

RUNOMI



**Radboud Social
Cultural Research**
Radboud University



Institute for Management Research

Radboud University



VIA pilot participatietraject gemeente Nijmegen

Tussentijdse rapportage

Lennert Werner, Pascal Beckers (Institute for Management Research)

Jochem Tolsma, Niels Spierings (Radboud Social Cultural Research)

Radboud University Network on Migrant Inclusion

29 april 2021

Deze pilot maakt deel uit van het Programma Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt (VIA) Themalijn 7: Intensieve Begeleiding van Langdurig Werkzoekenden geïnitieerd door het Nederlandse Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

U kunt de publicatie downloaden via de website www.ru.nl/runomi. Delen uit deze publicatie mogen worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding: Werner, L.M., Beckers, P.J., Tolsma, J. & Spierings, N. (2021), VIA pilot participatietraject gemeente Nijmegen. Tussentijdse rapportage. Nijmegen: Radboud University Network on Migrant Inclusion, Radboud Universiteit.



Inhoud

1 Inleiding	5
1.1 Achtergrond participatietraject en VIA pilot Nijmegen	5
1.2 Beleidscontext VIA pilot participatiecoaches Nijmegen	5
1.3 Doelstelling pilot en beleidstheorie	8
1.4 Doelgroepselectie pilot Nijmegen	9
1.5 Profielschets participatiecoach	10
1.6 Organisatorische context (inbedding participatiecoach in gemeentelijke organisatie)	10
1.7 Samenwerkingspartners (buiten de gemeentelijke organisatie)	11
2 Onderzoeksopzet	12
2.1 Procesevaluatie	12
2.2 Effectevaluatie	14
3 Deelnemerskenmerken pilot Nijmegen	16
3.1 Sample	16
3.2 Startende deelnemers: achtergrond	16
3.3 Deelnemers: startsituatie	18
3.4 Algemeen beeld/voorlopige conclusie en implicaties voor participatietraject (SWOT)	24
4 Uitvoering participatietraject	24
4.1 Perspectieven participatiecoaches	24
4.1.1 Caseload per participatiecoach	24
4.1.2 Werkwijze (algemeen)	25
4.1.3 Welke (verschillende) invullingen geven participatiecoaches aan het traject?	27
4.1.4 Samenwerking met externe partners	28
4.1.5 Motivatie, doelen, frustraties in hun werk	28
4.2 Perspectieven deelnemers	29
4.2.1 Hoe verloopt het participatietraject voor verschillende deelnemers?	29
4.2.2 Verschillende stappen; overeenkomsten, verschillen	30
4.2.3 Hoe hebben deelnemers het participatietraject ervaren?	31
5 Ervaren effecten en (niet-)werkzame elementen van de pilot	33

5.1 Perspectieven participatiecoaches	33
5.1.1 Ervaren resultaten	33
5.1.2 Hoe reageren deelnemers op verschillende invullingen?	33
5.1.3 Sterke punten traject	34
5.1.4 Verbeterpunten traject	35
5.2 Perspectieven deelnemers	35
5.2.1 Waardoor raken deelnemers gemotiveerd?	35
5.2.2 Waarvan hebben deelnemers gemerkt dat het bijdraagt aan hun welzijn en economische participatie?	36
5.2.3 Sterke punten traject	37
5.2.4 Verbeterpunten traject	38
6 Lessen uit deze pilot voor participatiecoaches en deelnemers	38
6.1 Perspectieven participatiecoaches	38
6.1.1 Welke obstakels waren er in de uitvoering van het traject voor participatiecoaches?	38
6.1.2 Hoe wordt/werd omgegaan met die obstakels?	39
6.1.3 Welke faciliteiten ondersteunen de effectieve uitvoering door participatiecoaches?	39
6.1.4 Hoe is de samenwerking en communicatie met deelnemers?	39
6.1.5 Hoe is de samenwerking en communicatie met andere actoren?	40
6.1.6 Vinden de participatiecoaches de aanpak geschikt voor andere gemeenten?	40
6.2 Perspectieven deelnemers	41
6.2.1 Waar lopen deelnemers in praktische zin tegenaan?	41
6.2.2 Hoe ervaren deelnemers de communicatie met de gemeente?	41
6.2.3 Hoe ervaren deelnemers de communicatie met overige instanties?	43
7 Conclusies en reflectie	43
7.1 Hoe verloopt de uitvoering van de participatietrajecten?	43
7.2 Wat zijn de mechanismen die (de afwezigheid van) mogelijke effecten kunnen verklaren?	45
Gebruikte literatuur	47

Bijlagen

Bijlage 1:	Interviewgide participatiecoaches	48
Bijlage 2:	Interviewgide overige gemeentelijke betrokkenen bij Pilot	51
Bijlage 3:	Interviewgide deelnemers	53
Bijlage 4:	Protocol voor P-coaches	55
Bijlage 5	Toestemmingsformulier	56

(1) Inleiding

Dit is de tussentijdse rapportage voor de pilot participatietraject gemeente Nijmegen, die onderdeel uitmaakt van het Programma Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt (VIA) Themalijn 7: Intensieve Begeleiding van Langdurig Werkzoekenden geïnitieerd door het Nederlandse Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). De pilot is in januari 2020 gestart en loopt nog door tot oktober 2021. Deze tussentijdse rapportage biedt eerste inzichten en reflectie op de context, opzet en implementatie van de Nijmeegse pilot.

Deze inzichten zijn verzameld middels een documentenanalyse en een survey onder alle deelnemers aangevuld met een reeks diepte-interviews met deelnemers aan het participatietraject, de participatiecoaches en andere gemeentelijke betrokkenen bij het traject. Eind 2021 volgt hierop een eindrapportage, waarin ook de bevindingen uit het effectiviteitsonderzoek meegenomen kunnen worden. Wegens de door de Coronasituatie ontstane projectvertraging liggen er momenteel nog geen bevindingen hieruit voor.

1.1 Achtergrond participatietraject en VIA pilot Nijmegen

Sinds december 2017 zet de gemeente Nijmegen participatiecoaches in om mensen die langdurig in de bijstand zitten een stap verder te laten komen op de participatieladder waarbij een vorm van activering in de richting van dagbesteding, vrijwilligerswerk of regulier werk het streven is. De participatiecoach (of p-coach in het kort) voert persoonlijke gesprekken met deelnemers over hun leven. Gezondheid, dagbesteding, financiële situatie van de kandidaat, contacten en welbevinden zijn aspecten die worden besproken in deze gesprekken.

In januari 2020 is de VIA pilot participatietraject gemeente Nijmegen gestart, waarin de gemeente de bestaande aanpak participatietraject gaat toepassen op mensen die langdurig in de bijstand zitten met een niet-westerse migratieachtergrond. Aan de implementatie is een onderzoek in de vorm van proces- en effectevaluatie gekoppeld, om de werking van deze aanpak inzichtelijk te maken en beter te begrijpen welke elementen van de aanpak wel/niet werken en waarom. Hiermee draagt deze pilot bij aan de nationale ambitie van het Ministerie SZW in het kader van Programma VIA om evidence-based beleidsaanpakken in kaart te brengen.¹ Aanleiding voor dit landelijk initiatief is de achterblijvende arbeidsparticipatie van Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond in recente jaren vergeleken met andere bevolkingsgroepen. De SCP-publicatie 'Integratie in Zicht' (Hujink & Andriessen, 2016) laat zien dat de arbeidsparticipatie van Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond gemiddeld lager is dan onder autochtone Nederlanders en dat zij vaker werkloos zijn, vaker in flexibel dienstverband en op lager beroepsniveau werkzaam zijn. Belemmerende factoren voor de vooruitgang van deze groep op de arbeidsmarkt zijn onder andere gerelateerd aan kenmerken van de doelgroep zelf (taalvaardigheid, sociaal netwerk, opleidingsniveau evz.) als ook aan kenmerken van de arbeidsmarkt, zoals discriminatie (de Ruig, Witkamp & Walz, 2019).

1.2 Beleidscontext VIA pilot participatiecoaches Nijmegen

In het Coalitieakkoord 2018-2022 (Gemeente Nijmegen, 2018) zetten de Nijmeegse coalitiepartijen GroenLinks, D66 en SP in op initiatieven ter vermindering van sociale tegenstellingen en bestrijden van armoede. "... integrale benaderingen en maatwerk zijn daarbij uitgangspunten. We bieden mensen perspectief op zinvol werk; sterker dan voorheen leggen we de verbinding tussen werk, inkomen, onderwijs, welzijn en zorg. We willen dat zo veel mogelijk mensen volwaardig meedoen in de Nijmeegse samenleving en de ondersteuning bieden die daar echt

¹ Zie de Ruig, Witkamp & Walz (2019) voor meer informatie over het VIA programma, doelstellingen en bijhorende pilots.

bij helpt. Soms is dat ondersteuning bij het huishouden, soms is het dagbesteding en soms is het hulp in de vorm van een financieel vangnet.” (Gemeente Nijmegen, 2018, p. 9). Het participatietraject sluit goed aan bij deze beleidsambities voor domeinoverschrijdende, maatwerk aanpakken ter bevordering van maatschappelijke participatie en - waar mogelijk - doorstroming naar (betaald) werk. Specifiek voor uitkeringsgerechtigden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt is de ambitie: “...meer kans geven op duurzaam betaald werk. Naast een beter inkomen en meer zekerheid, heeft een baan positieve gevolgen zoals een lager beroep op zorgvoorzieningen, meer perspectief voor kinderen binnen een gezin, minder kans op armoede en schulden en minder eenzaamheid.” (Gemeente Nijmegen, 2018, p. 17)

De ambities en doelstellingen van gemeente Nijmegen op gebied van arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid zijn uiteengezet in het document *Werk voorop! Arbeidsmarkt- en Re-integratiebeleid 2020 t/m 2023* voor Rijk van Nijmegen (Rijk van Nijmegen, 2019): “We willen werkzoekenden integraal ondersteunen daar waar nodig. Dat betekent dat wordt gekeken op welke leefdomeinen nog meer inzet nodig is om te zorgen dat iemand gaat werken; regulier, beschermt of bijvoorbeeld in de arbeidsmatige dagbesteding... Dat betekent dat lokaal gewerkt wordt met een klantgerichte benadering. Een werkzoekende heeft een vaste contactpersoon die, ook wanneer het andere leefdomeinen betreft, ondersteuning biedt.” (Rijk van Nijmegen, 2019, p. 9)

In het gesprek met beleidsmedewerkers van de gemeente Nijmegen kwam naar voren dat de gemeente Nijmegen in najaar 2019 op zoek was naar nieuwe verbindingen en projecten om kwetsbare groepen te stimuleren tot participatie en voor zover mogelijk (vrijwilligers)werk. Voor de gemeente is deze doelgroep op korte termijn slechts in zeer beperkte mate bemiddelbaar naar betaald werk en valt hierdoor buiten het bereik van het Regionaal Werkbedrijf Rijk van Nijmegen, de uitvoeringsinstantie die namens de gemeenten in de regio verantwoordelijk is voor de arbeidsbemiddeling. Via het Ministerie SZW werd toen de mogelijkheid geboden om voorstellen in te dienen voor gemeentelijke pilots in het kader van het hierboven omschreven VIA programma.

Het plan ontstond om deze pilot te koppelen aan migrantenbeleid in de gemeente Nijmegen, vooral vanwege het feit dat het bijstandbestand van de gemeente tot kort voor de start van de pilot onoverzichtelijk was. De doelgroep was niet in beeld bij de gemeente. Omdat men gewend was signaalgestuurd te werken, en dus reageerde op meldingen, kon het gebeuren dat mensen soms tien jaar niet gezien of gesproken werden. In de hoop mensen beter te kunnen begeleiden in het bewerkstelligen van hun basisbehoeften was het allereerst prioriteit om dit klantenbestand te organiseren, zodat duidelijk kon worden hoeveel mensen voldeden aan de voorwaarden die het Ministerie stelde aan de doelgroep van dit onderzoek – zie daarvoor ook de paragraaf ‘Doelgroepsselectie’.

Het participatietraject dat sinds december 2017 in gemeente Nijmegen wordt aangeboden heeft een experimenteel karakter met minimale inbedding qua beleidsstukken. In de woorden van een betrokken beleidsmedewerker: “*Volgens mij is er nooit een beleidsdocument geweest, of is er nooit gestaafd, geborgd, iets opgenomen in een of ander beleidsplan.*” De participatiecoaches zijn ‘gewoon’ begonnen zonder verwachtingen, specifieke doelgroep of *target*, om klanten uit de Bijstand te begeleiden naar maatschappelijke participatie en (vrijwilligers)werk. Tevens heeft de relatief grote afstand tussen Werkbedrijf en de afdeling Zorg & Inkomen voorheen gezorgd voor blinde vlekken in de werkzaamheden en uitkomsten van de andere actoren. De uitdaging voor de participatiecoaches is om persoonlijke aandacht te kunnen bieden, daar ze werken vanuit de assumptie dat dit welzijn verhogend werkt en deze mensen meer houvast biedt, al draagt het niet altijd in directe zin bij aan uitstroom richting betaald werk. Dat is een aspect waar rekening mee moet worden gehouden, aangezien de doelgroep van dit traject ook veel mensen omvat op lagere treden van de participatieladder (zie figuur 1 hieronder). Deze mensen staan op grote afstand van de arbeidsmarkt en er kan niet van hen worden verwacht dat zij op relatief korte termijn bemiddelbaar zijn naar (betaald) werk. Daarom is het reguliere bemiddelingstraject via het Regionale Werkbedrijf Rijk van Nijmegen geen optie voor deze groep en zijn deze mensen bij gebrek aan bemiddelingsmogelijkheden ‘uit het zicht verloren’ van klantmanagers in afdeling Zorg & Inkomen. In de woorden van een betrokken beleidsmedewerker:

“Al is het maar dat iemand 1 keer per week bij een wijkcentrum een kopje koffie gaat drinken, dat vinden wij al een hele vorm van participatie, want dat betekent dat je buiten komt, dat je een gesprek kunt voeren, dat je wat meer ziet wat er hier in de maatschappij gebeurt. Dat je misschien andere mensen ontmoet met wie je een gesprekje kunt hebben, en van lieverlee kun je misschien wel in een kookcursus, of een fietsles. Nou ja, zo kun je beter je kinderen ondersteunen op school, kan je de taal leren, dat soort dingen.”

Figuur 1. Visualisering van de participatieladder met zes treden



Bron: VNG (2010), p.5.

Dit idee om in het najaar 2019 een VIA pilot participatietraject Nijmegen op te starten voor mensen van niet-westerse migratieachtergrond die langdurig in de bijstand zitten ontstond echter – in de woorden van een betrokken beleidsmedewerker: “...uit goed beredeneerde vermoedens...”. Hard bewijs dat deze intensieve aanpak voor participatie effectief is, juist voor migranten met een niet-westerse migratieachtergrond, ontbrak. Juist om die reden was er veel animo voor deelname aan de VIA pilot, om deze aanpak te laten documenteren en door middel van wetenschappelijk onderzoek vast te kunnen stellen of en in hoeverre deze persoonlijke manier van aandacht geven werkt. Dit wordt door de verantwoordelijke beleidsmedewerker als een belangrijke stap beschouwd om de participatiecoaches een steviger positie binnen de gemeente Nijmegen te geven en dit initiatief structureel aan te kunnen blijven bieden. In de gesprekken kwam namelijk naar voren dat bij elke ‘tegenwind’ de participatiecoaches ter sprake komen als bezuinigingspost, omdat er geen hoge uitstroomcijfers uit de bijstand zijn te zien. Betrokken beleidsmedewerkers en participatiecoaches zijn er echter van overtuigd dat het participatietraject op persoonlijk vlak een grote meerwaarde voor deelnemers heeft, wat als een belangrijke bijdrage in de maatschappelijke activering van mensen wordt beschouwd, onder andere omdat het deze groep langdurig ontbrak aan begeleiding, wat zeer waarschijnlijk niet bevorderend werkt – niet alleen voor henzelf, maar op den duur ook niet voor de maatschappij.

1.3 Doelstelling pilot en beleidstheorie

Hoofddoelstelling van de pilot

Het participatietraject dat is ingezet in gemeente Nijmegen heeft als doel om mensen die langdurig in de bijstand zitten een stap verder te laten komen op de Participatieladder, waarbij een vorm van activering in de richting van dagbesteding, vrijwilligerswerk of regulier werk het streven is. Door middel van wetenschappelijk onderzoek zal worden vastgesteld in welke mate het Nijmeegse participatietraject bijdraagt aan het maatschappelijk activeren en het vergroten van het welbevinden van bijstandsgerechtigde Nijmegenaren met een niet-westerse migratieachtergrond, wat het verloop van de uitvoering van de participatietrajecten is en welke mechanismen een rol spelen in het verklaren van (de afwezigheid van) effecten.

De aanpak kenmerkt zich door een hogere intensiteit van persoonlijke begeleiding door de participatiecoach dan in de reguliere aanpak met klantmanagers vanuit afdeling Zorg & Inkomen geboden kan worden. Andere kenmerken zijn het domeinoverschrijdende perspectief op belemmeringen voor activering (welzijn, scholing, zelfredzaamheid, sociaal netwerk, gezondheid), het niet-verplichtende karakter en de samenwerking tussen participatiecoach en relevante ketenpartners in het re-integratietraject. Vanuit het gemeentelijk perspectief is het startpunt en dé belangrijkste voorwaarde voor slagen van deze aanpak dat deelnemers aan het traject wel degelijk gehoord en gezien worden. Volgens betrokken beleidsmedewerkers en participatiecoaches ontstaat zo een relatie van wederzijds begrip en respect tussen de p-coach en deelnemer. Deze vertrouwelijke relatie stelt de p-coach in staat om de deelnemer te helpen om zinvolle stappen te kunnen maken op de Participatieladder, die moeten leiden tot welzijnsverhoging en maatschappelijke activering. Volgens een betrokken participatiecoach is het door bezuinigingen in het verleden erin gegroeid dat veel inwoners onzichtbaar zijn geworden voor de gemeente. Pas op het moment dat deze mensen gingen verhuizen of een kind kregen, ontving de gemeente een melding over de situatie van deze mensen – het eerdergenoemde signaalgestuurd werken.

Potentieel werkzame elementen

Het participatietraject onderscheidt zich door een hogere mate van intensiteit van de reguliere re-integratieaanpak die door klantmanagers van afdeling Zorg & Inkomen wordt aangeboden. De veronderstelling is dat intensief en persoonlijk contact tussen deelnemer en participatiecoach effectiever is dan lichte vormen van begeleiding door de klantmanager. Uit onderzoek blijkt dat intensief en persoonlijk contact diverse voordelen heeft: gemeenten krijgen een beter klantbeeld; deelnemers vinden het prettig; uitstroom is hoger dan normaal (zie o.a. Fenger & Struwer, 2016). Het participatietraject vertrekt op de tweede plaats vanuit de constatering dat er voor bijstandsgerechtigde Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond belemmeringen kunnen zijn bij hun activering en dat die belemmeringen zich op allerlei gebieden kunnen manifesteren: welzijn, scholing, zelfredzaamheid, sociaal netwerk en gezondheid. De traditionele aanpak van de afdeling Zorg & Inkomen is doorgaans gericht op arbeidsmarktrelevante activiteiten (sollicitatietrainingen en dergelijke) en snelle toeleiding naar regulier werk, al dan niet met ondersteuning. Voor mensen met problemen op diverse leefgebieden is zo'n aanpak vaak een stap te ver. De veronderstelling is dat een aanpak gericht moet zijn op alle leefdomeinen en dus een domeinoverschrijdend karakter moet hebben, zodat belemmeringen voor participatie worden weggenomen (zie o.a. Divosa, 2012). De derde veronderstelling is dat een vrijwillig karakter effectiever is dan een verplichtend karakter. Dit wordt ondersteund door onderzoek (zie o.a. Lub, 2017). Wanneer mensen zelf concrete en realistische doelen formuleren, eventueel met hulp van een participatiecoach, wordt de motivatie van mensen aangewakkerd en stijgt de slagingskans van trajecten.

1.4 Doelgroepselectie pilot Nijmegen

De doelgroep voor de pilot bestaat uit oud-migranten afkomstig uit niet-westerse landen, dit zijn mensen die al lange tijd in Nederland zijn en die langer dan twee jaar een bijstandsuitkering hebben. Deze groep is over het algemeen al langer dan twee jaar 'uit beeld' bij de gemeente, er is over een langere periode nagenoeg geen contact meer mee geweest door klantmanagers afdeling Zorg & Inkomen en deze mensen zitten ook niet in andere trajecten, bijvoorbeeld in het kader van Wet Taaleis of in een bemiddelingstraject van het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen. Statushouders die in recente jaren in Nederland zijn gearriveerd maken geen onderdeel van de pilot uit, omdat de gemeente Nijmegen voor deze doelgroep een specifieke alternatieve aanpak hanteert; statushouders die langdurig in Nederland zijn, die in de bijstand zitten, en buiten de aanpak statushouders vallen, maken echter wel deel uit van de doelgroep voor deze pilot. Wet Taaleis is in januari 2016 in werking getreden, en is volgens een participatiecoach de start geweest van het inzicht verkrijgen in het bestand van klanten met een migratieachtergrond.

Uit de praktijk van participatietraject Nijmegen van de eerste twee jaar - die weliswaar nog niet specifiek gefocust was op deze doelgroep, maar waarin p-coaches wel vaak in aanraking hiermee kwamen - blijkt dat het een doelgroep is met een complexe problematiek. Betrokken beleidsmedewerkers en p-coaches geven aan dat het gaat om mensen met gezondheidsproblemen, mentale problemen, depressies, weinig contacten, een slecht CV met weinig perspectief voor werk en vaak gebrekkige Nederlandse taalvaardigheden. Bij de meeste klanten spelen meerdere van deze problemen. De pilot is dus gericht op een doelgroep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en het kan niet worden verwacht dat deze groep in korte tijd in groten getale uitstroomt naar (betaald) werk gedurende de pilot.

De enige selectie vindt nog plaats op basis van leeftijd. Deelnemers zijn 28 jaar en ouder, verder worden geen selectiecriteria gehanteerd om zo veel mogelijk de huidige werkwijze van de participatiecoaches na te bootsen. Deze minimumleeftijdsgrens wordt toegepast, omdat de gemeente bij jongeren in principe inzet op bemiddeling naar onderwijs. Vervolgens is er een screening uitgevoerd door de participatiecoaches om te verifiëren dat potentiële deelnemers daadwerkelijk in de bijstand zitten, van niet-westerse migratieachtergrond zijn, er geen ernstige gezondheidsklachten of gedragsstoornissen spelen die deelname aan de pilot in de weg staan, en deelnemers op het moment van signaleren niet al in andere bemiddelingstrajecten van de gemeente of het Regionaal Werkbedrijf zitten. De lijst voor de doelgroepselectie voor de pilot wordt aangeleverd door afdeling Zorg & Inkomen, de regie houdende afdeling van de gemeente voor alle bijstands-gerelateerde zaken van inwoners in Nijmegen.

De doelstelling van de pilot is om in totaal 150 mensen uit deze doelgroep binnen de projectperiode een participatietraject aan te bieden. In eerste instantie (per februari 2020) bevatte de doelgroep in totaal 529 potentiële deelnemers. Deze doelgroepselectie is later echter aangevuld, omdat onvoldoende deelnemers instroomden in het traject, wat grotendeels te maken had met de Coronasituatie die de voortgang van de pilot belemmerde. De huidige verwijzing naar p-coaches vindt meestal plaats via de klantmanager bij Afdeling Zorg & Inkomen die verantwoordelijk is voor het uitkeringsbeheer, soms ook door het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen of door andere collega's binnen de gemeente. Deze wijze van werken wordt niet veranderd voor deze pilot.² Na instroom binnen het participatietraject laten de klantmanagers de deelnemers in principe 'met rust'.

