

Impact in de marges van het meetbare

interviews over de impact van sociaal werk



Inhoud

Inleiding - Impact voor gevorderden	3
1. De impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren	10
Zichtbaar, meetbaar en tastbaar: hoe Join Us eenzaamheid onder jongeren terugdringt	11
De kracht van kleine veranderingen	15
Wat leidt tot wat?	18
2. De impact van sociaal werk in de laatste levensfase	22
De betekenis van sociaal werk in de laatste levensfase	23
Goed luisteren, overzicht creëren en vooruit kijken	27
3. De impact van mensgerichte dementiezorg	31
Hoe verhalen tellen	32
‘In de kleine, persoonlijke momenten ligt de echte impact’	36
De ‘echte’ kwaliteit van dementiezorg zichtbaar maken	39
4. De impact van re-integratiecoaching	44
‘Hier moeten we wat mee doen’	45
Impact op ‘de laagste treden’	49
‘We hebben een heel lange geschiedenis van het verwaarlozen van mensen in de bijstand’	52
5. De impact van jongerenwerk	56
Jongerenwerk: een sterk merk	57
Op zoek naar nieuwe manieren van werken en denken over impact	60
Synthese - Impact in de marges van het meetbare	65
Wie spraken we?	72

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

Inleiding - Impact voor gevorderden

‘Iedereen houdt van impact’, schreef Lynn Berger (2016) alweer een kleine tien jaar geleden in *De Correspondent*.¹ Ze toonde aan dat het begrip onder andere door kunstenaars, wetenschappers, ondernemers en politici breed werd omarmd. Nadien is de opmars van dit Engelse ‘invasieve’ leenwoord verdergegaan. De ombudsman van *Trouw* stelde in september 2020 vast dat het woord in de eerste helft van die maand vier keer zo vaak voorkwam als in dezelfde periode tien, twintig en vijftientig jaar daarvoor.² Ook in personeelsadvertenties duikt het woord op. Werkgevers zijn op zoek naar medewerkers uit jongere generaties die impact willen maken.³ Ook Movisie gebruikt het woord al enige jaren: programmateams maken impactkaarten aan de hand waarvan ze expliciteren welke ambities ze op de kortere en langere termijn willen realiseren. Tegelijkertijd roept de alomtegenwoordigheid van het begrip ook verzet op. Wat betekent het nu precies en zijn er geen andere woorden beschikbaar?

In deze interviewbundel staan we uitvoerig stil bij het begrip ‘impact’, omdat het in het sociaal domein een prominente plek heeft verworven. Het is belangrijk de betekenis van dit begrip te verhelderen, omdat mensen er vaak verschillende beelden bij hebben. Een beter begrip leidt tot een bewuster gebruik van de term. Wat wordt er onder impact verstaan, hoe stellen we impact vast en wie zijn daartoe gemachtigd? Zijn het slechts beleidsmakers die uitspraken mogen doen over gewenste of gerealiseerde impact of mogen juist ook sociaal professionals hierover hun licht laten schijnen? En mogen wellicht ook inwoners en cliënten hun zegje erover doen? Zij zijn immers object van (beleids)interventies die impact nastreven. Bij dit soort vragen staan we in deze publicatie stil.

Het woord ‘impact’ duikt altijd op in twee contexten. In de ene context gaat het om een actor die impact nastreeft; denk aan overheden, maatschappelijke organisaties en sociaal professionals. In de andere context gaat het om mensen of groepen mensen die de impact ondergaan van gebeurtenissen en maatschappelijke trends. Ook over deze vorm van impact wordt veel geschreven. Over de impact van de toeslagenaffaire op het leven van burgers, over de impact die de vergrijzing en de extramuralisering hebben op de organisatie van de zorg, over de diepingrijpende impact van de oorlogen in Oekraïne en Gaza. Hoe kunnen diepe wonden geheeld worden?

1 Berger, L. (2016). Het toverwoord van deze tijd is ‘impact’. Maar wat betekent dat? *De Correspondent*, 16 maart 2016.

2 Kreuken, E. (2020). ‘Impact’ rukt op in de krant. Is dat erg? *Trouw*, 18 september 2020.

3 Albers, M. (2025). ‘Impact’ is in, ‘agile’ is uit: werkgevers richten zich in vacatureteksten op jongere generatie. *De Volkskrant*, 26 mei 2025.

● Inleiding	→
Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren	→
Impact van sociaal werk in de laatste levensfase	→
Impact van mensgerichte dementiezorg	→
Impact van re-integratiecoaching	→
Impact van jongerenwerk	→
Synthese	→
Wie spraken we?	→

De genoemde voorbeelden laten zien dat impact niet een volledig nieuw fenomeen is. Woorden als 'effect', 'resultaat', 'invloed', 'uitkomst', 'uitwerking' en 'doorwerking' drukken iets vergelijkbaars uit. In het geval van 'impact' hebben we te maken met een vorm van herlabeling. Men zegt inhoudelijk ongeveer hetzelfde met een bijna-synoniem, waardoor de suggestie ontstaat van iets nieuws en fris. En van iets krachtigers: we gaan impact maken! In plaats van: we gaan iets doen wat verschil maakt, wat resultaat oplevert of effect sorteert. Deze uitdrukkingen worden overigens allemaal nog steeds gebruikt naast 'impact', evenals het beleidswoord 'outcome'. Hier past ook de kanttekening dat aandacht voor de effecten van professioneel handelen het sociaal werk altijd hebben vergezeld. We zijn daar niet pas serieus over gaan nadenken sinds we het woord 'impact' gebruiken; daarmee zouden we vorige generaties sociaal werkers ernstig tekortdoen.

Opkomst van het woord 'impact'

Dat het begrip 'impact' zoveel furore maakt in het sociaal domein heeft verschillende redenen. In de eerste plaats is het terug te voeren op de intrinsieke motivatie van de mensen die in dit domein werken. Sociaal werkers willen resultaten boeken; zonder dagelijkse kleine en grote overwinningen is hun werk niet vol te houden. Niemand wil water naar de zee dragen. Daarom willen sociaal werkers anderen overtuigen van de verschillen die zij dagelijks realiseren. Dit is ook ingegeven doordat sociaal werkers vaak voor de voeten wordt geworpen dat hun werk moeilijk grijpbaar is, zo ook de resultaten die ermee geboekt worden. Voor sociaal werkers is dit een sterke drive om de betekenis van hun werk duidelijk te maken, met alle nuances die daarbij passen.

Een tweede reden voor de opkomst van het woord 'impact' is het gegeven dat we te maken hebben met schaarse publieke middelen. Er zijn hardnekkige maatschappelijke vraagstukken en problemen, budgetten zijn beperkt, het geld kan maar één keer uitgegeven worden. Dan is het verstandig om het geld te besteden aan beroepspraktijken die 'bewezen' hebben impact te maken. Voor maatschappelijke organisaties en kennisinstituten is het dan ook heel belangrijk om aan overheden en financiers duidelijk te maken dat zij hun impactclaims kunnen waarmaken én onderbouwen. Hun boodschap: schaarse middelen zijn bij ons in goede handen. Een derde daarmee samenhangende reden heeft ook met geld te maken en is van meer recente datum. Het betreft de actuele vraag in hoeverre maatschappelijke organisaties kunnen 'bewijzen' dat ze een preventieve functie vervullen en zo dure vormen van zorg kunnen voorkomen, uitstellen en verminderen. Nu zorgbudgetten oplopen en de kosten van de zorg onbetaalbaar dreigen te worden, komen de helpende professies in de eerste lijn – waaronder het sociaal werk – nadrukkelijk in beeld en zijn er hoge verwachtingen ten aanzien van hun potentiële preventieve capaciteiten. Deze derde ontwikkeling is een sterke motor achter veel actuele impactbeschouwingen.

Bewijsvoering en verantwoording

Waar het woord 'impact' wordt gebruikt, vallen ook snel de woorden 'bewijsvoering' en 'verantwoording'. Want een maatschappelijke organisatie, lokale overheid of sociaal werker kan wel beweren dat impact wordt gerealiseerd, maar

● Inleiding	→
Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren	→
Impact van sociaal werk in de laatste levensfase	→
Impact van mensgerichte dementiezorg	→
Impact van re-integratiecoaching	→
Impact van jongerenwerk	→
Synthese	→
Wie spraken we?	→

bewijs het maar eens bij de verantwoording van de aangewende publieke middelen. Tot voor kort werd vooral ingezet op het kunnen kwantificeren van de impact: op het meten van de impact aan de hand van Key Performance Indicators. Deze KPI's zijn meetbare factoren die gemeenten gebruiken om de prestaties van organisaties die ze subsidiëren te evalueren. In het bijzonder het gedachtegoed van New Public Management (NPM) – opgekomen in de jaren negentig van de vorige eeuw – heeft een sterke impuls gegeven aan het kwantificeren van impact.^{4,5}

Geïnspireerd door NPM gingen gemeenten en maatschappelijke organisaties productbegrotingen maken waarin de gewenste impact in streeftargets van getallen en procenten werd uitgedrukt. Een aantal voorbeelden: 'Zoveel procent van de mensen in een uitkeringssituatie is uitgestroomd naar een reguliere baan'; 'Het aantal tienerzwangerschappen is met zoveel procent verminderd, zo ook het aantal mensen dat in onze gemeente op straat leeft'; 'Op de veiligheidsindex heeft wijk A niet langer een zware onvoldoende, maar een voldoende'; 'Zoveel procent van onze leerlingen in het mbo heeft een startkwalificatie behaald'; 'Mensen geven op een schaal van 1 tot 10 aan zich minder ongelukkig of eenzaam te voelen', et cetera. Vervolgens werd gekeken of deze streefcijfers werden gehaald en of de (beleids)interventies al dan niet moesten worden aangepast dan wel terzijde geschoven, want niet effectief.

In de benadering van NPM werd impact het liefst in cijfers uitgedrukt,⁶ maar bij het kwantificeren van impact werden vrij snel vraagtekens geplaatst⁷. Getallen zijn soms te grof en te simpel om impact te beschrijven. Als we nu na ruim dertig jaar de balans opmaken van de invloed van NPM op het sociaal domein, lijkt de verliesrekening groter dan de winstrekening. Want zie de bureaucratie die het met zich heeft meegebracht, de tijdslurpende registraties, de spiraal van geïnstitutionaliseerd wantrouwen op vele niveaus, waar nu zoveel over te doen is. Het heeft ook geleid tot risicomijdend gedrag; de focus is in professionele praktijken te vaak komen te liggen op de relatief lichte gevallen. Investeren

4 Invloedrijk was het boek van Osborne, D., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Penguin Books. Het leidde in Nederland tot publicaties als: SEO Onderzoek (1998). De BV Sociaal Cultureel Werk: Een onderzoek naar de economische betekenis van de sector; VNG en LCGW (1995). *Welzijn en de kunst van het budgetsubsidieren: Tussen ambitie en praktijk*. Den Haag: VNG Uitgeverij.

5 Zie ook: Quené, M. (2023). *New public management: discontinuïteit gevolg van veelkoppig monster*. Sociale Vraagstukken.

6 Zie recent: Van der Kolk, B. (2021). *De meetmaatschappij: Waarom we alles meten en wat dat met ons doet*. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Business Contact. Zie eerder o.a. Haselbekke, A. G. J. e.a. (1990). *Prestaties tellen: Kengetallen als instrument voor een bedrijfsmatig(er) bestuur en beheer van decentrale overheden*. 's-Gravenhage: VNG Uitgeverij; voorts: Centrale Commissie voor de Statistiek (2003), *Sturen op statistieken*. Visies uit de samenleving. Voorburg: CBS.

7 Zie bijvoorbeeld Bordewijk, P., & Klaassen, H. L. (2000). *Wij laten ons niet kennen: Een onderzoek naar het gebruik van kengetallen bij negen grotere gemeenten*. Den Haag: VNG Uitgeverij. Voorts: Grit, K. (2000), *Economisering als probleem. Een studie naar de bedrijfsmatige stad en de ondernemende universiteit*. Assen: Van Gorcum.

Inleiding

Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

in ingewikkelde gevallen is vaak vermeden, want te tijdrovend en te ongewis. Ook zijn door de gepresenteerde statistiek vaak de daadwerkelijke prestaties verhuld, want als instellingen weten dat ze op prestaties worden afgerekend, hebben ze de neiging deze cijfers te manipuleren.⁸

Niettemin wordt het ideaal van het kwantificeren van impact tot de dag van vandaag levend gehouden. Zie bijvoorbeeld de recente pogingen van onderzoekers van de Erasmus Universiteit om het maatschappelijk rendement van het sociaal werk te kwantificeren.⁹ Ze concluderen in deze studie dat het sociaal werk – in het bijzonder de jeugdzorg – meer oplevert dan het kost. Ze komen tot een batenfactor van 1,6. Oftewel: de baten van het sociaal werk liggen 1,6 keer hoger dan de kosten. De studie maakt duidelijk dat we pogingen tot het kwantificeren van impact zeker niet moeten opgeven, maar dan is het wel belangrijk dat de onderbouwing op wetenschappelijk verantwoorde wijze wordt verricht – de onderhavige studie is daar een goed voorbeeld van – en niet naïef en slordig.

Phronesis: praktische kennis, leren van gevallen

Dat de bewijsvoering in het sociaal domein gecompliceerd is, heeft te maken met de kennis die we in dit domein kunnen verzamelen. In het sociaal domein gaat het altijd om contextgebonden kennis met het stempel van waarschijnlijkheid. De Deense socioloog Bent Flyvbjerg,¹⁰ maar ook Nederlandse onderzoekers als Albers en Kruiter¹¹ en Metz en Verharen¹² verwijzen hier naar het begrip *phronesis* van Aristoteles, oftewel praktische kennis. In het sociaal domein draait het om het verwerven van *phronesis*, in tegenstelling tot de natuurwetenschappen (*episteme*); daar heeft kennis meer universele pretenties (*wetmatigheden*) en zijn effecten en causale relaties in laboratoriumsettings gemakkelijker te objectiveren. Dit betekent dat uitspraken over impact van beleidsprogramma's en interventies in het sociaal domein per definitie plaats- en tijdgebonden zijn. Ook kunnen ze alleen in gradaties van plausibiliteit of waarschijnlijkheid geformuleerd worden.

Dus op het moment dat wetenschappers en sociaal professionals uitspraken doen over impact – of effecten, invloed of werking – kunnen ze niet zeggen: deze aanpak werkt voor alle situaties. Wél kunnen ze zeggen: deze aanpak heeft daar en daar gewerkt, deze situatie heeft daar veel kenmerken van, dus het lijkt ons heel plausibel dat deze praktische

8 De Bruijn, H. (2001). Prestatiemeting in de publieke sector: Tussen professie en verantwoording. Utrecht: Uitgeverij Lemma. Zie ook: Centraal Planbureau (CPB) (2014). Neveneffecten sturingsmechanismen. Uitgevoerd op verzoek van de Ambtelijke Commissie Vernieuwing Publieke Belangen. CPB Notitie, 28 november 2014.

9 Dekker, F., Zandvliet, K., & De Vleeschouwer, E. (2021). Sociaal werk rendeert, maar dat inzicht verdient wel aanscherping. Sociale Vraagstukken, 17 april 2021. Voorts: Dekker, F., Franx, A., De Vleeschouwer, E., & Zandvliet, K. (2020). Meta-analyse businesscases sociaal werk. Rotterdam: SEOR BV.

10 Flyvbjerg, B. (2001), Making Social Science Matter: Why social inquiry fails and how it can succeed again. Cambridge University Press.

11 Albers, S., & Kruiter, A. J. (2020). Doen wat goed is: Pleidooi voor praktische wijsheid in het sociale domein. Amsterdam: Van Genneep.

12 Metz, J., & Verharen, L. (2021). Methodisch werken: de fiets van het sociaal werk. Rotterdam: Platform Lectors Sociaal Werk.

● Inleiding	→
Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren	→
Impact van sociaal werk in de laatste levensfase	→
Impact van mensgerichte dementiezorg	→
Impact van re-integratiecoaching	→
Impact van jongerenwerk	→
Synthese	→
Wie spraken we?	→

kennis ook in de onderhavige situatie relevant is en waar nodig passen we de aanpak aan op de maat van de nieuwe situatie.^{13,14} Dat betekent ook dat sociaal werkers ontzettend veel kunnen leren van casussen, omdat de kennis die ze daar opdoen relevant is voor de aanpak van casussen elders. In de woorden van Geert van der Laan (1995), de eerste hoogleraar maatschappelijk werk: ze 'leren van gevallen'.¹⁵ 'Leren van gevallen' zit dicht aan tegen wat Charles Lindblom ooit omschreef als 'de kunst van het aanrommelen' ('the science of muddling through'): een manier van werken waarbij je al doende en gaandeweg grip krijgt op de casussen die je omhanden hebt en resultaten boekt.¹⁶

Impact maken als professioneel expert

Om echt resultaten te kunnen boeken moet je als sociaal professional een leerproces doorlopen. Flyvbjerg (2001) verwijst hiervoor naar het Dreyfus model van leren.¹⁷ In dit model wordt beschreven hoe een professional zich gaandeweg – via een vijftal stadia – tot een expert ontwikkelt. Een beginneling ('novice') probeert grip te krijgen op een situatie door instructies, adviezen en formele kennis op een analytische manier toe te passen. Een 'advanced beginner' leert relevante aspecten van vergelijkbare situaties herkennen. Een 'competent performer' leert om op basis van een veelheid aan deze situationele aspecten doelen te stellen en een plan te maken. Een 'proficient performer' weet in het stellen van doelen en het maken van plannen meer vaart en besluitvaardigheid aan te brengen en blijft toch het juiste doen. Uiteindelijk groeien professionals uit tot 'expert performers': experts in de uitvoering van hun vak. Voor hen is professioneel handelen en reflecteren op het handelen tot een tweede natuur geworden. Zij 'doen wat werkt' op grond van hun uitgebreide ervaring met het doorgronden van situaties, dragen die kennis actief over en passen ervaringskennis intuïtief toe:

*"Experts do not see problems as one thing and solutions as something else [...]. Their skills have become so much a part of themselves that they are no more aware of them than they are of their own bodies."*¹⁸

Sociaal professionals die zich steeds meer als expert ontwikkelen, raken ook meer bedreven in het interpreteren en verwoorden van impact. Bijvoorbeeld door de kleine verbeteringen die gerealiseerd zijn in de situatie van mensen te verwoorden in praktische en psychologische termen: een cliënt heeft meer zin in het leven, bloeit op, is gegroeid in zelfvertrouwen, komt weer buiten de deur, onderneemt activiteiten, beweegt beter, eet gezonder, voelt zich opgewek-

13 Zie bijvoorbeeld Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219-245.

14 Metz, J., & Verharen, L. (2021). *Methodisch werken: de fiets van het sociaal werk*. Rotterdam: Platform Lectoren Sociaal Werk.

15 Van der Laan, G. (1995). *Leren van gevallen: Over het nut van de reconstructie van casuïstiek voor praktijk en wetenschap*. Utrecht: SWP.

16 Lindblom, Ch. E. (1959). The Science of Muddling Through. *Public Administration Review*, 19, 79-8

17 Zie de korte heldere uitleg ervan in Flyvbjerg, B. (2001). *Making Social Science Matter: Why social inquiry fails and how it can succeed again*. Cambridge University Press.

18 Flyvbjerg, B. (2001), p. 19.

● Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

ter.¹⁹ Deze formuleringen zijn niet de klassieke outcome-indicatoren binnen het NPM, maar voor sociaal professionals is erkenning van de betekenis van deze kleine verbeteringen belangrijk. Het realiseren ervan doet een geweldig beroep op hun professionaliteit. Beleidsmakers waren tot vrij recent geneigd – al generaliseren we nu misschien te sterk – om onmogelijke impacteisen aan uitvoerend professionals op te dringen, in de zin dat ze vooral oog hadden voor de grote sprongen vooruit. Het zorgde voor frustratie aan de kant van sociaal professionals en riep de nodige vragen bij hen op: ‘Hebben beleidsmakers wel enig benul van wat er mogelijk is; zijn ze blind voor de vele inspanningen die nodig zijn om bijvoorbeeld de leefsituatie van kwetsbare cliënten te stabiliseren? Zien ze niet hoe ‘wreed optimisme’ (‘cruel optimism’) hun werk frustreert en ervoor zorgt dat ze soms zelfs overwegen om bij gebrek aan waardering er dan maar mee te stoppen?’²⁰

Impact claimen

Hier lijkt een kentering gaande. Het van bovenaf opleggen van kwantificeerbare Key Performance Indicators (Kritieke Prestatie Indicatoren, KPI's) heeft plaatsgemaakt voor meer realistische impactclaims die in samenspraak met welzijnsaanbieders worden geformuleerd. Ook wordt de gerealiseerde impact ervan met behulp van casuïstiek en verhalen beargumenteerd. Dit type verantwoording en bewijsvoering, met benutting van expert- en ervaringskennis, wordt steeds gebruikelijker.²¹ Oftewel: over de te realiseren en gerealiseerde impact wordt steeds genuanceerder nagedacht. Tegelijkertijd zien we ook dat het sociaal domein steeds gevoeliger wordt voor impactclaimers die het niet zo nauw nemen met een grondige onderbouwing. Nu ‘community building’ weer sterk in de belangstelling staat, zie je veel ‘community builders’ opstaan – LinkedIn is daarvoor een belangrijke bron – die met weinig bescheidenheid suggereren dat ze met hun aanpak in staat zijn in relatief korte tijd gemeenschappen te smeden. Maar gemeenschapsvorming is een taai en tijdrovend proces en veel van deze aannames zijn uiterst aanvechtbaar.²²

In navolging van Flyvbjerg²³ kun je dan verklaren waarom onwaarschijnlijke impactclaims toch als waarheid worden bestempeld. Het verwerven en uitoefenen van praktijkkennis (*phronesis*) vindt namelijk plaats in een context van verschillen in macht en in kennis, bijvoorbeeld in de kennis van politiek-bestuurlijke circuits en hoe je die moet bespelen.

19 Scheepers, F. (2021). Een pleidooi voor acceptatie van de werkelijkheid en het loslaten van modeldenken; zie ook Azarhoosh, F., Boersma, K., & Ghorashi, H. (2023). Met tunnelvisies en cijferdenken komen we er niet. Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, 4, 30-35.

20 Keijl, T. (2021). Wreed optimisme bij re-integratie uit de bijstand. Sociale Vraagstukken, 2 juni 2021. Zie het werk van Josien Arts. Het begrip ‘cruel optimism’ is van de literatuurwetenschapper Lauren Berlant: Berlant, L. (2011), Cruel Optimism. Duke University Press. Zie ook: Den Brander, R. (2022). Wees positief: Voorbij de retoriek van empowerment in het sociale domein. Amsterdam University Press.

21 Van Egeraat, A., & Engbersen, R. (2025). ‘Naar een ministerie van Welzijn, Zorg en Volksgezondheid. Meer investeren in welzijnswerk loont.’ Te verschijnen in het najaarsnummer 2025 van Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken.

22 Hilhorst, P., Glimmerveen, L., Kremer, M., e.a. (2025). De belofte van de gemeenschap & zeven belemmerende mythes. Amsterdam: Ben Sajat Centrum.

