

Kiem Project 21st century skills in de Zorg

# Beeldend narratief van de wooncoach

Onderzoek naar de functie van wooncoach bij Pameijer Rotterdam

*"Het is een mooie baan, maar het is niet altijd  
het leukste baantje.  
Het is best wel een hele complexe baan."*



Petra Biemans  
William Hazenbroek  
Ellen Sjoer

17-10-2019

## Colofon

Deze publicatie is een gezamenlijke uitgave van Hogeschool Inholland, De Haagse Hogeschool, Pameijer/+Vijf en Da Vinci College. Deze publicatie is gerealiseerd in het kader van een KIEM 21st century skills project.

Oktober 2019

Auteurs: Petra Biemans, William Hazenbroek en Ellen Sjoer

Beeldend narratief van de wooncoach: Onderzoek naar de functie van wooncoach bij Pameijer Rotterdam is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie.



# Inhoudsopgave

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. WHY: Waarde/identiteit en passie .....</b>                                            | <b>4</b>  |
| Anderen ondersteunen bij hun ontwikkeling of Kwaliteit bestaan vergroten.....               | 4         |
| Échte interesse in 'de ander' en daarmee het verschil maken .....                           | 4         |
| Je wordt er zelf een beter mens door .....                                                  | 4         |
| <b>2. Beroepsbeeld in Transitie .....</b>                                                   | <b>6</b>  |
| <b>2.1 Veranderingen in de context van de wooncoach .....</b>                               | <b>6</b>  |
| Veranderde visie op zorg .....                                                              | 6         |
| Resultaatgerichtheid en efficiency .....                                                    | 6         |
| Complexere zorgvraag .....                                                                  | 7         |
| Zorg en ondersteuning bij het wonen vanuit een keten .....                                  | 8         |
| Tenslotte .....                                                                             | 9         |
| <b>2.2 Beroepshandelingen: wat doet de wooncoach en met welk resultaat? .....</b>           | <b>9</b>  |
| <b>2.3 Kennen en kunnen.....</b>                                                            | <b>12</b> |
| Kennis van de doelgroepen: .....                                                            | 13        |
| Kennis van de Sociale kaart .....                                                           | 15        |
| Competenties .....                                                                          | 15        |
| <b>2.3 Loopbaan &amp; Opleiding .....</b>                                                   | <b>18</b> |
| <b>2.4 Toekomst.....</b>                                                                    | <b>18</b> |
| <b>BIJLAGE 1: Verantwoording en betrokkenen.....</b>                                        | <b>19</b> |
| <b>BIJLAGE 2: Vacature Wooncoach (woonbegeleider niveau 4) in Rotterdam-Schiebroek.....</b> | <b>20</b> |
| <b>BIJLAGE 3: Anders werven: Persona van de wooncoach.....</b>                              | <b>21</b> |

## **GEZOCHT: Wooncoach<sup>1</sup> (M/V)**

*Jij bent de spin in het web die klanten activeert, motiveert en coacht zodat deze leert om met eigen regie zijn/haar (woon)leven duurzaam te organiseren.*

### **Zodat:**

*de zelfredzaamheid en de kwaliteit van het bestaan van de klant  
vergroot/versterkt/behouden wordt.*

### **Doel:**

*Eigen regie nemen over eigen (woon)leven.*

### **Ben jij iemand die:**

- Flexibel uitdagingen aangaat,
- Een teamplayer is
- zichzelf wil ontwikkelen en voor wie zelfreflectie vanzelfsprekend is
- Proactief is
- Actief omgaat met grootstedelijke problematiek
- Graag voor het werk op pad gaat
- Van afwisseling houdt en avontuurlijk is

***“Het is een mooie baan, maar het is niet altijd het leukste baantje. Het is best wel een hele complexe baan.”***

---

<sup>1</sup> De functienaam Wooncoach is specifiek voor Pameijer. Namen als woonbegeleider of supportmedewerker komen ook voor.

# 1. WHY: Waarde/identiteit en passie

**“Ik breng ze in beweging zodat de klant me uiteindelijk niet meer nodig heeft en word daardoor zelf een beter mens.”**

Als wooncoach is het jouw drijfveer om juist die mensen die in bepaalde fasen van hun leven wat hulp kunnen gebruiken te ondersteunen. Jij maakt voor hen het verschil door hen te activeren en te coachen zodat zij weer controle en regie krijgen over hun eigen leven. Als deze mensen daarna weer zelf op pad kunnen heb jij het goed gedaan. Hiervoor toon jij echte interesse in mensen die door omstandigheden of beperkingen, in het dagelijks leven ondersteuning nodig hebben. Jij weet dat ze meer zijn dan alleen een ziektebeeld, hun verslaving of hun achtergrond en afkomst. Jij ziet iemands kwaliteiten en leert de ander deze ook te zien en in te zetten. Jij benadert iedereen open respectvol. Jij ziet de mens die fouten mag maken en helpt hen zichzelf weer verder door te ontwikkelen. Daardoor wordt de kwaliteit van hun bestaan vergroot. Jij herkent dit en door je leerbaar op stellen leer jij juist van hen en relatieveer en waardeer jij jouw eigen leven steeds meer. Dat vraagt wel om mensen die stevig in hun schoenen staan.

## **Anderen ondersteunen bij hun ontwikkeling of Kwaliteit bestaan vergroten**

- *“Ik vind het altijd fantastisch als je op heel klein basaal gebied een kleine stap ziet maken dat voor de persoon veel betekent. Dat kan zijn van, ik kan zelf nu een eitje bakken. Er is altijd voor mij een boterhammetje gesmeerd en nu doe ik dat zelf.”*
- *“Hij staat weer rechtop. Vind ik wel mooi om te zien. Hij heeft weer vertrouwen in de toekomst. Dat vind ik het mooiste aan mijn baan. Absoluut.”*
- *“Je bent eigenlijk een soort veilige haven waar mensen mogen ontwikkelen, maar waar mensen ook fouten mogen maken. (..) die successen, hier doe ik het voor. Om mensen inderdaad gewoon verder te helpen in hun ontwikkeling.”*

## **Échte interesse in ‘de ander’ en daarmee het verschil maken**

- *“Ik werk met deze doelgroep omdat ik ook echt bereid ben om het verschil te maken. Ik wil ook op al die domeinen wil ik wel iets kunnen betekenen dat de klant uiteindelijk het zelf gaat kunnen. Dus kwaliteit van leven verbeteren en niet omdat ik toevallig hier werk of omdat mijn werkgever het vraagt of de gemeente, ik wil het.”*
- *“... aansluiten bij de ander, dat je vanuit iemands eigen kwaliteiten, krachtbronnen ervoor kan zorgen dat hij sterker in het leven staat, in de samenleving. En het geloof heeft dat hij zelf een hoop kan.”*

## **Je wordt er zelf een beter mens door**

- *“Ja, het is ook echt- Het heeft ook echt een meerwaarde voor je eigen ontwikkeling. Nou, je leert jezelf ook heel goed kennen. .... door wat je tegenkomt. Ik bedoel en of dat dan agressie is of iemand die heel erg in de war is of iemand die heel erg afhankelijk is. Maakt me allemaal niet uit. De manier waarop jij er mee omgaat zegt ook iets over jezelf. En dat is het proces wat je doorgaat. Als je dat goed voor ogen houdt en je daar kwetsbaar in durft op te stellen of in ieder geval leerbaar in durft op te stellen. Dan kan je ook hele mooie dingen bereiken. Ook met die bewoners. Want als bewoners dat je van je merken, dan trek je natuurlijk veel meer samen op. En dan wordt het een gezamenlijk iets. En uiteindelijk ook iets van die bewoner. Want daar gaat het natuurlijk om. Die moet zelf het idee hebben dat hij of zij stappen maakt.”*