² De onderzoekers registreren de wijze waarop deelnemers zijn ingestroomd in het participatietraject (bijvoorbeeld: verwijzer) en de door de individuele P-coaches gehanteerde selectiecriteria (bijvoorbeeld: ingeschatte motivatie). Waar mogelijk wordt hiermee rekening gehouden bij het in kaart brengen van het effect van het participatietraject.

De kenmerken van deelnemers aan de pilot Nijmegen worden uitgebreid besproken in sectie 3. Voor de tussenrapportage is data gebruikt die verzameld is vóór 19 januari 2021. Het betreft 62 cliënten die de intakevragenlijst hebben ingevuld. Negen van de 62 cliënten zijn tussentijds uitgestapt.

1.5 Profielschets participatiecoach

Participatiecoaches hebben als belangrijkste taak om een goed gesprek aan te gaan met deelnemers aan het participatietraject. Dit gesprek aangaan omvat vooral het kijken naar de huidige situatie van degene die naast de participatiecoach staat, om op die manier helder te krijgen wat diens problemen en wensen zijn, en welke stappen diegene wil en kan zetten. Het stimuleren en motiveren van deelnemers om zelfstandiger in de Nederlandse samenleving te manoeuvreren is daarin relevant, omdat het doel van dit traject is om welzijn verhogend te werken door middel van maatschappelijke activering. Een luisterend oor bieden, en tegelijk mensen op weg helpen naar een betere integratie in de Nederlandse samenleving. Dit kan enkel gaan om een kop koffie in het wijkcentrum met buurtgenoten, om mensen te stimuleren vaker uit huis te komen. Ook kan het gaan om doorverwijzen naar een taalcoach, omdat mensen vaak wordt aangeraden eerst een goede basis aan Nederlands te beheersen voordat zij effectief kunnen werken en daadwerkelijk begrijpen wat van ze wordt gevraagd – en om zelf dingen duidelijk te kunnen maken uiteraard.

De rol van de participatiecoaches in dit traject is in principe gefocust op het benutten van de eigen kracht van deelnemers; door deze mensen centraal te stellen en hen zelf het tempo en de richting te laten bepalen, hopen de coaches meer te bewerkstelligen. Deelnemers wordt op deze manier minder verplicht, zodat intrinsieke motivatie een belangrijke rol kan spelen in de te maken stappen. Voorbeelden van competenties die participatiecoaches dienen te hebben zijn: ‘betrokkenheid’, ‘aanpassingsvermogen’, ‘samenwerking’, ‘zelfontwikkeling en -sturing van de ander’, ‘netwerkvaardigheid’ en ‘interpersoonlijke sensitiviteit’. Het kunnen bieden van de juiste hulp gaat in dit geval gepaard met het scheppen van een vertrouwensband met deelnemers, zodat obstakels daadwerkelijk genomen kunnen worden – nadat ze aan het licht zijn gebracht. Kennis van de medemens en het kunnen inleven in anderen worden daarbij aangemerkt als uiterst relevant.

1.6 Organisatorische context (inbedding participatiecoach in gemeentelijke organisatie)

Op dit moment hebben de participatiecoaches een vrije rol binnen de gemeentelijke organisatie, omdat bij start van het participatietraject nog onbekend was welke resultaten precies verwacht konden worden. Dit zorgt voor een eigen invulling van de werkwijze van de coaches. Organisatorisch zijn de participatiecoaches onderdeel van bureau Bijzondere Dienstverlening binnen de gemeente, onderdeel van afdeling Zorg & Inkomen, maar het initiëren van het participatietraject en de invulling daarvan is door de coaches zelf in gang gezet. Er is geen duidelijk kader, zo werd aangegeven in verschillende gesprekken met betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente Nijmegen.

Het ontbreken van een duidelijk kader en een duidelijke inbedding in de gemeentelijke organisatie brengen ook risico's met zich mee, die de kwaliteitszorg en het voortbestaan van het participatietraject kunnen aantasten. Zo geeft een betrokken beleidsmedewerker aan dat het participatietraject - doordat het geen vaste plek in de organisatie heeft - voortdurend risico loopt om wegbezuinigd te worden in tijden van financieringsnood. Ook is het traject in sterke mate afhankelijk van de juiste personele bezetting aan bevlogen participatiecoaches, die het verschil voor deelnemers kunnen maken. Deze rol vergt nogal veel en het zal niet eenvoudig zijn om duurzaam een passende personele bezetting te waarborgen. Dit bleek ook gedurende de onderzoeksperiode, waarin zich veel personele wissels onder de p-coaches hebben voorgedaan en wat tot problemen in de uitvoering van de

pilot heeft gevoerd. Een ander probleem - resulterend uit de losse gemeentelijke inbedding van het participatietraject - dat participatiecoaches benoemen is dat hun afstemming met andere afdelingen en gemeentelijke uitvoeringsdiensten soms stroperig loopt, moeizaam en tijdrovend. Een goede afstemming is echter van groot belang, b.v. als het gaat om de instroom van deelnemers in het traject, maar ook voor de bemiddeling van deelnemers naar ketenpartners die helpen in de maatschappelijke activering.

Volgens een betrokken beleidsmedewerker zijn de participatiecoaches een goed voorbeeld van de verandering in de gemeentelijke dienstverlening die sinds enkele jaren in de gehele organisatie zijn intrede doet, waarbij meer nadruk ligt op het centraal stellen van de klant en diens behoeften. Het contact tussen gemeente en inwoners is persoonlijker via deze manier van werken. Deelnemers aan het participatietraject ervaren dit persoonlijk contact met de gemeente als stimulerend voor hun integratie in de Nederlandse maatschappij; meerdere van de geïnterviewde deelnemers beschouwen de p-coach niet als gemeentelijk medewerker, maar meer als een persoonlijke kennis. Als dit voor hen de doorslag geeft om pro-actiever te worden en opener te worden over zichzelf, dan volgt het besef dat formele contacten bij de gemeente niet altijd een negatieve lading opwekken.

1.7 Samenwerkingspartners (buiten de gemeentelijke organisatie)

In de uitvoering van het werk dat de participatiecoaches leveren, hebben zij te maken met verschillende samenwerkingspartners buiten de gemeentelijke organisatie. De meest relevante actoren zijn het Werkbedrijf, de vrijwilligerscentrale en STIPs, die zich alle bezighouden met een deel of delen van het proces. Zo is het Werkbedrijf vooral relevant in het deel van de aanlevering van klanten, en daarnaast bij het tussentijds doorverwijzen en raadplegen van informatie over verschillende klanten. In bemiddeling naar trajecten en betaald werk is het Werkbedrijf een belangrijke actor. Bijzonder aan deze connectie is echter dat het Werkbedrijf eerder deel uitmaakte van de gemeentelijke organisatie, geschaard onder Afdeling Werk & Inkomen. Op dit moment is het een zelfstandig apparaat, iets dat de samenwerking minder efficiënt maakt – waarover meer in sectie 6.1.5.

De andere partners assisteren op het gebied van vrijwilligerswerk en praktisch alle andere persoonlijke zaken waar mensen mee te maken krijgen. Deelnemers kunnen langsgaan bij een STIP in de eigen wijk om ondersteuning te vragen, bijvoorbeeld bij het invullen van papieren of aanvragen van gemeentelijke regelingen, iets dat in eerste instantie vaak wordt geïnitieerd door participatiecoaches. STIPs zijn vrijwel altijd gevestigd in een wijkcentrum, zodat buurtbewoners op die manier ondersteuning dicht bij huis kunnen vinden.

Naast deze samenwerkingspartners zijn welzijnsorganisaties, wijkcentra, Financieel Experts in de Wijk, Sociale Raadslieden, taalinstututen, de vrijwilligerscentrale, non-profit organisaties, organisaties voor ambulante begeleiding en sociale wijkteams ook van belang in het kunnen bieden van de juiste hulp.

Welzijnsorganisaties als Bindkracht10 en Sterker zijn kernpartners die projecten waar mensen aan kunnen deelnemen initiëren, bijvoorbeeld moestuinen, buurtrestaurants en maatjesprojecten. Ook de eerder genoemde STIPs zijn onderdeel van Bindkracht10.

- Wijkcentra zijn relevant vanwege het feit dat ze zich lenen als goede gesprekslocatie voor afspraken tussen participatiecoaches en klanten. Ook kunnen klanten soms terecht bij een wijkcentrum voor vrijwilligerswerk. Voor de procesevaluatie van dit onderzoek zijn acht van de tien deelnemers ook in wijkcentra gesproken.
- Financieel Experts in de Wijk betreft een samenwerking tussen gemeentelijke medewerkers van Bureau Schuldhulpverlening en medewerkers van Bindkracht10. Het is een eerste, laagdrempelig loket waar mensen terecht kunnen voor hulp bij financiële problemen. Voor wat betreft juridische ondersteuning en advies vanuit de gemeente kunnen mensen terecht bij de Sociale Raadslieden.

- Verder zijn taalinstellingen zoals Step, bibliotheken en taalcafés relevante partners in de zin van; zij leren deelnemers aan het participatietraject een beter niveau Nederlands. De Vrijwilligerscentrale en non-profit organisaties zoals Pluryn, Dierenambulance, maar ook tweedehands winkels, cultuur- en zorginstellingen zijn vervolgens plekken waar klanten terecht kunnen voor vrijwilligerswerk.
- Organisaties voor ambulante begeleiding en sociale wijkteams, actoren die hulpverlening bieden op allerlei vlakken. Voorbeelden van de eerste categorie zijn Unik en Entrea. Sommige mensen hebben vanuit de WMO ambulante begeleiders. Deze mensen hebben vaak geen tijd voor het onderdeel 'dagbesteding', vandaar de samenwerking met de participatiecoaches en de gemeente.
- Sociale Wijkteams draaien om hulpverlening in multidisciplinaire teams. Hier werken alleen professionals samen uit gemeente en organisaties als Sterker. Naar sociale wijkteams wordt regelmatig doorverwezen als men denkt dat er professionele hulpverlening nodig is (denk aan maatschappelijk werk, jeugdhulp of WMO).

(2) Onderzoeksopzet

Het onderzoek is gestart in januari 2020 en loopt nog door tot oktober 2021, met opleveren van een project eindrapportage in november 2021. Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen: Een procesevaluatie, die inmiddels grotendeels is afgerond, en een effectiviteitsonderzoek, dat nog doorloopt tot projecteinde.

In het onderzoek staan de volgende vijf vragen centraal; vragen 1 t/m 3 worden beantwoord in de procesevaluatie en vragen 4 en 5 in het effectiviteitsonderzoek:

1. Hoe verloopt de uitvoering van de participatietrajecten?
2. Wat zijn de mechanismen die (de afwezigheid van) effecten kan verklaren?
3. Welke lessen voor andere gemeenten zijn te trekken uit de pilot?
4. In welke mate draagt het volgen van een participatietraject bij aan de maatschappelijke activatie van langdurige werklozen met een migratieachtergrond?
5. In welke mate draagt het volgen van een participatietraject bij aan het vergroten van het welbevinden van langdurige werklozen met een migratieachtergrond?

2.1 Procesevaluatie

De procesevaluatie heeft twee hoofddoelen: zicht krijgen op (1) het verloop van de uitvoering van de participatietrajecten en (2) de mechanismen die (de afwezigheid van) effecten kan verklaren. Om hier een relatief volledig beeld van te krijgen, wordt zowel het perspectief van de participatiecoaches en andere bij het traject betrokken deskundigen als het perspectief van de deelnemers meegewogen. Tevens wordt vanuit deze perspectieven gekeken naar de praktische ervaringen (los van de effecten) om zo bij te dragen aan een mogelijk efficiëntere uitvoering in de toekomst, of in andere gemeenten. Er wordt gewerkt met een interviewgide en bij de selectie van deelnemers voor de interviews wordt rekening gehouden met relevante kenmerken (b.v.: geslacht, leeftijd en herkomstgroep).

Interviews met participatiecoaches en andere bij het traject betrokken deskundigen

Om informatie over ervaringen en inzichten van diverse deskundigen op te halen, is er in de procesevaluatie gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksbenadering op basis van diepte-interviews met alle betrokkenen. De participatiecoaches zijn op twee verschillende momenten gesproken, in juni 2020 en december 2020, om op die manier ontwikkelingen te belichten en de voortgang van het traject in kaart te kunnen brengen – ook met het oog op Covid-19. De andere betrokkenen zijn eenmalig gesproken in de periode tussen mei 2020 en december

2020. Zie tabel 1 hieronder voor een overzicht over de gesproken respondenten bij dit onderzoek. Middels semigestructureerde diepte-interviews, digitaal gehouden via Zoom en Jitsi, is de benodigde informatie opgehaald bij participatiecoaches en andere betrokkenen bij de gemeente. De vragenlijsten voor de interviews met participatiecoaches en andere bij het traject betrokkenen zijn te vinden in bijlagen 1 en 2.

Tabel 1. Overzicht respondenten diepte-interviews met betrokkenen bij participatietraject

Functie	Datum interview
Beleids- en procesadviseur	15 juni 2020
Participatiecoach 1	22 juni 2020
Participatiecoach 2	23 juni 2020
Participatiecoach 3	24 juni 2020
Projectleider statushouders Zorg & Inkomen	2 juli 2020
Manager Bijzondere Dienstverlening	8 juli 2020
Beleidsadviseur Zorg & Inkomen	8 juli 2020
Senior Adviseur Human Capital - Team Economie - Afdeling Stadsontwikkeling	16 juli 2020
Participatiecoach 2	8 december 2020
Participatiecoach 1 (+ aanwezigheid Participatiecoach 4; was eerder lange tijd afwezig)	10 december 2020

Interviews met deelnemers participatietraject

In de van tevoren geformuleerde doelstellingen staat dat gestreefd wordt om 16 interviews met deelnemers af te nemen; door de geldende Coronamaatregelen die op verschillende momenten een hevige impact hadden op vrijwel alle aspecten van dit participatietraject, zijn tot nog toe (maart 2021) slechts 10 diepte-interviews met deelnemers gerealiseerd. De semi-gestructureerde interviews met deelnemers zijn alle face-to-face gehouden in wijkcentra, op vrijwilligerswerklocaties, of in de Stadswinkel. Veel deelnemers aan het traject waren i.v.m. de Coronasituatie echter terughoudend om dergelijke fysieke face-to-face gesprekken aan te gaan. Digitale gesprekken met deelnemers zijn niet gehouden, omdat deelnemers een duidelijke voorkeur aangaven voor fysieke gesprekken, ook in Coronatijden. Onderzoekers hebben veel moeite moeten doen om überhaupt deelnemers te vinden die bereid waren om in gesprek te gaan. Een fysiek gesprek was dan wel een optie voor deze deelnemers, maar een digitaal gesprek was een stap te ver. We hebben te maken met een bijzonder kwetsbare en moeilijk benaderbare doelgroep, voor wie het voeren van een gesprek t.b.v. dit onderzoek in de meeste gevallen een spannende ervaring is. Daarnaast komt een telefonisch of digitaal interview met deze doelgroep, vooral met degenen die slecht Nederlands spreken, de communicatie niet ten faveure. Ook al moest het aantal interviews naar beneden worden bijgesteld, toch concluderen de onderzoekers dat het gerealiseerde aantal interviews voldoende inzichten in de deelnemerservaringen opleveren, zodat het uitvoeren van additionele interviews geen grote meerwaarde meer heeft. De vragenlijst voor de interviews is te vinden in bijlage 3.

Deelnemers aan de interviews zijn geselecteerd uit de lijst van deelnemers aan het participatietraject, die het intakegesprek hebben doorlopen. Uit de database zijn op drie verschillende momenten (september, november en december 2020) bepaalde mensen geselecteerd, rekening houdend met variatie in deelnemerskenmerken m.b.t. geslacht, afkomst, leeftijd en mate van beheersing van de Nederlandse taal van de deelnemers. Gelet op het lage aantal interviews, is er gestreefd naar een diverse, niet een representatieve, steekproef voor de diepte-interviews uit de deelnemers aan de pilot.

Vervolgens is er een screening uitgevoerd door de participatiecoaches om te verifiëren dat potentiële deelnemers daadwerkelijk in de bijstand zitten, van niet-westerse migratieachtergrond zijn, er geen ernstige gezondheidsklachten of gedragsstoornissen spelen die deelname aan de pilot in de weg staan, en deelnemers niet al in andere bemiddelingstrajecten van de gemeente of het Regionaal Werkbedrijf zitten. Nadat een selectie in deelnemers was gemaakt zijn de participatiecoaches geraadpleegd voor contactgegevens van geselecteerde respondenten om gesprekken in te plannen. Tabel 2 hieronder toont een overzicht van de afgenomen interviews met deelnemers.

Tabel 2. Overzicht respondenten diepte-interviews met deelnemers participatietraject

Respondent	Leeftijd	Geslacht	Herkomstland	Datum interview
1	51	Man	Iran	2 november 2020
2	34	Vrouw	Iran	1 december 2020
3	35	Vrouw	Iran	11 december 2020
4	35	Vrouw	Turkije	26 november 2020
5	39	Vrouw	Turkije	3 november 2020
6	44	Vrouw	Turkije	10 december 2020
7	47	Vrouw	Eritrea	4 november 2020
8	61	Vrouw	Suriname	3 december 2020
9	32	Man	Syrië	18 december 2020
10	49	Vrouw	Zimbabwe	24 november 2020

2.2 Effectevaluatie

Om de effecten van het participatietraject op maatschappelijke activering en vergroting van welbevinden in kaart te brengen, wordt er gekozen voor een surveyonderzoek onder 150 deelnemers met twee meetmomenten. De ontwikkeling in participatie en welbevinden van deelnemers wordt gedurende een jaar gevolgd en veranderingen worden inzichtelijk gemaakt op basis van de geconstateerde verschillen tussen de twee meetmomenten: de voormeting meteen na intake door de participatiecoaches en de nameting na afronding van het participatietraject. Verschillen zullen worden vastgesteld d.m.v. statistische significantietoetsen tussen beide meetmomenten (T1-T0 *within-group effects*). Ten bate van de effectmetingen wordt er gebruik gemaakt van vragenlijsten met gevalideerde items, die onder andere zijn gebruikt in een eerder experimenteel onderzoek met de Participatiewet onder bijstandsgerechtigden in de gemeente Nijmegen (zie Betkó et al. 2020).

Verandering in onderzoeksopzet

Ten gevolge van de Corona-pandemie moest het oorspronkelijke experimentele onderzoeksdesign losgelaten worden. In de oorspronkelijke opzet werden de *within-group effects* tussen T0 en T1 vergeleken van een groep die direct na een intake zou starten met de treatment (de begeleiding door de p-coach) met een controlegroep die later zou starten (na T1). Door de continu veranderende restrictiemaatregelen bleek het onmogelijk om een vergelijkbare controle- en experimentgroep te bewerkstelligen. Hiernaast bleef het aantal cliënten dat instroomde in het participatieproject achter bij de vooraf ingeschatte aantallen. Dit mede doordat een deel van de cliënten na het intakegesprek ingedeeld werd in de experimentgroep, moest wachten op het vervolg van het traject en bij de uiteindelijke start alsnog afhaakte.

Er is vervolgens eind 2020 gekozen om in te zetten op het verzamelen van data onder zoveel mogelijk cliënten tijdens de start en bij afronding van het traject. Door deze keuze wordt het aantal cliënten dat gevolgd wordt gemaximaliseerd en vindt het intakegesprek en het evaluatiegesprek met dezelfde cliënt zoveel mogelijk plaats

onder vergelijkbare heersende restrictiemaatregelen. We kunnen het niveau van participatie (en welbevinden) van de cliënt bij aanvang van het traject vergelijken met niveau bij afronding van het traject.

Door genoemde omstandigheden kunnen de ontwikkeling in participatie van de client die een traject volgt niet langer vergeleken worden met de ontwikkeling in participatie van een client die op hetzelfde moment geen traject volgt. Ook kan de ontwikkeling in participatie tijdens het participatietraject niet vergeleken worden met de ontwikkeling na afronding van het participatietraject. Tegelijkertijd zal de effectmeting wel uniek inzicht geven in de startpositie van de groep en hoe de deelnemers zich over het traject ontwikkeld hebben. Daarmee is nog een indicatie te geven van de effecten zoals gesteld in de onderzoeksvragen.

Vragenlijsten

De Radboud Universiteit heeft een Nederlandstalige vragenlijst (taalniveau B1) ontwikkeld om het effect van begeleiding door participatiecoaches op een kwantitatieve manier in kaart te brengen. Het taalniveau was gebaseerd op de vragenlijst gebruikt in eerdergenoemd onderzoek in het kader van de Participatiewet. De conceptvragenlijst is vervolgens met de p-coaches besproken en verder versimpeld. De uiteindelijke vragenlijst vulden de deelnemers zelfstandig in, maar in het geval dat ze door taalachterstanden vragen op B1-niveau niet begrepen vroegen ze uitleg aan de p-coach (of in sommige gevallen andere bijstanders). De uiteindelijke gebruikte vragenlijsten betreffen de vragenlijsten die gebruikt worden bij de intake en bij de evaluatie.³ Deze vragenlijsten bestaan steeds uit drie delen: (1) start door p-coach; (2) kernvragenlijst voor client; (3) afsluiting door p-coach.

Globaal bestaat de inhoud van de vragenlijst uit de volgende onderdelen:

- [inleiding]
- [basisvragen (o.a.: geslacht, herkomst, taalbeheersing)]
- [Vertrouwen en identiteit (inclusief ervaren discriminatie)]
- [sociale contacten]
- [dagbesteding / maatschappelijke participatie]
- [gezondheid (o.a. self-efficacy, subjectief welbevinden)]
- [persoonlijke eigenschappen (o.a. houdingen t.a.v. werk/bijstand)]
- [toekomstwensen (inclusief inschattingen van kansen)]
- [afsluiting]

De vragenlijsten zijn geprogrammeerd binnen LimeSurvey en kunnen [hier](#) online bekeken worden. De eerste versies van de vragenlijsten zijn doorgesproken met de p-coaches en hierna op enkele punten aangepast. Dit betrof voornamelijk het vereenvoudigen/verkorten van vragen.

Het afnemen van de vragenlijsten was de verantwoordelijkheid van de p-coaches. De p-coaches hebben van de onderzoekers een interviewtraining/instructie gekregen. Het interviewprotocol is besproken (zie Bijlage 4). De werking van de RU-laptops en de vragenlijstsoftware werd uitgelegd. Er werd benadrukt dat de cliënt de vragenlijst zelf moest invullen zonder dat de p-coach op het scherm meekijkt. De p-coach mocht enkel vragen verduidelijken. Ook waren de p-coaches verantwoordelijk voor het laten ondertekenen van het toestemmingsformulier (zie Bijlage 5).

³ De vragenlijsten ontwikkeld voor 'de herhaalde intake' en 'de herhaalde evaluatie' worden bij het loslaten van het experimentele design niet langer gebruikt.

(3) Deelnemerskenmerken pilot Nijmegen

3.1 Sample

Voor de tussenrapportage is data gebruikt die verzameld is vóór 19 januari 2021. Het betreft 62 cliënten die de intakevragenlijst hebben ingevuld. Negen van de 62 cliënten zijn tussentijds uitgestapt. Van de overige 53 cliënten hebben er 23 reeds een (eerste) evaluatiegesprek gehad. Data met betrekking tot de evaluatiegesprekken worden hier niet geanalyseerd vanwege de kleine aantallen en gegeven dat voor veel van deze cliënten het traject plaatsvond in een periode waarbinnen genomen restrictiemaatregelen naar aanleiding van de Corona-pandemie zijn veranderd (strenger geworden). De evaluatiegesprekken zullen in de eindrapportage meegenomen worden.