23 Flyvbjerg, B. (2001). Making Social Science Matter: Why social inquiry fails and how it can succeed again. Cambridge University Press.

● Inleiding	→
Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren	→
Impact van sociaal werk in de laatste levensfase	→
Impact van mensgerichte dementiezorg	→
Impact van re-integratiecoaching	→
Impact van jongerenwerk	→
Synthese	→
Wie spraken we?	→

Ook Lynn Berger²⁴ concludeert dat de oorspronkelijke, vrij eenvoudige, voorspelbare en meetbare betekenis van 'impact' heeft plaatsgemaakt voor een betekenis waarin complexiteit, conflicterende belangen, uitwisseling en interactie centraal staan. Dit tekent zich ook af in praktijken van sociaal werk.

Interviews en leeswijzer

In deze bundel laten we sociaal professionals aan het woord die deskundig zijn op specifieke thema's van sociaal werk zoals jongerenwerk, re-integratie van mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie, eenzaamheid, dementie, en het begeleiden van mensen in hun laatste levensfase. Veel van deze professionals zijn 'expert performers' of in ieder geval gevorderden in het maken van impact. Voor elk thema is ook een onderzoeker bevraagd, verbonden aan een universiteit of hogeschool, die vanuit diens werk met sociaal professionals en inwoners beroepsmatig reflecteert op het fenomeen impact. De professionele en wetenschappelijke experts zijn apart van elkaar geïnterviewd, soms individueel, soms in twee- of drietallen. Vanwege de specifieke invalshoek van de bundel, namelijk het bewijzen en verantwoorden van de impact van sociaal werk, hebben we geen interviews afgenomen met mensen die als cliënt of inwoner ervaring hebben met de uitvoeringspraktijk van het sociaal werk. Over het werken met ervaringsverhalen in de verantwoording heeft Movisie al diverse malen gepubliceerd (zie hiervoor de [overzichtspagina Cliëntervaringsonderzoek](#)).

●	Inleiding	→
	Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren	→
	Impact van sociaal werk in de laatste levensfase	→
	Impact van mensgerichte dementiezorg	→
	Impact van re-integratiecoaching	→
	Impact van jongerenwerk	→
	Synthese	→
	Wie spraken we?	→

24 Berger, L. (2016). Het toverwoord van deze tijd is 'impact'. Maar wat betekent dat? De Correspondent, 16 maart 2016.

De impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren

Ondanks de verbondenheid die sociale media en technologie lijken te bieden, voelen veel jongeren zich geïsoleerd en onbegrepen. In dit hoofdstuk verkennen we de rol van jongerenwerk in het aanpakken van eenzaamheid onder jongeren.

We interviewden drie sociaal professionals: Tessa Bakker, Vincent Vermeulen en Ina Klaassen. Ook Marloes Luijken, regiocoördinator van Join Us, en onderzoeker Marlies Maes deelden hun inzichten. De verschillende perspectieven bieden een waardevol inzicht in de uitdagingen en mogelijkheden om de impact van het jongerenwerk zichtbaar te maken.

Getallen zijn hiervoor soms te grof en te simpel; daarom presenteren de jongerenwerkers vaak visuele en tastbare bewijzen van hun werk. Zij laten vaak samen met jongeren zien hoe, mede door inspanningen van het jongerenwerk, het leven van jongeren verbetert. In dit hoofdstuk wordt duidelijk dat de samenwerking met jongeren en een open houding ten aanzien van onderzoek bijdraagt aan professionalisering van het sociaal werk.

Inleiding



● Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese

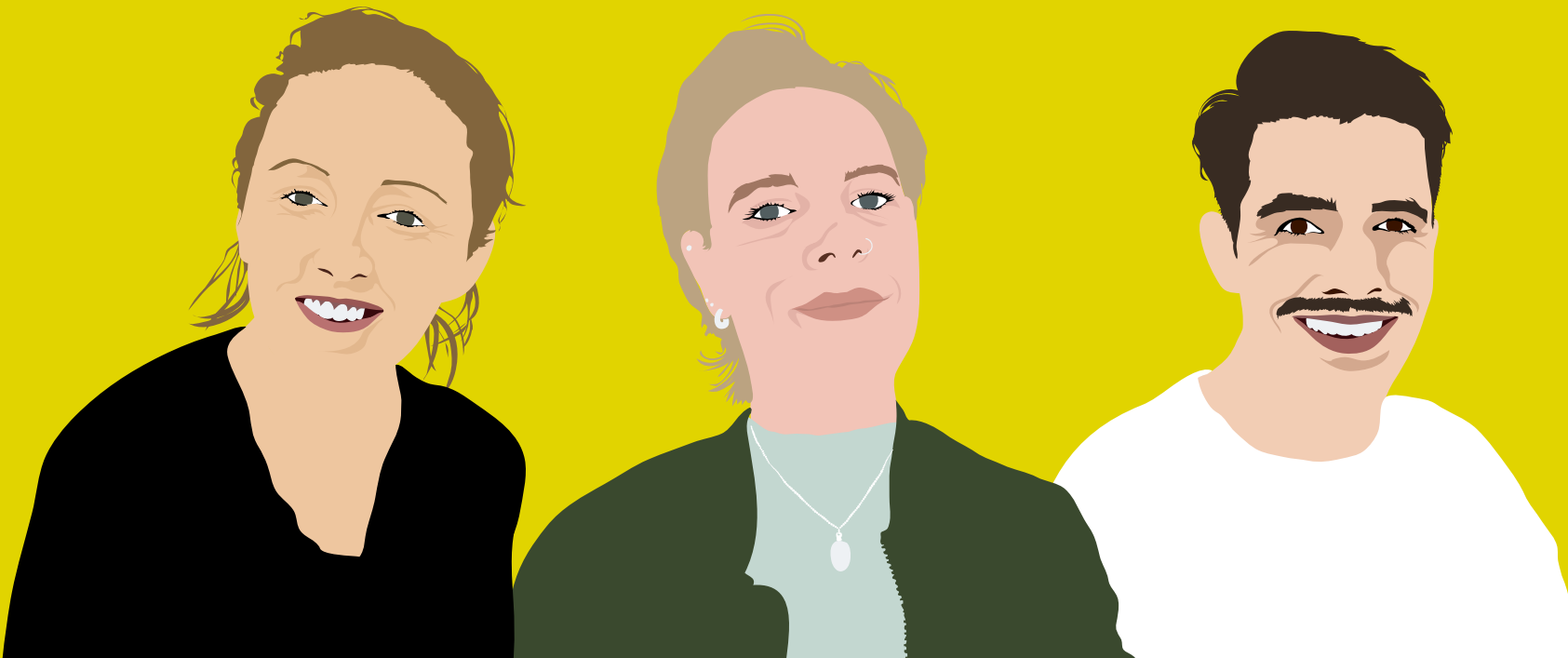


Wie spraken we?



Zichtbaar, meetbaar en tastbaar: hoe Join Us eenzaamheid onder jongeren terugdringt

Hoe maak je eenzaamheid bij jongeren bespreekbaar en hoe kun je het, in samenwerking met jongeren zelf, terugdringen? Wat is de impact van jongerenwerk op het leven van jongeren en hoe maak je persoonlijke en maatschappelijke opbrengsten tastbaar voor gemeenten? Een gesprek met Vincent Vermeulen van Versa Welzijn, Marloes Luijken van Stichting Join Us en Tessa Bakker van Stichting U Centraal over de methodiek Join Us.



Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



De dagelijkse praktijk van Join Us

“Jongeren vragen zich af: wil ik daar wel bij horen, zijn dat geen zielige mensen?” Aan het woord is Tessa Bakker van U Centraal. Hij legt uit dat jongeren vaak schoorvoetend starten met een traject, maar aan het einde soms niet meer weg willen. Jongeren die kampen met eenzaamheidsgevoelens melden zich, soms zelf en soms op aanraden van anderen, voor ondersteuning door Join Us. Veel deelnemers hebben weinig contact met leeftijdsgenoten. Ze hebben moeite zich te verbinden met anderen, moeite zich open te stellen. Soms missen ze sociale vaardigheden. Vaak ligt daar, volgens de jongerenwerkers, een negatief zelfbeeld en angst voor afwijzing onder. Die gevoelens hebben veel invloed; soms hoeft het leven voor hen niet meer. Om eenzaamheid preventief aan te pakken, biedt Join Us jongeren tussen de 12 en 30 jaar een veilige omgeving waarin zij sociale vaardigheden en veerkracht kunnen ontwikkelen. Join Us wordt aangeboden in meer dan negentig gemeenten én online.

Subtiele en minder subtiele vormen van impact

“Het klinkt misschien gek”, zeggen de professionals, *“maar eenzaamheid verbindt.”* Het maakt voor de jongeren niet uit of iemand hoog- of laagopgeleid is, en wat iemands achtergrond of gender is. Ze kampen met dezelfde lastige gevoelens en het werkt verbindend om te ervaren niet de enige te zijn. Het werkt ook verbindend wanneer ze met de groep aan hun eigen doelen werken.

De impact van deze vorm van jongerenwerk wordt vaak zichtbaar in veranderingen in het dagelijks leven van jongeren. *“Als het zelfs de barmedewerkster opvalt dat een jongere na een paar weken opeens wél groet bij binnenkomst, dan is dat winst”,* zegt Vincent Vermeulen van Versa Welzijn. Hij licht toe: *“Het is voor veel van onze jongeren niet vanzelfsprekend om gedag te zeggen als je ergens binnenloopt. Ze ervaren daar spanning bij omdat ze het bijvoorbeeld niet geleerd hebben. Het doet er echt toe om een plek te bieden om vaardigheden te ontwikkelen waar ze hun hele leven wat aan hebben.”*

De sociaal werkers betrekken de jongeren bij het bedenken en uitvoeren van activiteiten en groepsbijeenkomsten, waardoor die zelfvertrouwen opdoen en vaardigheden ontwikkelen. Dat helpt hen om positieve keuzes te maken en actief bij te dragen aan hun omgeving. Bovendien wordt het jongerenwerk er zelf beter van. Door jongeren actief mee te laten doen, leren de jongerenwerkers wat beter kan in de aanpak. Bijvoorbeeld om bij de wervingscampagnes niet het woord ‘eenzaam’ te gebruiken of in de impactvragenlijsten niet te beginnen met lastige vragen.

Na hun traject blijven veel jongeren als ervaringsvrijwilliger verbonden aan Join Us; zij willen helpen bij dit thema. Regiocoördinator Marloes Luijken stelt: *“Zij zijn heel waardevol voor de jongeren die deelnemen én voor de begeleiders van de groepen.”* De jongerenwerkers zien dus directe resultaten, zoals verbeterde sociale vaardigheden en verhoogd zelfvertrouwen.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren



Impact van sociaal werk in de laatste levensfase



Impact van mensgerichte dementiezorg



Impact van re-integratiecoaching



Impact van jongerenwerk



Synthese



Wie spraken we?



Metten, monitoren en bewijzen

Het meten van impact is volgens de jongerenwerkers essentieel om de effectiviteit van jongerenwerk te evalueren en te verbeteren. Zij gebruiken daarom verschillende methoden om de impact van hun werk te meten en aan te tonen. Dit kan variëren van kwantitatieve gegevens, zoals het aantal jongeren dat deelneemt aan programma's en hun sociale interacties, tot kwalitatieve gegevens, zoals persoonlijke verhalen en feedback van jongeren en hun families. Door gegevens te verzamelen en te analyseren, kunnen jongerenwerkers de behoeften van de jongeren beter begrijpen en hun aanpak daarop aanpassen. Join Us gebruikt bijvoorbeeld een impactmonitor om samen met de jongeren de voortgang te volgen. Dit systeem registreert niet alleen de deelname aan activiteiten, maar ook de persoonlijke ontwikkeling. *"Jongeren doen een nulmeting en na iedere zesde bijeenkomst krijgen ze een nieuwe vragenlijst met schaalvragen",* legt Luijken uit. De impactmonitor biedt jongeren en de jongerenwerkers zicht op het behalen van de doelen en tegelijkertijd wordt zichtbaar welke methoden het meest effectief zijn en waar verbeteringen nodig zijn. Daarnaast worden er regelmatig enquêtes afgenomen onder de jongeren en hun verzorgers om feedback te verzamelen en de programma's te verbeteren. Hierin wordt samengewerkt met de Universiteit Utrecht.

Volgens de jongerenwerkers staat de sociale basis onder druk. Daarom is het tonen van impact cruciaal om steun en financiering te krijgen voor jongerenwerk. Meten, monitoren en bewijzen is bovendien nodig om te verantwoorden hoe gemeenschapsgeld wordt uitgegeven. Dat geldt ook voor een erkende interventie als Join Us. Luijken: *"Gemeenten zijn vooral van de cijfertjes en de teksten, de kosten en de baten. Eigenlijk willen zij zien dat de zorgkosten teruggedrongen worden. Uit onze analyse blijkt dat de kosten van eenzaamheid voor de samenleving per jongere hoger zijn dan de kosten van ons aanbod. Wij voorkomen eigenlijk dat jongeren onder in die negatieve spiraal belanden, waar ze last hebben van depressies en suïcidale gedachten."*

De jongerenwerkers ervaren de jaarlijkse 'subsidiecarroussel' als tijdrovend en belastend voor de jongeren en voor de organisatie. Aanbod zoals Join Us wordt door gemeenten vaak gezien als een project; er zijn weinig structurele gelden voor. Luijken: *"We moeten ieder jaar weer een gesprek voeren over het potje waar het geld uit komt. Hebben we nog coronagelden, hebben we nog SPUK-gelden? Het is steeds weer zoeken waar de gemeente het vandaan moet halen, terwijl structurele inbedding zoveel efficiënter zou werken."*

Impact zichtbaar maken

Het zichtbaar maken van impact gebeurt op verschillende manieren, van het delen van succesverhalen en persoonlijke getuigenissen tot het organiseren van presentaties. Door visuele en tastbare bewijzen van hun werk te presenteren, laten jongerenwerkers, vaak samen met jongeren, zien hoe hun inspanningen het leven van die jongeren verbeteren. Daarnaast nodigen ze beleidsmakers en andere stakeholders uit om de projecten en activiteiten van dichtbij te ervaren,

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



waardoor de impact zichtbaar en voelbaar wordt. Luijken: *“Dan gaat een panel van drie jongeren mee. Zij kunnen het best vertellen wat de impact is.”*

Door naast de cijfers ook de verhalen te delen, kunnen jongerenwerkers laten zien hoe hun werk bijdraagt aan de persoonlijke groei van jongeren. Nogmaals: persoonlijke impact is moeilijk uit te drukken in harde cijfers; persoonlijke verhalen tonen de echte impact. Bakker straalt als hij een voorbeeld geeft: *“Als iemand naar voren brengt: ‘Goh, ik voel me eigenlijk heel alleen tijdens de feestdagen en ik wil misschien iets doen, maar ik weet niet wat.’ En dan zie je iets ontstaan, ze gaan onderling afspreken, juist tijdens de feestdagen. Toen ik op mijn eerste werkdag in januari mijn telefoon weer aanzette en in WhatsApp een foto zag van de groep samen bij iemand thuis. Ja, dan... Daar kunnen geen cijfers tegenop.”*

De jongerenwerkers vinden het lastig om dit soort unieke opbrengsten goed voor het voetlicht te brengen bij hun gemeente(n). Bakker legt uit: *“In kwartaalrapportages voor de gemeente probeer ik altijd een voorbeeld mee te nemen, maar het blijft dan toch één jongere die daar één ding over heeft gezegd; het is moeilijk om in geld uit te drukken wat dat oplevert.”*

Bruggenbouwers tussen jongeren en hun toekomst

Jongerenwerkers putten vaak uit goed gevulde methodische rugzakken, zoals Vermeulen, die van origine dramatherapeut is. Om de jongeren te helpen uit de ‘cognitie’ te komen, zet hij af en toe rollenspellen en improvisatietheater in, bijvoorbeeld door gedrag te ‘spiegelen’. Vermeulen: *“Ja, dat komt uit de kennisrugzak. Maar ook uit de ervaring met het inspringen op wat er speelt binnen de groep.”*

Een aanpak als Join Us maakt duidelijk hoe jongerenwerk jongeren ondersteunt bij het realiseren van hun potentieel en hen helpt een positieve bijdrage te leveren aan de samenleving. Door hun werk zichtbaar, meetbaar en tastbaar te maken, kunnen ze de effectiviteit van hun programma’s verbeteren en steun en financiering krijgen om hun werk voort te zetten. Zoals Vermeulen over het jongerenwerk in het algemeen zegt: *“We zijn de bruggenbouwers tussen jongeren en hun toekomst.”*

Inleiding →

● **Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →**

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

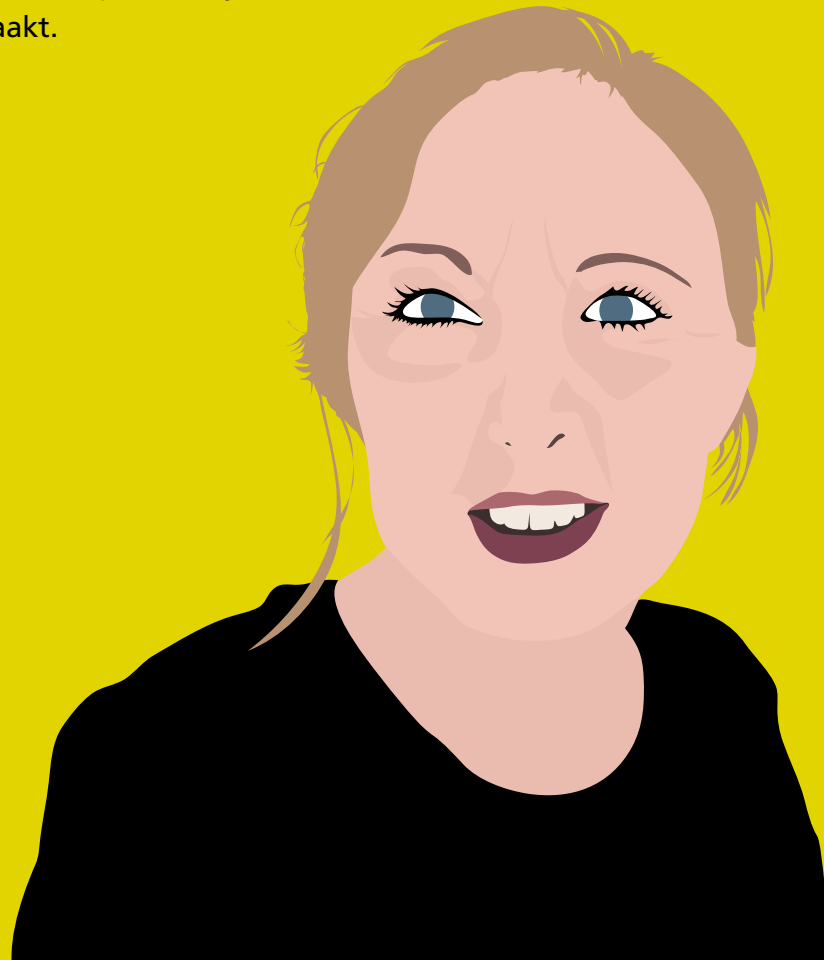
Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

De kracht van kleine veranderingen

Ina Klaassen is schoolpedagoog bij Kwadraad maatschappelijk werk. Hoe toont zij de impact van het sociaalpedagogisch werk aan? In dit interview verkennen we hoe je impact meet en persoonlijke en maatschappelijke successen zichtbaar maakt.



Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



De dagelijkse praktijk van Kwadraad

Klaassen werkt dagelijks met jongeren die zich eenzaam voelen, geen vrienden hebben, in de klas moeilijk aansluiting vinden of overbelast zijn door het pendelen tussen de huizen van hun gescheiden ouders. Klaassen en haar collega's staan de jongeren bij door met hen te zoeken naar oplossingen voor veel verschillende soorten problemen. *"Het mooiste dat je kunt bereiken is dat jongeren weer lekker in hun vel zitten. Het hoeft niet altijd bergopwaarts te gaan"*, vertelt de schoolpedagoog. Er zijn altijd momenten in het leven waarbij het weer even inzakt, maar het is belangrijk dat je daarmee om kunt gaan en het soms gewoon kunt accepteren. Het is volgens Klaassen vaak al een belangrijk inzicht dat een jongere niet hoeft te veranderen: *"Een sociale vaardigheidstraining is niet altijd een oplossing; soms heb je gewoon de juiste mensen nog niet ontmoet."*

De jongeren die hulp zoeken, worden tussen de drie en zes maanden begeleid. Dat gebeurt op verschillende manieren. *"Soms zijn een paar gesprekken genoeg om een verschil te maken"*, zegt de schoolpedagoog. *"Soms helpt het om ouders, vrienden of een leerkracht uit te nodigen en met hen samen te kijken hoe een jongere geholpen kan worden. En soms zijn de problemen te groot, dan is specialistische hulp nodig en wordt de huisarts ingeschakeld voor een verwijzing."*

Successen zien

De mensen van Kwadraad signaleren geregeld dat problemen bij meer jongeren voorkomen. Voor onderwerpen als eenzaamheid of seksuele identiteit kan een collectief aanbod dan ook passend zijn. Bijvoorbeeld psycho-educatie in klassen of deskundigheidsbevordering voor leerkrachten. Kwadraad initieert en faciliteert ook community's door middel van themagericht groepsaanbod. Klaassen: *"We zijn bijvoorbeeld bezig geweest om een community op te zetten voor lhbt-jongeren. We hebben daar veel weerstand bij ondervonden. Posters werden doorgekrast en vernietigd."* Ondanks het beperkte bereik vond Klaassen de eerste bijeenkomst een succes: *"Deze jongeren hebben zelf weinig contact met andere jongeren; ze worden gepest en leven heel erg geïsoleerd."*

Er zijn natuurlijk ook vrijwilligersorganisaties die dit soort activiteiten organiseren. *"Maar soms zijn de problemen te groot en vraagt het specialistische begeleiding"*, stelt Klaassen. *"Bovendien is het de taak van het sociaal werk om te signaleren dat bepaalde groepen jongeren zich eenzaam of buitengesloten voelen. Het sociaal werk moet daar in de lokale context voor opstaan en bijvoorbeeld veilige en leuke ontmoetingen faciliteren in een soms kil klimaat."*

Een van de meest opvallende inzichten vindt Klaassen het belang van preventief werk. Door vroeg in te grijpen en jongeren te ondersteunen voordat problemen escaleren, kunnen langdurige en ingrijpende (en dus dure) interventies vaak worden voorkomen. *"We zien soms dat jongeren die dreigen vast te lopen door preventieve begeleiding weer opbloeien"*, vertelt de schoolpedagoog. *"Het vraagt gesprekken met jongeren zelf, maar ook samenwerking met ouders, docenten en andere betrokkenen om een ondersteunend netwerk te creëren."*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Metten, monitoren en bewijzen

Het delen van de resultaten van sociaal werk is essentieel, niet alleen voor verantwoording aan gemeenten, maar ook om erkenning te krijgen voor het belang van preventief werk. Sociaal professionals zoals Klaassen zoeken manieren om veranderingen in het welzijn van jongeren zorgvuldig te volgen en te meten. Een veelgebruikte methode is volgens de schoolpedagoog het gebruik van schaalvragen en evaluaties, waarbij jongeren zichzelf een score geven op verschillende levensdomeinen: *“Als een score langdurig onder de 5 blijft, weten we dat er een structureel probleem is.”*

Bezoekersaantallen zijn te kwantificeren, evenals het aantal jongeren dat afspraken naleeft of op school minder verzuimt. Gemeenten vragen vaak om dit soort harde cijfers, maar Klaassen benadrukt dat persoonlijke verhalen, gecombineerd met meetbare resultaten, helpen om de waarde van sociaal werk zichtbaar te maken. Impact wordt ook zichtbaar in subtiele veranderingen bij een jongere, zoals rechtop zitten, zichzelf verzorgen of iemand aankijken tijdens een gesprek. Die stapjes zijn de basis voor een bredere, langdurige verbetering, aldus Klaassen: *“Als jongeren beginnen te praten over hun hobby’s en niet alleen maar over de zware en moeilijke dingen, denk ik: yes, we zijn met elkaar in een stijgende lijn bezig; er ontstaat een werkrelatie om aan perspectief te kunnen werken.”*

Het vraagt dus om een balans tussen het delen van persoonlijke succesverhalen en het presenteren van data die gemeenten helpen om beleid en financiering te bepalen. Klaassen: *“Ik denk dat wij bij Kwadraad in onze verantwoording er heel veel aandacht aan geven om juist ook die kleine veranderingen en die impact zichtbaar te maken.”*

Sociaal werkers zijn voortdurend bezig met professionalisering van zichzelf en van hun vak. Klaassen kreeg van haar werkgever bijvoorbeeld de gelegenheid om zich het werken met familie-opstellingen eigen te maken. Ook werken ze aan het verbeteren van methodes om impact zichtbaar te maken, zowel voor gemeenten als voor zichzelf. Vanzelfsprekend monitoren Klaassen en haar collega’s ook het effect van groepsactiviteiten en deskundigheidsbevordering. Maar ook dan vertellen alleen cijfers niet het hele verhaal. Ook hierbij spelen kwalitatieve gegevens, zoals verhalen en observaties, een cruciale rol. Het is belangrijk om het doel daarbij voor ogen te houden. Zoals Klaassen zegt: *“Het gaat niet om de cijfertjes; het belangrijkste is dat we blijven leren en groeien in ons werk, net zoals de jongeren die we begeleiden.”*

Inleiding



**Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren** →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Wat leidt tot wat?