- *“Je krijgt zoveel mee van wat er echt in de wereld speelt. In de samenleving of in de wijk.”*
- *“Maar ik denk ook wel de achtergronden. Ik denk, waar ze soms vandaan komen. Het zijn allemaal van die eye-openers. Dat je denkt van zo, ik heb een slecht leven. O nee, toch niet... Een beetje van- Nee maar, weet je, bewustwording.....het relativeren.”*

## 2. Beroepsbeeld in Transitie

Wooncoach is een relatief nieuwe functie. Bij de MMZ opleiding wordt hier niet direct aan gedacht:

*“Ik merk dat het nog heel erg het beeld is van, begeleid je dan mensen met het syndroom van Down? (..) terwijl het natuurlijk zoveel meer is. Dus daar vertel ik dan ook wel over, maar je ziet dat door mensen die niet in de zorg werken, dat er moeilijk een beeld gevormd kan worden van, wat doe je dan precies?”*

### 2.1 Veranderingen in de context van de wooncoach

Sinds de invoering van de WMO en de omslag naar de participatiemaatschappij is er veel veranderd in de zorg. Hieronder schetsen we een aantal ontwikkelingen in de context die invloed hebben (gehad) op het dagelijkse werk van de wooncoach. Door deze ontwikkelingen is de kern van het beroep veranderd. Hieronder geven we ze weer en in de rest van deze notitie worden ze uitgewerkt.

#### Veranderde visie op zorg

De belangrijkste verandering voor de wooncoach is dat er **visie op zorg is veranderd**:

participatiemaatschappij dus **zorgen dat in plaats van zorgen voor**. Mensen moeten waar mogelijk hun eigen verantwoordelijkheid dragen. Zelfredzaamheid is daarbij een kernwoord. Dit heeft een groot effect gehad op de kern van het beroep van wooncoach. Er worden andere vaardigheden en een andere houding gevraagd. In paragraaf X wordt dit uitgewerkt.

Hieronder enkele citaten die dat illustreren:

*“Toen ik net begon was het de begeleider die bepaalt alles. En zo gaan we het doen. Gelukkig is dat veranderd!”*

*“..... In plaats van wij nemen het over (..), het is zakelijker. In plaats van gezellig doen, want wij zijn geen familie van de klanten, want die klanten zijn in het verleden wel die mensen als familie gaan beschouwen.”*

*“Wij dagen mensen uit, prikkelen en activeren.”*

#### Kader:

##### **“Van zorgen voor naar zorgen dat”**

Door de intrede van de participatiemaatschappij en de veranderde visie op zorg is de kern van het beroep gaan verschuiven, wat effect heeft op de dagelijkse werkzaamheden van de wooncoach.

#### Resultaatgerichtheid en efficiency

Door de invoering van de WMO is de indicatiestelling bij de gemeente belegd. In combinatie met allerlei bezuinigingen van de afgelopen jaren, heeft dit als effect de zorg anders geïndiceerd wordt, maar ook dat deze minder omvangrijk is en korter toegekend wordt. Bovendien wordt de zorg tegenwoordig gekoppeld aan resultaatdoelstellingen. Je moet als wooncoach met dergelijke prestatieafspraken kunnen omgaan.

Er wordt bovendien verwacht dat er efficiënt gewerkt wordt. Aan klanten, handelingen en ondersteuningsplannen zijn tijdseenheden gekoppeld en als wooncoach heb je een bepaald aantal klanten in je portefeuille. Dit kan leiden tot (werk)druk en voor interne afstemming, intervisie en reflectie blijft hierdoor weinig tijd over.

#### Kader:

Als wooncoach moet je tegenwoordig kostenbewust zijn, efficiënt werken én gericht zijn op resultaat. Resultaatgerichtheid betekent ook dat je goed moet kunnen inschatten wat de mogelijkheden en beperkingen van de klant zijn en in hoeverre iemand zich wel óf niet kan doorontwikkelen. Insteek is vooral wat hij/zij wel kan en nog kan leren.

*“Die zijn destijds, nou, toen ik begon, die zijn afgegeven voor, nou, tot in het oneindige. Er zit geen einddatum aan. Dus, nou, 2029 of gewoon zonder einddatum. Dat is zo’n verschil met de Wmo. Dat is vaak voor een jaar en na een jaar volgt er weer zo’n keukentafelgesprek, hoe het ervoor staat en of zorg nog nodig is en dan ga je echt evalueren.”*

*“En tegenwoordig is dat steeds moeilijker. Want het is meer van, er staat een woning leeg, binnen tien dagen moet er een nieuwe klant binnen. En de eerste op de wachtlijst die gaat gewoon. En dat is soms heel moeilijk om nog te kunnen aangeven van, deze klant past hier eigenlijk niet.”*

*“Dat de klant nu eigen regie heeft en dat er resultaatgerichter wordt gewerkt. [...]. Vroeger kon iemand bijvoorbeeld tien jaar lang blijven wonen en tegenwoordig is het gewoon hoe lang je nodig hebt. Maar er wordt wel veel meer met druk gewerkt.”*

*“Wij leveren heel gericht ondersteuning op de vraag van de klant”*

*“Je biedt ondersteuning op de hulpvraag van de klant. En dat moet natuurlijk wel een woonvraag zijn”*

*“Nou, ik denk namelijk dat als ik bijvoorbeeld in de Pameijer [...] wat meer wordt geïnvesteerd in dat oplossingsgericht werken, dus hoe sluit je bij de ander aan? hoe haal je de krachtbronnen naar boven? En daardoor uiteindelijk ook efficiënter kan werken. Dus vanuit een beetje het idee van heel veel regeltjes, tijdsregistratie, rapportage, herindicatie, nou, noem maar op. Dat moet gebeuren, dat is een noodzakelijk kwaad maar uiteindelijk moet je daar de klant niet al te veel mee lastig vallen. Het gaat gewoon om een klein proces, zijn ontwikkeling. Dus ik zie dat als een positieve verandering en ik denk dat dat ook wel zich gaat voorzetten. Je merkt dat de gemeente steeds meer, steeds moeilijker indicaties afgeeft.”*

### **Complexere zorgvraag**

Door de bovenstaande ontwikkelingen wordt zorg minder vanzelfsprekend toegekend: minder snel en minder lang. Bovendien worden mensen niet meer geplaatst bij ‘gelijkgestemden’, maar ‘gespikkeld in de wijk’. Dit resulteert in een complexere zorgvraag: de klanten die wel in aanmerking komen voor zorg, worden gekenmerkt door meer onderlinge variatie en meer meervoudige problematieken (én een verstandelijke beperking én verslaving én criminaliteit). De woonvoorziening is ingeruild voor ambulante zorg bij mensen thuis. Doorgaans in de wijk of regio. Een extra factor is dan de rol/impact van die omgeving. Ze wonen tussen anderen in de wijk en hebben met hun interactie in vergelijking met in een beschermde woonvorm. Door voorgaande ontwikkelingen wordt het ook meer disciplineoverstijgend.