3.2 Startende deelnemers: achtergrond

Onderstaande kenmerken worden weergegeven voor alle gestarte deelnemers die de intakevragenlijst hebben ingevuld. Een deel is tussentijds uitgestapt, reageerde niet meer of is door de p-coaches in een ander traject geplaatst, omdat deelnemers niet voldeden aan de selectiecriteria (N=9). Hierop splitsen we uit.

Sekse

	Deelnemers		Uitgevallen	
	Aantal	%	Aantal	%
Man	15	28,3	3	33,3
Vrouw	38	71,7	6	66,7
Total	53	100,0	9	100,0

Leeftijd

	Deelnemers		Uitgevallen	
	Aantal	%	Aantal	%
Leeftijdsgroep 1	6	11,3		
Leeftijdsgroep 2	17	32,1	4	44,4
Leeftijdsgroep 3	20	37,7	3	33,3
Leeftijdsgroep 4	9	17,0	2	22,2
Leeftijdsgroep 5	1	1,9		
Total	53	100,0	9	100,0

Leeftijdsgroepen zijn niet herkenbaar genummerd om volledig te voorkomen dat individuele deelnemers traceerbaar zijn.

Leeftijd ten tijde van migratie

	Deelnemers		Uitgevallen	
	Aantal	%	Aantal	%
Leeftijdsgroep 1	4	7,5	1	11,1
Leeftijdsgroep 2	15	28,3	2	22,2
Leeftijdsgroep 3	24	45,3	3	33,3
Leeftijdsgroep 4	3	5,7	1	11,1
Leeftijdsgroep 6	6	11,3	2	22,2
Leeftijdsgroep 1	1	1,9		

Total	53	100,0	9	100,0
Leeftijdsgroepen zijn niet herkenbaar genummerd om volledig te voorkomen dat individuele deelnemers traceerbaar zijn.				

Geboorteplek

	Deelnemers		Uitgevallen	
	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	1	1,9		
Land 1	7	13,2	1	11,1
Land 2	9	17,0	1	11,1
Land 3	1	1,9		
Land 4	3	5,7		
Land 5	4	7,5		
Land 6	2	3,8	3	33,3
Land 7	4	7,5		
Land 8	2	3,8		
Land 9	5	9,4	2	22,2
Regio 1	7	13,2		
Regio 2	4	7,5		
Regio 3	2	3,8		
Regio 4	1	1,9	1	11,1
Regio 4	1	1,9	1	11,1
Total	53	100,0	9	100,0

Landnamen zijn onherkenbaar gemaakt om volledig te voorkomen dat individuele deelnemers traceerbaar zijn. Herkomstlanden die überhaupt nauwelijks voorkomen zijn gegroepeerd in regio's. De landen omvatten Afghanistan, China, Irak, Iran, Marokko, Somalië, Suriname, Syrië en Turkije; de regio's: Afrika, Azië, Europa, Midden-Oosten & Noord Afrika en Zuid-Amerika.

Burgerlijke staat

	Deelnemers		Uitgevallen	
	Aantal	%	Aantal	%
Getrouwd (of geregistreerd partnerschap)	9	17,0	2	22,2
Gescheiden	28	52,8	3	33,3
Weduwe / Weduwnaar	3	5,7		
Ongehuwd	13	24,5	3	33,3
Onbekend			1	11,1
Total	53	100,0	9	100,0

Kinderen in huis

	Deelnemers		Uitgevallen	
	Aantal	%	Aantal	%
Nee	18	34,0	2	22,2
Ja	35	66,0	6	66,7
Onbekend			1	11,1
Total	53	100,0	9	100,0

Educatie

	Deelnemers		Uitgevallen	
	Aantal	%	Aantal	%
Geen opleiding	2	3,8		
Basisschool	5	9,4	2	22,2
Vmbo	5	9,4	1	11,1
Havo	1	1,9		
Vwo	4	7,5		
Middelbaar onbekend	8	15,1		
Mbo	12	22,6	1	11,1
Hbo	6	11,3		
Wo	0	0		
Anders/onbekend	10	18,9	5	55,6
Total	53	100,0	9	100,0
Hoogst afgeronde opleiding				

Taalbeheersing (zelfinschatting; in %)

	Deelnemers			Uitgevallen		
	Spreken	Verstaan	Lezen	Spreken	Verstaan	Lezen
Helemaal niet goed	5,7	5,7	7,5	22,2	22,2	22,2
Niet goed	28,3	24,5	22,6	33,3	22,2	33,3
Goed	52,8	58,5	58,5	22,2	33,3	22,2
Erg goed	9,4	7,5	7,5	11,1	11,1	11,1
Uitstekend	3,8	3,8	3,8	0,0	0,0	0,0
Total (N)	53			9		

Deelnemers aan het onderzoek zijn voornamelijk vrouw en in de leeftijdscategorie 35-55 jaar en zijn als puber of jongvolwassene naar Nederland gekomen. De onderzoeksgroep is etnisch zeer divers. Het is opvallend dat meer dan de helft van de deelnemers gescheiden is, een kwart is ongehuwd. Twee derde van de deelnemers heeft kinderen in huis. De helft van deelnemers heeft middelbaar of hoger onderwijs genoten, twee derde schat de eigen Nederlandse taalvaardigheden als goed of beter in.

De uitvallers lijken zich vooral te kenmerken door een (gemiddeld genomen) slechtere taalbeheersing en lager opleidingsniveau. De huishoudsamenstelling lijkt niet duidelijk af te wijken, evenmin als de migratie-achtergrond en leeftijd.

3.3 Deelnemers: startsituatie

Onderstaande kenmerken worden enkel weergegeven voor deelnemers die nog deelnemen in de proef op 19 januari 2021 (N=53). Het betreft uitkomstmaten op verschillende domeinen:

- Huishoudfinanciën
- Maatschappelijke binding
- Weekinvulling
- Welzijn
- Werk & Bijstand

Een deel van onderstaande uitkomstmaten is eerder opgenomen in het onderzoek naar 'de Proef met de Bijstand' dat ook in samenwerking met Radboud Social Cultural Research is uitgevoerd onder een deel van de bijstandsgerechtigden in Nijmegen.⁴ Voor de uitkomstmaten die gelijkwaardig gemeten zijn en waarvan de waarden zijn gepubliceerd, bieden we deze hieronder ter vergelijking aan.⁵ Het betreft in beiden gevallen dus delen van de Nijmeegse bijstandspopulatie. Deze cijfers worden weergegeven in *cursieve letters* en dit betreft 339 respondenten.

Huishoudfinanciën

Schulden	Aantal		%
Nee	36		67,9
Ja	15		28,3
<i>Schuldhelpverlening: nee</i>		11	
<i>Schuldhelpverlening: ja</i>		4	
Zeg liever niet / onbekend	2		3,8
Total	53		100,0

Financiële situatie huishouden	Aantal	%	%
Ik hou genoeg over om te sparen.	0	0,0	2,0
Ik hou een beetje geld over.	3	5,7	9,4
Ik kan rondkomen.	33	62,3	54,3
Ik gebruik mijn spaargeld om van te leven.	1	1,9	8,2
Mijn schulden nemen toe.	6	11,3	17,6
Mijn schulden nemen af.	1	1,9	<i>n.a.</i>
Weet niet / zeg liever niet	9	16,9	4,8
Total	53	100,0	338 / 100%

Gebruik gemeentelijke regelingen	Maakt gebruik % ja	Zou willen % ja
Meedoen-regeling	45,3%	77,4%
Advies Plu024/Ondernemerspunt	3,8%	13,2%
N=53		

Het algehele beeld is dat ongeveer twee derde van de groep net kan rondkomen en niet in de schulden steekt. Van de rest zit bijna iedereen in de schulden en heeft moeite rond te komen, en dat is meer in vergelijking tot de groep die deelnam aan het experiment in het kader van de participatiewet. De helft maakt gebruik van de Meedoen-Regeling (voor sportieve en culturele activiteiten), maar een groter deel zou dit graag willen. Het aantal mensen dat financieel wat ruimer zit is verwaarloosbaar.

Maatschappelijke binding

Vertrouwen	Gemiddelde	% ≥ 8
Schaal 0-10; 10 = veel vertrouwen		

⁴ Voor meer informatie, zie: Betkó et al. 2020.

⁵ We ontlene deze cijfers aan [Betskó, J.G. & Spierings, N. (2021). Experiment Participatie gemeente Nijmegen. Startpositie van deelnemers], waarin cijfers worden gerapporteerd voor 339 deelnemers aan het bijstandsexperiment, gemeten voor de start van de treatments. Opvraagbaar bij de auteurs.

De meeste mensen	5,36	24,5%
De gemeente	7,26	49,1%
Vindt u dat de ... te vertrouwen zijn[is]? Of vindt u dat u niet voorzichtig genoeg kan zijn met de ...?		
Voelt zich thuis in Nederland Schaal: 0-10; 10 = totaal wel	7,91	66,0%
(N=53)		

Discriminatie: Bent u wel eens gediscrimineerd ... 1 nooit; 2 een enkele keer; 3 redelijk vaak	Gemiddelde	% nooit
Totaal	1,23	52,8%
... bij het solliciteren naar (vrijwilligers)werk of een stageplek	1,39	69,8%
... op straat, in winkels, in het openbaar vervoer	1,39	66,0%
... op school, in de les	1,25	79,2%
... bij uitgaansgelegenheden, discotheken, etc.	1,19	83,0%
... op vereniging, club, sporten	1,17	84,9%
... op uw werk	1,15	86,8%
N=53		

Contact (%) Hoe vaak heeft u contact met...	... burens of mensen die bij u in de straat wonen?		... vrienden, vriendinnen of goede kennissen?		... uw familie?	
Minstens 1 keer per week	34,0	64,3	45,3	83,2	47,2	70,8
3 keer per maand	17,0	8,0	17,0	4,1	9,4	5,0
2 keer per maand	9,4	5,0	5,7	1,8	3,8	6,5
1 keer per maand	5,7	4,4	7,5	3,5	1,9	5,6
Minder dan 1 keer per maand	1,9	4,7	9,4	1,8	5,7	3,8
Zelden of nooit	32,1	13,6	15,1	5,6	32,1	8,3
N=53	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Cursieve cijfers betreffen niet de deelnemers aan de VIA pilot maar die van de bijstandsexperimenten in het kader van de participatiewet (zie voetnoot 5).</i>						

Het algehele beeld van de deelnemers – met enkele belangrijke kanttekeningen – is dat ze zich verbonden voelen met de maatschappij en niet opvallend wantrouwend richting de overheid of maatschappij zijn, ondanks discriminatie-ervaringen bij menigeen.

Het vertrouwen in de gemeente is voornamelijk erg hoog. Dit kan samenhangen met de keuze om mee te doen met het onderzoek, maar onder de deelnemers kan een wantrouwende houding richting de gemeente niet in de weg staan van een succesvol participatietraject (want daar is geen sprake van).

Het algemeen vertrouwen in de medemens hangt rond het middelpunt: niet zomaar iedereen vertrouwen, maar ook niet van wantrouwen uitgaan – dit cijfer is iets lager dan wat in representatieve cijfers voor Nederland als geheel wordt gerapporteerd.⁶

Bijna de helft van de deelnemers (47,2%) geeft aan in één van de zes opgenomen domeinen wel eens met discriminatie van doen gehad te hebben. Het meest werd dit aangegeven voor publieke ruimte en in het sollicitatieproces. Van alle 318 antwoorden worden er 13 ‘redelijk vaak’; 5 daarvan waren voor sollicitaties (niet in de tabel).

Twee derde van de deelnemers voelt zich sterk thuis in Nederland (≥ 8). Grote groepen deelnemers geven ook aan met burens, vrienden en familie minstens wekelijks contact te hebben, maar deze cijfers zijn fors lager dan onder de deelnemers van het Nijmeegse experiment met de bijstand in het kader van de participatiewet. Bovendien geven forse groepen aan zelden of nooit zulke contacten te hebben. 15,1% van deelnemers heeft zelden of nooit contact met vrienden en kennissen; 32,1% heeft zelden of nooit contact met familie en evenveel heeft zelden of nooit contact met burens en straatgenoten. 5,7% (3 deelnemers) zijn totaal geïsoleerd met zelden of nooit contact met welke groep dan ook (niet in tabel). Inzetten op het vergroten van het (informeel) sociaal netwerk lijkt een voor de hand liggende keuze om deelnemers te laten stijgen op de participatieladder.

Weekinvulling

Activiteiten	Huidig Hoeveel uur per week bent u hiermee bezig?		Wens Hoeveel uur per week wilt u hiermee bezig zijn?	
	% deelnemers dat hiermee bezig is (ongeacht aantal uur)*	gemiddeld aantal uur als genoemd	% deelnemers dat hiermee bezig is (ongeacht aantal uur)*	gemiddeld aantal uur als genoemd
Betaald werk	2%	2	19%	16
Traject Werkbedrijf	2%	1	9%	12
Eigen bedrijf opzetten	2%	1	6%	12
Mantelzorg	13%	14	4%	3
	15%	13		
Vrijwilligerswerk	8%	7	26%	6
	26%	9		
Opleiding/cursus	11%	5	21%	6
	11%	8		
Zorg kinderen**	49%	23	19%	24
Andere zaken (zoals sporten)	30%	4	30%	4
*veel respondenten hebben deze vragen niet beantwoord (soms 40 van 53); de lage aantallen hier kunnen niet geïnterpreteerd worden alsof alle andere een activiteit niet willen ondernemen. ** ≥ 90 niet meegerekend. N=53 / N=339				

Meer deelnemers besteden momenteel meer tijd dan ze zouden wensen aan mantelzorg (zie de kolommen met percentages). En onder de deelnemers die mantelzorgen, is het aantal uren dat ze er aan besteden gemiddeld ook hoger dan ze zouden willen (zie de kolommen met gemiddelde uren). Dat laatste geldt ook voor de zorg voor

⁶ Zie bijvoorbeeld de ESS data of de SCP Burgerperspectieven. <https://www.europeansocialsurvey.org/>
<https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2020/03/31/cob-2020>

kinderen; onder deelnemers lijkt dat men voor kinderen moet zorgen in lijn met de wensen, maar de hoeveelheid tijd die het kost lijkt bovenwenselijk.

Omgekeerd zien we dat meer deelnemers bezig zouden willen zijn met en meer uren zouden willen besteden aan: betaald werk of vrijwilligerswerk; een opleiding, cursus of traject bij het Werkbedrijf; of een eigen bedrijf opzetten. Dit alles lijkt te suggereren dat zorgtaken een belemmering vormen voor (ontwikkeling richting) werk en het stijgen op de participatieladder. Hierbij merken we wel op dat het aantal uur dat men wenst te spenderen aan deze bezigheden relatief beperkt is, met bijvoorbeeld gemiddeld 16 uur voor werk, 6 uur voor een opleiding en 6 uur voor vrijwilligerswerk.

Met betrekking tot de zorg voor kinderen dient gemeld te worden dat deze vraag moeilijk in te vullen leek en sommige ouders elk uur zulke zorg ervaren. In de kwalitatieve interviews benoemden deelnemers inderdaad dat zorgtaken, vooral voor kinderen, een belangrijke belemmering vormden om stappen te maken op de participatieladder (zie secties 4.2.1 en 6.2.1).

Welzijn

Zelfredzaamheid (%)	Ik kan moeilijke situaties zelf oplossen		Tegenslagen kan ik zelf overwinnen	
Helemaal mee oneens	9,4	3,6	7,5	0,6
Oneens	17,0	24,0	17,0	9,8
Niet oneens / niet eens	26,4	24,9	22,6	23,4
Eens	34,0	40,2	39,6	51,8
Helemaal eens	13,2	7,4	13,2	14,5
N=53 / N=339				
<i>Cursieve cijfers betreffen niet de deelnemers aan de VIA pilot maar die van de bijstandsexperimenten in het kader van de participatiewet (zie voetnoot 5).</i>				

Gezondheid (%)	Lichamelijk	Geestelijk	Algemeen
Slecht	41,5	37,7	7,4
Matig	28,3	30,2	31,9
Goed	20,8	22,6	49,6
Zeer goed	5,7	7,5	6,5
Uitstekend	3,8	1,9	4,7
N=53 / N=339			
<i>Cursieve cijfers betreffen niet de deelnemers aan de VIA pilot maar die van de bijstandsexperimenten in het kader van de participatiewet (zie voetnoot 5).</i>			

Levensinvulling	Gemiddelde	% ≥ 8	% ≤ 4
Vindt u de dingen die u doet in uw leven zinvol.	6,57	41,5%	17,0%
	7,05	43,7%	6,5%
Hoe tevreden bent u met uw leven?	5,98	30,2%	18,9%
	6,22	23,0%	17,1%
Schaal 0-10; 10 is zinvol/tevreden; N=53 / N=339			
<i>Cursieve cijfers betreffen niet de deelnemers aan de VIA pilot maar die van de bijstandsexperimenten in het kader van de participatiewet (zie voetnoot 5).</i>			

Capaciteiten 1: Hoe belangrijk zijn de volgende kenmerken van werk of het leven voor u en lukt u dit te doen?	Hoe belangrijk? (1-5)		Lukt dat? (1-5)	
Voldoende inkomen	4,34	4,39	3,06	2,54
Waardevol bijdragen leven anderen	4,02	4,38	3,68	3,87
Goede contacten met anderen	3,77	4,46	3,51	3,88

N=53 / N=339; 1 helemaal niet, 2 niet 3 soms wel soms niet, 4 vaak / wel, 5 altijd / helemaal wel
Cursieve cijfers betreffen niet de deelnemers aan de VIA pilot maar die van de bijstandsexperimenten in het kader van de participatiewet (zie voetnoot 5).

25% van de deelnemers geeft aan problemen met zelfredzaamheid te hebben; zij zijn het (helemaal mee) oneens met de stelling dat zij zelf met tegenslag of moeilijke situaties kunnen omgaan. Een tweede kwart is het hier noch mee eens noch mee oneens. Twee derde van de deelnemers geeft bovendien aan een slechte of matige (geestelijke dan wel lichamelijke) gezondheid te hebben. Alhoewel dit de deelnemers er niet van weerhoudt om hun leven als redelijk zinvol te zien of er aardig tevreden mee te zijn, is de algehele gesteldheid beperkt en ook beduidend slechter in vergelijking met de rapportage door de deelnemers aan het Nijmeegse experiment met de bijstand in het kader van de participatiewet. Een relatief lage zelfredzaamheid en slechte gezondheid vormen ongetwijfeld een beperkende factor in het laten stijgen van deelnemers op de participatieladder.

Voor alle capaciteiten zien we dat mensen de genoemde kenmerken (of doelen) van werk of het leven belangrijker vinden dan de mate waarin zij deze daadwerkelijk realiseren, waarbij het hebben van voldoende inkomen dit het scherpst laat zien.

Bijstand & Werk

Opvattingen bijstand	Dat er verplichtingen zijn is terecht		Meer mijn eigen gang gaan is beter		Hulp van de gemeente motiveert mij		Nuttig onbetaald werk wil ik in ruil doen	
Helemaal mee oneens	1,9	0,9	35,8	1,5	22,6	7,7	11,3	5,9
Oneens	15,1	6,5	24,5	14,7	18,9	29,5	7,5	19,5
Niet oneens / niet eens	32,1	15,9	26,4	16,8	20,8	21,5	26,4	11,2
Eens	37,7	54,9	7,5	45,4	24,5	36,0	41,5	43,4
Helemaal eens	13,2	21,8	5,7	21,5	13,2	5,3	13,2	20,1

N=53 / N=339
Cursieve cijfers betreffen niet de deelnemers aan de VIA pilot maar die van de bijstandsexperimenten in het kader van de participatiewet (zie voetnoot 5).

Capaciteiten 2: Ik kan ... → ... vinden als ik er moeite voor doen.	Vrijwilligerswerk	Betaalde klusjes	Een betaalde baan	
Helemaal mee oneens	22,6	32,1	32,1	4,4
Oneens	30,2	39,6	37,7	22,7
Niet oneens / niet eens	22,6	18,9	17,0	22,4
Eens	20,8	5,7	9,4	38,9
Helemaal eens	3,8	3,8	3,8	11,5

N=53 / N=339

Cursieve cijfers betreffen niet de deelnemers aan de VIA pilot maar die van de bijstandsexperimenten in het kader van de participatiewet (zie voetnoot 5).

De meeste deelnemers (83%) hebben geen evidente tegenstand tegen een vorm van verplichtingen om bijstand te ontvangen en dit omvat voor 81% mogelijk ook onbetaald maar maatschappelijk nuttig werk. De deelnemers ontvangen graag begeleiding, en ook opvallend meer in vergelijking tot de deelnemers van het Nijmeegse experiment met de bijstand in het kader van de participatiewet. Begeleiding als hulp motiveert 40% tot 60% van de deelnemers om meer hun best te doen. Dit zien we terug in het vertrouwen in het eigen kunnen om (vrijwilligers)werk te vinden (eens; helemaal eens). Dat is laag: 25% voor vrijwilligerswerk, 10% voor betaalde klusjes, 13% voor een betaalde baan.

3.4 Algemeen beeld / voorlopige conclusie en implicaties voor participatietraject (SWOT)

Het is als positief te bestempelen dat deelnemers aan het onderzoek de gemeente vertrouwen, de wens uitspreken om meer (betaald of onbetaald) te werken, open staan voor begeleiding. Ze accepteren ook dat er plichten tegenover een bijstandsuitkering kunnen staan.

Aan de andere kant vormen het beperkte sociale contact, de lage zelfredzaamheid, zorgtaken en slechte gezondheid van de deelnemers voor een fikse uitdaging voor de participatiecoaches. Het vertrouwen van de deelnemers om zelf vrijwilligerswerk, betaalde klusjes of een betaalde baan te vinden is laag.

Aanknopingspunten voor het participatietraject zouden kunnen zijn om in te zetten op het vergroten van het (informeel) sociaal netwerk, zelfvertrouwen en zelfredzaamheid en zodoende hen uiteindelijk ook te begeleiden naar vrijwilligerswerk of uiteindelijk betaalde klusjes of werk.

(4) Uitvoering participatietraject

In deze sectie wordt ingegaan op de praktische uitvoering van het participatietraject, dat waar het allemaal om gaat. Allereerst zal de kant van de participatiecoaches worden belicht in sub-sectie 4.1, waarna in sub-sectie 4.2 aandacht wordt besteedt aan de perspectieven van deelnemers. Vanaf de kant van de participatiecoaches omvat sectie 4 beschrijvingen van de werkwijze en het beeld van de deelnemers en samenwerkingspartners. Bij deelnemers gaat het vooral om ervaringen, perspectieven op verschillende zaken en ontwikkelingen. De informatie in deze sectie is voor het overgrote deel opgehaald in interviews met zowel coaches van als deelnemers aan dit traject, en aangevuld met schriftelijke stukken, aangeleverd door de gemeente. De uiteindelijke effectmeting zal nog plaatsvinden en gerapporteerd worden in de eindevaluatie.

4.1 Perspectieven participatiecoaches

4.1.1 Caseload per participatiecoach

Door een wisselend aantal werkuren en verschillende perioden van afwezigheid door ziekte verschilt het aantal deelnemers dat participatiecoaches begeleiden aanzienlijk. Daarnaast heeft dit te maken met de gehanteerde

werkwijze en persoonlijke invulling, zo wordt door in ieder geval één coach verondersteld. Niet dat de andere participatiecoaches 'lopende band werk' verrichten, maar ze schijnen onderling een iets andere aanpak te hanteren en zodoende langer of minder lang met een specifieke deelnemer in traject te zijn. Verderop in deze sectie zal meer worden geschreven over de algemene werkwijze en de specifieke invullingen die de coaches aan het traject geven.