Eenzaamheid is een diepgeworteld en veelzijdig fenomeen dat jongeren op verschillende manieren raakt. Terwijl de wetenschap zoekt naar het juiste onderzoeksdesign om de effectiviteit van interventies aan te tonen, benadert de praktijk het thema eenzaamheid vanuit de mensen om wie het gaat. Niet altijd vinden wetenschap en praktijk elkaar. Hoe kunnen beide werelden elkaar versterken en samenwerken aan echte impact?

Marlies Maes, universitair docent bij Jeugdstudies, Interdisciplinaire Sociale Wetenschap aan de Universiteit Utrecht, geeft haar visie.



Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Meten van eenzaamheid onder jongeren

Maes begon in 2012 met haar onderzoekswerk rond eenzaamheid bij jongeren. Impact is een vanzelfsprekende drijfveer achter haar werk. *“Ik wil iets onderzoeken wat duidelijk maatschappelijk relevant is. En dat heeft natuurlijk met impact te maken. Dus je doet iets omdat je iets wilt bijdragen of verbeteren.”*

Maes weet uit de onderzoekspraktijk dat impact soms op heel kleine schaal zichtbaar kan zijn, bijvoorbeeld bij jongeren die deelnemen aan sociale interventies. Maar wat Maes zich afvraagt is of een organisatie met welzijnswerk als hoofdtak, onderzoek moet doen naar de effectiviteit van het eigen aanbod. *“Er zijn te veel voorbeelden van professionals die impact zien – en ook echt voelen en echt zien, dus niet zomaar wat zeggen – terwijl die er wetenschappelijk gezien toch eigenlijk niet is.”* Volgens de onderzoeker is het meten van daadwerkelijke verandering een grote uitdaging. *“Het is niet zo dat een professional iets niet goed ziet. Die ziet hoe jongeren binnenkomen en hoe ze aan het eind van de rit weer naar buiten gaan.”* Maes erkent dat dit echt een wereld van verschil kan zijn, maar ze stelt tegelijkertijd dat wetenschappelijk bewijs een bredere en gestructureerde meting van effecten vereist.

Maes legt uit dat er ook uitdagingen zijn bij het meten van eenzaamheid onder jongeren. Een directe vraag als: ‘Hoe eenzaam voel je je?’ wordt bijvoorbeeld door kinderen uit groep 6 misschien makkelijker beantwoord dan door oudere kinderen, waar stigma rondom eenzaamheid een grotere rol speelt. Maes geeft het volgende voorbeeld: *“Je vraagt achtjarigen naar eenzaamheidsgevoelens en zij scoren behoorlijk hoog. Je biedt daarop een interventie aan en meet twee jaar later het effect. Dezelfde groep scoort nu lager op gevoelens van eenzaamheid. Meet je dan de effectiviteit van de interventie of toont het resultaat een veranderde houding ten aanzien van een kwetsbaar onderwerp?”*

Een oplossing kan zijn om indirecte vragen te stellen, bijvoorbeeld: ‘Zou je graag willen dat kinderen in jouw klas je vaker laten meedoen?’ Het woord ‘eenzaamheid’ zit er niet in. Het risico daarvan is, volgens Maes, dat de vragen niet altijd goed gesteld zijn. Want bij eenzaamheid gaat het over de disbalans tussen wat je hebt en graag zou willen hebben. *“Er is bijvoorbeeld een schaal die je laat reageren op de stelling ‘ik heb veel vrienden’, met antwoordopties van ‘helemaal eens’ tot ‘helemaal oneens’. Maar het hebben van veel vrienden doet er niet zo toe als je wilt weten of iemand zich eenzaam voelt. Waar het om gaat, is: ‘Heb je zoveel vrienden als je graag zou willen hebben? En zijn die vriendschappen van voldoende kwaliteit; voel je je verbonden met je vrienden?’ Dat is eigenlijk hoe je het zou moeten vragen.”*

Willen weten waaróm het werkt

Maes wil maar zeggen dat bij wetenschappelijk onderzoek naar impact rekening gehouden moet worden met veel factoren die invloed kunnen hebben op het resultaat. Het is volgens de onderzoeker bijvoorbeeld ook belangrijk om goed te kijken naar de omgeving om jongeren heen. Impact heeft immers pas betekenis als het effect van een interventie ook

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



bekijft buiten de muren van het sociaal werk. *“Want na jouw interventie keert een jongere weer terug in die context. Net als met pesten. Een kind dat gepest wordt kun je een weerbaarheidstraining geven, maar als dat kind dan teruggaat naar de klas waar het gepest wordt en er daar niets veranderd is, dan is het nog maar de vraag of er echt iets is opgelost.”*

In de samenwerking met Join Us ziet Maes hoe jongerenwerkers zich met wetenschappers inzetten voor jongeren die worstelen met sociale eenzaamheid. Zij werken samen om de werkwijzen te valideren. *“Join Us heeft een open houding richting de wetenschap”,* zegt Maes. *“Zij willen er niet alleen achter komen of hun aanpak werkt, maar ook wat het best werkt, voor wie en waarom.”* Zo kunnen praktijk en wetenschap samenwerken om te achterhalen wat mensen, in dit geval jongeren, langdurig helpt. Dat vraagt diepere analyses en metingen over langere tijd.

Alle stukjes bij elkaar leggen

Het nationale programma *Eén tegen eenzaamheid* is een voorbeeld van hoe beleid invloed heeft op aandacht voor het thema. Maes reageert bedachtzaam op de vraag hoe zij tegenover dit soort initiatieven staat. Ze merkt op dat het belangrijk is dat deze beleidsinitiatieven er zijn. Zij ziet echter ook dat initiatiefnemers eenzaamheid proberen ‘op te lossen’ zonder écht grip te krijgen op de complexe oorzaken. Maes: *“Iedereen voelt zich weleens eenzaam, maar de vraag is: waarom komt de ene persoon daar weer uit, terwijl een ander jarenlang worstelt?”* Eenzaamheid is een fenomeen dat niet altijd met een simpele oplossing te verhelpen is. De wetenschap helpt om patronen te begrijpen, en de praktijk biedt inzichten in wat wel en niet werkt. Die combinatie van kennis, liefst ook verbonden aan ervaringskennis, is nodig om zoveel mogelijk van de context van jongeren te overzien. Die context of bijvoorbeeld onverwachte resultaten krijg je volgens Maes ook niet alleen met vragenlijsten boven tafel. Als voorbeeld noemt de onderzoeker een jongere met wie het aan het eind van een begeleidingstraject nog steeds niet goed gaat, maar die wél handvatten heeft of weet: ‘Oké, dit zou ik nu kunnen gaan doen’, of: ‘Ik durf het weer te gaan proberen.’ Maes: *“De eenzaamheid is er nog, maar zo’n jongere staat wel op een punt om de goede weg in te gaan. Dat is wat een professional ziet en wat ik misschien met de standaardvragenlijsten niet zie.”*

Wat komt er in Maes op wanneer zij kritisch nadenkt over het meten van impact? Er moet denkwerk en afstemming plaatsvinden vóór je aan meten toekomt, is het antwoord. Maes: *“Impact is heel breed. Je moet er eerst [met betrokken organisaties en gemeente, red.] over nadenken welke impact je wilt meten en of het überhaupt realistisch of zinvol is om impact te verwachten. Ik denk dat daar niet altijd goed genoeg bij wordt stilgestaan.”*

Naast afstemming over realistische verwachtingen, ligt de sleutel vooral bij samenwerking: onderzoekers, sociaal werkers en ervaringsdeskundige jongeren moeten elkaar blijven uitdagen en versterken. Volgens Maes zou het helpen wanneer er geen onderzoeken worden gedaan door partijen die dat niet als corebusiness hebben. Het verbaast haar

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



hoe vaak vanuit het rijk of gemeenten onderzoeksopdrachten worden uitbesteed, waar vervolgens beleid op wordt gemaakt. *“Ik denk dan soms: is die kwaliteit nu zodanig dat je daar je beleid op wilt baseren? Soms wel, niet altijd. Daar zou ik wel mee oppassen.”*

Het moet volgens Maes niet zo zijn dat de wetenschapper komt vertellen ‘hoe het zit’. Het gaat juist om de dialoog. Bijvoorbeeld: ‘Ga dit eens onderzoeken, want dit is wat we willen weten.’ Of: ‘Denk hier eens aan, neem deze factor nu eens mee.’ Maes: *“Echte impact ontstaat wanneer je begrijpt wat er achter eenzaamheid zit. Eigenlijk heb je altijd meerdere methoden en meerdere perspectieven nodig. Want elke manier van kijken is maar één stukje van het beeld. Je ziet pas het hele plaatje als je al die stukjes bij elkaar kunt leggen.”*

MEER INFORMATIE

- [Join Us – Interventiebeschrijving](#)
- [Join Us – De kosten van eenzaamheid](#)
- [Stichting Join Us – Jaarverslag 2024](#)
- [Eenzaamheidsschaal van De Jong-Gierveld | Eén tegen eenzaamheid](#)
- [223290_Hoe-kunnen-we-eenzaamheid-voorkomen.pdf](#)
- [Langetermijnbeleid nodig om eenzaamheid structureel aan te pakken | Movisie?](#)

Inleiding →

● **Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →**

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

De impact van sociaal werk in de laatste levensfase

Wat betekent goede ondersteuning in de laatste levensfase van mensen? Over deze vraag hielden we twee interviews: een met maatschappelijk werkers Linda Wetjens en Christianne Bombeeck en een met onderzoeker Anne Goossensen. In deze gesprekken werden verschillende aspecten van de laatste levensfase belicht. Wetjens en Bombeeck vertelden over hun inspanningen om mensen bewust te maken van en te ondersteunen bij de vele praktische zaken die aan de orde komen na een diagnose 'ongeneeslijk ziek'. Goossensen vertelde over compassionate communities; over de steun die er is vanuit sociale gemeenschappen voor mensen die gaan overlijden en voor hun naasten ('het relationele weefsel').

In beide interviews komt naar voren dat deze steun onlosmakelijk verbonden is met goed luisteren. Open en onbevooroordeeld luisteren naar wat mensen angst en hoop geeft. Het helpt om overzicht aan te brengen en geeft rust in het hoofd. Dat is al impact. Maar misschien wel de grootste betekenis van goed luisteren ligt juist in het relationele: dat mensen zich in en door het contact met de ander echt gehoord en gezien voelen.

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

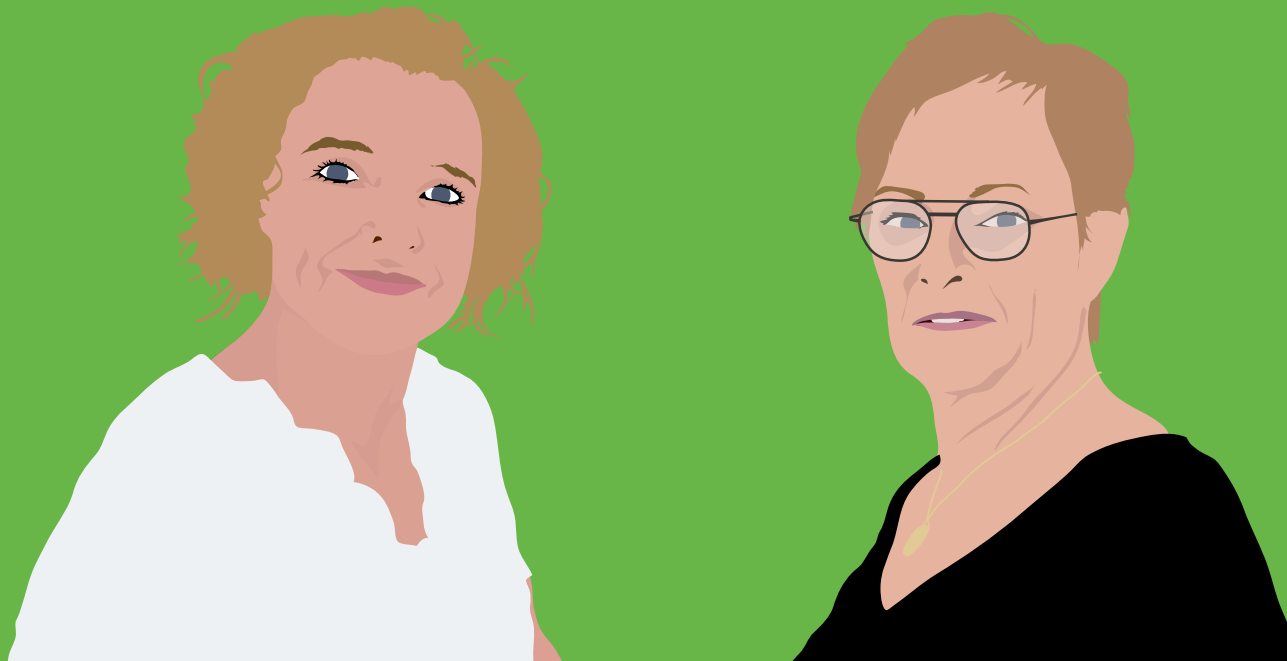
Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

Goed luisteren, overzicht creëren en vooruit kijken

Christianne Bombeeck en Linda Wetjens zijn twee bevoegen sociaal werkers met een lange staat van dienst in het vak. Wetjens werkt bij Stichting MEE en zet zich in voor mensen met een beperking. Bombeeck werkt bij het algemeen maatschappelijk werk. In 2022 en 2023 namen zij deel aan een proeftuin van het programma Léven tot het einde, waarin de samenwerking tussen sociaal domein en zorg voor mensen in de laatste levensfase centraal stond. Wat kun je als sociaal professional betekenen in de laatste levensfase?



Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Eerst maar eens duidelijk maken waarover we het hebben bij de laatste levensfase. Meestal wordt hierbij uitgegaan van de laatste paar maanden of weken van het leven, een fase waarin het sociaal werk meestal geen grote rol heeft. Belangrijke hulpverleners in die allerlaatste periode zijn de wijkverpleegkundige, de thuiszorg, de vrijwillige zorg (bijvoorbeeld de Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg), de huisarts en de geestelijk verzorger. Maar als je de laatste levensfase opvat als de fase waarin iemand gaat nadenken over de eigen (naderende) dood, dan kan het gaan over een veel langere periode. Bijvoorbeeld over de periode waarin iemand ongeneeslijk ziek is, of door ouderdom steeds kwetsbaarder wordt. In die periode kan het sociaal werk van grote waarde zijn. Bombeeck beschrijft voorbeelden van gesprekken die zij heeft: “Je weet dat je uitbehandeld bent, wat laat je achter? Aan de ene kant heb je het over regelzaken, maar aan de andere kant ook over levend verlies. Hoe ga je ermee om dat je relatie verandert? Wat kunnen jullie nog van elkaar verwachten? Daarover voer ik dan gesprekken.”

Rust en overzicht creëren in de laatste levensfase

Bombeeck vervolgt: *“Ik heb een casus, een meneer die net de AOW-leeftijd bereikt heeft. Hij heeft kanker. Het gaat hem nu eigenlijk wel goed, maar hij weet dat hij er over twee jaar niet meer zal zijn. Zijn vrouw heeft beginnende dementie. Hij maakt zich er zorgen over hoe het moet als hij er straks niet meer is. En of hij kan blijven mantelzorgen als hij achteruitgaat. Mocht zijn vrouw met urgentie naar een verpleegtehuis moeten, dan heb je kans dat ze ergens buiten de regio geplaatst wordt. Zou je dan niet kunnen kijken of ze een slapende Wlz-indicatie zou kunnen krijgen, zodat ze wel al een voorkeursaanbieder heeft? Maar ook: heb je een testament? Hoe gaat het met de zorg voor je vrouw op het moment dat jij geen beslissing meer kan nemen? Moet er dan een mentor komen, moet er bewindvoering komen? Hij schuift het voor zich uit, dus kom ik er iedere keer op terug in de hoop een zaadje te planten. Afgelopen week zei hij: ‘De volgende keer neem ik mijn vrouw mee en dan kunnen we het er samen over hebben.’”*

De beste manier om in dit soort situaties verschil te maken is door het creëren van rust en overzicht. Mensen vinden het fijn om te weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. Niet alle stappen hoeven in één dag of één week gezet te worden. Je kunt niets veranderen aan het feit dat iemand niet meer beter wordt, maar kleine stappen kunnen wel iets doen in de balans van draagkracht en draaglast. En dat kan al een grote meerwaarde hebben. Wetjens: *“Soms is het ook fijn om gewoon iets af te strepen. Dat zorgt ook vaak voor wat overzicht.”*

Toch kan maatschappelijk werk voor mensen in de laatste levensfase ook acuut regelwerk inhouden. Bombeeck vertelt over een andere casus: *“Laatst was er een gezinssituatie waarin moeder kwam te overlijden, vader was niet in beeld. Er moest veel opgezet worden. Daar ben ik twee weken lang elke dag mee bezig geweest. Ik heb op vrijdag vrij, maar voor deze casus heb ik meerdere weken op vrijdagochtend zaken geregeld. Ik heb hierdoor veel kunnen betekenen. Omdat ik wist: als ik donderdag om vijf uur de deur dichttrek, dan weet ik dat ik op maandagochtend heel veel heb liggen.”*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Nog veel te winnen in maatwerk

De laatste levensfase wordt een steeds belangrijker werkterrein voor sociaal professionals van gemeenten en van zorg- en welzijnsorganisaties. Steeds meer mensen worden steeds ouder. Veel van die mensen blijven tot aan hun overlijden, of tot aan een opname in een hospice, thuis wonen. Dat heeft veel gevolgen voor de mensen in hun omgeving. Daar moet je als sociaal professional natuurlijk ook mee om kunnen gaan. Wetjens: *“Binnen ons team ben ik degene die veel affiniteit heeft met dit onderwerp. Bijvoorbeeld met een casus van iemand die euthanasie wil. Kun je daarmee omgaan? Kun je dat ook loslaten?”*

Wetjens vindt dat er in het sociaal domein nog niet altijd goed wordt ingespeeld op wat er nodig is voor dat ene stel of dat specifieke gezin, zodat zij het beter kunnen afsluiten. Bijvoorbeeld als het gaat om Wmo-regels. Veel situaties zou je kunnen verlichten door hulp bij het huishouden in te schakelen. Maar dat kan niet wanneer er iemand in huis woont die in staat is om het huishouden te doen. Als je een gezonde partner hebt, krijg je het normaal gesproken niet. Terwijl iedereen ontzorging van de mantelzorger belangrijk vindt. Dan kom je dus uit bij maatwerk. In dat opzicht valt er nog veel te winnen.

Blanco kunnen luisteren

Bombéeck en Wetjens geven beiden aan dat ze van hun organisaties de ruimte krijgen om gesprekken te voeren en om flexibel te zijn als een casus daarom vraagt. Ze hoeven niet te bewijzen dat ze resultaten boeken, maar overleggen wel met hun teamleider of de extra inzet of blijvende betrokkenheid te verantwoorden is. Ze zijn vooral blij met de ruimte die ze ervaren om naar hun cliënten te luisteren.

Wetjens: *“Ik vind het het meest belangrijk dat ik blanco kan luisteren naar iemand. Bij MEE heb ik het gevoel dat ik gewoon eens kan luisteren, zonder dat ik per se iets moet. Ik hoef na mijn eerste gesprek nog helemaal niks. Ik hoef geen intakeformulier of onderzoeksverslag in te leveren. Ik vind dat zelf heel waardevol, maar ik merk dat het ook in het contact waardevol is. Wat ik vaak hoor, is dat het fijn is dat iemand gewoon eens naar je luistert. Dat is echt al het halve werk. Als ik nu terugkijk op de tijd toen ik vanuit de Wmo werkte, dan denk ik soms: wat heb ik toch vaak ook slecht geluisterd. Ik was bezig met uitvragen: hoe zit het met dat, dat en dat? Dat moest ik allemaal administreren. Ik merk het verschil met hoe ik toen luisterde en hoe ik dat nu doe. En dat is eigenlijk voor mij al een groot doel.”*

Blanco luisteren helpt om bij de vraag achter de vraag te komen, zoals: ‘Ik ben op zoek naar een nieuwe woning.’ Soms kom je dan op dingen uit waar de cliënt helemaal niet over nagedacht had, maar die er uiteindelijk wel voor kunnen zorgen dat je verschil maakt. Je hebt dus die ruimte nodig om te achterhalen wat er precies aan de hand is. Daarna kun je verder met een meer gerichte aanpak. Bijvoorbeeld netwerkversterking of positieve gezondheid.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Resultaten behaal je samen

Tijdens de proeftuin *Léven tot het einde* zijn ze in Roermond gestart met casusbesprekingen met verschillende expertises, één keer in de drie maanden. Ieder geeft vanuit de eigen expertise aan wat men zou kunnen betekenen in de bewuste casus. Er wordt altijd goed afgestemd wie wat kan betekenen, wat bijdraagt aan de impact die wordt gemaakt. Samenwerken zorgt bovendien voor nieuwe aanmeldingen, omdat men elkaar vaker tegenkomt.

