

"Een deur naar de Nederlandse samenleving en cultuur"

Een evaluatieonderzoek naar een coachingsproject voor vluchtelingvrouwen

In opdracht van Quality Centre Vluchtelingvrouwen, Utrecht

Brechtje Raat (3434923)

Master Multiculturalisme

Universiteit Utrecht

Juli 2010

1^e Begeleider: Gerrit-Bartus Dielissen

2^e Begeleider: Marcel Coenders

Voorwoord

Mijn interesse gaat uit naar mensen met verschillende achtergronden en culturen, naar migratie- en integratieprocessen en naar wederzijdse beeldvorming tussen bevolkingsgroepen. De Master "Multiculturalisme in vergelijkend perspectief" sluit goed aan bij deze onderwerpen. Na een jaar geleden eens gesolliciteerd te hebben bij het Quality Centre voor Vluchtelingvrouwen, kwam deze organisatie opnieuw op mijn pad, toen ik de opdracht en onderzoeksvraag las die door hen bij de Universiteit Utrecht was neergelegd. Ik werd hierdoor gelijk enthousiast! Het feit dat de onderzoeksresultaten concreet iets voor een organisatie als deze kunnen betekenen, was voor mij een enorme motivatie en uitdaging.

Dit evaluatieonderzoek is in opdracht van het Quality Centre en in samenwerking met medestudente Jelena Prostran uitgevoerd. Deze samenwerking verliep zeer goed: wij hebben afzonderlijk een individueel onderzoekstraject doorlopen en konden elkaar vervolgens steeds aanvullen. Zo hebben wij bijvoorbeeld beiden een theoretisch kader geschreven en deze later geïntegreerd. Bij het coderen hebben wij elkaar steeds afgewisseld, waardoor wij elkaar konden controleren. Het onderzoeksrapport is een helder product geworden, omdat wij onderwerpen verdeelden en elkaar vervolgens aanvulden. Het afnemen van semi-gestructureerde interviews en open vragenlijsten, heeft ons antwoorden verschaft op de onderzoeksvragen (die kwamen van het Quality Centre en vanuit literatuuronderzoek) en heeft uiteindelijk tot dit rapport geleid. Wij hebben interessante inzichten verkregen in de situatie van vluchtelingvrouwen. Het was zeer leerzaam en inspirerend om met deze doelgroep in contact te komen. Soms verliepen de gesprekken in het begin wat onwennig, maar naderhand kwamen de bijzondere levensverhalen van deze vrouwen naar voren en vertelden zij hier open over. Wij vinden dit heel waardevol en zijn hen dan ook zeer dankbaar voor hun medewerking aan dit onderzoek.

Graag wil ik, naast de deelnemers en de coaches die aan het onderzoek meegewerkt hebben, ook een aantal andere mensen bedanken. Om te beginnen Jelena Prostran, met wie ik dit onderzoek heb uitgevoerd. Wij hebben heel prettig samengewerkt en konden elkaar steeds motiveren en controleren, waardoor dit onderzoek geslaagd is en er een mooi rapport is gekomen. Daarnaast wil ik de zakelijk leider van het Quality Centre, Leida Schuringa bedanken, voor deze kans die wij gekregen hebben en voor haar informatie en ondersteuning tijdens het onderzoeksproces. Vervolgens wil ik de medewerkers van het QC: Saskia Bantjes, Dayna Maduro, Nasra Bashe en Elham Abdala bedanken voor hun inzet bij het maken van de afspraken voor de gesprekken met de deelnemers en hun informatie over het coachingsproject. Mede hierdoor is het mogelijk gemaakt dit onderzoek af te ronden in de tijd die we voor ogen hadden. Vanuit de Universiteit Utrecht zijn wij begeleid door Gerrit-Bartus Dielissen. Ik wil hem bedanken voor het meedenken over de mogelijkheden, de tussentijdse gesprekken en de feedback tijdens ons onderzoeksproces.

Ik ben geraakt door te zien hoe de begeleiding van het Quality Centre en de coaches gewaardeerd wordt en welke rol dit speelt in de levensverhalen van de vluchtelingvrouwen. Trots presenteer ik u dan ook de bevindingen van dit evaluatieonderzoek in dit onderzoeksrapport!

Brechtje Raat

Samenvatting

In Nederland wonen een kwart miljoen vluchtelingen. Uit wetenschappelijke literatuur blijkt dat vluchtelingen een ander en complexer integratieproces doormaken dan vrijwillige migranten. Vrouwelijke vluchtelingen zijn bovendien kwetsbaarder dan mannelijke vluchtelingen. Zij worden vaker slachtoffer van (seksueel) geweld en hebben meer traumatische ervaringen, zowel in het land van herkomst, als tijdens het vluchten. Ondersteuning voor deze vluchtelingvrouwen is gezien hun positie in de samenleving dan ook van groot belang en maakt het voor hen makkelijker een weg te vinden in de maatschappij.

Quality Centre Vluchtelingvrouwen te Utrecht ondersteunt vluchtelingvrouwen door middel van een coachingsproject. Zij koppelen deelnemers aan een vrijwillige coach die hen persoonlijk begeleidt. Daarnaast worden activiteiten georganiseerd voor de deelnemers en de coaches. Het Quality Centre beoogt de vrouwen optimaal te laten participeren in de Nederlandse samenleving, door hun talenten en kwaliteiten in te laten zetten. Tevens is uitbreiding van het sociale netwerk van de deelnemer een doelstelling van het Quality Centre. Er wordt gestreefd naar een goede match tussen de deelnemer en de coach, zodat zij ook na het traject contact blijven houden en een duurzame relatie opbouwen. Dit is bij de meeste koppels gelukt. Daarnaast spelen de activiteiten die het Quality Centre organiseert, een rol bij deze netwerkuitbreiding. In opdracht van deze organisatie is een proces- en product evaluatie uitgevoerd naar het coachingsproject.

In dit onderzoek is gebleken dat de deelnemers van dit coachingsproject goed participeren in de Nederlandse samenleving. Hierbij is gekeken naar positionering, acculturatie, identificatie met de Nederlandse samenleving en interactie met andere personen. Alle deelnemers nemen een positie in de Nederlandse samenleving in, door het volgen van een opleiding of het hebben van werk (betaald of onbetaald). Zij spreken vrijwel allemaal de Nederlandse taal, of volgen hier lessen in. Niet iedereen voelt zich evenwel nog echt thuis in Nederland, dit blijkt een meer complex proces te zijn. Wel zijn de deelnemers overwegend tevreden met het sociale netwerk dat zij via het coachingstraject hebben opgebouwd. Naast deze integratiefactoren, zijn het zelfbeeld, de sociale kaart van de deelnemers en hun idee over beeldvorming en beleid onderzocht. Het zelfvertrouwen is bij een groot aantal deelnemers toegenomen, dit blijkt bovendien vaak een belangrijke voorwaarde voor het werkelijk ondernemen van integratiestappen. De sociale kaart van de deelnemer is vergroot: zij weten de weg naar instanties inmiddels goed te vinden. De meeste deelnemers vinden de beeldvorming over hen divers of negatief. Het Quality Centre kan mogelijk een rol spelen in de verbetering hiervan.

Uit dit onderzoek blijkt dat deze onderzochte factoren van integratie sterk met elkaar verbonden zijn en elkaar beïnvloeden. Wanneer op één bepaald vlak positieve resultaten worden geboekt, versterkt dit ook ontwikkeling op andere terreinen. De integrale visie op coaching van het Quality Centre sluit dan ook goed aan op deze kettingreactie tussen de verschillende integratiefactoren. Positief wordt vooral het centraal stellen van de individuele ontwikkeling van de vluchtelingvrouwen beoordeeld. Uit het onderzoek blijkt dat het integrale model op het niveau van de organisatie goed gebruikt wordt en door de medewerkers gewaardeerd wordt. Gebleken is dat de ervaren steun van de coaches veel bijdraagt aan de activering van de deelnemers, daarnaast wordt de praktische ondersteuning door de coaches gewaardeerd. De begeleiding die de

deelnemers van de coaches en het Quality Centre krijgen, is vergeleken met een aantal succesfactoren van coaching. Van deze factoren is bij het Quality Centre zeker sprake. De waarde van het unieke karakter van het Quality Centre is in dit onderzoek duidelijk geworden. Deze organisatie bestaat voor én door vluchtelingenvrouwen. Bovendien is dit geen 'gewoon' maatjesproject voor bepaalde tijd: er wordt aan uitbreiding van het sociale netwerk van de deelnemers gewerkt en er worden duurzame relaties opgebouwd. De activiteiten die het Quality Centre organiseert zijn leerzaam en dragen bij aan de ondersteuning en de uitbreiding van het sociale netwerk van de vrouwen. De deelnemers kunnen zich door de geboden steun en praktische hulp goed ontwikkelen en hun talenten en kwaliteiten inzetten in de Nederlandse samenleving!

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| 1. Inleiding | 5 |
| 2. Theoretisch kader | 8 |
| 2.1. Positie van vluchtelingen | 8 |
| 2.2. Vluchtelingvrouwen | 10 |
| 2.3. Coaching | 11 |
| 3. Quality Centre Vluchtelingvrouwen | 17 |
| 3.1. Integrale visie van het Quality Centre | 18 |
| 3.2 Coachingstraject | 19 |
| 4. Onderzoeksmethoden | 22 |
| 4.1. Dataverzameling | 22 |
| 4.2. Data analyse | 25 |
| 4.3 Relevantie en interdisciplinaire verantwoording | 26 |
| 5. Resultaten | 28 |
| 5.1. Introductie van de respondenten | 28 |
| 5.2 Resultaten: de analyse | 32 |
| 5.2.1 Hoe participeren de deelnemers in de Nederlandse samenleving? | 32 |
| 5.2.2 Wat hebben de coaches en het Quality Centre Vluchtelingvrouwen bijgedragen aan de participatie van de deelnemers? | 36 |
| 5.2.3 Hoe verliep het coachingstraject van de koppels? | 41 |
| 5.2.4 Hoe wordt de begeleiding van het Quality Centre ervaren? | 46 |
| 5.2.5 Welke sterke en zwakke punten van het coachingsproject noemen de deelnemers en de coaches? | 50 |
| 5.2.6. Hoe wordt de beeldvorming over en het beleid voor vluchtelingen in Nederland ervaren door de deelnemers en de coaches? | 55 |
| 5.2.7 In welke mate wordt het integrale model toegepast in de coachingspraktijk en welke toegevoegde waarde heeft dit voor de participatie van de deelnemers? | 58 |
| 6. Conclusie | 62 |
| 6.1 Evaluatie | 62 |
| 6.2 Aanbevelingen | 68 |
| 6.3 Discussie | 71 |
| Literatuurlijst | 73 |

1. Inleiding

De hedendaagse wereld is een 'global village'. De moderne samenleving kenmerkt zich door mobiliteit van goederen, mensen en informatie. Migratieprocessen hebben ervoor gezorgd dat nationaliteiten, etniciteiten en culturen overal ter wereld terug te vinden zijn. Dit kan leiden tot verrijking, maar ook tot confrontaties tussen groepen. De laatste decennia zijn veel onderzoeken naar multiculturele vraagstukken in Westerse migratielanden gedaan. Hoe zijn de migratiestromen op gang gekomen? Wat zijn push- en pullfactoren voor migranten? Hoe verloopt het integratieproces van immigranten? Wat is de invloed van het groeiende aantal moslims in West-Europese landen? Moet integratie van beide kanten komen of moeten migranten assimileren in een ontvangende samenleving? Een kleine greep uit het wetenschappelijke, publieke en politieke debat laat zien dat immigratie en integratie 'hot items' zijn. Globalisering leidt echter niet voor iedereen tot meer mogelijkheden en kansen, het verscherpt de ongelijkheid in de wereld ook. Bovendien verlaat niet iedere migrant het land van herkomst vrijwillig en met het idee zijn of haar economische situatie of status te verbeteren. Sommige mensen moeten alles wat zij hebben achterlaten om hun eigen veiligheid te waarborgen. Wanneer je niet in een land kunt blijven, omdat je daar niemand om bescherming kunt vragen, blijft er geen andere keuze dan te vluchten en asiel aan te vragen in een ander land. Hoewel vluchtelingenstromen al eeuwenlang bestaan, krijgt dit groeiende aantal 'gedwongen migraties' weinig aandacht in het debat (Castles, 2003).

In Nederland wonen inmiddels tussen de 200.000 en 250.000 erkende vluchtelingen. Van de vluchtelingen die de afgelopen tien jaar een verblijfsstatus hebben gekregen, zijn grote aantallen afkomstig uit Afghanistan, Irak en de voormalige Sovjet-Unie. Andere herkomstlanden van vluchtelingen in Nederland zijn bijvoorbeeld voormalig Joegoslavië, Somalië, Iran, Angola, Sierra Leone, Soedan en China. Allereerst is het van belang om deze groep te definiëren. Een vluchteling wordt in het Vluchtelingenverdrag van de Verenigde Naties als volgt gedefinieerd:

"A refugee is a person who, owing to a well-founded fear of being persecuted for reasons of race, religion, nationality, membership of a particular social group, or political opinion, is outside the country of his nationality, and is unable to or, owing to such fear, is unwilling to avail himself of the protection of that country..."

Article 1, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees (www.unhcr.org)

Deze definitie wordt tot op heden in de meeste literatuur gehanteerd. In het algemeen kennen vluchtelingen - en in het bijzonder vluchtelingvrouwen - een ander, complexer integratieproces dan 'vrijwillige' migranten (Deacon & Sullivan, 2009; Bloch, Galvin & Harell-Bond, 2000; Spijkerboer, 2000; Breton, 1999). Vrijwillige migranten gaan, zoals de term al zegt, uit eigen wil naar een bepaald land. Meestal is dit om economische redenen. Zij gaan op zoek naar een beter bestaan door op zoek te gaan naar werk of een opleiding in een land waar dit mogelijk lijkt. Vluchtelingen vormen een specifieke categorie binnen de groep nieuwkomers. Zo hebben zij vaak al een hogere opleiding gevolgd en soms ook werkervaring in het land van herkomst opgedaan. Vluchtelingen kennen eveneens een andere vorm van integratie dan andere immigranten (Klaver & van der Welle, 2009). De start is meestal moeizamer dan de gemiddelde immigrant. Ze komen niet vrijwillig naar Nederland, brengen negatieve ervaringen met zich mee, en moeten vaak lang wachten op een verblijfstatus, waarin zij in onzekerheid verkeren. Hun situatie is complex; zo zitten zij in een positie waarin een verminderd zelfvertrouwen, gebrek aan sociaal netwerk

(afwezigheid familieband) en traumatische ervaringen kenmerkend zijn. Onder een deel van de vluchtelingen komen psychische problemen, zoals angst- en stemmingsstoornissen veelvuldig voor (Bomkamp en Zegering Hadders, 2008). Zij hebben een hogere arbeidsmotivatie, maar kampen veelal met psychische problemen door traumatische ervaringen (Mattheijer, 2000).

Vluchtelingen krijgen vaak tijdelijke woonruimte toegezegd en worden over Asielzoekers Centra's (AZC's) in het land verspreid, waardoor zij het verlies van sociale netwerken niet kunnen compenseren met nieuwe netwerken. Dit zorgt er onder meer voor dat het integratieproces van vluchtelingen de eerste jaren na het verkrijgen van een verblijfsstatus vaak problematisch verloopt (Klaver & van der Welle, 2009). Wel zijn vluchtelingen vaak sterker georiënteerd op Nederland, hebben meer contacten met de Nederlanders en spreken de taal vaak beter dan andere migranten (Klaver & van der Welle, 2009). Voor deelname aan de maatschappij is het dan ook van belang te onderzoeken welke kwaliteiten en talenten de vluchtelingen verder hebben, zodat zij deze kunnen ontwikkelen en in kunnen zetten in de samenleving. Vluchtelingvrouwen zijn kwetsbaarder dan mannelijke vluchtelingen en zij hebben vaak extreem traumatische ervaringen opgedaan in het land van herkomst en tijdens de vlucht. Vrouwen krijgen meer met (seksueel) geweld te maken dan mannen. Vluchtelingvrouwen hebben dan ook behoefte aan meer en aan andere begeleiding dan 'vrijwillige migranten' en dan mannelijke vluchtelingen. Dit wordt verder besproken in paragraaf 2.2.

Een aantal organisaties in Nederland zet zich in voor vluchtelingen. Quality Centre Vluchtelingvrouwen in Utrecht richt zich specifiek op het begeleiden van vrouwelijke vluchtelingen naar een participerende rol in de Nederlandse samenleving. In 2005 is op individueel niveau met deze begeleiding begonnen, sinds 2007 ontvangt Stichting Quality Centre subsidie en kan zij professionelere en grootschaligere begeleiding bieden. Inmiddels is de behoefte ontstaan aan een product- en procesevaluatie van het coachingsproject. Er is aan ons - studenten van de Universiteit Utrecht - gevraagd dit evaluatieonderzoek uit te voeren.

De onderzoeksvraag die in dit rapport centraal staat is: *Hoe participeren de deelnemers van het Quality Centre Vluchtelingvrouwen in de Nederlandse samenleving en in welke mate heeft het coachingsproject hieraan bijgedragen?* De doelstelling van dit onderzoek is het inzichtelijk maken in hoeverre de doelstellingen van Quality Centre Vluchtelingvrouwen zijn behaald, waarna mogelijke aanbevelingen gedaan kunnen worden ter verbetering van de uitvoeringspraktijk. Wanneer deze aanbevelingen opgevolgd worden, zal het coachingsproject meer aan de wensen en behoeften van de coaches en coachees voldoen, en daardoor wellicht nog meer resultaten boeken. Naast de relevantie voor het Quality Centre, is dit onderzoek ook relevant voor andere organisaties met soortgelijke projecten. Er is inzicht verkregen in succesfactoren van coaching, met als specifieke doelgroep vluchtelingvrouwen. En duidelijk is geworden wat één op één coaching kan bijdragen aan de participatie van deze groep in de Nederlandse samenleving.

Voorts zal in hoofdstuk 2 het theoretisch kader beschreven worden, dat ten grondslag ligt aan dit onderzoek. Hier wordt de positie van vluchtelingen in Nederland besproken en wordt behandeld wat vrouwelijke vluchtelingen specifiek maakt binnen deze groep. Daarnaast wordt besproken wat coaching, en in het bijzonder integrale coaching, kan betekenen voor deze doelgroep en wat hierbij succesfactoren kunnen zijn. In hoofdstuk 3 wordt de organisatie Quality Centre Vluchtelingvrouwen geïntroduceerd. De werkwijze, het verloop van de coachingstrajecten en de activiteiten die

georganiseerd worden, worden hier behandeld. In hoofdstuk 4 (Onderzoeksmethoden) worden de deelvragen behandeld en komt de methodologische verantwoording aan bod; welke strategieën van dataverzameling zijn toegepast. Ook wordt besproken hoe de analyse heeft plaatsgevonden en de wat relevantie van het onderzoek is. Vervolgens vormt hoofdstuk 5 de analyse van de gegevens. Per deelvraag worden de relevante resultaten van het onderzoek besproken. In de conclusie worden uiteindelijk de belangrijkste bevindingen van het onderzoek getoond, waarvan enkele aanleiding geven tot het vormen van aanbevelingen voor het Quality Centre. Tot slot is er een reflectie op het onderzoek, hier worden de sterke en zwakke punten van het onderzoek behandeld.

2. Theoretisch kader

2.1. Positie van vluchtelingen

Er is al redelijk wat onderzoek gedaan naar de positie van vluchtelingen in Nederland. Tot op heden was deze onderzoeksgroep echter lastig te definiëren en moeilijk te benaderen. Vluchtelingenwerk Nederland probeert sinds 2005 met de 'Integratiebarometer' grip te krijgen op hoe het staat met de integratie van vluchtelingen in Nederland. In 2009 heeft Vluchtelingenwerk voor het eerst de groep 'vluchtelingen' in Nederland zuiver kunnen definiëren in een aantal databestanden van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Deze data zijn aangevuld met een survey-onderzoek onder 473 vluchtelingen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de integratie van vluchtelingen in Nederland vooral tijd nodig heeft. Vluchtelingen hebben - meer dan andere migranten - tijd nodig om te wennen aan de nieuwe situatie (die vaak nog onzeker en voor bepaalde tijd is) en aan de nieuwe samenleving. De werkloosheid en uitkeringsafhankelijkheid onder vluchtelingen is groter dan onder niet-westerse immigranten en onder autochtone Nederlanders. Ruim een kwart van de ondervraagde vluchtelingen is werkzoekend (28%). Zij hebben meer hulp nodig bij het vinden van (passend) werk en re-integratie begeleiding lijkt daarbij van groot belang. De sleutel tot integratie is taal:

"Het beheersen van het Nederlands heeft een positieve en significante relatie met het verwerven van een maatschappelijke positie en met het aangaan van contacten buiten de eigen etnische groep" (Klaver & van der Welle, 2009: 61).

Inburgeringscursussen spelen een grote rol in het aanleren van de taal. Het feit dat veel vluchtelingen een beperkt sociaal netwerk hebben, weerhoudt hen van het verkrijgen van een betere positie in de Nederlandse samenleving. In de Integratiebarometer 2009 worden uitspraken gedaan over vluchtelingen in Nederland, hierbij wordt echter wel vermeld dat dit om een zeer diverse groep gaat en dat de verschillen onderling nog erg groot zijn. Gesteld kan worden dat vrouwelijke en oudere vluchtelingen een kwetsbaardere positie hebben en dat bepaalde herkomstgroepen bepaalde integratiepatronen laten zien (Klaver & van der Welle, 2009).

Van den Tillaart, Monnikenhof, van den Berg & Warmerdam (2000) hebben eerder onderzoek gedaan naar de integratie van vluchtelingengroepen uit vijf van die verschillende herkomstlanden, namelijk: Afghanistan, Ethiopië / Eritrea, Iran, Somalië en Vietnam. Verblijfsduur en de leeftijd waarop iemand vluchtte, bleken in dit onderzoek veel invloed uit te oefenen op de mate waarin men integreert. Integratie vormt een breed, veel bestudeerd begrip, waardoor definiëring van belang is. Er wordt in het algemeen onderscheid gemaakt tussen structurele integratie en sociaal-culturele integratie. Structurele integratie staat voor deelname aan maatschappelijke instituties, zoals het volgen van een opleiding en het hebben van werk. Met sociaal-culturele integratie worden culturele oriëntatie en sociale contacten met autochtonen bedoeld (Graaf, Kok & Berkhout, 2004). Voor structurele integratie bleken opleidingsniveau en het spreken van de Nederlandse taal goede indicatoren te zijn, hoewel het werk vaak niet goed aansluit bij de persoonlijke competenties. De sociaal-culturele integratie hangt af van het feit of vluchtelingen van plan zijn ooit weer terug te keren naar het land van herkomst, in wat voor buurt zij wonen en of men de Nederlandse taal spreekt. De deelnemers van het QC zijn van plan in

Nederland te blijven en proberen een positie te verwerven in de samenleving. Volgens Esser (2003, als aangehaald in Klaver en van der Welle, 2009) zijn dit belangrijke motivaties voor integratie. Participeren en integreren omvatten volgens Esser meerdere belangrijke aspecten, hierbij worden vier aspecten onderscheiden:

- Positionering: het innemen van een bepaalde maatschappelijke positie op belangrijke terreinen als onderwijs, arbeidsmarkt, woningmarkt en rechtssysteem. Het gaat zowel om positieverwerving door de nieuwkomers, als positietoewijzing door de ontvangende samenleving.
- Acculturatie: het verwerven van kennis en vaardigheden om betekenisvol te kunnen deelnemen aan de samenleving (bijvoorbeeld culturele vaardigheden, taalvaardigheid).
- Interactie: het opbouwen en aangaan van sociale contacten, vriendschappen en huwelijken, die etnische groepsgrenzen overschrijden.
- Identificatie: de emotionele verbondenheid van de nieuwkomer met de ontvangende samenleving. Het betreft begrippen zoals loyaliteit, vertrouwen en het gevoel erbij te horen.

Deze aspecten staan natuurlijk niet los van elkaar, zij kunnen elkaar aanvullen en beïnvloeden. Het spreken van de Nederlandse taal, het aangaan van contacten, het zich interesseren in de Nederlandse cultuur zorgen er uiteindelijk voor dat men zich structureel kan positioneren. Men kan zodoende op zoek naar een baan of een opleiding beginnen. In die zin leidt sociale integratie tot structurele integratie. Het integratieproces kent dus verschillende aspecten die enige inspanning vergen: het gaat niet vanzelf en bij sommige vluchtelingen verloopt het moeizamer dan bij andere vluchtelingen. Volgens Ghorashi (2005) ondervinden vluchtelingen in een verzorgingsstaat zoals Nederland meer integratieproblemen, omdat een verzorgingsstaat leidt tot afhankelijkheid en tot negatieve beeldvorming van vluchtelingen. Het woord 'vluchteling' zou men associëren met hulpeloze slachtoffers, die het alleen niet zouden redden (Ghorashi, 2005; Logger & Martens, 2000). Dat veel vluchtelingen juist zeer dappere, strijdlustige mensen zijn die in het land van herkomst veel risico's namen, wordt totaal genegeerd. De interacties tussen vluchtelingen en verzorgingsstaten op basis van deze associaties leiden tot hiërarchische en afhankelijke relaties. Ook in Nederland bestaat het beeld van de hulpbehoevende vluchteling.

"However, what is striking in the case of the Netherlands is that the Dutch welfare system makes refugees dependents of the state and then blames them for their dependency on the state" (Ghorasi, 2005: 186).

Ghorasi ziet deze afhankelijkheid voornamelijk ontstaan bij vluchtelingen die na 1990 asiel hebben aangevraagd. Sinds 1980 nam het aantal asielzoekers in Nederland sterk toe waardoor het asielbeleid sinds 1990 restrictiever werd en het aantal vluchtelingen met een verblijfsstatus afnam. Het extreme spreidingsbeleid en lange asielprocedures sindsdien veroorzaakten veel problemen: vluchtelingen hadden tijdenlang geen dagbesteding, geen bewegingsvrijheid, werden geconfronteerd met hun trauma's, konden geen nieuw leven opbouwen en verkeerden in onzekerheid.

"Dependency builds dependency. People who have spent years living as dependents of the state, find it difficult to live independently later" (Ghorasi, 2005: 191).

Dit leidt tevens tot negatieve beeldvorming van vluchtelingen. Het feit dat immigranten tot in de jaren '70 als tijdelijk verblijvende groepen werden gezien, draagt ook bij aan de plotseling ervaren dreiging van immigranten die permanent zullen blijven. Argwaan ten opzichte van vluchtelingen,

die zeggen politieke in plaats van economische motieven te hebben, komt dan ook veel voor (Logger & Martens, 2000). Bij positionering (Esser, 2003) gaat het zowel om het innemen als het toewijzen van een positie. Wanneer een negatieve beeldvorming bestaat, heeft dit een negatieve invloed op de participatiekansen van de vluchtelingen.

2.2. Vluchtelingvrouwen

Vrouwelijke vluchtelingen zijn kwetsbaarder dan mannelijke vluchtelingen en zijn desondanks relatief onzichtbaar gebleven in het debat over asielzoekers en vluchtelingen (Bloch, Galvin & Harrell-Bond, 2000). Volgens deze auteurs moet rekening gehouden worden met het feit dat er sprake is van gender-specifieke problematiek van vluchtelingen. Veel vluchtelingvrouwen zijn slachtoffer geweest van (seksueel) geweld, in sommige landen wordt verkrachting bijvoorbeeld als oorlogswapen gebruikt. Maar ook bepaalde culturele normen en waarden die vrouwen beperken in hun vrijheid kan men zien als gender-specifieke legitieme redenen voor asielverzoek in een ander land. In de definitie van de VN staat echter niets over specifieke legitieme redenen voor vrouwen. Hoewel vluchtelingvrouwen meer redenen kunnen hebben om te vluchten en asiel aan te vragen, doen zij dit relatief weinig op eigen houtje. Het grootste deel van de asielaanvragen wordt gedaan door mannen: vrouwen vragen vooral asiel aan als gezinslid en zijn daardoor vaak afhankelijk van mannen. Dit leidt er ook toe dat vluchtelingvrouwen andere behoeften hebben dan vluchtelingenmannen en dat zij een kwetsbare groep vormen. Bekend over deze groep vrouwen is dat zij de continuïteit van het dagelijks leven weer moeten zien op te bouwen, wanneer zij in Nederland zijn en zich aan moeten passen (Bala, 1997 als aangehaald in Tankink, 2009). Hun vluchtervaringen hebben niet alleen gezorgd voor een onderbreking in hun bestaande leven, maar bijvoorbeeld ook in het volgen van een opleiding, het doen van werk, het kunnen inzetten van kwaliteiten en het aangaan van sociale contacten. Dit alles moet weer hersteld zien te worden wanneer zij in Nederland zijn gekomen.

Eveneens lopen zij soms aan tegen dubbele discriminatie in de Nederlandse samenleving; zowel op basis van hun geslacht als op basis van hun etnische afkomst. Vluchtelingvrouwen hebben bovendien meer moeite om aan de individualistische levenswijze in Westerse landen te wennen en worden hier vaak onzeker van (Logger & Martens, 2000). Daarnaast kunnen deze vrouwen binnen hun eigen gemeenschappen in een aantal gevallen ook met discriminatie, achterstelling en ongelijke behandeling te maken krijgen (de Boer, 2002).