In gesprek met de participatiecoaches werd duidelijk dat sommige deelnemers aanzienlijk eerder klaar zijn dan andere deelnemers met het doorlopen van de stappen in dit traject - om vervolgens zelfstandiger in de maatschappij te manoeuvreren. Een verandering ten opzichte van de pre-VIA aanpak van het participatietraject is de maximumduur van zes maanden per deelnemer. Eerder kon een coach langer door met een deelnemer of een (tijdelijk) afgesloten traject weer oppakken.

Voor wat betreft het aantal deelnemers dat op hetzelfde moment in traject zitten bij één coach, de caseload, wordt gesproken over een getal tussen de tien en vijftien. De nadruk wordt dan wel gelegd op een gemiddeld getal, omdat dit afhankelijk is van de behoeften van deelnemers en de mate waarin zij intensieve hulp van hun coach nodig hebben. Dit onderstreept de grote variatie tussen verschillende deelnemers. Ook is dit aantal aan verandering onderhevig door Coronamaatregelen; niet iedereen durft naar een afspraak te komen door de presentie van het virus.

4.1.2 Werkwijze (algemeen)

De gemeente Nijmegen zet al enige tijd participatiecoaches in, en zal deze nu specifiek binnen de Pilot Intensieve Begeleiding van Langdurig Werkzoekenden inzetten voor Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond. De aanpak is als volgt: (1) de participatiecoach legt contact met mensen die langdurig in de bijstand zitten, van wie contactgegevens worden aangeleverd middels een doelgroepijst die is opgesteld door de gemeente. Deze lijst bestaat uit gegevens die zijn verkregen via samenwerkingspartners of uit het eigen gemeentebestand. (2) Vervolgens wordt gepoogd een gesprek met mensen van deze lijst aan te gaan en te bespreken wat zij nodig hebben om zich zelfstandiger te kunnen ontwikkelen in de maatschappij - om (3) stappen te zetten in de gewenste richting. De participatiecoach maakt daarbij gebruik van het netwerk met samenwerkingspartners en ketenpartners zoals in sectie 1.8 beschreven, met onder meer de Vrijwilligerscentrale en STIPs.

Het participatietraject is vrijwillig van aard. Mensen die aangeven al voldoende bezigheden te hebben of die niet in staat zijn om uit te stromen in verband met (mentale) gezondheid, worden op dat moment niet meer gecontacteerd en tijdelijk met rust gelaten. Verder is een belangrijk uitgangspunt van dit participatietraject 'maatwerk': het samen bekijken wat iemand wil doen door bepaalde stappen uit handen te nemen en drempels weg te halen. De participatiecoaches gaan vrijwel altijd mee, de eerste keer dat mensen bijvoorbeeld naar het vrijwilligerswerk gaan voor een kennismaking. Samen met de klant wordt vervolgens bepaald hoeveel tijd diegene aan een dergelijke activiteit kan besteden, waarna een aantal weken later een evaluatiegesprek wordt ingepland over diens ervaringen, en tevens over diens functioneren. Indien die evaluatie positief is, dan wordt het traject afgesloten en bestaat er geen structureel contactmoment meer tussen coach en deelnemer. Op die manier varieert het aantal gesprekken dat een deelnemer met zijn of haar coach voert enorm; zodoende kunnen mensen aanzienlijk langere tijd verbonden zijn aan het participatietraject.

De participatiecoaches krijgen vooral klanten aangeleverd via het Werkbedrijf of via klantmanagers van de afdeling Zorg & Inkomen, met af en toe klanten die worden doorverwezen door een STIP of bureau Schuldhulpverlening (tevens onderdeel van afdeling Zorg & Inkomen). Degenen die zijn doorverwezen door het Werkbedrijf hebben een intakegesprek gehad waaruit duidelijk werd dat betaald werk geen optie is op dit moment, of deze mensen hebben eerder een traject doorlopen zonder merkbare ontwikkelingen of resultaten. Aanmeldingen door collega's van de gemeente, zoals door klantmanagers van bureau Uitkeringsbeheer of

bureau Schuldhulpverlening, worden gedaan op grond van een gesprek met kandidaten. Uit dit gesprek blijkt vervolgens of een participatietraject zinvol wordt geacht. Daarnaast worden potentiële kandidaten voor dit onderzoek gevonden door middel van de doelgroepelijst waarover eerder werd geschreven, met enkel klanten die voldoen aan de criteria die dit onderzoek hanteert. Een vierde en laatste manier hoe kandidaten worden bereikt is door aanmelding via derden, bijvoorbeeld door een STIP of andere samenwerkingspartners.

Op het moment dat een participatiecoach een klant krijgt doorverwezen nemen zij contact op, in eerste instantie telefonisch. Indien geen contact kan worden gemaakt wordt een uitnodigingsbrief voor een eerste gesprek verstuurd, met daarin uitleg over het aanstaande gesprek en tevens de optie om zelf een locatie te kiezen waar dit gesprek plaatsvindt. Deelnemers bevestigen uitgenodigd te worden per brief, per email of per telefoon, variërend per deelnemer. Degenen die het langst geleden aangemeld zijn worden als eerste gecontacteerd – zie ook onderstaand figuur 2 voor een stapsgewijze visualisatie. Vóór Corona werd in alle gevallen met twee kandidaten ongeveer tegelijkertijd een intakegesprek gepland, om te kunnen voldoen aan de initiële opzet van het onderzoek met controlegroep en experimentgroep. Later is deze opzet losgelaten.

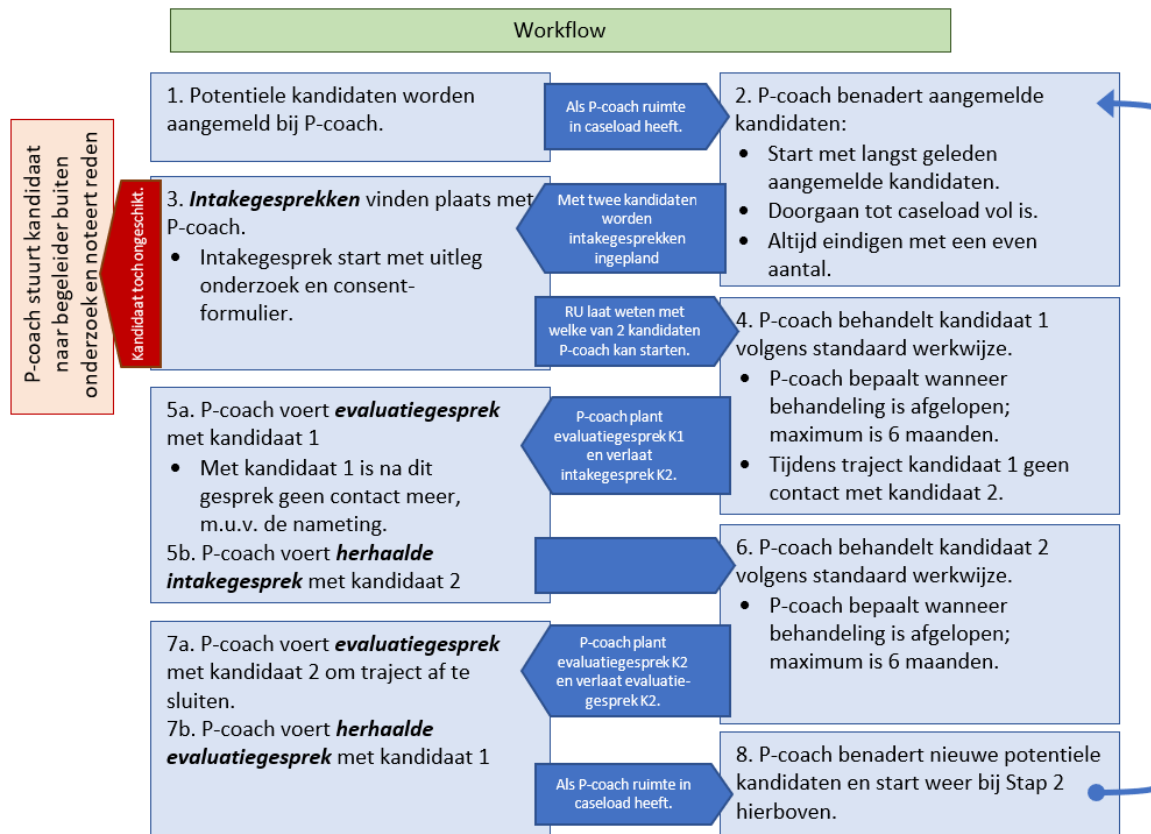
Gedurende de hele proef voerden kandidaten en p-coach een kennismakend intakegesprek. Dat draait om hoe het gaat met iemand op fysiek en mentaal gebied, maar ook qua connecties en andere bezigheden in het leven. Daarnaast wordt gevraagd naar bepaalde regelingen waar gebruik van kan worden gemaakt, en of deze mensen daarvan op de hoogte zijn of er al gebruik van maken. Ook vragen de participatiecoaches specifiek naar de wensen en eventuele doelen van deelnemers om te kijken waar hun interesses liggen. Zodoende ontstaat een reden voor deelnemers om hier dieper in te duiken en een vervolgesprek met de coach in te plannen. Mochten deelnemers niet geschikt blijken voor deelname aan dit traject en onderzoek, bijvoorbeeld omdat ze al meedoen aan een ander traject of ernstige mentale klachten hebben, dan kunnen zij bij dit intakegesprek worden opgemerkt en vervolgens worden doorverwezen naar externe begeleiding.

Na het intakegesprek kan men inzien welke kandidaten wel geschikt zijn; de participatiecoaches gaan op dat moment volgens normale werkwijze van start met de kandidaat. Afhankelijk van de behoeften, wensen en ontwikkeling van de deelnemer is dit traject gevarieerd in lengte, al is de maximum duur zes maanden. Bij afsluiting van het traject voor de kandidaat – normaliter bij plaatsing bij een vrijwilligerswerkplek, wordt een evaluatiegesprek gevoerd. Hierna bestaat vervolgens geen (structureel) contact meer tussen coach en deelnemer.

In de originele opzet startten ze met kandidaat 1. Tijdens het doorlopen van dit traject hadden de coaches dan geen contact met kandidaat 2. Na het afsluiten van het traject voor kandidaat 1 kreeg kandidaat 2 een herhaald intakegesprek en start vervolgens met het participatietraject, op dezelfde wijze als het traject van kandidaat 1. Bij afronding van het traject krijgt ook kandidaat 2 een evaluatiegesprek, en voeren de participatiecoaches in die periode een herhaald evaluatiegesprek met kandidaat 1, om te bepalen hoe effecten en ontwikkelingen op langere termijn standhouden. Vervolgens starten coaches weer opnieuw, met andere deelnemers – zie ook onderstaand figuur 2. In de aangepaste opzet zijn met de kandidaten 2 die nog op de wachtlijst stonden hernieuwde intakegesprekken gevoerd om een goede voor- en nameting te hebben. Ook is geprobeerd om herhaalde evaluaties uit te voeren met kandidaten 1, maar de prioriteit lag bij een voor- en nameting per deelnemers (intakegesprek en evaluatiegesprek) om in ieder geval de *within-group* verandering te kunnen onderzoeken.

Het intakegesprek en eerste vervolgesprek dat participatiecoaches voeren met deelnemers verschillen aanzienlijk van elkaar. Zo heeft het intakegesprek vooral als doel om de kandidaat in te lichten over zowel het traject als het daaraan gekoppelde onderzoek, een consensusformulier te laten ondertekenen en het afnemen van de intakevragenlijst op de laptop.

In het vervolgesprek ligt de focus niet direct op het vinden van een vrijwilligerswerkplek, maar op het verkennen van de mogelijkheden en de eigen wensen en behoeften. Ook wordt gevraagd naar de deelnemer zelf, 'hoe gaat het met je?', aangezien welzijn een belangrijk aspect is in dit traject. Pas in gesprekken daarna worden verdere acties ondernomen, zoals het bezoeken van een taalcafé/taalcoach of vrijwilligerswerkplek. Op deze manier kan deelnemers begeleiding worden geboden bij hun eerste stap. Vaak wordt deze drempel als erg hoog ervaren, omdat deelnemers aan dit traject niet durven of in staat zijn om deze eerste connectie met een organisatie te maken.



Figuur 2: Visualisatie van originele onderzoeksoptzet t.a.v. werkwijze p-coaches; na herziening is elke kandidaat als kandidaat 1 behandeld

4.1.3 Welke (verschillende) invullingen geven participatiecoaches aan het traject?

Het participatietraject wordt gezien als aansluitend bij wat mensen zelf willen en nodig hebben; het zorgdoel komt meer naar voren op deze manier, door deelnemers meer perspectief te bieden op zowel welzijnsgebied als maatschappelijke integratie. Dit aspect zorgt ervoor dat veel mensen willen meedoen en enthousiast zijn over deze aanpak. Volgens één van de coaches geeft dit extra motivatie om deze mensen te ondersteunen.

Vanuit de gemeente is een centraal doel dat mensen, deelnemers aan dit traject, wel degelijk gehoord en gezien worden. Deze doelen worden gepoogd te bereiken door middel van activering op vrijwillige basis, zodat de beslissing bij mensen zelf komt te liggen. De ondersteuning en begeleiding die participatiecoaches bieden omvat onder andere het in contact brengen met overige instanties zoals vrijwilligerswerkplekken en taalcoaches, maar ook het fungeren als centraal aanspreekpunt bij de gemeente – of soms zelfs als 'vriendin', in de zin van het hebben van een contact waarmee niet alleen serieuze zaken besproken hoeven worden. Dit laatste is uiteraard niet in alle gevallen als zodanig te bestempelen en wordt vooral door klanten zo omschreven; dit is allereerst afhankelijk van de band tussen coach en deelnemer, maar ook afhankelijk van de zaken die worden besproken

en activiteiten die worden ondernomen. Voor wat betreft de insteek van de coaches kan gezegd worden dat zij niet op zoek zijn naar nieuwe vriendschappen met deelnemers.

Omdat er geen vaste leidraad voor de participatiecoaches is om te volgen, hebben ze veel vrijheid om een eigen invulling aan hun werkwijze te geven. De coaches vertellen uiteraard vaak bijeen te komen en in praktijk dezelfde doelen nastreven met deelnemers, maar dat de manier waarop zij hun afspraken invullen op bepaalde punten verschilt. Zo vertelde één coach vaak te gaan wandelen tijdens afspraken, vooral in Coronatijd een goede oplossing. Een andere coach (2) omschreef dit mooi: *“bewegen maakt los, letterlijk en figuurlijk”*. Ook vertelde deze coach (1) diepe gesprekken te voeren met deelnemers; niet alleen op persoonlijk vlak, maar ook over het leven en bepaalde manieren waarop iemand in het leven kan staan. De andere coaches onderstreepten dat dit echt haar manier van werken is, en dat deelnemers zodoende een wellicht verschillende band met haar creëren dan dat ze met de andere coaches zouden doen. De andere participatiecoaches beschreven hun methode vooral als doelgericht, met “uiteraard” ruimte voor gezelligheid. Het klaarstaan voor deelnemers werd in de gesprekken door iedereen benadrukt.

Zorgen dat deelnemers de regie over eigen leven krijgen in de Nederlandse maatschappij, dat is de kernboodschap. De vrijblijvendheid van dit participatietraject is wat de meeste deelnemers tot nu toe motiveert om zich te oriënteren, maar ook om zich bewust te worden van zaken waar ze anders wellicht nooit mee bezig zouden zijn.

4.1.4 Samenwerking met externe partners

Tijdens het doorlopen van dit traject hebben participatiecoaches met verscheidene externe partners te maken. De meest relevante partners in dit proces zijn onder andere het Werkbedrijf, STIPs, klantmanagers en taalcoaches, zoals ook al eerder beschreven in sectie 1.7. Deze partners komen in verschillende mate voor in de samenwerking op andere momenten tijdens het traject; waar het Werkbedrijf en de klantmanagers vooral relevant zijn bij de instroom van deelnemers, daar zijn taalcoaches in een later stadium relevant, als deelnemers hun taal willen verbeteren voordat ze vrijwilligerswerk gaan doen. Ook vrijwilligerswerkplekken zijn op die manier relevante partners in de uitvoering van dit traject.

Het netwerk van de coaches is inmiddels groot, omdat ze al langer bezig zijn met de implementatie van dit traject, of al eerder in hun werk te maken hadden met deze verschillende instanties. Op die manier is contact snel gemaakt, ook omdat ze van elkaar weten bij wie ze terecht kunnen met bepaalde zaken. De samenwerking met deze partners wordt door participatiecoaches als positief ervaren, waarover in sectie 7.1.5 meer wordt geschreven.

4.1.5 Motivatie, doelen, frustraties in hun werk

Volgens één participatiecoach is het grootste en belangrijkste doel voor alle participatiecoaches het ‘iets kunnen betekenen in het welzijn van mensen die lang niet gehoord en gezien zijn’. De participatiecoaches luisteren goed naar deelnemers van het participatietraject, elk gesprek weer, en hebben de insteek om stappen samen met de klant te zetten – bijvoorbeeld naar buiten gaan, een activiteit kiezen en meedoen, doorverwijzen naar andere instanties, begeleiden naar vrijwilligerswerk. Zo is het de bedoeling dat het (zelf)vertrouwen van deelnemers aan het traject groeit om uiteindelijk zelfstandig te ontwikkelen in de Nederlandse maatschappij. Aan de andere kant is dit ook het meest genoemde motivatiepunt voor de coaches; de ontwikkeling die zij mensen zien maken zonder verplichte stappen te moeten nemen. En juist het punt dat ze dit bereiken door zelf te willen, dat zien de p-coaches als belangrijk.

Als het aankomt op frustraties, dan is één van de genoemde aspecten de gelimiteerde tijd dat deelnemers 'recht' hebben op de ondersteuning van de coaches, terwijl sommigen in praktijk vaak opnieuw contact opnemen nadat het traject al is gestopt voor hen. Dit gegeven op zichzelf is niet wat de coaches frustreert, maar juist de beperkte tijd die zij beschikbaar hebben om deze mensen te ondersteunen. Duurzame begeleiding wordt zodoende na bepaalde tijd een halt toegeroepen. Een ander frustratiepunt is zo nu en dan de taalbarrière, zo wordt aangegeven in gesprekken. In extreme gevallen begrijpt de deelnemer zijn of haar coach echt niet, of andersom, waardoor het aanbieden van hulp praktisch een bijna onmogelijke opgave lijkt. Bijkomend obstakel is dan de vragenlijst die dient te worden ingevuld op de laptop; het overgrote deel van deze vragenlijst zorgt dan immers voor vraagtekens bij de kandidaat. Ook het verplichte invullen van de vragenlijst zorgt soms voor frustratie, omdat dit volgens de coaches toch tegenstrijdig is aan de principes van het participatietraject; één coach lichtte dit toe door deelnemers te beschrijven die moeite hadden met het doorlopen van de vragen, soms boos werden, of juist afhaakten. Dit betreft mensen die anderzijds wellicht (makkelijker of eerder) waren ingestroomd in het traject. De effectiviteit van de aanpak die de coaches normaliter hanteren reduceert op die manier enigszins. Een element dat dit zou kunnen versterken is een verschillende mate van ICT-vaardigheden onder de coaches, waardoor er überhaupt minder flow in de uitvoering van de vragenlijst ontstond.

Een obstakel in de uitvoering van het participatietraject was het niet komen opdagen van deelnemers bij gesprekken; dit bleek niet heel regelmatig te gebeuren, maar is desondanks voorgekomen in zowel afspraken tussen participatiecoach en deelnemer als bij het benaderen van deelnemers voor de procesevaluatie van dit onderzoek. Het gaat hier om fysiek niet komen opdagen, maar ook om het niet beantwoorden van de telefoon of verzonden mails/brieven. Dit kan deels met Covid-19 en de daaraan gerelateerde angst bij mensen te maken hebben, maar mogelijk spelen ook andere oorzaken een rol, bijvoorbeeld andere angsten, gebrek aan zelfvertrouwen of motivatie, die drempels vormen om stappen te maken. Vaak schuilt achter de inactiviteit van deze mensen een complexe huishoudelijke problematiek, zoals is omschreven in sectie 1.

4.2 Perspectieven deelnemers

4.2.1 Hoe verloopt het participatietraject voor verschillende deelnemers?

Over het algemeen verloopt het participatietraject, afgezien van de impact van Covid-19, wisselend voor de verschillende geïnterviewde deelnemers. Sommigen hebben al enige tijd een vrijwilligersplek, waar anderen dat niet of niet meer hebben. Uit de interviews met deelnemers en participatiecoaches bleek dat dit deels komt door het sluiten van veel organisaties vanwege de strenge Coronamaatregelen, maar ook een gebrek aan vertrouwen of ondersteuning vanuit deze vrijwilligersplekken heeft hiermee te maken. Een andere deelnemer noemde het ontbreken van perspectief op betaald werk als belangrijkste reden voor het stoppen met het vrijwilligerswerk dat ze door dit participatietraject was gaan doen.

Een stap teruggekeken; voor wat betreft taalbeheersing, zingeving en invulling van hun leven zijn vrijwel alle geïnterviewde deelnemers naar eigen zeggen aanzienlijk vooruitgegaan sinds de periode voordat zij begonnen aan het traject. Een Turkse vrouw vertelde dat ze eerder nauwelijks uit huis kwam, geen contacten had naast haar gezinsleden, en niet wist wat ze de hele dag moest gaan doen. Dit veranderde toen ze startte met het participatietraject; haar kijk op haar eigen leven veranderde. Ze begon in te zien dat ze zelf ook nog kan ontwikkelen, iets dat haar in een vorig stadium tegenhield – gezien het feit dat ze kinderen in de puberteit heeft en ze zichzelf te oud vond om te leren. Op dit moment heeft deze vrouw twee vrijwilligerswerkplekken, waar ze ook intensief werkt aan haar Nederlands. Op het moment van spreken was haar Nederlands zeker niet uitstekend, maar het feit dat ze op verschillende werkplekken actief is onderstreept haar motivatie om ook de taal beter te leren beheersen. Ze gaf aan dit als vereiste te zien voordat ze de stap naar betaald werk kan maken. Daarnaast vertelde ze positiever in het leven te staan en meer te willen ondernemen, ook in haar privéleven. Dit wordt door meerdere van de geïnterviewde deelnemers ongeveer op deze manier beschreven, natuurlijk wel in

verschillende mate. Niet alle geïnterviewde deelnemers kwamen van zo'n startpunt of hebben op dit moment vrijwilligerswerk, maar overeenkomstig blijft het grotere sociale contact dat men overhoudt aan deelname, alsmede een betere beheersing van de Nederlandse taal, iets dat uitkomst biedt voor verdere ontwikkeling.

De participatiecoaches gaven aan dat niet elke deelnemer het nodig lijkt te hebben om helemaal bij de hand te worden genomen. Degenen die dat volgens hen wel prefereren en op die manier dus samen met hun coach naar een vrijwilligerswerkplek gaan, worden ter plekke begeleid door een vrijwilligerscoördinator, die vervolgens een proefperiode aanbiedt en na die tijd samen met de participatiecoach evalueert. Als deze samenwerking goed blijkt te bevallen, dan kunnen deelnemers een vrijwilligerscontract krijgen van deze organisatie. Op dat moment stopt het participatietraject voor veel mensen, zo werd duidelijk in de interviews.