Maar ook in de samenwerking valt nog veel meer te halen. Bombeeck werkt, als niet-paramedische aanbieder, bijvoorbeeld op een locatie waar veel kennis is over oncologie, met fysiotherapie, thuiszorg, wijkverpleging en diëtik. Door de samenwerking aan te gaan en deel te nemen aan netwerkgroepen, is het de bedoeling dat de bijdrage van het maatschappelijk werk bekender wordt bij de betrokken beroepsgroepen. Wetjens hoopt op meer ingangen bij huisartsen, want die gaan starten met Welzijn op recept. MEE, het AMW en ook het Centrum voor Jeugd en Gezin in Roermond zijn meerdere dagdelen per week aangesloten bij de wijkteams. Dat helpt om samen op te trekken in de ondersteuning en de zorg in de laatste levensfase.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Sterven moet weer iets sociaals worden

Anne Goossensen is als hoogleraar Luisteren & kwaliteit van samenleven verbonden aan de Universiteit voor Humanistiek en als lector Zorg rond het levenseinde aan Avans Hogeschool. In haar werk staat 'the relational fabric' centraal, het relationele weefsel tussen mensen, in het bijzonder bij hun levenseinde. Sociaal werkers en vrijwilligers kunnen in deze levensfase, waarin machteloosheid, eenzaamheid en spiritueel leed op de loer liggen, van grote betekenis zijn. Goossensen: "Eigenlijk bestaat mijn werk er de laatste tien jaar uit hoe je met het relationele giga impact kan hebben als je dat concretiseert."



Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



'Shinen'

Anne Goossensen houdt zich zowel in haar wetenschappelijk als in haar maatschappelijk werk bezig met het belang van relationeel werken in de laatste levensfase. Voor haar is impact maken met haar werk van groot belang. Ze schetst drie 'denklijnen' als we haar vragen naar haar visie op impact. In de eerste denklijn staat impact voor 'shinen' op LinkedIn, op media-aandacht en op de hoeveelheid posts en links op sociale media. Het is de oppervlakkige laag van impact, stelt Goossensen, maar ze voegt er direct aan toe dat ze daar niet cynisch over wil zijn. Ze profiteert zelf ook van interessante informatie die ze via posts van anderen aangereikt krijgt. Bovendien post ze zelf ook berichten die te maken hebben met haar vakgebied of daaraan raken. Voor een wetenschapper is het belangrijk soms zichtbaar te zijn voor een groter publiek. Ze is zelf ook weleens op het tv-journaal geweest. *"Dat was echt top."*

De tweede denklijn is sluipenderwijs een steeds grotere rol gaan spelen in de praktijk van onderzoeksaanvragen. Zo heeft impact bijvoorbeeld een belangrijke plaats gekregen in de aanvragen die geschreven worden voor ZonMw. Goossensen begrijpt hoe dit is ontstaan: *"ZonMw kreeg natuurlijk altijd vragen over de impact van onderzoeken en hoe deze te beoordelen in reviews. Dat moest toen allemaal geoperationaliseerd worden. Nu moet er een vinkje staan bij allerlei onderdelen in het vakje 'impact'. Hoeveel symposia ga ik organiseren? Maak ik een nieuwsbrief? Kom ik in de nieuwsbrief van anderen? Komt er een boekje uit voort? Gaat de patiëntenvereniging er iets mee doen? Dat is tegenwoordig de operationalisatietaal van impact."*

Stapels kaartspelletjes

Goossensen vertelt in dit verband dat ze ooit stapels kaartspelletjes aantrof op een kamer van een kennisinstituut: *"Die kaartspellen gingen over vragen stellen, hoe mensen met behulp van zo'n kaartspel elkaar konden bevragen. Ik vroeg aan een collega: 'Zijn die van jou?' 'Ja, die zijn uit een ZonMw-project gekomen, we hebben er nog bergen van liggen.' Daar moest ik zo om lachen."* De anekdote illustreert volgens haar dat impact te vaak als productuitkomst geformuleerd wordt – in dit geval het kaartspel als tool – en te weinig als procesuitkomst. *"Op het moment dat we weten hoeveel kaartspellen we gemaakt hebben en hoeveel we daarvan hebben verspreid, zeggen we dat we impact hebben gerealiseerd, terwijl het natuurlijk om het proces daarna gaat. Immers, worden die kaartspellen ook echt gebruikt, gaan mensen ermee betere vragen stellen? En wat levert dat op voor een kwetsbare ander? Nu dwingen fondsen met hun formats af dat je de impact al vooraf beschrijft bij het indienen van je voorstel."* Bij Goossensen draait het bij onderzoeksprojecten om een scheppingsproces waarin je iets uitzoekt, met inzet van ervaringsdeskundigheid, internationale expertise, modellen et cetera. *"Daarvan is het heel ingewikkeld om vooraf te zeggen: dit gaat de impact zijn."*

'Je kan mensen klein luisteren, maar ook groot luisteren'

Zo komt ze bij de derde denklijn die voor haar de meest betekenisvolle vorm van impact behelst: met onderzoeksprojecten kennis op het spoor komen waarmee het relationele weefsel versterkt kan worden. Dit vormt de kern van haar

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



wetenschappelijk werk aan de Universiteit voor Humanistiek én van haar maatschappelijk werk in haar woonplaats Dordrecht. Enthousiast vertelt ze over een aantal wetenschappers aan wie ze in haar werk schatplichtig is, zoals de filosoof Martin Buber (1878-1965), aan wie ze het concept 'relational fabric' ontleent, de Australische socioloog Allan Kellehear, met zijn concept 'compassionate communities' en de Belgische psychiater en publicist Dirk De Wachter. In hun werk – maar ook in dat van haarzelf – draait het om de vraag: 'Wie zijn we voor elkaar in het relationele weefsel?' Sociaal werkers, maar ook vrijwilligers, kunnen een belangrijke rol vervullen in het versterken en benutten van 'een weldadig sociaal weefsel', zoals Goossensen dit typeert.

Goossensen houdt zich in haar werk in het bijzonder bezig met mensen in hun laatste levensfase. Ze benadrukt dat goed kunnen luisteren essentieel is voor personen die professioneel, of als mantelzorger of vrijwilliger met deze groep te maken hebben. Mensen willen gehoord worden. *"Je kan mensen klein luisteren, maar ook groot luisteren"*, betoogt ze. Het is echter niet eenvoudig om de effectiviteit of impact van een dergelijke houding vast te stellen. Zogenaamd 'hard' bewijs is niet te gemakkelijk te geven, wél zacht bewijs. *"We hebben een verlegenheid om het zachte te pakken te krijgen, maar vanuit de zorgethiek en de presentietheorie kunnen we de meerwaarde en de noodzaak in kaart brengen van wat je via de kwaliteit van het relationele weefsel voor die ander kunt betekenen."*

Ze citeert Andries Baart, die weleens gezegd heeft dat presentie aanmodderen is, en meer is dan het aflopen van drie of tien geprotocolleerde gesprekken of het afvinken van methoden van evidencebased werken. Wie mensen in hun laatste levensfase wil bijstaan, begeeft zich ook vaak op onbekend terrein, een terrein waarvan de impact zich niet gemakkelijk in statistiek laat vangen. Echter, via 'appreciative inquiry' (waarderend onderzoek), waarlangs je een positieve verandering teweeg probeert te brengen in het relationele weefsel van mensen, kun je daar zeker uitspraken over doen.

Stichting TrösT Drechtsteden

Naast haar wetenschappelijk werk is Goossensen vijf jaar geleden in haar woonplaats Dordrecht een burgerinitiatief gestart: Stichting TrösT Drechtsteden. De stichting biedt een ontmoetingsplaats aan mensen die te maken hebben met verlies door de dood van geliefden. Aanleiding voor dit initiatief was een lezing van Allan Kellehear. Goossensen: *"Die zei dat we sterven, dood en rouw te medisch hebben gemaakt. Iedereen gaat achteroverleunen tot de artsen en de verpleegkundigen komen, maar eigenlijk is doodgaan de grootste zekerheid die je hebt. Dat gaat gewoon gebeuren. Hij zei: 'Het moet weer een sociaal iets worden.' Terug naar de gewone mensen en de wijsheid in de gewone bevolking. Die artsen moeten hun ding doen, maar ook gewone mensen voor elkaar. Kellehear noemde dit de 'compassionate community'."*

Goossensen werkte in de afgelopen vijf jaar met meer dan 150 vrijwilligers: *"De vrijwilligers luisteren naar mensen in rouw. Je gaat niet diagnosticeren, je gaat niet problemen oplossen, want we weten bij rouw dat alleen luisteren genoeg*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



is. Tachtig procent van de mensen in rouw hoeft niet naar de psycholoog. Ze moeten gewoon hun verhaal alsmaar kunnen vertellen en dan komen mensen er op termijn doorheen. Het gaat dus ook weer over dat relationele weefsel.” Ze vertelt dat ze in de Drechtsteden een vangnet hebben gemaakt voor weduwen en weduwnaars, voor mensen die hun kind zijn verloren en voor mensen die jarenlang verdriet hebben door verlies, en pijn (in hun lijf) hebben op speciale dagen. Bij de stichting kunnen ze hun verhaal kwijt aan getrainde vrijwilligers, maar ook aan yoga doen of meedoen met kunstzinnige activiteiten. Zo heeft het wetenschappelijk werk van Goossensen een vertaling gevonden in het dagelijks werk van de stichting en heeft het, zoals ze zelf zegt, *“impact op de gewone mensen in Dordrecht die aan een verlies lijden”*.

MEER INFORMATIE

- Kort na het interview met Anne Goossensen bereikte ons het bericht dat Villa Tröst de deuren heeft gesloten. Lees meer over het initiatief en de reden voor het beëindigen ervan op [Home | Villa Tröst](#)
- Leestip: [Anne Goossensen, Lectorale rede 2022](#)
- Publicatie: [Oogst proeftuinen Léven tot het einde](#)
- Infographic: [In gesprek over het einde van het leven met patiënt én mantelzorger](#)
- Artikel: [Leven tot het einde in Maarssen](#)

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

● Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



De impact van mensgerichte dementiezorg

Voor twee van de drie interviews over dementie maken we een uitstapje van het sociaal domein naar het zorgdomein, en kijken naar sociale activiteiten in een intramurale setting. Het zijn activiteiten die mooi passen binnen een sociale benadering van dementie, zoals voorgesteld door – onder anderen – Anne-Mei The en Teun Toebes.

Dirk Terryn, Peggy Aerts en Jan Steyaert van Het Lezerscollectief leggen uit hoe mooie momenten in dat dagelijks leven kunnen worden gecreëerd door toepassing van de methodiek *Samen Lezen*, gericht op het samen lezen en bespreken van goede teksten. *Samen Lezen* zou uitstekend passen in het aanbod van bibliotheken en activiteiten en ontmoetingsplekken gericht op een zinvolle daginvulling.

Het tweede interview, met maatschappelijk werker Soliman van Aerle, gaat in op het ondersteunen van mantelzorgers van mensen met dementie. Er rust veel druk op de schouders van deze, veelal oudere, mantelzorgers. Sociaal werkers die de ruimte krijgen om zich te verdiepen in het leven met dementie hebben veel bij te dragen aan het verlichten van hun situatie.

Jan Steyaert en Inge Vanfraechem van het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen vertellen tenslotte over hun inspanningen om voor mensen met dementie het alledaagse leven mogelijk te maken en te ondersteunen. En de impact daarvan zichtbaar te maken.

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

● Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

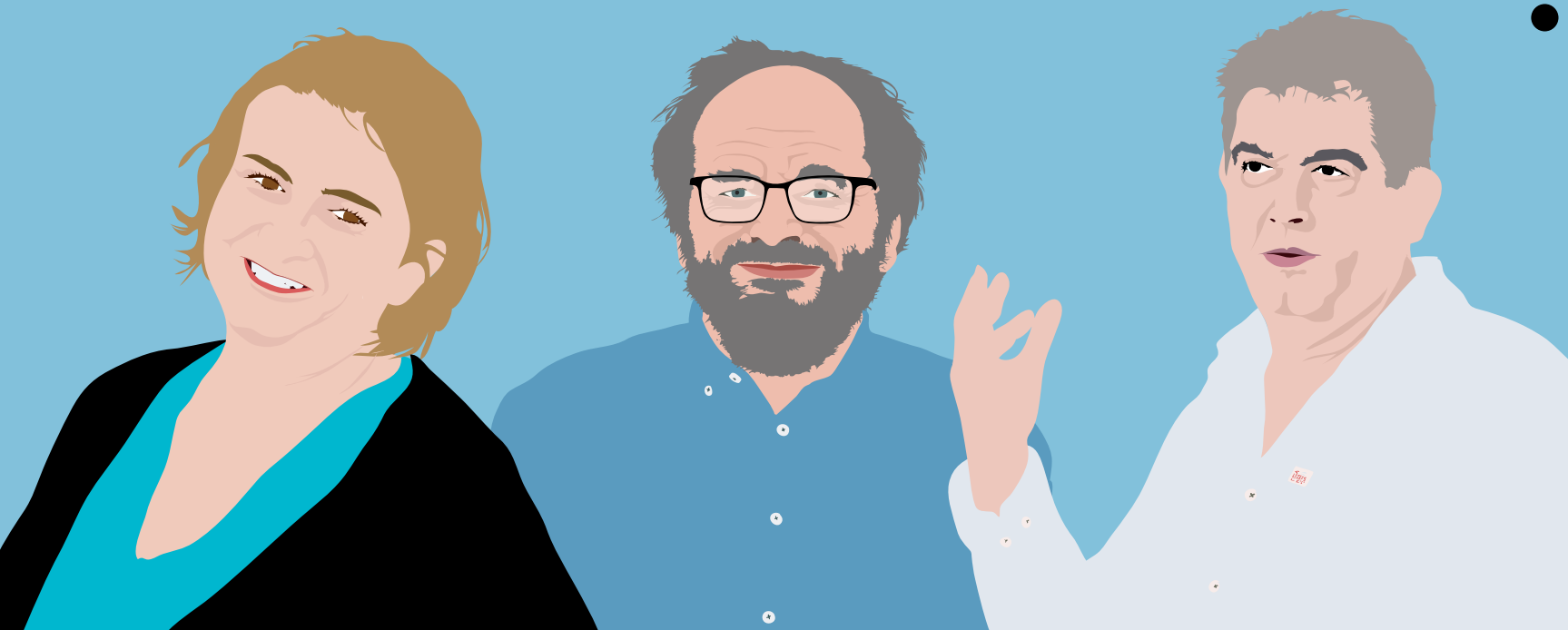
Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

Hoe verhalen tellen

Kennis, ervaring, theorie... alles wat we willen weten over de impact van Het Lezerscollectief op de deelnemers, wordt ruimhartig gedeeld door de Antwerpse Peggy Aerts (referentiepersoon dementie en leesbegeleider), Dirk Terryn (coördinator bij Het Lezerscollectief) en Jan Steyaert (onderzoeker bij Expertisecentrum Dementie Vlaanderen). Het Lezerscollectief richt zich met het project Jouw verhaal telt op mensen met dementie in verschillende stadia en zet literatuur in met het oog op verbinding en ontroering.



Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

● Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Verhalen gedeeld, levens verbonden

‘Waarom moet ik in dit woonzorgcentrum leren bingo spelen op mijn oude dag? Ik heb dat nooit gedaan in mijn leven. Hier wordt niet gelezen en dat heb ik wel heel mijn leven gedaan.’ De 89-jarige bewoonster spreekt de directeur van het woonzorgcentrum streng toe, zijn antwoord is het startpunt van een innovatieve aanpak in de Vlaamse ouderenzorg: Het Lezerscollectief is een methode waarmee verhalen worden gedeeld en levens worden verbonden. Het is zoveel meer dan verhalen voorlezen aan mensen met dementie. Volgens een vast stramien worden betekenisvolle, gelaagde literaire teksten en gedichten aangeboden aan mensen met cognitieve beperkingen als gevolg van dementie. De verhalen en gedichten worden zorgvuldig gekozen, ze zijn kort en passend bij het seizoen. Ze worden van A tot Z voorgelezen in een groep. Er wordt actief ruimte geboden voor inbreng – de verhalen roepen immers emoties en herinneringen op – maar de getrainde begeleider komt na een leespauze altijd weer terug bij het verhaal. “We stoppen af en toe in een tekst. Door te onderbreken ga je leren dat je eigen verhaal er ook toe doet. We moeten niet wachten tot het verhaal is uitverteld.”

Het voorgelezen verhaal is een instrument dat isolatie doorbreekt, emoties ontlokt, dialoog stimuleert en bewoners in zorginstellingen een stem geeft. In 2002 startte het Shared Reading onder leiding van de Britse Jane Davis. De methode werd in 2014 door Dirk Terryn, Erik Van Acker en Jan Raes in Vlaanderen geïntroduceerd en heeft nu vaste grond gevonden in Vlaanderen en Nederland. De methode sluit aan bij mensen met dementie, maar kan ook bij andere groepen mensen worden toegepast. In Nederland wordt Shared Reading ook aangeboden door de Culturele Apotheek.

Peggy Aerts is leesbegeleider en referentiepersoon dementie. Zij zet zich binnen Woonzorgcentrum Cleo in om de kwaliteit van de begeleiding van en de zorg voor mensen met dementie te bevorderen. Aerts benadrukt hoe vertrouwen en veiligheid in de leessessies centraal staan: *“Want zeker bij poëzie hebben mensen geleerd dat je superslim moet zijn voor je iets mag zeggen over een gedicht. Maar mensen leren gaandeweg: ‘Oh, ik kan eigenlijk niks fout zeggen. Ik mag gewoon associëren.’ Dat werkt bevrijdend. Het gaat niet over goed en fout.”*

De kleine dingen die ertoe doen

Aerts vertelt: *“We hadden hier een vrouw met vergevorderde dementie. Ze had een grote stoel met een tafeltje ervoor. Op het moment dat ik begon te lezen, sprongen de tranen in haar ogen van pure emotie. Elke keer opnieuw. Zij zit daar zo graag bij, met de tekst voor haar. Ze weet niet waar we zijn, maar ik zie dat ze door de teksten en gedichten geraakt wordt. Op een positieve manier.”*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

**Impact van mensgerichte
dementiezorg →**

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



De kracht van Het Lezerscollectief is voelbaar voor de deelnemers, hun families en ook voor professionals en vrijwilligers om de ouderen heen. De initiatiefnemers zien, meten en delen de impact van deze werkwijze. Het zijn volgens hen geen grote cijfers of grote veranderingen in de levens van ouderen. Sterker nog: soms zijn de deelnemers de bijeenkomst al vergeten zodra ze buiten de zaal zijn.

Ook Jan Steyaert herkent de sterke reacties op de teksten. Hij bezocht een bijeenkomst waaraan een man met gevorderde dementie deelnam. Zijn vrouw was aanwezig als bezoeker, zij had al maanden geen verbaal contact meer met haar man. *“En plots begon die man te reageren op dat gedicht. Een week later is hij overleden. Zijn vrouw vond dat moment zó mooi, dat laatste moment dat haar man zich verbaal nog geuit had, dat ze dat gedicht bij de uitvaartdienst voorgelezen hebben. Dat zijn de kleine dingen die ertoe doen.”*

Voor mensen met dementie bestaat het verleden en het nu uit ‘mangomomentjes’. Dat begrip is gemunt door een Vlaamse journaliste. Bij de opnames van een televisieprogramma vroeg zij aan een ernstig zieke vrouw: ‘Wat zou jou nog een plezier doen?’ ‘Ah’, zegt de vrouw, ‘een mango eten.’ Het ziekenhuisrestaurant verkoopt geen mango’s. De journaliste neemt een week later een mango mee, snijdt die in kleine stukjes en helpt de zieke vrouw met het eten van de mango. Kris Vanhaecht van de Universiteit van Leuven heeft dat uitgewerkt in een boek: *Het mangomoment*. Mangomomenten zijn die kleine dingen die ertoe doen en die, ondanks dat er geen genezing is, toch kwaliteit van leven geven.

Shared Reading: beelden, getuigenissen en onderzoek

Dirk Terryn legt uit dat zij zeker de waarde zien van het monitoren en onderzoeken van de impact van Het Lezerscollectief: *“In Vlaanderen is dat nog te weinig de cultuur.”* Maar er zijn aanzetten voor onderzoek in Europa. Een Noors onderzoek gericht op *Shared Reading* biedt op dit moment onderbouwing van het werk. Zolang de aanpak van het gezamenlijk lezen overeenkomt met de methodiek van *Shared Reading*, is dat heel waardevol onderzoek. Zodra mensen varianten op de methode gaan ontwikkelen, is het volgens Terryn moeilijk om die conclusies over te nemen.

Aerts, Terryn en Steyaert laten het liefst met beelden en getuigenissen zien wat de impact van hun werk is. En dat slaat aan. Als belangstellenden zien wat het initiatief met ouderen doet, dan zijn ze om. Inmiddels zijn er in Vlaanderen 94 leesplekken en als het aan de initiatiefnemers ligt worden dat er 200. Het is niet eenvoudig om de vaart in de verspreiding van Het Lezerscollectief te houden. Een reden daarvoor is de relatieve onbekendheid met de methode en de voorwaardelijke driedaagse opleiding voor begeleiders. Want training is nodig. Zoals gezegd; Het Lezerscollectief is meer dan voorlezen en dat moeten de begeleiders weten en oefenen. De driedaagse opleiding wordt nu ook aangeboden in een formule van twee dagen online en een dag live.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →



Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



De Antwerpse initiatiefnemers hoeven in de eigen organisatie de impact van de leesactiviteiten niet aan te tonen. De directie van het woonzorgcentrum support de activiteiten en dat uit zich bijvoorbeeld in feedback als: 'Er zijn mooie activiteiten geweest', of: 'Jullie zijn goed bezig.' Het gaat volgens de initiatiefnemers ook niet alleen om 'impact naar boven'. Belangrijker is de impact die door mantelzorgers wordt ervaren. Steyaert: *"Dat zijn jouw klanten eigenlijk. Het is niet die bewoner die kiest van: 'Ik ga naar dat of dat of dat woonzorgcentrum.'"*

Op de vraag of de initiatiefnemers het woord 'impact' gebruiken in relatie tot het gezamenlijk lezen, antwoordt Aerts: *"Ah, nee. Als ik er ben, ben ik er voor de mensen en ben ik er ten volle en wil ik daar echt een mooi moment van maken. Ik houd mij niet bezig met de verdere impact daarvan en zo. Voor mensen met dementie is het alleen het nu."*

Werken aan impact

De impact van *Shared Reading* is volgens de zuiderburen lastig uit te leggen. 'Je moet het zien', zeggen ze. En wat je dan ziet, is dat kleine momenten vaak grootse impact hebben en dat verhalen tellen.

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

● Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

‘In de kleine, persoonlijke momenten ligt de echte impact’

Als een partner of ouder dementie krijgt, verandert het leven van de naasten ingrijpend. Ze dragen vaak niet alleen de zorg, maar ook de emotionele last van verlies, twijfel en schuldgevoel. Hoe kunnen sociaal werkers mantelzorgers ondersteunen bij deze intensieve rol? En wat hebben zij zelf nodig om dit werk goed te kunnen doen? Soliman van Aerle van Sociale Teams Helmond, vertelt hoe hij zich dagelijks inzet om mantelzorgers te ondersteunen en de gevolgen van dementie te verzachten.



Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

● Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

De verschillende rollen van de sociaal werker

Dementie raakt niet alleen de persoon zelf, maar verandert ook de hele dynamiek van interpersoonlijke relaties met de naasten. In de eerste plaats zie je vaak een gedrags- en karakterverandering. Van Aerle vertelt: *“De persoon met dementie denkt: er is niets mis met mij, en projecteert alles wat misgaat op de partner. Dit leidt tot spanningen in de relatie. Ruzie, boosheid, wantrouwen... Als de diagnose komt, is dat anker in de relatie al gelegd.”* Van Aerle probeert een passende manier te vinden om mensen te ondersteunen zodat er meer verbinding en begrip komt. *“Ik heb daar verschillende rollen in. Maar het begint altijd met empathie en luisteren zonder oordeel.”* In contact met de naasten ziet hij ook vaak de last die de mantelzorgers dragen. Als de symptomen erger worden voelen de mantelzorgers zich soms geconfronteerd met schuldgevoelens: *“(Ik heb beloofd dat) ik zorg voor mijn vrouw in goede en slechte tijden. En nu er een slechte tijd is, moet ik hulp van een derde vragen of moet ik mijn vrouw naar een verpleeghuis brengen? Dat kan niet.”* Of de vrouw die iedere nacht piekerend wakker wordt. *“Dan komt ook in beeld om het schuldgevoel in het juiste kanaal te laten ventileren en helpende gedachten aan die persoon te geven.”* Van Aerle probeert de naasten te laten inzien dat hulp vragen geen falen is. Hiervoor gebruikt hij metaforen. *“Ik zeg bijvoorbeeld: ‘Het lijkt alsof je naar de donkere kelder gaat en naar een bepaald schilderij gaat kijken. Het ene schilderij is het overlijden van jouw zoon, het andere schilderij is de ziekte van jouw dochter en het derde schilderij is de ziekte van je man. Heb je in je leven mooie schilderijen met andere kleuren?’* Dit soort beelden helpt mensen anders naar hun situatie te kijken en kracht te vinden om verder te gaan. Deze helpende gedachten kunnen mantelzorgers helpen rust te vinden en opnieuw betekenis en zingeving te ervaren in de relatie met hun naaste met dementie.

Menselijk contact

In de gemeente Helmond worden regelmatig Alzheimer Cafés georganiseerd, waar mantelzorgers voorlichting krijgen, bijvoorbeeld over het ziekteverloop. In de ondersteuning van mensen met dementie en hun naasten is echter niet alleen informatie nodig. In de kleine, persoonlijke momenten ligt de echte impact. Zoals Van Aerle treffend zegt: *“De mantelzorger wil echt een-op-een-contact. Die wil iemand hebben die naar hem of haar luistert.”* Die kern zit in het menselijk contact, in het samen zoeken naar betekenis bij verlies, onzekerheid en verandering. In het bieden van een veilige plek waar emoties mogen bestaan. En precies daar komt in de visie van Van Aerle de waarde van sociaal werk in de ondersteuning van mantelzorgers bij dementie naar voren, in het stellen van vragen als: ‘Hoe voelt iemand zich echt?’, en: ‘Wat heeft deze persoon op dit moment nodig om verder te kunnen?’

Impact: voelbaar en zichtbaar

Het werk van een sociaal werker heeft een tastbare impact. *“Je voelt en ziet het verschil”,* zegt Van Aerle. *“Als een mantelzorger bij mij komt met een zware last en vertrekt met een glimlach of een ‘dank je wel’, dan weet ik dat ik iets heb betekend.”* Groepsbijeenkomsten voor mantelzorgers spelen hierin een grote rol. *“Delen met elkaar helpt. Gedeelde smart is halve smart. Soms koppelen we mantelzorgers aan elkaar omdat zij elkaar beter begrijpen dan wie ook.”* Het is

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



die verbondenheid die zorgt voor verlichting en veerkracht bij de betrokkenen. Maar de impact van deze ondersteuning reikt verder dan de persoon met dementie en de mantelzorger. *“Je ziet het effect bij huisartsen. Veel mantelzorgers lopen rond met vage klachten door de stress”,* legt Van Aerle uit. *“Als niemand naar hen luistert, blijft die stress zich opstapelen en zoeken ze hulp bij de huisarts. Maar als wij als sociaal werkers vroegtijdig inspringen, zorgen we ervoor dat die last verlicht wordt en mantelzorgers beter met de situatie kunnen omgaan.”* Dit verlicht de druk op de zorgsector en draagt bij aan een duurzamer zorgsysteem.

Om mensen met dementie goed te ondersteunen, is een gedegen voorbereiding essentieel. Van Aerle vertelt dat hij zich continu afvraagt wat de mensen met dementie en hun naasten nodig hebben en hoe hij in zijn werk nog beter kan inspelen op hun behoeften. Met zijn achtergrond in sociologie en ouderenzorg ging hij op zoek naar andere methoden die daarbij zouden kunnen helpen. *“In de eerste fasen van dementie heb je veel conflicten tussen de partner en de persoon met dementie. Dat is eigenlijk niet te lijmen met hen tweeën alleen. Dus je hebt altijd professionals nodig die helpen bij het versterken van de verbinding en het vertrouwen, zodat ze weer naar elkaar toegroeien.”* Hij koos voor een opleiding in mediatie, waarin hij praktische vaardigheden opdeed om op te treden in conflictsituaties. Om te begrijpen wat verlies betekent en hoe je met dat verlies omgaat, heeft hij ook een opleiding gevolgd in verlieskunde bij Herman de Mönnink. *“Dat heeft mij enorm geholpen om mensen beter te begeleiden en hun te leren om te gaan met hun verlies, onder andere door het gebruik van de kracht van metaforen.”*

Toekomst

De komende jaren zal de vergrijzing doorzetten en zal de groep mensen met dementie alleen maar groter worden. Dit stelt het werkveld voor een uitdaging én een opdracht: ervoor zorgen dat er voldoende goed opgeleide sociaal werkers zijn die deze complexe problematiek aankunnen. Hoewel er nu al veel sociaal werkers actief zijn, vraagt Soliman zich af of zij daadwerkelijk de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen: *“Ik zie wel veel maatschappelijk werkers, maar krijgen ze ook de kans om een opleiding te volgen, om zich te specialiseren?”* Volgens hem ligt hier een duidelijke verantwoordelijkheid bij beleidsmakers. *“Zorg ervoor dat er gespecialiseerde maatschappelijk werkers zijn in de wijken. Dan kun je ook voorkomen dat mensen met dementie en mantelzorgers intensief gebruik gaan maken van huisartsen of dat ze uitvallen met allerlei stress... Want preventie is gewoon de basis.”* En als er verwachtingen zijn richting sociaal werkers, dan moeten die mensen goed gefaciliteerd worden. Dat betekent: scholing, tijd, ruimte en structurele ondersteuning. De oproep is helder: als beleid echt impact wil maken, moet het niet blijven steken in mooie doelstellingen, maar ook de voorwaarden creëren die impact mogelijk maken. Met sociaal werkers als volwaardige partners in de zorg en ondersteuning bij dementie.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

● Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese

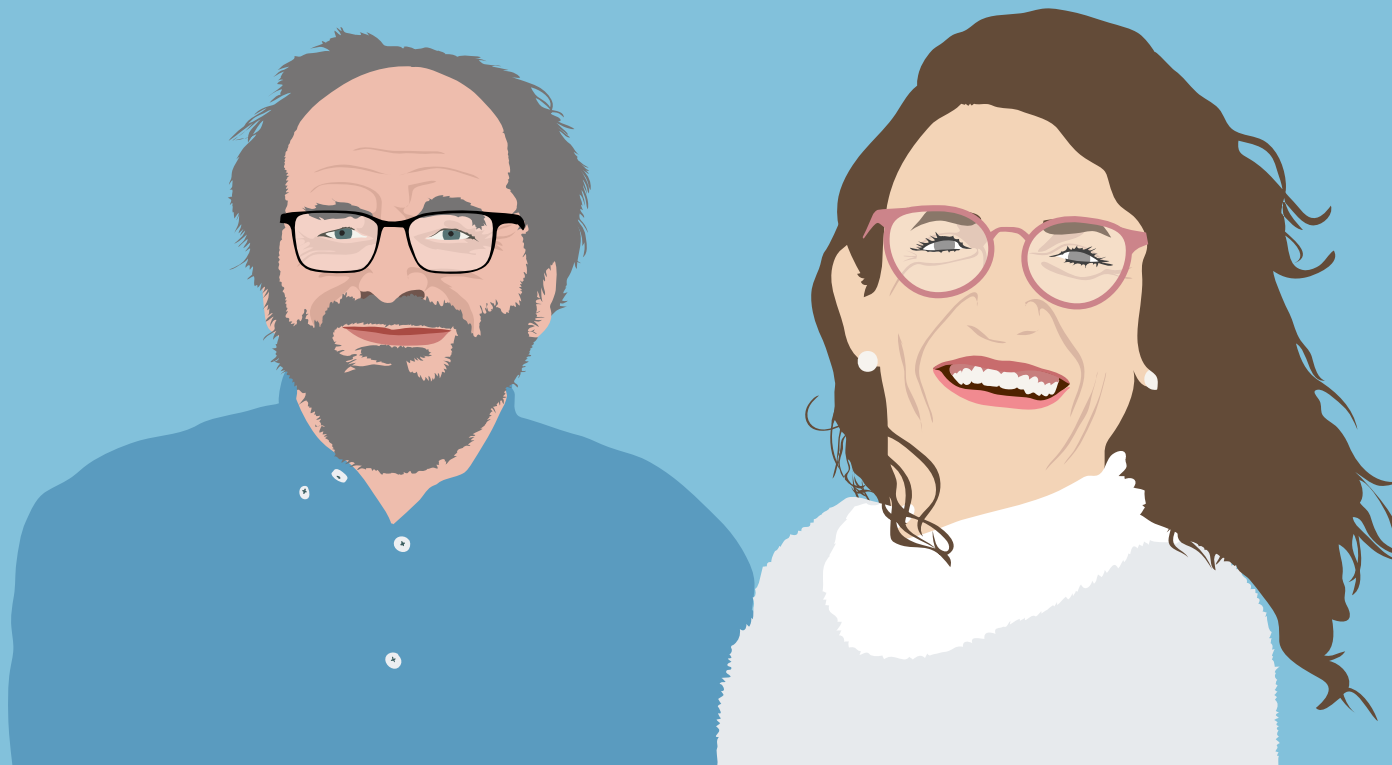


Wie spraken we?



De 'echte' kwaliteit van dementiezorg zichtbaar maken

Jan Steyaert en Inge Vanfraechem zijn verbonden aan het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen. Zij vertellen in dit gesprek over de 'echte' kwaliteit van leven, wonen en zorg voor mensen met dementie. En hoe je die kwaliteit zichtbaar maakt in en aan de buitenwereld.



Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

● Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

Fundamenten van goede dementiezorg

Het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen richt zich op bewustwording, communicatie en de ontwikkeling en verspreiding van kennis over dementie. Ook spant het zich in om de mogelijkheden van mensen met dementie beter te benutten. Het werkt nauw samen met negen regionale Expertisecentra Dementie en wordt deels gefinancierd door de Vlaamse overheid.

Op basis van literatuuronderzoek en observatiestages in woonzorgcentra, ziekenhuizen en de thuiszorg ontwikkelde het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen een referentiekader voor de kwaliteit van leven, wonen en zorg voor mensen met dementie. De crux van dit referentiekader is, volgens Steyaert en Vanfraechem, de kwaliteit die boven op de basiskwaliteit komt, zoals het aantal vierkante meters woonruimte of de aanwezigheid van voldoende personeel in de nacht. Die echte kwaliteit komt tot uitdrukking in zes fundamenten (zie kader).

DE ZES FUNDAMENTEN VAN GOEDE DEMENTIEZORG²⁵

1. Beeldvorming: de mens achter de aandoening komt altijd op de eerste plaats;
2. Normalisatie: continueren van een 'zo gewoon mogelijk' dagelijks leven;
3. Autonomie in geborgenheid: de persoon met dementie wordt ondersteund in diens autonomie, maar vindt geborgenheid waar nodig;
4. Afgestemde zorg: de persoon met dementie, diens mantelzorgers en zorgverleners gaan samen op zoek naar wat kwaliteit van leven en zingeving voor die persoon betekenen;
5. Een goede ondersteuning van en samenwerking met de mantelzorgers en naasten;
6. Professionals en vrijwilligers die hun kennis en vaardigheden inzetten om een goede kwaliteit van zorg in alle levensdomeinen te bieden.

Steyaert licht toe: *"Neem het fundament afgestemde zorg. Bewoners in een verpleeghuis of zorgcentrum hebben elk een geschiedenis, een identiteit, een karakter. De een slaapt graag laat, de ander is heel matineus. De een wil 's avonds koffie, de ander wil nog een biertje drinken. Op het moment dat je dat allemaal reduceert tot een eenheidsworst en zegt: 'Je moet om zeven uur opstaan want om half acht is het ontbijt, en je moet om vijf uur naar je kamer om je eigen plan te trekken', dan kom je niet tegemoet aan die afgestemde zorg. Een ander voorbeeld is dat je een bewoner die*

²⁵ Bron: Dely, H., Verschraegen, J., & Steyaert, J. (2022). Ik, jij, samen mens: Een referentiekader voor kwaliteit van leven, wonen en zorg voor personen met dementie. Antwerpen: Expertisecentrum Dementie Vlaanderen/EPO.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

● Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



graag gaat wandelen de ruimte geeft om te gaan wandelen. In (Belgisch) Limburg was er recent een woonzorgcentrum dat resoluut koos voor kleinschalig, genormaliseerd wonen: eigen keuken, zelf boodschappen doen, de deur staat open, je kan gaan wandelen. De eerste maand waarin dat woonzorgcentrum open was, liep er een bewoner verloren [die niet levend werd teruggevonden]. De familie van die bewoner zei: 'Wij respecteren dat. Wij hebben expliciet gekozen voor jullie model, waar die bewoner nog vrijheid heeft.'"

Een ander fundament is de maatschappelijke beeldvorming over dementie. Die is over het algemeen negatief, gebaseerd op de situatie van mensen met gevorderde dementie. Mensen met dementie hebben gemiddeld nog een levensverwachting van acht jaar, waarin heel veel kwaliteit van leven georganiseerd en beleefd kan worden. De sensibiliseringscampagne *Vergeet dementie, onthou mens* met het bijbehorende campagnemateriaal is een van de manieren waarmee wordt geprobeerd om die te beïnvloeden. Vanfraechem vertelt: *"We wijzen journalisten op de campagne, maar stappen ook zelf naar de media als er een rapport vrij wordt gegeven, of sturen een reactie als we dingen horen of zien in de media waarvan we denken: o mijn God. Wat qua taboedoorbreking een groot verschil maakt, is uiteindelijk de fictie. We hebben na jaren proberen iemand met dementie in het scenario van een heel populaire Vlaamse soapserie kunnen laten schrijven. Dat heeft heel veel gedaan."*

Verandering op gang brengen

Het Expertisecentrum werkt op ten minste twee manieren aan impact met de zes fundamenten. Door heel Vlaanderen zijn 2000 zogeheten 'referentiepersonen dementie' opgeleid. Deze mensen hebben een achtergrond in de zorg of het welzijnswerk. Deze referentiepersonen worden halftijds in een woonzorgcentrum aangesteld om met de fundamenten aan de slag te gaan. Ze worden betaald door de Vlaamse overheid om *change agents* te zijn en om hun organisatie mee te nemen.

Daarnaast begeleiden de regionale Expertisecentra trajecten in woonzorgcentra en bij thuiszorgdiensten om voeding te geven aan de fundamenten. Het is belangrijk om dit verder uit te breiden naar de thuiszorgdiensten omdat nu al het grootste deel van de mensen met dementie thuis woont. Dat aandeel zal in de vergrijzende samenleving alleen maar groter worden.

Het gaat in totaal om meer dan veertig trajecten van achttien maanden intensieve procesbegeleiding, door een facilitator van de Expertisecentra, van een groep van telkens acht tot twaalf medewerkers. Zij vormen het kernteam dat in de voorziening aan de slag gaat met verbeteringen in de dementiezorg.

Het meekrijgen van de thuiszorg is een uitdaging. In een thuiszorgsituatie werken zorgverleners individueel; ze kunnen minder makkelijk sparren. Ook wordt het ziektebeeld niet altijd al herkend. Het in gang zetten van verandering wordt verder bemoeilijkt door de uitstroom van zorgpersoneel, een probleem waar ze ook in Vlaanderen mee worstelen.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →



Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Kwaliteit zichtbaar maken

Gevraagd naar de manier waarop je de impact zichtbaar maakt als het gaat om die echte kwaliteit, antwoordt Vanfraechem: *"In een traject dat ik zelf begeleid, noteer ik de dingen die ik zie, die ik aanvoel of die mensen benoemen als ik daar kom. Het maakt echt verschil als een referentiepersoon af en toe een uur op een afdeling zit en de collega's daar toont wat belangrijk is. Dat maakt dat die collega's ook weten wat en hoe. Het kan gaan om kleine dingen, zoals meer knuffelen met mensen of gewoon bij hen gaan zitten. Soms is de grens met het geitenwollensokkenverhaal dun, maar tegelijk zien mensen dan: is het dat maar?"*

Het woonzorgcentrum waar Vanfraechem aan de slag is, gaat meer foto's op sociale media zetten waarop te zien is dat bewoners bijvoorbeeld samen in de living zitten. Het gaat over het zichtbaar maken van het gewone leven, niet enkel van de georganiseerde activiteiten. Dat helpt om de mensen als onderdeel van het gewone leven te blijven zien. Dat is de hoofdboodschap.

Steyaert vult aan: *"Dat verschil op individueel niveau moet je zichtbaar proberen te maken. Daarvoor geven we zorgpersoneel en referentiepersonen communicatietools. We betrekken de mantelzorgers in het verhaal, want dat is ook impact. Zo zijn er tientallen die zorgen dat de Facebook van jouw woonzorgcentrum gevoed wordt met verhalen, niet alleen met feelgoodverhalen met een hoge aaibaarheidsfactor, maar ook met verhalen die gaan over de kern van goede dementiezorg."*

Betrekken van ervaringskennis

Ook in Vlaanderen wordt het adagium 'Nothing about us without us' steeds belangrijker, en voor het Expertisecentrum geldt: 'Practice what you preach'. Vanfraechem vertelt: *"De eerste keer dat ik het [Vlaams] Dementieplan aan het monitoringcomité ging voorstellen, zei een van de zeer mondige leden met jongdementie: 'Ik heb u gehoord, maar ik heb het niet verstaan.' En ik dacht: wow, wat een mooie les. Nu pak ik het anders aan. Twee dagen voor de vergadering bel ik met hen en zeg ik: 'Dat staat op de agenda en daarover gaat het.' Ik weet niet of ze het dan twee dagen later nog weten, maar ze zijn wel een stuk mee in het verhaal."* Eenzelfde spiegel werd voorgehouden toen het dementieplan werd besproken in de commissie Welzijn van het Vlaams Parlement. Iemand uit die commissie begon op een 'tsjak-tsjak-tsjak-manier' vragen te stellen. Steyaert: *"Een simpele reactie van een deelnemer met dementie: 'Sorry, maar als ge drie vragen stelt, dan ben ik de eerste twee kwijt', kwam meteen binnen bij die parlementariër."*

Vanfraechem: *"In de trajecten hebben we een kernteam waarin we proberen niet alleen de referentiepersoon en de zorgkundige, personen met dementie zelf, een mantelzorger, maar ook iemand van de keuken te betrekken. We zijn als professionals altijd bezig met de toekomst en het verleden, het beleid en al die mooie woorden. Maar wat wil dat zeggen in de praktijk? Personen met dementie dagen ons heel hard uit om de dingen concreet te maken."*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

● Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



MEER INFORMATIE

- [‘Geen wonder dat mensen met dementie het opgeven’ | Movisie](#)
- [Dementie vraagt om structurele aandacht van gemeenten | Movisie](#)
- [Welzijn zorgt dat mensen met dementie mee kunnen blijven doen | Werkplaatsen Sociaal Domein](#)
- [Magazine Werkplaatsen Sociaal Domein: Themanummer Dementie](#)
- [Wereld Alzheimer Dag: ‘Niet de focus op vergeten, maar op herinneren’ | Movisie](#)
- [‘Thuis praten de muren niet terug’ | Movisie](#)
- [Zinnvolle daginvulling voor mensen met dementie: ‘Aansluiten bij het <gewone> leven’ | Movisie](#)
- [Blijven meedoen met dementie: ‘Vergeten is niet het einde van mijn bestaan’ | Movisie](#)
- [‘Je komt hier niet omdat je scheiding scheef zit’ | Movisie](#)
- [Mantelzorg op kruispunten van diversiteit | Movisie](#)

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →



**Impact van mensgerichte
dementiezorg →**

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



De impact van re-integratiecoaching

De impact van sociaal werk op mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie is een onderwerp dat zowel breed als diepgaand is. In deze bundel verkennen we de verschillende manieren waarop sociale activering en maatschappelijke begeleiding bijdragen aan het leven van deze mensen.

In twee van de drie interviews in dit hoofdstuk spreken we met meneer Pantophlet en mevrouw Bonsink, sociaal werkers bij Kwadraad in Alphen aan den Rijn en omstreken, en Mariëtte Snoek, activeringscoach bij de gemeente Rotterdam. Zij delen hun ervaringen en inzichten over de dagelijkse praktijk van het ondersteunen van mensen die vanuit de Participatiewet een sociaal activeringstraject volgen, of die als statushouders begeleid worden tijdens hun inburgering.

De sociaal professionals benadrukken dat impact niet altijd eenvoudig in cijfers te vatten is. Voor hen gaat het om de kleine stappen en ontwikkelingen die mensen maken op weg naar dagbesteding, vrijwilligerswerk of een betaalde baan. Snoek schetst een beeld van de uitdagingen die mensen met een langdurige uitkering ervaren en hoe persoonlijke gesprekken helpen om hun kwaliteiten en dromen weer naar boven te halen.

Daarnaast spreken we met Paul van der Aa, lector Inclusieve arbeid aan Hogeschool Rotterdam. Hij biedt een wetenschappelijke blik op de mechanismen die leiden tot impact en benadrukt het belang van een langetermijnperspectief voor mensen in een kwetsbare arbeidsmarktpositie. 'Afstand tot de arbeidsmarkt' is een ingeburgerde formulering in het beleid, maar wat Van der Aa betreft eigenlijk een rare term. Immers, de arbeidsmarkt is niet iets tastbaars waartoe je een afstand kan hebben.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

● Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



'Hier moeten we wat mee doen'

Op welke manier kijk je naar de impact van sociale activering en maatschappelijke begeleiding? Wat betekent impact voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie, wat betekent impact voor de gemeente? Deze vragen staan centraal in het gesprek met Sociaal werkers Pantophlet en Bonsink, sociaal werkers bij Kwadraad in Alphen aan den Rijn en omstreken. In de praktijk wordt het woord 'impact' op verschillende manieren opgevat.



Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

● Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

De dagelijkse praktijk

Meneer Pantophlet en mevrouw Bonsink ondersteunen inwoners die vanuit de Participatiewet een sociaal activeringstraject aangeboden krijgen op weg naar dagbesteding, vrijwilligerswerk óf, als dat mogelijk is, een betaalde baan. Daarnaast staan zij statushouders bij tijdens maatschappelijke begeleidingstrajecten; voor hen staat meedoen aan verschillende soorten activiteiten en inburgeren centraal. De impact van hun werk laat zich niet altijd eenvoudig in cijfers vatten. 'Impact' laat zich echter ook niet een-twee-drie in woorden uitdrukken. Dat blijkt uit de reactie van Pantophlet op de vraag: 'Impact, gebruiken jullie dat woord?' De sociaal werker legt uit dat ze meestal andere woorden gebruiken: *"We noemen het 'ontwikkelingen' of 'stapjes zetten met iemand'."* Het gaat erom dat deelnemers bij Kwadraad leren om naar vermogen mee te doen en dat zij hun zelfredzaamheid vergroten. Daarmee vinden zij hun weg naar kansen en mogelijkheden in Alphen aan den Rijn. De sociaal werkers leggen uit dat het niet vanzelfsprekend is dat mensen aan een re-integratietraject willen beginnen. Zij ervaren een vorm van weerstand omdat sommige deelnemers het gevoel hebben dat er jarenlang niet in ze geïnvesteerd is, 'en dan moeten ze ineens van alles'. Er is tijd en aandacht nodig om die weerstand om te buigen naar samen uitvinden hoe mensen naar vermogen mee kunnen doen. Is dat impact? Voor de Alphenese sociaal werkers zijn het kleine stappen.

Successen zien

De sociaal werkers leggen uit dat zij met de deelnemers aan een re-integratietraject samenwerken in drie fasen: de intakefase, de begeleidingsfase en de nazorgfase. De afspraak met de gemeente is om per fase, per deelnemer, een terugkoppeling te geven. *"En dan ziet de gemeente: wat we hebben afgesproken, gaat dat goed? Moeten we eventueel met kleinere doelen werken of moeten we dingen bijstellen?"* Buitenstaanders vinden het soms kleine stapjes. Maar ook die kleine stappen kunnen volgens de sociaal werkers resultaten opleveren. Pantophlet:

"We hebben bijvoorbeeld een vrouw gehad die weinig bewoog en die door de training 'Bewegen naar meedoen' nu wekelijks beweegt. Ze wordt dus vitaler én ze ontmoet andere mensen, dus er wordt meteen aan eenzaamheid gewerkt."

De sociaal werkers zien subtiele winsten op persoonsniveau, maar zij herkennen ook maatschappelijke winst. Pantophlet vertelt over een vrouw die voorheen als schoonmaker werkte en door persoonlijke omstandigheden thuis kwam te zitten. Via vrijwilligerswerk bouwde zij opnieuw ervaring en zelfvertrouwen op, wat uiteindelijk leidde tot een nieuwe fulltime baan. *"Dit is een succes voor deze vrouw, maar financieel gezien ook voor een gemeente."*

Deze opbrengsten worden verwerkt in de jaarlijkse verantwoording en komen aan bod tijdens de besprekingen met de gemeente en de samenwerkingspartners. *"Hoe gaat het in de praktijk? Waar lopen we tegenaan? Wat kan beter? Dus we zijn continu in ontwikkeling om te kijken hoe we dingen beter kunnen doen."*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

● Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



De sociaal werkers gaan ook met de gemeente in gesprek over verwachtingen. Zij zien bijvoorbeeld dat iemand door mentale of lichamelijke problemen niet toe is aan een arbo-onderzoek, terwijl de gemeente daar wel op stuurt. Pantophlet: *“Wat wel het mooie is: als we dat zien dan gaan we met de gemeente in gesprek om te kijken hoe het anders kan.”*

Sociaal werk op alle niveaus

De sociaal werkers hebben een grote rugzak vol methodieken tot hun beschikking. Naast materiële hulpverlening noemt Pantophlet motiverende gespreksvoering, cultuursensitief werken en een aanbod als ‘Bewegen naar meedoen’. Ook creatieve werkwijzen zijn waardevol in sociaal werk. Die helpen, letterlijk en figuurlijk, communicatiebarrières te doorbreken en bieden deelnemers de mogelijkheid om hun emoties en ideeën op een andere manier te uiten. *“Creativiteit geeft mensen een stem en moedigt hen aan om actief deel te nemen aan de samenleving”*, aldus Bonsink. Ze beschrijft een project waarin statushouders door middel van klei hun interpretatie van ‘solidariteit’ uitdrukten. Het hielp hen persoonlijke ervaringen en emoties onder woorden te brengen, zonder daar woorden voor te hoeven gebruiken. *“Als de deelnemers daarmee bezig zijn, voelen zij zich vrij, ze lachen en ja, daar kwamen echt heel mooie resultaten uit. We zeiden: ‘Hier moeten we wat mee doen.’ En nu hebben we een reizende tentoonstelling door Alphen over de kunstwerken, ook voor een positieve beeldvorming rondom statushouders.”*

Kansen bieden

Een belangrijke pijler voor succes is samenwerking; met gemeenten, maar ook met werkgevers die bereid zijn om kansen te bieden aan deelnemers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Bonsink: *“Sommige bedrijven, zoals kringloopwinkels of lokale sportverenigingen, staan te springen om mensen een kans te geven. Toch blijven veel organisaties huiverig.”* Soms worden sociaal makelaars ingeschakeld om toe te lichten wat een re-integratieplaats kan opleveren; zij kunnen werkgevers op die manier overreden. Het zou een win-winsituatie kunnen zijn, maar organisaties zijn in het begin wantrouwend. Of impact wel of niet ontstaat is afhankelijk van veel factoren, ook van kansen die in de praktijk worden geboden.

Pantophlet geeft aan dat er gemeentelijke bezuinigingen op stapel staan. Hij vraagt zich af of zij de ruimte houden om kansen voor mensen te blijven creëren: *“Toen de opdracht begon, hadden we voldoende tijd en veel ruimte. Nu komen er toch bezuinigingen aan en worden we uitgedaagd om de trajecten anders vorm te gaan geven.”*

Oog voor talenten en vaardigheden

Bij statushouders zoeken de sociaal werkers vaak naar de talenten of vaardigheden die door de migratie naar Nederland ondergesneeuwd zijn geraakt. *“Dan ga je met ze in gesprek, van: hé, wat heb je in het land van herkomst gedaan? Heb je eventueel diploma’s of andere talenten? Dan kijken we hoe dat hier gehervardeerd kan worden.”* Soms helpt dit soort informatie ook om mensen aan passende Nederlandstalige ‘maatjes’ te helpen. De match wordt dan gemaakt

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

● Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



op gemeenschappelijke interesse; dat draagt bij aan gelijkwaardigheid, wederkerigheid en het gevoel ertoe te doen. *“Bovendien”, zegt Pantophlet, “worden mensen hierdoor gestimuleerd om de Nederlandse taal te gebruiken, wat weer helpt op weg naar betaalde arbeid.”*

Hoe je het ook noemt; impact, een stapje of een ontwikkeling, zodra een oud-deelnemer zich meldt als vrijwilliger is het een succes. Voor de oud-deelnemer, de organisatie en voor de gemeente. *“Soms komen oud-deelnemers langs die het leuk vinden om een wandelgroep te organiseren voor anderen of bijvoorbeeld te helpen met het geven van volleybal-training. Dus ja, dat is mooi. Dat is impact.”* Het belangrijkste is, volgens beide sociaal werkers, dat er gekeken wordt naar wat iemand aankan. Waarop Pantophlet besluit: *“En als er niet meer in zit, dan is dat ook prima zo.”*

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

● Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

Impact op 'de laagste treden'

Activeringscoach Mariëtte Snoek werkt bij de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam. Zij ondersteunt mensen die langdurig een uitkering ontvangen op weg naar werk. In dit interview komt zij aan het woord over haar ervaringen en de invloed van de coaching op de deelnemers.



Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →



**Impact van
re-integratiecoaching →**

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

De dagelijkse praktijk

Snoek schetst een beeld van de gemiddelde cliënt: *“Deze mensen – van 20 tot 60 jaar – zijn al een aantal jaren zonder werk, hun leven is op een andere manier ingericht. Ze zijn niet meer bezig om te bedenken wat ze morgen moeten doen als ze aan het werk gaan. En ze zijn vaak zelf vergeten wat ze kunnen.”* De stem van de activeringscoach wordt wat luider als ze zegt: *“Iedereen kan iets”,* en daarom benadrukt ze het belang van persoonlijke gesprekken om die kwaliteiten en dromen van mensen weer naar boven te halen. Ze gaat daarbij niet in op wat mensen niet meer kunnen, maar kijkt naar mogelijkheden. Daarvoor sluit Snoek nauw aan bij de mensen die voor haar zitten: *“Soms moet je zelfs terug naar de kindertijd om te kijken waar hun interesses liggen.”*

De uitdagingen die Snoek en haar collega's tegenkomen zijn divers, variërend van eenzaamheid en schulden tot mentale problemen. Snoek vindt het een voorwaarde om de hele situatie van mensen in zicht te krijgen. Op het moment dat ze met iemand aan de slag gaat, wil ze het 'hele plaatje' bespreken. Ze heeft het over financiën, kinderen, sociale contacten en vraagt ook naar het gebruik van verdovende middelen of alcohol. Al deze factoren hebben volgens Snoek invloed op iemands mogelijkheden om stappen te gaan zetten richting werk. *“Ik heb soms te maken met mensen die al jaren geen ‘goedemorgen’ hebben gehoord. Hun leven is hun huis en de supermarkt.”*

Volgens de coach helpt het écht dat zij zicht heeft op wat er speelt in het leven van de mensen. Samen werken ze obstakels weg in het proces naar werk. *“Als je bijvoorbeeld schulden hebt, is dat echt wel een dingetje. Daardoor gaan mensen heel erg smal denken. Die zijn alleen maar elke dag bezig om rond te komen en te zorgen dat er wat in de pan ligt als hun kinderen uit school komen.”* Wanneer mensen dan, ondanks alles, over de drempel van een organisatie stappen, is dat letterlijk en figuurlijk een grote stap. Er wordt opeens weer goedemorgen tegen ze gezegd. Snoek: *“En als je dan misschien naast iemand achter een balie kan zitten of je kan misschien meehelpen in de keuken bij een vrijwilligersorganisatie... Het maakt eigenlijk niet uit wat. Maar als mensen zich daar gezien voelen, dan krijgen ze ook weer zelfvertrouwen. Als dat zelfvertrouwen aangestipt wordt, dan gaan mensen meer durven en dan kunnen we uiteindelijk een doel gaan stellen.”*

Veranderingen zien

De mensen die Snoek coacht, worden verwezen door medewerkers van Werk en Inkomen, waardoor het potentieel van mensen benut kan worden. Het is aan de activeringscoach om het proces te helpen starten waardoor dat potentieel benut kan worden, als vrijwilliger of in een betaalde baan. Al is het maar twee dagdelen; soms is dat volgens Snoek het maximaal haalbare. Het begint met kleine stapjes en die benoemt ze ook altijd. Als iemand bij de derde afspraak zijn haren heeft gekamd, zal ze dat kleine verschil opmerken en er een complimentje voor geven. *“Want als jij vijf jaar geen complimentje meer gehad hebt, dan weet je niet meer hoe het voelt om er een te krijgen. Dat is wat ik mensen wil laten zien, maar ook wil laten voelen.”* Als iemand zelf een telefoontje pleegt naar een vrijwilligersorganisatie, weet de coach dat dat een onvoorstelbaar grote stap kan zijn: *“Dat kunnen jij en ik ons helemaal niet voorstellen.”*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →



Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Meten, monitoren en bewijzen

Binnen de afdeling waar Snoek werkt, ontwikkelden ze een eigen klantvolgsysteem: de Stappenteller. Hiermee volgen ze de ontwikkeling van cliënten nauwkeurig. Zo zien ze bijvoorbeeld dat iemand een jaar geleden begon met een activiteit in het Huis van de Wijk en nu als vrijwilliger actief is. Of dat iemand vanuit vrijwilligerswerk is doorgestroomd naar een arbeidsontwikkeltraject.

Snoek en haar collega's bieden intensieve coaching om cliënten hierin te begeleiden. Zij hebben geen hoge targets, maar richten zich op het stimuleren van ontwikkeling. Het doel is dat zeventig procent van de cliënten in hun caseload een concrete stap zet in de door henzelf gewenste richting.

De realiteit van het sociaal werk botst soms met de politieke druk om snel resultaten te boeken. Snoek: *"Onze afdeling is voor de politiek niet altijd even interessant. We kosten veel tijd en geld. Maar we kunnen veel betekenen voor mensen. Maar sneller dan dit kan niet. Wij begeleiden mensen in een proces dat tijd kost. Als het management zegt: 'Je moet alles vijf keer sneller doen', dan zeg ik: 'Ga je gang.' Maar ik blijf dit werk doen zoals ik weet dat het werkt. Want anders raak je mensen kwijt. Sommige mensen zijn echt stuk. Mentaal stuk."*

Over de vraag of ze het woord 'impact' in de praktijk gebruikt, moet ze even nadenken. Snoek kijkt wat van zich af als of het antwoord zich buiten bevindt. Dan zegt ze: *"Nee, ik heb het niet over impact; dat woord gebruik ik zelden. Wat is impact nu eigenlijk? Ik heb het meer over gedragsverandering bij iemand. Dat komt misschien op hetzelfde neer."*

Buiten de gebaande paden denken

Snoek gelooft in maatwerk en flexibiliteit. Ze bezoekt werkzoekenden regelmatig op hun vrijwilligersplek om hen te motiveren en samen te verkennen welke stappen zij kunnen zetten richting betaald werk. Het is essentieel om werkgevers te betrekken en te verleiden met loonkostensubsidies. Als een werkgever iemand met zo'n subsidie aanneemt, gaat dat meestal niet samen met een perfect cv. *"We begeleiden zowel de werknemer als de werkgever, zodat de kans op een succesvolle plaatsing groter wordt"*, aldus Snoek. Zo wordt er in Rotterdam samengewerkt aan treden opwaarts.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →



Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



‘We hebben een heel lange geschiedenis van het verwaarlozen van mensen in de bijstand’

Paul van der Aa is als lector Inclusieve arbeid verbonden aan Kenniscentrum Talentontwikkeling en de opleiding Social Work van Hogeschool Rotterdam. Hij onderzoekt al decennialang bijstandspraktijken. Hij ziet mogelijkheden om werkzame mechanismen op het spoor te komen die tot meer en minder subtiele vormen van impact leiden in re-integratietrajecten. Die verbeterslag is nodig: “We hebben een heel lange geschiedenis van het verwaarlozen van mensen in de bijstand.”



Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

● Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

In het begin van het gesprek corrigeert Van der Aa ons als we de formulering ‘mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt’ gebruiken. Hij geeft de voorkeur aan ‘mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie’, omdat die formulering beter uitdrukt dat het bij arbeidsparticipatie om een maatschappelijk in plaats van een individueel vraagstuk gaat. Van der Aa: *“Afstand tot de arbeidsmarkt is een ingeburgerde formulering in het beleid, maar eigenlijk een rare term. Immers, de arbeidsmarkt is niet iets tastbaars waartoe je een afstand kan hebben.”*

Van der Aa vertelt dat hogescholen geen eigen onderzoeksbudget hebben, maar afhankelijk zijn van subsidies. Subsidiegevers stellen bijna altijd de eis aan onderzoek dat hogescholen met praktijkorganisaties samenwerken, en gemeenten maken hiervan vaak deel uit. In deze context betekent ‘impact’ dat subsidiegevers willen dat de in onderzoek verzamelde kennis ook ‘aantoonbaar’ zijn doorwerking heeft in praktijken, dat verkregen inzichten bijvoorbeeld leiden tot veranderingen in de manier van werken van de betrokken organisaties.

Learning communities

Daarnaast wijst Van der Aa op het impact- of effectonderzoek. Hij wijst op de complexiteit ervan in de zin dat het heel lastig is om in bijstandspraktijken effecten van interventies te meten. Hij vindt het woord ‘interventies’ ook niet goed van toepassing als aanduiding van wat er in bijstandspraktijken plaatsvindt. Hij spreekt liever van ‘processen’ en ‘netwerken van professionals die gemeenschappelijk dingen doen om mensen aan het werk te helpen’. Begeleidingsgesprekken zijn daar bijvoorbeeld maar een klein onderdeel van. Oftewel, in bijstandspraktijken laten afgepaste interventies zich niet isoleren zoals in een medisch model. Van der Aa vindt het daarom zinvoller om praktijkonderzoek in ‘learning communities’ te verrichten, waarin een wisselwerking bestaat tussen wetenschappelijke kennis, praktijkkennis en – steeds vaker – ervaringskennis. Van der Aa: *“Binnen ‘learning communities’ gaat het vooral om een beter begrip te krijgen van de mechanismen van het realiseren van positieve veranderingen in het leven van bijstandsgerechtigden.”*

De noodzaak van een langetermijnperspectief

Hebben verantwoordelijk bestuurders en managers niet te vaak irreële verwachtingen van deze positieve veranderingen? Stellen ze niet onmogelijke eisen aan uitvoerende professionals op de werkvloer; hebben ze wel voldoende oog voor de subtiele sprongetjes voorwaarts die cliënten kunnen maken? Paul van der Aa is het daar maar deels mee eens. Hij vindt dat er sprake is van een risico dat *“oneerbiedig gezegd, mensen naar beneden worden gepraat”*. Soms wordt al snel geconcludeerd ‘dat mensen niks kunnen’ en dat uitstroom naar werk voor hen ‘veel te hoog gegrepen is’. Hij mist een langetermijnperspectief voor mensen in een kwetsbare positie. Hij benadrukt: *“We hebben een heel lange geschiedenis van het verwaarlozen van mensen in de bijstand.”* Hij vindt dat verantwoordelijk beleidsmakers (landelijk, lokaal) en uitvoeringsorganisaties soms te gemakkelijk accepteren dat er slechts een klein stapje mogelijk is en te weinig nadenken hoe al die kleine subtiele stapjes uiteindelijk kunnen bijdragen aan betere kansen op een waardevolle deelname aan de samenleving.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

● Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Wat moeten we onder subtiele stapjes verstaan? Van der Aa noemt zaken als ideeën ontwikkelen over wat je met je leven wilt gaan doen, je dagelijks leven stabiliseren, dingen op orde krijgen die voor stress zorgen of die slecht geregeld zijn. Het is een breed spectrum, waarin bijvoorbeeld ook werken aan een meer gezonde leefstijl een plek kan hebben.

Zou het niet mogelijk zijn om dit soort subtiele effecten via grootschalig kwantitatief onderzoek op het spoor te komen? Van der Aa kent momenteel geen kwantitatief onderzoek naar deze subtiele effecten. Bij het kwantitatieve onderzoek dat hij kent, wordt de onderzoeksvraag vaak versmald tot 'uitstroom naar werk' of 'uitstroom uit de uitkering'. Voor subtiliteiten is geen ruimte. Van der Aa: *"Je hebt een tijd gehad dat niet eens werd onderzocht of mensen wel aan het werk gingen, omdat elke beëindiging van de uitkering als een succes werd gezien, terwijl veel mensen juist in de ellende terechtkwamen."* Van der Aa beaamt dat deze subtiele effecten zeker met kwantitatief onderzoek zichtbaar gemaakt kunnen worden, maar dat het om heel veel registratie vraagt, waar uitvoerders niet op zitten te wachten, en bovendien, om zeer persoonlijke informatie van cliënten gaat.

Daarbij speelt volgens hem het probleem dat het bestaande kwantitatieve onderzoek sterk vanuit een verantwoordingsperspectief is ingestoken. *"Eigenlijk vanuit een gebrek aan vertrouwen in klantmanagers. Tegen dit type onderzoek is veel weerstand bij mensen in de uitvoering. Wil je hen meekrijgen dan moet je hen ervan overtuigen dat het onderzoek – met alle tijdrovende registraties die dat van hen vraagt – juist bedoeld is om hun werk te verbeteren."*

Verbeteren van de uitvoeringspraktijk

Van der Aa maakt duidelijk dat er aan beleids- en uitvoeringspraktijken nog veel te verbeteren valt. Hij vindt dat klantmanagers soms snel tevreden zijn. Bijvoorbeeld als een cliënt tot zijn of haar eigen tevredenheid vrijwilligerswerk gaat doen. *"Maar dan vindt er vervolgens niet meer een serieus gesprek plaats over de vraag of er nog verdere stappen mogelijk zijn."* Zijns inziens worden aan cliënten niet alle beschikbare mogelijkheden getoond en wordt te snel de conclusie getrokken dat werk onbereikbaar is geworden. Van de kant van werkgevers hoort hij dat er best mogelijkheden zijn, maar die match met hen wordt dan niet gemaakt. Hij mist gedegen kennis van de arbeidsmarkt bij veel klantmanagers: *"Wij kennen veel werkgevers die bereid zijn om werkomstandigheden aan te passen, om werktijden aan te passen, dus er is vaak veel meer mogelijk dan ze weten. De arbeidsmarkt is niet alleen maar heel veeleisend. Het is altijd een wisselwerking tussen wat de arbeidsmarkt wil organiseren en wat mensen zelf willen en kunnen."*

De impact van het uitvoerende werk kan zijns inziens niet alleen verbeterd worden met meer kennis van de arbeidsmarkt, maar ook door mensen in uitkeringssituaties zelf te betrekken bij het verbeteren van uitvoeringspraktijken. Zo heeft Hogeschool Rotterdam in een 'learning community' een reflectiemethodiek ontwikkeld waar thema's als macht (over cliënten), impact (wie bepaalt welke impact relevant is?) motivatie, het werkgeversperspectief en professionele samenwerking onderdelen van zijn. Daarnaast is van der Aa betrokken bij een onderzoeksproject – in samenwerking

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

● Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

met TNO – waarin het perspectief van de ervaringsdeskundige centraal staat. Zeven gemeenten doen aan dit onderzoeksproject mee. Ook dit project is gericht op het verbeteren van uitvoeringspraktijken.

Van der Aa hoopt dat er voor dit soort positieve ontwikkelingen aandacht blijft en dat er geïnvesteerd blijft worden in een langetermijnperspectief voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. De voortekenen zijn niet gunstig. Bezuinigingen kondigen zich aan in het sociaal domein, en mogelijk leiden die er weer toe dat er opnieuw gekozen wordt voor *“een soort verwaarlozingsstrategie, waarbij opnieuw de focus komt te liggen op snel bemiddelen naar werk en minder in het realiseren van kleine stappen die niet direct aantoonbaar richting werk gaan, maar mogelijk op langere termijn wel”*, aldus Van der Aa.