"Although all refugees have significant needs in resettlement, women's gendered experiences during war and flight, combined with the stressors they encounter in exile, result in their needs being qualitatively different from those of men" (Deacon & Sullivan, 2009: 272).

Vluchtelingvrouwen hebben volgens deze auteurs vijf soorten behoeften waar in voorzien moet worden: economisch, taal, cultuur, medische zorg en de mogelijkheid instituties te 'vinden'. Ten eerste hebben vluchtelingvrouwen andere economische behoeften. Sommige vrouwen zijn niet gewend te werken (en/of dit te combineren met het gezinsleven), andere vrouwen zijn hier aangewezen op werk dat ver onder hun niveau ligt. Een discussiepunt in Nederland is bijvoorbeeld of vluchtelingvrouwen mogen studeren met behoud van een uitkering. Dit geeft hen de kans uiteindelijk op hun eigen niveau te kunnen participeren in de Nederlandse samenleving (Klaver & van der Welle, 2009). Ten tweede moeten vluchtelingvrouwen de kans krijgen om de Nederlandse

taal goed te leren, omdat dit leidt tot betere integratie en het vergroten van het sociale netwerk van de soms geïsoleerde vrouwen. Deze sociale isolatie kan verergeren als vluchtelingvrouwen de cultuur van het ontvangende land niet kunnen aanleren; dit is de derde behoefte. Dit betekent geen assimilatie, maar het wennen aan een voor hen nieuwe cultuur en hun eigen weg hierin vinden. De vierde behoefte, passende medische zorg, blijkt ook een belangrijk punt te zijn (Deacon & Sullivan, 2009; Bloch, Galvin, Harrell-Bond, 2000; Spijkerboer, 2000). Uit onderzoek blijkt dat vluchtelingvrouwen veel medische klachten hebben, waaronder veel psychosomatische klachten, maar dat zij vaak moeite hebben met het Westerse zorgsysteem. Door rekening te houden met deze groep; door vrouwelijke artsen in te zetten, communicatieproblemen weg te nemen en vrouwen gerust te stellen, zullen zij meer gebruik maken van de zorg en zal de integratie uiteindelijk beter verlopen. Dit hangt samen met het vijfde punt: vluchtelingvrouwen weten vaak de weg naar bepaalde instanties niet te vinden. Vaak is er veel mogelijk qua hulp en begeleiding, maar zijn vrouwen hier niet van op de hoogte. Praktische hulp die hen bekend maakt met de mogelijkheden dient hen op weg helpen naar een participerende rol in de samenleving. Dat is ook het doel van QC.

2.3. Coaching

De methode van coaching is in de literatuur een breed uitgemeten begrip dat in veel organisaties en bedrijven wordt toegepast. Er is een stijging te zien in de aandacht die in de literatuur uitgaat naar coaching (Grant & Cavanagh, 2004). Dit hangt samen met het stijgend aantal coaches en verenigingen en het stijgend aantal particulieren en bedrijven die hier gebruik van maken. Grant en Cavanagh concluderen dat er onder professionele coaches een groeiend bewustzijn is van de behoefte om hun methoden te funderen op een solide theoretische basis en op empirisch getoetste modellen. Dit leidt ertoe dat er verschillende stromingen zijn ontstaan in coaching. Bartlett (2007) stelt dat coaching een verrijkende methode is en omschreven kan worden als:

"... a process of equipping people with the tools, knowledge, and opportunities they need to develop themselves and become more effective" (Peterson & Hicks, 1996: 14, als geciteerd in Bartlett, 2007: 91).

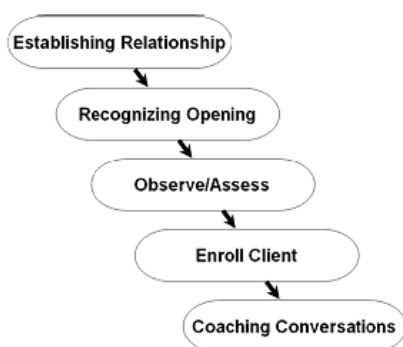
Bartlett erkent dat er vele vormen van coaching zijn, deze zijn volgens hem echter allen gericht op prestatieverbetering. Deze begeleiding ter bevordering van iemands ontwikkeling is voornamelijk gericht op de toekomst, op persoonlijke groei en op het leren van vaardigheden (de Vries, 2005 zoals aangehaald in Maagdenberg, 2008). Vaak wordt coaching gebruikt in organisaties en bedrijven en heeft uiteindelijk een commerciële doelstelling. De laatste decennia is er een trend onder werkgevers ontstaan waarbij zij meer aandacht besteden aan de ontwikkeling van hun werknemers; persoonlijke ontwikkeling speelt hierbij ook een grote rol.

Het is voor de evaluatie van coachingsprojecten relevant te bestuderen op welke manier eenzelfde soort projecten al dan niet tot succes hebben geleid. Ondanks de groei in het aantal wetenschappelijke artikelen over effectiviteit van coaching, is dit aantal immers nog gering. Een uitbreiding van de kennis hierover lijkt dan ook zeker niet overbodig. De vraag bij de methode van coaching is namelijk niet alleen óf het werkt, maar ook onder welke omstandigheden en door welke interventies het werkt. Tevens zou meer duidelijkheid moeten komen over coaching van specifieke doelgroepen, zodat hier rekening mee gehouden kan worden in de praktijk, tot nu toe is hier

weinig over bekend. Deze zogenoemde 'black box' van interventies en hun uitwerking dient door onderzoekers te worden geopend, zo meldt Klein Haarhuis (2005). Een blik op werkzame mechanismen verhoogt niet alleen de kwaliteit van evaluaties, maar ook de bruikbaarheid van evaluatieonderzoek voor verder beleid. Kennis over deze mechanismen laat namelijk zien welke elementen van deze methode essentieel zijn. Glasgow, Leeuw, Uiters en Bijl (2007) refereren eveneens aan deze 'black box'. In een researchsynthese naar evaluatieonderzoeken over interventies geven zij aan dat weinig evaluaties aandacht besteden aan de theorieën die aan de interventies ten grondslag liggen. Zo komt men weinig te weten aan wat er succesvol is geweest aan een interventie en wat niet.

Succesfactoren van coaching

Toch is er wel één en ander onderzocht over interventieprogramma's en effectieve coaching in de hulpverlening. Coachen levert volgens Whitmore (2003) grotendeels resultaat op vanwege de ondersteunende relatie tussen de coach en de coachee, door de middelen en de manier van communiceren die daarbij gebruikt worden. Een competente en wendbare opstelling van de coach is nodig om de deelnemers in verschillende fasen van hun ontwikkeling naar zelfsturing te leiden. Flexibiliteit van de coach is dan ook een vereiste.



Figuur 1: The Flow of Coaching (Flaherty, 2005: 40)

Flaherty (2005) schetst een beeld van de stappen die aan bod zouden komen tijdens een coachingstraject (zie figuur 1). Het opbouwen van een succesvolle coachingsrelatie ontstaat door wederzijds vertrouwen, respect en de vrijheid om zich te kunnen uiten. Vervolgens worden eventuele obstakels ontdekt, zoals verschillen in elkaars gewoontes en sociale identiteiten, waarna hierin naar openingen wordt gezocht. De coach observeert de cliënt vervolgens en maakt een balans op van de situatie en hoe deze veranderd dient te worden. Pas dan wordt de coachingsrelatie vastgelegd en kan het 'echte' coachen beginnen. Het is dan ook van belang, voor beide partijen, te erkennen dat wanneer een coachingsrelatie niet slaagt, de coaching ook eigenlijk niet kan beginnen. Ook moeten beide partijen zich ervan bewust zijn, dat het opbouwen van deze relatie tijd kost en er dus niet direct resultaten behaald kunnen worden.

Maagdenberg (2008) beschrijft welke punten van coaching volgens haar van belang zijn bij het tot stand brengen van effectieve resultaten. Als voorwaarde voor geslaagde coaching noemt zij allereerst dat de coachees over het algemeen goed functionerende individuen moeten zijn en dat in ieder geval geen ziekte als depressie, angststoornis of overspannenheid bij hen geconstateerd is.

Uit andere onderzoeken blijkt echter dat individuele coaching juist bij cliënten in de psychische hulpverlening zeer effectief kan zijn (Onrust & Smit, 2005). Bij de begeleiding van vluchtelingvrouwen speelt psychische hulpverlening vaak ook een rol.

Uit onderzoek van de Haan (2008) blijkt dat hoe beter de relatie van coach en coachee is, hoe groter het effect van de coaching is. Volgens de Haan valt of staat een coachingsproject met het wegnemen van twijfels van beide partijen, zodat deze goede relatie kan ontstaan. Twijfels van een coach zijn een goed teken, maar kunnen een succesvol traject ook in de weg staan:

"These doubts indicate that the coach is interested in the coachee, in the coachee's issue, in the coaching, and in the results of the coaching, so they must be vital to good coaching. Annoyingly, of course, these doubts and the lack of a definitive answer also make the coach uncertain, and permanently unfulfilled" (De Haan, 2008: 99).

Coachees zullen vaak dankbaar zijn, maar twijfelen ondertussen vaak of zij hun prestaties wel kunnen verbeteren en de verwachting wel waar kunnen maken. Het delen van twijfels met elkaar, zal de relatie en uiteindelijk het succes van de coaching ten goede komen, zo stelt de Haan.

Ook door Berger en Booij (2003) worden een aantal programmamakenmerken genoemd die de effectgrootte van de methode van coaching positief beïnvloeden. Dit zijn onder andere: doorgaande training voor mentoren/coaches, het inbouwen van structurele activiteiten voor coaches en deelnemers, duidelijke wederzijdse verwachtingen omtrent het contact en de contactfrequentie en ondersteuning bij en structurering van het contact door derden. Eveneens essentieel is het koppelen van de juiste vrijwilliger aan de juiste deelnemer (Berger & Booij, 2003; De Haan, 2008). Waarin het succes van de juiste match ligt lijkt echter minder eenvoudig, hiervoor lijkt geen vaste formule te zijn. Wel is wederzijds vertrouwen, respect en de vrijheid om te zeggen wat men graag wil zeggen voor een goede relatie van belang. Een derde partij om deze relatie en het onderlinge contact te reguleren, lijkt ook een gunstige uitwerking te hebben. Onrust en Smit (2005) geven dan ook aan dat succesfactoren zowel op niveau van de organisatie van een project als op niveau van het koppel bestaan:

"Op het niveau van de projectorganisatie kwamen de succes- en faalfactoren met name voort uit de personele bezetting van de vriendendienst en de werkwijze bij het samenstellen van de koppels. Op het gebied van het individuele maatjescontact lagen de succes- en faalfactoren voornamelijk op het terrein van wederzijdse interesse en acceptatie" (Onrust & Smit, 2005: 3).

Zij geven als succesfactor tevens de directe doelstelling om het sociale netwerk van de coachee te vergroten. Dit bleek een positieve invloed te hebben op de ervaren sociale steun bij cliënten binnen de maatjesprojecten.

Kushnir, Ehrenfelda, en Shalish (2008) beschrijven dat coachingstrajecten bovendien meerwaarde hebben voor zowel de coachee, als de coach. Beide partijen zouden vooral in het zelfvertrouwen gesterkt worden, door gezamenlijk te werken aan het verbeteren van een situatie of het behalen van bepaalde resultaten. De coachee krijgt een positiever zelfbeeld, omdat de eigen capaciteiten duidelijker worden. Ook het zelfvertrouwen van de coach groeit bij een geslaagd coachingstraject:

"Participation in the project enabled the coaches to practice and enhance many of the professional skills they had learned, and improved their training motivation and self-efficacy" (Kushnir, Ehrenfelda & Shalish, 2008: 844).

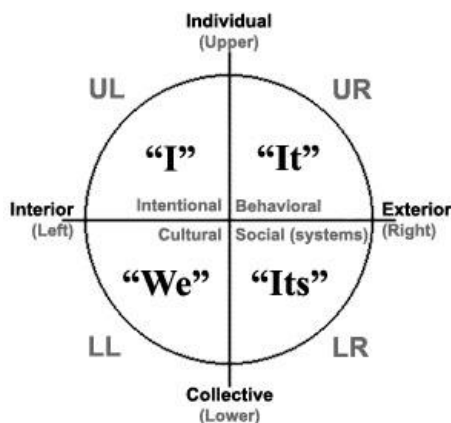
Integral coaching

Het QC werkt vanuit een integraal model dat de Oosterse en Westerse interdisciplinaire wetenschap probeert te vangen in een holistisch raamwerk (Esbjörn-Hargens, 2009).

"The word integral means comprehensive, inclusive, non-marginalizing, embracing. Integral approaches to any field attempt to be exactly that: to include as many perspectives, styles, and methodologies as possible within a coherent view of the topic. In a certain sense, integral approaches are "meta-paradigms," or ways to draw together an already existing number of separate paradigms into an interrelated network of approaches that are mutually enriching" (Wilber, aangehaald in Visser, 2001: xii).

Dit betekent dat men niet alleen naar een individu moet kijken, maar ook naar diens omgeving en de mogelijkheden die daar liggen. Het aanpakken van een probleem moet volgens de integrale theorie dan ook tegelijkertijd op micro-, meso- en macroniveau gebeuren. Alleen door alle facetten te analyseren en waar nodig te manipuleren, kun je structurele verandering bereiken. Het integrale model werkt met vier kwadranten: 1) het intentionele subjectieve en 2) gedragsobjectieve kwadrant op individueel niveau en 3) het culturele intersubjectieve en 4) interobjectieve sociale kwadrant op collectief niveau (Esbjörn-Hargens, 2009). Wilber ziet de AQAL-methode (All Quadrants All Levels) als de enige manier om verandering in te zetten:

"The four quadrants being intentional, behavioural, cultural, and social. Each of these dimensions was found to unfold in a sequence of at least a dozen major stages or levels. Combining the four quadrants with the dozen or so major levels in each quadrant yields an integral theory of consciousness that is quite comprehensive in its nature and scope" (Wilber, 1997: 71).



Figuur 2: AQAL model (www.drane.it/images/AQAL.jpg)

Wereldwijd bestaan verschillende scholen en methodes van 'integraal coachen', waaronder 'Integral Coaching Canada' die zeer bekend is. Esbjörn-Hargens claimt:

"They have a rigorous methodology that combines embodied perspective taking, presence, and powerful conceptual distinctions" (Esbjörn-Hargens, 2009: 21).

Integrale coaches ondersteunen met de vier kwadranten hun eigen persoonlijke groei en de ontwikkeling van hun cliënten.

"We have extensively studied Adult Development Theories and Integral Theory to build a systematic approach to change, bringing about change, and pursuing change using an approach that is whole and complete. Change is at the root of coaching whether it is introducing healthier ways of being in our current lives or transformative depth work that brings about radical development" (www.integralcoachingcanada.com).

Problematisch aan de informatie die te vinden is over integraal coachen, is dat deze niet altijd wetenschappelijk en objectief is. Er zijn veel lovende woorden over de integrale theorie en

integraal coachen, de argumenten die genoemd worden zijn echter niet empirisch getoetst. Voor dit onderzoek kunnen wij volstaan met het toetsen van de waarde die dit model heeft voor het begeleiden van de vluchtelingvrouwen door het QC.

Binnen het integrale model en in de werkwijze van het QC spelen de ontwikkelingsstadia die Beck (2000) heeft uitgewerkt een grote rol. Ook hier ligt een holistische visie aan ten grondslag:

"(...) that external approaches designed to improve the human condition are faulted unless they also include, as parallel and simultaneous tracks, the essential steps and stages in interior social development" (Beck, 2000: 2).

De ontwikkelingsstadia zijn tijdelijke, transitionele fases waarin mensen zich bevinden.

"These are fluid, living systems rather than rigid hierarchical steps. They form into spirals of complexity and exist within people, organizations, and entire societies" (Beck, 2000: 2).

Men kan wel van het ene naar het andere stadium groeien, maar kan ook terugvallen. Er is een vaststaand patroon in de ontwikkeling van het ene naar het andere stadium, maar welke gebruikt worden, hangt af van de situatie waarin men zich bevindt. Hieronder de ontwikkelingsstadia, zoals beschreven door Beck (2000). Bewustzijn van deze ontwikkelingsstadia van individuen, zou volgens Beck leiden tot mogelijkheden om als gemeenschap verandering te creëren.

| THE LIVING STRATA IN OUR PSYCHO-CULTURAL ARCHEOLOGY | | | | |
|---|-----------|---------------|-------------|---|
| Stage | Color | Popular Name | Thinking | Cultural manifestations and personal displays |
| 8 | Turquoise | WholeView | Holistic | collective individualism; cosmic spirituality; earth changes |
| 7 | Yellow | FlexFlow | Ecological | natural systems; self-principle; multiple realities; knowledge |
| 6 | Green | HumanBond | Consensus | egalitarian; feelings; authentic; sharing; caring; community |
| 5 | Orange | StriveDrive | Strategic | materialistic; consumerism; success; image; status; growth |
| 4 | Blue | TruthForce | Authority | meaning; discipline; traditions; morality; rules; lives for later |
| 3 | Red | PowerGods | Egocentric | gratification; glitz; conquest; action; impulsive; lives for now |
| 2 | Purple | KinSpirits | Animistic | rites; rituals; taboos; super- stitions; tribes; folk ways & lore |
| 1 | Beige | SurvivalSense | Instinctive | food; water; procreation; warmth; protection; stays alive |

Figuur 3: Stages of Social Development (Beck, 2000: 3, <http://www.integralworld.net/beck2.html>).

Hoewel over het integrale coachen weinig wetenschappelijke informatie voorhanden is, pleiten verschillende onderzoekers wel voor een humanistische benadering van coaching (Bartlett, 2007; Flaherty, 2005; Whitmore, 2003): een coach moet een coachee begrijpen en 'dezelfde taal spreken' om diegene te begeleiden naar betere prestaties of naar een andere situatie. Taal wordt hier niet zozeer letterlijk bedoeld, het is van groot belang dat beide partijen het over dezelfde constructen hebben en zeker weten dat hier hetzelfde mee bedoeld wordt. Sommige auteurs

pleiten er tevens voor dat coaches én coachees zich tijdens het coachingstraject, en voornamelijk tijdens de coachingsgesprekken, bewust zijn van hun lichaam en lichamelijke signalen:

"Flaherty provided three principles including creating an observer of the body, breath and character. (...) as a coach it is important to have clients 'tuned' into their body" (Bartlett, 2007: 92).

Ook bepaalde organisaties, specifiek gericht op vluchtelingvrouwen, zoals de Refugee Women's Association (RWA) in Groot-Brittannië, hebben net als het QC een holistische benadering. De RWA werkt aan empowerment van deze vrouwen, aan het verbeteren van diens vaardigheden en aan het publieke besef van de behoeften van deze vrouwen in de samenleving (RWA, 2003). Volgens hen zijn projecten voor vluchtelingvrouwen uit verschillende culturen bovendien zeer waardevol. Zij moeten niet slechts een nieuwe gemeenschap opbouwen met anderen uit het land van herkomst, maar kennismaken met de autochtone bevolking en andere bevolkingsgroepen die zich ook op deze plek gevestigd hebben.

3. Quality Centre Vluchtelingvrouwen

Het idee voor het QC in Utrecht is ontstaan vanuit het contact tussen een vluchtelingvrouw en een trainer. Deze vluchtelingvrouw kon geen passend werk vinden, hoewel ze in het land van herkomst afgestudeerd was en in Nederland een propedeusediploma op zak had. Ook via uitzendbureau's kreeg zij alleen schoonmaakwerk aangeboden. Samen met deze trainer, is zij opzoek gegaan naar andere mogelijkheden en kansen. Drie jaar later had zij een diploma en een vaste baan!

"De positieve ervaringen in onderlinge steun en vriendschap van hen vormden de aanzet voor het huidige Quality Centre: 'Dit is wat vluchtelingvrouwen nodig hebben', zei de vluchtelingvrouw. Waarop de trainster zei: 'Laten we dat dan organiseren...'" (Jaarverslag Quality Centre 2006-2007: 4).

Na twee jaar experimenteren heeft het idee in 2007 zijn huidige vorm gekregen in een gesubsidieerde organisatie. Vanaf het begin is het voor het QC belangrijk geweest, een multiculturele organisatie te zijn waarin vluchtelingvrouwen niet alleen de doelgroep, maar ook deel van het bestuur en het zouden zijn. Inspraak en participatie van vluchtelingvrouwen zijn sleutelwoorden in deze organisatie, zij streven er dan ook naar dat 50% van de medewerkers en het bestuur, zelf vluchtelingvrouw zijn.

De doelstelling van het QC is het ondersteunen van mensen die onvoldoende in staat zijn om op eigen kracht hun kwaliteiten in te zetten in de samenleving. De prioriteit is gelegd bij vluchtelingvrouwen. De organisatie probeert dit doel te bereiken door middel van:

- uitbreiding van het sociale netwerk van vluchtelingvrouwen door hen te koppelen aan een persoon die de functie van 'personal coach' vervult en steun biedt bij het ontdekken, ontwikkelen en/of inzetten van hun kwaliteiten – waar nodig en in aanvulling op wat er reeds gebeurt door andere personen en instanties; deze persoon kan gezien worden als een 'ver familielid'
- uitbreiding van hun netwerk door het stimuleren van onderlinge contacten binnen en buiten het QC
- vluchtelingvrouwen op deze wijze te stimuleren hun kwaliteiten in te zetten via bijvoorbeeld (vrijwilligers)werk, het volgen van een opleiding, het meedoen aan activiteiten of projecten, het opbouwen van nieuwe sociale contacten en/of het nemen van ander eigen initiatieven
- alle andere middelen die het doel dichterbij brengen.

(Jaarverslag Quality Centre Vluchtelingvrouwen 2008: 4).

De organisatie tracht dit doel te bereiken door het sociale netwerk van de deelnemers uit te breiden en hen te stimuleren om hun persoonlijke kwaliteiten in te zetten en deze verder te ontwikkelen. Naast vergroten van het netwerk, dient dit netwerk van de deelnemers ook heterogener te worden, waardoor zij meer ingangen krijgt naar werk, opleiding of contacten. Deze doelstelling kan gefundeerd worden met de theorie van Granovetter (1973) die hij 'the strength of weak ties' noemt. Om ingangen naar nieuwe mogelijkheden te creëren, kan een individu beter meerdere losse banden hebben, dan een aantal hechte banden. Hechte banden zijn vaker in het eigen 'milieu' waardoor mogelijkheden tot ontwikkeling beperkt blijven en bij losse banden spreidt men de kans op nieuwe mogelijkheden via anderen in het netwerk.

Het doel van het QC krijgt vorm middels het koppelen van deelnemers aan vrijwillige coaches, om intensieve één-op-één begeleiding mogelijk te maken, en middels de faciliterende rol die het QC zelf inneemt. In het coachingsproject is de match tussen deze twee vrouwen van cruciaal belang en daar wordt dan ook veel aandacht aan besteed door de projectmedewerkers. De koppeling wordt in principe gemaakt voor zes tot acht maanden, maar het QC streeft ernaar dat

er een blijvende band tussen de vrouwen ontstaat en geeft deze intentie ook duidelijk aan bij de intakegesprekken. De vraag of het doel van de deelnemster staat centraal in de begeleiding en dat betekent dat de begeleiding altijd persoonlijk en niet voor ieder hetzelfde is. Het coachingsproject van het QC staat centraal in dit onderzoek.

3.1. Integrale visie van het Quality Centre

De integrale theorie van Wilber (1997), zoals in hoofdstuk 2 besproken, wordt meegenomen in de visie van het QC. De organisatie streeft ernaar in alle vier kwadranten van dit model aan de ontwikkeling van vluchtelingvrouwen te werken. Hierbij wordt gekeken naar het individu, maar ook naar het collectief en de interactie tussen beide. Hieronder een beknopt overzicht van de vier kwadranten, zoals ingevuld door het QC.

| | |
|---|--|
| Individu: intentioneel - Ontwikkeling individuele vrouw - Talenten, kwaliteiten - Zelfvertrouwen, zelfbeeld | Individu: gedrag - Ontwikkeling vaardigheden - Weg naar opleiding en werk - Gezondheid |
| Collectief: cultuur - Sociaal netwerk - Beeldvorming in de samenleving | Collectief: systeem - Beleid |

Figuur 4: De vier kwadranten (Jaarverslag Quality Centre Vluchtelingvrouwen 2009).

Het QC beoogt met dit model de volgende missie te bereiken:

"Het Quality Centre Vluchtelingvrouwen is een interculturele organisatie die door middel van duurzame sociale netwerkvorming vluchtelingvrouwen faciliteert zichzelf te ontdekken, te ontwikkelen en te ontplooien in de samenleving" (Notulen vergadering Heidag Quality Centre, 2009: 4).

Met faciliteren wordt bedoeld dat de organisatie niet iets voor de vrouwen doet, maar een omgeving creëert waarin de vrouwen zelf - of samen met de coach - kunnen handelen. Dit wordt concreet ingevuld op vier terreinen (de vier kwadranten uit het integrale model):

- "de ontwikkeling en bewustwording van de deelnemsters (en ook van de coaches; en ook van anderen die bij ons werk betrokken raken): dit gebeurt van binnen; zelfvertrouwen opbouwen, nieuwe perspectieven zien, een ondernemende houding ontwikkelen, etc.
- het in actie komen van de deelnemsters op alle mogelijke gebieden: naar een voorlichtingavond gaan over opleidingen, een CV maken, kwaliteiten ontwikkelen en naar buiten tonen, uit je isolement komen.
- leren door interactie met de andere vrouwen in de bijeenkomsten en trainingen; andere vluchtelingvrouwen als rolmodel leren kennen; samen op pad gaan; een gevoel van gemeenschappelijkheid ervaren; een nieuwe cultuur met elkaar ontwikkelen EN de beeldvorming in de Nederlandse samenleving beïnvloeden.
- beïnvloeden van beleid en politiek, samenwerken met andere instellingen en organisaties; ons open netwerk inzetten en verder ontwikkelen"

(Notulen vergadering Heidag Quality Centre, 2009: 5).

Dit betekent op het intentionele vlak: ontwikkeling van de vrouw zelf, werken aan talenten en kwaliteiten en zelfvertrouwen / zelfbeeld. Op het vlak van gedrag: ontwikkeling van de vaardigheden van de vrouw, weg naar opleiding / werk vinden en gezondheid. Op het culturele vlak: werken aan uitbreiding van het sociale netwerk en aan de beeldvorming over vluchtelingvrouwen in de Nederlandse samenleving. Op het systeemvlak: werken aan

veranderingen in beleid (Halfjaarverslag Quality Centre Vluchtelingvrouwen 2009). Het QC speelt in op de verwevenheid van de verschillende kwadranten:

"As Wilber (2000, p. 113) has aptly stated, "Cripple one quadrant and all four tend to hemorrhage." (Schuringa, 2008).

Naast de persoonlijke begeleiding door een coach, organiseert het QC ook netwerkbijeenkomsten waarbij de deelnemers en coaches iets kunnen leren en elkaar ontmoeten. Het QC spreekt dan ook van duurzame netwerkvorming, waarmee wordt bedoeld dat

"(...) vluchtelingvrouwen opgenomen worden in en zelf vorm geven aan een duurzaam intercultureel netwerk van vrouwen die hen kunnen steunen op hun weg door het leven en met wie ze het leven kunnen vieren. De koppels vallen hieronder, het is de eerste stap van een duurzame relatie, ons doel is immers dat het contact langdurig zal zijn, als een vriendin of een ver familielid. Door de netwerkbijeenkomsten, trainingen en het samenwerken in werkgroepen, team, bestuur en andere groepen/activiteiten wordt het sociale netwerk van alle actieve QC vrouwen vergroot. Door externe contacten worden de netwerken ook naar buiten toe verder uitgebreid" (Notulen vergadering Heidag Quality Centre, 2009: 4).

Bij het QC staat het vergroten van het sociale netwerk voor de coachee centraal, dat dus naar aller waarschijnlijkheid de ervaren steun ten goede zal komen (Onrust & Smit, 2005). Ook andere succesfactoren die uit de literatuur naar voren komen, zoals intensieve persoonlijke begeleiding, een integrale aanpak, overdracht van kennis over de Nederlandse samenleving en over culturele verschillen (Glasgow, Leeuw, Uiters & Bijl, 2007), lijken bij het QC aanwezig te zijn. Ondersteuning voor vluchtelingvrouwen is gezien hun positie in de samenleving van groot belang en maakt het voor hen makkelijker een weg vinden in de maatschappij. Dit vraagt om een coachende stijl van handelen die gericht is op het vergroten van de eigen beïnvloedingsmogelijkheden en het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid (Waal, 2003).

3.2 Coachingstraject

Het QC probeert de bekendheid in Utrecht en omstreken te vergroten, om op alle vier de kwadranten te kunnen werken. Op deze manier kan invloed uitgeoefend worden op beeldvorming en beleid, maar ook de werving van nieuwe deelnemers en coaches komt zo deels tot stand. De meeste vrouwen komen namelijk 'via via' in contact met het QC:

"We hebben gemerkt dat de werving van nieuwe coaches en deelnemers het beste gaat via onze persoonlijke en professionele netwerken. Persoonlijk contact is het sleutelwoord" (Jaarverslag Quality Centre 2006-2007: 11).