4.2.2 Verschillende stappen; overeenkomsten, verschillen

Zoals hiervoor al is beschreven, varieert de ontwikkeling die deelnemers tot nog toe doormaken aanzienlijk. Allereerst dient te worden opgemerkt dat de tien deelnemers die vooralsnog zijn geïnterviewd op verschillende momenten in november en december 2020 zijn gesproken. De wisselende intensiteit van Coronamaatregelen in die periode verklaart op die manier een deel van de ontwikkeling die deze deelnemers hebben gemaakt of het punt waar ze nu staan. Gezien de beperkte mogelijkheden is bijna de helft van de gesproken deelnemers nog niet in staat gebleken om een vrijwilligerswerkplek te vinden, vijf van de tien. Wél dient te worden vermeld dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen de redenen waarom deze deelnemers geen vrijwilligerswerk hebben.

Zo noemt de één, een oudere vrouw, dat ze op het punt stond om op meerdere plekken vrijwilligerswerk te starten, maar dat alles compleet werd gestopt door de verschillende *lockdowns* in het afgelopen jaar. Op die manier bleken er geen vrijwilligers nodig, enerzijds door beperkte mogelijkheden van de organisaties waar zij zou beginnen tijdens Corona, of anderzijds doordat deze organisaties compleet moesten sluiten. Gezien het feit dat deze vrouw eerder jarenlang in een hotel heeft gewerkt in verschillende functies, en tevens van koken houdt, is er logischerwijs tijdens Covid-19 veel minder mogelijk in hetgeen dat haar het meest trekt. Deze deelnemster gaf in het interview ook aan open te staan voor andere activiteiten zodra er weer meer dingen mogelijk zijn, zoals een vrijwilligerswerkplek in de zorg, maar benadrukte wel dat dit minder favoriet is dan de hiervoor genoemde werkzaamheden.

Een andere deelnemster gaf als voornaamste reden aan 'te moeten', omdat het huidige bijstandssysteem in Nederland haar financieel een enorme klap heeft gegeven nadat haar twee dochters volwassen werden. Op die manier ging deze vrouw er hard op achteruit, waardoor ze praktisch werd genoodzaakt haar kinderen niet langer bij haar in te laten wonen. Haar motivatie om uiteindelijk een betaalde baan te vinden wordt op die manier vooral gedreven door het feit dat ze niet gestuurd wil worden in beperkte uitgaven of samenstelling van het huishouden, maar ook bestempelde ze de frequente controles op haar uitgaven als 'erger dan dat gevangenen het hebben'. Ook dit spoort haar aan om werk te vinden. Ze heeft echter slechts enkele uren vrijwilligerswerk per week, omdat ze overblijffrouw is bij een centrale overblijflocatie voor basisscholen, neerkomend op maximaal een uur per dag, voor één à twee dagen per week. Deze mevrouw was eerder in 2020 ook op vrijwilligersbasis actief bij een basisschool voor speciaal onderwijs, maar besloot daar na één dag al te stoppen vanwege gebrek aan toekomstperspectief – geen uitzicht op betaald werk, een te risicovolle baan en "slechts" twee keer op een dag tien minuten pauze.

Er zijn vier vrouwelijke deelnemers en één mannelijke deelnemer met vrijwilligerswerk op het moment van interviewen. Te beginnen met de mannelijke deelnemer; op dit moment is hij actief als sportleraar bij een wijkcentrum en voorziet hij bezoekers in basis computerlessen. Hij heeft echter de droom om apotheker te worden, en ziet dit nog steeds – ondanks zijn relatief hoge leeftijd, als een reële optie wanneer de juiste kansen zich voordoen en vervolgens worden benut.

De vrouwelijke deelnemers die een vrijwilligerswerkplek hebben gevonden zijn actief bij verschillende soorten organisaties. Eén vrouw heeft een plek gevonden bij een wijk- en opvangcentrum, en biedt in principe service aan alle bezoekers aan, van koffie en thee inschenken tot het bieden van een schouder aan mensen die het moeilijker hebben dan dat zij heeft. Een andere vrouw heeft zelfs op twee verschillende plekken vrijwilligerswerk; bij een tweedehands winkel en als interculturele consulente. Een derde vrouw heeft, zoals hiervoor reeds beschreven, vrijwilligerswerk bij een centrale overblijflocatie voor basisscholen in Nijmegen. De vierde vrouwelijke deelnemer met wie is gesproken heeft op dit moment vrijwilligerswerk gevonden als energicoach, en licht mensen in verschillende wijken in over voordelen van duurzame energie. Daarnaast start ze dit jaar (2021) met kapperslessen, aangezien het haar droom is om kapster te worden.

Twee van de tien geïnterviewde deelnemers aan het participatietraject zijn begonnen in september 2020, en omvatten de op dat moment nog bestaande zogeheten controlegroep ('kandidaten 2' – zie sectie 4.1.2). De andere acht, deel van de experimentgroep ('kandidaten 1'), zijn eerder begonnen aan het traject; in januari, februari of maart 2020. Er is bewust voor gekozen om zoveel mogelijk deelnemers te spreken die al langere tijd verbonden zijn aan het participatietraject of al klaar zijn, omdat bij het maken van deze keuze verwacht werd dat zij de meeste informatie konden delen.

De frequentie dat deelnemers hun participatiecoach spreken of zien varieert aanzienlijk; in het begin is het vooral volgens een voorgestelde afspraak van de coach, maar als het traject vordert kunnen deelnemers zelf aankloppen wanneer dat nodig is. De één geeft aan dat het werkt om maandelijks af te spreken, terwijl de ander één keer per week een afspraak wil maken. Het komt in ieder geval vaak voor dat deelnemers tussendoor een WhatsApp bericht sturen of kort bellen als ze ergens mee zitten. Ook is er nog een kleine groep die geen contact meer heeft met de participatiecoach, hetzij tijdelijk in verband met Coronamaatregelen, hetzij omdat diegene is gestopt met dit participatietraject en is begonnen met een ander traject.

Voor wat betreft de evaluatie achteraf vertelde een Turkse vrouw dat de chaos in haar leven op dit moment meer geordend is. Niet alleen omdat ze nu vrijwilligerswerk doet, maar vooral ook omdat ze zich beter wegwijs voelt in de Nederlandse samenleving. Dit scheelt haar enorm veel stress, waardoor ze zich vrijer kan bewegen en zich bewust is gaan kunnen ontwikkelen. Op dit moment heeft ze geen vaste afspraken meer met haar participatiecoach, omdat ze actief is bij twee verschillende vrijwilligerswerkplekken, en het beoogde doel van het participatietraject daarmee is behaald en afgerond. Ook heeft deze mevrouw de rest van het stappenplan van het onderzoek doorlopen, met het evaluatiegesprek als afsluiting. Het is echter zeker mogelijk om contact op te nemen als een deelnemer ergens mee zit, zo wordt duidelijk uit gesprekken. Deze vrouw voegde hieraan toe dat ze hier ook gebruik van maakt, omdat ze vooralsnog niet goed genoeg weet heeft van waar ze met bepaalde hulpvragen moet zijn. Dit is dan ook de reden dat ze contact zoekt met haar (voormalige) participatiecoach.

4.2.3 Hoe hebben deelnemers het participatietraject ervaren?

Het participatietraject werd positief ontvangen door de geïnterviewde deelnemers; de hulp werd uitermate op prijs gesteld. Vooral de rust, het ontbreken van dwang en het zoeken naar iets dat bij hen past gelet op hun situatie zorgen voor deze ervaringen. In de vorige benadering, pre-VIA, lag de focus vooral op het kijken vanuit de afdeling Welzijn; er werd gekeken naar de capaciteit van iemand om te participeren, en op basis daarvan werden mensen uitgenodigd voor gesprekken. Het belangrijke verschil met toen is dat de groep die in dit onderzoek de leidraad vormt niet in dat plaatje paste, omdat deze groep veelal niet op korte termijn in staat is om naar betaald werk uit te stromen. Door beleidsmedewerkers van de gemeente Nijmegen wordt geclaimd dat deze manier van begeleiding aan kwetsbare groepen voorheen niet integraal gebeurde en vooral plaatsvond binnen domeinen zelf. Het domeinoverschrijdende karakter, en daardoor de koppeling tussen meerdere aspecten van het dagelijks leven, ontbrak op die manier. Er werd vooral gekeken naar het eindresultaat, het

kunnen meedoen in de samenleving. Dat wordt als een groot verschil met nu ervaren, aangezien de deelnemer nu centraal staat, en zelf de route die bewandeld gaat worden medebepaalt.

De participatiecoaches benaderen deelnemers met de vraag of ze willen meedoen aan dit participatietraject. Mensen blijken hier in het algemeen verschillend op te reageren; sommigen stemmen meteen in en zeggen enthousiast of nieuwsgierig te zijn naar de mogelijkheden die het traject wellicht kan bieden, waar anderen meer terughoudend zijn of zelfs niet reageren. Deze variatie heeft deels te maken met culturele verschillen of de schaamte of angst om iets te moeten doen, en soms zijn de redenen onbekend. Eén van de participatiecoaches vertelde dat het niet verplichte maar wel serieuze karakter de basis is voor het te leveren maatwerk, aangezien de klant centraal staat. De verschillende aanpakken en manieren van uitvoering verschillen dan tussen coaches, maar ook zeker tussen deelnemers. Waar voor de één directe handelingen en praktische oplossingen het best werken, daar hebben anderen wellicht meer behoefte aan langere gesprekken op een lager tempo, zodat hun (zelf)vertrouwen kan groeien en ze stappen met meer motivatie en overtuiging kunnen zetten.

Positieve ervaringen die worden genoemd door de geïnterviewde deelnemers zijn onder andere de stimulatie, het enthousiasme voor en de interesse in deelnemers, en daarnaast ook het maatwerk dat wordt geleverd. Degenen die echt profijt hebben van het traject ervaren het daarom ook positiever. Een voorbeeld hiervan is een Iranese vrouw; ze ziet het traject als één van de wegen naar betaald werk. In het interview vertelde ze niet meteen vijf stappen vooruit te kunnen, maar dat deze manier juist uitkomst biedt voor haar. Tevens noemde ze dat dit voor iedereen in een soortgelijke situatie zo zal werken, omdat een betaalde baan en de bijkomende veranderingen vaak als te groot obstakel worden beschouwd, mede door persoonlijke problemen die tegelijkertijd spelen, zoals een slechte taalbeheersing of mentale en psychische problemen.

Aansluitend hierop is een voorbeeld van een Syrische man, gesproken in december 2020. Deze man heeft te kampen met fysieke ongemakken en een heftige voorgeschiedenis, maar wil toch koste wat kost werk vinden. Door deel te nemen aan dit participatietraject is hij zich bewust geworden van het belang van een goede Nederlandse taalbeheersing. Op dit moment heeft hij een taalcoach en taalmaatje gevonden, en is zijn doel om op deze manier meer zekerheid te kunnen vinden in de Nederlandse maatschappij, met een structurele baan als einddoel.

Een Turkse deelnemster beschrijft met de volgende uitspraak een aandachtspunt voor toekomstige geboden hulp (vrij vertaald i.v.m. gebrekkig Nederlands); *“als mensen mijn situatie hebben bijvoorbeeld, en elke dag thuis zitten, dan kan je niet ineens iets gaan doen. Vaak zijn er ook andere problemen, bijvoorbeeld de angst voor buiten (mede door een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal) en die problemen moet je eerst (deels) oplossen voordat je op zoek kan naar werk”*. Zij die slecht Nederlands spreken durven in eerste instantie vaak al niet op gesprek te komen, zo vertelde ze. De stap is dan te groot, omdat ze zich niet begrepen voelen en tevens niet begrijpen wat er van ze wordt verwacht, waardoor de geboden hulp niet effectief kan zijn. De eerste gesprekken met een tolk of een coach die de taal zelf spreekt zou daarom een groot voordeel zijn voor degenen die nu niet bereikt worden of in een vroeg stadium afhaken, omdat hun (zelf)vertrouwen op die manier positief kan worden beïnvloed.

Een ander door de geïnterviewde deelnemers genoemd aandachtspunt is de beperkte invloed die de gemeente heeft binnen bedrijven - de uitstroombmogelijkheden zijn beperkt, zo zegt de Iranese deelnemer met wie is gesproken. En verder wordt door een Turkse vrouw benoemd dat meer belangstelling aan je persoonlijke situatie mag worden besteed. Ze voelde zich namelijk niet goed begeleid en had meer verwacht van zowel haar coach als het participatietraject. Om die reden is ze ook gestopt. Dit kan zowel liggen aan de insteek en verwachtingen die deze vrouw voor zichzelf scheidde of aan mogelijk minder goede begeleiding; of een combinatie van deze twee.

(5) Ervaren effecten en (niet-)werkzame elementen van de pilot

5.1 Perspectieven participatiecoaches

5.1.1 Ervaren resultaten

In de ogen van de participatiecoaches zijn in 2020 over het algemeen positieve resultaten behaald in het participatietraject, afgezien van alle omstandigheden waarmee iedereen te kampen had. In gesprekken werd hierop gereflecteerd door de coaches en er kwam naar voren dat toch een groot deel van de geïnterviewde deelnemers maatschappelijk geactiveerd is. Dit kan vrijwilligerswerk betekenen, maar het kan ook betekenen dat iemand assertiever wordt en aspecten in zijn of haar leven zelfstandig kan regelen. Hier zijn talloze voorbeelden van te noemen, op verschillende schaal; een aantal gesproken deelnemers kwam nauwelijks uit huis en heeft nu meer levenszin gekregen om dingen te bereiken – niet per se op zakelijk gebied, maar allereerst op persoonlijk vlak. Ook zijn verschillende geïnterviewde deelnemers ingestroomd bij vrijwilligerswerklocaties, waarvan sommigen zelfs bij twee plekken tegelijk. Aan de andere kant is ook een aantal deelnemers belemmerd door (de impact van) Covid-19; een veelgenoemd probleem is het sluiten van of beperken van de capaciteit op vrijwilligerswerklocaties, waardoor deze mensen hun plannen in het water zagen vallen. Voor enkelen is dit een kleine tegenslag, maar het komt ook voor dat men hierdoor motivatie verliest of angstig is voor het Coronavirus en zodoende afhaakt.

Een participatiecoach benoemt in het interview het gegeven dat veel deelnemers opgesloten zitten in huis, nauwelijks buiten komen. Juist dit zijn de mensen die behoefte hebben aan ontwikkeling, al zullen ze dat niet per se op deze manier formuleren. Door participatiecoaches wordt verondersteld dat dit ene stapje ervoor kan zorgen dat iemand beter in zijn of haar vel gaat zitten, bijvoorbeeld door een beter begrip van de Nederlandse taal, cultuur of maatschappij, door sociaal contact, door het vinden van een vrijwilligersbaan, of alleen al door een goed gesprek met de participatiecoach te voeren. Wat dat betreft kunnen de coaches in een groot deel van deze behoeften direct voorzien. Er wordt echter wel benadrukt dat deze behoeften vaak pas duidelijk worden voor deelnemers als ze al enige tijd meedoen aan het participatietraject.

De ervaringen van de participatiecoaches over de effecten van het traject samengevat:

- *Een brede maatschappelijke activatie van deelnemers, in zeer diverse vormen*
- *Participatie in (vrijwilligers)werk voor menig deelnemer nog buiten bereik; veel geïnterviewde deelnemers hebben wel stappen op de participatieladder gezet*
- *Het kost enige kennismaking om vertrouwen te winnen*
- *Er heerst veel waardering voor het contact en de persoonlijke aanpak*
- *Verwachtingen van traject mogen helderder gecommuniceerd worden*
- *De korte duur van traject is soms een obstakel*

5.1.2 Hoe reageren deelnemers op verschillende invullingen?

De meeste deelnemers die in interviews zijn gesproken voor dit onderzoek reageren enthousiast op de gehanteerde aanpak, mits ze eenmaal een eerste afspraak achter de rug hebben. De periode en situatie voorafgaand aan het traject kunnen een grote rol spelen in de manier waarop mensen reageren als ze worden benaderd door de gemeente met de vraag of zij willen deelnemen aan dit participatietraject. Degenen die op intakegesprek zijn gekomen en uiteindelijk een vervolgesprek willen aangaan zeggen te voelen dat er naar hen wordt geluisterd, zo wordt veelvuldig genoemd in interviews. Over het algemeen vertellen deelnemers in eerste

instantie te moeten wennen aan de situatie en de persoon die tegenover hen zit, maar vertellen vaak over hun eigen leven of problemen als zij het gevoel krijgen dat dat hetgeen is waarvoor ze daar uiteindelijk zijn. Doordat de p-coaches vertrouwen uitstralen naar deelnemers toe werden de geïnterviewde deelnemers vervolgens gemotiveerd om bepaalde zaken zelf op te pakken of zelf contact te zoeken. Een voorbeeld is te vinden in een oudere deelnemer die nuttige activiteiten in zijn leven zocht en uiteindelijk Turkse gitaar is gaan spelen en een nest jonge katten in huis heeft genomen. Hier stuurt hij vervolgens foto's van naar zijn participatiecoach, iets dat het informele contact van dit participatietraject benadrukt. Het is echter niet bekend hoe deze deelnemer zou worden gestimuleerd wanneer hij een andere participatiecoach zou hebben gehad.

Uit gesprekken met zowel coaches als deelnemers blijkt dat sommigen totaal geen behoefte hebben aan wandelen of diepe gesprekken, maar graag zo snel mogelijk aan een baan komen – het liefst ook nog betaald. Dit kan uiteraard niet worden vergeleken omdat ze niet bij de andere coaches in traject zijn geweest, maar er kan wel verschil worden geconstateerd tussen geïnterviewde deelnemers. Waar sommigen juist behoefte hebben aan contact en zich op die manier al beter lijken te voelen, daar hebben anderen de behoefte om zo efficiënt mogelijk te werk te gaan en pas content zullen zijn als dat doel is behaald. Mogelijk heeft dit invloed op de ervaringen en ontwikkelingen van verschillende deelnemers, ook juist in combinatie met welke coach hen begeleidt; sluit de persoonlijkheid en stijl van de coach aan bij de persoonlijkheid en wensen van deze specifieke klant.

De vrijheid voor deelnemers van het participatietraject pakt volgens de participatiecoaches bij vrijwel alle gesproken deelnemers positief uit, aangezien het grootste deel van hen vrijwilligerswerk heeft of dat zou krijgen als Corona niet om de hoek was komen kijken. Desondanks wordt onderstreept dat juist de eerste stap cruciaal is in de ontwikkeling van deelnemers, maar tegelijk het grootste obstakel lijkt te zijn omdat men vaak niet weet hoe bepaalde zaken werken in de Nederlandse maatschappij – vooral niet als deze mensen de taal niet (goed) beheersen.

De tijd dat deelnemers dit traject volgen wisselt aanzienlijk, zo wordt ook door de coaches aangehaald. Sommigen maken slechts twee maanden deel uit van het participatietraject, waar anderen de maximale zes maanden benutten, uitgaande van het plaatsen bij een vrijwilligerswerkplek.

5.1.3 Sterke punten traject

Volgens de participatiecoaches horen zij van deelnemers veelal dat het persoonlijke karakter van het traject ervoor zorgt dat zij zich gehoord en gezien voelen. Ook merken ze dat deelnemers vertellen dat er naar ze wordt omgekeken in de Nederlandse samenleving, mede omdat ze zelfstandiger kunnen manoeuvreren. Dit gebeurt in eerste instantie met begeleiding van de coach, gezien het feit dat veel deelnemers zich geen raad weten met de instanties waar ze terecht kunnen. In latere stadia lijken deelnemers hun eigen boontjes zeer goed te kunnen doppen; ze weten dan hoe bepaalde processen in Nederland verlopen en wat ze ervoor moeten doen om bepaalde zaken te bewerkstelligen.

De individuele aandacht van het participatietraject is volgens één van de coaches een enorme kracht, omdat op die manier een vertrouwensband kan worden ontwikkeld. Ook kan een participatiecoach op deze manier maatwerk leveren, aangezien er een vrij compleet beeld van de klant ontstaat tijdens gesprekken. Het kost weliswaar tijd om mensen goed te leren kennen, tijd die ook aan andere, meer efficiënte zaken kan worden besteed, zo wordt vaak beweerd door andere partijen. Maar juist deze samenwerking tussen coach en deelnemer zorgt er in hun ervaring voor dat mensen zichzelf centraal gesteld voelen. Motivatie komt vervolgens voort uit deelnemers zelf, in plaats van dat het ze wordt opgelegd om (vrijwilligers)werk te zoeken. Eén van de participatiecoaches vertelde dat een deelnemer haar vertelde zich nog nooit eerder zo gehoord voelde als tijdens het doorlopen van dit participatietraject.

Bovenstaande punten worden genoemd door participatiecoaches; sterke punten van de kant van deelnemers staan beschreven in sectie 5.2.3 en bevatten een grote variatie aan voordelen van het participatietraject. Dit blijkt afhankelijk te zijn van de behoeften en wensen van de specifieke deelnemer, aansluitend op de maatwerk aanpak die de coaches hanteren tijdens hun werkzaamheden, maar de sterke punten vanuit beide perspectieven liggen wel in lijn met elkaar.

5.1.4 Verbeterpunten traject

De online vragenlijst van de Radboud Universiteit die cruciaal was voor het effectonderzoek bleek tegelijkertijd een barrière te vormen voor zowel participatiecoaches als deelnemers. De vragenlijst vertraagt het stichten van een persoonlijke band tussen coach en deelnemer en vergt tijd en uitleg, vooral bij mensen die niet of minder goed Nederlands begrijpen of spreken. Daarnaast bleken de coaches soms ook moeite te hebben met de techniek van de vragenlijst. Met de doelgroep van dit onderzoek in het achterhoofd, migranten met een niet-westerse migratieachtergrond, bleek deze vragenlijst vaak ondanks het lage taalniveau en voorbespreking met de coaches te moeilijk of persoonlijk voor een eerste gesprek. Voor het meten van effecten van het participatietraject is de vragenlijst cruciaal, maar voor de flow in het proces mogelijk minder optimaal, wat bij eventuele voorzetting van een dergelijk traject zonder onderzoek zou zijn opgelost.

Een ander punt dat werd benoemd is de relatief korte tijd dat de coaches hebben om klanten te begeleiden; één participatiecoach vertelde het jammer te vinden dat de trajecten na een half jaar ook echt dienen te worden afgesloten volgens onderzoeksprotocol, terwijl sommigen – zij met een tragere opstart – juist vanaf dat moment significante stappen kunnen maken. Het is dan wel mogelijk voor deelnemers om alsnog contact op te nemen, maar officieel zijn ze niet meer in traject. Dit is iets dat volgens één van de coaches ook wel als dilemma wordt ervaren, aangezien er dan minder tijd beschikbaar is om iemand te helpen. Ook kan het uiteraard gebeuren dat deelnemers vanwege de beëindiging van het traject in een vrije val terechtkomen en de tot dan toe gemaakte ontwikkelingen teniet worden gedaan. Langduriger begeleiding door dezelfde coach, ook mogelijk met een lagere intensiteit als de tijd vordert, wordt geopperd zodat deelnemers niet geheel worden losgelaten na een periode van intensief contact en ondersteuning.