MEER INFORMATIE

- [‘De arbeidsmarkt heeft een afstand tot sommige mensen gecreëerd’ | Movisie](#)
- [Socioloog Josien Arts: ‘De verzorgingsstaat verwaarloost en onderdrukt’ | Movisie](#)
- www.scp.nl/vertrouwen-in-de-bijstand/Onderzoek+Vertrouwen+in+de+bijstand.pdf
- [Bouwstenen voor maatwerk in werkgeversdienstverlening rondom werknemers met een arbeidsbeperking](#)

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

● Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

De impact van jongerenwerk

Impact in het jongerenwerk is een veelzijdig en dynamisch onderwerp. In dit interview delen jongerenwerkers Melvin Kolf, Marco de Haas en Faysal Settout – van Presikhaaf University, DOCK en Connect – hun ervaringen, ambities en innovatieve aanpakken in het jongerenwerk. Centraal staat hun gezamenlijke zoektocht naar het herkennen en zichtbaar maken van impact. Volgens de jongerenwerkers hangt impact maken nauw samen met ‘branding’. Branding draagt bij aan zichtbaarheid en positiviteit in de wijk. Kolf, De Haas en Settout pleiten voor meer ruimte en tijd voor jongeren om zich op hun eigen manier te ontwikkelen, zonder te veel systeemdenken en controle van bovenaf. De kracht van het jongerenwerk ligt, volgens het drietal, in het verbinden van partijen en het zoeken naar win-winsituaties.

Femke Kaulingfreks, lector Jeugd en Samenleving aan Hogeschool Inholland en bijzonder hoogleraar Grootstedelijke vraagstukken aan de Universiteit van Amsterdam, bespreekt in het interview de ontwikkelingen rondom impact. Ze ziet een beweging richting een aanpak waarin bewoners zelf meedenken over wat impact betekent in hun leven en buurt. Daarnaast pleit ze voor een holistische benadering van impact, inclusief de impact op toekomstige generaties.

De interviews bieden een waardevol inzicht in de verschillende facetten van impact in het jongerenwerk en nodigen uit tot reflectie en discussie over hoe we deze impact beter kunnen begrijpen en kunnen vergroten.

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

● Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

Jongerenwerk: een sterk merk

Breng drie gepassioneerde jongerenwerkers samen in een gesprek, stel af en toe een vraag en aanschouw de kennis, de sociale gedrevenheid en de politieke sensitiviteit die zij inzetten in hun dagelijks werk. Melvin Kolf, Marco de Haas en Faysal Settout praten over ervaringen, ambities en innovatieve aanpakken in het jongerenwerk. Een gezamenlijke zoektocht naar het herkennen en zichtbaar maken van impact.



Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

● Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Subtiele en minder subtiele vormen van impact

Wanneer de jongerenwerkers vertellen over impact, rollen de voorbeelden over tafel. Het varieert van kleine persoonlijke overwinningen voor een jongere tot structurele veranderingen in een wijk. Positieve impact maken is hun dagelijks werk. Dat geldt voor het werk bij Presikhaaf University, DOCK en Connect, waar Kolf, De Haas en Settout werkzaam zijn. Kolf: *“Met impact maken zijn we elke dag bezig. Dat is uiteindelijk, laten we zeggen, het bestaan van Presikhaaf University.”* Vol trots vertelt hij over de jongeren uit zijn wijk die tijdens de Olympische Spelen in 2024 deel uitmaakten van het Support-team NL. Van de veertig jongeren die meegingen hebben er nu twintig een baan. Een goede baan. *“En met alle respect voor baantjes bij de Albert Heijn”,* zegt Kolf, *“maar een van die jongeren is nu wijkreporter. Dan is dat dus wel impact maken.”*

Door tijdens sportieve, educatieve en culturele programma's dicht bij de jongeren te staan, zijn de jongerenwerkers de oren en de ogen van de wijken waar ze werken. Wanneer er iets gaande is, zijn ze ter plaatse. De invloed van het jongerenwerk wordt heel concreet bij het voorbeeld over opgelopen spanningen in de wijk. De Haas: *“Op het moment dat de vlam in de pan slaat en jongeren klaar staan om te gaan rellen, dan zijn het de jongerenwerkers die langs de deur gaan. Wij kennen ze allemaal. Ik bel wel even aan. Ik klop wel even op de deur. Ik zorg dat ze binnenblijven. Verder komt daar niemand binnen. Dat is denk ik ook de waarde van ons werk.”*

Het moet een win-win zijn voor iedereen

Volgens de jongerenwerkers hangt impact maken nauw samen met het uit de marketing geleende begrip 'branding'. Branding is het merk van je werk en je merk moet goed zijn, zodat kinderen en jongeren deel willen uitmaken van jouw 'merk'. Kinderen willen bijvoorbeeld graag het logo van Presikhaaf University op hun trainingspak verdienen. Branding draagt bij aan zichtbaarheid en positiviteit in een wijk, zodat je *“aan saamhorigheid werkt, zodat iedereen trots op de wijk kan zijn”*, aldus Kolf. De drie jongerenwerkers vinden het een hele klus om maatschappelijke problemen gezamenlijk en integraal te benaderen. Zij noemen het gemeentelijk apparaat groot, versplinterd en hiërarchisch. Ze hebben in hun werk met veel verschillende gemeentelijke afdelingen en functies te maken.

Settout: *“Dus met één keer één bezoekje van één persoon ben je er niet. Daar zijn we ons heel goed bewust van, dus wij proberen ook binnen al die verschillende afdelingen van de gemeente – Sociale Veiligheid, Werk en Inkomen en Economie, noem het maar op – koppelingen te maken. Dat is ook branding. De merken Presikhaaf, DOCK en Connect moeten bekend zijn, de gemeente moet weten wat we doen en wat we bereiken. En zij moeten zien dat zij met hun opdracht van hun afdeling ook kunnen scoren en resultaat kunnen behalen. Het moet een win-win zijn voor iedereen.”*

De jongerenwerkers zijn daarom voortdurend op zoek naar het overstijgende belang. Ze bewegen zich in de haarvaten van het sociale en politieke domein om samen met die partijen de leefomstandigheden en kansen voor jongeren te

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →



Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



verbeteren. Het is nodig om daarvoor een politiek-bestuurlijke sensitiviteit te hebben. Alleen jongerenwerker zijn is niet voldoende, zeggen ze alle drie. De Haas: *“Je moet dus de verbinding bij elkaar vinden.”*

‘Wij zien trends en signalen die het stadhuis niet ziet’

De jongerenwerkers benadrukken dat de belangrijkste partner in het hele verhaal de jongere zelf is. De jongere is het vertrekpunt en dat zou voor alle partijen zo moeten zijn. Tegelijkertijd zijn zij ook realistisch over de belangen en de logica van andere stakeholders. Daar schuilt de complexiteit: gemeentelijke opdrachtgevers willen vaak regie houden. Settout: *“Stukje controle, zekerheidjes inbouwen, terwijl wij zeggen: hé, het moet vanuit de jongeren ontstaan. Geef hun de ruimte en de tijd om het echt op een andere manier te doen. Dan moet je dat niet gelijk proberen te gaan kaderen en heel erg vanuit het systeem denken. Dan moet je het ook durven loslaten.”*

Te midden van die struggle tonen de jongerenwerkers hun kracht door partijen, dus ook de jongeren, te verbinden en op zoek te gaan naar de eerdergenoemde win-winsituatie. *“Kijk”, zegt Settout, “wij hebben daar natuurlijk ervaring mee. Wij weten wat zo’n gemeente graag wil en hoe ze toch regie kunnen houden in zo’n ingewikkeld proces met jongeren of met wijkbewoners.”* Dat vraagt, volgens het drietal, aanwezig en betrouwbaar zijn bij de jongeren én de stakeholders. Door deel uit te maken van beide werelden hebben de jongerenwerkers een belangrijke informatiepositie. Settout stelt dat vanuit de gemeente beleid wordt gemaakt voor tachtig procent van de jongeren in een gemeente. Die tachtig procent zit vaak aan de goede kant: *“Wij zijn aan de slag met die twintig procent voor wie het beleid niet werkt. Waarbij de systematiek die is bedacht niet in hun voordeel werkt, waarbij zij dus extra hard moeten werken. Zij ervaren meer tegenslag dan die tachtig procent voor wie het gewoon prima geregeld is.”* Door de jongeren en de wijk te kennen, zien jongerenwerkers trends en signalen. *“Wij zien dingen eerder dan het stadhuis die ziet, dus wij voeden de gemeente met: ‘Oké, dit gaat er aankomen.’ Dat doen we nu ook steeds meer samen met het onderwijs.”*

De juiste brandstof

Melvin Kolf neemt aan het einde van het gesprek nog even de tijd voor een krachtig pleidooi: *“Deze jongeren groeien op met minder kansen. Wij zorgen voor de juiste brandstof voor hun raket, zodat ze de wijk naar een hoger niveau tillen, want ze zijn weerbaar en veerkrachtig.”*

Het meest toffe wat jongerenwerkers volgens Settout kunnen bereiken? *“Dat jongeren uit de wijk posities gaan bekleden en mee kunnen bepalen. Dat ze niet gelijk aan de kant worden geduwd, omdat ze horen bij die twintig procent uit een bepaald postcodegebied.”* En dan? Kolf: *“Ja, dan hebben wij de meest prachtige wijk met de meest talentvolle jongeren die deze wereld kunnen veranderen. Dus als je het hebt over impact, dan denk ik, hè, onze jongeren maken impact. En dan is het vak jongerenwerk het mooiste dat er is, want wij begeleiden ze erbij.”*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →



Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Op zoek naar nieuwe manieren van werken en denken over impact

Welke ontwikkelingen rondom impact zijn er de laatste jaren? Wat is de waarde van jongerenwerk, en hoe maak je die zichtbaar? Hoe zorg je dat ervaringen uit de praktijk en inzichten uit de wetenschap elkaar echt versterken? Een gesprek met Femke Kaulingfreks, lector Jeugd en Samenleving aan Hogeschool Inholland en bijzonder hoogleraar Grootstedelijke problematiek aan de Universiteit van Amsterdam.



Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

● Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

Twée sporen rondom impact

Volgens Kaulingfreks komt de term 'impact' tegenwoordig vaak voor in verschillende discussies over gewenste veranderingen in Nederland. In haar werkveld ziet ze vooral twee interessante ontwikkelingen. De eerste betreft de wijkaanpak in gebieden van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid (NPLV). Daar zeggen zowel overheid als professionals in het sociaal domein: 'We moeten anders gaan werken, en dus ook anders gaan monitoren.' Want hardnekkige achterstanden die zich door de jaren heen hebben opgestapeld, laten zich volgens de hoogleraar niet oplossen met de huidige werkwijze. Kaulingfreks ziet dat dit om een langdurige inzet vraagt, waarbij de impact niet langer uitsluitend door de overheid wordt bepaald. *"Ik zie echt een beweging weg van de klassieke new-public-managementlogica, richting een aanpak waarin bewoners zélf meedenken over wat impact zou moeten betekenen in hun leven en buurt."*

De tweede ontwikkeling die Kaulingfreks schetst, gaat over de discussie rond brede welvaart. Het pleidooi hierbij is om niet meer per domein te kijken naar wat impact is, maar holistisch, inclusief de impact op toekomstige generaties. Deze integrale blik vraagt om nieuwe manieren van onderzoek en verantwoording: veel meer in samenhang.

Waar komen deze veranderingen vandaan? Volgens Kaulingfreks ontstaan ze uit onvrede met de oude werkwijzen die ongelijkheid in onderwijs, inkomen en veiligheid niet hebben verminderd. *"Hoe we het tot nu toe doen, werkt niet genoeg om te zorgen voor meer gelijkwaardigheid en rechtvaardigheid. Dus we moeten op zoek naar andere manieren van werken."*

Bottom-up-beweging

Kaulingfreks merkt dat ook in het jeugddomein veel vernieuwers zijn begonnen omdat ze vonden dat klassieke werkwijzen van grote welzijnsorganisaties en het meten van impact de plank missloegen. Deze professionals die werken met jongeren en hun gezinnen kiezen bewust voor een meer integrale benadering van problemen. Zo iemand is Abdelhamid Idrissi van Studiezalen in Amsterdam. Hij begon ooit met huiswerkbegeleiding, maar merkte al snel dat kinderen zich niet konden concentreren omdat ze moe en slecht uitgerust waren. Daarachter schuilden allerlei factoren: een moeilijke thuissituatie, financiële zorgen, slechte woonomstandigheden, honger, stress en meer. Om op een holistische manier bij te dragen aan het welzijn van gezinnen, ontstonden vanuit Studiezalen ook initiatieven als een gratis supermarkt, lifecoaching voor ouders, en partnerschappen met zorg en welzijn. Een vergelijkbare bottom-up-, holistische benadering is ook te zien bij andere initiatieven in andere steden, zoals Triple Threat in Haarlem of Presikhaaf University in Arnhem. Hoewel hun werkwijze vaak wordt gezien als 'de nieuwe oplossing', merkt Kaulingfreks dat deze organisaties in de praktijk regelmatig nog moeten strijden voor het verduurzamen van hun organisatie. Hun integrale werkwijze past moeizaam binnen bestaande beleidskaders, geldstromen en verantwoordingssystemen, die vooral gericht zijn op afzonderlijke domeinen.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →



Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



Toch ziet Kaulingfreks ook bij sommige gemeenten een kentering: *“We zitten nu in een soort tussenfase waarin iets nieuws ontstaat, maar het oude ook nog bestaat – en die sluiten nog niet goed op elkaar aan.”* Ze ziet dat professionals vaak klem zitten tussen deze verschillende logica's binnen één gemeente. Aan de ene kant heb je de klassieke inkooplogica, met strakke contracten en meetbare targets, rond aantallen activiteiten en deelnemers. Aan de andere kant zijn er beleidsmakers die experimenteren met flexibele programma's, en meer integraal willen werken op basis van de veranderdoelen die bewoners in een bepaalde wijk zelf hebben. Zij kijken niet in de eerste plaats naar meetbaar bereik of aantallen activiteiten; ze kijken op een meer kwalitatieve manier naar de betekenis en toegevoegde waarde die initiatieven hebben in het leven van bewoners. Kaulingfreks schetst hoe dit zich uit in de praktijk: *“De ene wethouder zegt: ‘Ik financier jongerenwerk’, terwijl een andere vraagt: ‘Wat levert dat dan op?’ Ik begrijp de wens om te weten wat het oplevert, maar ik geloof niet dat dat altijd hard te maken is met onderzoek.”* Volgens haar gaat het soms meer om een behoefte aan verantwoording dan om daadwerkelijke verbetering bij bewoners. *“Daar zit vaak ook nog een soort verwarring, van: wil je nou je geld verantwoord zien, of wil je nou zien dat het met die bewoners beter gaat?”*

Tussen cijfers en verhalen

Hoe kun je dan de waarde van de integrale werkwijze in het jeugddomein inzichtelijk maken? Kaulingfreks ziet dat het gangbare denken over het meten van impact, vaak gebaseerd op cijfers en meetbare resultaten, tekortschiet. In de praktijk merkt ze dat jeugdprofessionals liever spreken van 'maatschappelijke waarde'. De term 'impact' voelt voor hen alsof die van buitenaf wordt opgelegd: als iets dat bepaalt wat goed zou zijn voor een bepaald gebied. Zoals een hoger besteedbaar inkomen per huishouden, of minder high impact crimes. Maar als het volgens de statistieken, die zijn gebaseerd op wijkgemiddelden, beter gaat rond deze thema's, kan dit ook komen omdat er meer gebouwd is voor nieuwe inwoners met een hoger inkomen, of omdat criminele netwerken zich verplaatsen. De statistieken vertellen niet hoe het gaat met bewoners die al generaties in een wijk geworteld zijn en zich in de steek gelaten voelen door de overheid, omdat bepaalde basisvoorzieningen niet voor hen gegarandeerd worden. Voor hen gaat impact misschien over heel andere dingen, zoals goed openbaar vervoer, een oplossing voor het lerarentekort of betere vuilnisophaal en straatreiniging. Volgens Kaulingfreks gaat het bij 'maatschappelijke waarde' om wat mensen zelf belangrijk vinden en als gemeenschap willen. En dat is ook iets waarop zij zich in haar onderzoek richt.

Volgens Kaulingfreks moet onderzoek in het jeugddomein zich niet alleen richten op het eindresultaat, maar juist ook op het hele proces. De vraag voor haar is niet alleen: *wat* is er veranderd? Maar ook: *hoe* is het veranderd, voor *wie*, en *waarom*? Ze pleit voor kwalitatieve verdieping, bijvoorbeeld met verhalen, observaties en interviews, die blootleggen wat er achter de cijfers zit. Daarbij gebruikt ze verschillende methoden. Bij *appreciative inquiry* reflecteren jongeren op betekenisvolle momenten uit de afgelopen periode: waarom waren die zo belangrijk? Dit wordt een uitgangspunt in de zoektocht naar werkzame factoren van een aanpak. *Mindmaps* dienen goed om het organische en niet-lineaire verloop van processen inzichtelijk te maken. Kaulingfreks: *“Vaak verlopen trajecten anders dan gepland. Jongeren willen*

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →



Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?



misschien sportactiviteiten organiseren, maar uiteindelijk ontstaat er een spelletjesmiddag met ouderen. Dan kun je met een mindmap laten zien hoe ze van het ene idee naar het andere zijn gegaan en wat dat heeft betekend voor de wijk. Op papier lijkt het misschien alsof het traject niet 'doelmatig' was omdat er iets anders uitkwam dan beoogd, maar het proces én de ondernomen activiteit kunnen wel van toegevoegde waarde zijn geweest voor de betrokkenen."

Kaulingfreks ziet ook de waarde van kwantitatieve data en bijbehorend onderzoek. De cijfers over inkomen, gezondheid of schoolprestaties zijn nodig om context en trends door de jaren heen te laten zien. Met statistisch onderzoek kun je laten zien hoe het welzijn en de welvaart van grote groepen bewoners zich door de tijd heen ontwikkelt. Maar ze ziet ook dat causaliteit bij impactonderzoek moeilijk is om te bewijzen. Bijvoorbeeld bij preventie van jeugdcriminaliteit. *"Je ziet dat criminaliteitscijfers dalen, maar was dat door een interventie of door andere veranderingen in de wijk? Dat kun je bijna nooit met zekerheid zeggen."* Daarom pleit ze voor een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve perspectieven, wat een meer volledig beeld geeft.

Mindshift in het denken over onderzoek nodig

Hoe kun je op een holistische manier onderzoek doen naar interventies? Volgens Kaulingfreks vraagt dat om een andere manier van denken: niet alleen losse interventies onderzoeken, maar jongeren zelf volgen in hun levensloop. *"In het leven is alles per definitie integraal. Op één dag ga je naar school, naar je werk, naar de dokter, naar het buurthuis, naar je sportclub. Als je die jongeren volgt in hun leven en kijkt wat zij tegenkomen in die sociale infrastructuur en wat hen helpt op hun weg, dan kun je iets zeggen over wat de interventies over de tijd met hen hebben gedaan"*, legt ze uit. Kaulingfreks vertelt dat zo'n proces vraagt om tijd, aandacht en nabijheid. Ze pleit voor langetermijnonderzoeken waarin bewoners, jongeren en professionals zelf een stem hebben. Dit betekent volgens haar ook dat jongeren en bewoners vanaf het begin betrokken moeten worden en samen met onderzoekers bepalen wat relevant is. *"En dan ook die mensen daar gewoon voor betalen. Niet een inspraakavond met pizza organiseren, maar ze echt in elke fase van het project betrekken, en hen daarvoor betalen."* Zo kunnen bewoners samen met onderzoekers ook de vraagstelling en de indicatoren ontwikkelen aan de hand waarvan de door hen zelf gewenste impact van bepaald beleid of bepaalde interventies in hun leefomgeving onderzocht wordt. Ze merkt op dat dit niet vanzelfsprekend is, zelfs niet voor meer open-minded gemeenten.

Spin-off van onderzoek en praktijk

Uit haar onderzoek naar bottom-up-initiatieven rond de preventie van jeugdcriminaliteit constateert Kaulingfreks dat er opvallend weinig uitwisseling is tussen praktijkprofessionals. Veel jeugdprofessionals zijn zich ervan bewust dat ze vaak 'onbewust bekwaam' handelen, maar hebben nauwelijks de tijd om daar samen met anderen op te reflecteren. Intervisie ontbreekt vaak. Daardoor is het lastig om professionaliteit te ontwikkelen. Grote welzijnsorganisaties hebben daarvoor mensen in dienst, die zich richten op kwaliteitsborging. Kleine, lokale initiatieven missen die capaciteit meest-

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

● Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

al. Volgens Kaulingfreks zijn initiatieven hard nodig waar onderlinge uitwisseling tussen bijvoorbeeld jongerenwerkers plaatsvindt. In Amsterdam is bijvoorbeeld de Amsterdamse Jongerenwerk Academie (AJA) ontstaan, een netwerk voor training en kennisuitwisseling voor professionals. Daar wordt gewerkt aan een gezamenlijk gedragen standaard voor jongerenwerk. Door betrokkenheid van onderzoekers is er ook kennis ontwikkeld.

In dit soort initiatieven ziet Kaulingfreks een enorme kans: om de werelden van praktijk en onderzoek meer met elkaar te verbinden, bijvoorbeeld via intervisie en actieonderzoek. Dan kunnen verschillende kennisbronnen met elkaar verbonden worden: wetenschappelijke kennis, professionele kennis én ervaringskennis zorgen in combinatie met elkaar voor een sterkere professionele kennisbasis. Maar eenvoudig is dat niet: universiteiten schrijven zelden praktijkgerichte adviezen voor gemeenten. Hun werk is vooral gericht op wetenschappelijke publicaties voor internationale tijdschriften. Tegelijkertijd hebben zij wél de luxe van tijd en ruimte om onderzoek te doen rond fundamentele vragen. En die fundamentele vragen zijn juist nodig om tot wezenlijke vernieuwing te komen in het beroepsveld. Kaulingfreks: *“Ik zou heel graag willen dat de praktijkgerichte onderzoekswereld en de academische wereld meer van elkaar gaan leren.”*

MEER INFORMATIE

- Presikhaaf University: gelijke kansen voor kinderen en jongeren | Movisie
- Verhalen uit het jongerenwerk – Breng de eenvoud terug
- Jongerenwerker Melvin Kolf: ‘Zie jongeren structureel als serieuze gesprekspartner!’ | Movisie
- Jongerenwerk in Europa: grote variatie met een stevige basis

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mesngerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

● Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →

Impact in de marges van het meetbare

Impact. Het is een begrip in het sociaal werk, maar wat betekent het werkelijk? En wie bepaalt wat impact is? Beleidsmakers vragen om meetbare resultaten, sociaal werkers zien impact in de kleine persoonlijke overwinningen van mensen die zij begeleiden en wetenschappers wijzen op de complexiteit van het meten van sociale veranderingen. In deze bundel verkenden we impact vanuit het perspectief van sociaal professionals en wetenschappers. Wij spraken hiervoor vooral met sociaal werkers die te maken hebben met doelgroepen en cliënten bij wie de impact van het sociaal werk weinig zichtbaar of meetbaar is. Denk aan personen in de laatste fase van hun leven, aan mensen met dementie, aan mensen die langdurig uit het arbeidsproces zijn of aan jongeren die weinig aansluiting voelen. Voor hen zijn grote beleidsdoelen vaak niet realistisch; hoe breng je beleidsdoelen en persoonlijke doelen dicht bij elkaar? Kortom: hoe kijken experts in deze werkvelden aan tegen het fenomeen impact?

Impact op meerdere niveaus

Impact in sociaal werk is geen eenduidig gegeven. De wetenschappelijke literatuur en de interviews laten zien dat er impact kan zijn op verschillende niveaus.