Deelnemers worden ook wel doorverwezen naar het QC door bijvoorbeeld UAF of ROC, of komen in contact met QC door voorlichtingsbijeenkomsten bij buurthuizen of vrouwenzelforganisaties. Werving van coaches vindt verder voornamelijk plaats door middel van versturen van mailings, verspreiden van folders, artikelen in wijkkranten, advertenties bij de Vrijwilligerscentrale en via het Oranje Fonds. Sinds 2009 is het PR-beleid van het QC uitgebreid met onder andere een nieuwe website met promotiefilmpjes, de 'Kwaliteitenbus', de 'Kwaliteitenkrant' en de Utrechtse Vluchteling Vrouwen Dag (UVVD). Op deze manier wordt ook de Utrechtse politiek aangesproken en gevraagd meer aandacht te besteden aan vluchtelingen(vrouwen) in de gemeente.

Traject en werkwijze

Wanneer een deelnemer of coach zich heeft aangemeld bij het QC, krijgt zij binnen één week een afspraak voor een intakegesprek (beleid sinds 2009). In dit gesprek wordt gevraagd naar de

achtergrond, verwachtingen en doelen van de deelnemster of coach. Zo ontstaat een bestand aan coaches en deelnemers, die gekoppeld kunnen worden. Het streven is binnen drie weken na aanmelding te koppelen, maar dit lukt niet altijd. Soms melden zich wel coaches aan, maar zijn er geen nieuwe deelnemers, of andersom. Of soms hebben de projectmedewerksters het gevoel dat er geen 'match' zit in de vrouwen die zich hebben aangemeld. Deze 'match' tussen coach en coachee is van groot belang voor het coachingsproject. Om een zo goed mogelijke match te bewerkstelligen, werd in 2008 en 2009 steeds gewerkt aan de vorming van een aantal koppels tegelijkertijd door één projectmedewerkster.

"Matching is niet alleen een kwestie van vrouwen met eenzelfde levensstijl of interesses bij elkaar brengen, het belangrijkste is of het 'klikt'. Dat kan de medewerkster het beste zien als ze beide maatjes kent" (Halfjaarverslag Quality Centre 2009: 20).

De koppeling vindt dus ook plaats op basis van een goed gevoel. Bartlett pleit voor deze werkwijze, ook coaches en deelnemers zouden zich bewust moeten zijn van hun lichaam en lichamelijke signalen:

"to be 'tuned' into their body" (Bartlett, 2007: 92).

Het QC neemt dit principe mee in wat zij 'sensing and acting' noemen. Dit betekent onder andere het waarnemen wat er in jezelf en je omgeving gebeurt en daar vanuit handelen (Halfjaarverslag QC Vluchtelingvrouwen 2009).

In principe wordt een koppel zes tot acht maanden begeleid door de projectmedewerkster van het QC, maar in de praktijk wordt vaak nog informeel contact gehouden en er wordt naar gestreefd dat de deelnemster en coach een duurzame relatie opbouwen. Tijdens het traject wordt een middenevaluatie gehouden, waarin wordt gekeken naar hoe het gaat. Aan het eind van het traject wordt een eindevaluatie gehouden, waarin het koppel de resultaten bespreekt. Sinds 2010 wordt bij deze evaluatiemomenten een ontwikkelingskaart gebruikt, die gebaseerd is op de ontwikkelingsstadia van het integrale model. Deze kaart dient de ontwikkeling van zowel de deelnemster als de coach te rapporteren. Omdat de respondenten in dit onderzoek van 2007 t/m 2009 gekoppeld zijn, is deze kaart in dit onderzoek echter niet meegenomen. Wanneer tijdens het traject problemen bestaan, kunnen deelnemers en coaches het QC vragen om advies. Tevens zijn er voor de coaches intervisiebijeenkomsten, om eventuele communicatieproblemen te behandelen, hier gaan we in de volgende paragraaf verder op in.

Bijeenkomsten

Het QC organiseert verschillende activiteiten, we zullen deze hier kort behandelen:

- **Introductiebijeenkomsten:** de coaches krijgen informatie over de achtergronden van vluchtelingvrouwen, uitleg over de werkwijze van QC en het coachingstraject, informatie over de 'sociale kaart' van Utrecht (instanties e.d.).
- **Koppelbijeenkomsten:** wanneer een aantal koppels gevormd zijn, ten tijde van de middenevaluatie en de eindevaluatie, wordt een bijeenkomst georganiseerd voor de koppels. Hier kunnen zij met elkaar kennismaken, ervaringen uitwisselen en het kan leiden tot het uitbreiden van ieders sociale netwerk.
- **Intervisiebijeenkomsten:** de coaches kunnen vragen en problemen die zij tegenkomen met elkaar bespreken. Hier komen zaken aan bod als: bewaken van grenzen, pro-activiteit

stimuleren, het belang van taal, omgang met verleden van vluchtelingvrouwen, interculturele communicatie, bewaken van gelijkwaardigheid binnen de coachingsrelatie.

- Trainingen / Workshops: zowel coaches als deelnemers kunnen deelnemen aan trainingen of workshops over verschillende onderwerpen, zoals: interculturele communicatie, Spiral Dynamics, presentatietraining, leren schrijven en Overgangsfasen en Migratie.
- Netwerkbijeenkomsten: voor de koppels die op dat moment in een traject zitten, worden bijeenkomsten georganiseerd om te bespreken hoe het ze vergaat. Hier kunnen de coaches en deelnemers ervaringen met elkaar uitwisselen.
- Naast de andere activiteiten worden er soms overige bijeenkomsten als een verwenmiddag of een Intercultureel Theehuis georganiseerd.

Alle bijeenkomsten die door het QC georganiseerd worden, bieden de vrouwen de mogelijkheid iets (van elkaar) te leren. Tevens kunnen de vrouwen op deze manier hun sociale netwerk uitbreiden.

4. Onderzoeksmethoden

De hoofdvraag voor dit onderzoek luidt:

Hoe participeren de deelnemers van het Quality Centre Vluchtelingvrouwen in de Nederlandse samenleving en in welke mate heeft het coachingsproject hieraan bijgedragen?

Om de onderzoeksvraag goed te kunnen beantwoorden zijn er een aantal deelvragen onderscheiden, waarbij een aantal thema's centraal staan: *Integratie* (waarbij gekeken wordt naar positionering, acculturatie, interactie en identificatie), *Sociale kaart* (de weg vinden in de Nederlandse samenleving) en *Zelfbeeld* van de deelnemers.

- Hoe participeren de deelnemers in de Nederlandse samenleving?
- Wat hebben de coaches en het Quality Centre Vluchtelingvrouwen bijgedragen aan de participatie van de deelnemers?
- Hoe verliep het coachingstraject van de koppels?
- Hoe wordt de begeleiding van het Quality Centre Vluchtelingvrouwen ervaren?
- Welke sterke punten en verbeterpunten van het coachingsproject noemen de deelnemers en de coaches?
- Hoe wordt de beeldvorming over en het beleid voor vluchtelingen in Nederland ervaren door de deelnemers en de coaches?
- In welke mate wordt het integrale model toegepast in de coachingspraktijk en welke toegevoegde waarde heeft dit voor de participatie van de deelnemers?

Om de vragen te beantwoorden is gekozen voor een tweeledige strategie: 1) het interviewen van de vrouwen en, 2) het per e-mail benaderen van de coaches met een vragenlijst. De hieruit voortkomende gegevens vormen het begin van dit kwalitatieve onderzoek. Kwalitatief, omdat het voornamelijk gaat om het begrijpen en interpreteren van het begeleidingsproces en de bijbehorende ervaringen en gedragingen van de deelnemers en coaches ('t Hart, 2005). Van belang is dat de opdrachtgever geïnteresseerd is in deze beleving van de deelnemers en de coaches. Bekend moet worden wat zij zelf aan de begeleiding gehad hebben en wat volgens hen verbeterpunten zijn.

4.1. Dataverzameling

Er heeft een doelgerichte selectie plaatsgevonden van betrokken vluchtelingvrouwen en coaches. In overleg met de opdrachtgever is besloten alle deelnemers vanaf 2007, het moment dat de subsidieregeling in ging, tot en met 2009 te benaderen, om een overall inzicht te verkrijgen: dit zijn veertig vrouwen. De vrouwen die voor 2007 begeleid zijn, zijn vrijwel allemaal na 2007 nogmaals gekoppeld aan een coach, waardoor in feite bijna alle deelnemers t/m 2009 benaderd zijn. Ook de coaches die benaderd zijn voor dit onderzoek, zijn in de periode van 2007 t/m 2009 gekoppeld aan een deelnemer.

Om de non-respons zo laag mogelijk te houden, hebben de deelnemers eerst een brief ontvangen, waarin het onderzoek werd aangekondigd. In deze brief zijn zij geïnformeerd over de aard en de doelstelling van het onderzoek en over het feit dat zij gebeld zouden worden om een afspraak te maken voor een interview. Het QC heeft de afspraken met de vrouwen ingepland, een agenda werd op kantoor van het QC bijgehouden. Uiteindelijk zijn er in totaal 25 interviews afgenomen. Hierbij bestaan praktisch gezien verschillen in de duur van de interviews en de plaats van afname. Aan de deelnemers werd de keuze voorgelegd de interviews bij hen thuis te houden, of op kantoor van het QC, zodat het voor hen zo gemakkelijk mogelijk was.

Proces-/product evaluatie

Het onderzoek is een evaluatie van het proces en het product van het coachingsproject van QC. Bij een procesevaluatie wordt de invoering van een interventie - in dit geval de coaching - in een kleinschalige context gevolgd. Zonodig worden dan aanpassingen gedaan. De aandacht van de onderzoeker gaat in dit geval vooral uit naar sociale processen (Swanborn, 1999). Het gaat hier dan ook om het proces dat de deelnemers en de coaches doorgaan of door zijn gegaan. Gekeken wordt naar welke invloed het coachingsproject en de begeleiding van het QC op hen heeft gehad; wat het voor hen heeft betekend. Een productevaluatie kijkt naar de behaalde resultaten van een interventie en of deze overeenkomen met de beoogde voorafgestelde doelen.

Uit een researchsynthese naar evaluatieonderzoeken over interventies om integratie van allochtonen te bevorderen, komt naar voren dat het heel lastig is om de bijdrage van een interventie te onderscheiden van andere invloeden op de integratie van respondenten (Kulu Glasgow, Leeuw, Uiters & Bijl, 2007). Volgens deze auteurs kan er geen objectieve meting gedaan worden van het daadwerkelijke effect van de interventie. Zij wijzen wel op een aantal factoren die interventies succesvol lijken te maken: "mentoring / een intensieve begeleiding, een integrale aanpak waarbij verschillende belemmeringen voor participatie tegelijk aangepakt worden, overdracht van kennis/ toegang tot informatie over de Nederlandse samenleving, over culturele verschillen en over basale Nederlandse normen en waarden, sociale contacten met de omgeving en ondersteuning van en samenwerking met ouders" (Glasgow, Leeuw, Uiters & Bijl, 2007: 4). Het QC lijkt aan veel van deze succesfactoren te voldoen. Wellicht kunnen we niet spreken van een eenduidig effect van de begeleiding die het QC biedt, omdat dit effect ook hier moeilijk te onderscheiden zal zijn van andere effecten en er vaak sprake zal zijn van een combinatie-effect. Dit is ook niet het doel van dit onderzoek. De onderzoekers hebben zich dan ook zo veel mogelijk gericht op de resultaten die de begeleiding volgens de deelnemers en coaches zelf heeft gehad, waarbij steeds duidelijk gemaakt moet worden dat het om de persoonlijke interpretatie van de respondenten gaat.

Semi-gestructureerde interviews

De keuze voor interviews is ingegeven door de doelstelling van het onderzoek: het inzichtelijk willen maken van de ervaringen en belevingen van de deelnemers van het coachingstraject van het QC. Deze ervaringen zijn achterhaald met semi-gestructureerde interviews. Hierbij was er de mogelijkheid om open vragen te stellen, om de persoonlijke betekenis die de vrouwen aan bepaalde onderwerpen geven boven tafel te krijgen. Ook konden de onderzoekers op die manier

doorvragen op bepaalde onderwerpen en konden deze afgesloten worden, wanneer de antwoorden adequaat bleken te zijn. Om de effectiviteit van de coaching te bepalen zijn tijdens de interviews tweeledige vragen gesteld; wat hebben de deelnemers bereikt en vervolgens wat hebben de coaches en het QC hieraan bijgedragen. Zodoende is er een grote informatiedichtheid verkregen voor een zo compleet mogelijk beeld van het coachingsproject en de resultaten daarvan. Daarnaast is er ruimte geweest om stiltes te laten vallen en in te gaan op onderwerpen die de respondent zelf aandraagt en die van te voren niet gepland waren.

Bovendien was het bij deze doelgroep van belang dat de vrouwen goed begrepen wat bedoeld en gevraagd werd. Hoewel alle deelnemers Nederlands spreken, bleek dat bij het interviewen van de deelnemers zich soms toch taalproblemen voordeden. Ze begrepen de vraag niet, of gaven een ander antwoord dan waar de vraag zich op richtte. Tijdens de interviews is er daarom steeds zoveel mogelijk geverifieerd of de deelnemers en de onderzoekers hetzelfde bedoelden met bepaalde constructen en of ze elkaar begrepen. Er is getracht miscommunicaties op te lossen, door de vragen te herhalen en te verduidelijken in andere woorden. Dit om de constructvaliditeit te waarborgen.

Open vragenlijsten

De coaches zijn benaderd met vragenlijsten, omdat zij allen tenminste een HBO of hieraan gelijk te stellen opleiding hebben genoten, de Nederlandse taal goed machtig zijn en naar verwachting ervaring hebben met het schriftelijk rapporteren van hun ervaringen. Zij hebben allen per e-mail, na aankondiging hiervan, een open vragenlijst ontvangen. Hen is daarbij verzocht deze in te vullen en terug te sturen. Uiteindelijk zijn er 21 vragenlijsten, na een herinnering per e-mail en persoonlijk nabellen, geretourneerd. Nadeel aan deze open vragenlijsten is dat er niet doorgevraagd kon worden. Dit is nadelig voor de constructvaliditeit, soms antwoordden coaches iets anders dan waar volgens de onderzoekers naar gevraagd werd. Ook zijn sommige vragenlijsten niet compleet ingevuld. Er is door een enkele coach feedback gegeven dat het invullen erg lang duurde, wellicht hebben sommigen daarom niet alle vragen beantwoord.

Eigen beleving en ervaringen van de respondenten

Het doel van de interviews en vragenlijsten, was niet zozeer een objectieve integratiemeting te doen, maar de beleving en ervaringen van de vrouwen zelf te onderzoeken. Hieruit is gebleken in hoeverre de vrouwen volgens zichzelf en volgens de coaches participeren in de Nederlandse samenleving en wat de bijdrage hieraan is geweest van de begeleiding van de coaches en van het QC. Een aantal aspecten van integratie (positionering, acculturatie, interactie en identificatie) (Esser, 2003, aangehaald in Klaver en van der Welle, 2009) en de behoeften van vluchtelingvrouwen die Deacon en Sullivan (2009) noemen, zijn wel gemeten, door impliciet te vragen naar bepaalde factoren. De topiclijsten voor de interviews en de vragenlijst zijn gemaakt aan de hand van onderwerpen die uit de literatuurstudie naar voren kwamen en uit gesprekken met een aantal projectmedewerkers die in het beginstadium van het onderzoek zijn gevoerd. De interviews en vragenlijsten zijn op basis van vrijwillige medewerking afgenomen. De interviews zijn op geluidsband opgenomen en geheel anoniem getranscribeerd en gerapporteerd. Na uitwerking werden de opnames gewist. Dit is aan het begin van elk gesprek en in de vragenlijst uitgelegd.

In aanvulling op de interviews en vragenlijsten hebben de onderzoekers de intake- en evaluatieformulieren die de koppels invullen tijdens het traject geanalyseerd, om het beeld van de voor- en na situatie helder in beeld te krijgen. Deze formulieren worden tijdens gesprekken met de projectmedewerkster van het QC ingevuld, waarin wordt gevraagd naar de situatie bij de start van de coaching, naar concrete ontwikkelingen en naar hoe deze tot stand zijn gekomen. Deze formulieren geven een objectiever beeld van de situatie bij de start, omdat zij destijds zijn ingevuld en de onderzoekers zodoende niet alleen uit hoeven te gaan van het geheugen van de deelnemers en de coaches. Bij nagaan bleek echter dat niet alles even consequent was ingevuld. De intakeformulieren waren het meest compleet, maar de midden- en eindevaluaties waren vaak niet aanwezig. Na navragen bij de zakelijk leider van het QC bleek het inderdaad dat er dingen mis zijn gegaan in de organisatie en het bijhouden van deze formulieren. Dit is dan ook een duidelijk punt van verbetering, zo meldde zij. De gegevens die wel aanwezig waren in de formulieren, bevestigden de resultaten zoals die in de interviews naar voren kwamen. Er zijn geen opvallende nieuwe inzichten verkregen naar aanleiding van de formulieren, deze zijn als controlemiddel op de eigen bevindingen gebruikt.

4.2. Data analyse

Aan het begin van de analyse van de data, zijn overzichtelijke schema's gemaakt om een helder eerste beeld te krijgen van de achtergrondkenmerken van de respondenten en van de belangrijkste topics. De analyse van alle gegevens vond plaats aan de hand van het kwalitatieve onderzoeksprogramma MAQXDA. Er is op een gestructureerde manier te werk gegaan en de besproken onderwerpen konden zo naar relevantie worden verwerkt. Deze systematische aanpak komt de validiteit van het onderzoek ten goede, hier wordt in de volgende paragraaf verder op in gegaan.

Om er zeker van te zijn dat de topiclijsten van de interviews de onderzoeksvraag en deelvragen dekken, zijn er rondes van dataverzameling en data-analyse geweest. De topiclijsten zijn waar nodig tussentijds aangepast. Beide onderzoekers hebben telkens een aantal interviews afgenomen en deze data bekeken op mogelijke veranderingen in de topiclijst. Eerst is er open gecodeerd, waardoor er een beeld is ontstaan van de ruwe verkregen informatie. Daarna is er axiaal gecodeerd om het geheel af te bakenen naar relevantie. Tot slot is er selectief te werk gegaan, opdat mogelijke relaties gelegd en conclusies getrokken konden worden (Boeije, 2005). Tijdens het coderen zijn memo's van de codes uitgewerkt, waarin duidelijk is gemaakt wat de begrippen betekenen, zodat geen misverstanden konden ontstaan tijdens de analyse.

Ook tijdens het coderen hebben de onderzoekers effectief samengewerkt. Zij hebben eerst vijf interviews samen gecodeerd, waardoor de codes en interpretaties vergeleken konden worden. De andere interviews werd onafhankelijk van elkaar gecodeerd, maar wel met regelmatig overleg, zodat zij elkaar op die manier konden ondersteunen en controleren. Dit bleek een adequate vorm van samenwerken te zijn. Alle vragenlijsten en interviews zijn na het coderen door de andere onderzoeker gecheckt. Dit heeft er voor gezorgd dat uiteindelijk de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid is vergroot, die hieronder verder behandeld wordt.

Betrouwbaarheid en validiteit

De uitkomsten van dit onderzoek zijn niet statistisch representatief voor vluchtelingvrouwen in Nederland, omdat het gericht is op een klein aantal vrouwen uit Utrecht en omstreken, die bij het QC terecht zijn gekomen. Veel vrouwen horen via via van het project, maar de medewerkers van het QC besteden zoals in hoofdstuk 3 beschreven ook veel tijd en aandacht aan de werving van nieuwe kandidaten. Hoewel het onderzoek veel informatie over vluchtelingvrouwen heeft verschaft, is generalisatie van de uitkomsten naar de gehele groep vluchtelingvrouwen geen doel van dit onderzoek.

Betrouwbaarheid en validiteit vormen belangrijke punten van aandacht in dit onderzoek. Zo is het van belang geweest de constructvaliditeit in de interviews en in de vragenlijsten te waarborgen. Dit geeft meer zekerheid dat de respondenten en de onderzoekers hetzelfde bedoelden bij bepaalde constructen. Dit is telkens geverifieerd, maar lukte niet altijd. In de interviews bleek toch enige taalbarrière te bestaan en waren sommige begrippen niet duidelijk voor sommige deelnemers. In de vragenlijsten is zo goed mogelijk geprobeerd de constructen eenduidig uit te leggen, maar kan een andere invulling gegeven zijn in een antwoord.

Er is tevens gestreefd naar controleerbaarheid van het onderzoek, door gebruik te maken van MAXQDA en overzichtelijke schema's van de belangrijkste topics. De validiteit is door deze systematische werkwijze tevens gewaarborgd en door uitgebreide rapportage van de gemaakte stappen is het onderzoek controleerbaar. De samenwerking tussen de onderzoekers bleek ook adequaat; zoals eerder beschreven bekeken zij elkaars coderingen en analyses en corrigeerden waar nodig. Ook de memo's met kenmerkende informatie, die bij de codes geschreven zijn, kwamen de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid ten goede.

4.3 Relevantie en interdisciplinaire verantwoording

Een werkelijk duidelijk beeld bestaat nog niet van de ontwikkeling die vluchtelingvrouwen doormaken, van wat zij precies bereiken. Op welke manier draagt de coaching hier aan bij? En de begeleiding en de bijeenkomsten van het QC? Ondanks dat het feit dat juist integratie van migranten in onze huidige multiculturele samenleving veel aandacht krijgt in de politiek en in het publieke debat, is de mate waarin de vluchtelingvrouwen in de huidige samenleving participeren nog niet uitgebreid onderzocht. Het gaat namelijk meestal om de maatschappelijke positie van de grotere migrantengroepen (Klaver & van der Welle, 2009). Participeren en integreren zijn complexe processen die in de sociale wetenschappen veel bestudeerd zijn. De samenstelling van samenlevingen zijn niet statisch maar onderhevig aan verandering, gekenmerkt door in- en uitstroom van individuen en groepen. Individuele motieven en achtergronden, zoals oorlog en gegronde vrees, zorgen onder andere voor het bestaan voor vluchtelingenstromen.

Beleid, zoals het asiel- en integratiebeleid, vormt een kader waarin beslissingen worden genomen wie er bijvoorbeeld wel of niet tot een samenleving wordt toegelaten en op welke manier men zich moet aanpassen wanneer men zich werkelijk mag vestigen. Niet alleen spelen diverse belangen hierbij een rol (beleid vanuit overheid, plicht tot opvang), maar ook de specifieke achtergronden en persoonskenmerken van de vrouwen die om een specifieke begeleiding in het integratieproces vragen. Een interdisciplinaire benadering is dan ook vereist als het gaat om individuen die zich vestigen in Nederland met ervaringen zoals de vluchtelingvrouwen.

Naast de specifieke relevantie voor het QC, zullen mogelijk ook andere maatschappelijke organisaties met soortgelijke projecten gebruik kunnen maken van de verkregen inzichten. De op een systematische manier verworven resultaten zorgen voor een helder beeld op het desbetreffende coachingsproject. Met dit onderzoek worden inzichten vanuit de praktijk verkregen. Het gaat hier namelijk om een langlopend project waarbij begrippen uit de wetenschap, zoals coaching en het integrale model, op een bepaalde manier in de praktijk worden toegepast. Er wordt gekeken in hoeverre de vier kwadranten van het model worden toegepast bij de coaching en of dit model meerwaarde heeft voor de participatie van de deelnemers. Dit onderzoek biedt daarmee een aanvulling van de bestaande wetenschappelijke kennis over coaching aangezien het de daadwerkelijke uitvoering bestudeerd. Door in deze casus inzichtelijk te maken wat het QC heeft bereikt, maar ook wat zij kan verbeteren, kan de begeleiding van (vluchtelingen)vrouwen in Nederland verbeterd worden. Ook zal de specifieke hulpvraag die deze groep in hun integratieproces heeft, duidelijker worden en hier kan rekening mee gehouden worden in beleidsontwikkeling en door andere organisaties op dit gebied. Door dit onderzoek wordt de 'black box' van evaluatieonderzoeken, waar in het theoretisch kader aan gerefereerd wordt, geopend en iets verder ingevuld. De omstandigheden waarbij een interventie werkt, zijn in dit onderzoek naar voren gekomen als succesfactoren van coaching, die uit de literatuur naar voren komen (Berger & Booij, 2003; Whitmore, 2003; Flaherty, 2005; de Haan, 2008). Tevens worden theorieën over integratie (Esser, 2003) en genderspecifieke behoeften van vluchtelingvrouwen (Deacon & Sullivan, 2009) meegenomen in het onderzoek. In hoeverre participeren de vrouwen aan de hand van de aspecten van sociale en structurele integratie? In hoeverre wordt aan de specifieke behoeften die deze vrouwen hebben voldaan? Dergelijke vragen zijn uit de literatuurstudie naar voren gekomen en worden niet direct in opdracht van het QC onderzocht.

5. Resultaten

5.1. Introductie van de respondenten

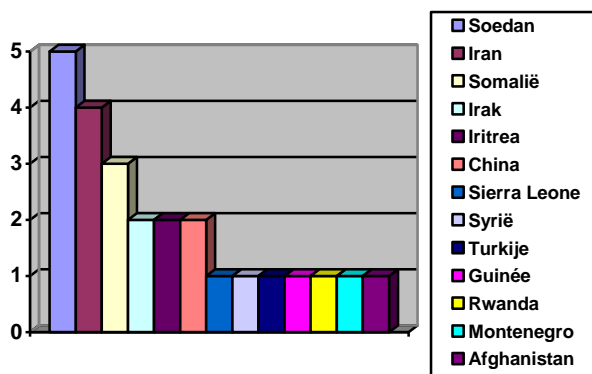
Hier zal een beschrijving van de respondenten gegeven worden: wie zijn de deelnemers en coaches die hebben meegewerkt aan dit onderzoek? Wat zijn hun achtergronden en wat motiveert het tot deelname aan het coachingsproject?

De deelnemers

Het QC heeft in de periode 2007 t/m 2009, zestig vluchtelingvrouwen gekoppeld aan een vrijwillige coach. Voor dit onderzoek zijn de veertig deelnemers benaderd, voor wie daadwerkelijk een traject gestart is. Uiteindelijk zijn 25 vrouwen geïnterviewd. Non-respons van deelnemers kwam door verblijf in het buitenland, te druk zijn, kort of stopgezet traject, en dergelijke. In deze paragraaf zal een beeld geschetst worden van deze vrouwen die geïnterviewd zijn en op basis waarvan de uitspraken in dit onderzoek gedaan kunnen worden.

Herkomstlanden

De deelnemers komen uit dertien verschillende landen, waarbij Irak, Iran, Soedan en Somalië het meest voorkomen als land van herkomst (zie figuur 5). De meeste vrouwen zijn direct vanuit het land van herkomst naar Nederland gevlucht, een klein aantal heeft eerst andere landen aangedaan tijdens hun vlucht.



Figuur 5: Herkomstlanden

Leeftijd en verblijfsduur

De leeftijd van de vrouwen loopt uiteen van 24 tot 53, de gemiddelde leeftijd van de groep deelnemers die wij spraken is 35 jaar. Zij zijn op dit moment gemiddeld ruim tien jaar in Nederland (uiteenlopend van 1,5 – 20 jaar).

Positionering in land van herkomst

De achtergronden van de deelnemers zijn zeer divers. Drie vrouwen hebben geen scholing of werk gehad in het land van herkomst. Drie vrouwen hebben basisonderwijs genoten vier vrouwen hebben middelbaar onderwijs ontvangen. Zeven vrouwen hebben gestudeerd, waarvan drie vrouwen op Middelbaar (MBO) of vergelijkbaar niveau en vier vrouwen op Universitair (WO) of vergelijkbaar niveau. Vier vrouwen werkten in het land van herkomst; als eigenaresse van een atelier, fotografe, boekhoudster en secretaresse.

In contact met Quality Centre

De meeste deelnemers kwamen via via in contact met het QC (8); zij kenden een andere deelnemer of een medewerkster van het QC, die hen over de mogelijkheden vertelde. Vervolgens kwamen veel vrouwen in contact via een buurthuis (6) en via het UAF (4). Andere manieren zijn; folder gelezen, via ROC of andere instantie, via opvanghuis en zelf gevonden.

Motivatie en verwachting coachingsproject

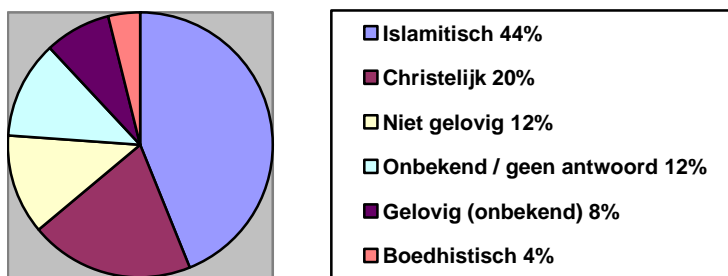
De vrouwen hadden verscheidene redenen om deel te nemen aan het coachingsproject. Het leren van of oefenen met de Nederlandse taal wordt door veel vrouwen als één van de redenen genoemd, maar is vrijwel nooit de hoofdmotivatie (voor twee vrouwen). De meeste deelnemers hebben NT 2 gevolgd aan het ROC: sommigen vrijwillig, anderen – vooral de laatste jaren – verplicht als onderdeel van de inburgeringscursus. Ook het opdoen van nieuwe contacten of uitbreiding van het sociale netwerk komt bij sommige vrouwen naar voren als reden van deelname aan het project. Een aantal vrouwen geeft in het interview aan dat zij hoopte een vriendin te vinden in de coach die zij toegewezen kreeg. Andere redenen die vaak genoemd werden zijn; de weg leren vinden in de Nederlandse samenleving (instituties, cultuur), oriëntatie: wat wil ik en wat kan ik, hulp bij het starten en/of volgen van een opleiding, hulp bij het vinden van een baan. Bij een klein aantal vrouwen was de hulpvraag niet concreet; het gaat hen er vaak om iemand te hebben om mee te kunnen praten en dingen mee te delen.