Tenslotte, gerelateerd aan de doelgroep van dit participatietraject en de gecreëerde verwachtingen, is een genoemd punt de eventuele onmogelijkheid om direct uit te stromen naar betaald werk, zo geven ook de coaches aan. Het klinkt prachtig, maar vanwege de taalbarrière is dit voor velen moeilijker te bewerkstelligen. Ook kwam het voor dat deelnemers de doelstellingen van het traject verkeerd opvatten; zo vertelde een vrouw dat ze in eerste instantie dacht meteen aan een betaalde baan te worden geholpen vanaf de eerste dag, waardoor haar verwachtingen van het traject omhoog schoten. Hier kan in een eventueel vervolg meer aandacht voor zijn vanaf de start van een traject.

5.2 Perspectieven deelnemers

5.2.1 Waardoor raken deelnemers gemotiveerd?

In gesprekken met deelnemers kwam naar voren dat motivatie ontstaat uit de mens zelf, direct of indirect; afhankelijk van de specifieke situaties van de gesproken deelnemers is te zeggen dat bepaalde deelnemers vanuit zichzelf extreem gemotiveerd zijn om betaald werk te kunnen vinden. Anderen zeggen hun motivatie te putten uit de gesprekken die ze met hun participatiecoach hebben – en waar zij deze als enorme toevoeging aan hun huidige leven beschouwen. In het laatste geval wakkert de participatiecoach iets aan bij de deelnemer waardoor hij of zij een bepaald besef schijnt te krijgen over de mogelijke waarde van het traject en om die reden extra gemotiveerd is om de geboden kansen te pakken. Een Turkse vrouw vertelde tijdens een interview

dat ze nooit eerder het besef had gehad dat een breder sociaal netwerk en een vrijwilligerswerkplek tot zoveel verandering van perspectief kunnen leiden; voor haar betekent dit echt een nieuwe bron van energie, waardoor ze meer wil ondernemen dan voorheen.

Of deelnemers aan het participatietraject uiteindelijk betaald werk vinden is voor henzelf niet de hoofdzaak, zo luidt een veelgehoorde conclusie uit de mond van geïnterviewde deelnemers. Voor een groot deel van de gesproken deelnemers is het wel van groot belang om een betaalde baan te vinden, dat zeker, maar het wordt niet omschreven als hoofdzaak nu ze dit participatietraject (hebben) ervaren. Volgens hen is het de bedoeling dat zij zelf een betere invulling aan hun leven kunnen geven, het liefst ook meer betrokken zijn bij de Nederlandse maatschappij, maar bovenal uit hun eigen problemen kunnen komen, in dit geval vooral mentale of sociale problemen. Zodra dit fundament is gelegd wil een deel van de geïnterviewden zich graag zo snel mogelijk naar een betaalde baan toe werken, maar dan wel met meer bagage, in positieve zin, dan dat ze eerder hadden.

5.2.2 Waarvan hebben deelnemers gemerkt dat het bijdraagt aan hun welzijn en economische participatie?

Geïnterviewde deelnemers zeggen in economische zin weinig direct te worden beïnvloed door dit participatietraject. Er is namelijk geen deelnemer bekend die is uitgestroomd naar betaald werk, en daarnaast is de helft van de gesproken deelnemers niet actief bij vrijwilligerswerk op het moment van interviewen. Deelnemers ervaren om die reden nog geen koppeling tussen economische participatie en deelname aan het traject. Eén van de gesproken deelnemers start echter in 2021 met het volgen van kapperslessen, in de hoop hier uiteindelijk haar beroep van te maken. In die zin draagt het traject indirect bij aan economische participatie, zo geeft deze vrouw tijdens het interview aan, mocht ze hier uiteindelijk haar inkomen mee kunnen verdienen.

Op het gebied van welzijn is dit volgens gesproken deelnemers een ander verhaal; één van de genoemde voorbeelden is het laagdrempelige karakter van het contact met de participatiecoaches. Deelnemers kunnen hun verhaal delen zonder dat daar meteen iets tegenover staat, en worden vervolgens op hun eigen tempo begeleid naar hetgeen dat zij willen bereiken. Dit wordt erg gewaardeerd.

De meedoen-regeling wordt in gesprekken ook veelvuldig genoemd; een aantal deelnemers was zich op voorhand niet bewust van deze regeling of de voordelen ervan. Door hun participatiecoach hebben ze zich ingeschreven en genieten ze nu van de voordelen, qua mobiliteit, maar ook vooral qua maatschappelijke betrokkenheid en wat betreft eigen welzijn. Voorbeelden hiervan zijn te vinden onder alle geïnterviewde deelnemers; ze beschouwen het participatietraject als een springplank naar een beter leven. Dit kan ontwikkeling betekenen op allerlei gebieden, variërend van dat de geïnterviewde deelnemers een breder sociaal netwerk krijgen of een betere beheersing van de Nederlandse taal, tot aan het vinden van een vrijwilligerswerkplek.

Er werd benadrukt door zowel deelnemers aan het traject als coaches van het traject, dat de focus niet direct ligt op het einddoel van (vrijwilligers)werk vinden, maar dat het fundament de sleutel is om uiteindelijk zelf die stappen te kunnen zetten, met tijdens het traject, begeleiding op maat. Zodoende wordt de focus gelegd op een laagdrempelige manier van werken, waar bijvoorbeeld 'een kopje koffie drinken in het wijkcentrum met buurtgenoten' ook al als ontwikkeling wordt gezien als iemand voorheen uitsluitend thuis zat zonder sociale contacten.

De geïnterviewde deelnemers aan het traject willen, voor zo ver bekend, allemaal uiteindelijk een betaalde baan, maar beseffen het nut en de waarde van de stappen die zij eerst maken met behulp van dit participatietraject, zo wordt volmondig aangegeven. Eén van de deelnemers lichtte dit ook toen in het gesprek, door te vertellen zich minder verdwaald te voelen in de Nederlandse maatschappij door de aangeboden hulp.

5.2.3 Sterke punten traject

Op basis van diepte-interviews kwamen enkele zaken aan het licht die worden gewaardeerd. Zo zijn alle gesproken deelnemers het erover eens dat de persoonlijke aandacht die wordt gegeven doorslaggevend is in de beoordeling van dit traject. Verschillende deelnemers lichtten dit toe tijdens de interviews: voor enkelen bleek tijdens de eerste gesprekken met de participatiecoaches dat dit participatietraject echt gestoeld is op een persoonlijke basis. Door te kijken naar de interesses en wensen van de klanten probeert de participatiecoach niet alleen een band op te bouwen, maar ook inzicht te krijgen in het leven van klanten. Op die manier kan vervolgens effectievere dienstverlening worden geboden dan wanneer deze persoonlijke aanpak ontbreekt, omdat de coaches een beter beeld hebben van wat deelnemers aan het traject wel en niet willen. Zodoende komt motivatie uit deelnemers zelf in plaats van dat het ze wordt opgelegd om op zoek te gaan naar vrijwilligerswerk of betaald werk, waardoor in de praktijk motivatie negatief kan worden beïnvloed door een verplichtend karakter.

Voorbeelden hiervan zijn voldoende genoemd; voor degenen die nu vrijwilligerswerk doen was het persoonlijke karakter van dit traject de doorslag die hen deed beseffen dat men vanuit de gemeente wel degelijk goede bedoelingen met hen had, en dat ze op deze manier kansen aangereikt krijgen om verder te komen in hun leven. Het directe contact met een participatiecoach sprak overigens alle gesproken deelnemers tot nog toe aan, ook degenen die geen 'harde ontwikkelingen' hebben gemaakt in de vorm van (vrijwilligers)werk, op het moment van spreken vijf van de tien deelnemers. Deze mensen gaven aan dit een aangename benadering te vinden die hun aanspreekt, en dat ze hierdoor ook sterker het gevoel hebben dat de gemeente hen wil helpen.

Ongeveer de helft van de deelnemers die zijn geïnterviewd gaf aan meer sociale contacten te hebben dankzij het traject, weliswaar in verschillende mate, maar vooral op de locatie van hun vrijwilligerswerk. Degenen die geen vrijwilligerswerk hebben op het moment van interviewen, blijken in de meeste gevallen veel steun te vinden in hun participatiecoach en zien dit als nieuw sociaal contact. De coaches worden door de vrouwelijke geïnterviewde deelnemers over het algemeen eerder omschreven als vriendin dan als iemand in een formele functie. Dit geeft aan dat ze zich serieus genomen voelen door hun coach en deze ook raadplegen als er bepaalde obstakels in hun leven zijn.

Een ander positief aspect van het participatietraject is dat enkele geïnterviewde deelnemers, vooral degenen zonder groot sociaal netwerk, de afspraken met de participatiecoach (en soms ook vervolgsafspraken) als een uitstapje zagen, weg van de dagelijkse sleur die ze kenden. Op die manier wordt de beleving van het traject, ongeacht of er direct resultaat in de vorm van vrijwilligerswerk te behalen is, uitgedrukt. Ook het feit dat men via deze weg eerder in contact kan komen met verschillende organisaties wordt als enorm pluspunt beschouwd, en biedt mogelijkheden om verschillende plekken te verkennen.

Een vrouwelijke deelnemer uit Turkije vertelde dat ze, alvorens het traject voor haar van start ging, ze totaal geen idee had of de prioriteit lag bij het vinden van werk of juist bij het investeren in een betere beheersing van de Nederlandse taal. De participatiecoach heeft het voor deze vrouw allemaal verhelderd, waardoor ze rustiger leeft en bewuster stap voor stap bezig is met haar ontwikkeling, zo gaf ze aan. Op die manier ontdekt ze tevens waar ze goed in is, of waar juist niet, en waar haar voorkeuren liggen, zodat ze zelfstandiger kan participeren in de maatschappij. Op die manier wil ze haar kans op betaald werk vergroten ten opzichte van eerder, toen ze nauwelijks uit huis kwam. Deze vrouw vertelde tevens dat dit participatietraject vooral waardevol is voor mensen die zijn afgezonderd van de maatschappij – lager op de participatieladder staan, en dat deze mensen zelfstandiger stappen kunnen zetten zodra de stap naar (vrijwilligers)werk is gemaakt, zodat nieuwe deelnemers geholpen kunnen worden in dit traject. Het contact met de participatiecoaches, die echt gezien blijven worden als aanspreekpunt, mag in dit proces niet per direct stoppen, volgens een andere deelnemer uit Turkije. Om deze redenen zou zij het traject aan anderen aanbevelen, en indien gewenst haar eigen ervaringen delen met anderen met vergelijkbare situaties.

5.2.4 Verbeterpunten traject

Aangezien het participatietraject door vrijwel alle gesproken deelnemers positief wordt bevonden in een bepaalde mate, zijn er enkele verbeterpunten genoemd, welke veelal overeenkomen met de ervaringen van de p-coaches.

Het meest genoemde punt dat zich leent voor verbetering volgens de geïnterviewde deelnemers is de vragenlijst die ze per laptop invullen in de verschillende gesprekken. Er worden verschillende redenen genoemd waarom ze dit als een belemmering ervaren. Voor de een gaat het om taalbeheersing en is deze vragenlijst te moeilijk of te vaag om op hun eigen situatie toe te passen, waar het voor anderen een verplicht aspect is waar ze aan moeten voldoen. Dit laatste is volgens hen tegenstrijdig aan het vrijwillige, of vrijblijvende, karakter dat het participatietraject wenst uit te dragen. Sommige van de geïnterviewde deelnemers lijken zich echter wel te beseffen dat deze vragenlijsten nodig zijn voor dit onderzoek, omdat zinnige uitspraken die gebaseerd zijn op hun situatie anders uitblijven.

Een ander verbeterpunt genoemd in interviews is voor sommige deelnemers de beperkte duur van het traject. Zij gaven aan dat ze zeker de behoefte hebben om nog langer terug te kunnen vallen op hun participatiecoach – een halfjaar is zo voorbij. Daarnaast willen ze voor alle zaken die ze bij de gemeente kunnen of moeten regelen een centraal aanspreekpunt; ook hiervoor wijzen ze naar de participatiecoach vanwege de onderlinge band.

Tenslotte werd door meerdere geïnterviewde deelnemers genoemd dat de verwachtingen over de uitkomst van het traject getemperd kunnen worden. Zoals hiervoor reeds beschreven noemde een vrouwelijke deelnemer uit Iran de communicatie voorafgaand aan het intakegesprek als verbeterpunt omdat ze hogere verwachtingen kreeg door dit gesprek. Wellicht komt dit door een gebrek aan beheersing van de Nederlandse taal, maar wellicht ligt dit aan de communicatie vanuit de gemeente. Volgens meerdere geïnterviewde deelnemers kan dit worden verbeterd.

(6) Lessen uit deze pilot voor participatiecoaches en deelnemers

6.1 Perspectieven participatiecoaches

6.1.1 Welke obstakels waren er in de uitvoering van het traject voor participatiecoaches?

Allereerst is Corona het meest evidente en pregnante obstakel, aangezien veel trajecten zijn stilgelegd, gesprekslocaties moesten sluiten, vrijwilligerswerklocaties dicht gingen en sommige deelnemers de beloofde vrijwilligersplek niet meer zagen doorgaan.

Op bepaalde momenten werden de geldende Coronamaatregelen strenger, waardoor ook gesprekslocaties zich niet meer leenden voor afspraken met de p-coaches. De coaches gaven aan dat juist deze doelgroep het nodig heeft om fysieke afspraken aan te gaan, enerzijds om de participatiecoach beter te begrijpen en zichzelf beter verstaanbaar te maken, en anderzijds om te leren van de gang van zaken in de Nederlandse maatschappij.

Een ander ervaren obstakel was de vragenlijst, die deelnemers op meerdere momenten in het traject zullen invullen via een laptop, waar zowel de geïnterviewde deelnemers qua taal als de p-coaches qua techniek moeite mee hadden. Deze vragenlijst is deel van dit onderzoek en om die reden ook niet in de vorige werkwijze van het participatietraject toegepast. De vragenlijst werd echter als moeilijk ervaren door deelnemers; coaches werden vooral in het begin veelal gevraagd om te helpen vanwege de taalbarrière en onbegrip van bepaalde Nederlandse termen. Volgens de participatiecoaches is dit een aanzienlijk verschil met de vorige werkwijze (pre-VIA), mede omdat het traject een informeel karakter heeft als fundament. Om die reden worden gesprekken normaliter

meer als vertrouwd of zelfs gezellig ervaren in plaats van dat deelnemers prestatiedruk voelen tijdens afspraken – de vragenlijst zorgt echter voor een serieuzere, soms negatieve sfeer, die de coaches niet altijd wisten weg te nemen op dat moment. Dit kan ook te maken hebben met de lengte van de vragenlijst en het feit dat het verschil met eerder extra werd benadrukt. In het vervolg zou een aanzienlijk kortere versie beter kunnen worden ontvangen.

6.1.2 Hoe wordt/werd omgegaan met die obstakels?

Voor wat betreft de omgang met obstakels is aan de gehele Coronacrisis weinig te veranderen, maar is er gekozen om waar mogelijk trajecten te digitaliseren (met alle nadelen van dien) of tijdelijk te bevriezen. Als het gaat om andere obstakels die zijn ervaren door de participatiecoaches, valt te zeggen dat het obstakel van de vragenlijst vrijwel bij iedereen is overwonnen. Het is vooral de taaiheid en lengte die ervoor zorgen dat mensen lang nodig hebben om deze in te vullen, en ook vragen waar ze zelf (nog) geen concreet idee over hebben dienen te worden ingevuld. Participatiecoaches hebben de vragenlijst veelal voorgelezen en uitgelegd. De vragenlijsten zijn uiteindelijk wel ingevuld, maar door verschillen in hoe participatiecoaches met deze barrière omgingen kan dit tot verschillende interpretaties tussen deelnemers hebben geleid. Aangezien het niet tot verschillen binnen deelnemers (T0 vs T1) heeft geleid is dat voor het onderzoek te accommoderen.

6.1.3 Welke faciliteiten ondersteunen de effectieve uitvoering door participatiecoaches?

De vrijheid die participatiecoaches van de gemeente krijgen om hun methode in te vullen wordt in interviews genoemd als positief aspect. Op deze manier hebben de coaches een manier van werken kunnen ontwikkelen die volgens hen aansluit bij wat deelnemers nodig hebben. Opgelegde zaken worden zodoende vrijwel geheel voorkomen, waardoor deelnemers meer het gevoel krijgen dat zij centraal staan.

Om dezelfde reden worden gesprekken vaak ingepland bij wijkcentra in dezelfde of nabijgelegen wijk als waar een bepaalde deelnemer woont. Dit verhoogt de kans dat iemand naar de afspraak komt, en tevens blijken wijkcentra betere locaties voor diepe gesprekken dan wanneer wordt afgesproken in de Stadswinkel. Het laagdrempelige karakter van dit traject kan op deze manier in praktijk worden gebracht, omdat deelnemers minder obstakels hoeven te nemen alvorens ze de gewenste begeleiding ontvangen.

Ook het netwerk van coaches met samenwerkingspartners bevordert de uitvoering van het werk van de coaches, aangezien ze op deze manier altijd vrij snel ondersteuning vinden in de te regelen zaken met betrekking tot hun klanten.

6.1.4 Hoe is de samenwerking en communicatie met deelnemers?

Over het contact met deelnemers zijn de coaches bijzonder te spreken; wat veelvuldig is genoemd in gesprekken is dat ze oprechte interesse tonen in het leven van klanten, zo ervaren ook de gesproken deelnemers – zie daarvoor sectie 6.2.2. Volgens de participatiecoaches is dit voor hen een belangrijk punt om het werk te doen dat ze doen; ze putten hier veel motivatie uit en zeggen het prachtig te vinden om mensen te zien ontwikkelen. Dit leidt enerzijds tot beter begrip van de situatie door de participatiecoaches en een betere aansluiting op wat mensen zoeken, maar anderzijds ook tot vertrouwen vanaf de kant van deelnemers aan het traject. Volgens de participatiecoaches voelen deelnemers zich serieus genomen, waardoor ze ook meer kunnen en willen vertellen over hun eigen leven; niet alleen de meest relevante zaken, maar ook kleinere problemen waar ze mee kampen of vreugde die ze willen delen.

Dit wordt door participatiecoaches omschreven als een kernpunt van het werk dat zij doen; door niet alleen te focussen op wat moet of mensen te stimuleren alleen naar werk te kijken, komen mensen tot beter besef. Het perspectief verandert, iets dat zorgt voor opluchting, dat zich vervolgens laat blijken in een goede relatie met de participatiecoach.

Over het algemeen hebben de coaches een warme band met deelnemers, die gestoeld is op oprechte interesse in het leven en verhaal van deze mensen. Deze manier van benaderen bevordert de aanpak van het participatietraject en zorgt ook voor transparantie en uiteindelijk betere begeleiding door de coach, zo zijn de participatiecoaches van mening.

6.1.5 Hoe is de samenwerking en communicatie met andere actoren?

Eén van de coaches gaf tijdens het interview aan dat ze een bestand heeft met contactgegevens van samenwerkingspartners en andere partners die ze in de loop der jaren heeft leren kennen of waar ze mee heeft samengewerkt. Dit bestand bestaat onder andere uit een aantal vrijwilligerscoördinatoren. Op dat gebied is haar relatie met andere partijen in dit proces goed, aangezien dit bestand allemaal mensen bevat met wie deze coach op goede hand is. Dit is een persoonlijk bestand, maar mocht één van de andere coaches gebruik willen maken van een bepaald contact dat ze zelf niet heeft, dan is dat ook zeker mogelijk. Iedere participatiecoach heeft op die manier (relevante) professionele connecties.

De relatie met de andere participatiecoaches is goed, zo wordt door alle coaches onderstreept. Hoewel ze wekelijks overleg hebben en elkaar ook regelmatig tussendoor spreken, is er niet één gezamenlijke aanpak of kijk op de invulling van hun rol. De onafhankelijke manier van werken zorgt ook voor verschillende connecties, iets dat het algemene netwerk vergroot en waar de anderen ook gebruik van kunnen maken. Ditzelfde geldt voor klantmanagers werkzaam bij de gemeente, of de vrijwilligerscoördinatoren bij het Werkbedrijf; volgens één participatiecoach is iedereen zeer bereidwillig, iets dat het resultaat enkel ten goede komt. Op die manier heeft dit soort trajecten enerzijds baat bij een hoger aantal participatiecoaches omdat dit het algemene netwerk vergroot, maar anderzijds leidt dit mogelijk onbewust tot verschillen in de uitkomsten van het traject – vooral als er geen vaste leidraad is over de manier van werken.

Juist het gezamenlijke belang is wat deze verschillende actoren met elkaar verbindt en tegelijkertijd stimuleert om elkaar te helpen. Als het Werkbedrijf bijvoorbeeld klanten heeft die klaarblijkelijk niet kunnen uitstromen naar betaald werk, dan wordt dit meteen gecorrespondeerd naar de participatiecoaches.

Het enige kritiekpunt dat wordt genoemd betreffende de communicatie is het verschil met eerder; sinds de scheiding tussen gemeente en Werkbedrijf blijkt de samenwerking aanzienlijk stroperiger te verlopen, met veel onnodige stappen. Iets dat eerder veel efficiënter verliep, zo wordt verteld door zowel een beleidsadviseur als manager bureau Bijzondere Dienstverlening. Het contact verliep meer organisch, waar het nu veelvuldig over en weer bellen betekent. Maar ook hier valt over te zeggen dat het mogelijk komt door de effecten van de Coronacrisis; er werd aangegeven dat niemand weet waar hij of zij aan toe is, waardoor verschillende stappen minder snel en concreet kunnen worden gezet.

6.1.6 Vinden de participatiecoaches de aanpak geschikt voor andere gemeenten?

Volgens de participatiecoaches, maar ook volgens de andere geïnterviewde gemeentelijke medewerkers die bij dit traject betrokken zijn, is deze aanpak niet locatie-specifiek en op die manier toepasbaar in vrijwel elke gemeente, dit vanwege de positieve ervaringen bij zowel coach als deelnemer. Tevens vindt de problematiek van de gestelde doelgroep niet alleen in Nijmegen plaats, en ook om die reden is het traject niet locatie-specifiek.

Het gaat namelijk om de wijze waarop je aandacht besteedt aan de doelgroep, zo wordt benadrukt in de interviews, in dit geval mensen met een niet-westerse migratieachtergrond. Het punt dat je als deelnemer aan dit traject centraal wordt gesteld is daarbij de sleutel volgens de participatiecoaches, omdat deelnemers het gevoel schijnen te krijgen dat het om hen gaat, en niet om het moeten meedoen in de maatschappij. Dit zou tevens in andere gemeenten van toepassing kunnen zijn.

Zodra de mensen dit gevoel krijgen en delen, verandert er, zoals genoemd in de gesprekken, iets in de houding van deelnemers; ze worden assertiever en willen zelf actie ondernemen om dingen voor zichzelf te bereiken. Met een andere aanpak, waarbij meer zaken vanuit de gemeente worden opgelegd, presteren deze deelnemers wellicht compleet anders. In die situatie is het verplichte karakter namelijk hetgeen dat hen tegenwerkt, zo wordt verondersteld door de participatiecoaches. Dit wordt ook als voorbeeld aangehaald tijdens de interviews, omdat eigenlijk niemand iets graag doet dat hem of haar wordt verplicht van hogerhand. Een aandachtspunt bij het opschalen naar andere gemeenten is wel dat er meer structuur wordt aangebracht in de werkwijze, zodat verschillen in uitkomsten door een andere aanpak kunnen worden geminimaliseerd.

6.2 Perspectieven deelnemers

6.2.1 Waar lopen deelnemers in praktische zin tegenaan?

Het meest genoemde punt door geïnterviewde deelnemers aan dit traject was de vragenlijst per laptop; de meesten spreken namelijk in beperkte mate of slecht Nederlands, en begrijpen zodoende veel aspecten van deze vragenlijst niet. Een mogelijke oplossing is het vertalen van de vragenlijst in meerdere talen, zodat alle nationaliteiten de vragen kunnen begrijpen.