Impact op individueel niveau wordt vaak zichtbaar in kleine veranderingen: een jongere die aansluiting vindt bij leeftijdsgenoten, een bewoner van een woonzorgcentrum die emotioneel reageert op een voorgelezen tekst, een uitkeringsgerechtigde die weer vertrouwen krijgt in zichzelf. Sociaal werkers zoals Mariëtte Snoek, activeringscoach in Rotterdam, geven aan dat dit soort impact zich vaak buiten het zicht van beleidsmakers afspeelt. Als iemand bij de derde afspraak zijn haren heeft gekamd en rechtop zit, weet zij dat er iets is veranderd. Maar probeer dat maar eens in een beleidsrapport te verwerken.

Impact op collectief niveau manifesteert zich in sociale netwerken, maatschappelijke beeldvorming en gemeenschapsvorming. Lector Paul van der Aa geeft bijvoorbeeld aan dat een inclusieve arbeidsmarkt ook door werkgevers

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →



Synthese



Wie spraken we?



georganiseerd moet worden: “Er zitten grenzen aan eindeloos sleutelen aan mensen om ze werkfit te maken.” Als het gaat om impact op gemeenschappen, stellen de jongerenwerkers die wij spraken dat het jongerenwerk bijdraagt aan gemeenschapsgevoel en sociale stabiliteit, mits zij de professionele ruimte krijgen om daar gedurende langere tijd aan te werken. En dat past niet altijd binnen de afgesproken taken.

Op beide niveaus kan sprake zijn van impact in de vorm van preventie. Op individueel niveau bijvoorbeeld wanneer iemand niet in een neerwaartse spiraal terecht komt. Op collectief niveau als er effecten zichtbaar zijn zoals een afname van jeugdcriminaliteit.

Doelmatigheid en betekenisgeving, gedragen door vakmanschap

In de publicatie *Anders kijken naar impact*²⁶ stellen de auteurs, verbonden aan de Werkplaatsen Sociaal Domein, dat verantwoording in het sociaal domein vaak een sturingsmechanisme is, waarbij beleidsmakers bepalen wat impact is. Dat betekent vaak dat impact wordt opgevat als doelmatigheid: uitkomsten van de inzet van middelen. En daaronder ligt een aanname dat uitkomsten ‘voorspelbaar’ zouden zijn, in de zin dat er een navolgbare relatie is tussen inzet en uitkomsten.²⁷ Volgens de onderzoekers doet die interpretatie van impact geen recht aan de complexiteit van het sociaal domein, dat naast bedoelde gevolgen en directe effecten juist ook veel onbedoelde gevolgen en indirecte effecten kent. Zij vragen zich daarom af hoe je tot alternatieve manieren van verantwoording kunt komen, en daarin meerdere perspectieven en belangen meeneemt. De onderzoekers pleiten voor cocreatie: het gezamenlijk bepalen en vormgeven van gewenste sociale verandering met burgers, beleidsmakers en professionals. Volgens hen kun je impact daarmee vanuit drie sporen benaderen: naast doelmatigheid ook betekenisgeving en vakmanschap.

In deze synthese maken we dankbaar gebruik van dit onderscheid om de bevindingen van de interviews te duiden en te verdiepen. In algemene zin kunnen we stellen dat de sociaal professionals die wij spraken impact vooral benaderen vanuit betekenisgeving: wat zijn betekenisvolle doelen die je samen kunt stellen, en hoe bemerk en beleef je verbetering? Diezelfde professionals ervaren dat het beleidsperspectief vooral aandacht heeft voor doelmatigheid. Zij zijn vaardig in het leveren van de gevraagde bewijslast op dit spoor, maar proberen ook om betekenisgeving onder de aandacht en voor het voetlicht te brengen. Zij doen dit vanuit vakmanschap; wat ons betreft het spoor dat je bewandelt alvorens je via de andere twee sporen impact kunt maken.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →



Synthese →

Wie spraken we? →

26 Van der Tier, M., Visser, G., Geelhoed, S., & Moorman, N. (2023). *Anders kijken naar impact*. Werkplaatsen Sociaal Domein.

27 Ebrahim, A. (2019). *Measuring social change: Performance and accountability in a complex world*. Redwood City: Stanford University Press.

Sociaal werk, met vakmanschap naar impact



Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

● **Synthese** →
Wie spraken we? →

HOE KOM JE TOT IMPACT VANUIT DE DRIE SPOREN?

Vakmanschap: basishouding

In de inleiding beschreven we dat vakmanschap van sociaal professionals vele facetten kent. Sociaal professionals gaan die facetten steeds beter beheersen door te 'leren van gevallen'. Hieronder bespreken we enkele van deze facetten die we veel terug zagen komen in de interviews. Eén daarvan is de basishouding, een begrip in het jargon van het sociaal werk.²⁸ Een goede basishouding houdt in dat je als sociaal werker onbevooroordeeld luistert naar verhalen, de ruimte neemt voor meerdere gesprekken met een open doel, en probeert een vertrouwensband op te bouwen. Dat heeft een directe, tot die basishouding herleidbare, impact. Anne Goossens geeft aan dat je mensen 'groot' kunt luisteren. Dat betekent volgens Goossens dat alleen actief luisteren al impact heeft; mensen voelen zich gehoord en begrepen. Zowel Soliman van Aerle van Sociale Teams Helmond en Linda Wetjens van MEE Roermond beamen dat; blanco luisteren met empathie en zonder oordeel is heel erg belangrijk als je verschil wilt maken.

Het inzetten van de basishouding stelt sociaal werkers ook in staat om te bepalen wat het beste is om te doen. Je komt bij de vraag achter de vraag, doorgrondt de context van een situatie, en pas daarna komt een mogelijke vervolgaanpak ter sprake. Een goede basishouding is een kwestie van ervaringsleren. Sociaal werkers die 'expert performers' zijn (zie inleiding), weten hoeveel informatie ze uit de context kunnen halen om hun professionele kompas mee af te stellen, en het is voor hen een tweede gewoonte geworden om dat ook te doen.

Vakmanschap: professionalisering

Een ander aspect van vakmanschap dat veel werd genoemd is de methodische rugzak: het geheel aan methodische vaardigheden, methodieken en aanpakken waaruit sociaal werkers kunnen putten. Om impact te kunnen maken of vergroten, vinden sociaal werkers het nodig om hun professionele vaardigheden, hun methodische rugzak, te blijven ontwikkelen. Soliman van Aerle verdiepte zich bijvoorbeeld in verlieskunde om partners van mensen met dementie beter te kunnen ondersteunen, schoolpedagoog Ina Klaassen van Kwadraad ontwikkelde zich in familieopstellingen, en sociaal werker Bonsink van Kwadraad benoemde de kracht van creatieve werkvormen.

De sociaal professionals die wij spraken, kiezen en gebruiken werkwijzen die aansluiten bij de realiteit van het moment. Soms komt een aanpak onvoorbereid uit de methodische rugzak. In andere gevallen gaan de sociaal werkers volgens voorgenomen stappen te werk. De ervaring leert wat het best werkt.

²⁸ Een effectieve basishouding vraagt investering in jezelf | Movisie. Terug naar de juiste basishouding, de essentie van je werk | Movisie. Waarom is de basishouding van sociaal professionals zo belangrijk? | Movisie. De basishouding is de mens achter de cliënt zien | Movisie. Back to basics: reflecteer op je professionele basishouding | Movisie

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →



Synthese



Wie spraken we?



De auteurs van de publicatie *Anders kijken naar impact* benadrukken dat vakmanschap juist ook wordt versterkt door gezamenlijke leerprocessen, waarin sociaal professionals, onderzoekers en inwoners actief van en met elkaar leren. De Werkplaatsen Sociaal Domein zijn daar wellicht het meest bekende voorbeeld van. Lector en hoogleraar Femke Kaulingfreks constateerde wel dat er veel minder onderlinge uitwisseling en reflectie door sociaal werkers is dan gewenst voor professionele ontwikkeling. Dat heeft te maken met de drukte van alledag, maar ook met het ontbreken van een infrastructuur voor intervisie en werken aan kwaliteit, zeker in kleinere organisaties. Meerdere experts gaven in de interviews aan dat professionalisering ook plaatsvindt door een ander perspectief in te nemen en actief te leren van de ervaringen en inbreng van mensen voor wie het sociaal werk bedoeld is. Het geeft ruimte om te reflecteren op de eigen handelwijze en deze mogelijk te heroverwegen. Dit gebeurt in de praktijk door samen te werken met ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis. In feite is dat nóg een andere manier van kijken naar impact: de impact die jongeren, mantelzorgers, mensen met dementie hebben op sociaal werk en beleid.

Vakmanschap: politisering

Met name in het interview met de jongerenwerkers van Presikhaaf University, DOCK en Connect kwam ook politisering aan bod, een aspect van vakmanschap waarbij sociaal werkers individuele ervaringen verbinden met structurele oorzaken van onrechtvaardigheid en maatschappelijke ongelijkheid. Zoals Marlies Maes, universitair docent Jeugdstudies, benadrukt: *“Sociaal werk moet zich positioneren als een kracht die sociale structuren kritisch bevraagt en beïnvloedt.”* Sociaal werkers kunnen – overigens net als andere beroepsgroepen – maatschappelijke problemen zichtbaar maken, burgers mobiliseren en helpen verandering in machtsstructuren en beleid te bewerkstelligen. Impact dus. Politiseren vraagt om moed, ruimte, steun en strategisch inzicht.

De geïnterviewde jongerenwerkers begrijpen dit goed. Zij weten dat je niet alleen jongeren helpt, maar ook de machtsstructuren eromheen moet beïnvloeden. Dit betekent dat ze strategisch samenwerken met gemeenten om politieke en ambtelijke winst te helpen bereiken en benoemen. Daarnaast zorgen de jongerenwerkers ervoor dat hun werk zichtbaar gepositioneerd is in de leefwereld van de jongeren. Dit doen ze door actieve ‘branding’: ze creëren een positieve, gedeelde identiteit waarmee jongeren hun mogelijkheden en talenten kunnen uitdrukken.

Politisering kan botsen met beleidslogica’s, financieringsvoorwaarden of institutionele loyaliteit. Daarom is het cruciaal dat organisaties politisering verankeren in hun missie, werkwijze en verantwoording, en het niet reduceren tot een individuele keuze van de professional.

Vanuit vakmanschap naar betekenisgeving

De experts dragen in deze bundel een gelaagde betekenis van impact aan, met aandacht voor genuanceerde en subtiële vormen van impact die aan de orde zijn bij de verschillende doelgroepen. In de interviews over mensen met

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →



Synthese



Wie spraken we?



kwetsbare posities op de arbeidsmarkt en over jongeren die zich eenzaam voelen, leggen zij uit dat impact gaat over het behalen van kleine doelen. Kleine doelen kunnen immers gemakkelijker behaald worden dan grote en het levert succeservaringen op waarop je kunt voortbouwen. Mariëtte Snoek en Ina Klaassen benoemen bijvoorbeeld verschillen in lichaamshouding, uitstraling en ook persoonlijke verzorging als signalen van verandering.

In verschillende interviews komt vrijwillige inzet ter sprake als een waardevolle stap. Veel jongeren die deelnamen aan Join Us worden later vrijwilliger bij een Join Us-groep. Ook veel mensen die deelnamen aan maatjesprojecten voor nieuwkomers melden zich volgens sociaal werkers Pantophlet en Bonsink van Kwadraad op zeker moment zelf aan als maatje. Vrijwilligers met wie Anne Goossensen werkte, gaven door inzet voor mensen in de laatste levensfase ook betekenis aan hun eigen rouw- en verwerkingsproces.

Volgens Jan Steyaert en Inge Vanfraechem moet impact bij mensen met dementie ook worden uitgelegd als het kunnen blijven genieten van momenten in het dagelijks leven.

Subtiliteit uit zich ook in terminologie en woordkeuze. Wanneer je dagbesteding bijvoorbeeld 'het hoogst haalbare' noemt, impliceert dit eigenlijk dat het minder waarde heeft dan betaalde arbeid. Ook hier is de vraag: wie bepaalt wat impact is en wat 'het hoogst haalbare' is en voor wie? Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat betekenisgeving een gezamenlijk proces is. Linda Wetjens en Christianne Bombeeck gaven aan dat het goed werkt om in de laatste levensfase dingen die stress geven op orde te krijgen. Er ontstaat dan overzicht in het leven van mensen die het overzicht kwijt zijn. En dat geeft rust in het hoofd. Marloes Luijken van Stichting Join Us vertelde hoe waardevol het is dat jongeren reflecteren op de gebruikte werkwijzen; daarmee wordt vanuit de jongeren betekenis gegeven aan impact.

De nadruk op kleine doelen en stapjes kan de vraag oproepen of het grotere vraagstuk dan niet buiten beeld raakt. Voor Paul van der Aa was dat inderdaad een aandachtspunt, maar hij gaf ook aan dat sociaal werkers deels terugvallen op kleine stapjes, juist omdat beleidsdoelen niet realistisch zijn. Het is belangrijk om realistische doelen te stellen, anders praat je mensen 'naar beneden' of schrijf je ze bij voorbaat af. En dat is wreed – vandaar de term 'cruel optimism' – wrede optimistische, want te grote, doelen. Dus niet: 'snel aan het werk', maar bijvoorbeeld toewerken naar betekenisvolle participatie. Veel sociaal professionals die wij spraken, proberen hier in samenspraak met hun opdrachtgevers/gemeenten een vorm in te vinden.

Vanuit vakmanschap naar doelmatigheid

Impact wordt in beleidskringen vaak beperkt tot kwantitatieve indicatoren waarmee de doelmatigheid van het sociaal werk getoetst kan worden. In de inleiding reconstrueerden we hoe die praktijk ontstaan is. De onderzoekers die wij spraken, stellen dat mixed methods – een combinatie van cijfers, persoonlijke verhalen en sociale observaties – essentieel zijn om

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →



Synthese



Wie spraken we?



de complexiteit van impact in sociaal werk recht te doen. Het combineren van databronnen zien we terug in de manieren waarop sociaal werkers verantwoording afleggen. Zoals gezegd zijn ze gewend en bedreven in het aanleveren van cijfers. Ze laten resultaten uit klanttevredenheidsonderzoeken zien, en overleggen informatie over aantallen in- en uitstromers en op wachtlijsten. Join Us monitort de ontwikkeling van deelnemende jongeren tijdens hun traject. De meetinstrumenten die daarvoor regelmatig worden voorgelegd, benut Join Us ook om zelf aan kwaliteitsontwikkeling te doen.

De sociaal professionals die wij spraken, hebben een sterke drive om, naast de cijfers, op andere manieren de impact van hun werk zichtbaar te maken. Zij kiezen vaak voor een samenwerking met cliënten of inwoners die met een persoonlijk verhaal toelichten wat de impact van het sociaal werk is. Soms wordt bijvoorbeeld een wethouder uitgenodigd voor een werkbezoek, om zo de alledaagse wereld zichtbaar en invoelbaar te maken.

Ervaringsverhalen krijgen door online posts of filmpjes een steeds prominentere plek in de publieke (online) ruimte en binnen organisaties. Maar daarmee hebben ze nog niet dezelfde status als cijfers. Zoals Tessa Bakker van U Centraal bijvoorbeeld zegt: *“Persoonlijke verhalen van jongeren zijn moeilijk om uit te drukken in geld of andere meetbare termen.”* Een ervaringsverhaal over impact op de persoonlijke vierkante meter kan zeer overtuigend zijn. Maar deze kleine stappen registreren of monitoren is niet makkelijk en de vraag is ook of we het moeten willen, stelt Van der Aa. Het zou een gebrek aan vertrouwen in professionals uitstralen. Dat wantrouwen in professionals, zou je de ‘donkere kant van verantwoorden’ kunnen noemen. Onora O’Neill zegt hierover in haar lezingenreeks *A question of trust*²⁹ dat het een kinderlijke fantasie is om te denken dat je de prestaties van anderen kunt beïnvloeden. Ze vindt dat professionals daarvan bevrijd moeten worden en pleit voor intelligentere manieren van verantwoorden.

Een voorbeeld daarvan zagen we terug bij Linda Wetjens van MEE. Zij overlegt regelmatig met een werkbegeleider om naar zichzelf en de organisatie toe te verantwoorden wat de meerwaarde is van de betrokkenheid bij een cliënt. Is die meerwaarde niet meer duidelijk, dan is het tijd om af te schalen. Bij MEE komt dit voort uit de intrinsieke wens om van betekenis te zijn voor mensen, niet omdat een financier dit vraagt.

Lector en hoogleraar Kaulingfreks pleitte voor een brede impactmeting met behulp van mixed methods. Daarbij moet met inwoners en cliënten integraal gekeken worden naar het hele proces. De vraag zou moeten zijn: *wat* is er veranderd, *hoe* is het veranderd, voor *wie* en *waarom*? Dit betekent volgens haar ook dat jongeren en bewoners vanaf het begin betrokken moeten worden en samen met onderzoekers en beleidsmakers bepalen wat relevant is. Een participatieve, cocreatieve aanpak, vergelijkbaar met wat de onderzoekers van de Werkplaatsen Sociaal Domein in gang hebben

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →



Synthese



Wie spraken we?



29 O’Neill, O. (2002). *A question of trust: The BBC Reith Lectures 2002*. Cambridge University Press.

gezet. Voor onderzoeker Marlies Maes is het dan wel nodig dat gemeenten stoppen met het uitzetten van opdrachten bij bureaus die mixed methods en participatief onderzoek 'niet als corebusiness hebben'.

In de marges van het meetbare

De interviews in deze bundel laten zien dat sociaal werk zich beweegt in contexten waar je vaak niet weet wat tot bepaalde impact of uitkomsten heeft geleid en waarvan je vooraf die impact ook niet kunt voorspellen. Dit betekent dat uitspraken over de impact van sociaal werk per definitie in gradaties van waarschijnlijkheid geformuleerd moeten worden. Er zijn 'intelligente manieren' nodig om sociale veranderingen op individueel en collectief niveau realistisch te meten en te verantwoorden.

Wat staat experts en beleidsmakers te doen?

Impact is geen bijproduct van sociaal werk, het is de *kern* van sociaal werk. De interviews laten zien dat impact in het sociaal werk vaak ontstaat in de marges van het meetbare – daar waar verbindingen ontstaan, persoonlijke doelen behaald worden en ruimte is voor emotie.

De uitdaging is om deze nuance en subtiliteit uit die marges te halen, te erkennen en te omarmen. Niet alles hoeft gemeten te worden om waardevol te zijn. De uitdaging voor beleidsmakers is dus helder:

- **Bepaal impact samen** – Betrek het sociaal werk en de mensen voor wie het sociaal werk bedoeld is bij het bepalen van de gewenste impact.
- **Haal de juiste kennis bij de juiste partijen** – Werk ook met hen samen bij het meten en zichtbaar maken van de resultaten; zoek bijvoorbeeld de samenwerking met een van de regionale Werkplaatsen Sociaal Domein. Laat dit niet over aan partijen die deze kennis eigenlijk niet in huis hebben.
- **Vermijd 'cruel optimism'** – Stel realistische beleidsdoelen, zodat mensen niet naar beneden worden gepraat of bij voorbaat worden afgeschreven.

Ook het sociaal werk kan lering trekken uit de verhalen van de experts in deze bundel:

- **Claim je vakmanschap** – Laat beleid niet bepalen wat werkt en hoe je werkt. Neem deel aan initiatieven om samen impact te bepalen, en draag je expertkennis uit. Ook vanuit het sociaal werk kan de samenwerking worden gezocht met een van de Werkplaatsen Sociaal Domein.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →



Synthese



Wie spraken we?



- **Verzet je tegen versimpelde metingen** – Een combinatie van databronnen is cruciaal voor een volledig beeld van impact. Draag dat zelfverzekerd uit; je staat op de schouders van professionele en wetenschappelijke experts.
- **Word een politieke kracht** – Politiseren is essentieel om structurele verandering te realiseren.

Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

● **Synthese** →

Wie spraken we? →

De mensen die we spraken over de impact van sociaal werk



Anne Goossensen is hoogleraar Luisteren & kwaliteit van samenleven aan de Universiteit voor Humanistiek en lector Zorg rond het levenseinde aan Avans Hogeschool.



Christianne Bombeeck is maatschappelijk werker bij het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg



Dirk Terry is coördinator bij Het Lezerscollectief.



Faysal Settout is jongerenwerker bij Connect.



Femke Kaulingfreks is bijzonder hoogleraar Grootstedelijke problematiek aan de Universiteit van Amsterdam en lector Jeugd en Samenleving aan Hogeschool Inholland.



Ina Klaassen is schoolpedagoog bij Kwadraad.



Inge Vanfraechem is stafmedewerker bij het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen.



Jan Steyaert is hoofddocent bij de Master sociaal werk van de Universiteit Antwerpen en wetenschappelijk medewerker bij het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen.



Linda Wetjens is sociaal werker bij Stichting MEE Roermond.



Marlies Maes is universitair docent bij Jeugdstudies, Interdisciplinaire Sociale Wetenschap aan de Universiteit Utrecht.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we?





Marloes Luijken is regiocoördinator bij Join Us.



Marco de Haas is jongerenwerker bij DOCK.



Mariëtte Snoek is activeringscoach bij de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam.



Melvin Kolf is jongerenwerker bij Presikhaaf University.



Mevrouw Bonsink is sociaal werker bij Kwadraad.



Meneer Pantophlet is sociaal werker bij Kwadraad.



Paul van der Aa is lector Inclusieve arbeid aan Hogeschool van Rotterdam.



Peggy Aerts is referentiepersoon dementie en leesbegeleider in Woonzorgcentrum Cleo in Antwerpen.



Soliman van Aerle Werkt voor Sociale Teams Helmond.



Tessa Bakker is jongerenwerker bij Stichting U Centraal.



Vincent Vermeulen is jongerenwerker bij Versa Welzijn.

Inleiding



Impact van sociaal werk bij eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte dementiezorg →

Impact van re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese



Wie spraken we? →



Movisie

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

Colofon

Auteurs: Anna Sobczyk (Movisie), Carinda Jansen (burokan.nl), Radboud Engbersen (Movisie), Roos Pijpers (Movisie).

Eindredactie: Irna van der Wekke (Van der Wekke Teksten) / Communicatie Movisie.

Illustraties en vormgeving: Ontwerpbureau Suggestie & Illusie.

Met dank aan: Hans Alderliesten, Mirjam Andries, Marjet van Houten, Gery Lammersen, Jan Willem de Maat, Harry Michon, Martha Talma en met speciale dank aan alle geïnterviewden.

September 2025

© Movisie

Deze publicatie is te downloaden via www.movisie.nl en www.burokan.nl

Overname van tekst is toegestaan onder voorwaarde van bronvermelding: © Movisie, Utrecht, 2025. Overname van afbeeldingen en illustraties is niet toegestaan.

Deze publicatie is tot stand gekomen mede dankzij financiering van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).



Inleiding →

Impact van sociaal werk bij
eenzaamheid onder jongeren →

Impact van sociaal werk in
de laatste levensfase →

Impact van mensgerichte
dementiezorg →

Impact van
re-integratiecoaching →

Impact van jongerenwerk →

Synthese →

Wie spraken we? →