Toen de deelnemers gevraagd werd naar de verwachtingen die zij bij aanvang van het coachingsproject hadden, gaven veel van hen opnieuw hun hulpvraag aan. Toch is er bij het doorvragen naar de verwachtingen van de deelnemers aan het project een meer divers beeld van hun motivatie naar voren gekomen. Een aantal vrouwen verwachtte helemaal niets van de coach of het QC, omdat ze geen helder beeld hadden of omdat ze het gevoel hadden niets te mogen verwachten van vrijwillige coaches. Verwachtingen die genoemd werden, waren bijvoorbeeld hulp bij: het vinden van een opleiding, het maken van huiswerk, het oefenen met de Nederlandse taal en cultuur, het doen van de administratie. Eén vrouw gaf aan dat ze verwachtte er een vriendschap door te krijgen:

'Dus ik denk dat het gewoon een soort relatie is, een soort vriendschap.'

Religie

Van de 25 vrouwen die geïnterviewd zijn, gaven negentien aan gelovig te zijn, drie vrouwen niet gelovig te zijn en drie hebben hier geen antwoord op gegeven) (zie figuur 6).



Figuur 6: Religie deelnemers

Contact andere instanties

Veel van de geïnterviewde vluchtelingvrouwen hebben contact met meerdere instanties die hen hulp, steun of begeleiding bieden. Zij komen vaak nadat ze een verblijfsstatus toegewezen krijgen, in een molen terecht die door Vluchtelingenwerk wordt ingezet, maar met meerdere instanties wordt uitgebreid. Veel genoemde instanties naast Vluchtelingenwerk zijn: UAF (Stichting voor Vluchteling Studenten), Gemeente, DMO (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling), Bureau Inburgering, CWI (Centrum voor Werk en Inkomen), ROC (Regionaal Opleidingen Centrum) en verschillende buurthuizen.

De coaches

Voor de evaluatie van de coaching zijn alle coaches in de periode van 2007 t/m 2009, benaderd met schriftelijke vragenlijsten. Van de 40 zijn er uiteindelijk 21 geretourneerd. Deze non-respons is te verklaren uit het feit dat achteraf bleek dat een deel van deze coaches nooit echt of maar heel kort gekoppeld is geweest aan een deelnemster uit het project en zij om die reden geen relevantie zagen in het invullen van de vragenlijst, wat bleek na telefonisch navragen. Tevens is van belang te vermelden dat het ging om open vragen, wat er voor gezorgd heeft dat de lengte of inhoud van de antwoorden per respondent kunnen verschillen. Hier wordt dan ook rekening mee gehouden in de verdere analyse. Op grond van de verkregen informatie kan een schets gemaakt worden van de groep van de coaches.

Achtergrondkenmerken

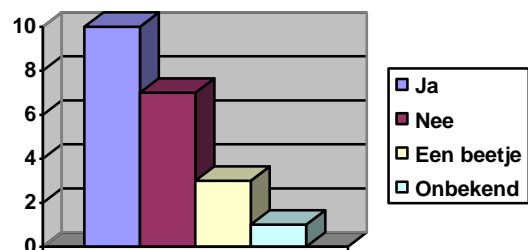
De leeftijd van de coaches loopt sterk uiteen. Deze varieert van 28 tot en met 69 jaar. De gemiddelde leeftijd is 42 jaar. Van de 21 coaches komen er zeventien uit Nederland en één uit Iran. Van de overigen is het herkomstland onbekend. De coaches participeren in verschillende arbeidssectoren en hebben qua opleiding een WO (12) of een HBO (9) achtergrond. Wat opvalt is dat drie personen een opleiding tot coach hebben gevolgd: zij kunnen zodoende inzetten wat zij tijdens hun opleiding geleerd hebben.

Coachingservaring

Aan de coaches is gevraagd of zij voor de start van dit coachingstraject al (professionele) ervaring als coach hadden opgedaan. Bijna de helft van de coaches bleek inderdaad al ervaring te hebben in coaching (10), maar ook een groot deel bleek helemaal geen ervaring te hebben (7). Een paar coaches gaven aan dat ze slechts een beetje ervaring hadden (3). Drie coaches hebben een opleiding tot coach gevolgd. De overigen hebben ervaring opgedaan tijdens hun opleiding of werk of hebben ervaring met het bieden van persoonlijke begeleiding. Bovendien hadden vijf coaches al ervaring met het begeleiden van personen met een niet-Nederlandse achtergrond of vluchtelingen.

Tevens werd diegenen die ervaring als coach hebben, gevraagd wat anders was aan het coachen van een vluchtelingvrouw. Hieruit kwam onder andere naar voren: cultuurverschillen, rekening houden met bepaalde gewoontes, de hulpvraag is minder concreet, het niet kunnen

Figuur 7: Ervaring



volgen van eens strikt plan, meer ondersteuner zijn dan coach en rekening houden met traumatische ervaringen.

Motivatie en kennis vooraf

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| Stadskrant | 4 | De meeste coaches zijn via de stadskrant (4) in contact gekomen met het QC. Andere belangrijke wegen waren: via de zakelijk leider zelf, internet en de vrijwilligerscentrale. Daarnaast is inzicht verkregen in de redenen om deel te nemen aan het coachingstraject van het QC. De meest voorkomende redenen waren: 'ervaring op willen doen', 'meer willen weten over de doelgroep', 'iets willen betekenen voor de maatschappij/medemens' en 'graag vrijwilligerswerk willen doen'. Het blijkt dat de coaches zichzelf ook willen ontwikkelen en willen leren van |
| Zakelijk leider | 3 | |
| Internet | 3 | |
| Vrijwilligerscentrale/Gilde | 3 | |
| Folders | 2 | |
| Radio | 1 | |
| Standje op markt | 1 | |
| Overige | 4 | |

het contact met een vluchtelingvrouw.

Figuur 8: Hoe bij het Quality Centre gekomen?

De coaches is gevraagd waarom zij zelf vonden geschikt te zijn als coach in dit project. Zij geven hiervoor meerdere redenen, het meest genoemd zijn: ervaring vanuit werk en/of opleiding (15), bepaalde karaktereigenschappen (6), zelf vluchteling geweest (2) of in het buitenland gewoond / gereisd (4), sociale betrokkenheid (5), ervaring met het begeleiden van vluchtelingen of allochtonen (5).

Ook is gevraagd naar de kennis over vluchteling(vrouwen) voordat men betrokken raakte bij het QC. Zeven van de 21 respondenten gaven aan 'geen kennis' te hebben, tien 'een beetje kennis' en vier 'veel kennis'. Diegenen die menen over kennis te beschikken, hebben deze kennis opgedaan door onder andere ervaringen in het werk (instellingen die met vluchtelingen te maken hebben), contact met vluchtelingen zelf en kennis via de media. Twee coaches zijn zelf vluchteling geweest, hun eigen ervaringen leiden ertoe dat zij veel kennis hebben over de situatie van vluchtelingvrouwen.

Het hebben van weinig contact, het niet écht gekoppeld zijn of andere problemen tijdens het traject hebben ertoe geleid dat niet alle vragenlijsten evenveel (relevante) informatie bevatten of dat sommigen helemaal niet zijn ingevuld. Ook is het zo dat ieder koppel zich in een ander deel van het traject bevindt. Wanneer iemand bijvoorbeeld nog maar net begonnen is aan een coachingstraject, heeft zij nog weinig zicht op de vorderingen of eventuele resultaten. Anderen zijn bijvoorbeeld al in 2007 gestart en moeten de ervaringen van toen weer naar boven halen, niet alle koppels hebben bovendien nog contact. Dit zijn belangrijke punten om mee te nemen in de verdere rapportage en de discussie.

5.2 Resultaten: de analyse

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

Hoe participeren de deelnemers van het Quality Centre Vluchtelingvrouwen in de Nederlandse samenleving en in welke mate heeft het coachingsproject hieraan bijgedragen?

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn een aantal deelvragen onderscheiden, waarbij de volgende thema's centraal staan: *Integratie* (waarbij gekeken wordt naar positionering, acculturatie, interactie en identificatie), *Sociale kaart* (de weg vinden in de Nederlandse samenleving) en *Zelfbeeld* van de deelnemer (Esser, 2003; Deacon & Sullivan, 2009). Hieronder worden per deelvraag de relevante resultaten van dit onderzoek besproken. Uiteindelijk zal dit leiden tot beantwoording van de hoofdvraag in de conclusie.

5.2.1 Hoe participeren de deelnemers in de Nederlandse samenleving?

Hieronder wordt de situatie van de deelnemers van het QC besproken: hoe participeren zij in de Nederlandse samenleving? Eerst zullen de voornaamste doelen die de deelnemers vooraf hadden besproken worden, vervolgens welke resultaten zij hierbij behaald hebben. Daarna worden achtereenvolgens de thema's positionering, acculturatie, identificatie, interactie, zelfbeeld en sociale kaart los van elkaar besproken. Om een objectief beeld van de participatie te krijgen, worden hier zowel de deelnemers zelf, als de coaches aan het woord gelaten.

Doelen en doelgerichte resultaten

De deelnemers hadden verscheidene doelen voor het coachingstraject, hiertoe behoren: algemene oriëntatie van mogelijkheden en wensen, het vinden en volgen van een opleiding, het vinden en behouden van werk, uitbreiding van het sociale netwerk en het vinden van een vriendin, het leren van of oefenen met de Nederlandse taal en de weg kunnen vinden in de samenleving. Zeventien van de 23 deelnemers die vooraf concrete doelen hadden gesteld, hebben tenminste één van die doelen behaald. Vooral op het gebied van opleiding (oriëntatie, regelzaken) hebben de deelnemers veel resultaten behaald tijdens het coachingstraject.

De meeste coaches (tweederde) gaven meerdere resultaten van deelnemers aan op de volgende gebieden: opleiding begonnen of verder gegaan (9), zelfvertrouwen (7), Nederlandse taal verbeterd of les genomen (4), persoonlijke ontwikkeling en oriëntatie (4), werk of stageplek gevonden (3), financiële situatie verbeterd (1), kennis van de Nederlandse cultuur opgedaan (1), sociaal netwerk uitgebreid (1). Het valt op dat slechts één coach aangeeft dat de deelnemer haar sociale netwerk heeft uitgebreid, omdat dit een hoofddoel is van het QC en ook door zes deelnemers als doel voor het project werd genoemd. Dit heeft er wellicht mee te maken dat de coaches dit niet als hoofddoel zien, en meer gericht zijn op praktische resultaten. Op het sociale netwerk en de resultaten op dat gebied wordt verderop uitgebreid verder ingegaan. Hieronder

zullen de resultaten uit dit onderzoek per thema besproken worden. Wat hebben de deelnemers bereikt op de verschillende gebieden?

Positionering

Er is gevraagd naar de positie die de deelnemers nemen op de arbeidsmarkt en in het onderwijs. Dertien deelnemers zijn momenteel bezig met een opleiding (7 MBO, 4 HBO, 2 WO), één deelnemer heeft haar opleiding behaald en één deelnemer heeft haar opleiding gestaakt. Wat betreft de positie op de arbeidsmarkt, geldt dat acht deelnemers een baan (van vast tot oproepbasis) hebben, zes deelnemers vrijwilligerswerk doen en drie deelnemers stageslopen (soms voor een opleiding, soms via het reïntegratiebureau).

Acculturatie

Om te kunnen deelnemen aan een samenleving, moet men kennis en vaardigheden verwerven wat betreft de taal en cultuur. Veel deelnemers (17) hebben lessen gevolgd om de Nederlandse taal te leren. Sommigen bij een inburgeringscursus, anderen op het ROC of een andere school. Dit is mede afhankelijk van de periode waarin zij naar Nederland kwamen. De andere vrouwen (4) gaven aan dat zij de Nederlandse taal zelf hebben geleerd; op school, via (vrijwilligers)werk en via de media. Tevens geven dertien van de 21 coaches aan dat het Nederlands van de deelnemer is verbeterd tijdens het traject, door het volgen van taallessen (9) of door samen te oefenen (4).

De deelnemers geven allemaal aan dat er grote cultuurverschillen zijn tussen de Nederlandse cultuur en die van het land van herkomst. Zij gaven verschillende voorbeelden, maar deze hadden vaak (10) te maken met het sociale leven, bijvoorbeeld hoe buurtgenoten met elkaar omgaan, dat familiebanden minder hecht zijn en dat Nederlanders individualistischer zijn. Daarnaast gaven een aantal vrouwen (4) aan dat de Nederlandse cultuur meer vrijheid biedt, één vrouw gaf aan dat dit specifiek voor vrouwen geldt:

'Daar mag je niet over jezelf praten, omdat dat wordt gezien als overdreven, opscheppen. Hier moet je jezelf juist presenteren, jezelf laten zien.'

De deelnemers zeggen vooral beide culturen te combineren; zij nemen verschillende aspecten van de Nederlandse cultuur over (zoals; afspraken maken, plannen, structuur), en behouden andere aspecten van de cultuur van het land van herkomst.

'Sommige van mijn landgenoten zeggen: je hebt eigenlijk alle culturen opzij gezet. Ja, ik maak zelf cultuur: van elke cultuur wat ik wil.'

Op de vraag of de coaches vonden dat er sprake was van een cultuurbarrière tijdens het traject, gaf de helft aan dat zij dit niet zo hadden ervaren: er zijn wel cultuurverschillen, maar die worden eerder als interessant of een verrijking ervaren. Negen coaches ondervonden wel wat problemen die te maken hebben met culturele aspecten; het ging vooral om het maken en nakomen van afspraken.

Identificatie

De deelnemers is gevraagd naar hun emotionele verbondenheid met de Nederlandse samenleving. Vaak wordt in de interviews gesproken over 'thuis voelen'. Dertien vrouwen gaven aan dat zij zich in Nederland thuis voelen, één vrouw gaf hierbij expliciet aan dat dit door het contact met het QC komt, dit contact maakt dat zij zich welkom voelt. De identificatiefactoren

verschillen: zo spelen de vrijheid in Nederland en hoe de mensen hier met elkaar omgaan een rol. Sommige deelnemers weten niet precies waar het aan ligt, of geven aan dat zij zich soms wel / soms niet identificeren met Nederland. Identificatie heeft ook te maken met of iemand zich welkom voelt. Zo illustreert een deelnemer:

'Soms wel, soms niet. Ik blijf altijd een buitenlander. Iedereen heeft geen echte informatie over buitenlanders. We hebben een uitdrukking: natte en droge takken verbranden samen. Alles in de maatschappij, het is niet duidelijk als je op straat loopt. Niemand kent jou, wie ben jij niemand weet.'

Vluchtelingen zijn niet vrijwillig naar Nederland gekomen, daarnaast hebben zij vaak een tijd moeten wachten op een verblijfsvergunning. Dit maakt het identificatieproces complex: zij willen niet zozeer tot de Nederlandse samenleving behoren, maar kunnen niet anders. Pas wanneer zij zekerheid hebben en hier 'wortels' krijgen, kan identificatie met ontstaan.

'Ik woon nu elf, bijna twaalf jaar in Nederland, een dochtertje hier gekregen en ja, de hele dag werk ik met Nederlanders. Mijn dochter spreekt voor 95% Nederlands, ja: ik voel me hier nu thuis.'

Specifiek voor vluchtelingvrouwen geldt dat het identificatieproces waarschijnlijk langer duurt, omdat zij de eerste tijd vaak sociaal gedesoriënteerd of geïsoleerd raken, door verwerking van traumatische ervaring en de andere gender-verhoudingen die hier gelden. Zij hebben moeite om aan de individualistische levenswijze te wennen (Logger & Martens, 2000). Daarnaast kunnen zij binnen hun eigen gemeenschap ook met discriminatie, achterstelling en ongelijke behandeling te maken krijgen (de Boer, 2002). Ook acculturatie (van taal en cultuur) bleek van belang in het identificatieproces; dit zorgt onder andere voor het meer durven aangaan van contacten.

'Je moet je voorstellen: ben je ergens en je kan met niemand praten of weet van niets, hoe ga je je dan thuis voelen?'

Interactie

Een belangrijke doelstelling van het QC is het duurzaam uitbreiden van het sociale netwerk van de vrouwen. Er is dan ook aan de deelnemers gevraagd of zij hun eigen sociale netwerk wilden beschrijven. Hieruit komt naar voren dat tien vrouwen inmiddels tevreden zijn over het sociale netwerk dat zij hebben. Zo hebben zij contact met vrienden en met mensen van het werk of de opleiding. Twee deelnemers gaven aan veel vriendinnen te hebben en twee andere vrouwen gaven aan een heel groot netwerk te hebben. Vijf vrouwen gaven aan niet zoveel mensen te kennen.

'Ik kwam in een ander land. Ik ga niet vaak met mensen om. Dat is niet mijn eigenschap. Ik zoek niet zo vaak mensen en contact.'

'Ik had echt heel weinig contact met iedereen. mijn taal is achteruitgegaan en mijn gevoel ook. Ik voelde me eenzaam, verdrietig, machteloos.'

Opvallend is dat vier van de vijf deelnemers die dit aangeven, meer sociale contacten wel als één van de doelen van het project hadden. Slechts één van deze vrouwen noemde uitbreiding van het sociale netwerk ook als resultaat van de coaching. Hieruit kunnen we opmaken dat op dit doel, dat door zeven deelnemers werd genoemd, volgens slechts vijf van hen resultaten behaald zijn. Daarnaast werd wel door twee deelnemers die dit niet als doel hadden, genoemd dat zij hun sociale netwerk hadden uitgebreid.

Het hebben van meer sociale contacten is iets anders dan het vergroten van het sociale netwerk. Met dit laatste tracht het QC te bereiken dat de deelnemers meer ingangen hebben

naar andere integratiefactoren: zij willen dat de deelnemers een heterogener netwerk krijgen. Granovetter (1973) benoemt het belang van een dergelijk netwerk, wat hij 'de strength of weak ties' noemt. Om zich verder te ontwikkelen, moeten vluchtelingvrouwen in dit geval een ander netwerk creëren, dan zij in eerste instantie hadden. Sommige deelnemers zijn zich hiervan bewust en werken hier concreet aan. Het feit dat de deelnemers het netwerk uitbreiden met de coach, blijkt voor de deelnemers van groot belang. Zij waarderen het contact dat zij met de coach hebben en dit is een uitbreiding van het sociale netwerk. Ook blijken sommige deelnemers het sociale netwerk van hun coach tot hun beschikking te krijgen.

Wat betreft de sociale netwerken van de deelnemers en de resultaten die zij hierbij bereikt hebben, zeggen twee coaches dat op dit gebied weinig veranderd is en zeven coaches geven aan dat de deelnemer zelf al een sociaal netwerk had. De veranderingen die coaches zagen in het sociale netwerk van de deelnemers waren: netwerk is uitgebreid met de coach zelf (4), netwerk is vergroot met bekenden van de coach (3), netwerk is vergroot (3).

Sommige deelnemers zeiden iets over de etniciteit van de mensen waar zij mee omgaan. Drie vrouwen gaan zowel met mensen van hun eigen etniciteit als Nederlandse mensen om. Eén deelnemer geeft aan met veel Nederlandse mensen om te gaan. Vier vrouwen gaven aan niet echt contact te hebben met Nederlandse mensen. Dit wordt voornamelijk belemmerd doordat er weinig Nederlanders in de buurt wonen of door de houding van Nederlanders.

'Nee, omdat je niet makkelijk contact kan maken met Nederlanders, dat miste ik, dat mis ik nog steeds. Ik kom wel in contact met Nederlanders bijvoorbeeld door dit nu, of als ik iets moet regelen, dan op die manier kom ik ze wel tegen. Zij zijn altijd vriendelijk, maar er staat altijd een onzichtbare muur tussen.'

'Ik weet niet of zij echte Nederlanders zijn. Want ik heb wel meer contact met Nederlanders, maar die zijn in Afrika geweest, of zijn getrouwd met buitenlander. Maar échte Nederlanders: nee.'

Ook geven drie coaches uit zichzelf extra informatie over de etniciteiten in het sociale netwerk van de deelnemer: één van hen geeft aan dat de deelnemer nu meer Nederlandse contacten heeft, twee coaches geven aan dat de deelnemer vooral contact heeft met mensen met hetzelfde land van herkomst.

Zelfbeeld

Het QC zet in op het versterken van het zelfvertrouwen van de deelnemers, zodat zij optimaal kunnen participeren in de Nederlandse samenleving. De deelnemers is dan ook gevraagd naar hun zelfbeeld. Negen van hen hebben een positief zelfbeeld: zij geven aan zelfvertrouwen te hebben (4), of zelfstandig te zijn (5). Vier deelnemers geven aan onzeker te zijn.

De coaches zijn veelal positief over het zelfbeeld van de deelnemers. Volgens vijf coaches is de deelnemer sterk en zelfverzekerd van zichzelf, bijvoorbeeld:

'Mijn deelnemer is een zeer zelfstandige vrouw die zelf veel zaken kan regelen. Ik denk dat de coaching voor haar vooral een bevestiging is geweest van haar zelfredzaamheid.'

Toch zeggen twaalf coaches dat het zelfbeeld van de deelnemer positiever is geworden, bijvoorbeeld:

'Haar zelfbeeld is veel positiever geworden. Haar zelfvertrouwen is enorm gegroeid.'

Drie coaches geven als oorzaak van dit groeiende zelfbeeld het volgen van een opleiding, één coach noemt de verbeterde Nederlandse taalvaardigheden.

Dertien deelnemers geven aan dat hun zelfbeeld verbeterd is; zelfstandiger (4), meer zelfvertrouwen (9). Deze vrouwen waren eerder onzeker omdat zij bijvoorbeeld de Nederlandse taal niet goed beheersten, sociaal geïsoleerd leefden of hun draai in maatschappij nog niet hadden gevonden. Hierin hebben veranderingen plaatsgevonden, zij hebben meer ervaring opgedaan en voelen zich daardoor zekerder. Twee vrouwen geven aan dat hun zelfbeeld niet veranderd is.

Sociale kaart: weg vinden in de maatschappij

Het is voor vluchtelingvrouwen van groot belang dat zij weten welke mogelijkheden ervoor hen zijn en de weg naar instanties weten te vinden (Deacon & Sullivan, 2009). Vijf deelnemers geven duidelijk aan dat zij dit moeilijk vinden: zij weten niet goed waar ze heen kunnen en wat hun mogelijkheden zijn. Bij zeven vrouwen gaat dit goed, zij vinden dit makkelijk. De meeste coaches geven aan dat de deelnemers de weg (deels) weten te vinden.

Veel deelnemers (21 van de 25) hebben dan ook contacten met meerdere instanties. Veel van hen krijgen te maken met inburgeringscursussen en taallessen, waardoor zij contacten hebben bij de gemeente en ROC of andere scholen. Verder hebben veel vrouwen contact met buurthuizen, UAF, CWI, Sociale Dienst en Vluchtelingenwerk. Zes vrouwen geven bovendien aan ook een vaste contactpersoon of coach bij één van laatstgenoemde instanties te hebben.

Deelconclusie

Het is duidelijk dat de meeste deelnemers een positie innemen in de Nederlandse samenleving, door zich op een aantal thema's te profileren. Zo hebben de meeste vrouwen dagbesteding in de vorm van opleiding en/of (vrijwilligers)werk. Vrijwel allemaal spreken zij de Nederlandse taal, of volgen zij taallessen om dit te verbeteren. Er is bewustzijn van het belang van een sociaal netwerk om zich te kunnen ontwikkelen, dit wordt hen ook door het QC duidelijk gemaakt. Hier kunnen de activiteiten een rol bij spelen, toch leiden deze niet altijd tot daadwerkelijke contacten buiten het QC. Niet alle deelnemers identificeren zich met Nederland, bij een aantal verschilt dit nogal eens. Het spreken van de Nederlandse taal en het kennen van de Nederlandse waarden en normen (acculturatie), het leren kennen van Nederlandse mensen (interactie), en het krijgen van 'wortels' in de samenleving (positionering) blijken voor de deelnemers belangrijke factoren te zijn om zich thuis te voelen in dit land (identificatie). Op die manier raken zij bijvoorbeeld zelfverzekerder en durven zij de sociale kaart van hun omgeving ook meer te gaan ontdekken. Bij de beschrijving van de participatie van de deelnemers, wordt goed duidelijk dat alle thema's op elkaar inwerken en elkaar kunnen versterken. Het is dan ook van belang om naast het doel of de hulpvraag van de deelnemers, aan al deze thema's te werken tijdens het coachingstraject.

5.2.2 Wat hebben de coaches en het Quality Centre Vluchtelingvrouwen bijgedragen aan de participatie van de deelnemers?

In de vorige paragraaf werd duidelijk hoe de deelnemers participeren in de Nederlandse samenleving. Hier wordt bekeken wat hieraan is bijgedragen door het coachingsproject. De coaches geven aan samen hard gewerkt te hebben aan de doelen en hulpvragen van de deelnemers. Op de vraag hoe zij dit gedaan hadden, kwamen zeer uiteenlopende antwoorden, maar vaak ging het om samen op zoek gaan naar mogelijkheden (voor opleidingen, werk, e.d.),

een klankbord of luisterend oor zijn, Nederlandse taal oefenen of verbeteren, contact met instanties om zaken te regelen. Er zal nu per thema besproken worden wat de coach en/of het QC heeft bijgedragen aan resultaten die de deelnemers hebben geboekt op de verschillende gebieden. Daarna zal kort besproken worden met welke andere externe factoren rekening gehouden moet worden, zodat geen vertekend beeld van de bijdrage van het QC en de coach ontstaat.

Bijdrage aan positionering

Uit de interviews met de deelnemers komt naar voren dat de begeleiding van de coach op dit gebied vooral om praktische zaken gaat. Een aantal deelnemers geeft aan dat zij samen met de coach informatie heeft opgezocht, meegedacht heeft over studiekeuze (8). Ook het meehelpen met brieven schrijven, formulieren invullen en de fouten hierin corrigeren werden genoemd (6). Tevens gingen coaches mee naar potentiële werkgevers, scholen of stageplekken (3).

Dit komt grotendeels overeen met hoe de coaches aangeven geholpen te hebben bij het vinden van een stageplaats of werk; door te helpen bij de oriëntatie, praktische zaken te regelen, en mee te gaan naar (sollicitatie)gesprekken.

Bijdrage aan acculturatie

Wat betreft de acculturatie van de deelnemers hebben de coaches vooral bijgedragen aan de verbetering van hun Nederlandse taalbeheersing; twaalf deelnemers gaven dit aan. Het gaat dan voornamelijk om het corrigeren van fouten tijdens gesprekken of in brieven.

'Ik heb zelf van tevoren gezegd: vertel me als ik iets fout zeg, corrigeer mij, want dan wil ik dat weten.'

De coaches zien wel verbetering in de taalvaardigheden van de deelnemers, maar slechts 4 van hen geven aan samen regelmatig geoefend te hebben. Vijf coaches geven duidelijk aan géén rol gespeeld te hebben op dit gebied, omdat dit ook niet nodig was.

De deelnemers noemen dat de coaches hebben bijgedragen aan het aanleren van de Nederlandse cultuur (9) door: waarden en normen te bespreken, omgang met mensen te bespreken en het structureel aanpakken van zaken (bijvoorbeeld duidelijke afspraken maken) aan te leren. De coaches zien hun rol in de acculturatie van de deelnemer niet zo concreet. Slechts één coach zegt hier iets over:

'Misschien heb ik haar een kijkje gegeven in de Nederlandse cultuur.'

Bijdrage aan interactie

De deelnemers is gevraagd naar de bijdrage die de coach heeft gehad in veranderingen op dit gebied. Vijf deelnemers geven aan door de coach met meer mensen in contact te zijn gekomen. Zo hebben zij andere vrouwen leren kennen, zoals de familie en vriendinnen van de coach. Ook meldde een deelnemer dat zij zich ervan bewust was dat zij een ander netwerk nodig had om verder te komen; mensen met meer kennis over opleidingen of werk, hier heeft zij met haar coach aan gewerkt.

Tevens is gevraagd of zij hun netwerk uit hebben kunnen breiden via het QC. Tien vrouwen gaven aan dat dit het geval was. Door bijvoorbeeld de activiteiten leerden zij nieuwe mensen

kennen. Zij geven aan dat zij het fijn vonden om nieuwe mensen te leren kennen en dat het meestal erg gezellig was. Ook konden sommige deelnemers via het QC andere mensen ontmoeten dan met wie zij anders omgaan, bijvoorbeeld:

'Al die contact met heel hoge succesvolle mensen, hoger opgeleide mensen die tóch op één niveau zijn. Ik heb gewoon gesprek, zelfs met wethouders en mensen in de gemeenteraad en ondernemers en noem maar wat, professors, alles. Dus ja, kom ik die mensen wel tegen, die ik voorheen nooit tegen had kunnen komen. En toch, wat het mij geeft: ja, je kan het! Kijk eens, zij respecteren jou, zij kijken jou gewoon in de ogen en ik voel mij niet kleiner!'

Bijdrage aan zelfbeeld

Een aantal coaches geeft aan dat het coachingstraject geholpen heeft het zelfbeeld van de deelnemer te verbeteren.