Tevens wordt door de gesproken deelnemers genoemd dat bepaalde vragen moeilijk te interpreteren of te beantwoorden zijn. Een voorbeeld is te vinden in een Turkse vrouw die de Nederlandse taal beperkt spreekt, maar goed verstaat. Deze vrouw heeft inmiddels op twee verschillende plekken vrijwilligerswerk, en is in die zin goed bezig als gevolg van het participatietraject. Ze gaf echter aan dat de vragenlijst 'lastige' vragen bevatte, bijvoorbeeld de vragen over het aantal uren dat iemand wekelijks besteedt en wil besteden aan kinderen, vrijetijdsactiviteiten en werk - mede omdat ze niet weet hoeveel uur ze kan werken (omdat ze die ervaring op dit moment niet heeft en het wel gaat om een grote stap), en omdat ze eenmaal thuis praktisch de hele dag bezig is met haar kinderen. Twee andere deelnemers noemen deze vragen overbodig, omdat het volgens hen niet zou moeten uitmaken hoeveel uur ze hiermee bezig zijn.

Andere praktische zaken waar de gesproken deelnemers tegenaan lopen komen in de vorm van (de effecten van en maatregelen tegen) Covid-19 en persoonlijke fysieke ongemakken die al langer spelen. Voorbeelden hiervan zijn een beperkte mobiliteit door revalidatie van ziekten waarvan de specifieke deelnemers inmiddels zijn genezen of een heftig voorval in het verleden dat de bewegingsvrijheid van deze deelnemer heeft verminderd. Dat zijn de belangrijkste redenen waarom deelnemers vooralsnog geen vrijwilligerswerk deden op het moment van interviewen.

6.2.2 Hoe ervaren deelnemers de communicatie met de gemeente?

De participatiecoaches zijn het voornaamste contact bij de gemeente; ze worden door negen van de tien geïnterviewde deelnemers goed bevonden, ongeacht of de deelnemers vrijwilligerswerk hebben kunnen vinden of op een andere manier duidelijk vooruit zijn geholpen sinds deelname aan dit traject. De persoonlijke manier waarop de coaches de deelnemers benaderen, vrijblijvend – één van de participatiecoaches vindt 'vrijwillig' een mooiere manier van duiden – en zonder harde eisen, zorgt ervoor dat deelnemers zich gehoord en gezien voelen.

Volgens geïnterviewde deelnemers zelf komen er zodoende ook meer problemen (en andere persoonlijke verhalen) boven tafel, omdat deelnemers zich op hun plek voelen door de open manier van communiceren. Meerdere malen is in interviews aangegeven – wel uitsluitend door vrouwen – dat zij hun participatiecoach eerder beschouwen als vriendin of goede kennis dan als een medewerker van de gemeente.

Over de afspraken met participatiecoaches en de exacte bedoelingen van het traject was het grootste deel van de gesproken deelnemers (zeven van de tien) eenduidig; de organisatie van het traject en het communiceren hierover naar deelnemers was duidelijk vanaf het eerste gesprek. Enkele deelnemers vertelden echter dat, voordat zij het eerste gesprek met hun toekomstige participatiecoach hadden, andere verwachtingen hadden van het traject dan in werkelijkheid het geval is. Dit varieerde van ‘geen verwachtingen’ of ‘verwachten dat er veel van hen wordt gevraagd, leidend tot onzekerheid’ tot ‘verwachten een betaalde baan te krijgen middels dit traject’. Deze verwachtingen werden in alle gevallen in het eerste gesprek bijgesteld, omdat ze van de participatiecoaches tijd en ruimte kregen om het gesprek naar eigen keuze in te vullen – in plaats van dat deelnemers in het begin al direct zaken worden opgedrongen. Ook werd in gesprekken met deelnemers veelvuldig genoemd dat de coaches erg flexibel zijn als het neerkomt op afspreken. Wanneer een deelnemer zich niet goed voelt, geen zin heeft, of geen tijd blijkt te hebben, dan mag diegene dat aangeven zonder dat er een consequentie of negatieve context aan verbonden is, om vervolgens op een ander moment af te spreken. Ook dit aspect draagt bij aan een positieve beleving onder deelnemers.

Een Turkse deelneemster beschreef haar coach als een vrouw die altijd klaar staat wanneer je haar nodig hebt, en die op zoek gaat voor je als bepaalde stappen moeten worden ondernomen. Voor haar bleek dit een zeer belangrijk aspect van dit participatietraject, omdat ze zich op deze manier echt geholpen voelt. Deze vrouw onderstreepte het belang van hulp laten aansluiten op de wensen of behoeften van deelnemers en vergeleek het met het op tafel zetten van Turks of Afghaans eten voor iemand die *niet* van deze gerechten houdt; als diegene dat niet wil, dan houdt het op.

Voor wat betreft de locaties van afspraken werd tijdens interviews in de meeste gevallen genoemd dat er geen problemen werden ondervonden qua locatie. De gesprekken vonden plaats in de Stadswinkel in het centrum van Nijmegen of in een wijkcentrum in dezelfde of nabijgelegen buurt van de deelnemers – bijvoorbeeld als zij ver van het centrum vandaan wonen. Een enkeling gaf aan ook thuis te hebben afgesproken met de participatiecoach; dat was in de periode vóór Corona. Bij afspraken in wijkcentra bleek, zo vertelden zowel deelnemers als participatiecoaches, de gepercipieerde afstand tussen deelnemer en gemeente minder groot, waardoor deelnemers zich eerder willen aanmelden en op gesprek komen. Daarnaast zijn wijkcentra ook in de meeste gevallen dichterbij de buurt dan het stadscentrum, waardoor deze plekken zich optimaal lenen.

Enkele deelnemers hebben daarnaast de beschikking over een auto, waardoor een retour Stadswinkel een minder groot obstakel werd. Parkeergeld is dan het enige probleem; deelnemers worden ook – als ze zelf willen – ingeschreven voor de meedoen-regeling, waarmee ze een buspas kunnen verkrijgen en op die manier gratis met de bus kunnen reizen. Het enige aspect waarover een enkeling een opmerking maakte is de korte duur van de afspraak met de participatiecoach; deze mevrouw was vanaf Hatert naar de Stadswinkel gekomen per scooter en vertelde langer onderweg te zijn dan dat de afspraak uiteindelijk duurde (30 minuten).

Tot slot worden de meest waardevolle aspecten aan gesprekken met de participatiecoaches, en op die manier met de gemeente, ervaren in de zin van ‘zich gehoord’ en ‘zich gezien’ voelen. Deelnemers geven aan in interviews dat de gesprekken met hun coach alleen al veel teweeg hebben gebracht, zoals een hogere intrinsieke motivatie, meer openheid naar anderen toe, meer betrokkenheid in de maatschappij, of in ieder geval minder verward door onbekende termen waar ze mee te maken hebben. Hierdoor kan de gemeente als uitstekende tussenpersoon worden gezien in de ontwikkelingen die deelnemers doormaken, uiteraard wel afhankelijk van de kansen, wensen en motivatie van verschillende individuen. Maar het begint met het gegeven dat deelnemers hun verhaal kwijt kunnen bij iemand die echt naar hen luistert, en dat is wat als meest positief wordt ervaren.

6.2.3 Hoe ervaren deelnemers de communicatie met overige instanties?

Deelnemers die op het moment van spreken actief zijn in de maatschappij in de vorm van vrijwilligerswerk, geven aan tevreden te zijn met hun huidige plek. Eén van de vijf geïnterviewde deelnemers met vrijwilligerswerk gaf wel aan meer uren te willen maken, omdat ze op dit moment alleen in lunchpauzes iets kan doen als overblijffrouw. Echter, het contact van geïnterviewde deelnemers met de mensen op hun vrijwilligerswerkplek is in alle gevallen aangenaam. Diezelfde vrouw van het overblijven is tevens gewisseld van werkplek, omdat ze bij haar vorige werkplek naar eigen zeggen te lange dagen zou maken zonder vergoeding, en daarnaast ook risico zou lopen – een leerling liep op haar eerste werkdag met een mes door school rond, vandaar dat ze van werkplek wisselde.

Behalve dat incident zijn alle geïnterviewde deelnemers met vrijwilligerswerk in goed contact met de organisatie en de leidinggevenden, en in de meeste gevallen waren de participatiecoaches mee tijdens een eerste ontmoeting, als kennismaking met de voor deelnemers nieuwe organisaties. Zodoende ontstond er ook meteen een nieuwe ontmoetingsplek voor gesprekken tussen participatiecoach en deelnemer.

(7) Conclusies en reflectie

Deze tussenrapportage biedt eerste inzichten en reflectie op de context, opzet en implementatie van de pilot participatietraject gemeente Nijmegen die is gestart in januari 2020 en nog doorloopt tot oktober 2021. De inzichten zijn verzameld middels een documentanalyse aangevuld met een reeks diepte-interviews met deelnemers aan het participatietraject, de participatiecoaches en andere gemeentelijke betrokkenen bij het traject. Eind 2021 volgt op deze tussenrapportage een eindrapportage, waarin ook de bevindingen uit het effectiviteitsonderzoek meegenomen kunnen worden. In deze tussenrapportage kunnen dus nog geen uitspraken over de effectiviteit van het participatietraject worden gedaan, de inzichten uit de tussenrapportage moeten worden gelezen als vermoedens over de werking van het traject. Wegens de door de Coronasituatie ontstane projectvertraging liggen er momenteel nog geen bevindingen voor uit het effectiviteitsonderzoek. Deze tussenrapportage richt zich voornamelijk op beantwoording onderzoeksvragen 1 en 2 en vragen 3 t/m 5 worden opgepakt in de eindrapportage. Tevens wordt er een schets van de deelnemersgroep gegeven op basis van de voormeting van de effectevaluatie. Hier nogmaals het overzicht van de centrale onderzoeksvragen:

1. Hoe verloopt de uitvoering van de participatietrajecten?
2. Wat zijn de mechanismen die (de afwezigheid van) effecten kunnen verklaren?
3. Welke lessen voor andere gemeenten zijn te trekken uit de pilot?
4. In welke mate draagt het volgen van een participatietraject bij aan de maatschappelijke activatie van langdurig werklozen met een migratieachtergrond?
5. In welke mate draagt het volgen van een participatietraject bij aan het vergroten van het welbevinden van langdurig werklozen met een migratieachtergrond?

7.1 Hoe verloopt de uitvoering van de participatietrajecten?

Wegens de aanhoudende Coronasituatie was er gedurende de projectlooptijd geen sprake van een reguliere implementatie van het participatietraject. De pilot is in januari 2020 gestart en enkele maanden na de opstart moesten de werkzaamheden al worden gestaakt, gesprekken van participatiecoaches met deelnemers konden

geen doorgang vinden, doorverwijzing van cliënten naar samenwerkingspartners ten behoeve van activering was nog maar beperkt mogelijk. Onderdelen van de voorziene aanpak vielen voor een lange periode gedurende de evaluatie weg. De door interviews verzamelde inzichten van deelnemers en andere betrokkenen zijn dus feitelijk gebaseerd op een betrekkelijk korte effectieve periode waarin het participatietraject heeft kunnen plaatsvinden.

Afgezien van de Coronaproblematiek ervaren participatiecoaches en betrokken beleidsmedewerkers dat het participatietraject het welbevinden van deelnemers heeft verhoogd en enkelen heeft geholpen om stappen te maken op de participatieladder, b.v. het vinden van vrijwilligerswerk. Het effectiviteitsonderzoek in de eindrapportage (verwacht november 2021) zal deze ervaringen verder kwantificeren en uitsluitel geven in hoeverre we mogen concluderen dat de aanpak tot verhoogd welbevinden en meer vrijwilligerswerk heeft geleid. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een breder sociaal netwerk, het doorbreken van bepaalde gewoontes of problemen of gemotiveerder in het leven komen te staan. Naar aanleiding van de informatie die is opgehaald in dit onderzoek kan worden gesteld dat hier zeker mogelijkheden liggen, althans voor de betrokkenen die zijn gesproken.

De geïnterviewde deelnemers geven aan dat deelname aan het participatietraject hen nieuwe energie heeft gegeven en inzichten in stappen die zij zelf kunnen zetten om hun leven te kunnen verbeteren. Zij zijn blij om door de gemeente 'gezien en gehoord' te worden en zij waarderen de inspanningen die de gemeente voor hen doet. Het persoonlijk contact met de participatiecoach wordt als prettig en waardevol ervaren. Enkelen geven aan dat de participatiecoach hen heeft geholpen om stappen te maken op de participatieladder, bijvoorbeeld door verwijzing naar vrijwilligerswerk, maar veel plannen moesten tijdelijk worden uitgesteld tot na de Coronacrisis.

De analyse van deelnemerskenmerken in sectie 3 heeft laten zien dat de deelnemersgroep aan het participatietraject zeer divers is, met betrekking tot leeftijd, etniciteit, opleidingsniveau, mate van Nederlandse taalvaardigheid, sociaal netwerk, zelfredzaamheid, gezondheid en zo verder. Dit betekent ook dat er grote uitdagingen bestaan voor de participatiecoaches om hun dienstverlening aan te passen op een doelgroep met zeer uiteenlopende behoeften. Dit vergt nogal veel van de coaches op het vlak van (interculturele) communicatievaardigheden en dienstverlening, kennis van de doelgroep en van toepasselijke activeringsmogelijkheden. Daarnaast moeten de coaches sterk in hun schoenen staan, omdat deelnemers ook veel ellende mee aan tafel brengen; bij veel deelnemers speelt een complexe problematiek die de maatschappelijke participatie belemmeren.

Ten slotte zijn enkele personele wissels en een hoog ziekteverzuim aan de kant van de gemeente niet bevorderlijk geweest voor de kennisontwikkeling, inzetbaarheid van participatiecoaches en in algemene zin de chemie van het gehele proces. Natuurlijk maakt Covid-19 de hele maatschappij onzeker, maar de personele wissels van zowel de betrokken beleidsmakers als ook participatiecoaches in 2020 waren voor de voortgang van het participatietraject niet gunstig. Aan de beleidskant bleek dit een obstakel omdat degene die het traject in Nijmegen voor een deel in gang zette een andere functie binnen de gemeente kreeg, waardoor interne afstemming vrijwel opnieuw diende te gebeuren en het totaalplaatje even zoek was. Vanaf de kant van de participatiecoaches bleek dit tevens een obstakel, omdat klanten op deze manier ook minder structuur kon worden geboden inzake afspraken. Een persoonlijke band op continue basis was om die reden moeilijker te creëren. Hiermee is tegelijkertijd de sterke afhankelijkheid van de participatiecoaches aan het licht gebracht. Een sterkere organisatorische inbedding dan momenteel het geval is wordt dan ook als essentieel beschouwd om de coaches de steun te kunnen bieden die nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden, en zodoende de goede voortgang van het participatietraject te kunnen borgen. De te behalen resultaten in de vorm van betaald werk lopen in elk geval niet synchroon aan het succes van het participatietraject, omdat verreweg de meeste deelnemers die zijn gesproken voor dit onderzoek zich beter zijn gaan voelen dan voordat zij deelnamen aan het traject. Dit is immers de basis voor een persoon om zich te kunnen ontwikkelen, het goed voelen. Op die manier

is het belangrijk om vooral te focussen op wat mensen uit het traject en uit zichzelf kunnen halen in plaats van te focussen op het afrekenen van mensen indien zij geen zichtbaar resultaat boeken.

7.2 Wat zijn de mechanismen die (de afwezigheid van) mogelijke effecten kunnen verklaren?

In sectie 1.3 zijn enkele potentieel werkzame elementen geschetst die met deze aanpak in verband worden gebracht. Ook al zijn zonder beschikbaarheid van resultaten uit het effectiviteitsonderzoek nog geen harde conclusies te trekken over (de afwezigheid van) effecten van deze mechanismen, toch zijn op basis van de kwalitatieve inzichten van deelnemers, participatiecoaches en andere betrokkenen enkele reflecties mogelijk.

Ten eerste onderscheidt het participatietraject zich van andere re-integratieactiviteiten door een hoge mate van intensiteit in persoonlijke begeleiding van de deelnemer door de participatiecoach. Conform de in sectie 1.3 geschetste veronderstellingen laten de ervaringen vanuit gemeentelijke betrokkenen en deelnemers inderdaad zien dat er deze intensievere en persoonlijke aanpak ten opzichte van lichtere vormen van begeleiding enkele voordelen met zich meebrengt (zie o.a. Fenger & Struwer, 2016). De gemeente krijgt een beter klantbeeld en deelnemers ervaren de extra aandacht en 'het gezien en gehoord worden' als prettig; laatstgenoemde wordt ook onderstreept door de enquêtebevindingen in sectie 3 (deelnemers waarderen de inspanningen van de gemeente). Of de uitstroom uit de bijstand hierdoor zal stijger blijft onduidelijk, het lijkt erop dat in ieder geval meer stappen in richting vrijwilligerswerk worden gedaan, wat een noemenswaardige ontwikkeling op de Participatieladder betekent voor mensen die veelal eerder weinig vooruitgang boekten. Het participatietraject kan voor mensen een belangrijk omslagpunt zijn voor latere activering, door deelname aan het traject hebben sommigen 'het licht gezien'. Afhankelijk van de persoonlijke situatie van deelnemers, kan de vorm van het hulpaanbod sterk uiteenlopend zijn, bijvoorbeeld een kopje koffie drinken in het wijkcentrum voor sociaal contact buitenshuis, bemiddeling naar een koppeltraject met een taalcoach om beter Nederlands te leren en op die manier zekerder in de schoenen te kunnen staan, of vrijwilligerswerk als opstap naar én integratie én uiteindelijk betaald werk. Een andere deelnemer schafte een kat aan om op die manier iets anders aan zijn hoofd te hebben.

Ten tweede vertrekt het participatietraject vanuit de constatering dat er voor bijstandsgerechtigde Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond belemmeringen kunnen zijn bij hun activering en dat die belemmeringen zich op allerlei gebieden kunnen manifesteren: Welzijn, scholing, zorgtaken, zelfredzaamheid, sociaal netwerk en gezondheid. De traditionele aanpak van afdeling Zorg & Inkomen - en in de casus van Nijmegen Werkbedrijf Rijk van Nijmegen - is doorgaans gericht op arbeidsmarktrelevante activiteiten (sollicitatietrainingen en dergelijke) en snelle toeleiding naar regulier werk, al dan niet met ondersteuning. Conform de in sectie 1.3 veronderstelde constatering voor het VIA programma, lijken de bevindingen uit dit onderzoek voor de pilot Nijmegen de constatering te bevestigen dat een dergelijke aanpak voor mensen met problemen op diverse leefgebieden vaak een stap te ver is (zie o.a. Divosa, 2012). Het domeinoverschrijdende karakter van het participatietraject helpt om deze complexe problematiek van deelnemers in kaart te brengen en belemmeringen voor activering te verminderen. Door integraal naar de situatie van deelnemers te kijken, kunnen participatiecoaches (en klantmanagers in een eerder stadium) een hoger niveau van dienstverlening bieden die toegesneden is op de specifieke behoeftes van deelnemers dan mogelijk is voor klantmanagers van afdeling Zorg & Inkomen. Of het effectiever verminderen van belemmeringen voor activatie ook daadwerkelijk resulteert in een hogere mate van welzijn en activering onder de breedte van de deelnemers is nog onduidelijk. Hierover zal het effectiviteitsonderzoek uitsluitsel geven waarvan de resultaten eind 2021 beschikbaar komen.

Ten derde vertrekt het participatietraject vanuit de constatering dat een vrijwillig karakter van een begeleidingstraject effectiever is dan een verplichtend karakter. Deelnemers krijgen gedurende hun participatie in het traject ontheffing van andere re-integratieverplichtingen van de gemeente en er is sprake van een vrije

invulling van de gesprekken. Door het niet-verplichtende karakter lukt het participatiecoaches om een persoonlijke band met deelnemers op te bouwen. Deelnemers formuleren zelf - maar met steun van de participatiecoach of andere samenwerkingspartners - concrete en realistische doelen over hoe zij stappen willen maken om hun participatie te verhogen. De dankbaarheid voor dit hulpaanbod vanuit de gemeente lijkt groot. Een kritische kanttekening is echter op zijn plaats hier; het blijft moeilijk voor participatiecoaches om de doelgroep te bereiken, omdat het realiseren van een eerste contactmoment tussen participatiecoach en deelnemer voor sommigen al een hele prestatie is. Vanaf het moment dat het eerste contact is gelegd en het participatietraject is opgestart blijft de drop-out van deelnemers beperkt, maar de uitdaging voor slagen van dit traject ligt deels ook in het voortraject, om zoveel mogelijk mensen te kunnen bereiken. Hier is nog veel ruimte voor verbetering, onder andere zou de gemeente kunnen inzetten op het realiseren van een sluitend en actueel cliëntenbestand van de doelgroep. In de onderzoeksperiode was het een uitdaging om de omvang en kenmerken van de doelgroep goed in zicht te krijgen. Ook zou de gemeente in haar dienstverlening nog beter kunnen inspelen op de meest voorkomende belemmeringen voor maatschappelijke participatie van deelnemers. Dit zijn gebrekkige Nederlandse taalvaardigheid, gezondheid en zelfredzaamheid/zelfvertrouwen, aanwezige zorgtaken (voor kinderen) die veel tijd in beslag nemen, en een smal sociaal netwerk. Een mogelijkheid zou kunnen zijn dat de participatiecoaches tijdens de intakegesprekken hier specifieke aandacht aan besteden.

Gebruikte literatuur

- Divosa. (2012). *Bouwstenen voor het sociale domein. Kennis voor de verknopig van zorg, participatie en werk.*
- Fenger, M., & Struwer, T. (2016). *De effecten van klantcontacten in de Participatiewet.*
- Gemeente Nijmegen. (2018). *Coalitieakkoord 2018-2022. Nijmegen: samen vooruit. Duurzaam, sociaal, veerkrachtig, aantrekkelijk.*
- Hujink, W., & Andriessen, I. (2016). *Integratie in zicht?* Den Haag: SCP.
- Lub, V. (2017). *Participatie in de bijstand: wat leert de wetenschap?*
- Muller, J., & Beckers, P. (2018). *From skills to work: guidelines for designing policies to strengthen labor market integration of beneficiaries of international protection in the EU.* The Hague: IOM.
- Rijk van Nijmegen. (2019). *Werk voorop! Arbeidsmarkt- en Re-integratiebeleid 2020 t/m 2023 Rijk van Nijmegen.*
- Ruig, L. d., Witkamp, A., & Walz, G. (2019). *Evaluatie programma Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt. Eerste rapport: stand van zaken.* De Beleidsonderzoekers.
- VNG. (2010). *Meetlat van participatie. Eenvoudig en eenduidig - voor en door gemeenten.*
- Werff, S. v., Biesenbeek, C., & Zwetsloot, J. (2018). *De positie op de arbeidsmarkt van verschillende groepen personen met een niet-westerse migratieachtergrond.* Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

Bijlagen

Bijlage 1: Interviewgide participatiecoaches

Opening

- Introductie
 - Doelstellingen procesevaluatie
 - Doelstellingen, inhoud en lengte gesprek/interview
 - Toestemming vragen tot audio-opname
1. Kunt u uw functie als participatiecoach omschrijven?
 2. Sinds wanneer bent u werkzaam als participatiecoach in het algemeen, en in het specifiek in de context van dit project?
 3. Hoeveel cliënten begeleid u momenteel?
 4. Wat zijn de belangrijkste doelen die u met uw werkzaamheden als participatiecoach nastreeft?
 5. Wat vindt u van deze werkzaamheden? *Wat motiveert u, wat frustreert u?*

Doelgroep en behoeften

6. Kunt u de huidige situatie van uw cliënten omschrijven?
Denk aan: gezondheidssituatie, huishoudensituatie, maatschappelijke participatie
7. Kunt u de behoeften van de doelgroep beschrijven en vertellen hoe het participatietraject hier volgens u op aansluit?