Inzet op meer zelfredzaamheid is een positieve ontwikkeling, maar maakt het werk ook complexer:

*“Nou ja, vanuit de gemeente is die manier van werken ook wel steeds meer, wordt wel steeds meer ingezet natuurlijk, dat mensen die met een hulpvraag komen bij de gemeente, dat daar toch eerst wordt gekeken van goh, wat zijn de mogelijkheden, kan iemand zelf huren of heeft iemand gewoon zelf een huis. Kunnen we binnen het eigen systeem, de eigen omgeving die zorg bieden. Dus daar wordt wel in samengewerkt tussen de zorg en de gemeentes. [dat is anders dan tien jaar geleden]. Ik denk dat er toen veel meer mensen uit automatisme gewoon naar een beschermde woonvorm of een begeleid wonen project gingen. [...] Dus mensen veel meer proberen te integreren in de wijk, in de maatschappij, in plaats van dat allemaal maar apart te houden in aparte wijken of aparte huizen of aparte terreinen zelfs. Dus daar is sowieso een ontwikkeling. En waarvan ik ook hoop dat er veel meer ontwikkeling is, dat mensen veel meer in hun eigen woning uiteindelijk gewoon de zorg krijgen die ze nodig hebben. Dus dat er veel minder intramuraal gewerkt gaat worden.”*

*“Hoe begeleid je iemand in het maken van eigen keuzes, of hoe begeleid je familie in het maken van keuzes die goed zijn voor iemands welbevinden?”*

*“Ja, maar het gevolg is dat er erg weinig tijd overblijft voor intervisie, benen op tafel het gesprek over van en hoe doen we het nou en waar zijn we nou mee bezig en wat doet het nou met mij. Want de doelgroepen worden steeds lastiger, volgens onderzoeken niet echt, maar de beleving van medewerkers is wel, omdat*

*grote GGZ-instellingen steeds meer bedden afstoten en mensen naar huis sturen, in eigen woning laten wonen, is de beleving bij medewerkers dat steeds meer bewoners, cliënten komen met complexe problematiek. Dat trekt een wissel op medewerkers. Ik bedoel, het trekt een wissel op de veiligheid, op hun handelingsverlegenheid van kan ik dit wel, snap ik het wel. Ze gaan dus heel erg roepen om, we willen diagnoses, we willen trainingen van psychiaters, we willen weten wat mensen- Ze zitten dus heel erg op dat ziektebeeld, terwijl ik denk van ja, maar ga die mensen nou gewoon eens begeleiden als mens."*

#### Kader:

In de krant lezen we regelmatig over problemen met 'verwarde personen'. Een direct gevolg van het afbouw van bedden in psychiatrische instellingen en specifieke woonvormen en het achterblijven van de ontwikkeling van de ambulante zorg.

### Incidenten verwarde mensen verdubbeld

**Meldingen bij politie** Het aantal incidenten rond verwarde mensen is in 11 jaar verdubbeld tot 900.000. De complexe samenleving en beperkingen spelen rol.

Algemeen Dagblad | 20 februari 2019 | 11:00 uur | 2 minuten



Vrijdag 17 mei 2019 · Het laatste nieuws het eerst op NU.nl



### Blokhuis: Meer verwarde mensen op straat door late ambulante zorg

07 april 2019 08:31  
Laatste update: 07 april 2019 11:19



De overheid is te laat begonnen met de opbouw van goede ambulante zorg, terwijl het aantal bedden in de geestelijke gezondheidszorg wel in hoog tempo werd afgebouwd. Hierdoor zijn vermoedelijk meer mensen die geestelijke zorg nodig hebben op straat beland, zegt staatssecretaris Paul Blokhuis (Volksgezondheid) in het programma *De publieke tribune* dat zondagmiddag op NPO2 wordt uitgezonden.

"Als je bedden gaat afbouwen dan kun je heel trots zeggen: we hebben 30 procent bedden afgebouwd", zegt Blokhuis in de uitzending.

"Maar de mensen die voorheen in instellingen zaten en nu weer in eigen woonomgeving wonen, die blijven hun hulpvraag behouden."

De ambulante zorg voor deze mensen is te laat gerealiseerd, erkent de bewindsman. "Ja, daar zijn we, en daar moeten we ook eens eerlijk over zijn, in Nederland gewoon vijf jaar te laat mee."

#### Bronnen:

<https://www.nrc.nl/nieuws/2019/02/20/incidenten-verwarde-mensen-heftiger-a3654838>

<https://www.nu.nl/politiek/5830569/blokhuis-meer-verwarde-mensen-op-straat-door-late-ambulante-zorg.html>

### Zorg en ondersteuning bij het wonen vanuit een keten

Zorg en ondersteuning van klanten geschiedt dus meer ambulant en steeds meer vanuit een keten: het netwerk van de klant wordt ingezet, andere zorgverleners worden er nauw bij betrokken. Bij één klant kunnen veel verschillende partijen betrokken zijn. De wooncoach gaat over het deel dat te maken heeft met zelfstandig kunnen wonen. Om dit te realiseren zijn vaak meerdere partijen erbij betrokken. De wooncoach vervult in dit geheel steeds meer een **regiefunctie: de spin in het web die de ondersteuning rondom wonen verbindt**. De samenwerking met netwerkpartners is de afgelopen jaren wel veranderd. Zo valt er minder informeel te 'regelen' en informatie te delen. Hier door worden de onderlinge relaties formeler. De privacy van de klant en de AVG spelen hierbij een rol.

In Rotterdam e.o. kennen we een mooi initiatief van Pameijer, de buurtcirkel. Verschillende doelgroepen werken met elkaar samen waar ze elkaar nodig hebben. Na een korte opstart door een buurtcirkelcoach (van Pameijer) helpen de oud-bewoners en –cliënten elkaar waar nodig. Een succesvol voorbeeld van hoe de participatiesamenleving samenwerking en zelfredzaamheid organiseert.

## Tenslotte

**Kader:**

[illegible]

**KORTOM:** Complexiteit neemt toe. De wooncoach is verantwoordelijk. Veel verschillende klanten en veel verschillende partijen om rekening mee te houden. Met ten slotte veel (na)druk op resultaten.

Hieronder gaan we in op de beroepshandelingen en de beroepsproducten van de wooncoach: wat doet hij of zij en wat levert dat op?

### **Werkdag van een wooncoach op een willekeurige donderdag:**

**8.30 uur:** Start met doornemen dossiers en mail afhandelen. Dag voorbereiden en plannen (kijken of het vandaag lukt om deze planning te realiseren 😊). Er komen enkele appjes met vragen van klanten binnen en die beantwoord ik. Eén wil in de middag even langskomen en daarvoor moet ik wat schuiven maar dat lukt. We maken een afspraak om 15.30 uur. Ianthe komt nog langs voor haar medicatie. Ze wil graag dat ze die hier krijgt, zodat ze een dagritme heeft van in de ochtend opstaan en naar ons toelopen.

**10.30 uur:** eerste afspraak. Op bezoek bij Jamal. Hij heeft hulp nodig met zijn administratie. We lopen alles door en bespreken hoe het gaat. Het gaat best goed en hij is na een mindere periode nu weer aan het opklimmen.

**11.30 uur:** terug op kantoor en een aantal telefoontjes plegen: met de bewindvoerder van Liza, met de gemeente over een klant waarvan het er nar uit ziet dat we de doelen niet gaan halen, omdat de klant nu in een psychose zit. Dat is altijd lastig omdat de gemeente erg stuurt op resultaat. Ik nodig de WMO consulent uit om mee te gaan naar de klant. We maken een afspraak voor volgende week.

**12.30-14.30 uur:** Teamoverleg. Dat hebben we tweewekelijks. De ene keer over beleidsaangelegenheden, de volgende keer een klantvergadering, waarbij we casussen bespreken. Aanwezigheid is verplicht. Ook als je geen dienst hebt, dan roosteren we die uren voor in als extra.

**14.15 uur:** een klant komt onverwacht langs. Hij heeft mijdend gedrag dus ik ben blij dat hij langs komt en loop voor hem de vergadering wat eerder uit. We bespreken wat zaken en we doen samen een boodschap. We maken een nieuwe afspraak.

