luider. Het volstaat niet langer om aan te tonen dat de gebruikers van een interventie tevreden zijn en een meerwaarde zien in deelname, maar er wordt gevraagd naar 'harde' bewijzen dat een interventie ook daadwerkelijk effecten heeft en zijn doelen behaald.

Een van de populairste methodieken in het sociale domein in Nederland is die van het maatjesproject. Voor steeds meer doelen en doelgroepen worden maatjesprojecten ontwikkeld. Maar werken die wel? En hoe kunnen we ervoor zorgen dat deze projecten effectiever worden in het behalen van hun doelen? In deze evaluatie wordt gezocht naar wat bewezen is rondom effectieve maatjesinterventies. Op basis van een meta-analyse van effectonderzoeken is in kaart gebracht welke effecten daadwerkelijk te verwachten zijn van maatjesprojecten en welke voorwaarden bijdragen aan het bereiken van deze effecten in de praktijk. Deze inzichten zijn vervolgens vertaald in een praktische richtlijn die sociale professionals kunnen gebruiken om maatjesinterventie optimaal te ontwikkelen en aan te passen.

Het onderzoek naar maatjesprojecten is uitgevoerd in opdracht van Movisie in het kader van het onderzoeksprogramma 'Inzicht in sociale interventies'. Vragen die in dit programma gesteld worden zijn: Wat is de effectiviteit van in de sociale sector toegepaste methoden? En welke vormen van onderzoek lenen zich het beste om te weten te komen wat wel of niet werkt? Het onderzoeksprogramma wordt gefinancierd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.