'Absoluut! Door de coaching beweegt zij zichzelf beter in de Nederlandse cultuur en samenleving. Zij weet zich zeer goed te presenteren. Daar hebben we in het begin van ons traject veel aan gedaan.'

In dit citaat wordt opnieuw duidelijk hoe alle thema's met elkaar verbonden zijn en dat zij elkaar versterken: zelfvertrouwen, acculturatie, sociale kaart, interactie, positionering en identificatie blijken elkaar steeds te beïnvloeden.

Vijf deelnemers geven aan dat ze door de begeleiding van de coach zelfstandiger zijn geworden, zij durven meer te ondernemen. Zes vrouwen melden dat zij meer zelfvertrouwen hebben gekregen door het contact met de coach. Minder gespannen zijn, meer geleerd hebben, sterker staan, meer naar positieve dingen kijken worden als factoren genoemd bij een verbeterd zelfbeeld.

'Kijk, wat ik van haar geleerd heb. Persoonlijk door haar karakter: een beetje persoonlijk van hoe kan ik genieten. Daarna heb ik van haar geleerd hoe structureel dingen aan te pakken. Ik kreeg meer zelfvertrouwen door haar.'

Bijdrage aan Sociale Kaart

De bijdrage van de coaches wordt volgens de deelnemers gekenmerkt door het zoeken of meegaan naar instanties en diensten (5) (bijvoorbeeld IB-groep, gemeente, huisarts). Eén deelnemer geeft bovendien duidelijk aan door de coach meer zelfvertrouwen te hebben gekregen om zelf instanties te benaderen (ook hier wordt de interactie tussen de thema's duidelijk).

Volgens negen coaches hebben zij niet veel hoeven bijdragen aan de sociale kaart van de deelnemers, anderen hebben samen met de deelnemer op internet gezocht of zijn langs instanties geweest, waardoor deelnemers nu beter de weg vinden naar bijvoorbeeld instanties (7). Om de deelnemer te kunnen helpen hebben dertien van de 21 coaches tijdens het traject zelf contact gezocht met personen en instanties als werkgevers, opleidingen, stageplekken, Sociale Dienst, Bureau Inburgering, CWI, Vluchtelingenwerk en UAF. De andere coaches gaven aan dat dit niet nodig was, omdat deze deelnemers zelf contact legden.

Hoewel de coach en het QC hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van de deelnemers en de manier waarop zij participeren in de Nederlandse samenleving, moet ook rekening gehouden worden met andere invloeden, om een vertekend beeld te voorkomen.

Veranderingen zonder rol QC/coach

Niet alle veranderingen en ontwikkelingen die plaats hebben gevonden tijdens de trajecten zijn toe te schrijven aan het contact met het QC. Eerder is al beschreven dat de deelnemers contact met verschillende instanties hebben, en door verschillende partijen ondersteund worden. Het is dan ook van belang mee te nemen dat er veranderingen onafhankelijk van het QC hebben plaatsgevonden en er zich soms een samenloop van meerdere factoren heeft voorgedaan. Zo kan een eventuele vertekening van de resultaten voorkomen worden. Er is dan ook aan de deelnemers gevraagd of er nog andere instanties of gebeurtenissen van invloed zijn geweest in de periode van coaching. Zo zijn zes deelnemers via een andere weg of organisatie geholpen met hun doel of hulpvraag waarvoor ze contact hadden opgenomen met het QC. Ook hebben drie deelnemers zelf een opleiding/cursus gevonden, zonder hulp van de coach of het QC.

Proactieve deelnemers

Tijdens de data analyse bleek dat negen vrouwen bijzonder proactief genoemd kunnen worden. Uit wetenschappelijke literatuur blijkt de definitie van een proactieve persoonlijkheid:

"de intentie van mensen om actie te ondernemen om de omgeving te beïnvloeden. (...) Dit gedrag is stabiel over tijd en consistent over situaties" (Bateman & Crant, 1993: 1, geciteerd in Saes, 2008: 5).

De onderzoekers hebben diegenen als proactief geclassificeerd, die vaak aangaven iets zelf geregeld te hebben, niet afhankelijk van de coach te willen zijn, altijd al ondernemend te zijn, e.d.

'Ja, moet ook zelf vragen. Maar alleen binnenshuis, niemand komt naar jou. Moet je zelf ook uit huis gaan, zelf aanmelden. Je moet zelf ook stappen nemen.'

'Ik zei: wat jij wil, jij moet doen! Jij mag niet luisteren naar niemand! Je moet zelf! Toen ik begon, de mensen zeiden: kan niet, mag niet, maar ik weet precies wat ik wil en ik luister niet. Ik ben gewoon doorgedaan met wat ik wil. Daarom vandaag ik heb MBO, ik heb Bachelor en nu ik ben bezig met Master.'

Aan de ene kant komt naar voren dat vluchtelingvrouwen moeten wennen wanneer zij in een ander land terecht zijn gekomen, aan de andere kant is uit de literatuur gebleken dat vluchtelingen vaak strijdlustig en moedig zijn (Ghorashi, 2005). De vrouwen die proactief zijn genoemd, blijven niet stilzitten en willen niet afhankelijk zijn. Zij laten een ander beeld zien dan dat van hulpbehoevend en afhankelijk.

Het is interessant te bekijken of de proactieve houding van een aantal deelnemers invloed heeft op de onderzochte thema's en de resultaten op dit gebied. Bij het thema Zelfvertrouwen kwam bijvoorbeeld naar voren dat vijf deelnemers al redelijk zelfverzekerd waren, zonder dat de coach daar dus echt iets aan heeft bijgedragen. Zo geeft bijvoorbeeld één van hen aan:

'Zelfvertrouwen is voor mij nooit een probleem geweest.'

Het valt op dat de proactieve deelnemers nauwelijks zwakke punten van het coachingstraject noemen. Bij de positieve punten van de coaching valt op dat acht van hen punten aangeven die weinig te maken hebben met het sociale contact, zoals de meeste andere deelnemers wel doen. Zij noemen voornamelijk praktische aspecten als positieve punten, zoals: meer informatie en ideeën krijgen door het contact met de coach, het oplossen van problemen en hulp bij brieven schrijven. Hieruit kan worden opgemaakt dat deze vrouwen door hun proactieve houding het sociale contact niet als direct positief beschouwen. Zij hebben mogelijk al redelijk wat contacten en ervaren de sociale steun daarom niet als een directe meerwaarde, maar gaan meer uit van de

coach als ondersteuning van dingen die zij zelf willen ondernemen. De gegevens over de sociale netwerken van de proactieve deelnemers bevestigen dit. Zes van hen geven inderdaad aan veel contacten te hebben. Bijvoorbeeld:

'Ja, Nederlandse mensen, Afrikaanse mensen, en veel verschillende mensen. Door mijn werk, de collega's. Ze hebben mijn telefoonnummer. We houden gewoon het contact. Dat vind ik ook leuk die contacten met die mensen.'

'Zoals je misschien al hebt gezien, ik ben heel sociaal, heel open persoon.'

Deelconclusie

Per thema is besproken wat de coach en/of het QC heeft bijgedragen aan de resultaten die de deelnemers hebben geboekt op de verschillende gebieden. In de interviews is gevraagd naar wat de coaches persoonlijk en het QC specifiek hebben bijgedragen aan wat de deelnemers bereikt hebben. Naar voren is gekomen dat de bijdragen verschillende kanten hebben. Zowel praktische aspecten als brieven schrijven en informatie opzoeken, als het contact leggen met potentiële werkgevers, scholen of stageplekken worden door de deelnemers genoemd als belangrijke bijdragen aan hun maatschappelijke positionering. Bij de acculturatie van de deelnemers worden de coaches geprezen om hun relevante bijdrage. Verder worden vooral genoemd: de hulp bij het verbeteren van de beheersing van de Nederlandse taal en het aanleren en kennis opdoen van de Nederlandse cultuur. De coaches hebben een redelijke bijdrage aan het vergroten van het sociale netwerk van de vluchtelingvrouwen geleverd, de activiteiten van het QC zijn hier echter ook van invloed op geweest. Het zelfvertrouwen is bij een aanzienlijk deel van de vrouwen toegenomen tijdens het coachingstraject, waardoor zij zich op andere thema's ook konden ontwikkelen. De bijdragen van de coaches worden volgens de deelnemers gekenmerkt door het zoeken of meegaan naar instanties en diensten. Toch geven niet alle coaches aan dat zij veel hoefden bij te dragen aan de sociale kaart van de deelnemer. Wat opvalt, is dat een groot aantal coaches contact heeft gelegd met andere instanties en organisaties om de deelnemer te kunnen helpen. Alle thema's komen kortom aan bod in het coachingstraject. De koppels blijken gewerkt te hebben aan de ontwikkeling van de deelnemer op drie van de vier kwadranten van het integrale model. Hoewel individuele verschillen hier groot zijn, worden op individueel niveau zowel op het gedachtegoed en de houding, als in het daadwerkelijke gedrag van de deelnemers resultaten geboekt. Daarnaast wordt ook gewerkt aan het collectieve kwadrant, waar het sociale netwerk uitgebreid dient te worden en de beeldvorming in de samenleving beïnvloed kan worden.

De deelnemers hebben echter ook invloed van andere factoren ondervonden, buiten het contact met het QC en de coach. Deze factoren hebben vanzelfsprekend invloed gehad op de ontwikkeling van de deelnemer, maar ook op het coachingstraject. Het feit dat negen deelnemers als bijzonder proactief kunnen worden genoemd is meegenomen in de analyse. Deze attitude blijkt onder andere invloed te hebben op de ervaren positieve punten van de coaching. De proactieve vrouwen benoemen hierbij vaker praktische aspecten dan het hebben van sociaal contact. Dit positieve oordeel is mede toe te schrijven aan hun tevredenheid over hun sociale netwerk.

5.2.3 Hoe verliep het coachingstraject van de koppels?

Het coachingsproject van het QC richt zich op het ontstaan van een duurzame relatie tussen coach en coachee. Uit het theoretisch kader (hoofdstuk 3) komt naar voren dat deze coachingsrelatie zeer complex is, maar dat er wel een aantal succesfactoren zijn, zoals: wederzijds vertrouwen, respect, vrijheid om zich te kunnen uiten, wegnemen van twijfels en duidelijke wederzijdse verwachtingen (Whitmore, 2003; Flaherty, 2005; de De Haan, 2008). Ook in dit onderzoek blijkt het lastig deze coachingsrelatie eenduidig te definiëren. Er worden in dit onderzoek een aantal mogelijke succesfactoren besproken, die we benoemen als: kwaliteit van de koppeling, band tussen coach en coachee, de match of klik tussen beiden. De koppeling gaat om de kenmerken van de coach en de deelnemster, op basis waarvan zij gekoppeld zijn. Daarnaast is de respondenten gevraagd naar de band die zij hadden, deze kan goed/hecht/vertrouwd zijn en richting vriendschap gaan, of juist afstandelijker/zakelijker en meer gericht op de vraag en aanbod van begeleiding gericht zijn. De match is de uitkomst van de koppeling: hoe goed passen de coach en de deelnemster nu eigenlijk bij elkaar, op persoonlijk gebied en op gebied van coaching? De klik wordt hier los behandeld, omdat deze door de respondenten zelf vaak genoemd werd en van belang bleek te zijn. Deze klik is onderdeel van de match, maar berust meer op gevoel.

Daarnaast blijken er belangrijke taken voor een derde partij weggelegd: het ondersteunen en structureren van het contact, het organiseren van structurele activiteiten en doorgaande trainingen voor de coaches (Berger en Booij, 2003). Aan dit onderzoek hebben 25 deelnemers en 21 coaches meegewerkt, zestien coaches en deelnemers waren daadwerkelijk een koppel dat een traject heeft ingezet. Het verschilt echter nogal of deze trajecten ook afgemaakt zijn en of terugkijkend deze trajecten naar het oordeel van beide partijen succesvol waren. Zowel aan de coaches als de deelnemers is daarom gevraagd hoe zij het traject hebben ervaren.

Koppeling

Het QC let bij de koppeling op de interesses, doelen en wensen van de coach en coachee. Op de vraag of de deelnemers wisten op basis waarvan zij gekoppeld zijn, kwamen zeer uiteenlopende antwoorden. Alleen het feit dat beiden in dezelfde branche werken (4) of dezelfde leeftijd hebben (2) werden vaker genoemd.

De meeste coaches (15) weten niet op basis waarvan zij gekoppeld zijn aan een bepaalde deelnemster. Zes coaches weten dit wel: de hulpvraag van de deelnemster sloot aan bij de expertise van de coach (3), coach is een tijd in land van herkomst van de deelnemster geweest (1), zij hebben beiden kinderen hebben van dezelfde leeftijd (1), koppel deelt een passie voor schrijven (1) en één coach had opgegeven dat zij graag een Aziatische vrouw wilde begeleiden. De andere coaches hebben vaak wel een idee op basis waarvan zij gekoppeld zouden kunnen zijn: leeftijd, levensfase, karakter / persoonlijkheid (gevoelskwestie), gedeelde interesses. Vier coaches refereren echter aan het feit dat beschikbaarheid een grote rol heeft gespeeld; er zijn niet altijd meerdere nieuwe coaches of deelnemers 'voorradijg', waardoor de koppeling soms wellicht toevallig zo verloopt en niet op basis van een match is. Dit is een punt van aandacht voor het QC.

Invloed werkwijze projectmedewerkster

De koppeling van 2007 t/m 2009 werd steeds voor een bepaalde periode gedaan door één projectmedewerkster, zodat zij alle deelnemers en coaches in die periode kende en daardoor een betere 'match' zou kunnen maken. Deze medewerkster begeleidde deze koppels dan ook tijdens het traject. De koppels van 2007 t/m 2009 die aan dit onderzoek meewerkten, zijn dan ook door verschillende projectmedewerksters begeleid, die ieder wellicht verschillende werkwijzen hadden. Er is in chronologische volgorde gekeken naar de koppels en de onderzoeksresultaten zijn hiermee vergeleken. Wat opvalt, is dat de deelnemers die sinds 2008 gekoppeld zijn, meer zwakke punten van het traject noemen dan de deelnemers daarvoor. Dit zou met de werkwijze van een projectmedewerkster te maken kunnen hebben, maar ook met het feit dat het voor die vrouwen alweer een tijd geleden is en zij het niet meer zo goed weten. Het is lastig te ontdekken of de werkwijze van een projectmedewerkster invloed heeft gehad op bijvoorbeeld de resultaten van de coaching, op eventuele problemen tijdens het traject, of op de ervaren band. Ook in de mate van contact en of de koppels nog steeds contact hebben, kunnen geen verbanden gelegd worden met de periode waarin (en dus door wie) zij gekoppeld zijn. De werkwijze van de projectmedewerksters heeft blijkbaar geen invloed op de resultaten van het project. Voor de interne communicatie is het wel van belang dat zij hun taken en werkwijze op een juiste manier overdragen en op elkaar afstemmen.

Band

Er is de deelnemers gevraagd naar de band die zij met hun coach hebben. Zij gaven dertien keer aan een goede band te hebben, waarvan de coach tien keer een vriendin werd genoemd.

'Ze is niet alleen een coach voor mij. Ze is een beste vriendin. We hebben hele diep contact. Ze begrijpt mij heel goed.'

'Het ging meteen goed. We hadden gelijk alles over elkaar verteld. Zo gingen we gewoon afspraken maken. We bleven gewoon één keer per week afspreken. Ik had niet het idee dat zij mijn coach was maar gewoon mijn vriendin.'

Zeven keer werd de band gekenmerkt door het hebben van een 'klik' en vijf keer werd de coach als 'lief' beschreven. Eenmaal wordt de band als 'niet echt goed' ervaren, dit kwam echter omdat deze koppeling al na een week stukliep.

Acht van de 21 coaches beschreven de band als 'hecht/vertrouwd', de vertrouwensband komt in de literatuur naar voren als een belangrijke factor voor een succesvolle coachingsrelatie (Flaherty, 2005). Vijf coaches gaven aan dat de band vriendschappelijk is. Zes coaches gaven aan niet echt een band te hebben; het was wat zakelijker/afstandelijker of door het hebben van weinig contact is er niet echt een mogelijkheid geweest om een band op te kunnen bouwen.

'Als we elkaar zien is het warm, maar de tijd die er tussen zit is te lang waardoor de band elke keer opnieuw opgepakt moet worden. En dat werkt niet zo als je elkaar niet goed kent.'

Hierbij is tevens gekeken of van de zestien daadwerkelijke koppels, de deelnemer en coach de band hetzelfde hebben omschreven. Zoals hiervoor al duidelijk werd zijn alle deelnemers positief over de band die zij hebben met de coach. De coaches van de zestien koppels zijn dit ook, zes van hen geven echter uitgebreider antwoord en zijn genuanceerder, bijvoorbeeld:

'Omdat we elkaar zo weinig gezien hebben, hebben we niet echt een band op kunnen bouwen. Op zich een vriendschappelijke band en gelijkwaardig contact.'

Klik

Deze klik werd door vier coaches en zeven deelnemers expliciet genoemd, veel anderen noemden dit impliciet, dus lijkt deze klik een belangrijke rol te spelen in een goede match. Een klik is een gevoel, dat moeilijk te omschrijven is en waar de onderzoekers geen vaste factoren in hebben kunnen ontdekken. Het is een subjectief gevoel, dat de positieve verstandhouding en verbondenheid tussen beide weergeeft. Er is bekeken of de vrouwen die aangaven een klik met elkaar te hebben, andere of meer resultaten hebben behaald. Slechts van één koppel gaf zowel de coach als de coachee aan een klik te hebben. Dit koppel heeft zeer actief gewerkt aan de doelen van de deelnemer en zij hebben een hechte band opgebouwd. Deze deelnemer is ambitieus en inmiddels, met behulp van de coach, een opleiding begonnen. Er is echter geen verband gevonden tussen het soort band en het behalen van resultaten. Dit komt waarschijnlijk omdat de deelnemers en coaches verschillende behoeften en/of verwachtingen hebben. Hoewel sommige deelnemers aan steun en een maatje genoeg hebben, willen anderen iets concreets bereiken en is de band daarbij minder belangrijk. Bij de koppels die een duurzame relatie hebben opgebouwd, is hoogstwaarschijnlijk wel sprake van wederzijdse tevredenheid over de band en van onderlinge verbondenheid, wat impliciet iets zegt over de klik tussen beide.

Match

De match tussen coach en coachee lijkt cruciaal te zijn, maar is als mechanisme en proces moeilijk te doorgronden (Berger en Booi, 2003; de Haan, 2008). Aan de coaches is gevraagd hoe de match met de deelnemer hen bevalen is. Drie van de 21 coaches vinden de match ronduit slecht, twee daarvan refereerden aan de koppeling (de coachee of hulpvraag paste niet bij de opgegeven wensen van de coach), de ander refereerde aan de samenwerking:

'Er waren van het begin af misverstanden over de afspraken en ik kon niet duidelijk krijgen wat ik voor haar kon betekenen. Ik denk dat zij nog niet goed wist wat zij wilde en ik bleek niet in staat haar iets aan te bieden.'

Vier coaches vonden de match redelijk, hierbij was het contact vaak praktisch en op de hulpvraag gericht. Vier coaches vonden de match goed, maar gaven wel aan tegen welke problemen ze waren aangelopen (samenwerking, te druk, coachee had basis niet op orde). Opvallend is dat het grootste aantal (10) volmondig zei dat de match goed was.

'Heel goed bevalen. Mijn deelnemer en ik zijn aan elkaar gewaagd. Ik leer veel van haar, en zij hopelijk ook wat van mij. We gaan ontspannen met elkaar om. Er is humor.'

'De match is perfect bevalen: al binnen een minuut in het koppelingsgesprek voelden we een 'klik' en die is nooit meer weggegaan.'

Hoewel meer coaches positief zijn, zijn ook zeven coaches negatief (slecht of redelijk) over de match. Hier ligt een punt van aandacht en verbetering voor het QC. De match zou in de tussentijdse evaluaties of supervisie meer aan bod kunnen komen. De vraag moet dan zijn of de match voor beiden werkt en of de verwachtingen hetzelfde zijn.

Contact: frequentie

Uit de literatuur komt naar voren dat er structurele contactmomenten behoren te zijn tussen de coach en de coachee, die zij dienen af te stemmen op de behoefte. Tijdens het traject (6-8 maanden) hebben de koppels geregeld contact gehad, vaak één keer per week (volgens 10/25

deelnemers / 8/21 coaches), maar bij andere koppels was dit minder vaak of wisselend. Na het traject heeft een deel van de vrouwen nog steeds contact (11/25 deelnemers, 15/21 coaches), de frequentie hiervan is wisselend.

'Ja, we hebben nog steeds contact. Zeker één keer per week. Soms korte, maar vaak ook lange 'bijpraatsessies'.'

'We hebben nog steeds contact maar op dit moment niet vaak. Het zou kunnen dat het weer iets meer wordt. De opening is er in ieder geval. We volgen elkaar op afstand.'

Sommige koppels (7/25 deelnemers, 7/21 coaches geven dit aan) hebben geen contact meer, hieruit kan geconcludeerd worden dat het doel van het QC om een duurzame relatie op te bouwen, bij deze koppels niet geslaagd is. Als redenen worden hiervoor aangegeven: zij hadden het te druk, waardoor ze niet vaak af konden spreken (waardoor sommigen geen band konden opbouwen), tevens werd het contact twee keer beëindigd door zwangerschap van de coach of de deelnemer. Zoals genoemd houden veel koppels contact na het traject, wat er impliciet op duidt dat er een wederzijdse verbondenheid en een 'klik' aanwezig is.

Contact: initiatief

Er is gevraagd wie meestal het initiatief nam in het contact. Volgens de deelnemers kwam dit meestal van beide kanten (8), verder zegt de helft dat het de coach was die meer initiatief nam en de helft zegt dat zijzelf meer initiatief nam. Dit laatste komt bij de antwoorden van de coaches niet voor. Acht coaches antwoordden dat het de coach was die het initiatief nam voor contact. Het gebrek aan initiatief werd door één coach in verband gebracht met de vluchtgeschiedenis van de deelnemer:

'Initiatief nemen is een probleem, assertiviteit een vreemd woord voor iemand uit Iran, althans voor mijn Iraanse deelnemer. Hoe kan het ook anders. - Bovendien word je in een AZC murw gemaakt, daar wordt je je zelfvertrouwen ontnomen en wordt je ingepeperd dat je dankbaar moet zijn en je mond moet houden.'

Zeven coaches gaven aan dat het initiatief van beiden kanten kwam. Opvallend is dat 6 coaches aangaven dat zij aan het eind van een afspraak altijd een vervolgspraak maakten, of afspraken op een vaste dag, zodat er geen initiatief tot contact nodig was.

Contact: sfeer

De meeste ontmoetingen van de koppels vinden bij één van hen thuis plaats, meestal is dit bij de deelnemer thuis, maar soms ook bij de coach of bij allebei. Daarnaast ontmoeten de koppels elkaar bij het QC, maar ook buiten (wandelen), in musea, in cafés of restaurants of in de stad. Zeventien van de 21 coaches waren positief over de sfeer tijdens de ontmoetingen met de deelnemers. Bijvoorbeeld:

'Open, gezellig, met gebak heen en weer.'

'Sfeer is altijd goed. Er is ruimte voor vrolijkheid, enthousiasme, verdriet en chagrijn.'

De andere coaches waren minder positief, bijvoorbeeld:

'In begin een beetje onwennig, omdat zij redelijk timide was en niet zo goed Nederlands sprak.'

Samenwerking / communicatie

De meeste deelnemers zijn positief over de communicatie en de samenwerking: zij leerden van de coaches hoe bepaalde dingen aan te pakken. Slechts één keer worden taalproblemen genoemd bij de communicatie, één keer cultuurverschillen en één keer dat het contact per e-mail soms lastig is, omdat er niet direct antwoord wordt gegeven. Ook de meeste coaches waren positief over de samenwerking met de coachee (11), zes van hen vonden de samenwerking redelijk of wisselend en vier coaches waren hier ontevreden over door taalproblemen of onbeantwoord initiatief.

'Wij voelden vanaf het begin verbinding met elkaar, en waren in de flow van ontwikkeling.'

'Met ups en downs. Soms kon ik haar tijden lang niet bereiken. Soms heel goed.'

'... samenwerking naar mijn idee niet goed tot stand kwam. We zagen elkaar zeer onregelmatig en er werd weinig gereageerd op mijn telefoontjes, sms-jes en e-mails.'

Het bleek voor sommige koppels best lastig te zijn, ontmoetingen in te plannen in de drukbezette agenda's van de vrouwen. Toch zijn de meeste coaches tevreden over het nakomen van afspraken (16), als deze eenmaal gemaakt zijn. Vier coaches gaven aan dat hier ups en downs in zaten (van beide kanten) en twee gaven aan dat afspraken vaak niet doorgingen en soms ook niet werden afgezegd. Eén coach gaf hier de volgende oplossing voor:

'Ik stuurde haar uiteindelijk sms-jes de dag voor de afspraak omdat ze het nog wel eens vergat.'

Zelf coach?

Aan het eind van het interview werd gevraagd of de deelnemers later zelf eventueel coach van een vluchtelingvrouw willen worden. 60% zei nadrukkelijk ja. Zoals uit de literatuur naar voren komt (hoofdstuk 2) vormen de vluchtelingvrouwen een bijzondere groep. De ervaringen die de deelnemers hebben opgedaan bij hun ontwikkeling en participatie kunnen zij via een coachingsrelatie overdragen. Dit sluit aan bij de belangrijkste redenen die de deelnemers aandragen waarom zij zelf ooit coach zouden willen worden. Deze hadden voornamelijk te maken met dat ze ervaringen hebben opgedaan in Nederland en dit willen delen met andere vluchtelingvrouwen. Ook denken zij dat ze op die manier iets voor een ander kunnen betekenen. Degenen die twifelen of het niet zouden willen, menen onder andere dat zij de taal nog niet voldoende beheersen om zelf coach te kunnen zijn.

Deelconclusie

Er komen uit de literatuur een aantal succesfactoren van coaching naar voren. Zo is een goede band en wederzijds vertrouwen van belang om een goede coachingsrelatie op te bouwen (Flaherty, 2005). De meeste coaches bestempelen de band als goed, waarvan sommigen deze vertrouwd noemen. Bijna alle deelnemers bestempelen de band als goed, waarvan bijna de helft van hen aangeeft dat de coach een vriendin is geworden. Daarnaast hebben elf van de 25 deelnemers en vijftien van de 21 coaches contact gehouden na het traject. De doelstelling van het QC dat de koppels een duurzame relatie op zouden moeten bouwen, is bij een groot deel van de koppels gelukt. Dit duidt er op dat er bij hen wel een klik of gevoel van verbondenheid aanwezig is. Er is geen verband gevonden tussen het soort band en het behalen van resultaten op de verschillende thema's. Dit komt waarschijnlijk omdat de deelnemers en coaches verschillende behoeften en/of

verwachtingen van het coachingsproject hebben. Structurele contactmomenten vormen een succesfactor voor coaching.

De samenwerking verliep over het algemeen goed. Voor een paar koppels bleek het lastig te zijn ontmoetingen in te plannen in drukke agenda's, maar de meeste respondenten zijn tevreden over het nakomen van afspraken (wanneer deze eenmaal gemaakt zijn). Sommige coaches herinneren de deelnemers aan afspraken. Het initiatief voor contact kwam dan ook iets meer van de kant van de coaches. Dit kan samenhangen met het feit dat sommige deelnemers onzeker zijn en de coach niet willen 'belasten', dit kwam uit meerdere interviews naar voren. Ook uit de literatuur blijkt deze onzekerheid bij vluchtelingvrouwen een rol te spelen, omdat zij trauma's te verwerken hebben, moeten wennen aan de nieuwe omgangsvormen en zorgsystemen in de Westerse samenleving. Coaches komen vrijwel allemaal uit de Nederlandse cultuur, de deelnemers uit een groot aantal niet-westerse landen/culturen, met mogelijk andere verwachtingen in wie initiatieven neemt voor wat.

5.2.4 Hoe wordt de begeleiding van het Quality Centre ervaren?

De regulatie van het coachingstraject (ondersteuning en structurering) door een derde partij wordt als succesfactor genoemd (Berger en Booij, 2003). Het QC is de derde partij die de koppels in dit geval bij elkaar brengt en tijdens het traject (6-8 maanden) begeleidt. Daarnaast biedt het QC mogelijkheden tot intervisie en ondersteuning bij problemen.

Begeleiding aan de coaches

Aan de coaches is gevraagd hoe zij de begeleiding van het QC ervaren hebben. Zij hebben hier meer mee te maken gehad dan de deelnemers. Er is een verschil in hoeverre de coaches deze begeleiding nodig hadden, twee coaches gaven aan dat dit niet nodig was, de andere negentien wel. Er is hen gevraagd naar de sterke en zwakke punten van de begeleiding die het QC hen heeft geboden. Tevens vroegen we hen om suggesties om deze begeleiding te verbeteren.

Sterke punten

De workshops, bijeenkomsten en andere activiteiten worden het vaakst genoemd (6) als sterk punt van de begeleiding; deze werden als inspirerend ervaren en droegen tevens bij aan de persoonlijke en zakelijke ontwikkeling van de coaches. Op deze activiteiten zal verderop verder worden ingegaan. Verder werd vaak genoemd dat het QC open staat als vraagbaak waar nodig (5), de inzet van de zakelijk leidster werd hierbij tweemaal nadrukkelijk genoemd. Qua trajectbegeleiding gaven twee coaches aan dat dit goed was, twee anderen waren tevreden over het intakegesprek en weer twee anderen vonden dat de koppeling of match goed geslaagd was.

'Persoonlijke betrokkenheid. Uitzoeken van praktische zaken op gebied van regelgeving. Altijd bereid om mee te denken. Leuke contacten. Realisme over verwachtingen.'

'Ik heb altijd ondersteuning kunnen vragen in mijn coachtraject en dat werd altijd zeer volledig en bevredigend beantwoord. Ik vond de workshops en bijeenkomsten zeer waardevol. Ik ben er zowel persoonlijk als zakelijk gegroeid door het QC en hun begeleiding.'

Zwakke punten

Twaalf van de 21 coaches geven ook minder sterke punten in de begeleiding door het QC. Wat hier het meest uit naar voren kwam, was dat er supervisie op het traject werd gemist, vier coaches gaven aan dat de voortgang van het traject hierdoor belemmerd werd. Drie coaches gaven bovendien aan dat zij ontevreden waren over de begeleiding, omdat deze niet structureel was. Midden- en eindevaluaties worden niet altijd gedaan, waardoor de coach minder gemotiveerd werd. Zoals uit de literatuur is gebleken is kan een derde partij, in dit geval het QC, de coachingsrelatie en het onderlinge contact reguleren, en heeft dit een gunstige uitwerking. Zoals uit de ervaringen van de coaches is gebleken, liggen hier dus kansen voor verbetering voor het QC.

Twee van de 25 coaches waren ontevreden over de koppeling; er was geen match of de wensen / verwachtingen van de coach en de deelnemster sloten niet op elkaar aan. Dit kan te maken hebben met het feit dat er volgens sommige coaches geen balans is in het aanbod van coaches en coachees, waardoor mensen uit noodzaak aan elkaar gekoppeld worden of het zeer lang duurt.

'Het duurde lang voordat ik gematcht werd en eigenlijk niet naar de wensen die ik had opgegeven.'

Suggesties van coaches voor begeleiding door QC

Tien coaches gaven naar aanleiding van sommige zwakke punten suggesties om de begeleiding die het QC de coaches biedt, te verbeteren. Bij vier van hen gingen deze voornamelijk over het duidelijker maken wat zij en de deelnemers konden verwachten, bijvoorbeeld qua intensiviteit en cultuurverschillen. Op deze manier kan mogelijk een soort preselectie plaatsvinden en kunnen de verwachtingen van beide partijen getoetst worden. Zo menen een aantal coaches als volgt:

'Eerder onderkennen wellicht van de intensiviteit en wat dat voor mij als coach betekent. Eerder zorgen voor een andere coach erbij. Dat heb ik ook meerdere keren aangegeven.'

'Misschien een kleine 'introductiecursus' vooraf, daarmee zou je al coaches kunnen selecteren (want eerlijk gezegd denk ik dat ik een slechte coach was voor mijn coachee, in verband met tijd).'

'Misschien is het een idee een lijst van diverse herkomstlanden op te stellen met hun gebruiken en gewoontes zodat de coach zich iets meer kan voorbereiden. Natuurlijk kan de coach dit ook op internet zelf uitzoeken maar misschien kan QC hier een rol in spelen. En voor de deelnemers een lijst met Nederlandse gebruiken en gewoontes (in meerdere talen?).'

'Communicatie helderder naar de coaches toe en ook over de visie van het QC. Beter kijken of de verwachtingen kloppen van beide kanten.'

Vier andere coaches gaven suggesties met betrekking tot de bewaking van de voortgang van koppels. Hoewel er evaluatie- en intervisiemomenten zijn, worden deze niet altijd uitgevoerd. Tevens lijkt er behoefte te bestaan aan een meer informeel tussentijds contact, om te vragen hoe het gaat.

'Heldere opstelling van beginsituatie, regelmatige tussenevaluatie(s) en eindevaluatie.'

'En doordat ik het gevoel had dat ik het ergens niet goed deed en moeite had om hierin hulp te vragen had ik het wel fijn gevonden als je tussentijds eens wordt opgebeld om te vragen hoe het gaat.'

'Een keer in de zes weken een gesprek met coach, coachee en QC om de vorderingen of stagnaties te bespreken.'

'Ik zou maandelijks even toetsen bij de coach over de voortgang.'

De overige twee coaches gaven suggesties die te maken hebben met de onbalans in het aanbod

van nieuwe coaches en deelnemers.

'Grotere pool van cliënten en coaches hebben, zodat echt goed gematcht kan worden.'

'Ik vond het jammer dat ik 3 maanden heb moeten wachten op een coachee, nadat ik mij had aangemeld bij het QC. Volgens mij betekent dit dat er te weinig deelnemers zijn.'

Activiteiten

Berger en Booij (2003) noemen dat doorgaande training voor mentoren/coaches, het inbouwen van structurele activiteiten voor coaches en deelnemers, programmakenmerken zijn die beoogde resultaten positief kunnen beïnvloeden. De activiteiten die georganiseerd worden door het QC vormen een onderdeel van het uitbreiden van het sociale netwerk van de vluchtelingvrouwen, een doelstelling van het QC. Eveneens leren zij mogelijk door interactie met de andere vrouwen in de bijeenkomsten en de trainingen. Zo leren zij bijvoorbeeld door andere vluchtelingvrouwen mogelijk als voorbeeld te zien; door samen op pad te gaan; een gevoel van verbondenheid te ervaren. In het onderzoek is dan ook bij beide groepen, deelnemers en coaches, gepeild in hoeverre zij hebben deelgenomen aan activiteiten. Hieronder vallen de workshops, trainingen en netwerkbijeenkomsten. Eerst zal er naar de meerwaarde van de activiteiten voor de deelnemers gekeken worden en of zij daarbij vinden dat er iets veranderd moet worden. Daarna zullen de ervaringen van de coaches besproken worden.

Meerwaarde activiteiten voor de deelnemers

Meer dan de helft van de ondervraagde vrouwen (14) heeft deelgenomen aan activiteiten georganiseerd door het QC. Vervolgens werd naar de meerwaarde van deze activiteiten voor hen gevraagd. Uit de gegevens is gebleken dat de meerwaarde voornamelijk uit de gezelligheid, het samen zijn en dat ze er iets van geleerd hebben namelijk; mensen leren kennen, een CV leren schrijven en jezelf presenteren, bestaat.

De verbondenheid tussen de vrouwen komt naar voren. Ze vinden het samen zijn en de gezelligheid waardevolle aspecten. Gesteld kan worden dat zij door interactie tijdens deze bijeenkomsten elkaar hebben leren kennen en van elkaar geleerd hebben. Dit zoals beoogd in de doelstelling; door met elkaar in contact te zijn van elkaar te leren. Als succesfactor van coaching geven Onrust & Smit (2005) tevens de directe doelstelling om het sociale netwerk van de coachee te vergroten. Dit bleek namelijk een positieve invloed te hebben op de ervaren sociale steun bij cliënten binnen de koppelprojecten. Dit wordt met de activiteiten bereikt, zeker als coach en coachee beide deelnemen. Hieraan kan gekoppeld worden dat in het algemeen de ervaren sociale steun als positief ervaren wordt door de deelnemers. Het sociale contact vormt een sterk punt van het coachingsproject.

Suggesties van deelnemers voor activiteiten QC

Tevens werd gepeild of er behoefte is aan meer activiteiten of dat er iets veranderd moet worden. Acht vrouwen gaven aan van wel. Zij noemden onder andere dat er behoefte is aan meer activiteiten. Ze willen bijvoorbeeld meer leren/ervaring opdoen op het gebied van de Nederlandse taal, computers en bijvoorbeeld een assertiviteitstraining volgen. Ook kwam naar voren dat het in de toekomst goed zou zijn om hierbij meer samen te werken met andere organisaties. Eén vrouw

gaf aan dat het wel afhangt van de werkelijke behoefte van de deelnemers. Twee maal werd gezegd dat de afstand naar het QC het soms lastig maakte te komen. De tijden van de activiteiten spelen ook een rol in of deelnemers kunnen komen of niet. Vijf vrouwen gaven aan dat zij het goed vinden zoals het gaat / is gegaan tijdens hun traject.

Activiteiten alleen voor deelnemers?

Vanuit het QC wilde men graag weten of er behoefte is om een deel van de activiteiten alleen voor de deelnemers te organiseren. Wellicht zouden op die manier meer vluchtelingvrouwen deelnemen. Er is dan ook gevraagd naar de behoefte van de deelnemers op dit gebied. De meeste deelnemers reageerden hierop door te zeggen dat het juist voor iedereen gezamenlijk moet zijn. Eén deelnemer over het samenkomen tijdens de activiteiten:

'De bedoeling van QC is om vreemdelingen en Nederlanders samen te brengen, dus om apart te houden vind ik niet positief.'

Activiteiten: de coaches

Opvallend veel coaches (18 van de 21) zijn bij één of meerdere activiteiten geweest. De coaches denken dat de deelnemers minder snel uit zichzelf naar de bijeenkomsten komen. Vijf van hen geven aan dat ze dit jammer vinden. Zo illustreert een coach:

'Mijn deelnemer gaat alleen als ik ook ga, helaas.'

Het feit dat weinig deelnemers naar de activiteiten komen vormt mogelijk een punt van aandacht. 20% van de deelnemers gaf namelijk aan niet vaak bij activiteiten aanwezig te zijn geweest. Wel werd bij een aantal vrouwen duidelijk dat wanneer zij meer tijd zouden hebben ze waarschijnlijk vaker naar het QC zouden komen wanneer er iets georganiseerd wordt. Het tijdschema van de vrouwen zelf speelt dus ook een belangrijke rol. Slechts één coach had twijfels over of de vrouwen er werkelijk iets aan hadden. De coaches zijn over het algemeen positief over de bijeenkomsten:

'Dit zijn zeer waardevolle bijeenkomsten, waarbij je kan netwerken en in contact kan komen met nieuwe mensen en nieuwe mogelijkheden. De netwerkbijeenkomsten hebben een vrolijk en informeel karakter.'

Voor het QC is het van belang dat de coaches zelf ook ontwikkelen tijdens het traject. Ook noemen zij zelf de eigen (professionele) ontwikkeling als motivatie om deel te nemen aan het coachingsproject. De activiteiten zouden hier een rol bij kunnen spelen. Wanneer de coaches echter gevraagd wordt naar de meerwaarde van de activiteiten denken zij in eerste instantie aan de bijdrage die deze kunnen leveren aan de ontwikkeling van de deelnemers (8). Negen coaches refereren aan de eigen ontwikkeling: ze vinden de activiteiten leerzaam en inspirerend, en doen hier nieuwe contacten op. Dit sluit aan bij de integrale visie van het QC, waarbij zowel de coaches als de deelnemers zich kunnen ontwikkelen. Zo hebben de activiteiten, die als succesfactor uit de literatuur naar voren komen, een positieve invloed op de coachingstrajecten. De activiteiten worden door de coaches zes keer aangehaald als sterk punt van de begeleiding van het QC.

Deelconclusie

Het QC biedt de coaches begeleiding tijdens het coachingstraject, opdat zowel de coaches als de

deelnemers zich in dit project optimaal kunnen ontwikkelen. Een aantal coaches waardeert dat het QC altijd bereikbaar is voor vragen of om mee te denken. Toch is er een groter aantal dat meer structureel contact en geregleerde supervisie van het QC op het traject mist. Zij nemen blijkbaar geen gebruik van de open mogelijkheid tot vragen, maar hebben een meer gestructureerd contact en evaluatiemomenten nodig. Dit belemmert in een aantal gevallen de voortgang van het traject. Sommige coaches hebben het gevoel dat de koppeling niet altijd op basis van een match gemaakt kan worden, omdat het aanbod van coaches en coachees niet altijd in balans is. Daarnaast komt naar voren dat de verwachtingen van beide partijen niet altijd duidelijk is aan het begin van een traject en daardoor niet altijd aansluiten. Deze verwachtingen moeten vooraf duidelijk gemaakt worden: zowel van de coach, als de coachee, als het QC.

De coaches noemen de activiteiten die het QC organiseert, vaak als sterk punt van de begeleiding. Ook de deelnemers zijn hier positief over: zij omschrijven de verbondenheid en de gezelligheid als positieve punten van deze activiteiten. De netwerken van zowel de coaches als de deelnemers worden hier uitgebreid en zij kunnen van elkaar leren. Daarom is het belangrijk dat de activiteiten voor beiden zijn. Regelmatige activiteiten voor beide partijen kwam uit de wetenschappelijke literatuur als succesfactor naar voren: bij het Quality Centre blijkt dit ook zeker bij te dragen aan resultaten van het coachingsproject.

5.2.5 Welke sterke en zwakke punten van het coachingsproject noemen de deelnemers en de coaches?

In deze paragraaf zal de evaluatie van het coachingsproject behandeld worden. Hierbij zijn de onderzoekers afgegaan op de ervaringen en meningen van de respondenten zelf. Eerst zullen de sterke punten van de deelnemers en vervolgens de coaches aan bod komen. Vervolgens zullen de zwakke punten van beide groepen besproken worden, hierbij wordt ook naar suggesties ter verbetering gevraagd.

Sterke punten

Positieve punten: volgens de deelnemers

Aan de deelnemers werd gevraagd, wat voor hen de positieve punten van de coaching waren. Gesteld kan worden dat de positieve punten zich niet op één specifiek terrein voordoen. Het is gebleken dat veel verschillende punten als meerwaarde van de coaching kunnen worden beschouwd. Het vaakst wordt het (sociale) contact met de coach genoemd (10). Hieronder vallen het praten/bellen met de coach en de gezelligheid en de steun. Zo beschrijft een deelnemer:

'Ik bel haar als ik bijvoorbeeld heel erg down ben, soms voel ik me heel erg down, met dingen die gewoon dwarszitten.'

Het ervaren van sociaal contact door deze vrouwen past in de doelstelling van het creëren van een (duurzame) band met de coach. Een groot deel van de deelnemers (13) stelt namelijk ook een goede band met hun coach te hebben en tien keer wordt gezegd dat zij er een vriendin bij hebben gekregen.

Door het hebben van een goede band bestaat er tevens een vorm van wederzijds vertrouwen en bestaat er de vrijheid om te zeggen wat men graag wil zeggen, dat vervolgens voor een goede coachingsrelatie van belang is (de Haan, 2008). Eveneens wordt er aangegeven dat

men door het contact met de coach meer durf/energie/ideeën krijgt en beter kan werken (7). Dit draagt bij aan de doelstelling van het QC om de vrouwen meer zelfvertrouwen mee te geven en hen daarbij te motiveren om zich verder te ontwikkelen, te ontplooiën. Zo geven twee deelnemers aan:

'Belangrijkste punt dat ik geleerd heb is dat zij mij geleerd heeft de goede dingen van mezelf te zien. Ik wist niet dat ze zo waardevol waren. Ze heeft me geleerd het glas halfvol te zien.'

'Het is mijn nieuwe bestaan. Die wordt ontwikkeld door het contact met QC. Ik ontdek mijn krachten. Ik wil deze kant ontwikkelen. Zonder QC had ik misschien een andere richting. Door deze contact heb ik het ontdekt.'

Dit zelfvertrouwen lijkt eveneens een cruciale factor te zijn en leidt eveneens tot het behalen van resultaten op de andere thema's. Daarnaast worden praktische zaken genoemd zoals het helpen met bijvoorbeeld brieven schrijven (4) en informatie opzoeken voor werk of een opleiding (3). Tot slot worden het structureel aanpakken van zaken en het maken van een planning als positieve punten ervaren (3). Hierbij lijkt de coach vooral een ondersteunende functie in te nemen. Coachen levert volgens Whitmore (2003) grotendeels resultaat op vanwege deze ondersteunende relatie tussen de coach en de coachee.

Om meer duidelijkheid te krijgen in de meerwaarde van de coaching is gevraagd hoe het volgens de deelnemers gegaan zou zijn, wanneer zij niet in contact waren gekomen met het QC. Het vaakst genoemd werden: dan had ik het zelf moeten doen of een andere manier moeten vinden (3). Ook werd gesteld dat men dan heel anders was geweest dan men nu is (2) en dan had men niet kunnen doen wat voor ogen was, zou het langer duren en chaotischer verlopen (3). Ook dat men anders niet had geweten wat men wilde gaan doen en minder mensen had leren kennen, werden genoemd.

'Nou, dan was er echt een lege plekje denk ik, ja!'

Nauwelijks een taalbarrière

Over het algemeen begrijpen de coaches en deelnemers elkaar. Klaver & van der Welle (2009) stelden dat vluchtelingen de taal vaak beter spreken dan andere immigranten. Tevens vormt het spreken van de Nederlandse taal naast het aangaan van contacten, het zich interesseren in de Nederlandse cultuur een belangrijk deel in het zich structureel positioneren in de maatschappij. Uit de gegevens is gebleken dat veertien van de 21 vrouwen aangeven dat ze geen problemen hadden qua taal. Wanneer men elkaar minder goed begreep, werd dit opgelost door woorden te verduidelijken in het Engels of Frans. Zes coaches spraken wel van een taalbarrière, bijvoorbeeld:

'Ja, ik heb veel woorden en gebruiken uitgelegd. Ze vindt het moeilijk om te zeggen als ze iets niet begrijpt. Ik probeer haar te stimuleren dat het juist goed is om te vragen en dat ze daarvan leert.'

Dit laatste wordt eveneens bevestigd door de deelnemers zelf. Zo wordt een aantal keer aangegeven dat de coach de deelnemer verbeterd in het spreken van Nederlands.

Positieve punten: volgens de coaches

Voor de evaluatie is de ervaring van de coaches van even groot belang als de ervaring van de deelnemers. De coaches vormen namelijk voor een minimale periode van zes tot acht maanden een ondersteunende functie bij de hulpvraag van de deelnemer. Ook is het voor het QC van belang dat zowel de deelnemers als de coaches zich ontwikkelen binnen dit project. Er is

daarom ook aan hen gevraagd wat de sterke punten aan het project zijn.

Opvallend is dat dertien keer genoemd werd dat het contact goed ging (gezellig, gelijkwaardig, leuk), en dat drie coaches aangaven dat er een goede klik of goede match was. Vier coaches noemen de praktische zaken als positief punt; het samen werken aan de doelen, het zoeken naar een opleiding, en dergelijke. Zoals reeds is gebleken vormt het (sociale) contact ook een positief punt voor de deelnemers. Dit heeft mogelijk een aanzet gegeven tot de uiteindelijke resultaten van de coaching. Immers: hoe beter de relatie tussen de coach en de coachee, hoe groter het effect van de coaching is (de Haan, 2008). Uit dit onderzoek bleek echter niet zozeer de aard van de band, maar meer het ervaren van sociale steun in algemene zin, een bijdrage te leveren aan de activering van de deelnemers.

De coach leert ook

Niet alleen de deelnemers hebben zich ontwikkeld tijdens de coaching, ook de coaches zelf menen geleerd te hebben van het contact en het coachen van een vluchtelingvrouw. Kushnir, Ehrenfelda, en Shalish (2008) beschreven inderdaad dat coachingstrajecten meerwaarde hebben voor zowel de coachee, als de coach. Beide partijen zouden vooral in het zelfvertrouwen gesterkt worden, door gezamenlijk te werken aan het verbeteren van een situatie of het behalen van bepaalde resultaten. Ook binnen integral coaching speelt de ontwikkeling van de coach, naast die van de coachee, een rol. Uit de gegevens komt een divers beeld naar voren van de meerwaarde van het project voor de coaches, bijvoorbeeld: ze hebben wel veel geleerd over het leven van een vluchtelingvrouw en de complexiteit daarvan, er is meer begrip en kennis ontstaan over andere culturen, geduld te hebben in het contact en sommigen noemen dat ze er een vriendin bij hebben gekregen.

'Het betekent dat ik er een vriendin bij heb gekregen, dat ik toegang krijg tot nieuwe werelden, dat ik een waardevolle netwerkuitbreiding voor mijn bedrijf heb, dat ik betaalde opdrachten heb kunnen krijgen, dat ik uitgedaagd word om anders naar mezelf te kijken.'

'Dat de communicatie soms anders verloopt en dat je daar op kunt anticiperen als je dat weet. Ik gebruik het geleerde nu ook in de multiculturele contacten in mijn betaalde werk.'

'Ik heb geleerd dat er meer overeenkomsten dan verschillen tussen ons zijn. Mijn wereld is groter geworden, mijn netwerk uitgebreid. Dat het ingewikkelder is dan dat ik verwacht had. Meer inzicht in situatie van een vluchtelingvrouw en hoe moeilijk het is om haar weg te vinden in een cultuur die ze niet kent.'

Kansen voor verbetering

Eerst zullen hier de punten van aandacht volgens de deelnemers en vervolgens volgens de coaches besproken worden. Volgens de deelnemers:

Intervisie / evaluatie

Er zijn tijdens de interviews en in de vragenlijsten ook mogelijke verbeterpunten naar voren gekomen. Het vaakst blijkt (4) dat meer nagegaan moet worden hoe de stand van zaken is tussen deelnemer en coach: meer informele evaluatie- of intervisiemomenten, door bijvoorbeeld een kort telefoongesprek.

'Het contact moet actief blijven.'

Het gaat niet dus niet zozeer om structurele, georganiseerde evaluatiemomenten, maar meer om een informeel, maar regelmatig contactmoment vanuit het QC, waardoor in de gaten gehouden kan worden hoe het met de koppels gaat. Dit regelmatige contact door een derde partij is in de literatuur als succesfactor genoemd (Berger en Booij, 2003), en is dan ook van groot belang. Bij deze groep vluchtelingvrouwen blijkt dat deze succesfactor aangevuld dient te worden met een informeel aspect. Het gaat niet alleen om gestructureerd contact, maar om het gevoel dat een derde partij het verloop van het traject in de gaten houdt.

Tevens waren de intervisiebijeenkomsten alleen voor de coaches georganiseerd, zodat zij eventuele (communicatie-)problemen met elkaar konden delen en bespreken. Volgens sommige deelnemers is het van belang dat zij hier ook bij moeten kunnen zijn, zodat zij ook kunnen meepraten en er direct naar oplossingen gezocht kan worden.

'Of hele simpele problemen: de coach belt altijd de deelnemster, maar de deelnemster denkt: ik bel niet, want ik wil niet jouw storen. Of: jij belt toch wel, dus ik hoef niet te bellen. Maar de coach kijkt weer anders: doe ik iets verkeerd ofzo? Snap je? Dus die bijeenkomst vind ik heel goed.'

'Ik zat echt toevallig daar over te denken vorige week ofzo: waarom hebben we dat niet voor de deelnemsters, dat zij het daarover kunnen hebben?'

Verwachtingen

Duidelijkheid over wederzijdse verwachtingen wordt door Berger & Booij (2003) en De Haan (2008) genoemd als succesfactor van coaching. Zo kwam eveneens bij de respondenten naar voren dat de verwachtingen van zowel coach als coachee vooraf beter duidelijk moeten worden gemaakt (3): een korte introductie aan het begin van het traject kan bijvoorbeeld handig zijn. Een deelnemster geeft aan dat het belangrijk is wat de coach doet maar ook wat de vrouw wil, dit moet op elkaar afgestemd worden. Om dit te kunnen doen, moeten de verwachtingen eerst duidelijk gemaakt worden, dan kan pas worden bekeken of er sprake is van een goede koppeling. Hier is een belangrijke taak weggelegd voor het QC.

Informatie aanbod

Wat betreft het aanbod van informatie kan mogelijk wat verbeterd worden. Zo werd genoemd dat het QC meer moet adverteren en meer informatie moet geven over waar met bijvoorbeeld kan solliciteren. Ook zou nabellen handig zijn na een uitnodiging voor de activiteiten, wie komen er werkelijk, en achteraf hoe is het uiteindelijk geweest. Er kan op die manier ook meer informatie gegeven worden over de activiteiten. Er werd door sommige deelnemsters namelijk aangegeven dat ze soms niet wisten wat de activiteit inhield, wat ze konden verwachten als ze een uitnodiging kregen. Duidelijk wordt dus dat de communicatie meer via het QC zou moeten gaan.

Ook de coaches geven aan dat niet alles even goed verlopen is. Zeventien coaches gaven aan dat er problemen zijn geweest tijdens het coachingstraject, bestaande uit de volgende punten.

Communicatie / samenwerking

Bij éénderde van de coaches kwam hierbij naar voren dat het ging om lastige communicatie en dan vooral problemen bij het maken en/of nakomen van afspraken. Daarbij gaven twee coaches wel

aan dat de problemen bij afspraken maken deels kwam omdat zij zelf te weinig tijd bleken te hebben.

Doel / hulpvraag

Twee coaches refereerden aan de hulpvraag van de coachee: bij de één was deze niet concreet genoeg, bij de ander te beperkt. Eén andere coach geeft aan dat de coachee steeds haar plannen wat betreft de hulpvraag veranderde, waardoor de coach haar niet goed kon begeleiden.

Koppeling / match

Voor het behalen van resultaten is het essentieel de juiste vrijwilliger aan de juiste deelnemer te koppelen. Waarin het succes van de juiste match ligt lijkt echter minder eenvoudig, hiervoor lijkt geen vaste formule te zijn (Berger & Booi, 2003; De Haan, 2008). Duidelijk werd dat drie coaches niet echt iets hebben kunnen betekenen voor de deelnemster. En dat daarbij twee keer de koppeling ook echt mislukt is; er was geen match en de samenwerking is uiteindelijk dan ook beëindigd. Eén coach had te weinig tijd, de ander heeft niet kunnen betekenen wat van te voren beoogd werd. Eén van deze coaches is wel al gekoppeld aan een nieuwe deelnemster, waarbij het goed gaat.

Intensiviteit traject

Twee coaches geven aan dat het traject intensiever was dan zij verwachtten en dat dit invloed op hen zelf had, één van hen heeft de begeleiding daarom stopgezet, de ander vraagt advies bij het QC tijdens intervisiebijeenkomsten.

Deelconclusie

Zoals is gebleken variëren de positieve punten van de deelnemers. De belangrijkste punten zijn; het hebben van sociaal contact met de coach en de band die daaruit is ontstaan. Deze band vormt een basis voor het ontstaan van wederzijds vertrouwen. En: hoe beter de relatie tussen de coach en de coachee, hoe groter het effect van de coaching is (De Haan, 2008).

Ook een verbetering van het zelfbeeld en het zelfvertrouwen van de deelnemers komen naar voren. Tot slot wordt de praktische ondersteuning van het contact met de coach genoemd. Het blijkt dus dat het QC door het inzetten van coaches een breed scala aan begeleiding biedt die als positief worden ervaren.

De coaches geven aan dat de samenwerking over het algemeen goed is verlopen; afspraken werden nagekomen. Er ontstonden nauwelijks echt problemen in de communicatie door het gebruik van de Nederlandse taal. Er was bijvoorbeeld nauwelijks sprake van een taalbarrière binnen het overgrote deel van de koppels. Een deel van deelnemers gaven namelijk zelf aan verbeterd te willen worden wanneer zij iets fout zeiden. De coaches en de deelnemers stemden zich hierbij op elkaar af. Niet alleen de deelnemers hebben resultaten geboekt tijdens de coaching. Het heeft namelijk ook een toegevoegde waarde gehad voor een groot deel van de coaches. Zij weten nu meer over de situatie en de cultuur van de vluchtelingvrouwen. Er is meer kennis en begrip ontstaan.

Naast de positieve punten zijn er ook kansen voor verbetering naar voren gekomen. Zo

geven de deelnemers aan dat de voortgang van de koppels meer bijgehouden moet worden, er meer evaluatiemomenten moeten zijn, eventueel door informeel contact. Dit regelmatige contact door een derde partij is in de literatuur zodoende ook als succesfactor genoemd (Berger en Booi, 2003). Het informele aspect vormt in dit geval een aanvulling op deze factor. Evaluatiemomenten alleen zijn niet voldoende. De vorm ervan is ook belangrijk. Voor vervolgonderzoek is dit dan ook een punt van aandacht.

Tevens is meer duidelijkheid gewenst in de wederzijdse verwachtingen, dat uiteindelijk ook de resultaten van de coaching ten goede zou kunnen komen. Ook is er meer behoefte aan informatie over activiteiten, zodat eveneens duidelijk wordt wat de bedoeling er van is. Voor de coaches was de communicatie soms lastig of was de hulpvraag niet duidelijk genoeg. Soms was het te intensief. Drie coaches hebben hierdoor niet echt iets hebben kunnen betekenen voor de deelnemer.

5.2.6. Hoe wordt de beeldvorming over en het beleid voor vluchtelingen in Nederland ervaren door de deelnemers en de coaches?

Zoals genoemd beoogt het QC het beeld dat in Nederland van vluchtelingen(vrouwen) bestaat en het beleid dat voor deze groep bestaat, te verbeteren. De respondenten is gevraagd naar hun meningen, ervaringen en ideeën hierover en naar de mogelijkheden dit beeld en beleid te veranderen.

Beeldvorming

Figuur 9 bevat een overzicht van de meningen die de coaches en coachees hebben over de beeldvorming over vluchtelingen in Nederland: is deze volgens hen positief, negatief of juist zeer divers?

| Beeldvorming | Positief | Divers | Negatief | Overig/onbekend/ wil niet |
|---------------------|----------|--------|----------|------------------------------|
| Deelnemers | 16% | 32% | 40% | 12% |
| Coaches | 5% | 19% | 14% | 62% |

Figuur 9: Mening over beeldvorming over vluchtelingen

Het is problematisch dat slechts 38% van de coaches antwoord wilde geven op deze vraag. De onwil om hier op te antwoorden (als deze werd aangegeven) was meestal dat dit te complex was of dat zij er te weinig van af wisten.