**15.30 uur:** De klant die vanochtend appte komt langs en we bespreken de problemen die hij heeft met zijn dagbesteding. Hij is gestopt met zijn vrijwilligerswerk bij de voedselbank en zoekt nu iets anders. We bespreken hoe hij dit kan aanpakken.

**16.15 uur:** Nog enkele telefoontjes afwikkelen met de reclassering en met een psychiater en verder nog enkele rapportages opstellen en de administratie doen. Ook is er een verstopping in het riool van één van de huizen waar klanten wonen en dat moet ook nog voor de avond geregeld worden.

**17.15 uur:** naar huis.

De start van een ondersteuningstraject wordt gevormd door de indicatiestelling. Er wordt een arrangement opgesteld, met daarin de doelen voor de klant. Het deel dat te maken heeft met wonen, daar wordt de wooncoach voor ingeschakeld:

*“Dus de klant krijgt vanuit of de gemeente of vanuit de Wet langdurige zorg of justitie, want die hebben we ook, een beschikking binnen. En dan wordt er een arrangement gemaakt, dat doet de arrangeur<sup>2</sup>. Een arrangement, daarin worden de doelen opgenomen van de klant. In het arrangement, daarin staat onder andere dat de klant akkoord gaat met dat Pameijer de zorg gaat verlenen. De doelen worden opgenomen. Daar gaan wij dus heel gericht aan werken. Als iemand binnenkomt met een hulpvraag, toeleiding naar een schuldhulpverlening, het vinden van een dagbesteding, een praktische, gezonde maaltijden klaarmaken, dan ga je daar als wooncoach mee aan de slag. En als jij dan signaleert van goh, er speelt nog meer, gaan we daar niet al mee aan de slag, maar dat geven we aan de arrangeur terug”.*

---

<sup>2</sup> De arrangeur is een functionaris die binnen Pameijer met de klanten de afspraken maakt. Binnen andere organisaties wordt dit anders genoemd.

De volgende stap is dat de wooncoach en de klant samen een ondersteuningsplan gaan opstellen en een werkplan. Dit gebeurt in overleg met de klant, zij geven aan wat ze willen ontwikkelen. En in overleg met de gemeente want die moet het betalen. En die rekent af op de doelen die je hebt afgesproken. Bij de WMO speelt ook het keukentafelgesprek, waaruit eventueel een nieuwe indicatie voortvloeit. De klant voert dat als hij of zij dat zelf kan alleen, maar meestal is de wooncoach of de arrangeur erbij aanwezig. De doelen worden na keukentafelgesprek door gemeente aangedragen, de arrangeur verwerkt dit in eerste instantie in het ondersteuningsplan, daarna kan de wooncoach er met klant mee aan de slag en o.a. werkplannen aanmaken etc.

*“Dat de klant nu eigen regie heeft en dat er resultaatgerichter wordt gewerkt. [...]. Vroeger kon iemand bijvoorbeeld tien jaar lang blijven wonen en tegenwoordig is het gewoon hoe lang je nodig hebt. Maar er wordt wel veel meer met druk gewerkt.”*

*“[...] samen met de klant onderzoeken waarom wil je dat? Hoe zie je dat zelf? Denk je zelf dat het gaat lukken? Dus je legt het heel erg bij de klant neer. En je gaat eigenlijk bekijken, wat is er allemaal nodig om daar te komen? En soms ontdekt de klant dan zelf ‘dan moet ik dat doen’. O, dan moet ik ook theorie halen. Dat is wel lastig, ik kan moeilijk leren. Dus vaak ontdekken ze dan zelf al ik weet niet of ik dit moet doen. Maar soms zeggen ze, ik ga het gewoon proberen en dan blijf je ernaast staan en dan gaan we het inderdaad gewoon proberen. En soms lukt het en soms lukt het niet.”*

Het ondersteuningsplan wordt verwerkt tot een werkplan en vervolgens uitgevoerd. De klant wordt gecoacht en begeleid bij die uitvoering. Nadrukkelijk betekent dit niet helpen (dus overnemen) maar coachen/begeleiden bij het zelf (leren) doen. Daarbij zetten de wooncoach met het team samen de omgeving/het netwerk effectief in voor de klant. Daarbij heeft de wooncoach contacten met anderen in de **Sociale kaart** van de klant (ouders, voogd, bewindsvoerders, behandelaars, werkgevers, etc. Je moet als wooncoach die sociale kaart kennen: Regie voeren, zorg op maat, achtergronden klant weten, regelgeving waar te vinden en te halen is. Je moet ook kennis hebben van de regelgeving en die is complex. Want er zijn verschillende partijen bij verschillende klanten betrokken: vaak de gemeente, soms justitie en in andere gevallen andere instanties.

Er wordt daarbij veel samengewerkt, met veel verschillende partijen:

*“Ik denk sowieso gemeenten. Samenwerkingspartners, ik denk ook wel de bewindvoerders, behandelaren, reclasseringsmedewerkers, psychiaters, huisartsen, de klanten, het netwerk van de klant. Maar ook gewoon het netwerk van de klanten, dus familie, burens, vrienden. Het kan heel divers zijn. Werkcoaches, vanuit Wonen dan, werkcoaches, jobcoaches, het UWV.”*

*“Nou, het resultaat is dat de klant zijn ondersteuningsplan, daar gaan wij dus op een actieve manier mee werken. Dus in de gesprekken gaan we het over zijn doelen hebben, op welke manier, want we hebben een werkplan, hoe ga jij er aan werken, wat ga jij wat ga ik doen. En dat moet terugkomen weer in zijn evaluatie. Daar hebben we het over.”*

*“dan moet je kijken hoe je iemand dat zelf kan organiseren, dus daar ga je dan op zitten. Dus in plaats van het helpen ondersteunen, ga je veel meer mensen coachen van, wat kan je, wat heb je nodig, wat wil je leren en wat heb je nodig? En dan, hoe ga je dat bereiken? Nou ja, dat ga je nooit, eigenlijk niet bereiken door dingen voor mensen te doen. Maar dan ga je eigenlijk alleen maar bereiken door mensen te coachen.”*

De klanten waarmee je te maken hebt zijn heel divers en de ondersteuningsplannen verschillen:

*“Het is heel divers. Maar ik denk dat als je kijkt naar wat bij elke klant terugkomt, dan is het structuur, prioriteiten stellen, heel belangrijk; afspraken nakomen. Ook daarin duidelijk een vaste afspraak hebben. Een vast moment, dat hebben de meesten. Voor de meesten is dat ook wel prettig. Eenzaamheid komt veel terug; Dan zit er bijvoorbeeld een klant thuis, die heeft geen dagbesteding of vrijwilligerswerk of zoiets. En dan kom je als begeleider daar en dan ga je kijken van, hoe kan je nou anders tegen de werkelijkheid*

*aankijken? Of welke contacten vind je prettig? Maar zolang dat- Ik heb gemerkt, zolang dat bijvoorbeeld in iemands woning is en je gaat als ambulant begeleider weer weg en je komt de week erna weer terug, dan is er niet zo heel veel veranderd. Dus ik heb wel gemerkt dat, soms is het ook gewoon goed om eigenlijk al te beginnen met, laten we gewoon wat doen. Dus wel eerst kijken van, wat vind je nou fijn of wat vond je vroeger fijn? Maar laten we eens een keer- Laten we gewoon de deur uit gaan en laten we iets proberen.”*

Tenslotte dient alles wat de wooncoach doet verantwoord te worden. Daartoe moet men allerlei systemen vullen en administratieve handelingen uitvoeren, en er moeten rapportages worden opgesteld en gelezen en er moet gemaild worden. Dit vindt de wooncoach niet het leukste van zijn vak, maar ziet het als een noodzakelijk kwaad.