Doelgroepselectie

8. Hoe en wanneer worden deelnemers voor het participatietraject geselecteerd?
Vervolgvrage: *Wie komt ervoor in aanmerking? Hoe komt u aan deze informatie? Is er een probleem wanneer meer mensen aan de criteria voldoen dan dat de maximale capaciteit toelaat? Wat is uw rol hierin?*
9. Wat vindt u van de doelgroepselectie?
Vervolgfragen: *Vindt u dat dit de juiste doelgroep is voor dit traject en waarom wel/niet? Zou de doelgroep smaller of ruimer vastgesteld moeten worden, waarom wel/niet?*

Inhoud participatietraject

10. Hoe ziet een gemiddeld participatietraject er uit?
Vervolgfragen: - *Hoe benadert u deelnemers voorafgaand aan het participatietraject?*
- *Wanneer vindt het intakegesprek precies plaats?*
- *Wat wordt precies ondernomen; welke stappen worden doorlopen met de cliënt?*
- *Wanneer (hoe frequent) heeft u contact met deelnemers? Op vaste dagen of niet?*
- *Hoe worden contactmomenten ingevuld? Waar vinden deze contactmomenten plaats?*
- *Hoe wordt dit vastgelegd?*
11. Is er verschil in uw werkwijze, afhankelijk van de deelnemer, of streeft u een 'standaardaanpak' na?
Vervolgvrage: *Kunt u dit nader toelichten?*

12. Hoe zou u uw relatie met de doelgroep typeren?

Vervolg vraag: *Hoe persoonlijk dan wel zakelijk is uw relatie met de doelgroep?*

Verloop en (voorlopige) uitkomsten/inzichten

13. Vanwege de Coronacrisis zijn uw werkzaamheden als participatiecoach tijdelijk gepauzeerd; kunt u aangeven wat er is veranderd door COVID-19 en hoe u uw werkzaamheden op dit moment uitvoert/oppakt?

Vervolg vraag/alternatieve vraagstelling: *Wat zijn de effecten van COVID-19 op het gehele verloop van dit participatietraject? Is uw rol hierdoor veranderd?*

14. Wat is de huidige status van de herstart van het traject?

Vervolg vraag: *Hoe lang is het traject gepauzeerd?*

Kunt u een planning geven voor de herstart van verschillende werkzaamheden?

15. Hoe ervaart u het algemene verloop van het participatietraject?

Vervolg vraag: *In hoeverre bent u tevreden met dit verloop en waarom wel/niet?*

16. Hoe reageren cliënten op deze aanpak?

Vervolg vragen: *Welke verschillen constateert u tussen deelnemers?*

Kunt u beschrijven waarom bepaalde deelnemers afhaken en waarom?

17. Welke ontwikkelingen constateert u bij uw cliënten en in hoeverre denkt u dat deelname aan het participatietraject hieraan heeft bijgedragen?

Vervolg vraag: *Wat is volgens u de meerwaarde die het participatietraject voor uw cliënten oplevert? Welke aspecten van het participatietraject werken beter of juist minder goed voor verschillende deelnemers (en in welke mate)?*

18. Hoe houdt u de ontwikkelingen van uw cliënten tijdens en na afronding van het traject bij?

19. Waar voorziet het traject NIET in?

Vervolg vraag: *Zijn er bepaalde verwachtingen van de gemeente, u of uw cliënten die het traject bij nader inzien niet waar kan maken?*

20. In hoeverre worden de beoogde doelstellingen van het participatietraject behaald?

21. Als u het participatietraject vergelijkt met andere initiatieven ter bevordering van burgerparticipatie, wat maakt dit participatietraject bijzonder?

(mocht respondent geen alternatieven kunnen benoemen tbv een vergelijking, dan doorvragen over belangrijkste meerwaarde van dit initiatief)

22. Welke aspecten van het participatietraject lopen volgens u goed, welke kunnen volgens u worden verbeterd (ook ten opzichte van andere aanpakken)?

Vervolg vraag: *Voor welke cliënten is deze aanpak meer of minder geschikt? Hoe weet u hiermee om te gaan?*

Organisatorische context participatietraject

23. Hoe ervaart u de ondersteuning vanuit de gemeente?

24. Hoe ervaart u de samenwerking met andere participatiecoaches?

25. Hoe ervaart u de samenwerking met andere collega's werkzaam bij de gemeente? (o.a. klantmanagers afdeling zorg&inkomen)

26. Hoe ervaart u de samenwerking met overige instanties? (werkbedrijf, ministerie, RU)

Vervolg vraag: *Hoe is het verloop van de contactlegging met andere partners op dit moment?*

27. Zijn de beoogde projectinvesteringen vanuit Rijk en gemeente in het participatietraject in tijd en geld volgens u passend bij het verwachte resultaat? *Waarom wel/niet?*
28. In hoeverre kunt u aanbevelingen geven om het verloop van dit traject te verbeteren?
29. Ervaart u beperkingen op enig ander vlak?

Specificiteit participatietraject Nijmegen

30. In hoeverre is deze aanpak locatie-specifiek, dus specifiek toegepast op de situatie in Nijmegen?
31. In hoeverre is deze aanpak volgens u ook in andere gemeenten en/of op andere doelgroepen toe te passen?

Vervolg vragen: *Aan welke voorwaarden zou dan moeten worden voldaan?*

Waar zou rekening mee gehouden moeten worden?

Afronding interview

- Respondent bedanken

Bijlage 2: Interviewgide overige gemeentelijke betrokkenen bij Pilot

(Niet alle vragen zijn aan alle betrokkenen gesteld)

Opening

- Introductie
 - Doelstellingen procesevaluatie
 - Doelstellingen, inhoud en lengte gesprek/interview
 - Toestemming vragen tot audio-opname
1. Kunt u uw huidige functie, en de plaats van de VIA pilot daarin, zo specifiek mogelijk omschrijven?
 2. Sinds wanneer bent u werkzaam in deze functie en sinds wanneer bent u verantwoordelijk voor de VIA pilot?
 3. Wat zijn de belangrijkste doelen die u met uw werkzaamheden voor de VIA pilot nastreeft?
 4. Wat vindt u van deze werkzaamheden? *Wat motiveert u, wat frustreert u?*

Doelgroep en behoeften

5. Kunt u de huidige situatie van de cliënten van de pilot omschrijven?
Denk aan: gezondheidssituatie, huishoudensituatie, maatschappelijke participatie
6. Kunt u de behoeften van de doelgroep beschrijven en vertellen hoe het participatietraject hier volgens u op aansluit?

Doelgroepselectie

7. Hoe en wanneer worden deelnemers voor het participatietraject geselecteerd?
Vervolgvrage: *Wie komt ervoor in aanmerking? Hoe komt u aan deze informatie? Is er een probleem wanneer meer mensen aan de criteria voldoen dan dat de maximale capaciteit toelaat? Wat is uw rol hierin?*
8. Wat vindt u van de doelgroepselectie?
Vervolgfragen: *Vindt u dat dit de juiste doelgroep is voor dit traject en waarom wel/niet? Zou de doelgroep smaller of ruimer vastgesteld moeten worden, waarom wel/niet?*

Verloop en (voorlopige) uitkomsten/inzichten

9. Wat zijn de effecten van COVID-19 op het gehele verloop van dit participatietraject?
Vervolgvrage: *In hoeverre is de aanpak hierdoor veranderd? Is uw rol of de rol van de participatiecoaches hierdoor veranderd?*
10. Wat is de huidige status van de herstart van het traject?
Vervolgvrage: *Hoe lang is het traject gepauzeerd?*
Kunt u een planning geven voor de herstart van verschillende werkzaamheden?
11. Hoe ervaart u het algemene verloop van het participatietraject?
Vervolgvrage: *In hoeverre bent u tevreden met dit verloop en waarom wel/niet?*
12. In hoeverre is er bij dit project sprake van een geïntegreerde aanpak?
(koppeling tussen maatschappelijke betrokkenheid en werk; domeinoverschrijdend karakter)
13. Als u het participatietraject vergelijkt met andere initiatieven ter bevordering van burgerparticipatie, wat maakt dit participatietraject bijzonder?

(mocht respondent geen alternatieven kunnen benoemen tbv een vergelijking, dan doorvragen over belangrijkste meerwaarde van dit initiatief)

14. Wat zijn de beoogde doelstellingen van de project/programmadirectie?
15. In hoeverre worden de beoogde doelstellingen van het participatietraject behaald?

Organisatorische context participatietraject

16. Hoe is dit participatietraject ingebed in het huidige gemeentelijk beleid?
17. Op basis van welke beleidsdocumenten is (de context van) dit traject gestoeld?
Vervolg vraag: Zijn er nog andere documenten die ons informatie kunnen geven over de context van het participatietraject in Nijmegen?
18. Welke partners/stakeholders zijn op dit moment het meest relevant?
19. Hoe ervaart u de samenwerking met de participatiecoaches?
20. Hoe ervaart u de samenwerking met andere collega's werkzaam bij de gemeente Nijmegen?
(o.a. klantmanagers afdeling zorg&inkomen)
21. Hoe ervaart u de samenwerking met overige instanties? (werkbedrijf, ministerie, RU)
Vervolg vraag: *Hoe is het verloop van de contactlegging met andere partners op dit moment?*
22. Zijn de beoogde projectinvesteringen vanuit Rijk en gemeente in het participatietraject in tijd en geld volgens u passend bij het verwachte resultaat? **Vervolg vraag:** *Waarom wel/niet? Kunnen de projectdoelstellingen bereikt worden?*
23. In hoeverre kunt u aanbevelingen geven om het verloop van dit traject te verbeteren?
24. Ervaart u beperkingen op enig ander vlak?

Specificiteit participatietraject Nijmegen

25. In hoeverre is deze aanpak locatie-specifiek, dus specifiek toegepast op de situatie in Nijmegen?
26. In hoeverre is deze aanpak volgens u ook in andere gemeenten en/of op andere doelgroepen toe te passen?
Vervolg vragen: *Aan welke voorwaarden zou dan moeten worden voldaan? Waar zou rekening mee gehouden moeten worden?*

Afronding interview

- Respondent bedanken

Bijlage 3: Interviewgide deelnemers

Introductie

- Voorstellen
- Doelstellingen, inhoud en lengte gesprek/interview **(45 minuten)**
- Toestemming vragen tot audio-opname

Opening deelnemer en schets situatie voor start participatietraject

1. *Kunt u zich voorstellen? Wat is uw naam?*
2. *Wat was uw motivatie om aan het participatietraject mee te doen? Wat hoopte u door deelname te realiseren?*
3. *Wat was uw situatie voor de start van het participatietraject?*

Vormgeving VIA participatietraject

4. *Hoe bent u in contact gekomen met de participatiecoach?*
5. *Kunt u uw eerste contactmoment met de participatiecoach omschrijven?*
6. *Hoe ziet het participatietraject er voor u uit? Kunt u uitleggen wat u doet? Wanneer? Hoe vaak? Waar?*

Evaluatie participatietraject

7. *Wat zijn uw ervaringen met dit participatietraject? Hoe vindt u dit? Kunt u dit antwoord verder toelichten?*
8. *Voldoet dit traject aan uw verwachtingen, zoals deze in het begin van het traject zijn geschept? Kunt u dit toelichten?*
9. *Wat zijn de grootste voordelen van deelname aan dit traject? Wat motiveert u om in dit participatietraject door te gaan? Hoe heeft het doorlopen van het participatietraject u geholpen? Welke dingen vindt u waardevol/belangrijk/goed? En welke waardeloos/onbelangrijk/slecht?*
10. *Heeft het traject invloed op uw manier van denken (over bepaalde zaken)? Hoe dan?*
11. *Als u uw huidige situatie vergelijkt met die vóór de start van het participatietraject, is u leven nu anders dan toen? Heeft uw deelname aan het participatietraject voor u veranderingen gebracht? Heeft dit ook tot veranderingen geleid in uw relatie met uw omgeving/familie/vrienden/anderen?*
12. *Hoe ervaart u de samenwerking met de participatiecoach? Hoe vindt u de relatie? Wat vindt u van de steun/begeleiding die u door de coach ontvangt tijdens dit traject?*
13. *Wat vindt u van de frequentie van de contactmomenten?*
14. *Hoe vindt u de locatie waar deze contactmomenten (meestal) plaatsvinden? Is deze goed genoeg om een gesprek te kunnen houden? Wat kan anders?*
15. *Wat vindt u van de contactmomenten met de participatiecoach? Kunt u dit uitleggen? Wat vindt u van de frequentie van contactmomenten? Locatie van bijeenkomsten?*
16. *Hoe denkt u over de inhoud van dit participatietraject? Zijn de thema's die worden besproken voor u nuttig? Welke onderdelen van het traject vindt u bijzonder waardevol? Welke minder?*
17. *Hoe ervaart u de contactlegging met andere organisaties die door de participatiecoach zijn benaderd?*

18. Hoe behulpzaam zijn deze organisaties voor u om verdere stappen te maken?
19. Bent u voor de start van het traject goed hierover geïnformeerd door de gemeente/participatiecoach? (denk aan doelstellingen, stappen in het traject, doorlooptijd)
20. Wat vindt u van de organisatie van het participatietraject? Worden afspraken goed ingepland? Worden deze nagekomen? Is hier duidelijke communicatie over vanuit de gemeente/participatiecoach?

Verbeterpunten VIA participatietraject

21. Wat zijn de grootste nadelen van deelname aan dit traject? Wat demotiveert u in uw deelname aan dit participatietraject? Wat zijn de belangrijkste obstakels in uw deelname aan het traject?
22. Welke suggesties voor verdere verbeteringen in het participatietraject kunt u benoemen?
 - a. *Hoe kunnen de contactmomenten met de coaches verder verbeterd worden?*
 - b. *Hoe kan de contactlegging en ervaringen met organisaties voor bemiddeling verder verbeterd worden?*
 - c. *Hoe kan de organisatie en informatievoorziening rond het traject verder verbeterd worden?*
 - d. *Welke inhoud mist u in het traject?*
23. Zou u dit traject aanraden aan vrienden/familie? Voor wie wel/niet?

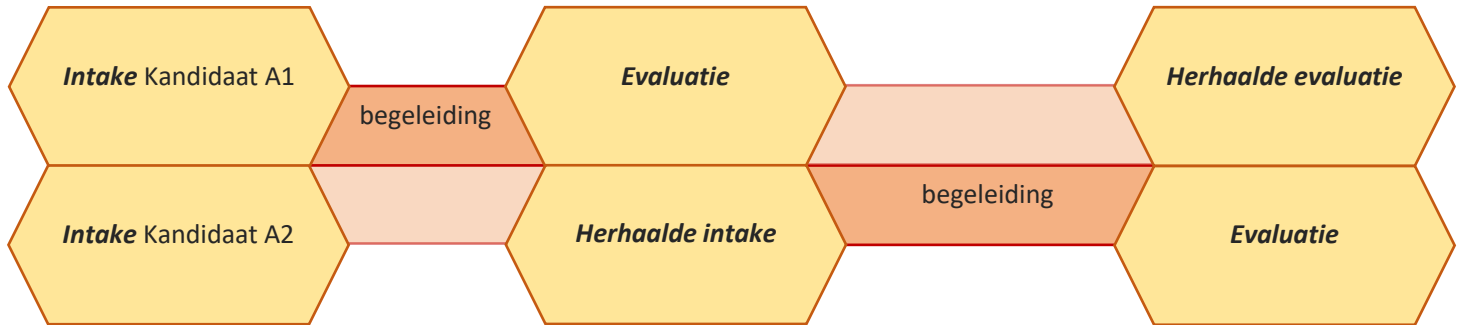
Afronding

- Vragen en opmerkingen
- Respondent bedanken

Bijlage 4

Protocol voor P-coaches

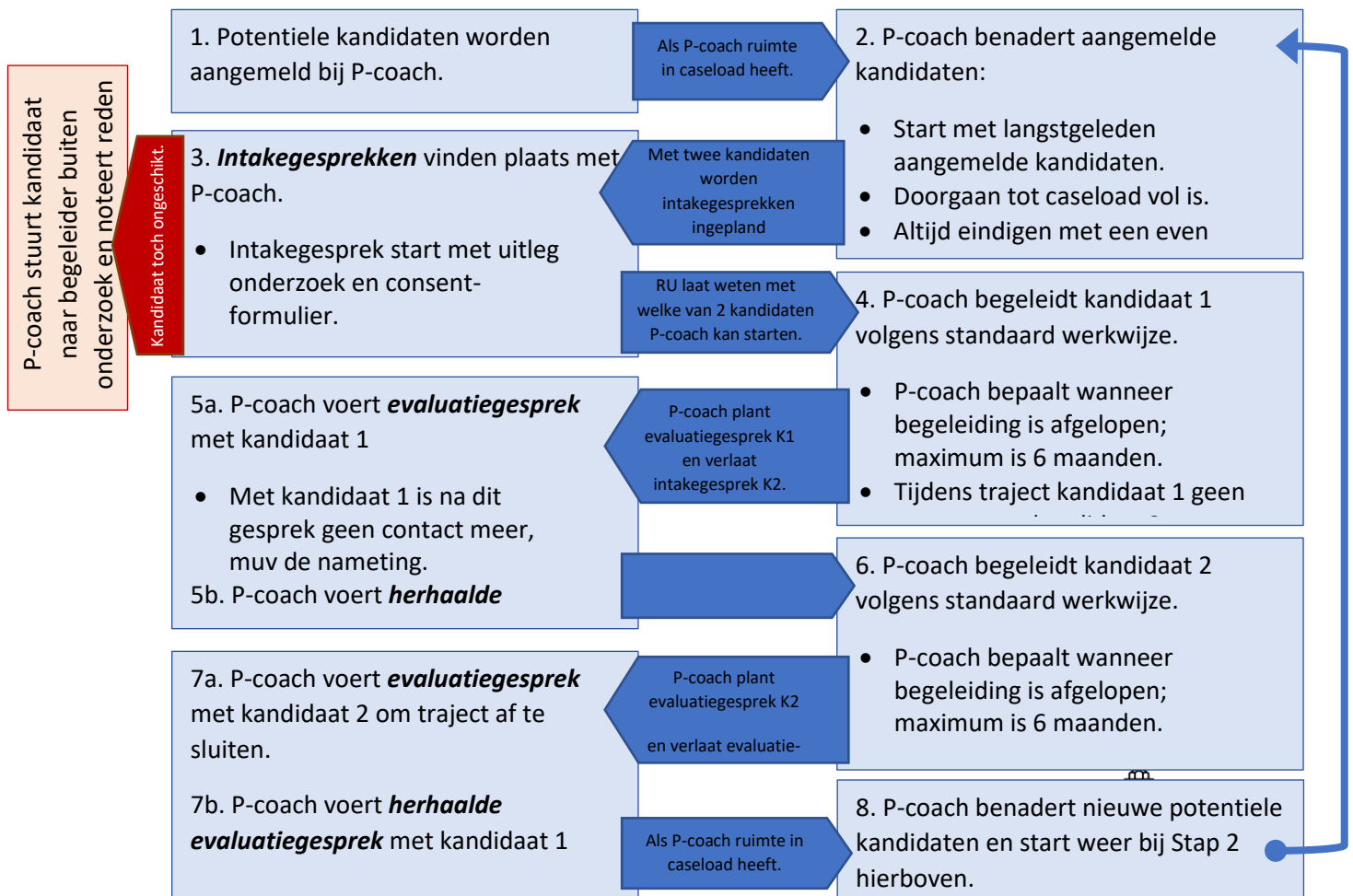
Korte weergave paarsgewijze behandeling en **vragenlijstselectie**



Aandachtspunten afname vragenlijsten

1. Bij het afnemen van de vragenlijsten kijkt de P-coach niet mee, maar kan gevraagd uitleg bieden.
2. De gesprekken met kandidaat 1 en 2 worden op dezelfde dag of kort na elkaar gepland.
3. Gesprekken starten met de vragenlijst tenzij anders gemeld en verlopen daarna normaal.

Workflow



Bijlage 5 Toestemmingsformulier

Radboud Universiteit



Faculteit Sociale
Wetenschappen

Montessorilaan 3
Postbus 9104
6500 HE Nijmegen

Telefoon 024 36 13013
www.ru.nl/fsw

Betreffende

INFORMATIE- EN TOESTEMMINGSFORMULIER: Proef p-coaches ihkv VIA

Beste deelnemer,

Hartelijk dank voor uw deelname aan deze studie. In dit formulier wordt de doelstelling van de studie beschreven, uw rol en uw rechten als deelnemer.

Het doel van deze studie is: onderzoeken hoe het traject waarin u ondersteuning krijgt van een p-coach van invloed is op uw welzijn en werksituatie.

Als onderdeel van deze proef wordt drie keer een interview met u gehouden aan de hand van een vragenlijst, tussen januari 2020 en december 2020. Deze interviews zijn verplicht voor alle deelnemers aan de proef. Dit interview kan bij u thuis plaatsvinden. Indien u dit liever niet heeft, kan het interview in overleg met de p-coach op een andere locatie plaatsvinden.

U kunt tevens uitgenodigd worden voor een extra interview tussen januari 2020 en december 2020. Deze zijn niet verplicht. Dit interview kan bij u thuis plaatsvinden. Indien u dit liever niet heeft, kan het interview in overleg met de onderzoeker op een andere locatie plaatsvinden.

De methode die we hanteren om het doel van de studie te bereiken is een: analyse van informatie uit één-op-één interviews en van de data in de administratie van de gemeente. Voor de interviews wordt u verzocht om de interviewer zo volledig mogelijk te antwoorden op gestelde vragen.

U (de deelnemer) kunt gedurende het hele onderzoek vragen stellen over de aard van de studie, de onderwerpen die worden besproken of de methode die wordt gebruikt.

Van de interviews met u maken wij een verslag in de vorm van een vraag- en antwoordlijst of een geanonimiseerd transcript. Deze gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen in het kader van dit onderzoek verwerkt. Uw persoonsgegevens



worden alleen gebruikt om te kunnen verifiëren dat u het bent. Uiteindelijke verwerking van de resultaten van het onderzoek, zal anoniem gebeuren.

U heeft het recht om op elk moment uw medewerking aan deze proef te beëindigen. Vanaf het moment dat u zich terugtrekt, valt u weer onder de reguliere regeling van de Gemeente Nijmegen en regime van de Participatiewet.

Inzichten die vergaard worden middels de interviews met u en de andere deelnemers zullen worden gebruikt voor een wetenschappelijk onderzoek. Directe citaten zullen niet aan uw naam verbonden worden, ook uw naam of andere identificerende informatie zal niet worden verstrekt en uw gegevens zullen ten alle tijden anoniem blijven.

Mocht u nu of na afloop nog vragen hebben, neem dan contact op met Jochem Tolsma, jtolsma@ru.nl.

Ik ben naar tevredenheid over het onderzoek geïnformeerd. Ik heb de schriftelijke informatie goed gelezen. Ik ben in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Ik heb goed over deelname aan het onderzoek kunnen nadenken. Ik snap dat ik het recht heb om mijn toestemming op ieder moment weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden hoef op te geven.

Ik stem toe met deelname aan het onderzoek en geef toestemming voor de daarvoor noodzakelijke verwerking van mijn persoonsgegevens.

Naam:

Geboortedatum:

Datum:

Handtekening: