

K013: Afstudeeronderzoek

Onderzoek naar het spreken over het informele netwerk in cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid

29 mei 2017
Ede



Auteurs: Ham, B. ten en Middelkoop, M.F.
Studentnummer: 131180 en 130593
Opleiding: Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Onderwijsinstelling: Christelijke Hogeschool Ede

Onderwijsinstelling

Naam: Christelijke hogeschool Ede
Adres: Oude Kerkweg 100, 6717 JS Ede
Telefoonnummer: 0318-696300

Auteur

Naam: Bas ten Ham
Klas: M4C
Studentnummer: 131180
Opleiding: MWD
E-mailadres: hbtham@student.che.nl
Telefoonnummer: 06 42065680

Auteur

Naam: Femke Middelkoop
Klas: M4C
Studentnummer: 130593
Opleiding: MWD
E-mailadres: mfmiddelkoop@student.che.nl
Telefoonnummer: 06 48678223

Eerste opdrachtgever

Naam: W. H. (Wim) Dekker
Functie: docent en onderzoeker associate lectoraat informele netwerken en laatmoderniteit
E-mailadres: whdekker@che.nl
Telefoonnummer: 06 19962303

Tweede opdrachtgever

Naam: A. van Dieren
Functie: docent, supervisor en onderzoeker associate lectoraat informele netwerken en laatmoderniteit
E-mailadres: avdieren@che.nl
Telefoonnummer: 06 53743311

Docentbegeleider

Naam: Flippo-Hus, G.
Functie: afstudeerbegeleider
E-mailadres: gwflippo@che.nl
Telefoonnummer: 06 0172587817

Eerste Beoordelaar

Naam: Layla van der Pol
Functie: eerste beoordelaar
E-mailadres: ibmetz@che.nl

Mei 2017

Voorwoord

In dit onderzoeksverslag presenteren wij de uitkomsten van het afstudeeronderzoek, dat in opdracht van Wim Dekker en Albert van Dieren, docenten aan de CHE, is uitgevoerd.

In dit onderzoeksverslag geven wij antwoord op de vraag, op welke manier het sociaal team Ede-Zuid spreekt over het samenwerken met het informele netwerk tijdens de cliëntbesprekingen en hoe dit zich verhoudt tot het beleid van gemeente Ede.

Voor het beantwoorden van deze onderzoeksvraag, hebben wij onderzoek gedaan naar wat in de beleidstukken van de gemeente Ede staat geschreven over het samenwerken met het informele netwerk. Daarnaast hebben wij video-opnames gemaakt van cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid. Vanuit de video-observaties hebben wij antwoord gegeven op de vraag hoe het sociaal team spreekt over het informele netwerk. Op deze manier hebben wij theorie en praktijk met elkaar in verbinding gebracht. Onder het informele netwerk verstaat wij: de familie, vrienden of burens van de hulpvrager.

Vanuit het associate lectoraat wordt er onderzoek gedaan naar de afstemming tussen de driehoek van sociaal werker, hulpvrager en het informele netwerk. Uit vooronderzoek is naar voren gekomen dat samenwerken met het informele netwerk van een hulpvrager een complexe aangelegenheid is. Daarom is dit onderzoek opgesteld, met als doel dat men uiteindelijk de samenwerking kan verbeteren.

Dit verslag is ten eerste geschreven voor onze opdrachtgevers en het sociaal team. Ten tweede is dit verslag nuttig voor andere sociaal teams en welzijnsinstellingen, waarbij men te maken heeft met de samenwerking met het informele netwerk van de hulpvrager.

In eerste plaats zijn we het sociaal team dankbaar, omdat wij opnames mochten maken van hun cliëntbesprekingen. Zodat we letterlijk een kijk konden nemen in hun werk. Daarbij willen we Geerdien, coördinator van het sociaal team, speciaal bedanken voor het feit dat wij onderzoek mochten doen binnen dit team. Bedankt voor uw inzet en tijd.

Ten tweede willen we onze opdrachtgever Wim Dekker bedanken voor de begeleiding die wij tijdens het onderzoek gekregen hebben. Bedankt voor het vrij maken van tijd voor onze gesprekken en het geven van ideeën en feedback. Tenslotte willen we onze afstudeerbegeleider Greet Flippo bedanken voor het nakijken van onze geschreven stukken en het geven van feedback. Jullie ideeën en kritische vragen hebben geholpen om de kwaliteit van het onderzoek te verbeteren.

Ede, Mei 2017

Bas ten Ham
Femke Middelkoop

Samenvatting

In dit onderzoeksverslag staan de uitkomsten van het afstudeeronderzoek, dat in opdracht van Wim Dekker en Albert van Dieren, docenten en leden van het associate lectoraat van de CHE, is uitgevoerd.

Probleemomschrijving

Een van de doelstellingen van de decentralisaties in het sociaal domein is het bevorderen van de zelfredzaamheid van mensen met behulp van het eigen sociale netwerk. In de voetsporen van het landelijk beleid streeft de gemeente Ede hier ook naar en heeft de gemeente daarom sociale teams aangesteld. Uit vooronderzoek is gebleken dat professionals in de hulpverlening niet goed instaat zijn om samen te werken met het informele netwerk van cliënten. Daarom is de gemeente in samenwerking met de CHE een onderzoek gestart.

De doelstelling van dit onderzoek is om meer kennis en inzicht te krijgen over hoe het sociaal team Ede-Zuid spreekt over het informele netwerk binnen de cliëntbesprekingen. Ook wordt duidelijk hoe er in het beleid van gemeente Ede wordt gesproken over het samenwerken met het informele netwerk. De vraag of het beleid gerealiseerd wordt kan dan beantwoord worden.

De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt: Op welke manier wordt over het werken met het informele netwerk in de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid gesproken en hoe verhoudt dit zich tot het beleid van de gemeente Ede? Deze hoofdvraag valt uiteen in drie deelvragen

Deelvraag 1. Wat zegt gemeente Ede in het beleid voor het sociaal team over het samenwerken van het informele netwerk?

Om deze deelvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. De conclusie is dat het inschakelen van het informele netwerk vanuit het beleid als visie en missie omschreven en zo overgebracht wordt. In het beleid staat geschreven dat de sociaal werkers tijdens een traject naar de hulpvraag van de cliënt moeten kijken. Daarin moeten ze onderzoeken er samengewerkt kan worden met het informele netwerk. Hoe dit precies gedaan kan worden, staat niet beschreven in de beleidstukken.

Deelvraag 2. Hoe wordt in het handboek voor het sociaal team Ede-Zuid dit beleid uitgewerkt en wat betekent dit voor het spreken over het informele netwerk in cliëntbesprekingen?

Om deze deelvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. De conclusie is dat er in het handboek wel naar voren komt dat de inbrenger onderzoekt of het informele netwerk ingeschakeld kan worden, maar dat hierin niet concreet is uitgewerkt hoe een sociaal team lid dit kan doen. Over de cliëntbesprekingen staat geschreven, dat men het informele netwerk in gedachten moet houden. Ook in het handboek wordt het daadwerkelijk samenwerken met het informele netwerk vooral als een visie omschreven.

Deelvraag 3. Hoe wordt in de praktijk in de cliëntbesprekingen van het team Ede-Zuid gesproken over informele netwerken?

Om deze deelvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van directe observatie en video-opnames. In deze deelvraag komen 3 thema's aanbod.

- *Netwerkcoach*: Het doel van de netwerkcoach is om collega's bewust te laten worden van de nieuwe werkwijze en het werken met het informele netwerk. De conclusie is dat ze dit doet door middel van verschillende interventies, zoals het wegnemen van aannames. Opvallend is dat ze vooral als extra teamlid aanwezig.
- *Collega's*: De conclusie is dat collega's uitvragen wie er in het netwerk van een cliënt zit, maar er wordt niet uitgediept wat zij doen en of zij meer zouden kunnen doen. Collega's geven elkaar vooral advies en hun mening. Collega's lijken zelf een inschatting te maken of het netwerk ingezet kan worden of niet.

- *Nuldelijn*: Over de Nuldelijn wordt vaak gesproken binnen de cliëntbespreking. Mensen die ondersteunen vanuit de Nuldelijn, zijn vrijwilligers. Ze doen dit vanuit een instantie, club, kerk of bijvoorbeeld een buurthuis. De conclusie is dat collega's de Nuldelijn aanbod laten komen als advies voor de inbrenger. De Nuldelijn en het informele netwerk komen vaak beide aanbod in een bespreking, omdat de grens hiertussen klein is. Er wordt sneller gesproken over het inzetten van een vrijwilliger, dan een persoon uit het informele netwerk.

Conclusie op de hoofdvraag: Het team is zich er van bewust dat het informele netwerk betrokken moet worden. Tijdens de cliëntbesprekingen wordt er gevraagd wie er in het netwerk zit, maar er wordt niet uitgediept hoe dit netwerk ingezet of geactiveerd kan worden. Er wordt niet gesproken over de samenwerking met het informele netwerk. De netwerkcoach vraagt in vergelijking met de teamleden verder door over het inzetten van informele netwerken. Het is nog de vraag of het team deze werkwijze zal en kan overnemen. De visie dat het informele netwerk mogelijk betrokken kan worden is er. Het daadwerkelijk spreken over het werken met het informele netwerk gebeurt niet. In het beleid van gemeente Ede wordt als een missie en visie gesproken over het samenwerken met informele netwerken. Deze visie is doorgevoerd, maar er wordt niet gesproken over de manier waarop daadwerkelijk samen gewerkt kan worden met informele netwerken.

Aanbevelingen voor het sociaal team

Vanuit de resultaten zijn er verschillende. De eerste aanbeveling is om een visie te ontwikkelen, door meer te vragen naar het informele netwerk. Daarnaast zou het effectiever kunnen zijn als het team volgens een vaste methode de casussen bespreekt. Ten derde kan de netwerkcoach tijdens de cliëntbespreking het team laten stil staan bij het proces, eventueel zou zij ook individueel kunnen coachen op het handelen.

Discussie

Er zijn een aantal punten ter discussie mogelijk wat betreft dit onderzoek. Het is mogelijk dat in het onderzoek bepaalde interpretaties worden gedaan door het lezen van het beleid van gemeente Ede of het handboek van het sociaal team. In deelvraag drie stond het spreken over het informele netwerk binnen de cliëntbesprekingen centraal. Bij het beantwoorden van deelvraag drie, is geprobeerd om feiten en interpretaties van elkaar te onderscheiden. Daarnaast is er een keuze gemaakt in de casussen, waardoor de gemaakte opnames gebruikt kunnen worden voor vervolgonderzoek.

Aanbeveling verder onderzoek

Naar aanleiding van de discussie en aanbevelingen is er ook een aanbeveling gedaan voor verder onderzoek. Een aanbeveling is om de netwerkcoach en een aantal sleutelfiguren uit het sociaal team te interviewen. Daarnaast kan er onderzocht worden hoe de inbrenger werkelijk samenwerkt met het informele netwerk. Bovendien kunnen de opnames opnieuw bekeken worden met een andere focus. Er kan nog bijvoorbeeld onderzoek gedaan worden naar de relatie tussen het sociaal teamlid, de zelfredzaamheid van de cliënt en het informele netwerk of juist naar de relatie tussen het sociaal teamlid, de Nuldelijn en de professionele zorg.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
Inleiding.....	8
Hoofdstuk 1: Plan van Aanpak	9
Hoofdstuk 2: Beleid van Gemeente Ede.....	12
Hoofdstuk 3: Handboek van het sociaal team	15
Hoofdstuk 4: Methodologische verantwoording: observatie	19
Hoofdstuk 5: Netwerkcoach.....	24
5.1 Algemene informatie.....	25
5.2 Definities van de interventies.....	25
5.3 Uitkomst	27
5.4 Conclusie	30
Hoofdstuk 6: Collega's.....	32
6.1 Algemene informatie.....	33
6.2 Definities van de interventies.....	34
6.3 Uitkomst	35
6.4 Conclusie	38
Hoofdstuk 7: Nuldelijn.....	40
7.1 Uitleg over de casussen	41
7.2 Definities van de interventies.....	42
7.3 Uitkomst	43
7.4 Conclusie	46
Conclusie deelvraag 3.....	46
Hoofdstuk 8. Conclusie.....	47
Literatuurlijst	56
Bijlage 1. Transcriptconventies	58
Bijlage 2. fragmenten hoofdstuk 5	59
Bijlage 3. fragmenten hoofdstuk 6	66
Bijlage 4. fragmenten hoofdstuk 7	78
Bijlage 5. Observatieformulier.....	93
Bijlage 6. Schema's	95
Bijlage 7. Transcript opname 1.1.....	115
Bijlage 8. Transcript opname 1.2.....	121

Bijlage 9. Transcript opname 2.1.....	129
Bijlage 10. Transcript opname 2.2.....	135
Bijlage 11. Transcript opname 3.1.....	143
Bijlage 12. Transcript opname 3.2.....	147
Bijlage 13. Transcript opname 4.1.....	158
Bijlage 14. Transcript opname 4.2.....	164

Inleiding

Context en achtergrond onderzoek

Het lectoraat Jeugd en Gezin is verbonden aan de Academie voor Sociale Studies van de CHE. De taak van een lectoraat is het doen van innovatief praktijkonderzoek, waar zowel onderwijs als praktijk baat bij hebben. Het lectoraat Jeugd en Gezin richt zich op het brede (werk-)veld van de psychosociale hulpverlening aan jeugd en gezin (Christelijke Hogeschool Ede, n.d).