Positief beeld

Vier van de 25 deelnemers gaven positieve punten aan in de beeldvorming rondom vluchtelingen. Positief omdat Nederlanders hen bijvoorbeeld vragen: 'waar kom je vandaan?', ze zijn geïnteresseerd. En omdat je in Nederland geholpen wordt als je hier als vluchteling komt en het hier beter is dan in het land van herkomst. Slechts één coach noemt het beeld dat in Nederland van vluchtelingen bestaat positief:

'In de kringen waarin ik doorgaans verkeer worden vluchtelingen gezien als sterke en veerkrachtige personen.'

Negatief beeld

Tien van de 25 deelnemers geven aan dat er een negatief beeld bestaat. Vier vrouwen refereren aan een negatief stigma rondom de hoofddoek, drie vrouwen noemen de (hardere) politieke situatie, zoals opkomende rechtse partijen. Ook wordt gesteld dat men niet open naar elkaar is (2) en er vooroordelen in de publieke sfeer bestaan (1).

'Een soort stereotype staat in het hoofd van iedereen, heel negatieve stereotypen.'

Tien coaches noemen het beeld negatief;

'Ik vind dat er nog altijd veel belemmerde overtuigingen zijn over vluchtelingen. Ik merk vaker dat er verbazing is, dat een vluchteling een hoge opleiding kan hebben goed Nederlands spreekt en daarmee een bijdrage wil leveren.'

'Beroerd! Voorbeelden geeft mijn deelnemster mij, als het gaat over uitspraken van haar medebewoners in de flat. 'Jij woont daar wel mooi, zeg. En je werkt niet? Maar ook geven haar herinneringen aan vrijwilligers in verschillende AZC's een beeld hoe die over vluchtelingen dachten en ze behandelden.'

Drie van de tien coaches die het beeld negatief noemen, geven aan dat dit beeld berust op het beeld dat van economische migranten bestaat.

'Over het algemeen niet erg positief helaas. Vluchtelingen en buitenlandse 'werknemers' (de Turkse en Marokkaanse Nederlanders) worden vaak over een kam geschoren. Terwijl daar toch een hele andere dynamiek en problematiek speelt.'

Ook een aantal deelnemers maakt deze vergelijking, bijvoorbeeld:

'Je hebt allochtonen en allochtone vluchtelingen. Mensen denken: ze komen hier om te werken of geld te verdienen. Maar vluchtelingen komen om gewoon veilig te blijven of te kunnen studeren.'

Vier deelnemers beschrijven bovendien hun eigen ervaringen met immigranten. Zo vertelden twee deelnemers over het feit dat ze te maken hebben met scholen waar voornamelijk allochtone kinderen zitten. Ze gaven aan dit niet prettig te vinden. Eén van beide gaf dan ook aan actief op zoek te gaan naar een 'gemengde' school.

Divers beeld

Een deel van de deelnemers (8) meende dat de beeldvorming divers is. Zo zijn vluchtelingen aan de ene kant wel welkom en worden ze geholpen, maar aan de andere kant wordt er afstand ervaren en heerst er een verkeerd beeld van vluchtelingen. Ook geven vier coaches aan dat de beeldvorming over vluchtelingen divers is en dat hierbij zowel negatieve als positieve oordelen bestaan. Bijvoorbeeld:

'Voor wie wil ziet de mens achter de vluchteling en voor wie dit weigert ziet slechts een inname van Nederlandse grond. Voor wie wil ziet een verrijking van Nederland als Multiculturele samenkomst van mensen. Voor wie dit weigert zal dit helaas een onwetend stuk zijn.'

Bijdrage coach / Quality Centre aan verandering beeldvorming

Negen deelnemers hebben een duidelijk antwoord gegeven op de vraag of hun coach of het QC iets kan veranderen/bijdragen aan de beeldvorming van vluchtelingen. Over de coach wisten de deelnemers het niet, maar zes van de negen gaven aan dat QC werkelijk iets kan veranderen aan het heersende beeld. Zij noemen vooral punten die vluchtelingen in een positiever daglicht zetten.

'Je leert daar gewoon van elkaar. Je ziet gewoon dat ze vrouwen accepteren bij QC. Wie komt daar wordt geaccepteerd. Nederlanders kunnen ook naar het QC dan veranderd ook hun beeld.'

Tien coaches gaan in op de verandering die zij al dan niet zelf hebben kunnen bewerkstelligen: vijf van hen geven aan vooral in eigen kring het beeld te hebben veranderd, bijvoorbeeld:

'In mijn vriendenkring heb ik heel wat niet-weten geconstateerd; het niet-weten dat ook ik had! En ik voel steeds weer enige voldoening als ik iets heb kunnen vertellen aan langzamerhand heel veel mensen over de situatie van vluchtelingen in Nederland en over hun leven in AZC's.'

Vier coaches denken dat zij het beeld niet hebben veranderd en één coach twijfelt:

'Ik probeer wel een positiever beeld te maken. Of het aankomt? Je spreekt toch vaak 'voor eigen parochie'.'

Zeven coaches geven aan dat vooral het QC het beeld kan veranderen:

'Het Quality Centre laat wel zien dat vluchtelingen heel wat in hun mars hebben.'

'Ik denk dat het QC daar zeker aan bijdraagt door de vrouwen in een positief daglicht te zetten en van hun kwaliteiten uit te gaan.'

Beleid

Het integratie- en asielbeleid waar de vluchtelingvrouwen onder andere mee te maken krijgen is veelomvattend en complex. Zij ondervinden vaak een lange tijd van onzekerheid. Wanneer zij eenmaal een verblijfsvergunning toegewezen hebben gekregen dienen ze hun leven werkelijk vorm te geven. Dit blijkt niet altijd even gemakkelijk. Zo hebben zij meer hulp nodig bij het vinden van werk en/of een opleiding. Begeleiding lijkt daarbij van groot belang (Klaver & van der Welle, 2009). Gevraagd is dan ook in hoeverre zij met beleid te maken hebben gekregen en wat hun mening daarover is.

| Mening over beleid | Positief | Divers | Negatief | Overig/onbekend/wil niet |
|---------------------------|----------|--------|----------|--------------------------|
| Deelneemsters | 40% | 4% | 28% | 28% |
| Coaches | 5% | 5% | 62% | 28% |

Figuur 10: Mening over beleid voor vluchtelingen

De voornaamste reden waarom de respondenten hier geen antwoord op gaven, was dat zij hier niet genoeg vanaf wisten.

Positieve mening

Tien deelnemers zijn positief over het beleid voor vluchtelingen in Nederland: volgens hen is het goed geregeld. Eén van hen refereert hier aan het bestaan van organisaties als het QC:

'Ik ben blij met Quality Centre, maar er moeten meer van zulke organisaties komen.'

Slechts één coach is positief over het beleid:

'Ik vind dat vluchtelingen veel kansen krijgen en goed ondersteund worden in het vinden van werk.'

Divers

Eén deelnemer en één coach noemen dat het beleid positieve en negatieve kanten heeft:

'Het beleid is complex en veelomvattend. Sommige onderdelen steun ik, andere vind ik onpraktisch, irreëel, extreem streng of zelfs onmenselijk.'

Negatieve mening

Zeven deelnemers zijn negatief over het beleid: er is geen passend werk op haar eigen niveau (3), er zijn geen kansen voor de toekomst, niet genoeg hulp, geen begrip/vertrouwen, regels veranderen steeds.

Dertien coaches zijn negatief, deze meningen gaan vaak over: te lang in AZC's in onzekerheid zijn zonder iets te kunnen ondernemen, potentie van vluchtelingen wordt niet ingezet in samenleving, inburgeringscursussen zijn niet reëel. Hoewel veel beleid te restrictief wordt gevonden (bijvoorbeeld asielbeleid), wordt ook genoemd dat het beleid qua aanleren van de Nederlandse taal te zwak wordt gevonden; hier zou meer (kwalitatieve) aandacht aan besteed moeten worden.

'Slecht. Te lange procedures met daardoor veel onzekerheid en stress. Mensen verliezen kennis en ervaring en worden vaak apathisch. Ook wordt er te weinig geïnvesteerd in de kwaliteiten die ze hebben. Een advocaat moet maar schoonmaakwerk gaan doen, bijvoorbeeld.'

'Asielbeleid is te restrictief en zou verbreed moeten worden met gereguleerde kennismigratie. Integratiebeleid moet veel meer gericht worden op de kwaliteiten die de vluchtelingen hebben, meer maatwerk.'

Deelconclusie

Helaas wilden niet alle respondenten ingaan op de beeldvorming over en het beleid voor vluchtelingen in Nederland. Met de informatie die verkregen is, kan gesteld worden dat het beeld dat bestaat van vluchtelingen, volgens de deelnemers vooral negatief is, of divers. De meeste coaches hebben hier geen antwoord op gegeven, maar diegenen die dit wel deden vinden het beeld vooral divers. Opvallend is dat de non-respons op deze vraag bij de coaches heel hoog was (62%) en bij de deelnemers vrij laag (12%). Bij de vraag over het beleid wilden van beide groepen evenveel respondenten niet antwoorden (28%). Blijkbaar zijn de coaches meer bereid iets over beleid te zeggen, dan over beeldvorming. Opvallend is dat een aantal respondenten aangeeft dat het beeld over vluchtelingen onterecht berust op het negatieve beeld over economische migranten. De meeste respondenten (16/21 deelnemers en 11/21 coaches) weten niet of het beeld dat bestaat veranderd kan worden. Van diegenen die hier wel een idee over hebben, geeft tweederde van de deelnemers en tweederde van de coaches aan dat het QC dit kan veranderen. Bovendien geven vijf coaches (de helft van de coaches die hier iets over zegt) aan dat zij zelf het beeld in de eigen kring veranderd heeft. Of de coaches en het QC het beleid ook kunnen veranderen, weten de respondenten niet. Het landelijke beleid voor vluchtelingen is natuurlijk moeilijk te beïnvloeden, het QC heeft echter wel contact met lokale overheden.

5.2.7 In welke mate wordt het integrale model toegepast in de coachingspraktijk en welke toegevoegde waarde heeft dit voor de participatie van de deelnemers?

Uit het onderzoek komt naar voren dat alle thema's met elkaar verbonden zijn en elkaar versterken. Esser (2003) gaf aan dat sociale integratie uiteindelijk leidt tot structurele integratie. Het QC werkt ook vanuit deze gedachte: door het duurzaam uitbreiden van het sociale netwerk, zal de vluchtelingenvrouw uiteindelijk meer participeren in de Nederlandse samenleving. Het integrale model geeft hen een kader waarin zij op alle vlakken kunnen werken en deze verschillende vlakken

elkaar kunnen versterken. Bij de hiervoor genoemde resultaten werd dit ook duidelijk, bijvoorbeeld: het verbeteren van de Nederlandse taal (onderdeel acculturatie) heeft invloed heeft op alle andere verschillende thema's. De vluchtelingvrouwen worden zelfverzekerder, krijgen meer sociale contacten, nemen een positie in de samenleving in, voelen zich meer thuis en weten de weg te vinden naar instituties en mogelijkheden. Door ook aan beeldvorming en beleid te werken, en publiek bewustzijn van de unieke situatie van deze groep te creëren, kan ook de houding van de ontvangende samenleving beïnvloed worden. Deze houding heeft bovendien invloed op of de vluchtelingvrouwen zich 'welkom voelen' en hoe zij zich vervolgens identificeren met de Nederlandse samenleving. Kortom: het is van belang aan alle thema's te werken en in die zin lijkt het integrale model een goede manier te zijn voor het QC om op alle vlakken verandering te bewerkstelligen.

Het QC heeft op het niveau van de organisatie een integrale aanpak. Zij hebben deze echter niet concreet geïmplementeerd in de coachingspraktijk. Coaches worden op de hoogte gebracht van de visie van het QC, zij krijgen een workshop 'Spiral Dynamics' aangeboden om de ontwikkelingslijnen of kwaliteiten te leren kennen, maar hen wordt niet gevraagd dit werkelijk toe te passen in het traject. Het gaat meer om inzicht te krijgen in een manier waarop men ontwikkeling kan bestuderen en stimuleren. Toch is het nuttig te bekijken of eventuele implementatie de resultaten van het coachingsproject verder zou kunnen optimaliseren, aangezien er een kettingreactie tussen de verschillende participatiethema's bestaat en het integrale model hier op in zou kunnen spelen.

Acht coaches gaven aan dat zij niet bekend waren met Spiral Dynamics. Vijf coaches gaven aan bekend te zijn met de Spiral Dynamics, maar hier niets mee gedaan te hebben in het coachingstraject. Zo geven twee coaches aan:

'Ik ken het waardesysteem, maar in om er in die zin mee te werken heeft me nooit direct getrokken.'

'We hebben een dagdeel training gehad in Spiral Dynamics maar daar weet ik eerlijk gezegd niet veel meer van.'

Vier coaches konden wel inhoudelijk aangeven hoe hun deelnemster qua waardesysteem ontwikkeld was. Bijvoorbeeld:

'Ja, in het begin was het heel duidelijk dat zij zich erg in paars begeeft. Nu leeft zij zeker in het oranje waardesysteem en heeft een manier ontwikkeld om zich los te maken van thuis, maar houdt zich toch voor haar geloof en thuisfront binnen de regels. Buiten de deur regelt zij haar leven zo dat ze zichzelf kan ontwikkelen.'

'Ik denk dat het waardesysteem van de deelnemster vooral in beige/paars zat en nu meer ontwikkeld is naar blauw/oranje.'

In de analyse is bekeken of de kennis die deze coaches hebben over Spiral Dynamics of de ontwikkelingsstadia, invloed hebben gehad op de resultaten. Hier zijn echter geen verbanden in gevonden.

Het wordt duidelijk dat de meeste coaches het integrale model momenteel niet concreet toepassen in de coachingspraktijk. Ruim driekwart van de ondervraagde coaches (76%) heeft geen gebruik gemaakt van de toepassing van het model van Beck (2000) in het bestuderen van de ontwikkeling van de deelnemster, ook al hadden sommigen hier wel kennis over. Een taak van het QC zou dan ook kunnen zijn om de benadering uit te leggen. Het bespreken van de relevantie voor hen kan hierbij van belang zijn en de toepassing mogelijk vergroten. Zo kan bijvoorbeeld een beter

inlevingsvermogen bij de coaches worden gecreëerd, wanneer men in kan zien in welk stadium de deelnemers zich begeven. De ontwikkelingskaarten die sinds 2010 gebruikt worden tijdens de evaluatiemomenten, zullen hier een belangrijke rol in kunnen spelen.

Echter kan ook gesteld worden dat het tot een succes brengen van de te behalen doelen van de deelnemers niet van bewust gebruik van het model afhangt. Ook al heeft een groot deel van de koppels niets met het model gedaan, veel vrouwen (17) hebben zich op een eigen manier samen met de coach ontwikkeld en doelen weten te bereiken. De koppels gaan impliciet al integraal te werk, aangezien er wel op de meeste vlakken resultaten geboekt worden (alleen beleid en beeldvorming ligt verder van de koppels af). De vraag blijft of verdere toepassing van het integrale model de kwaliteit van de coaching ten goede zal komen, dit zal vervolgonderzoek verder uit moeten wijzen.

Deelconclusie

Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat het integrale model vooral op het niveau van de organisatie gebruikt wordt: het QC organiseert de eigen werkzaamheden in het kader van dit model. Verder worden de koppels gestimuleerd om dit kader te gebruiken voor het coachingstraject, door een workshop 'Spiral Dynamics' aan te bieden. Deze workshop is echter niet verplicht en wordt niet door alle koppels gevolgd. Het aantal deelnemers dat deze workshop volgt is bovendien veel lager dan het aantal coaches. Waarschijnlijk hebben de coaches meer interesse voor dit soort onderwerpen, tegelijkertijd weten zij er juist al meer van dan de deelnemer en is het dan ook jammer dat zij dit niet meekrijgen.

In de praktijk van het coachingstraject wordt de integrale theorie nauwelijks concreet toegepast, waardoor het geen toegevoegde waarde heeft voor de participatie van de deelnemers in de Nederlandse samenleving. Het QC heeft implementatie van het model in de coachingstrajecten dan ook nooit als doel gehad. De coaches passen het integrale model impliciet of onbewust wel al toe, aangezien zij op alle vlakken met de deelnemers werken. Of bewustwording hiervan nodig is, of het model explicieter geïmplementeerd zou moeten worden, kan uit vervolgonderzoek blijken. In dit onderzoek bleek kennis van het model of de ontwikkelingsstadia geen invloed te hebben op de resultaten van de koppels.

Tot slot: toekomstbeeld

Tenslotte is de deelnemers gevraagd naar hun toekomstbeeld, om inzicht te krijgen in hoe zij de komende tijd en hun deelname aan de maatschappij zien. Eenentwintig van de 25 vrouwen geven hier een duidelijk antwoord op. De antwoorden lopen uiteen en richten zich vooral op het afronden van een opleiding (6) en het vinden van werk/opleiding (7), positionering in de maatschappij dus. Twee deelnemers gaven direct aan dat zij hun toekomst echt positief inzagen. Ook kwamen uitspraken voor zoals, 'hard willen werken', 'meer willen doen' en 'me best doen' (6) voor. Één vrouw gaf aan niet over de toekomst na te willen denken en nog één dacht wisselend na over de toekomst.

'Toekomst kan je nooit zien, komt wel, maar ik doe gewoon mijn best. Maar je weet het nooit. Ik doe mijn best, probeer het goed doen om goeie toekomst te maken, maar sommige dingen weet je nooit, wat gebeurt.'

Het blijkt dus dat negentien vrouwen over hun toekomst hebben nagedacht en hier een concreet beeld over hebben. Gesteld kan worden dat zij gemotiveerd in het leven staan en niet bij de pakken neer zitten. De bijdrage van de coaches en de begeleiding vanuit het QC zelf blijken dan ook een extra stimulans te zijn om toekomstige plannen te bedenken en uit te voeren.

6. Conclusie

In Nederland wonen een kwart miljoen vluchtelingen. Uit de literatuur is gebleken dat vluchtelingen een ander en complexer integratieproces doormaken dan vrijwillige migranten. Vrouwelijke vluchtelingen zijn bovendien kwetsbaarder dan mannelijke vluchtelingen. Tevens hebben ze meer te maken met traumatische ervaringen in het land van herkomst en in de vluchtperiode. Ondersteuning voor vluchtelingvrouwen is gezien hun positie in de samenleving dan ook van groot belang en maakt het voor hen makkelijker een weg vinden in de maatschappij. In opdracht van het QC is hun coachingsproject geëvalueerd. In de productevaluatie is gekeken naar hoe de deelnemers participeren in de samenleving, wat de coaches hier aan bijgedragen hebben en wat de coaches er zelf aan gehad hebben. In de procesevaluatie wordt de begeleiding die het QC hen biedt bestudeerd. Voorts worden de sterke en verbeterpunten van het project genoemd en wordt behandeld hoe de integrale theorie vorm krijgt bij het coachingsproject. Dit hoofdstuk eindigt met een reflectie op het onderzoek en aanbevelingen voor het QC en voor vervolgonderzoek.

6.1 Evaluatie

Productevaluatie

Voor de beantwoording van de hoofdvraag zijn verschillende deelgebieden bestudeerd. Allereerst is er bekeken op welke manier de deelnemers op dit moment participeren in de Nederlandse samenleving. Gezien de diverse thema's die hierbij besproken zijn kan gesteld worden dat zij een positie in de Nederlandse samenleving hebben verworven en deze allen op een eigen manier invullen. Zo hebben de meeste vrouwen een positie verworven op de arbeidsmarkt of in het onderwijs (werk of opleiding). Vrijwel allemaal zijn zij, in de tijd dat zij in Nederland zijn, een acculturatieproces doorgestaan; zij spreken de Nederlandse taal en hebben de Nederlandse waarden en normen leren kennen. Deze acculturatie, het leren kennen van Nederlandse mensen (interactie), en het krijgen van 'wortels' in de samenleving (positionering) blijken voor de deelnemers belangrijke factoren te zijn om zich thuis te voelen in dit land (identificatie). Op die manier raken zij bijvoorbeeld zelfverzekerder en durven zij de sociale kaart van hun omgeving ook meer te gaan ontdekken.

Vervolgens kan per thema geconcludeerd worden wat de coach en/of het QC heeft bijgedragen aan de resultaten die de deelnemers hebben geboekt op de verschillende gebieden. Naar voren is gekomen dat de bijdragen van de coach en het QC een divers scala omvat. Wat betreft de maatschappelijke positionering zijn voornamelijk de praktische aspecten en het contact leggen (met potentiële werkgevers, scholen of stages) als belangrijk ervaren. Bij de acculturatie van de deelnemers worden de coaches geprezen om hun relevante bijdrage. Hierbij worden vooral genoemd: hulp bij het verbeteren van de beheersing van de Nederlandse taal en het aanleren en kennis opdoen van de Nederlandse cultuur.

Een directe doelstelling van het QC is om het sociale netwerk van de deelnemer uit te breiden. De coaches blijken een redelijke bijdrage aan het vergroten van het sociale netwerk van

de vluchtelingvrouwen te leveren. Ook de activiteiten van het QC zijn hier van invloed op geweest. Het hebben van sociaal contact met de coach werd het vaakst als positief punt omschreven.

Een andere doelstelling van het QC vormt het verbeteren van het zelfvertrouwen; dit is bij een aanzienlijk deel van de vrouwen toegenomen tijdens het coachingstraject, waardoor zij zich op andere thema's ook konden ontwikkelen. Coaching heeft zoals uit de literatuur is gebleken een meerwaarde voor zowel de coachee, als de coach. Beide partijen zouden vooral in het zelfvertrouwen gesterkt worden. De coaches noemen de eigen ontwikkeling minder concreet dan de deelnemers, maar zeggen wel veel geleerd te hebben van het coachingsproject.

De bijdrage van de coaches aan de sociale kaart wordt volgens de deelnemers gekenmerkt door het zoeken of meegaan naar instanties en diensten. Wat opvalt, is dat een groot aantal coaches contact heeft gelegd met andere instanties en organisaties om de deelnemer te kunnen helpen. Zoals beoogd biedt de coach steun bij het ontwikkelen en/ of inzetten van de kwaliteiten van de deelnemers en vormt dit een aanvulling op wat er reeds gebeurt door andere personen en instanties. Van belang is dat het QC samenwerkt met andere instanties om de deelnemers optimaal te kunnen ondersteunen. De attitude van de vrouwen blijkt ook een rol te spelen. Zo laat het feit dat een aantal deelnemers als bijzonder proactief kunnen worden beschouwd zien dat dit invloed heeft gehad op de ervaren positieve punten.

Met de informatie die verkregen is over de beeldvorming omtrent vluchtelingen kan geconcludeerd worden dat het beeld dat bestaat van vluchtelingen, volgens de deelnemers vooral negatief is, of divers. Dit kan nadelig voor de positietoewijzing door de ontvangende samenleving. De meeste coaches zeggen niets over beeldvorming, diegenen die dit wel deden vinden het beeld vooral divers. De meeste respondenten weten niet of het beeld dat bestaat veranderd kan worden. Van diegenen die hier wel een idee over hebben, geeft tweederde van de deelnemers en tweederde van de coaches aan dat het QC dit kan veranderen. Bovendien geeft de helft van de coaches die hier iets over zegt aan dat zij zelf het beeld in de eigen kring veranderd heeft. Of de coaches en het QC het beleid ook kunnen veranderen, weten de respondenten niet. Het landelijke beleid voor vluchtelingen is moeilijk te beïnvloeden, het QC heeft echter wel contact met lokale overheden en kan hier mogelijk haar visie kenbaar maken.

Procesevaluatie

Om tot een eenduidige evaluatie te komen van het coachingsproject is het proces, dat de koppels hebben doorgemaakt, en de begeleiding vanuit het QC bestudeerd. De doelstelling van het QC dat de koppels een duurzame relatie op zouden moeten bouwen, is bij een groot deel van de koppels behaald. Er komen uit de literatuur een aantal succesfactoren van coaching naar voren. Zo is een goede band en wederzijds vertrouwen van belang om een goede coachingsrelatie op te bouwen (Flaherty, 2005). De meeste coaches bestempelen de band als goed, waarvan sommigen deze vertrouwd noemen. Bijna alle deelnemers bestempelen de band als goed, waarvan bijna de helft van hen aangeeft dat de coach een vriendin is geworden. Uit dit onderzoek blijkt echter niet zozeer de aard van de band uitmaakt voor de resultaten, maar dat de ervaren steun al bijdraagt aan de activering van de vrouwen. Het hebben van contact met de coach wordt als zeer positief ervaren.

Bovendien leidt niet alleen de band tot een succesvol coachingstraject, maar moeten de wederzijdse verwachtingen ook duidelijk zijn en op elkaar aansluiten.

Daarnaast vormen structurele contactmomenten, afgestemd op de behoefte, ook een succesfactor voor coaching. Uit de gegevens blijkt dat de meeste koppels nog steeds contact hebben, hoewel minder. Bijna de helft van respondenten hebben contact gehouden na het traject. De doelstelling van het QC dat de koppels een duurzame relatie op zouden moeten bouwen, is bij een groot deel van de koppels gelukt.

De samenwerking verliep over het algemeen goed. De meeste respondenten zijn tevreden over het nakomen van afspraken. Sommige coaches herinneren de deelnemers aan afspraken. Het initiatief voor contact kwam dan ook iets meer van de kant van de coaches. Dit kan samenhangen met het feit dat sommige deelnemers onzeker zijn en de coach niet willen 'belasten'. Ook uit de literatuur blijkt deze onzekerheid bij vluchtelingvrouwen een rol te spelen, omdat zij trauma's te verwerken hebben, moeten wennen aan de nieuwe omgangsvormen en zorgsystemen in de Westerse samenleving. Coaches hebben vrijwel allen een 'Nederlandse achtergrond' en de deelnemers komen uit een groot aantal niet-westerse landen/culturen, met mogelijk andere verwachtingen in wie initiatieven neemt. Het blijkt dus dat flexibiliteit van de coach gewenst is, zoals al succesfactor benoemd in de literatuur. Zij moeten zich in een bepaalde mate afstemmen op de deelnemer. Van belang is dit voorafgaand aan het traject duidelijk te maken.

Het QC biedt de coaches begeleiding tijdens het coachingstraject, zodat zowel de coaches als de deelnemers zich in dit project optimaal kunnen ontwikkelen. Regulatie van het traject door een derde partij komt in de literatuur als succesfactor van coaching naar voren. Een aantal coaches waardeert het feit dat het QC altijd te benaderen is en het meedenken van het QC. Toch is er een groter aantal dat meer structureel contact en gereguleerde supervisie van het QC op het traject mist. Zij nemen blijkbaar geen gebruik van de open mogelijkheid tot vragen, maar hebben een meer gestructureerd contact en evaluatiemomenten nodig. Dit belemmert in een aantal gevallen de voortgang van het traject. Sommige coaches hebben het gevoel dat de koppeling niet altijd op basis van een match gemaakt kan worden, omdat het aanbod van coaches en coachees niet altijd in balans is. Daarnaast komt naar voren dat de verwachtingen van beide partijen niet altijd duidelijk zijn aan het begin van een traject en daardoor niet altijd aansluiten. Echter blijkt dat onduidelijkheid over wederzijdse verwachtingen negatieve invloed heeft op de resultaten heeft van een coachingstraject.

De coaches noemen de activiteiten die het QC organiseert, als sterk punt van de begeleiding. Ook de deelnemers zijn hier positief over: zij omschrijven de verbondenheid en de gezelligheid als positieve punten van deze activiteiten. De netwerken van zowel de coaches als de deelnemers worden hier uitgebreid en zij kunnen van elkaar leren. Dit komt de doelstelling van het QC ten goede. De activiteiten vinden echter niet structureel plaats en volgens de literatuur is dit wel van belang.

Positieve punten en kansen voor verbetering

Zoals is gebleken variëren de positieve punten volgens de deelnemers. De belangrijkste punten zijn; het hebben van sociaal contact met de coach en de band die daaruit is ontstaan. Deze band

vormt een basis voor het ontstaan van wederzijds vertrouwen. Ook een verbetering van het zelfbeeld en het zelfvertrouwen van de deelnemers komen naar voren. Tot slot wordt de praktische ondersteuning van het contact met de coach genoemd. Het blijkt dus dat het QC door het inzetten van coaches een breed scala aan begeleiding biedt die als positief worden ervaren.

De coaches geven aan dat de samenwerking over het algemeen goed is verlopen; afspraken werden nagekomen. Niet alleen de deelnemers hebben resultaten geboekt tijdens de coaching. Het heeft ook een toegevoegde waarde gehad voor een groot deel van de coaches. Zij weten nu meer over de situatie en de cultuur van de vluchtelingvrouwen. Er is meer kennis en begrip ontstaan. Of het project daadwerkelijk bijdraagt aan de ontwikkeling van de coaches kunnen zij pas zien nu de ontwikkelingskaarten worden ingezet voor beiden. Voorwaarde hiervoor is echter wel dat de evaluatiemomenten structureel gedaan worden.

Naast de positieve punten zijn er ook kansen voor verbetering naar voren gekomen. Deze worden in de aanbevelingen (paragraaf 6.3) besproken. Meer evaluatiemomenten, meer duidelijkheid in wederzijdse verwachtingen en het bieden van meer informatie blijken de voornaamste zaken te zijn.