*“En ik vind ook terecht dat hulpverleners of professionals zich verantwoorden, wat ben je aan het doen. En als casus keer op keer misloopt of stuk loopt, wat heb jij als werker gedaan.”*

*“Indicaties worden niet snel meer afgegeven. Het kost allemaal geld en je moet het gewoon echt goed kunnen onderbouwen. En tegenwoordig is het ook zo dat de domeinen verdeeld zijn in bepaalde niveaus, beperkt, intensief of van midden en intensief, om het zo maar te zeggen. Kan het zo zijn dat er iets van intensief naar midden toe gaat of van beperkt naar midden. En dat zijn maar hele kleine stukjes, dus dat is misschien maar een half uur meer per week.”*

*“Ik vind dat er zoveel tijd en energie gaat zitten en er zoveel ook administratieve taken letterlijk en figuurlijk worden neergelegd bij teams, het in de gaten houden van financiën, de productie, brandveiligheid, noem het maar op, medicatie, alles wat ze moeten doen. Wat overigens belangrijk is dat ze daarvan op de hoogte zijn, dat wil ik niet uitvlakken. Maar het wordt ook gewoon veel meer administratief werk. En wat ik zie gebeuren, is dat teams erg in de knel komen [...] Hoe houden we voldoende ruimte en tijd over om onze klanten te ondersteunen.”*

*“Het minst leuk, ja, dat is administratie. Ik ben er goed in maar soms denk ik echt, het is veel. En de mails, daar word je helemaal gek van.”*

*“[...] het idee van heel veel regeltjes, tijdsregistratie, rapportage, herindicatie, nou, noem maar op. Dat je dat eigenlijk even, dat moet gebeuren, dat is een noodzakelijk kwaad maar uiteindelijk moet je daar de klant niet al te veel mee lastig vallen.”*

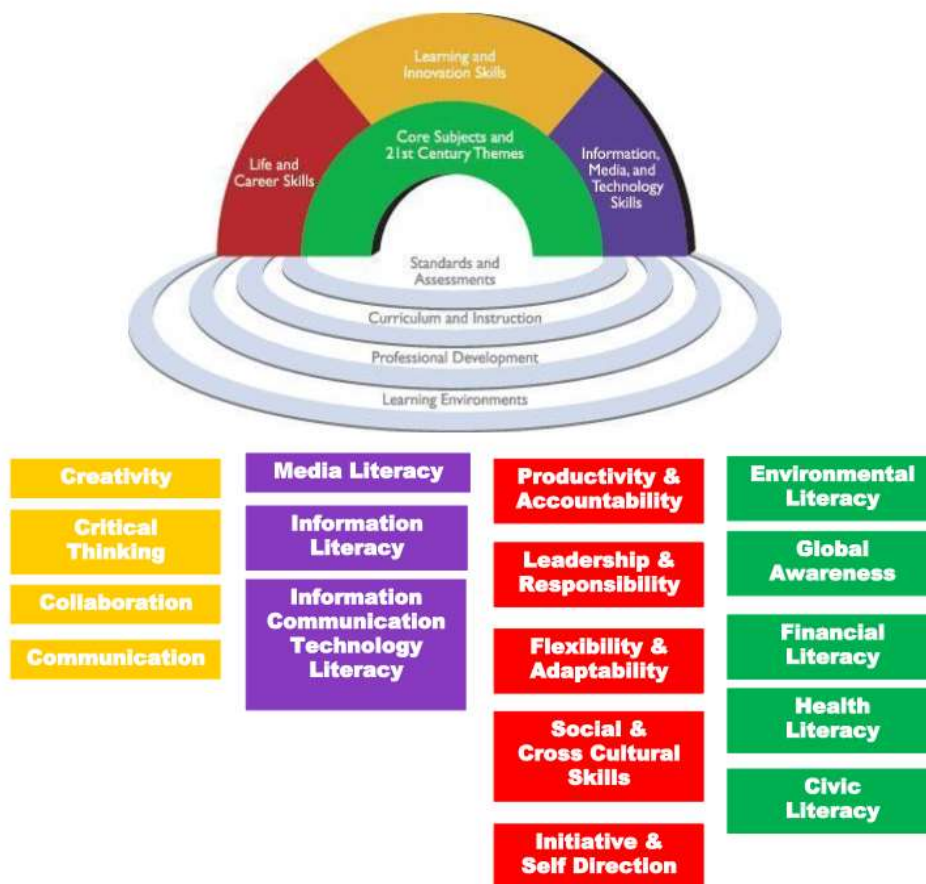
## 2.3 Kennen en kunnen

Om het werk effectief uit te kunnen voeren zal de wooncoach meerdere competenties ontwikkeld moeten hebben. Kennis van relevante en actuele onderwerpen en vaardigheden om de beroepshandelingen te verrichten zijn de laatste jaren veranderd en sluiten aan bij de 21st century skills, een set skills die nodig zijn om in de vaak veranderende werkomgevingen succesvol te blijven. In onderstaande afbeelding staan de 21st century skills genoemd. Het gaat met name om:

| Life and Career Skills                                                                                                                                                                     | Learning and Innovation Skills                                                                            | Information, Media and Technology Skills                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Flexibiliteit en aanpassingsvermogen<br>Zelfregulering<br>Initiatief<br>Productiviteit en accountability<br>Sociale en cross culturele vaardigheden<br>Verantwoordelijkheid<br>Leiderschap | Creativiteit<br>Innovatie<br>Kritisch denken<br>Probleemoplossend vermogen<br>Communicatie<br>Samenwerken | Digitale geletterdheid (ICT vaardigheden)<br>Informatievaardigheden<br>Mediawijsheid |

Tabel 1 – Overzicht skills in het P21 model ([www.P21.org](http://www.P21.org))

WWW.P21.ORG



### Kennis van de doelgroepen:

#### Kader:

Mede door de veranderde plaatsing is er een toenemende variatie van doelgroepen waar je als wooncoach mee mag werken. Daar moet je natuurlijk wel mee om kunnen gaan. Verschillende typen LVB (Licht Verstandelijke Beperking), schizofrenie, angststoornis, psychiatrische stoornis, autisme, verslaving, oud justitiële. Kenmerkend is dat ze vaak meerdere problematieken hebben. Daarnaast zitten er ook mensen tussen die gewoon werken en een beetje ondersteuning nodig hebben. Kennis over deze verschillende doelgroepen en ziektebeelden is dan ook een vereiste. Die kennis mag ook in het team zitten en dat vraagt afstemming en samenwerking. Als wooncoach weet jij wel dat iedere klant meer is dan zijn/haar ziektebeeld en besef jij heel goed dat jij geen psychiater bent. Jij begeleidt ze dan ook gewoon als mens.

*“Ze gaan dus heel erg roepen om, we willen diagnoses, we willen trainingen van psychiaters, we willen weten wat mensen hebben. Ze zitten dus heel erg op dat ziektebeeld, terwijl ik denk van ja, maar ga die mensen nou gewoon eens begeleiden als mens. Want ik bedoel, ze hebben weliswaar misschien een psychische beperking of een ziekte, maar voorsnog, in eerste instantie zijn het gewoon mannen, vrouwen, mensen met een netwerk, in het verleden kinderen misschien, whatever. En dat raken we weleens een*

*beetje uit zicht. Als we het nou hebben over opleidingen, want ik heb hier over nazitten denken, voordat ik met jullie in gesprek ging dacht ik, daar zou ik echt wel een pleidooi voor willen doen, van zorg dat er in die opleidingen veel meer informatie komt over herstelondersteunende zorg, over oplossingsgericht werken, over contextueel werken, elk mens komt uit een context, een familie, gezin. Ze worden nu heel erg gezien als de vrouw met borderline of de meneer met schizofrenie of die man met psychoses, maar niet meer als mens uit een netwerk of context.”*

*“Je moet mensen (ook die nog niet volledig gediagnosticeerd zijn) goed kunnen inschatten en daarvoor is ook kennis nodig.*

*“Een team moet wel zo gefaciliteerd zijn dat er van elk ziektebeeld iemand is die er verstand van heeft of een gedeelte verstand van heeft.”*

*“.... Je bent soms bijna een psycholoog.”*

#### **Incidenten**

Je kan in situaties terechtkomen waar je te maken krijgt met verbale en/of fysieke agressie. Dit vraagt dan om vaardigheden om effectief hiermee om te gaan. Dankzij cursussen en trainingen werk jij met begeleidingsmethoden en -technieken die ervoor zorgen dat de begeleiding weer verder kan gaan. Ook vraagt dit om reflectie en intervisie, zowel individueel als met het team, om te leren van deze incidenten en de eigen handelingsbekwaamheid te vergroten.

#### **Kennis van methodes**

Voor een wooncoach is het van essentieel belang dat je kennis hebt van allerlei methodes en methodieken om met de doelgroep om te gaan. Je moet variatie aan methoden kennen en kunnen toepassen. Iedereen is immers anders en iedere klant heeft een bepaalde manier nodig van behandelen. Als je dat niet methodisch doet dan doe je maar wat. Je moet alles overwogen doen. Zoals een wooncoach opmerkt: *“We werken niet met pakken suiker”*.

*“De methode OEN bijvoorbeeld: Open Eerlijk en Nieuwsgierig: eerst luisteren en kijken en dan vragen stellen.”*

## Kennis van de Sociale kaart

Kader:



Jij regelt zaken en hebt contacten met anderen in de Sociale kaart van de klant (ouders, voogd, bewindsvoerders, behandelaars, werkgevers, etc.) Kennis van die Sociale kaart is dan ook essentieel om regie te kunnen voeren en zorg op maat te kunnen verlenen. Hiervoor moet jij de achtergronden van de klant weten. Je moet ook kennis hebben van de regelgeving en die is complex.

<https://www.socialekaartrotterdam.nl/>

*“ Met wie werken jullie vooral samen als wooncoach? Ik denk sowieso gemeenten (sociaal wijkteam, Werk en Inkomen) . Samenwerkingspartners, ik denk ook wel de bewindvoerders, behandelaars, reclasseringsmedewerkers, psychiaters, huisartsen, de klanten, het netwerk van de klant. Maar ook gewoon het netwerk van de klanten, dus familie, burens, vrienden. Het kan heel divers zijn. Werkcoaches, vanuit Wonen dan, werkcoaches, jobcoaches, het UWV.”*

## Competenties

### Kunnen (21st century skills)

Als wooncoach moet je dus de beschikking hebben over veel verschillende kwaliteiten. Meerdere competenties zijn dan ook van belang om je werk succesvol uit te kunnen voeren.

Tot de meest belangrijke competenties horen:

- Verantwoordelijkheid nemen (verantwoorden)
- Samenwerken & Communicatie
- Flexibiliteit
- Zelfreflectie
- Oplossingsgericht en activerend begeleiden en coachen

- a. Verantwoordelijkheid nemen en jezelf verantwoorden:** Bewust van je rol; aanspreekbaar op je eigen handelen en/of dat van anderen en het accepteren van de consequenties.

*“Continue bewust zijn dat je dingen niet overneemt en klanten zoveel mogelijk zelf laten doen, want fouten maken mag. Als het niet lukt of het gaat niet zoals gewenst, kun je altijd nog bijspringen.”*

*“... ik heb hem kunnen begeleiden naar bewindvoering, ik heb kunnen voorkomen dat hij zijn huis uitgezet werd, maar allemaal in samenspraak met hem en dat is soms echt wel lastig. [...] het blijft zijn keuze.”*

*“..... De doelen die behaald moeten worden. Er zit natuurlijk een bepaalde druk achter. Die moeten behaald worden of bijgesteld worden, maar dat wordt wel verwacht en dat voel je ook.”*

*“En ik vind ook terecht dat hulpverleners of professionals zich verantwoorden, wat ben je aan het doen. En als casus keer op keer misloopt of stuk loopt, wat heb jij als werker gedaan.”*

*“Indicaties worden niet snel meer afgegeven. Het kost allemaal geld en je moet het gewoon echt goed kunnen onderbouwen. En tegenwoordig is het ook zo dat de domeinen verdeeld zijn in bepaalde niveaus, beperkt, intensief of van midden en intensief, om het zo maar te zeggen. Kan het zo zijn dat er iets van intensief naar midden toe gaat of van beperkt naar midden. En dat zijn maar hele kleine stukjes, dus dat is misschien maar een half uur meer per week.”*

- b. Samenwerken & Communicatie;** Effectief werken aan een gezamenlijk doel en anderen aanvullen en ondersteunen. Je kunt van rol wisselen en in heterogene groepen functioneren. Je bouwt in dit kader aan netwerken die voor jou en je functie interessant zijn.

**Met andere zorginstanties:** *“En dan gebeurde het vaak dat bijvoorbeeld de activiteitenbegeleiders erbij kwamen of de psychologen of de andere disciplines.”*

*“Met huisartsen, wijkagent, reclassering, behandelaar, nou ja, uiteraard onze collega's binnen, maar ook extern, de andere zorginstellingen. Eigenlijk vooral andere zorginstellingen.”*

**Met welzijnsorganisaties:** *“Omdat daar ook al allerlei vrijwilligersprojecten draaien enzovoort. Dat je wel heel erg die verbinding aangaat met elkaar om niet elkaars brood uit de mond te stoten of gaten te laten vallen. Het is van belang, dat je dat met elkaar bekijkt van wat is er nodig.”*

**Met bewindvoerders:** *“Meestal zit ik een beetje tussen klant en bewindvoerder omdat, niet elke bewindvoerder is even goed in staat om aan te sluiten bij een klant.”*

→ **Daarbij moet je goed kunnen communiceren;** Doelgericht informatie uitwisselen met anderen. Effectief met verschillende communicatieve situaties omgaan.

- c. Flexibiliteit;** Inspelen op veranderende omstandigheden. Aanpassen eigen gedag om doelen te bereiken. Schakelen

*“Je moet goed kunnen schakelen. Ik ben wel iemand van een strakke planning, maar daar moet je vanaf kunnen wijken. Ik kan niet zeggen, ik kan je nu niet helpen, want ik heb een planning. Zo werkt dat niet.”*

*“Je moet superflexibel zijn, want heel veel afspraken worden weleens afgezegd. En je maakt je planning daarop, je dag zit vol. En dan valt er ineens een gat. In het begin is dat heel gek. Heb je ineens een gat van twee uur. “*

*“Geen dag is hetzelfde. Elke dag is anders. Je moet heel snel kunnen schakelen van de ene cliënt naar de ander. Je moet kunnen plannen en organiseren. Maar dan verandert het elke vijf minuten.”*

*“ Vaak verschillende diensten die je hebt op verschillende tijden.”*

*“Je moet flexibel kunnen zijn. Het is niet een negen-tot-vijf-baan, hier heb je wisselende dienst dus de ene keer werk je 's nachts, overdag, 's avonds, maar ook op de momenten dat er iets heftigs aan de hand is, moet je ook wel wat makkelijker beschikbaar kunnen zijn. Maar dat vraagt natuurlijk wel tijd en de diensten zijn vaak hectisch.”*

**d. Reflectie:** Groepleten en intervisie zijn belangrijke instrumenten om te reflecteren en te kijken naar je eigen rol

*“maar het gevolg is dat er erg weinig tijd overblijft voor intervisie, benen op tafel het gesprek over van en hoe doen we het nou en waar zijn we nou mee bezig en wat doet het nou met mij. Want de doelgroepen worden steeds lastiger, volgens onderzoeken niet echt, maar de beleving van medewerkers is wel, omdat grote GGZ-instellingen steeds meer bedden afstoten en mensen naar huis sturen, in eigen woning laten wonen, is de beleving bij medewerkers dat steeds meer bewoners, cliënten komen met complexe problematiek. Dat trekt een wissel op medewerkers. Ik bedoel, het trekt een wissel op de veiligheid, op hun handelingsverlegenheid van kan ik dit wel, snap ik het wel. “*

*“ Ja, we hebben het veel te veel over de klant. Terwijl de klant is gewoon een spiegel van begeleiding. Dus je moet het veel meer hebben over jezelf. “*

*“ Maak jezelf minder belangrijk. Stevig in mijn schoenen staan, maar dat gaat ervan uit dat de persoon wel heel actief, zichzelf heel belangrijk vindt. (overheersen, bepalen). Zorg ervoor dat je niet handelingsverlegen bent.”*

**e. Oplossingsgericht en activerend begeleiden en coachen;** Willen helpen staat centraal, maar is ook de valkuil; NIET overnemen dus. Empathisch vermogen is daarbij belangrijk.

*“ De laatste jaren is het wel meer gefocust op zelfregie. Maar dan ook wel weer een beetje, soms niet helemaal duidelijk is van, wat is dan zelfregie? Ik merk ook wel vanuit het woonvorm dat daar meer de focus op ligt. Ik denk dat hiervoor werd meer overgenomen en dat is ook heel verleidelijk, bijvoorbeeld, zeker een klant met bijvoorbeeld heel veel financiële rompslomp of- Dan is het natuurlijk soms verleidelijk van nou, ik weet hoe dat werkt dus ik kan waarschijnlijk in een paar uurtjes kan ik een heel overzicht maken en contact opnemen met de bewindvoerder, met deurwaarders bijvoorbeeld, maar goed dan vergeet je de klant en dan zal die over een paar jaar zal die in dezelfde problemen terechtkomen En daar verandert wel iets in.”*

*“ Ik denk wel continu bewust zijn dat je dingen niet overneemt. En klanten zoveel mogelijk zelf laten doen, want fouten maken mag. En als iets niet lukt of het gaat niet zoals gewend, kan je altijd nog bijspringen. En dat is ook wel veranderd vind ik.”*

*“En iedereen van ‘ik wil mensen helpen’. En dat is vaak in dit werk de valkuil. Mensen willen, te graag mensen helpen, terwijl uiteindelijk nemen we het over van de ouders.”*

*“ Waar ik altijd wel naar zoek, is mensen uitdagen, prikkelen, activeren van- Maar ook kwaliteit van bestaan, dat mensen ook bereid zijn om daar iets in te doen, dat je daar oog voor hebt. “*

*“ Volgens mij is dat er meer wordt geïnvesteerd in dat **oplossingsgericht** werken, dus hoe sluit je bij de ander aan? hoe haal je de krachtbronnen naar boven? En daardoor uiteindelijk ook efficiënter kan werken.*

*“ Hoe wordt de klant regisseur van z'n eigen leven? Hoe activeer je deze mensen? Het loslaten van klanten vraagt wel wat van de omgeving van deze klanten. Vb kan een jongere een eigen netwerk om zich heen bouwen waar die op terug kan vallen? Dat is ook een andere manier van denken?”*

*“ Ik ga zelf de klant activeren van goh, jij woont hier met een reden. Dus dan ga ik wel onderzoeken met jou wat er dus nodig is in plaats van een kop koffie en een soapje kijken, wat ze toen wel gewend waren.*

## 2.3 Loopbaan & Opleiding

### Kader: Het is een 'ervaringsvak'

Wooncoach is een functie waarvoor je minimaal een agogisch mbo-4 diploma (bijvoorbeeld MMZ, SPW) moet hebben. Het is een complexe baan waar de professional ervaring moet hebben in het werken met de doelgroep. Om handelingsbekwaam te zijn moet je naast de kennis en kunde ook beschikken over (levens)ervaring en die moet groeien. Deze moet je ontwikkelen en bijhouden door werkplekleren zoals elkaar coachen, intervisie en met elkaar de BOT (Benen op tafel sessie)

*“Je stapt ergens het vak in en stapt op een loopbaanpad. Je begint een loopbaan in plaats van een baan. Je begint met een basismotivatie (mensen heb ik iets mee) en die bouw je uit. Belangrijk om te benadrukken bij studiekeuze. Die leerschool is belangrijk dus meelopen en stage. Paar keer overstappen hoort erbij en daar leer je veel van.”*

*“Ik ben gestart op wat toen nog heette een trainingshuis of een leefgroep, echt met de jeugd. Daarvan kan ik zeggen dat dat mijn beste **leerschool** is geweest in het werken met deze doelgroep, mensen met een licht verstandelijke beperking, maar ook wel forse gedragsproblematiek. “*

*“Dat is mijn **leerschool** geweest. Dat was echt de, ja, de pure LVB'ers die daar binnen kwamen, in het begin wist ik het ook niet hoor want ik had de kennis niet. Het enige wat ik wist, ik heb wel iets met mensen en zeker met, nou, de meest kwetsbare. Daar had ik wel heel snel feeling mee. Maar wat het werk inhield, ik had ook in het begin dat ik dacht van irritant joch, ik heb het toch een paar keer gezegd nu moet je ophouden.”*

## 2.4 Toekomst

In ieder geval spelen de volgende zaken:

- Complexiteit klanten neemt verder toe
- Minder tijd per klant door druk op zorgkosten en indicatiestelling
- Complexe regelgeving blijft
- Administratieve last kan dalen door digitale ondersteuning

# BIJLAGE 1: Verantwoording en betrokkenen

Dit project is uitgevoerd in het kader van een KIEM 21st century skills project, met ondersteuning van subsidie gelden van Regieorgaan Praktijkgericht onderzoek SIA (<http://www.regieorgaan-sia.nl/>). Het betreft een samenwerking tussen Hogeschool, Inholland, De Haagse Hogeschool, Da Vinci College en Pameijer/+Vijf.

We hebben onderzoek gedaan naar de 21st century skills van de persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen in de zorgsector. In de zorg lopen de tekorten snel op, maar studenten vinden de weg naar de MZ opleiding van o.a. Da Vinci niet zo snel: men heeft klassieke beelden over de beroepen die je met deze opleiding kunt uitvoeren. Daarom hebben we een ander en nieuwer beroep in beeld gebracht. Dat van Wooncoach bij Pameijer.

Het werk zelf van de wooncoach is veranderd en verandert nog steeds, mede als gevolg van een veranderende visie op gezondheid en nadruk op meer zelfregie. Dit betekent dat het beroepsbeeld (beroepshandelingen, beroepsproducten en gevraagde competenties), zich ook ontwikkelt. Er ligt meer nadruk op de 21st century skills.

Hoe ziet het nieuwe beroepsbeeld van de wooncoach er uit? Voor opleidingen en ook voor zorgorganisaties die hun persoonlijk begeleiders willen bijscholen of nieuwe medewerkers willen aantrekken is het zaak om zicht te krijgen op wat er precies verandert in de beroepsprofielen en hoe de bijbehorende 21st century skills er uit zien.

Dit onderzoek heeft als doel een realistisch, concreet én ook aantrekkelijk beroepsbeeld te genereren, door de 21st century skills te koppelen aan actuele (kritische) beroepshandelingen en -producten. Dit beeld wordt gerelateerd aan de (veranderende) context én - in een narratief - gekoppeld aan een persoon. Daarmee werken we voorbeelden uit van de persoonlijk begeleider, een wooncoach, in de beroepspraktijk, inclusief les-/voorlichtingsmateriaal, om geïnteresseerde scholieren, studenten en professionals daar zo goed mogelijk op voor te bereiden en een gefundeerde keuze te bevorderen. Bovendien is dit project een voorbeeld hoe maatschappelijke organisaties en onderwijs samen kunnen werken aan vernieuwing van functieprofielen én aan toekomstbestendig opleiden t.b.v. de veranderende arbeidsmarkt. Het is tevens voorbeeld voor andere beroepen, vandaar de parallelle aanvraag Crossovers in de techniek bij de Social Media Architect (ook Inholland en De Haagse Hogeschool).

## De onderzoekers:

Dr. Petra Biemans, lector HRM en Persoonlijk Ondernemerschap, Hogeschool Inholland

William Hazenbroek, docent-onderzoeker bij het lectoraat HRM en Persoonlijk Ondernemerschap, Hogeschool Inholland

Dr. E. Sjoer, lector Duurzame Talentontwikkeling bij De Haagse Hogeschool

## Overige deelnemers aan het project

### Da Vinci

- 4 docenten
- domeinleider

### Pameijer/ +Vijf

- Strategisch adviseur
- 2 HRM
- 8 wooncoaches

## **BIJLAGE 2: Vacature Wooncoach (woonbegeleider niveau 4) in Rotterdam-Schiebroek**

Vind jij ook dat mensen met een psychiatrische en/of (licht)verstandelijke beperking zoveel mogelijk moeten meedoen in de samenleving? Pameijer coacht mensen bij het versterken van hun eigen kracht en het omgaan met belemmeringen. Vanuit onze nuchtere mentaliteit zorgen we niet; we doen. Zo dragen we bij aan een samenleving waarin iedereen ertoe doet. Team Woont Schiebroek-Noord zoekt een:

### **Wat houdt je werk in?**

Je begeleidt cliënten van Pameijer in hun thuissituatie naar zelfstandigheid op basis van hun ondersteuningsplan. Samen met de cliënt maak je concrete afspraken en geef je praktische invulling aan de geformuleerde doelen. Je houdt daarbij rekening met persoonlijke vragen, levensfase en mogelijkheden van de cliënt. Om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten, maak je gebruik van digitale hulpmiddelen en ondersteun je de cliënt bij het gebruik ervan.

Naast de cliënt ondersteun je ook zijn of haar (sociale) netwerk met advies en informatie. Je bewaakt de voortgang, signaleert en rapporteert schriftelijk en op tijd. Periodiek evalueer je de resultaten en stelt indien nodig de doelstellingen bij. Voor advies en steun kun je terecht bij je collega's. Je werkt volgens onregelmatig rooster in dag-, avond- en slapdiensten.

### **Waar ga je werken?**

Je gaat aan de slag bij team Woont Schiebroek-Noord. Dit een nieuw team met passie voor het werk. Ze gaan altijd uit van de goede intenties van iedereen en geven elkaar op vriendelijke manier feedback. Samenwerking en leren van elkaar staat bij het team voorop. Ze werken op een overzichtelijke locatie gelegen in fijne wijk. Ze zijn begonnen met OGW (oplossingsgericht werken) en verwachten dat je daar actief mee aan de slag gaat (training wordt gegeven).

### **Wat bieden wij?**

Afhankelijk van je opleiding en relevante ervaring een brutosalaris tussen € 1.898,- en € 2.807,- (cao Gehandicaptenzorg, FWG 40) op basis van een 36-urige werkweek. Je krijgt een jaarcontract met mogelijkheid tot verlenging.\* Daarnaast kun je keuzes maken in je secundaire arbeidsvoorwaarden. Denk aan een collectieve zorgverzekering, bedrijfsfitness, vakantie-uren kopen of verkopen en een studiekostenregeling. Ook bieden we mogelijkheden voor het volgen van opleidingen, cursussen en trainingen.

### **Wat verwachten we van jou?**

- Minimaal een agogisch mbo-4 diploma (bijvoorbeeld MMZ, SPW).
- Werkervaring met de doelgroep en kennis van LVB en SP.
- Een praktische en respectvolle houding.
- Een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Een VOG die je voor je indiensttreding aanvraagt op naam.

**Company homepage:** <http://www.pameijer.nl>

## BIJLAGE 3: Anders werven: Persona van de wooncoach

# De Wooncoach



Soraya

### Bio

Dit is Soraya. Soraya is 28 jaar en woont al haar hele leven in Rotterdam. Ze woont al zes jaar samen met haar vriend in het centrum van Rotterdam. Samen hebben ze een zoontje van 4 jaar oud. Elke morgen brengt Soraya haar zoontje op de fiets naar school waarna ze doorgaat naar haar werk.

Soraya heeft de mbo-opleiding MZ gevolgd in Rotterdam. Ze is opgeleid tot Persoonlijk Begeleider Specifieke doelgroepen en werkt nu 6 jaar als wooncoach. Dit doet ze in de organisatie waar ze tijdens haar opleiding haar laatste stage liep. Soraya werkt dagelijks met mensen die om verschillende redenen ondersteuning kunnen gebruiken in hun dagelijks leven.

### 21st Century Skills

Verantwoordelijkheid nemen

Samenwerken

Communiceren

Flexibiliteit

Reflectie

### Het beroep

Als wooncoach is het jouw **drijfveer** om juist die mensen die in bepaalde fasen van hun leven wat hulp kunnen gebruiken te **ondersteunen**. Jij maakt voor hen het **verschil** door hen te **activeren** en te **coachen**, zodat zij weer **controle en regie** krijgen over hun eigen leven. Als wooncoach weet jij dat iedere klant **meer is dan zijn/haar ziektebeeld** en besef jij goed dat je geen psychiater bent.

### Doelgroep

- Licht verstandelijke beperking
- Schizofrenie
- Angststoornis
- Psychiatrische stoornis
- Autisme
- Verslaafde
- Oud justitiële
- Lichte ondersteuning

Leeftijd: 28

Beroep: Wooncoach

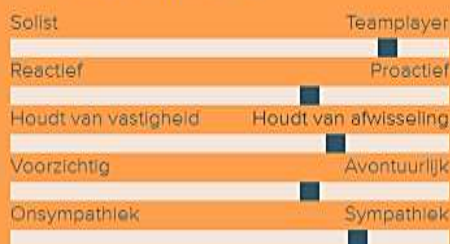
Woonplaats: Rotterdam

Burgerlijke staat: Samenwonend

Hobby: Lezen, dansen & koken

*"Ik breng ze in beweging zodat de klant me uiteindelijk niet meer nodig heeft en word daardoor zelf een beter mens."*

### Persoonlijkheid



### Ontwikkelingen

- Complexiteit neemt toe
- De wooncoach is verantwoordelijk
- Veel verschillende doelgroepen
- Veel verschillende partijen waar rekening mee gehouden moet worden
- Veel (na)druk op resultaten

### Andere competenties & vaardigheden



### 2 do list

Je stelt samen met de klant het werkplan op, onderhoudt contact met de klant hierover (face-to-face, WhatsApp, telefonisch, etc.) en wikkelt de rapportage en administratie hieromheen af.

Je leert ze vaardigheden aan om weer regie over het eigen leven te hebben.

- Op zichzelf wonen en dagelijkse taken zoals de was, koken en schoonmaken, boodschappen, medicatie
- Zinnige dagbesteding (vrijwilligerswerk, betaald werk, contacten)
- Solliciteren, administratie doen en belasting betalen;

Je regelt zaken er om heen (o.a. met de omgeving, reclassering, gemeente, bewindvoerder, andere hulpverleners, familie).