Het lectoraat heeft verschillende onderzoeksprojecten opgezet, een van die projecten is het onderzoek naar: informele netwerken en laatmoderniteit. Binnen dit domein wordt onderzocht wat in theorie en in de praktijk de plek van het gezin is in de hedendaagse hulpverlening. Het onderzoek naar informele netwerken wordt geleid, door de opdrachtgevers Wim Dekker en Albert van Dieren.

Wim Dekker en Albert van Dieren hebben een onderzoek opgesteld, waarin ze onderzoek doen naar de afstemming tussen de driehoek van sociaal werker, hulpvrager en het informele netwerk. Dit doen ze in samenwerking met het sociaal team Ede-Zuid.

Veel gemeenten hebben na de transformatie van het zorgstelsel sociale wijkteams ingesteld. Deze sociale wijkteams spelen een belangrijke rol in de doelstellingen van de decentralisaties. Een van de doelstellingen is het bevorderen van de zelfredzaamheid van mensen met behulp van het eigen sociale netwerk. Van het sociaal team Ede-Zuid wordt dus gevraagd dat zij een goede afstemming vinden tussen de hulpvrager, informele netwerk en sociaal werker.

Probleemstelling

Uit vooronderzoek, dat door Ligtenberg in 2016 is geschreven, is gebleken dat samenwerken met het informele netwerk een complexe aangelegenheid is. Om tot afstemming te komen spelen er allerlei belangen, relationele factoren en wederzijdse (reële en irreële) verwachtingen een rol (Arum & Schoorl, 2016, p.6). Daarmee wordt één van de centrale doelstellingen van het sociaal beleid, de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning niet compleet gerealiseerd (Steyaert & Kwekkeboom, 2012, p. 14). In hoofdstuk 1 wordt hier dieper op ingegaan.

Het onderzoek is een kleiner onderdeel van het grotere onderzoek dat door het lectoraat is opgezet. Het onderzoek is gericht op de cliëntbesprekingen van het sociaal team. In de bespreking worden casussen van sociaal teamleden besproken als deze bijvoorbeeld is vastgelopen in een traject. Het onderzoek bestaat uit drie deelvragen en de opbouw van dit verslag staat uitgelegd aan het einde van hoofdstuk 1.

Hoofdstuk 1: Plan van Aanpak

Aanzet tot dit nieuwe onderzoek

In 2015 is de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO 2015) van kracht gegaan. Hierdoor heeft het zorgstelsel een transformatie ondergaan. Gemeentes zijn nu meer verantwoordelijk geworden voor de participatie en zelfredzaamheid van de burger. Movisie (2013) zegt zelf het volgende: *“Zelfregie’, ‘eigen kracht’, ‘zelfredzaamheid’ en ‘eigen verantwoordelijkheid’ zijn belangrijke termen die in de Wmo veel gebruikt worden. Ze vormen de kern van twee belangrijke veranderingen die al een tijd gaande zijn en die nu versneld worden door de decentralisaties en bezuinigingen’.*

Één van de doelstellingen van de decentralisatie is het bevorderen van het zelf oplossend vermogen van de burgers met behulp van het eigen informele netwerk. In de voetsporen van dit landelijk beleid streeft de gemeente Ede hier ook naar. Gemeente Ede heeft vier sociaal teams opgesteld om dit doel te verwezenlijken. Zij vormen de toegang tot de sociale zorg. Het doel van de teams is om samen met de hulpvragers tot een duurzame oplossing te komen. Hierin streven zij naar een versterkte zelfredzaamheid van de burger. Om dit te bereiken wordt er gekeken of het informele netwerk een meerwaarde kan hebben voor de hulpvrager.

Sociaal team Ede-Zuid bestaat uit ongeveer twintig leden met allerlei verschillende disciplines. Hierdoor is de expertise breed en kunnen ze elkaar ondersteunen vanuit hun eigen vakgebied. Het sociaal team gaat over problemen ‘achter de voordeur’. Ze werken samen om ondersteuning te bieden bij vragen of problemen op meerdere leefdomeinen (zoals opvoeding, hulp bij verslaving, zorg voor ouderen, jeugd, welzijn, gezondheid, psychische problemen en zorg voor mensen met een beperking) (Ede, z.d.).

Wim Dekker en Albert van Dieren doen een onderzoek binnen het sociaal team Ede-Zuid. Dit onderzoek duurt van 2016 tot en met 2019. Uit vooronderzoek is gebleken dat samenwerken met het informele netwerk een complexe aangelegenheid is (Ligtenberg, 2016). Vanwege deze conclusie gaan ze verder onderzoeken hoe de samenwerking plaatsvindt tussen de zorgvrager, hulpverlener en het informele netwerk om de aangelegenheid beter in kaart te brengen. Het onderzoek van Albert van Dieren en Wim Dekker omvat meerdere grote zaken, daarom zijn er studenten ingeschakeld. Wij, Femke Middelkoop en Bas ten Ham, ondersteunen het grote onderzoek van Van Dieren en Dekker en doen onderzoek naar de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid.

Het team komt één keer in de week bij elkaar om met elkaar in overleg te gaan over de hulpvragers. Hierin bepalen ze of het nodig is om een persoon ‘zwaardere’ zorg te bieden. Dit houdt in dat de cliënt óf in staat gesteld wordt om langer zorg te krijgen van het sociaal team of door verwezen wordt naar professionele hulpverlening. Dit wordt ook wel opschalen genoemd. Binnen deze cliëntbesprekingen zal er ook rekening gehouden moeten worden met het beleid van gemeente Ede. Er is onderzocht of dit ook gebeurd en zo ja, op welke wijze.

Probleembeschrijving

Het vooronderzoek van Ligtenberg heeft laten zien dat de professionals in de hulpverlening niet goed in staat zijn om samen te werken met het informele netwerk van de cliënten. Met samenwerking wordt bedoeld dat het informele netwerk wordt ingeschakeld, ondersteunt of wordt gestuurd. Ook valt het overleggen met het informele netwerk hieronder. Waal zegt in 2016 dat: *‘Het aansluiten bij eigen kracht blijkt over het algemeen tijdrovend en ingewikkeld te zijn. Soms is er sprake van weerstand bij gezinnen om hun omgeving te benutten of is er sprake van ‘dunne’ netwerken van mensen met meervoudige problematiek. Het centraal stellen van de burger in de dienstverlening blijkt complex te zijn’.*

Daarnaast is naar voren gekomen dat hulpverleners handelingsverlegenheid ervaren. Hiermee wordt bedoeld op de situatie dat de professional niet handelt of niet weet hoe hij moet handelen terwijl er wel zorgen of signalen zijn die aangevend dat dit nodig is (Ligtenberg, 2016).

Om tot een betere afstemming te komen zijn er afgelopen jaren verschillende instrumenten ontwikkeld. Opvallend is dat deze instrumenten een overwegend 'instrumenteel' karakter hebben en vooral ondersteunend van aard zijn om te inventariseren wie tot het netwerk behoren en wat zij eventueel kunnen of willen doen (Kruijswijk et. Al., 2014). Het komen tot afstemming is ook een relationeel vraagstuk en het stelt hoge eisen aan de relationele vaardigheden van de sociaal werker. Dit is echter een onderbelicht vraagstuk in het vooronderzoek (Ligtenberg, 2016).

Het probleem speelt zich af op het uitvoerende niveau. Wanneer het niet lukt om tot een goede afstemming te komen met behulp van het informele netwerk kan de uitwerking nadelig zijn voor meerdere partijen. De cliënt krijgt minder hulp vanuit de omgeving en zal eerder gebruik moeten maken van professionele zorg. Dit zorgt ervoor dat de gemeente meer kosten moet maken terwijl er juist door de decentralisatie minder geld beschikbaar is.

Ten eerste is dit onderzoek gericht naar het beleid van Gemeente Ede. Wat staat er in het beleid van Gemeente Ede over het samenwerken met het informele netwerk? Als dit achterhaald is wordt duidelijk of het probleem zich mogelijk afspeelt op het beleidsniveau. Het sociaal team dient namelijk rekening te houden met het beleid van de gemeente. Om het beleid vorm te geven in de praktijk is er een handboek opgesteld door het sociaal team.

Ten tweede is in dit onderzoek gekeken naar de vormgeving van het beleid dit handboek. Wordt er überhaupt in het handboek gesproken over het informele netwerk en het inzetten ervan?

Ten derde is er gekeken naar hoe het team spreekt over het informele netwerk binnen de cliëntbesprekingen. Er is voor gekozen om het onderzoek intensief te richten op deze derde onderzoeksvraag, omdat de praktijk leerde dat de daadwerkelijke samenwerking in de driehoek moeizaam verloopt. In de conclusie wordt besproken in hoeverre de praktijk van het inzetten van het informele netwerk zich verhoudt tot het beleid van de gemeente.

Vraagstelling en doelen

Het voorgaande besprokene heeft er toe geleidt dat de hoofdvraag van dit onderzoek het volgende is: Op welke manier wordt over het werken met het informele netwerk in de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid gesproken en hoe verhoudt dit zich tot het beleid van de gemeente Ede? Deze hoofdvraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

1. Wat zegt gemeente Ede in het beleid voor het sociaal team over het samenwerken van het informele netwerk?
2. Hoe wordt in het handboek voor sociaal team Ede-Zuid dit beleid uitgewerkt en wat betekent dit voor het spreken over het informele netwerk in cliëntbesprekingen?
3. Hoe wordt in de praktijk in de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid gesproken over het informele netwerk?

Voor het beantwoorden van deze vragen worden de volgende doelen voor ogen gehouden: Ten eerste moet het onderzoek leiden tot kennis en inzicht over hoe het sociaal team Ede-Zuid spreekt over het informele netwerk binnen de cliëntbesprekingen. Daarnaast is een ander doel om het team inzicht te geven op welke wijze zij spreken over het informele netwerk. Het is dan interessant om af te vragen welk middel of methode het sociaal team kan helpen om tot een betere afstemming te komen als het gaat om de driehoek die een rol speelt. Dit zal ervoor zorgen dat er minder kosten gemaakt worden omdat de professionele hulpverlening minder ingezet hoeft te worden.

Ten tweede moet duidelijk worden wat de visie is van het beleid van gemeente Ede wat betreft het samenwerken met het informele netwerk. Daar zal naar gekeken worden en aan de hand van dit onderzoek zal ook duidelijk worden in hoeverre dit gerealiseerd wordt.

De doelgroep is in eerste instantie Albert van Dieren en Wim Dekker aangezien wij in directe opdracht voor hen dit onderzoek doen. Ten tweede worden de uitkomsten van dit onderzoek gedeeld met de leden van het sociaal team Ede-Zuid. Als indirecte doelgroep zouden andere sociaal teams aangewezen kunnen worden aangezien zijn problemen rondom de

samenwerking met het informele netwerk kunnen herkennen in hun eigen praktijk. Daarnaast zijn andere instellingen die nauw verbonden zijn met de sociaal teams ook een indirecte doelgroep. Zij kunnen door dit onderzoek meer inzicht krijgen op welke manier sociaal teams gebruik maken van het informele netwerk. Hierbij kan gedacht worden aan welzijnsinstellingen en gemeenten die het beleid van de WMO uitvoeren.

Methode en benadering

Het onderzoek is beschrijvend en toetsend van karakter. Het is een beschrijvend onderzoek omdat er gekeken is naar de visie van het informele netwerk in de beleidsstukken en het handboek. Dit onderzoek is ook toetsend van karakter, omdat er een vergelijking is gemaakt tussen de praktijk en de theorie (het beleid). Het onderzoek valt onder de naam 'casestudy', want er zijn cliëntbesprekingen geobserveerd. Door het team in zijn alledaagse omstandigheid te observeren wordt duidelijk in hoeverre het team spreekt over het informele netwerk tijdens de cliëntbesprekingen. Het totaalbeeld van dit fenomeen is in zijn context geschetst (Baarda, Goede & Teunissen, 2009, p. 59). De reikwijdte van het onderzoek beperkt zich enkel tot de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid. Dit was een noodzakelijke keuze vanwege de beschikbare tijd en begrenzing die opgelegd is gekregen door Van Dieren en Dekker.

In het onderzoek is gebruik gemaakt van twee dataverzamelmethode, namelijk literatuuronderzoek (deelvraag 1 en 2) en observaties (deelvraag 3)

Voor het beantwoorden van deelvraag 1 is onderzoek gedaan naar de landelijke en gemeentelijke beleidsstukken die ingaan op het inzetten van informele netwerken. De beleidsstukken komen uit het jaar van 2008 tot en met 2015. De volgende zoektermen zijn gebruikt: sociaal domein, sociaal team(s), informele netwerk, beleid, Wmo en Jeugdwet + gemeente Ede. Voor het beantwoorden van deelvraag 2 is gebruik gemaakt van het handboek van het sociaal team.