Toepassing van de integrale theorie

In alle vier de kwadranten van het integrale model wordt gewerkt. Alleen is de daadwerkelijke invloed in het ene kwadrant groter dan in het andere. Zo is gebleken dat de coaches en het QC een directe invloed hebben op de individuele vlakken (zowel intentioneel als gedrag). Er is op een concrete manier aan de ontwikkeling en de ontplooiing van de deelnemers gewerkt, zoals gebleken is in paragraaf 5.2.2 waar de specifieke bijdrage van de coaches en het QC aan de resultaten op de verschillende thema's bekeken is.

In de praktijk van het coachingstraject wordt de integrale theorie nauwelijks concreet toegepast, waardoor het op dit moment geen toegevoegde waarde heeft voor de participatie van de deelnemers in de Nederlandse samenleving. Het model wordt op het niveau van de organisatie toegepast, maar het QC heeft er niet voor gekozen dit concreet door te geven aan de coaches. Aan de ene kant is in dit onderzoek gebleken dat de resultaten van het coachingstraject niet afhangen van het gebruik van het model, aan de andere kant blijkt uit de literatuur dat een integrale aanpak voor dergelijke coachingsprojecten een succesfactor is. Aangezien de coaches het integrale model impliciet of onbewust al toe passen (zij werken met de deelnemers meestal aan drie van de vier kwadranten) en de ontwikkelingsstadia sinds 2010 worden 'gemeten' aan de hand van de ontwikkelingskaarten, is het de vraag of het meerwaarde heeft de integrale theorie te implementeren in de coachingspraktijk. Er zou meer onderzoek naar deze eventuele meerwaarde gedaan moeten worden, alvorens hier aanbevelingen over te doen.

Kortom

In dit onderzoek is gebleken dat de deelnemers van dit coachingsproject aardig participeren in de Nederlandse samenleving. Zij nemen vrijwel allemaal een positie in, door een opleiding te volgen of betaald of vrijwillig te werken. Ook aan acculturatie wordt gewerkt door deze vrouwen, zij leren de Nederlandse taal en cultuur. Sommige vrouwen identificeren zich meer met Nederland dan andere vrouwen, dit is erg wisselend. De sociale netwerken van de deelnemers verschillen

ook qua grootte en intensiviteit, de meesten zijn hier inmiddels echter tevreden over. Het QC heeft hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. Het sociale contact werd dan ook een van de meest positieve punten van het coachingsproject door de deelnemers genoemd. Opvallend is dat de vrouwen een netwerk wilden opbouwen, dat buiten het 'oude' sociale netwerk ligt, omdat ze zich hier niet verder mee konden ontwikkelen. Verder wordt gewerkt aan het zelfbeeld en de sociale kaart van de vrouwen.

Een belangrijke bevinding van dit onderzoek is de onderlinge verbondenheid tussen de verschillende thema's en de individuele verschillen die hierbij naar voren zijn gekomen. De thema's beïnvloeden elkaar en zo kan het meeste resultaat bereikt worden, wanneer op alle vlakken tegelijk gewerkt wordt aan de ontwikkeling van vluchtelingvrouwen. In die zin lijkt het integrale model een goede manier. Zoals hiervoor genoemd moet vervolgonderzoek uitwijzen of verdere implementatie van dit model meerwaarde zou hebben voor het coachingstraject.

Succesfactoren op een rij

Het QC is een unieke organisatie. Zij werkt anders dan veel andere organisaties die maatjesprojecten aanbieden en laat zich inspireren door de integrale theorie, waardoor op meerdere vlakken gewerkt wordt aan de ontwikkeling van vluchtelingvrouwen; als individuen en als groep. Zij hebben een duidelijk faciliterende rol in de coachingstrajecten, er ontstaan duurzame relaties en zij organiseren geregeld activiteiten. Hieronder volgen beknopt nogmaals de succesfactoren die uit de wetenschappelijke literatuur naar voren komen, waarmee het coachingsproject van het QC vergeleken wordt.

- Een ondersteunende relatie, heldere communicatie en flexibiliteit van de coach.

De deelnemers ervaren de begeleiding van de coaches zeker als steun. Bij sommige koppels bleek deze ervaren steun zelfs al genoeg voor activering van de vluchtelingvrouwen. Zij ontwikkelden met de coach kennis en vaardigheden en kregen meer zelfvertrouwen waardoor ze meer durven te ondernemen. De heldere communicatie bleek van groot belang voor effectieve coaching: vooral de wederzijdse verwachtingen spelen hierbij een grote rol. Hoewel het QC hier aandacht aan besteedt, vormt dit punt ook een aanbeveling. De coaches bleken verder flexibel te zijn, bijvoorbeeld wat initiatief nemen betreft, en passen zich aan de vraag en situatie van de vluchtelingvrouw aan. Wanneer dit niet het geval was, liep een koppeling ook soms stuk.

- Wederzijds vertrouwen, respect en de vrijheid om zich te kunnen uiten: hoe beter de relatie van coach en coachee is, hoe groter het effect van de coaching is.

Uit dit onderzoek blijkt dat de relatie bij de meeste koppels goed is: er ontstaan duurzame relaties en banden worden als hecht, vertrouwd of vriendschappelijk omschreven. De koppels die nog steeds contact hebben, duiden op een gevoel van verbondenheid tussen de coach en de coachee. Bij sommige koppels is de coaching op zich kenmerkend voor de band, die dan als zakelijker en praktischer is benoemd.

- Koppelen van de juiste vrijwilliger aan de juiste deelnemer.
Het QC besteedt veel aandacht aan de koppeling, omdat deze zo belangrijk is. Uit dit onderzoek blijkt ook dat trajecten minder succesvol zijn, wanneer er sprake van een 'mismatch' is. Toch lijkt dit wel eens te gebeuren, volgens de respondenten vooral wanneer er een 'onbalans' is in het aanbod van coaches en coachees, waardoor de koppeling niet altijd op basis van een juiste match gemaakt kan worden.
- Doorgaande training voor mentoren/coaches en structurele activiteiten voor beiden.
Trainingen en activiteiten worden zeer positief ervaren. Bij het QC wordt het geven van trainingen aan zowel de coaches als de coachees, zeer gewaardeerd. Dit kan bijdragen aan het gevoel van saamhorigheid. De activiteiten dragen bij aan de ontwikkeling van de deelnemers, de coaches en de koppels.
- Duidelijke wederzijdse verwachtingen
Gebleken is dat verwachtingen van het project bij de intakegesprekken wel gevraagd worden, maar toch niet altijd op elkaar aansluiten wanneer men eenmaal gekoppeld is. Hierbij kan gedacht worden aan de hulpvraag van de deelnemer, de mogelijkheden van de coaches en de intensiviteit van het gehele traject. Hierover volgt later dan ook een aanbeveling voor het QC.
- Regulering van het contact door derden.
Het QC heeft een duidelijk faciliterende rol: dit heeft dan ook veel waarde voor de coachingstrajecten. Vooral de coaches waarderen dat zij het QC altijd kunnen benaderen voor vragen. De deelnemers nemen echter minder snel contact op. Bij beide groepen komt dan ook naar voren dat er behoefte is aan meer supervisie vanuit het QC. In de literatuur wordt gesproken van gestructureerd contact, bij deze doelgroep bleek juist de vraag om informeel contact groot te zijn, waarbij gevraagd wordt naar hoe het gaat (qua ontwikkeling, maar ook qua koppel).
- De directe doelstelling om het sociale netwerk van de coachee te vergroten
Deze directe doelstelling zou leiden tot het vergroten van de ervaren steun. Dit is inderdaad gebleken. Deze ervaren steun blijkt bovendien een positieve invloed te hebben op de activering van de deelnemers. Het sociale netwerk is tevens in de meeste gevallen vergroot: in ieder geval door het contact met de coach, maar ook omdat via hen nieuwe ingangen en mogelijkheden gecreëerd worden. Ook is het netwerk vaak heterogener geworden: de vrouwen leren meer mensen kennen met andere achtergronden die hen wellicht kansen voor hun ontwikkeling kunnen bieden.

- Meerwaarde van coaching voor zowel de coachee, als de coach.

Beide partijen zouden vooral in het zelfvertrouwen gesterkt worden. De coachee krijgt een positiever zelfbeeld, omdat de eigen capaciteiten duidelijker worden en mogelijk ingezet kunnen worden. Ook het zelfvertrouwen van de coach groeit bij een geslaagd coachingstraject. De coaches in dit project ontwikkelen zichzelf ook. Veel van hen hadden dan ook naast de idealistische motivatie, de drang om ervaring op te doen in coaching. Hierin slagen zij en mede hierdoor groeit het zelfvertrouwen. Ook resultaten die zij samen met de coachee behalen dragen hiertoe bij. Bovendien ontwikkelen zij zich door het opdoen van kennis over de situatie van vluchtelingvrouwen. De ontwikkeling van zowel de coachee, als de coach, wordt belangrijk gevonden bij integral coaching. Bovendien wordt een integrale aanpak van coaching als succesfactor genoemd in de literatuur. De visie van het QC sluit hier bij aan.

6.2 Aanbevelingen

Alle succesfactoren zijn aanwezig bij het coachingsproject van het QC. Wel kunnen deze in sommige gevallen sterker aangezet worden om het project te optimaliseren. Aan de hand van de zwakke punten en de punten van verbetering die uit de interviews en vragenlijsten naar voren kwamen, kunnen enkele aanbevelingen gedaan worden voor het verdere beleid van het QC. Deze aanbevelingen richten zich op diverse gebieden en zullen hier kort worden beschreven.

Verwachtingen

Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat de wederzijdse verwachtingen vooraf beter duidelijk gemaakt moeten worden; wat wordt er van de coach verwacht en wat van de deelnemster? En wat verwachten zij zelf van het coachingstraject? Enkele coaches refereerden aan de onduidelijke hulpvraag van de coachee. Eveneens kwam bij de coaches naar voren dat het traject soms te intensief werd ervaren. Door hiervan aan het begin een indicatie te geven kunnen mogelijke problemen, misverstanden voorkomen worden. Ook kwam naar voren dat er cultuurverschillen zijn waarover voornamelijk de coaches meer kennis over zouden willen hebben. Door dit in acht te nemen kan mogelijk een soort preselectie plaatsvinden en kunnen de verwachtingen van beide partijen op elkaar afgestemd worden. Ook andere organisaties die te maken hebben met kwetsbare groepen kunnen hier in hun beleid rekening mee houden. Verwachtingen helder maken zorgt ervoor dat misverstanden voorkomen kunnen worden en een beter resultaat kan worden behaald.

Intervisie/evaluatie

Uit de resultaten blijkt dat er voor sommigen meer evaluatiemomenten of supervisie nodig is. Er dient meer te worden nagegaan hoe de stand van zaken is tussen deelnemster en coach. Meer evaluatiemomenten lijken nodig. Dit door bijvoorbeeld informeel tussentijds contact vanuit het Quality Centre. Zodat van beide kanten duidelijk wordt hoe het proces verloopt, waar gaat het goed en waar gaat het minder goed. Zo gaven coaches problemen aan in de communicatie en dan vooral in het nakomen van afspraken met de deelnemers. Het bleek ook dat de coaches meestal het initiatief moesten nemen in het onderhouden van het. Dit kan door regelmatig contact door een

derde partij mogelijkwerwijs in de gaten worden gehouden en waar nodig kan extra hulp worden geboden. In de literatuur is dit regelmatige contact bovendien als succesfactor genoemd (Berger en Booij, 2003). Het is dan ook voor het QC van belang dit punt onder de aandacht te brengen.

Activiteiten

De meeste respondenten zijn tevreden over de activiteiten die het QC organiseert. Er is bij een aantal deelnemers behoefte aan meer, of een ander soort, activiteiten, voornamelijk educatief over bijvoorbeeld de Nederlandse taal, computergebruik, assertiviteit. De voorkeur gaat uit naar het gezamenlijk bijeenkomen bij de activiteiten, dus voor zowel de deelnemers als de coaches. Dit samenkomen van beide groepen wordt juist als zeer positief ervaren.

Tevens zouden de deelnemers meer informatie willen krijgen over de georganiseerde activiteiten, wat er precies de bedoeling van is. Gebleken is dat zij van de e-mail soms het onderwerp niet goed begrijpen of helemaal geen bijlage ontvangen. Ook zou nabellen handig zijn na een uitnodiging voor de activiteiten: wie komen er werkelijk (en eventueel aangeven wat zij er aan kan hebben), en achteraf hoe is het uiteindelijk geweest (wat hebben zij er aan gehad en wat zou er anders kunnen). Ook willen sommigen meer weten over wat er verder voor mogelijkheden voor de vrouwen zijn, hun toekomstperspectieven. Duidelijk wordt hierbij dus ook dat de communicatie meer via het Quality Centre dient te gaan.

Koppeling

Duidelijk werd dat enkele coaches niet echt iets hebben kunnen betekenen voor de deelnemer. En dat daarbij werd aangegeven dat de koppeling mislukt was; er was geen match en de samenwerking is uiteindelijk dan ook beëindigd. Hieruit blijkt opnieuw het belang van de koppeling: uit de resultaten is gebleken dat er een match of een 'klik' moet zijn tussen de coach en de deelnemer. De meeste coaches weten echter niet op basis waarvan zij gekoppeld zijn en een aantal van hen gaf aan dat er soms een onbalans is in het aanbod van coaches en deelnemers, waardoor niet altijd goed gekoppeld kan worden. De match zou hierdoor niet altijd slagen. Het QC zou hier wellicht preventief in te werk kunnen gaan, door deze onbalans tijdig te signaleren en een bepaalde periode actief alleen deelnemers of alleen coaches te werven. Maar ook voor andere organisaties en coachingsprojecten dienen de juiste koppeling en de balans in aanbod punten van aandacht te zijn.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Dit onderzoek is een verkenning naar de situatie van vluchtelingvrouwen wat betreft hun participatie in de Nederlandse samenleving. De 'black box' in evaluatieonderzoek naar interventies, wordt hier zichtbaar gemaakt door het toetsen van succesfactoren bij dit specifieke project van het QC. Zoals hiervoor duidelijk is gemaakt, zijn bepaalde voorwaarden voor een succesvol coachingstraject getoetst aan de hand van succesfactoren van coaching die in de wetenschappelijke literatuur naar voren komen. Dit biedt een hoge wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie, voor coachingsprojecten en begeleiding van vluchtelingen of allochtonen. Er kunnen hier dan ook aanbevelingen gedaan worden voor vervolgonderzoek bij het QC, maar ook voor algemener onderzoek in deze richting.

- In vervolgonderzoek naar vluchtelingvrouwen zou breder gekeken kunnen worden naar hun ontwikkeling. Gebleken is dat veel vluchtelingvrouwen contact hebben met meerdere organisaties en dat hun ontwikkeling beïnvloed wordt door meerdere factoren. Om een compleet beeld te krijgen van hun ontwikkeling zouden al deze factoren mee genomen moeten worden in vervolgonderzoek. Door een controlegroep te gebruiken en de resultaten van beide groepen te vergelijken, kan bovendien iets gezegd worden over het geven van begeleiding op zich.
- Ook zal in verder onderzoek naar vluchtelingvrouwen rekening gehouden moeten worden met de methodologische discussiepunten die hierboven genoemd zijn, zoals de taalbarrière en het feit dat de antwoorden van de twee verschillende groepen (vluchtelingvrouwen en coaches) lastig te vergelijken zijn.
- Tevens zou het interessant zijn de situatie van mannelijke vluchtelingen te onderzoeken en te bekijken wat coachingsprojecten voor hen zouden kunnen betekenen.
- Wanneer verder onderzoek bij het QC plaats zal vinden is het van belang dat er meer inzicht verkregen kan worden in de coachingstrajecten door beter gebruik te maken van de evaluatiemomenten. Wanneer er meer evaluatiemomenten zullen plaatsvinden en de huidige ontwikkelingskaarten goed gebruikt worden, kunnen ontwikkelingen concreter 'gemeten' worden. Dit zou een voordeel zijn voor vervolgonderzoek.
- De implementatie van het integrale model zou verder onderzocht moeten worden, om duidelijk te krijgen of het noodzakelijk is dit verder door te voeren in de coachingstrajecten. Uit de data van dit onderzoek bleek kennis over de ontwikkelingsstadia geen invloed te hebben op de resultaten van het traject. In dat geval zou de integrale theorie alleen op het niveau van de organisatie kunnen blijven fungeren. Wanneer uit uitgebreider onderzoek echter blijkt dat concreter implementatie van het integrale model wel invloed heeft op de resultaten, of een andere meerwaarde heeft voor het project, zou dit de coachingstrajecten wel ten goede kunnen komen. Voor andere organisaties zou dit mogelijk ook een kader van handelen kunnen vormen, mocht het een meerwaarde hebben.
- Het informele aspect van de supervisie vormt in dit onderzoek een aanvulling op de succesfactor van structurele intervisie door een derde partij. Evaluatiemomenten alleen zijn niet voldoende. De vorm blijkt ook belangrijk te zijn. De deelnemers in dit onderzoek hadden behoefte aan informele contactmomenten waarbij even gevraagd wordt hoe het gaat met de ontwikkeling en met het koppel. Vervolgonderzoek zou zich specifiek op deze supervisie kunnen richten, om helder te krijgen wat voorwaarden zijn waarbij deze als geslaagd beschouwd kan worden. Voor andere organisaties en interventies zou dit punt ook mee genomen kunnen worden in de begeleiding en ondersteuning. Gebleken is dat deze groep behoefte heeft aan informeel tussentijds contact door onder andere hun situatie, onzekere positie in de samenleving. Sociaal contact is zeer belangrijk voor hen. Echter niet alleen deze vrouwen zijn kwetsbaar. Ook andere kwetsbare groepen die ondersteund worden, kunnen hier baat bij hebben.

6.3 Discussie

Dit onderzoek levert een belangrijke bijdrage aan het QC. Toch moet ook reflecterend naar het onderzoeksproces en het onderzoeksproduct gekeken worden. Hierbij komen de volgende discussiepunten naar voren. Het bleek in eerste instantie lastig te zijn genoeg coaches te werven voor deelname aan dit onderzoek. Bij de eerste deadline waren slechts zes vragenlijsten geretourneerd. Na telefonisch benaderen bleek dat een aantal coaches een vragenlijst ontvangen hadden, die niet aan een traject begonnen waren. Andere coaches hadden nog geen tijd gehad of vonden het invullen van de vragenlijst tijdrovend. Uiteindelijk hebben in totaal 21 coaches meegewerkt, mede dankzij het telefonisch aangeven van de waarde van hun mening en ervaringen. Het werven van de deelnemers ging gemakkelijker; zij wilden graag meewerken aan het onderzoek en de 25 afspraken voor interviews waren redelijk snel gemaakt. Op een paar keer na werden deze afspraken ook goed nagekomen, de Nederlandse taal van de deelnemers bleek soms echter minder goed dan van tevoren gedacht. Dit maakte het interviewen van sommige deelnemers lastig: zij begrepen de vragen niet goed, of konden hun mening niet goed verwoorden.

Dit hangt samen met het feit dat de onderzoekers te maken kregen met 'missings': niet alle vragen zijn door iedereen (even uitgebreid) beantwoord. Sommige coaches sloegen vragen over of gaven erg korte antwoorden, sommige deelnemers antwoordden niet of met 'weet ik niet' op sommige vragen. Bij de deelnemers kwam dit vaak door taalproblemen; ook bij doorvragen kwam niet altijd een antwoord. Bij de coaches kwam dit hoogstwaarschijnlijk door de lengte van de vragenlijst: sommigen beantwoordden alleen de vragen die zij het meest relevant achtten.

Dit zorgt er mede voor dat de antwoorden van de coaches en de deelnemers soms moeilijk te vergelijken waren. Het verschil tussen de open vragenlijst en het semigestructureerde interview zorgt hiervoor (doorvragen is bij eerstgenoemde niet mogelijk), maar ook het feit dat de coaches en deelnemers onderling zeer verschillend antwoord gaven (de één uitgebreid en genuanceerd, de ander kort en bondig). Er is wel een vergelijking tussen de antwoorden van de deelnemers en coaches van de zestien daadwerkelijke koppels gemaakt, om de antwoorden te 'controleren'. Hieruit bleek dat zij meestal dezelfde antwoorden gaven en overwegend dezelfde ideeën hadden over hun band, contact en resultaten.

In dit onderzoek is rekening gehouden met het feit dat de deelnemers van het coachingsproject meestal door meerdere organisaties begeleid worden en hun ontwikkeling dus vanuit meerdere kanten beïnvloed wordt. Dit is echter zeer complex: een verandering komt meestal niet door één begeleider, maar vaak juist door een samenloop van deze verschillende ondersteuners en overige ontwikkelingen of gebeurtenissen. Dit betekent echter ook dat de invloed van het QC niet los gemeten kan worden: het is lastig hier een weging aan toe te kennen. Het feit dat vrijwel alle deelnemers contact hebben met meerdere instanties kan dan ook als zeer positief gezien worden. Naast de externe invloeden, is in dit onderzoek ook rekening gehouden met de verschillende persoonlijkheden van de deelnemers. Een aantal van hen bleken een zeer proactieve instelling te hebben en hierdoor minder ondersteuning nodig te hebben. Hoewel met bovenstaande zaken rekening gehouden dient te worden, is dit onderzoek zeer waardevol voor het QC, omdat diepgaand gevraagd is naar de ervaring en beleving van de deelnemers en coaches

van dit coachingsproject. De onderzoekers hebben door kunnen vragen, impliciet naar bepaalde thema's kunnen vragen, maar daarnaast ook expliciet de sterke en zwakke punten van het project voor het QC op een rijtje kunnen zetten. Dit zorgt ervoor dat de opdrachtgever van dit onderzoek zich nog verder kan ontwikkelen en het project kan optimaliseren. Hiervoor dienen de aanbevelingen die nu behandeld zullen worden.

Literatuurlijst

- Bala, J. (1997). Moeder lacht niet meer. Interventies bij vluchtelingengezinnen met getraumatiseerde kinderen. In: Tom de Ridder & Sytse van der Veen (red.), *Oorlogskinderen toen en nu. Aspecten van problematiek en behandeling*, Utrecht, pp. 68-79.
- Bartlett II, J., E. (2007). Advances in coaching practices: A humanistic approach to coach and client roles. *Journal of Business Research*, 60, pp. 91-93.
- Beck, D. (2000). *Stages of Social Development: The Cultural Dynamics that Spark Violence, Spread Prosperity, and Shape Globalization*. <http://www.integralworld.net/beck2.html>
- Berger, M. & Booij, Y. (2003). Mentoring in de Jeugdzorg. *Pedagogiek*, pp. 40-53.
- Bloch, A., Galvin, T. & Harrell-Bond, B. (2000). Refugee Women in Europe: Some Aspects of the Legal and Policy Dimensions. *International Migration*, 38, 2, pp.169-190.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom Onderwijs.
- Boer, M. (2002). De positie van zwarte, migranten en vluchtlingenvrouwen in het licht van het VN-Vrouwenverdrag: een inventarisatie. *E-quality*, pp. 1-148.
- Bomkamp, M. E. & Zegering Hadders, C. L. W. (2008). *Trauma's, sociale steun en copingstijl als voorspellers voor posttraumatische stress symptomatologie bij een groep vluchtelingen*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Breton, M. (1999). The Relevance of the Structural Approach to Group Work with Immigrant and Refugee Women. *Social Work with Groups*, 22, 2/3, pp. 11-29.
- Castles, S. (2003). Towards a Sociology of Forced Migration and Social Transformation. *Sociology*. 37, 1, pp. 13-34.
- Deacon, Z. & Sullivan, C. (2009). Responding to the Complex and Gendered Needs of Refugee Women. *Affilia: Journal of Women and Social Work*, 24, 3, pp. 272-284.
- Esbjörn-Hargens, S. (2009). An overview of integral theory. An all-inclusive framework for the 21st century. *Integral Institute, Resource Paper*, 1, pp. 1-24.
- Flaherty J. (2005). *Coaching: evoking excellence in others*. Burlington: Elsevier Butterworth-Heinmann.
- Ghorashi, H. (2005). Agents of Change or Passive Victims: The Impact of Welfare States (the Case of the Netherlands) on Refugees. *Journal of Refugee Studies*, 18, 2, pp. 181-198.
- Graaf, de, D., Kok, L. & Berkhout, P. (2004). *Is het mogelijk integratie te meten?* Amsterdam: SEO.
- Granovetter, M., S. (1973). The Strength of Weak Ties. *The American Journal of Sociology*, 78, 6.
- Grant, A., M. & Cavanagh, M. (2006). Toward a profession of coaching: Sixty-five years of progress and challenges for the future. *International Journal of Evidence-Based Coaching and Mentoring*. Sydney: University of Sydney, 2, 1, pp. 1-16.
- Haan, de, E. (2008). I doubt, therefore I coach: Critical moments in coaching practice. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. 60, 1, pp. 91-105.
- Hart, 't, H., Boeije, H. & Hox, J. (2005). *Onderzoeksmethoden*. Utrecht: Boom Onderwijs.

- Klaver, J. & Welle, van der, I. (2009). *Vluchtelingenwerk IntegratieBarometer 2009. Een onderzoek naar de integratie van vluchtelingen in Nederland*. Vluchtelingenwerk.
- Pawson, R., Klein Haarhuis, C. (2005). Evaluatie van complexe programma's: Een theoriegestuurde aanpak, Groningen: University of Groningen, pp. 42-53.
- Kulu Glasgow, I., Leeuw, F., L., Uiters, E. & Bijl, R., V. (2007). *Integratiebeleid rijksoverheid onderzocht. Een synthese van resultaten uit evaluatie- en monitoringonderzoek 2003-2006*. Den Haag: WODC.
- Kushnir, T., Ehrenfelda, M., Shalish, Y. (2008). The effects of a coaching project in nursing on the coaches' training motivation, training outcomes, and job performance: An experimental study, *International Journal of Nursing Studies*, 45, pp. 837-845.
- Logger, C. & Martens, J. (2000). *Aarden in vreemde grond. Handleiding Vluchtelingen en netwerken*. Groningen: Stichting GGZ / Humanitas.
- Maagdenberg, F. (2008). *Coachen volgens waarderende coachingprincipes. Onderzoek naar de vergelijking van percepties over het effect van waarderende coachingprincipes die tot uiting komen in belangrijke momenten die coachee en coach benoemen direct na afloop van de coachingssessie*. Enschede: Universiteit Twente.
- Mattheijer, M. (2000). *De toelating van vluchtelingen in Nederland en hun integratie op de arbeidsmarkt*. Amsterdam: Amsterdam Institute for Advanced Labour Studies, University of Amsterdam.
- Onrust, S., Smit, F. (2005). *Succesfactoren in Vriendendiensten*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Refugee Women's Association (2003). Empowering and assisting refugee women. *Feminist Review*, 73, pp. 123-125.
- Saes, M. (2008). *De invloed van een proactieve persoonlijkheid op kennisdelen. Hoe innovatieve ideeën, conflict en vertrouwen hier een rol in spelen*. Enschede: Universiteit Twente.
- Schuringa, L. (2008). Can the Evolution of a Concept Create a Tower of Babel: Distinguishing Different Types of Participation in the Netherlands through an Integral Lens. *Integral Leadership Review*, 8, 1.
- Spijkerboer, T. (2000). *Gender and Refugee Status*. Dartmouth: Ashgate.
- Swanborn, P. G. (1999). *Evalueren*. Uitgeverij Boom.
- Tankink, M. (2009). Sociale uitsluiting vermijden. Vluchtelingenvrouwen zwijgen over ervaringen met seksueel geweld. *Cogiscope*, 1, pp. 2-7
- Tillaart, van den, H., Olde Monnikhof, M., Berg, van den, S. & Warmerdam, J. (2000). *Nieuwe etnische groepen in Nederland. Een onderzoek onder vluchtelingen en statushouders uit Afghanistan, Ethiopië en Eritrea, Iran, Somalië en Vietnam*. Nijmegen: Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen (ITS).
- Visser, F. (2001). *Ken Wilber: denken als passie*. Rotterdam: Lemniscaat.
- Waal, de, A., A. (2003). Bevorderen van prestatiegericht gedrag. *Maandblad voor Accountancy en Bedrijfseconomie (MAB)*, pp. 91-99.
- Whitmore, J. (2003). *Succesvol coachen: de managementstijl voor betere prestaties van individu en team*. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Wilber, K. (1997). An integral theory of consciousness. *Journal of Consciousness Studies*, 4, 1, pp. 71-92.

Internetbronnen

- Afbeelding AQAL model: www.drane.it/images/AQAL.jpg
- Integral Coaching Canada: www.integralcoachingcanada.com
- NVC Consulting (2001). A mini course in Spiral Dynamics: www.integralsolutions.nl
- Integral Naked (2003-2004). Introduction to Integral Theory and Practice: www.integralsolutions.nl
- Website Quality Centre Vluchtelingvrouwen: www.qcnetwerk.nl
- The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees, art. 1: www.unhcr.org
- Website Vluchtelingenwerk: www.vluchtelingenwerk.nl/index.php

Documenten Quality Centre Vluchtelingvrouwen

- Quality Centre Vluchtelingvrouwen. *Jaarverslag 2006-2007*. Utrecht.
- Quality Centre Vluchtelingvrouwen. *Jaarverslag 2008*. Utrecht.
- Quality Centre Vluchtelingvrouwen. *Halfjaarverslag 2009*. Utrecht.
- Quality Centre Vluchtelingvrouwen. *Notulen vergadering Heidag 2009*. Utrecht.