Het non-reactieve karakter van literatuur onderzoek is een groot voordeel (Reulink & Lindeman, 2005). De informatie die erin staat is echter feitelijk, waardoor het geïnterpreteerd moet worden door de onderzoeker. Deze '*interpretatie door de onderzoeker*' (Baarda et al., 2009, p. 133) is een belangrijk nadeel van dit soort onderzoek. Er is altijd het gevaar dat bepaalde stukken uit het handboek of het beleid verkeerd geïnterpreteerd worden. Er is echter naar gestreefd om de gebruikte stukken zo feitelijk mogelijk te houden en er zijn zo min mogelijk interpretaties aan toegevoegd.

Als het gaat over het analyseren van kwalitatieve gegevens, zoals literatuur, zijn er drie onderzoeksactiviteiten die elkaar voortdurend afwisselen (Baarda, Goede & Teunissen, 2013). Als eerste heeft het waarnemen van de literatuur plaatsgevonden, gevolgd door het verzamelen van literatuur op basis van relevantie. Vervolgens is de literatuur geanalyseerd. De analyse bestaat uit het lezen van de literatuur en het begrijpen van de betekenis.

Voor het beantwoorden van deelvraag 3 is er gebruikt gemaakt van twee verschillende soorten observatie, namelijk directe waarneming en video-opname. Van de cliëntbesprekingen zijn video-opnames gemaakt en er is ook ter plekke geobserveerd. De video-opnames zijn uitgewerkt aan de hand van de conversatieanalyse. Deze methode was een handige benadering van de cliëntbesprekingen, omdat de interacties expliciet onderzocht moesten worden. In hoofdstuk 4 staat de methodologische verantwoording beschreven wat betreft de observatie. Dit zal uiteindelijk het trappetje vormen naar hoofdstuk 5, 6 en 7.

Hoofdstuk 2: Beleid van Gemeente Ede

Wat staat er in het beleid van gemeente voor het sociaal team over het samenwerken van het informele netwerk?

Decentralisaties in het sociaal domein

De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) is een wet in het kader van zorg en ondersteuning. In 2007 werd de WMO ingevoerd. Het doel van deze wetgeving is om kosten te drukken, de kwaliteit van de zorg te verbeteren en burgers zo goed mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij. De overheid gaat er vanuit dat de gemeenten beter zicht hebben op de zorg die burgers nodig hebben en om deze reden heeft de overheid meer verantwoordelijkheid gegeven aan de gemeente (Zorgwijzer, 2016).

De WMO werd een vervanging van de Wet Voorzieningen Gehandicapten, de Welzijnswet en de huishoudelijke verzorging uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Het regeerakkoord 'Bruggen Slaan' (2012) is de basis van de WMO in 2015. De regering besluit om de decentralisaties, en daarbij komende bezuinigingen, door te voeren. Het doel is om burgers die hulp nodig hebben zo lang mogelijk thuis te laten wonen (*zelfredzaamheid*) en te laten deelnemen aan de maatschappij (*participatie*) (Rijksoverheid, 2014, p. 2). De regering verwacht van de gemeenten, door onder een beroep te doen op het sociale netwerk van de cliënten, dat de bezuinigen in goede banen worden geleid.

In 2015 vinden er drie decentralisaties plaats, namelijk de transitie van de AWBZ naar de WMO en Zorgverzekeringswet, de transitie van de Wet werk en bijstand, Wet Sociale Werkvoorzieningen en een groot deel van de Wajong naar de Participatiewet en de Transitie van de Jeugdzorg (Movisie, 2015).

Beleid Gemeente Ede

Gemeente Ede heeft verschillende beleidstukken opgesteld, waarin gesproken wordt over het sociaal team. In december 2013 is het beleidsplan 'Het is mensenwerk' opgesteld waarin de visie op de veranderingen van het sociaal domein zijn opgesteld. Beleidstukken die later zijn geschreven wijzen vaak terug naar deze nota. Vanwege dit feit wordt er eerst gekeken naar wat er in de nota 'Het is mensenwerk' staat. Daarna zullen er kort aanvullingen gedaan worden aan de hand van andere beleidstukken.

In 'Het is mensenwerk' staat onder andere het volgende. De visie van gemeente Ede is dat zij in samenwerking met maatschappelijke partners een vangnet bieden en een springplank zijn voor burgers die niet in staat zijn hun maatschappelijke bijdrage te leveren of niet kunnen voorzien in eigen behoefte. De gemeente zet in op een actief participatiebeleid: *"maximaal inzetten op de eigen kracht van inwoners, en het steunsysteem dat daar omheen aanwezig is, of kan worden versterkt"* (Gemeente Ede, 2013, p. 2). In 2013 heeft de gemeente twee sociaal teams opgesteld als pilot. Deze sociaal teams vormen een belangrijk onderdeel van het sociaal domein. Van het sociaal team wordt verwacht dat zij de visie van de gemeente doorvoeren en integreren in hun werkwijze.

De gemeente hanteert voor haar nieuwe aanpak een aantal uitgangspunten die ook gelden voor het sociaal team, namelijk de vraag centraal stellen, niet problematiseren maar normaliseren, enkelvoudig maken waar kan, integraal maken waar moet, zoveel mogelijk oplossingen bieden in het normale leven, waar het mogelijk is overdracht van Tweede- naar Eerste- naar Nuldelijn aanbieden en het hanteren van de regel 'één gezin, één plan en één regisseur'.

Gemeente Ede wil zoals net benoemd ook de hulp overdragen van de Tweede- naar de Eerste- en de Eerste- naar de Nuldelijn. De Tweedelijnn staat voor hulp door specialisten. Het betreft de zorg of begeleiding waarvoor in het algemeen een verwijzing of indicatie noodzakelijk is. De Eerstelijnn biedt professionele hulp door het geven van informatie en advies en helpt bij het vinden van een oplossing voor een probleem. De gemeente verwacht dat professionals elkaar weet te vinden en dat ze elkaar betrekken en goede arrangementen maken (Gemeente Ede, 2013, p. 7).

Het sociaal team valt onder de Eerstelijns. Gemeente Ede (2013) geeft aan dat *'De 0e lijn staat voor de samenleving in de basis, ook wel de civil society genoemd'*. Gemeente Ede (2013) geeft aan dat de Nuldelijn alle activiteiten zijn die gericht zijn op het *'... zo laagdrempelig mogelijk ondersteunen, stimuleren en faciliteren van inwoners van Ede, met als doel om maatschappelijk actief te zijn en zich verantwoordelijk te voelen voor het welbevinden van zichzelf en anderen, alsook voor de leefomgeving'*. Ze willen zo de sociale samenhang en onderlinge betrokkenheid vergroten. Ze geven aan dat het gaat om algemeen toegankelijke voorzieningen zoals clubhuizen, buurthuizen en scholen. De gemeente zegt zelf de kracht van de Nuldelijn te zien en te waarderen. Het is een belangrijke factor in het terugdringen van de vraag naar financiële ondersteuning.

Gemeente Ede wil de Nuldelijn versterken door onder andere te investeren in sociale netwerken, te ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers, eigen initiatieven en oplossingen van burgers te stimuleren, vernieuwende collectieve voorzieningen te ondersteunen (denk aan buurtmaaltijden, een bewonersbedrijf, een buurtnetwerk ed.) en door een wijkgerichte aanpak in te zetten.

Uitgangspunten voor het sociaal team

Het sociaal team is voor de gemeente een vorm van de aanpak om deze nieuwe initiatieven voor een deel te verbinden. Gemeente Ede (2013) zegt het volgende in haar beleid: *"Het sociaal team maakt bij het plan van aanpak maximaal gebruik van de eigen mogelijkheden en het netwerk van de cliënt, en zorgt dat aanvullende professionele hulp geboden wordt wanneer nodig"*. Het sociaal team geeft toegang tot individuele voorzieningen en het gaat in eerste plaats om het bieden van kortdurende ondersteuning. Het richt zich op complexe en meervoudige vragen.

Kenmerkend voor de werkwijze van het sociaal team is dat zij *'vraaggestuurd'* werken, de vraag kunnen verhelderen en gericht zijn op het bereiken van duurzame oplossingen (Gemeente Ede, 2013, p. 9). Wanneer er problemen zijn worden ze volgens de gemeente *'... integraal over meerdere leefdomeinen en met oog voor en in gesprek met het 'gezinssysteem' (één huishouden, één plan van aanpak) opgepakt'* (Gemeente Ede, 2013, p. 10).

Een lid van het sociaal team is de regisseur en heeft de connecties naar de professionele zorg. *"De regisseur is er op gericht dat het huishouden zo snel mogelijk weer op eigen kracht en zo mogelijk met steun vanuit de omgeving verder kan en zal dan ook weer afscheid nemen"* (Gemeente Ede, 2013, p. 10). Ze verwachten dat door deze integrale aanpak, het inzetten van het informele netwerk en het streven naar duurzame oplossingen er sprake is van een efficiëntere en een meer effectievere ondersteuning van inwoners/gezinnen.

Inzet informele netwerk

In 2015 heeft de gemeente een nieuw beleidsstuk opgesteld, namelijk het 'Kader Nota: Kaders voor ontwikkeling vernieuwd welzijn Ede'. De uitwerking van dit stuk bouwt voort en sluit aan op de nota 'Het is mensenwerk'. In deze nota wordt gesproken over het informele netwerk. In de nota wordt het volgende gezegd over het vergroten van de eigen kracht: *'Om de eigen kracht van inwoners te vergroten zijn de informele steunstructuren en sociale netwerken erg belangrijk'*. De gemeente geeft aan dat ze dit netwerk zo duurzaam en optimaal mogelijk willen ondersteunen. Daarbij willen ze *'waken voor overschatting (en overbelasting) van informele netwerken en steunstructuren. Het versterken en vergroten van het sociale netwerk, de samenwerking in de Nuldelijn en tussen de lijnen bevordert in hun ogen het mee (kunnen) doen in de samenleving (participatie)'* (Vernieuwd Welzijn Ede, 2015, p. 9). In dit beleidsstuk wordt dus verder uitgewerkt hoe belangrijk het inzetten van het informele netwerk is in het sociaal domein.

In 2015 zijn de twee teams uitgebreid naar vier teams. In 2016 heeft de gemeente Ede de 'Intentieverklaring Sociaal Teams Ede 2016' opgesteld. Het doel van deze intentieverklaring was om kaders op te stellen waarbinnen de sociaal teams samenwerken. In de doelstelling wordt gesproken over het informele netwerk. De medewerkers van de sociaal teams gaan eerst de daadwerkelijke vraag van de inwoner verhelderen en daarop volgend wordt de inwoner gestimuleerd om zelf een actieve bijdrage te leveren aan de oplossing, al dan niet met hulp uit zijn eigen omgeving of netwerk (Gemeente Ede, 2016, p. 5).

Het is ook van belang om hier nog kort wat te zeggen over het beleidsplan van de Jeugdzorg. Gemeente Ede geeft in het beleidsplan Jeugd (2013) uitleg over de plek van deze instelling. In gemeente Ede is er geen apart jeugdteam. De problematiek waar Jeugdzorg mee te maken krijgt vallen deels onder de werkzaamheden van de sociaal teams. Het sociaal team is voor vragen over meervoudige problematiek of zware enkelvoudige jeugdproblematiek. Voor vragen over lichte, enkelvoudige problematiek kan men terecht bij het Centrum Jeugd en Gezin (CJG). De medewerkers van het CJG zijn een belangrijk aanspreekpunt en soms deelnemer van het sociaal team.

In de Koersnotie Jeugdzorg (2013) geeft de gemeente aan dat het gezin centraal staat. Dat betekent dat de gezinscontext altijd wordt meegenomen en dat de hulp is gericht op het versterken van de eigen kracht van het gezin. Het sociaal team bestaat uit breed geschoolde generalisten die een juiste afweging kunnen maken van wat er nodig is in een gezin of huishouden (Gemeente Ede, 2013, p.17).

Van het sociaal team wordt verwacht dat ze volgens de nieuwe uitgangspunten werken. De eerste is eigen kracht. Allereerst moet er meer uitgegaan worden van de 'eigen kracht'. Het gaat hier om de eigen kracht van de jeugdigen, opvoeders en informele netwerken. Ten tweede is betrokkenheid van/in het eigen netwerk belangrijk. Daarnaast wordt er gesproken over een 'samenwerkend' karakter. Van het team wordt verwacht dat zij samenwerken met de jeugdigen, hun opvoeders en/of ondersteuners uit het informele netwerk. Ten derde hebben ze het doel om oplossingsgericht te werken. De ondersteuning moet altijd oplossingsgericht zijn. Het doel is dat de gezinnen zo veel mogelijk zonder hulp verder kunnen leven. Als laatste hanteren ze de regel 'Eén gezin, één plan en één hulpverlener'. Dit houdt in dat de gemeente wil dat de zorg goed wordt afgestemd. Per gezin komt er één plan en één hulpverlener die het overzicht houdt.

Al lerende blijft het sociaal team zich ontwikkelen. De gemeente noemt het *learning by doing*. Ze geven aan dat er geen panklaar recept is voor de inpassing van de sociaal teams. Er is juist sprake van een maatwerkaanpak (Gemeente Ede, 2013).

Conclusie

De deelvraag van dit hoofdstuk was: Wat staat er in het beleid van gemeente voor het sociaal team over het samenwerken van het informele netwerk? In december 2013 is het beleidsplan 'Het is mensenwerk' opgesteld. Hierin is visie wat betreft de veranderingen van het sociaal domein in opgenomen. De beleidstukken die later zijn geschreven bouwen voort of sluiten aan op deze nota. Er wordt aandacht besteed aan het samenwerken met het informele netwerk. In de beleidstukken beschrijft de gemeente dat het haar taak is om professionals te ondersteunen en aan te sturen.

In 2013 heeft de gemeente twee sociaal teams opgesteld als pilot. In 2015 is dit uitgebreid naar vier. Deze sociaal teams vormen een belangrijke toegang tot het sociaal domein. Van het sociaal team wordt verwacht dat zij de visie van de gemeente doorvoeren. Er wordt verwacht dat ze werken volgens nieuwe uitgangspunten: inzetten eigen kracht, betrokkenheid eigen netwerk, oplossingsgericht en de regel 'één gezin, één plan en één hulpverlener die het overzicht houdt. Verder wordt er verwacht dat zij maximaal gebruik maken van eigen kracht en beroep doen op het netwerk van de cliënt en zorgen dat aanvullende professionele hulp geboden wordt wanneer dat nodig is.

In het beleid komt naar voren dat het inzetten van het eigen netwerk een middel is om de burger zelfredzamer te maken. Het doel van de gemeente is het creëren van deze 'zelfredzaamheid' bij zijn burgers. Het inzetten van het informele netwerk is niet zozeer een doel, maar een middel. De gemeente geeft aan dat het sociaal team kijkt naar de hulpvraag en dan kijken zij of het netwerk ingezet kan worden. Opvallend is dat er niet specifiek besproken wordt over de manier waarop sociaal teams te werk moeten gaan.

Het inschakelen van het netwerk is een visie en een idee vanuit macroniveau. Het wordt als een vanzelfsprekende opdracht meegegeven aan het sociaal team. De gemeente geeft aan dat de verandering van de werkwijze tijd kost. Het is een vorm van *learning by doing*.

Hoofdstuk 3: Handboek van het sociaal team

Hoe wordt in het handboek voor sociaal team Ede-Zuid dit beleid uitgewerkt en wat betekent dit voor het spreken over het informele netwerk in cliëntbesprekingen?

Visie

Het sociaal team maakt gebruik van een eigen handboek waarin de visie en werkwijze duidelijk worden gemaakt. In het handboek komen verschillende zaken aanbod zoals de samenstelling van het team, het omgaan met privacy en agressie, partners binnen het sociale domein en praktische zaken zoals de werkplekken. Allereerst komt in het handboek de visie van Gemeente Ede naar voren. Deze visie is overgenomen uit de nota 'Het is mensenwerk'. In deze visie komt naar voren dat het team de burgers ondersteunt bij het nemen van regie en eigen verantwoordelijkheid. Daarbij vormen ze waar nodig een vangnet. Ze doen dit niet alleen, maar ook met partners binnen en buiten het sociaal domein (Hijden, 2016, p. 5). In dit handboek komen een aantal uitgangspunten naar voren die deels overeenkomen met de uitgangspunten van gemeente Ede. Deze punten zijn gericht op het sociaal domein.

De uitgangspunten van de gemeente moeten ertoe leiden dat er meer verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger tot stand komt. Gemeente Ede geeft aan zoveel mogelijk oplossingen in het normale leven te willen. Ook willen ze de problemen enkelvoudig oplossen waar dat kan en integraal waar dat moet. Het inzetten van het informele netwerk is daarbij passend. Hetzelfde is zichtbaar bij de uitgangspunten in het handboek van het sociaal team. Daar staat zelfs specifiek dat de omgeving mee moet doen. Dat impliceert dat het informele netwerk ook een belangrijke plaats krijgt binnen het oplossen van de problematiek. Ook in de doelen komt het netwerk van de burgers naar voren: *'De inzet van het ST (Sociale Team) leidt tot aantoonbaar meer zelfredzame en actievare burgers met sociale netwerken'* (Hijden, 2016, p. 8).

In het handboek staat dat het juist een kracht van het sociaal team is dat ze met een brede blik naar elke situatie kijken. De context van het gezin en de omgeving spelen een belangrijke rol. De aanpak is integraal. Hijden (2016) schreef in het handboek het volgende: *'soms zetten we eerst in op het aanboren, stimuleren of versterken van eigen kracht en de inzet van het netwerk. Als het nodig is (...) zetten we meteen professionele hulpverlening in'* De vraag wanneer de professionele hulp volgens het team wel nodig is blijft echter de vraag.

Het sociaal team hanteert een aantal principes waaruit ze werken. Ze willen graag zo licht mogelijk ondersteunen en juist zwaarder als dat nodig is. Ze willen zo veel mogelijk werken vanuit de eigen kracht van de burger en vanuit de inzet van vrijwilligers. Daarbij geven ze aan het sociaal netwerk in te willen zetten en indien nodig het bouwen en versterken daarvan.

Uit deze principes komt hun aanpak voor. Hijden (2016) zegt het volgende over de aanpak: *'Na aanmelding volgt zo spoedig mogelijk contact met melder. Samen met de hulpvrager (en zijn omgeving) wordt tijdens een huisbezoek de vraag geanalyseerd. Er wordt een toekomstbestendige oplossingsrichting gezocht, waarin de vrager, zijn netwerk en eventueel vrijwilligers een actieve rol hebben en er wordt in gezamenlijkheid vastgesteld wat de resultaten moeten zijn van de ondersteuning'*.

Sociaal Team	Gemeente Ede
•Zelfredzaamheid voorop; •De omgeving doet mee; •Voorkomen is beter dan genezen; •Oplossingen per persoon, soms samen; •We laten niemand vallen; •Hulp dichtbij huis; •Eén huishouden, één plan, één regisseur.	•De vraag staat centraal •Niet problematiseren maar normaliseren •Enkelvoudig waar kan, integraal waar moet •Zoveel mogelijk oplossingen in het normale leven •Waar kan overdracht van 2^e naar 1^e naar 0^e lijn •Eén gezin, één plan en één regisseur

De plan van aanpak van het sociaal team

In de bijlage van het Handboek sociaal teams Ede staat een voorbeeld beschreven van een plan van Aanpak die gebruikt kan worden bij een intake (Hijden, 2016, p. 35). Binnen dit plan is er ook een ruimte voor het uitwerken van het netwerk. De vragen zoals 'Wie zijn er belangrijk voor cliënt?', 'Wie horen er bij het netwerk van de cliënt?', 'Wie mogen meedenken met de cliënt?', 'Wie zou cliënt een keer bij gesprek aanwezig willen laten zijn?', 'Zijn er ook andere gezinsleden die problemen ervaren?' staan in het plan.

Het is mogelijk dat de hulpvrager geen netwerk om zich heen heeft. Het is de taak van de regisseur/hulpverlener om dit te onderzoeken en om te ontdekken of dit problematisch is. Daarna kan de regisseur samen met de hulpvrager ontdekken hoe de persoon zijn netwerk kan opbouwen en versterken. Het sociaal netwerk van de hulpvrager wordt gescoord in een zelfredzaamheid-matrix doormiddel van een soort puntentelling. Wanneer de situatie dreigend is scoort de regisseur dit met een vijf. Wanneer er geen problemen zijn scoort de regisseur dit met een 1. De zelfredzaamheid-matrix (Movisie, 2013) heeft het domein: *sociaal netwerk*, op de volgende manier verdeelt. Een punt staat voor volledig zelfredzaam. Er is een gezond sociaal netwerk en is sprake van geen foute vrienden. Twee punten staan voor voldoende zelfredzaam. Er is voldoende steun van familie of vrienden en weinig contacten met eventuele foute vrienden. Beperkt zelfredzaam wordt aangegeven met drie punten. Er is enige steun van familie of vrienden en enige contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Er is een duidelijk probleem wat betreft het maken of onderhouden van ondersteunende relaties. Niet zelfredzaam wordt aangeduid met vier punten. Familie of vrienden hebben niet de vaardigheden of mogelijkheden om te helpen en nauwelijks contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Er is sprake van een blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties. Wanneer er sprake is van acute problematiek wordt het aangegeven met vijf punten. Er is een gebrek aan noodzakelijke steun van familie of vrienden en geen contacten buiten eventuele foute vriendenkring of ernstig sociaal isolement.

Wanneer de hulpvrager een intakegesprek heeft gehad is de vraag grotendeels helder en zijn de leefgebieden uit de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) naar voren gekomen.¹ De ZRM van het sociaal team is een instrument om de mate van zelfredzaamheid te beoordelen. De ZRM kent de volgende domeinen, namelijk financieren, dagbesteding, huisvesting, geestelijke gezondheid, sociaal netwerk etc. Tijdens het intakegesprek en het opstellen van het plan van aanpak moet onderzocht worden welke mogelijkheden de hulpvrager zelf heeft (eigen kracht), wat het sociaal netwerk of vrijwilligers kunnen doen, welke collectieve of voorliggende voorzieningen ingezet kunnen worden en of er noodzaak is voor het aanvragen van een individuele voorziening (Hijden, 2016, p. 18).

De Nuldelijn is een externe partner waar het sociaal team samenwerkt. De Nuldelijn wordt omschreven als '... de basis van de sociale infrastructuur. Het betreft de 'voorzieningen' die voor alle inwoners toegankelijk zijn. Het gaat hierbij om de mogelijkheden voor ondersteuning uit het eigen netwerk en/of de inzet van vrijwilligers, ondersteuning vanuit de diaconieën en particuliere initiatieven' (Hijden, 2016, p. 12). Wanneer het niet mogelijk is om het informele netwerk of de vrijwilligers in te schakelen, wordt er gekozen voor andere voorzieningen die toereikend zijn. Dat kan ook betekenen dat er professionele hulp ingeschakeld moet worden. De regisseur is de aangewezen persoon om dat te signaleren.

Hijden (2016) geeft aan dat 'met de hulpvrager en zijn netwerk worden afspraken in het PvA (Plan van Aanpak) geconcretiseerd en heldere afspraken gemaakt over ieders bijdrage (taken, rollen, werkwijze en verantwoordelijkheden)' Het is belangrijk dat duidelijk is wat de bijdrage kan zijn in het oplossen van de hulpvraag binnen het informele netwerk.

Het sociaal teamlid heeft een expliciete taakomschrijving. Hij of zij '*...stelt (samen met cliënt) het Plan van Aanpak op, streeft naar duurzame oplossingen, weegt bij het zoeken van*

¹ De zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) is een meetinstrument om de problemen op meerdere leefdomeinen te scoren op ernst van de situatie.

oplossingsrichtingen inzet eigen kracht van de cliënt en zijn systeem, collectieve voorzieningen en tot slot de individuele maatwerkvoorziening, weegt daarbij ook af wat zijn/haar eigen rol is/ zal zijn (inhoud/proces)” (Hijden, 2016, p. 46).

De taak van het sociaal teamlid gaat verder dan alleen het netwerken rondom een gezin of het inschakelen van het informele netwerk. Het teamlid *‘... ontwikkelt en onderhoudt een relatienetwerk zowel rondom een systeem, als breder in de wijk’* (Hijden, 2016, p. 46).

Binnen het team wordt er een competentieprofiel gehanteerd dat laat zien welke competenties nodig zijn. Een aantal competenties zijn creativiteit, durf, coachen, samenwerken enz. (Hijden, 2016, p. 45). Ook netwerken wordt als competentie genoemd. Het gaat hier om het netwerken met andere partijen zoals partnerorganisaties of het in staat zijn een netwerk om de hulpvrager op te stellen.

Cliëntbespreking

In het handboek wordt het doel van de cliëntbespreking als volgt omschreven: *‘Het casuïstiekoverleg heeft tot doel de expertises van alle deelnemende partijen optimaal te benutten bij het werken aan een casus’* (Hijden, 2016, p. 21). De agenda van de casuïstiekoverleg is beknopt en puntsgewijs als bijlage toegevoegd aan het handboek. Allereerst is er de opening en de ‘good practice’. Tijdens de opening wordt er besproken wat het teamlid heeft gedaan, welke eigenschappen hij of zij bezit en wat er voor zorgde dat hij of zij een succes behaalde. Daarna is er ruimte voor mededelingen en vragen en worden de nieuwe aanmeldingen verdeeld. Na de verdeling is er ruimte voor de nieuwe casussen. Deze worden dan behandeld.

Het team heeft de verantwoordelijkheid en de mogelijkheid om de hulpvrager op of af te schalen. Of dit van toepassing is moet besproken worden wanneer de casussen aan bod komen. In de agenda staat het beknopt het volgende: *‘Bij alle casussen Eigen kracht, sociaal netwerk, collectief aanbod, individuele voorzieningen’* (Hijden, 2016, p. 41). Dit impliceert dat het teamlid deze zaken in zijn gedachten houdt wanneer de casus wordt besproken.

De casussen komen volgens een vastgestelde methodiek aan bod, namelijk door middel van het Signs of Safety en het BOB-model. De eerste methode is een oplossingsgerichte benadering die uitgaat van het positieve in de hulpvrager of gezin. Wat zijn bijvoorbeeld krachten in het gezin die er voor kunnen zorgen dat de problemen minder worden? Wat kunnen zij zelf doen en wat ligt binnen hun macht om het probleem op te lossen? Hijden (2016) zegt zelf: *‘De kern is, het benoemen van het goede – het benoemen van de zorgen – en het benoemen van de gewenste situatie, is toepasbaar op alle situaties die bij het ST langskomen’*.

Het BOB-model verdeelt de besluitvorming in drie fasen, namelijk de beeldvorming (wat weten we), Oordeelsvorming (wat vinden we ervan?) en besluitvorming. Het doel van eerste fase is ervoor zorgen dat alle deelnemers die bij de besluitvorming zijn betrokken over alle relevante feiten beschikken. De tweede fase oordeelsvorming heeft als doel om met elkaar vast te stellen wat de belangrijkste onderwerpen zijn op dit moment en waarom. In de laatste fase besluitvorming wordt aan de hand van een ordening van de criteria en in de volgorde van belangrijkheid de uiteindelijke besluitvorming vergemakkelijkt. Hijden (2016) zegt het volgende over de beeldvorming: *‘Bij beeldvorming hoort een antwoord op de vragen: op welke leefdomeinen zijn vragen, waaruit bestaat het netwerk, welke hulpverlening is betrokken’*

Door middel van deze beide technieken wordt er een concreet beeld gecreëerd van de casus. Er wordt vooral gekeken naar de eigen kracht van de persoon of het gezin. Daarbij wordt er ook gekeken naar de betekenis van het informele netwerk voor de desbetreffende persoon. De vraag is echter of dit ook daadwerkelijk gebeurt.

Conclusie

De uitgangspunten die zijn opgenomen in de visie die in het handboek staan moeten er voor zorgen dat de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van de burger vergroot worden. Het sociaal team werkt integraal, omdat ze eerst inzetten op eigen kracht en op het netwerk van de hulpvrager. Hierbij maken ze gebruik van het inzetten van de Nuldelijn. De ondersteuning van het sociaal team moet er toe leiden dat burgers meer zelfredzaam en actief worden en dat burgers een groter sociaal netwerk hebben.

Bij de start van een traject dient het teamlid het netwerk van de cliënt in kaart te brengen. Dit moet opgenomen worden in het plan van aanpak. In het handboek wordt met regelmaat gesproken over het informele netwerk van de cliënt. In een traject van een hulpvrager wordt er gebruik gemaakt van het informele netwerk als dat mogelijk is. Er wordt niet alleen gesproken over het inzetten van het netwerk, maar ook over het aanboren, stimuleren of versterken van het netwerk. Ook in de omschrijving van de cliëntbesprekingen wordt genoemd dat er bij de casussen aandacht besteedt wordt aan het informeel netwerk. Het profiel van het teamlid is eveneens gericht op de mogelijkheid tot het netwerken, want het ontwikkelen en het onderhouden van het netwerk is een taak van het teamlid.

Wat duidelijk naar voren komt is dat het informele netwerk een plek heeft binnen de werkwijze van het teamlid. Dit werd zichtbaar in het plan van aanpak. De visie over het benutten van het informele netwerk komt terug in zowel het plan van aanpak als in de agenda voor de cliëntbesprekingen. De visie zit verweven door het hele handboek heen. Het is dus aannemelijk dat het sociaal team de visie over het informele netwerk in gedachten houdt en dit inbrengt in de besprekingen. De vraag is echter wat de daadwerkelijke praktijk van deze theorie is.

Hoofdstuk 4: Methodologische verantwoording: observatie

Hoe wordt in de praktijk in de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid gesproken over het informele netwerk?

Verantwoording methode observatie

Voor het beantwoorden van deelvraag 3 is er gebruik gemaakt van gestructureerde observatie (Baarda et al., 2009, p. 184) tijdens de cliëntbesprekingen. De keus voor deze benadering is gemaakt, omdat het onderzoek is gericht op welke manier het informele netwerk van een hulpvrager een plek krijgt binnen de cliëntbesprekingen. Wordt het besproken? Zo ja, op welke manier dan? Hierbij is gekeken naar de verbale en non-verbale signalen van de teamleden die met elkaar in gesprek zijn. Voor dit onderzoek zijn acht cliëntbesprekingen geobserveerd. Er is gebruik gemaakt van twee manieren van observatie, namelijk directe waarneming en video-opname (Baarda et al., 2009, p. 179).

Bij de methode directe waarneming is een niet-participerende houding aangenomen. Dit heeft er toe geleid dat de waarnemingen zo objectief mogelijk zijn vastgelegd. Er is specifiek gekeken naar de momenten waarin er wel of niet gesproken wordt over het informele netwerk van de hulpvrager die op dat moment werd ingebracht. Door middel van een observatie lijst, welke te zien is in bijlage 5, zijn relevante veldnotities gemaakt. Er zijn een aantal punten vastgesteld om er voor te zorgen dat de relevante zaken tijdens de cliëntbesprekingen niet over het hoofd zijn gezien (Baarda et al., 2009, p. 184). Deze punten worden vooraf door de opdrachtgever getoetst op volledigheid. Het zullen twee vormen van notities zijn, namelijk Observatie notities en theoretische notities (Baarda et al., 2009, p. 198) De observatie notities zijn gericht op het daadwerkelijke proces en op wat er feitelijk is gezien wanneer er gesproken werd over het informele netwerk. Dit wordt ook wel het inhoudsniveau genoemd. De theoretische notities zullen gaan over wat de teamleden lijken te ervaren en hoe ze (non)verbaal reageren. Hierin is ook gekeken naar het betrekkningsniveau.

Tijdens het werkelijke observeren zijn aantekeningen gemaakt van de tijdstippen wanneer er werd gesproken over het informele netwerk. Daarnaast zijn er algemeenheden opgeschreven zoals wie er aanwezig was, hoeveel casussen er werden besproken en wat het onderwerp van de casus was. Daarnaast is er gelet op hoe in het algemeen er gesproken wordt over het informele netwerk.

Deze video-opnames zijn geanalyseerd en verwerkt aan de hand van de conversatieanalyse. Door middel van deze methode zijn de interacties georganiseerd en begrijpelijk gemaakt. De beelden zijn meerdere keren geobserveerd en de belangrijke fragmenten zijn uitgelicht. De relevante fragmenten zijn verwerkt tot een verbatim. Hierover volgt later meer. De video opnames zijn opgeslagen in een afgesloten kast binnen de CHE. Ze zullen alleen gebruikt worden voor dit onderzoek en voor het onderzoek van Wim Dekker en Albert van Dieren. Wanneer alle onderzoeken zijn afgerond worden de opnames vernietigd.

Analyse van de video-opnames

Het sociaal team heeft elke dinsdagmiddag om 13.00 een overleg. Dan worden de algemeenheden besproken en de teamleden geven dan aan of ze een inbreng (casus) hebben. Om circa 13.45 splitst de groep zich op in twee groepen van ongeveer acht personen. In deze groepen worden dan de casussen besproken. Vanaf dat moment werden de camera's aangezet. Beide groepen zijn gefilmd. Dit betekent dat er per week twee opnames zijn. Er zijn in totaal vier weken achter elkaar video-opnames gemaakt.

De coördinator van het sociaal team neemt de leiding over één groep en de andere groep wordt geleid door één van de teamleden (de persoon rouleert). Het team wordt elke week willekeurig gesplitst en heeft dus elke week een andere samenstelling. Een teamlid mag ook aanschuiven bij een bespreking waar hij zijn expertise extra nuttig kan maken. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat iemand uit het CJG mee gaat met de teamleden waarin er een casus voorkomt met jeugdproblematiek.

In deze groepen worden nieuwe casussen of casussen die moeten worden opgeschaald besproken. Opschaling betekent dat er meer zorg ingezet gaat worden. Een voorbeeld is dat de huishoudelijke hulp van twee uur naar vier uur gaat. Over het algemeen worden er nieuwe casussen ingebracht. Het is maar twee keer voorgekomen dat dezelfde casus opnieuw werd besproken.

De opnames zijn vier weken achter elkaar gemaakt, omdat op deze manier effectief de data verzameld kon worden. In totaal zijn er acht video-opnames gemaakt die elk ongeveer 70 minuten duren. Het aantal besproken casussen is in totaal 28.

De casussen waarin het informele netwerk aanbod komt zijn in fragmenten uitgeschreven. De ruwe data is bijgevoegd als bijlage 7 t/m 14. De namen van de sociaal teamleden zijn geanonimiseerd. In dit onderzoeksverslag wordt gebruik gemaakt van fictieve namen. De casussen zijn geanonimiseerd door ze de letters van het alfabet te geven. Casus B en N werden een tweede keer besproken en de tweede keer worden ze B2 en N2 genoemd.

In bijlage 1 tot en met 3 staat de analyse van de gespreksfragmenten die gebuikt zijn in dit hoofdstuk. Er wordt soms verwezen naar een fragment in de bijlage. Dit wordt gedaan aan de hand van de volgende code, namelijk de opnamecijfer, de alfabetische letter van de casus, fragment (f) en eventueel regelnummer(s). Een voorbeeld van een verwijzing is: 1.2Df3: 1-5. Deze code is dus te lezen als opname 1.2, Casus D, fragment 3, regel 1 tot en met 5.

De fragmenten zijn getranscribeerd volgens de conversatieanalyse. Dit is een methode die valt onder de interactieanalyse. Mazelan (2011, p. 11) zegt: *“De conversatieanalyse onderzoekt principes van gespreksorganisaties waarmee de deelnemers aan een gesprek betekenis geven aan wat ze zeggen en doen”*. Deze kwalitatieve onderzoeksmethode geeft handvatten om transcripten van video-opnames precies te analyseren en om de verbale interactiepatronen binnen die cliëntbesprekingen in kaart te brengen.

De conversatieanalyse is ontstaan in de jaren zestig uit een stroming binnen de sociologie, namelijk de etnomethodologie. Deze stroming doet vooral onderzoek naar hoe mensen sociale situaties tot stand brengen. Mazeland (2008, p. 12) zegt dat het *“een centraal idee van deze stroming is dat sociale structuren in interacties tot stand gebracht en gehandhaafd worden”*. De conversatieanalyse heeft dit idee uitgewerkt door alledaagse, informele gesprekken te onderzoeken.

Gespreksdeelnemers voeren allerlei sociale handelingen uit zoals een vraag stellen of een idee opperen. Met die handeling wordt er een beroep op de gesprekspartner(s) gedaan. Bij het stellen van een vraag wordt een antwoord verwacht. Pas wanneer er een passende reactie is gegeven is de interactionele handeling klaar. Wanneer de vraagsteller geen gewenst antwoord krijgt, zal hij dit in de volgende beurt proberen te herstellen door bijvoorbeeld de vraag anders te formuleren. Naast de uiting zelf speelt ook de manier waarop een vraag gesteld wordt een belangrijke rol (Mazeland, 2008, p. 19). In de analyse wordt er gekeken naar hoe gespreksdeelnemers elkaar iets duidelijk maken.

Gesprekken worden door middel van audio- of video-opnames opgenomen. De opnames zijn woord voor woord uitgeschreven inclusief alle details en ‘afwijkingen’ zoals overlap in de beurt van sprekers die eventueel analytische van belang kunnen zijn. Mazeland (2008, p. 20) zegt hierover: *‘Een transcriptie geeft niet alleen weer wat er door wie wordt gezegd, maar ook wanneer iemand iets zegt en hoe’*. Deze transcripten worden volgens een vastgelegde procedure uitgewerkt, namelijk de transcriptconventie (zie bijlage 1). De transcripten (en de opnames) vormen de basis voor de analyse van de gesprekken. De gesprekken kunnen zo vaak mogelijk opnieuw beluisterd worden omdat het opnames betreft. Dit biedt de mogelijkheid om alle gesprekken gedetailleerd en uitvoerig te bestuderen. De getranscribeerde gesprekken zijn het controleerbare bewijs voor de observaties en interpretaties. In bijlage 1 is de *Transcriptconventie* opgenomen. In deze bijlage wordt de betekenis van de leestekens uitgelegd.

Van data naar conclusie

Als eerste zijn de video's globaal bekeken. Wat valt er op in de communicatie? Vervolgens is gekeken naar de momenten wanneer er gesproken werd over het informele netwerk. Voor de analyse van de fragmenten is er eerst een gesprek geweest met de opdrachtgever. Naar aanleiding van dit gesprek zijn de casussen in verschillende schema's neergezet. Deze zijn opgenomen in bijlage 6. In totaal zijn er vijf schema's gemaakt die antwoord even op een vraag. Bij elke vraag staat uitgelegd wat onder die begrippen wordt verstaan.

De eerste vraag is: wat is de vraag van de inbrenger? Er zijn verschillende redenen waarom een inbrenger een casus inbrengt. Er is voor een tweedeling gekozen, namelijk de aftikvraag en de meedenkvraag. De aftikvraag werd tijdens de cliëntbesprekingen genoemd en is daarom opgenomen in dit onderzoek. Het houdt in dat de inbrenger weet wat voor soort hulpverlening hij wil inzetten en dat hij alleen nog maar goedkeuring van de groep nodig heeft. Een aftikvraag kan binnen tien minuten afgehandeld worden, maar het kan ook langer duren als er een discussie ontstaat onder de teamleden. Bij een meedenkvraag vraagt de inbrenger aan zijn collega's om mee te denken en advies te geven over de hulpverlening. Bij een meedenkvraag is er meer ruimte om ideeën uit te wisselen en elkaar te bevragen.

De tweede vraag is: Wordt het informele netwerk besproken in de casus? In de analyse richt het onderzoek zich alleen op de casussen waarin er wel over het informele netwerk gesproken wordt. Er is onderscheid gemaakt tussen het wel of niet spreken over het informele netwerk.

De derde vraag is: Welk netwerk wordt besproken? In de opnames waarin er gesproken wordt over het informele netwerk wordt ook met regelmaat gesproken over het inzetten van vrijwilligers. Wanneer er bijvoorbeeld over de kerk wordt gesproken valt dit onder de Nuldelijn. In casus X wordt gesproken over meeleefgezinnen. Dit zijn gezinnen die worden gekoppeld aan elkaar, zodat ze elkaar kunnen ondersteunen in bijvoorbeeld opvoedkundige vragen. Een teamlid geeft aan dat het een goed idee zou zijn als gemeente Ede dit zou gaan inzetten. Ook dit valt onder de Nuldelijn.

De derde vraag is: Door wie en hoe wordt er over het informele netwerk gesproken? Er is onderscheid gemaakt in drie personen, namelijk de inbrenger (de persoon die de casus inbrengt), de netwerkcoach en collega's. Tijdens twee opnames was er een netwerkcoach aanwezig. Zij is namelijk om de week aanwezig om het team bewust te maken wat betreft het samenwerken met het informele netwerk. De collega's zijn de overige teamleden die aanwezig zijn tijdens de besprekingen. Er is een onderscheid gemaakt aan de hand van 'positief' en 'negatief' wat betreft de mate waarin men spreekt over het informele netwerk. Positief houdt in dat de persoon benoemt wie er in het netwerk beschikbaar is en wat het netwerk doet of zou kunnen doen. Er worden vragen gesteld en er wordt advies gegeven over hoe het informele netwerk betrokken kan worden. Negatief houdt in dat de persoon noemt dat het netwerk beperkt of niet beschikbaar is. Er wordt genoemd dat het netwerk al veel doet, niet nog meer kan doen of juist ontlast moet worden.

De vierde vraag is: Hoe wordt het informele netwerk ingezet? Als laatste is gekeken naar de casussen waarin de inbrenger aangaf dat hij daadwerkelijk het informele netwerk gaat betrekken. Hierin komt aanbod hoe het informele netwerk ingezet gaat worden.

Verantwoording

Er is afzonderlijk een indeling gemaakt van de casussen in de schema's (zie bijlage 6). Daarna zijn de analyses naast elkaar gelegd om zo elkaar te controleren. In overleg met de opdrachtgever is er gekozen voor de thema's netwerkcoach, collega's en Nuldelijn.

Er is gekozen voor de netwerkcoach, omdat de coördinator van het sociaal team vertelde dat er één keer in de twee weken een netwerkcoach aanwezig is bij de cliëntbespreking. Haar taak is het coachen van het team om het informele netwerk in te zetten. Het is interessant om te onderzoeken welke coachingsvaardigheden zij op dat gebied inzet. De netwerkcoach was aanwezig tijdens 2 opnames. Tijdens de twee opnames dat de netwerkcoach aanwezig was werden drie casussen besproken. Deze drie casussen zijn geanalyseerd voor hoofdstuk 5. De analyse van hoofdstuk 5 is zichtbaar in bijlage 2.

Het thema collega's is ook belangrijk. Wanneer iemand een casus inbrengt, is het de bedoeling dat collega's bijvoorbeeld vragen stellen of advies geven om zo de inbrenger verder te helpen in en met een casus. Het is interessant om te onderzoeken welke interventies collega's inzetten en of deze manier bijdraagt het inzetten van het informele netwerk. In hoofdstuk 6 wordt besproken hoe vaak het informele netwerk aan bod komt tijdens de gesprekken zonder aanwezigheid van de netwerkcoach. In totaal waren er 16 casussen (zonder de netwerkcoach) waarin gesproken werd over het informele netwerk. Vanuit die 16 casussen zijn er zes casussen gebruikt die geschikt waren voor de analyse. Deze zes casussen komen uit zes opnames (bijlage 3). In sommige casussen werd bijvoorbeeld alleen het informele netwerk als doel genoemd en was er verder geen interactie over het informele netwerk. Daarom waren bepaalde casussen niet geschikt voor het uitwerken van de analyse. De zes casussen bestaan uit aftikvragen en meedenkvragen, omdat in beide vragen interacties werden gepleegd over het samenwerken met het informele netwerk.

De grens tussen de Nuldelijn en het informele netwerk lijkt dicht bij elkaar te liggen, daarom is het belangrijk om de Nuldelijn op te nemen in dit onderzoek. Als er over het informele netwerk gesproken werd kwam de Nuldelijn ook vaak aanbod. Het is interessant om te onderzoeken of de Nuldelijn als vervanging kan gelden voor het informele netwerk of dat het juist een bijkomende ondersteuning is. In acht casussen is er gesproken over de Nuldelijn (bijlage 4). In zeven van deze acht casussen werd er ook gesproken over het informele netwerk. Een aantal casussen worden in hoofdstuk 5 (Netwerkcoach) en in hoofdstuk 6 (Collega's) gebruikt, maar dan aan de hand van andere fragmenten.

Per thema zijn de interacties gelabeld. Daarin wisselen praktijk en de literatuur elkaar af. De labels zijn gedefinieerd en de interacties zijn daaronder ingedeeld. Als er een fragment was uitgewerkt werd deze gecontroleerd door de opdrachtgever en begeleider. Aan de hand van de verkregen feedback is de analyse geschreven. Op deze manier is er afwisselend gewerkt aan de derde deelvraag. Elke week bestond de groep uit een andere samenstelling. Daarbij waren er per opname één of twee nieuwe gezichten. Daarom wordt alleen gekeken naar de interactie zelf en niet naar wie de interactie deed.

Na het schrijven van de fragmenten en het labelen van interacties en interventies hebben deze een kleur gekregen. Dat is zichtbaar in bijlage 2 tot en met 4. Dit is handig voor een duidelijke weergave van het geanalyseerde. In alle drie de thema's zijn verschillende kleuren gebruikt, omdat sommige interventies op elkaar leken maar net een andere uitwerking hadden. Er kwamen ook nieuwe labels bij. Deze zijn dan in het hoofdstuk zelf toegevoegd en uitgelegd.

Het is mogelijk dat een vraag of zin meerdere lagen bevat. Een vraag die gesteld wordt kan bijvoorbeeld ook indirect een advies in zich hebben. De vragen die meerdere lagen lijken te bevatten hebben daarom twee kleuren. Het gevaar ligt hierin dat interpretaties de overhand hebben en om deze reden is alleen gebruikt gemaakt van twee kleuren als het echt aannemelijk was.

Protocol video-observatie

Op de volgende bladzijde staat een schema waarin stapsgewijs wordt uitgelegd hoe de data is verzameld en is verwerkt tot een conclusie. Het kan als samenvatting gezien worden van het voorgaand genoemde.

Voordat de drie thema's worden besproken in de volgende hoofdstukken is het belangrijk om eerst stil te staan bij betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek. De afstudeerconsultant (z.d.) zegt: *"Betrouwbaarheid is de nauwkeurigheid en precisie van een meetprocedure"*. Door een transparant onderzoeksproces is het mogelijk voor anderen om dit onderzoek te herhalen. Een manier om de betrouwbaarheid te verhogen is om de observaties door meerdere personen te laten bekijken zodat er een overeenstemming gevonden kan worden. Een aantal video fragmenten zijn samen met Ligtenberg bekeken. Zij doet ook onderzoek voor Albert van Dieren en Wim Dekker. Zij heeft zich bezig gehouden op hetzelfde vlak. Tijdens de analyse zijn de uitkomsten steeds met elkaar vergeleken en is er wederom gestreefd naar overeenstemming. De bevindingen konden op deze manier getoetst en gecontroleerd worden op juistheid en volledigheid. Tijdens het maken van de analyse is er een aantal keer overleg geweest met Wim Dekker om de ideeën en hypotheses te toetsen.

Multiscope (z.d.) zegt het volgende over validiteit: *“Validiteit is de mate waarin een meting - bewering of uitspraak valide is”* De interne validiteit is te verhogen door het volgen van een uitgewerkte opzet en de bevindingen door meerdere personen laten toetsen. De tussenstappen van de analyse zijn nauwkeurig geëvalueerd. De externe validiteit betreft de generaliseerbaarheid van de resultaten. De weken van de opnames zijn onwillekeurig gekozen, maar de resultaten gelden mogelijk ook voor anderen cliëntbesprekingen van het sociaal team.

Protocol video-observatie.

Stap	Actie	Resultaat
Stap 1	Video-opname gezamenlijk terugkijken en fragmenten selecteren	Tijdens het bekijken van de video-opnames is ons dit opgevallen: Algemene communicatie Spreken over het informele netwerk Spreken over de Nuldelijn
Stap 2	Fragmenten transcriberen	Fragmenten verzameld: Spreken over het informele netwerk Spreken over de Nuldelijn
Stap 3	Overleg met de opdrachtgever: Fragmenten indelen in schema's.	Er is nu overzicht in hoeveel casussen gesproken wordt over het informele netwerk en de Nuldelijn. Ook is er duidelijk wie op welke manier over het informele netwerk spreekt.
Stap 4	Overleg met opdrachtgever: thema's gekozen voor het hoofdstuk.	Drie thema's: Netwerkcoach Collega's Nuldelijn
Stap 5	Interacties selecteren: Per thema wordt gekeken naar wat we in de praktijk gezien hebben en wat de literatuur hierover zegt.	Labels gemaakt van interventies: Begrippen worden beschreven en casussen worden uitgewerkt op basis van deze interventies.
Stap 6	Labels van de interactie vergelijken en aanpassen, waar dat nodig was.	Labels zijn definitief geworden.
Stap 7	Afwisseling in het schrijven van de analyse en overleggen met de opdrachtgever en begeleider over de geschreven stukken.	Schrijven van de analyse.
Stap 8	Rapportage: alle uitkomsten worden beschreven in het onderzoeksverslag.	Onderzoeksverslag.

Inleiding Hoofdstuk 5, 6 en 7

In de volgende drie hoofdstukken wordt antwoord gegeven op de derde deelvraag: *Hoe wordt in de praktijk tijdens de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid gesproken over het informele netwerk?* Dit wordt gedaan aan de hand van de drie thema's; Netwerkcoach, Collega's en de Nuldelijn.

Hoofdstuk 5: Netwerkcoach

Op welke manier draagt de netwerkcoach, binnen de cliëntbespreking, bij aan de bewustwording over en het betrekken van het informele netwerk?

Rol netwerkcoach

De netwerkcoach was eerder betrokken bij het Centrum voor Jeugd en Gezin, omdat ook daar de inzet van het informele netwerk hoog op de lijst staat als bijdrage in mogelijke oplossingen. De coördinatoren van de sociaal teams hebben aangegeven, dat ze die methodiek en dat gedachtengoed ook voor het sociaal team van groot belang vinden. Daarom is er ruimte in het budget gezocht en is het mogelijk gebleken om voor de duur van één jaar de netwerkcoach in te zetten. De netwerkcoach is 18 uur per week beschikbaar. Zij verdeelt deze uren in de eerste helft van het jaar over sociaal team Ede-Zuid en Ede-centrum en gaat in de tweede helft van het jaar naar Veldhuizen en Buitendorpen (G. van der Hijden, persoonlijke communicatie, 15 mei 2017).

Het doel van de netwerkcoach is om bewustwording te creëren over het werken met het informele netwerk van de cliënt. De bedoeling is dat het team bewust wordt van het feit dat het informele netwerk meer betrokken moet en kan gaan worden. De netwerkcoach is aanwezig in het team en zet bepaalde interventies in om dat te realiseren. In dit hoofdstuk komen de interventies aanbod die tijdens het analyseren van de gespreksfragmenten naar boven kwamen.

De netwerkcoach is één keer in de twee weken aanwezig bij de cliëntbesprekingen en mengt zich in de conversatie door net als de andere collega's vragen te stellen aan de inbrenger. Ze diept net als de collega's meerdere onderwerpen uit om zo de inbrenger verder te helpen met de casus die is inbracht. De netwerkcoach stelt ook vragen over het informele netwerk binnen een casus om te onderzoeken of het netwerk ingeschakeld kan worden. Door het inzetten van een netwerkcoach hoopt het sociaal team meer bewust te worden van de mogelijkheden van het informele netwerk binnen verschillende casussen.

Opvallend is dat in het beleid van gemeente Ede (hoofdstuk 2) en in het handboek van het sociaal team (hoofdstuk 3) niet gesproken wordt over een netwerkcoach. Volgens G. van der Hijden (persoonlijke mededeling, 27 maart 2017) is het de opdracht van de netwerkcoach om de sociale netwerkversterking meer tussen de oren te krijgen in het team. Het is mogelijk dat de netwerkcoach in het volgende beleidsstuk wel benoemd gaat worden.

Leermodel

Rechts is een, naar het Nederlands vertaald, leermodel van Johari Window (Leefstijlcoach Wageningen, z.d.) toegevoegd. Dit model geeft schematisch weer hoe een leerproces verloopt en is specifiek voor coaching bedoeld. Het model wordt gebruikt voor persoonlijke leerprocessen in relatie met je netwerk, maar is als basis ook toe te passen en te vertalen naar het sociaal team. Het team was zich eerst niet bewust (stap 1) over het moeten inzetten van het informele netwerk. Door bewust te worden van het feit dat het informele netwerk ingeschakeld moet gaan worden is het team bewust onbekwaam geworden (stap 2). Ze weten dat het informele netwerk kan bijdragen.



“Sommige coachees vinden deze fase niet prettig. Het is lastig om te ervaren dat je iets niet kunt of weet” (Beek & Tijmes, 2013, p.34). De netwerkcoach geeft training door haar aanwezigheid en het stellen van vragen over het informele netwerk. Het team hoopt op deze manier de gedachte en werkwijze over te nemen als het gaat om het werken met het informele netwerk. Het team is dan bewust bekwaam (stap 3). Wanneer het team het lukt om zich meer te richten op het informele netwerk zonder daarbij bewust stil te hoeven staan dan is het team in de laatste stap, namelijk: onbewust bekwaam (stap 4). Op deze manier is er groei en ontwikkeling in het team. Om naar een volgende stap te gaan zijn er verschillende interventies mogelijk.

Verwachting rol netwerkcoach

Wanneer er een casus ingebracht wordt, verwachten wij dat de netwerkcoach het netwerk aan de orde stelt als de inbrenger of collega's dat niet doen. De verwachting is dat ze dit doet door het stellen van vragen. Daarbij is de verwachting dat ze doorvraagt en onderzoekt of het netwerk ingeschakeld kan worden. Ook denken wij dat ze het team zal coachen op het inzetten van het netwerk en het inschakelen daarvan door het geven van advies of feedback. In het basisboek leren coachen (Beek & Tijmes, 2013) worden een aantal vaardigheden beschreven die een coach in kan zetten namelijk: Doelen formuleren, het probleem helder en concreet maken, observeren, feedback geven, confronteren, helpen reflecteren, evalueren en het helpen bij het formuleren van ideeën, concepten en voornemens. Het is mogelijk dat de netwerkcoach een aantal van deze interventies inzet om de inbrenger verder te helpen met de vraag.

5.1 Algemene informatie

Bij het maken van de opnames binnen het sociaal team is de netwerkcoach bij drie casussen aanwezig geweest. Deze drie casussen kwamen uit twee opnames.

Casus A en B komen uit opname 1.1, die werd opgenomen op 07-03-2017 van 14:30 tot 15:15.

Bij deze bijeenkomst waren 8 personen aanwezig, inclusief de netwerkcoach. Iedereen zat op een rustige manier bij elkaar en er werden niet veel gesprekken onderling gevoerd. Iedereen leek een actieve luisterhouding te hebben.

Uit casus A zijn 4 fragmenten uitgeschreven. Van deze fragmenten waren er 2 relevant voor dit hoofdstuk. Casus A duurde ongeveer 27 minuten, waarvan er ongeveer 3 minuten actief door de netwerkcoach gesproken werd over het netwerk.

Casus B duurde ongeveer 20 minuten waarin er wel over het netwerk gesproken werd, maar niet door de netwerkcoach. De netwerkcoach heeft in deze casus weinig ingebracht. Hier kwamen dus ook geen verbale interventies naar voren die de netwerkcoach heeft ingezet als het gaat om het informele netwerk.

Casus E2 komt uit opname 3.2, die werd opgenomen op 24-03-2017 van 14:30 tot 15:30. Bij deze casus waren 6 personen aanwezig, inclusief de netwerkcoach. In deze cliëntbespreking is alleen casus E2 besproken. De casus duurde 40 minuten en er is regelmatig gesproken over het informele netwerk. In het gesprek is ongeveer 5 minuten en 30 seconden actief door de netwerkcoach gesproken over het informele netwerk.

5.2 Definities van de interventies

Bij het observeren van de opnames en het analyseren van de gespreksfragmenten zijn een aantal interventies van de netwerkcoach zichtbaar geworden. In bijlage 2 wordt zichtbaar hoe de gespreksfragmenten zijn geanalyseerd. De interventies hebben een kleur gekregen om ze zo makkelijk terug te vinden in de tekst en om een duidelijk onderscheid te maken tussen de verschillende interventies. De kleuren van de interventies zijn alleen toe te passen op de fragmenten die gebruikt zijn voor dit hoofdstuk. De interventies die naar voren kwamen uit de fragmenten komen hier als eerst aanbod en per interventie is een korte beschrijving gemaakt van wat de interventie betekend in dit onderzoek. Na de uitleg van de interventies komen de uitkomsten naar voren. Daarin staat hoe vaak een interventie is voor gekomen in de fragmenten die geanalyseerd zijn en wat de bijdrage is van die verschillende interventies.

- **Bevestiging**

“Een bevestiging is iets dat wordt gezegd of gedaan om iemand anders te laten weten dat zijn mededeling of daad opgemerkt, begrepen en ontvangen is” (Scientologycourses, z.d.).

Dit kunnen korte woordjes zijn zoals “oké”, “goed” of “fijn” die er voor zorgen dat de ontvanger zich gehoord voelt.

- **Advies**

Dit betekent een raad of een tip. Het doel kan zijn om de ander te helpen door het aandragen van verschillende ideeën. Dit kan een gevraagd of ongevraagd advies zijn die de netwerkcoach geeft. De inbrenger hoeft niet per se iets te doen met het advies, maar het kan soms handig zijn om even een duwtje in de goede richting te krijgen. Het kan een denkrichting geven aan de inbrenger of collega's.

- **Nieuwsgierig**

“Nieuwsgierigheid is de mate waarin iemand belangstelling of interesse heeft voor iets of een persoon. Nieuwsgierigheid is een natuurlijk soort gedrag, wat elk mens en dier weleens ervaart. Een nieuwsgierig mens wil meer weten. Nieuwsgierigheid wordt ook wel benieuwd of weetgierig genoemd. Iemand is benieuwd naar meer over een bepaald onderwerp, persoon of situatie” (Ensie, 2016). Dit is een houding die doorschemert in de interventies van de netwerkcoach.

- **Oplossingsgerichte vragen**

Dit zijn vragen die passend zijn binnen de oplossingsgerichte methodiek. Enkele uitgangspunten van deze methodiek zijn (Kim Berg & Szabo, 2006):

- Als het werkt, laat het dan zo;
- Als het ooit effect had, doe het dan vaker;
- Als het niet werkt, doe dan iets anders;
- Verandering is constant en onvermijdelijk;
- De toekomst is onderhandelbaar en wordt geschapen;
- Kleine oplossingen kunnen tot grote veranderingen leiden.

Vragen die deze boodschap of dat effect overdragen vallen onder deze categorie.

- **Stelt vraagtekens achter aannames**

Een aanname is *“een gegeven waarvan men niet zeker is, maar waarvan men desondanks uitgaat in de veronderstelling dat het gegeven zich zal voordoen”* (kennisconsult, 2016).

Wanneer er een vraag gesteld wordt over een aanname die iemand heeft, dan valt het onder deze categorie. Er wordt daarmee getoetst of de aanname ook realistisch is.

- **Complimenten**

“Een compliment is een positieve bekrachtiging en wordt vaak gebruikt als prikkel om gewenst gedrag te herhalen. Een voorbeeld van een verbaal compliment is “Goed bezig” zeggen als iemand een taak tot een goed einde heeft gebracht” (Ensie, 2016). Een compliment zorgt ook voor verbondenheid in de groep en heeft een belonend effect.

- **Kritische eigen mening**

“Een mening is een subjectieve opvatting van een individu of groep of een bepaalde houding ten opzichte van een bepaald onderwerp” (Ensie, 2016). Dit kan bijvoorbeeld zijn dat de persoon vanuit zijn eigen ervaring of beschouwing een toevoeging doet aan het verhaal. Een effect kan zijn dat de inbrenger of collega's zijn of haar eigen mening bijstelt.

- Empathie tonen

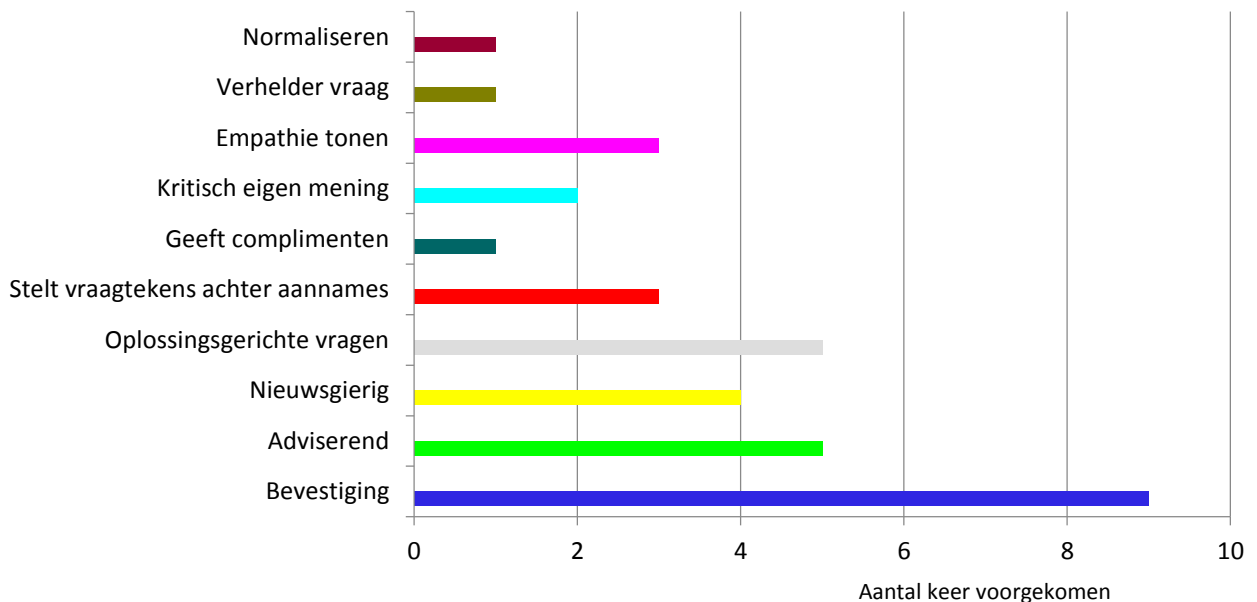
Empathie is het vermogen om je in te leven in de ander. Wanneer iemand empathie toont dan kan iemand dat verbaal uiten door bijvoorbeeld te zeggen: “dat lijkt mij inderdaad lastig voor je” of “ik kan me voorstellen dat je erg blij bent”. Dit zorgt voor verbondenheid en geeft de ander bevestiging. Het is een uiting van je betrokkenheid met de ander.

- Verhelderende vraag

Dit zijn vragen of opmerkingen waarmee de netwerkcoach het gesprek helder voor ogen krijgt.

5.3 Uitkomst

In de onderstaande grafiek zijn de interventies op een rij gezet. Op de horizontale as staat hoe vaak een bepaalde interventie is voorgekomen in de geanalyseerde fragmenten. Dit is een opsomming van alle interventies in alle fragmenten, waarin gesproken werd over het informele netwerk. Het is zeker mogelijk dat de netwerkcoach meer dan alleen deze interventies inzet wanneer er gesproken wordt over het informele netwerk.



Over welk informele netwerk werd eigenlijk gesproken?

Als er over het informele netwerk gesproken werd kwamen een aantal verschillende personen aanbod. Een vriendin van moeder die reeds betrokken is kwam naar voren in casus A en de vraag naar de rol van de vader komt naar voren in casus A en E2. In casus E2 komen opa, oma en vrienden naar voren en in casus B was het netwerk opbouwen een doel op zich. Ook was er in casus E2 de vraag vanuit de netwerkcoach naar de kinderen in het gezin om te ontdekken of zij iets kunnen bijdrage aan het gezin.

In casus A is het niet duidelijk of de inbrenger echt gaat proberen om het informele netwerk in te zetten en in casus E2 gaf de inbrenger aan te onderzoeken wat de rol van vader is in het gezin en of hij meer zou kunnen doen ter ondersteuning. Het is dan nog echter de vraag of dit in de praktijk ook gebeurt is.

Het leermodel

In het begin van dit hoofdstuk kwam het leermodel van Johari Window (Leefstijlcoach Wageningen, z.d.) kort aanbod. Een aantal interventies die de netwerkcoach liet zien zijn ook te plaatsen in deze stappen. Het idee is dat de interventies, die de netwerkcoach inzet, er voor zorgen dat het team of de inbrenger in de volgende stappen van het model terecht komt. Om er voor te zorgen dat het team onbewust en bekwaam (stap 4) is over het werken met en het spreken over het informele netwerk is het nodig om de stappen te doorlopen.

De interventies zijn verdeeld onder de tussenstappen in het model. Het is de vraag waar de netwerkcoach zich op heeft gericht tijdens het coachen. Heeft ze gezorgd voor alleen bewustwording of heeft ze ook een, trainende, begeleidende of en bijsturende rol gehad?



Bewustwording

Onder bewustwording wordt het volgende verstaan: De collega's zijn zich bewust van het feit dat het informele netwerk ingeschakeld moet en kan worden in de besproken casus. Dit deed de netwerkcoach doormiddel van de volgende interventies.

- **Normaliseren**

De netwerkcoach creëert bewustwording door problemen te normaliseren. Door te normaliseren wordt duidelijk dat bepaalde hulp misschien niet door middel van de tweedelijns zorg opgelost hoeft te worden. Het gevaar ligt hier om een groot probleem kleiner te maken dan het daadwerkelijk is.

- **Verhelderende vragen**

De netwerkcoach stelde ook verhelderende vragen. Dat helpt om de netwerkcoach, inbrenger en collega's om de casus helder voor ogen te krijgen. Dit zorgde voor bewustwording over hoe bijvoorbeeld het informele netwerk eruit zag.

- **Empathie**

Doordat de netwerkcoach empathie toont zorgt ze er mogelijk voor dat andere teamleden ook meer empathie tonen voor een situatie. Wanneer een collega of de inbrenger meeleeft met de cliënt zal deze zich ook sneller inzetten om te zorgen voor een betere balans in het gezin en een aanpak van de problemen. Bijvoorbeeld in het klassieke culturele verschil tussen de man, vrouw en het huishouden dat terug kwam in casus E2. Daar kwam duidelijk empathie naar voren. De netwerkcoach klonk verontwaardigd over het feit dat de man veel werkte ten koste van zijn vrouw. Ook zei de netwerkcoach soms bevestigende woorden met een wat empathische achtergrond, zoals in casus A waarin ze "Ah fijn" zei. Bewustwording van de problematiek en de urgentie van de aanpak daarvan zorgen er voor dat stap 1 dan behaald is.

- **Kritische eigen mening**

Doordat de netwerkcoach soms kritisch haar eigen mening gaf, zorgde dat ook voor bewustwording bij het team. Ze geeft wat van zichzelf en zorgt daarbij voor verbinding met het team. Wanneer de netwerkcoach vindt dat bepaalde zaken in haar ogen anders kunnen dan geeft ze haar mening. Dit kan er voor zorgen dat het idee en de mening van de ander kan worden bijgesteld.

Training

Onder training wordt het volgende verstaan: De netwerkcoach zet interventies in die zorgen voor verandering in het handelen van de inbrenger en collega's als het gaat om het inzetten van het informele netwerk. Ze deed dit doormiddel van de volgende interventies.

- **Verhelderende vragen**

De netwerkcoach stelde verhelderende vragen die ook trainend van karakter waren aangezien er in een verhelderingsvraag ook een actie verscholen lag. Of er daadwerkelijk actie ondernomen gaat worden ligt aan de ontvanger van de boodschap. Het was een indirecte vorm van training, want ze liet de inbrenger zelf nadenken.

- **Kritische eigen mening**

Het geven van haar kritische eigen mening is ook trainend van karakter, want ze brengt de inbrenger mogelijk op andere ideeën. Deze ideeën kunnen de inbrenger en collega's mogelijk verder helpen. Met haar eigen mening kan ze actie teweeg brengen bij de inbrenger.

- **Kritische vragen over aannames**

Op bepaalde momenten stelde de netwerkcoach kritische vragen over bepaalde aannames. Dit deed ze in casus E2 door bijvoorbeeld een korte interventie zoals het zeggen van "Nee?" op een manier die vragend en toetsend overkomt. Hiermee haalt ze aannames weg en dat geeft ook de mogelijk tot bewustwording en bekwaamheid. Ook ging ze in tegen de aanname van de inbrenger in fragment casus E2 (Bijlage 2, casus E2, fragment 3, regel 26-28). Ze gaf aan dat ze denkt dat vader prima minder dan 60 uur in de week kan gaan werken, omdat het in het inkomen niet veel zal uitmaken. Naomi zegt tegen Lisa dat ze zich afvraagt of vader leerbaar is om meer te ondersteunen. Lisa stelt kritisch de vraag of het vader wel eens gevraagd is of hij kan ondersteunen. Dit brengt een mate van zelfreflectie bij de inbrenger teweeg. Het is mogelijk dat de inbrenger de aanname later in een volgend gesprek bij de cliënt gaat toetsen. Ze creëert een opening naar bekwaamheid (stap 3). De inbrenger gaf in casus E2 niet direct antwoord op de kritische vragen van Lisa, maar draaide met het geven van een voorbeeld om het antwoord heen.

- **Oplossingsgerichte vragen**

Oplossingsgerichte vragen die de netwerkcoach stelde zorgde voor bewustwording en het is een vorm van training. De oplossingsgerichte vragen die gesteld werden zorgen voor bewustwording van bepaalde acties die hebben geholpen in bijvoorbeeld het verleden. Deze vragen zoeken naar helpende factoren en daarbij bevatten deze vragen soms ook een idee of advies. Namelijk dat helpende factoren voor een cliënt misschien op dit moment weer helpend kunnen zijn. Een helpende factor kan bijvoorbeeld een familielid of vriend zijn. Daarmee raakt de inbrenger bewust van helpende factoren en is de persoon doormiddel van training verder geholpen. In casus A kwam dit naar voren doordat Lisa vroeg of er mensen om een vrouw heen stonden die helpend zijn. Ook de vraag wat helpend zou zijn en wat zou bijdragen voor dit gezin zorgde ervoor dat de inbrenger aangaf wat er nodig was voor het gezin.

In casus E2 kwam de vraag naar eerdere ervaring naar voren, maar hier werd niet op gereageerd, omdat de netwerkcoach twee vragen tegelijk stelde. Lisa vroeg in fragment 3 van casus E2 of vader zelf ideeën heeft hoe het anders kan. Oplossingsgerichte vragen zijn passend bij stap 3, omdat dit ook indirect training geeft.

- **Advies**

Om van 'bewust onbekwaam' (stap 2) naar 'bewust bekwaam' (stap 3) te gaan is het geven van advies een passende interventie. Het geven van advies geeft bewustwording, maar is ook een vorm van training. Wanneer de netwerkcoach gevraagd advies gaf over het inzetten van het informele netwerk neemt ze een duidelijke coachende rol op zich. Ze geeft handvaten over de manier waarop het informele netwerk ingeschakeld kan worden. Dat geeft de inbrenger de mogelijkheid om tot actie over te gaan. In casus A gaf Lisa advies door het aanbrengen van niet-beroepskrachten als idee. Daarbij stelde ze nieuwsgierig de vraag wat het plan van ouders

samen is en wat zij zelf het beste achten. Het uitzoeken van dat plan is indirecte een advies. De inbrenger kreeg in casus E2 ook duidelijk advies op hoe ze aan vader kan vragen wat hij voor ondersteuning aan het gezin kan bieden. Daar zijn door de inbrenger vervolgstappen of acties aan te verbinden. Dat maakt dat de inbrenger gaat richting het proces van 'bewust bekwaam' worden. Of de actie daadwerkelijk in de praktijk is uitgevoerd is in dit onderzoek niet zichtbaar.

- **Compliment**

De netwerkcoach gaf een compliment voor de acties van de inbrenger en dat zorgt voor een positieve eigenwaarde. Wanneer iemand onbewust en bekwaam te werk is gegaan, heeft de persoon vaak niet door dat iets goed is gegaan. Door een compliment is het mogelijk om de persoon bewust te maken dat deze onbewust en bekwaam gehandeld heeft. Vanuit de psychologie gezien kan complimenteren een vorm van operante conditionering zijn (Ahmas, z.d.). De operante conditionering houdt namelijk in dat bijvoorbeeld dieren leren door belonen en straffen van bepaald gedrag. Dit is ook zichtbaar bij de mens, want als bijvoorbeeld een kind iets gestolen heeft dan krijgt hij straf voor zijn daad. Het effect is dat dit kind niet zo snel meer iets zal stelen, omdat het weet dat hij straf zal krijgen. Andersom werkt dit ook. Wanneer een kind iets goeds doet en daarvoor beloond wordt zal het kind dat gedrag vaker gaan vertonen in de hoop (on)bewust weer beloond te worden. Door te complimenteren krijgt de inbrenger een positieve bekrachtiging en zal deze dan ook sneller bepaald gedrag vertonen om positief bekrachtigt te worden.

5.4 Conclusie

De vraag die centraal stond in dit hoofdstuk was: "Op welke manier draagt de netwerkcoach, binnen de cliëntbespreking, bij aan de bewustwording over en het betrekken van het informele netwerk?"

1. Netwerkcoach is nieuwsgierig en stelt oplossingsgerichte vragen

De netwerkcoach probeert op een nieuwsgierige en onderzoekende manier erachter te komen of het informele netwerk ingezet kan worden. Ze doet dit door het stellen van oplossingsgerichte vragen en door een aantal keren aan te geven dat ze "benieuwd" is naar een bepaalde situatie.

2. Netwerkcoach zorgt voor verheldering van de rollen

Ze zorgt voor verheldering van de rollen in een systeem. Dit was zichtbaar doordat ze twee keer naar de rol van vader vroeg. Dit resulteerde er uiteindelijk in dat de inbrenger aangaf dat ze vader zou gaan proberen te betrekking in het huishouden. Of dit daadwerkelijk is gebeurd was geen zicht op.

3. Netwerkcoach stelt vragen die zorgen voor zelfreflectie

De vragen die de netwerkcoach stelde zorgen voor zelfreflectie bij de inbrenger. Het laat de inbrenger nadenken of het toch mogelijk is om het netwerk in te schakelen. Daarbij geeft de netwerkcoach ook ideeën, een kijkkader en denk richting. Te zien is in casus E2 (bijlage 2) dat het soms wel enige herhaling en advies vraagt vanuit, in dit geval de netwerkcoach, om er voor te zorgen dat vader in die casus toch betrokken gaat worden.

4. Netwerkcoach haalt aannames weg en confronteert

De inbrenger leek weerstand te bieden toen het idee over de inzet van het informele netwerk aanbod kwam. Kenmerkend voor casus E2 (bijlage 2) is dat deze casus 40 minuten geduurd heeft. Iets wat niet met regelmaat lijkt te gebeuren. Soms zal de tijd gewoonweg niet toereikend zijn om diep in te gaan op het informele netwerk en het kunnen overhalen van de inbrenger om het informele netwerk in te gaan zetten. Aannames haalde ze weg door kleine interventies zoals bijvoorbeeld het reageren met een "nee?" dat vragend en toetsend overkomt.

5. Netwerkcoach zorgt voor bewustwording

Bewustwording van de meerwaarde van het informele netwerk speelt hier een grote rol. De netwerkcoach stelt een aantal keer kritisch bepaalde aannames aan de kaak. Daarbij deelt ze haar eigen mening en idee en stelt ze zich kwetsbaar op. Het effect hiervan is dat ze zich op een persoonlijke manier opstelt en verbinding zoekt, maar daarbij kritisch kan blijven doorvragen.

6. De netwerkcoach toont empathie

Ook is het opvallend dat bepaalde zaken de netwerkcoach persoonlijk lijken te raken. Ze toont daarmee empathie en leeft zich in de cliënt in. Ook deelt ze de empathie met collega's waardoor collega's mogelijk ook meer empathie zullen krijgen voor een bepaalde situatie.

7. De netwerkcoach is als extra teamlid aanwezig

Opvallend is dat de netwerkcoach als het ware als teamlid aanwezig is in de cliëntbespreking. Ze coacht en traint de inbrenger individueel door oplossingsgerichte vragen te stellen. Die vragen zorgde voor reflectie op de situatie en het probleem.

Terugblik theorie en verwachting

De verwachting dat ze het informele netwerk benoemd als collega's dat niet doen, klopte. Daarbij zagen we ook dat ze doorvraagt en onderzoekt. Ze onderzocht bijvoorbeeld de rol van vader. De verwachting van het geven van advies en feedback was ook juist. Het geven van advies kwam relatief veel terug. Ze observeert en brengt ook een reflectie op gang bij de inbrenger.

Het was zichtbaar dat de netwerkcoach haar taak vervult om als coach aanwezig te zijn in het team. Het werd duidelijk dat de netwerkcoach door de interventies veel bezig is met het team bewust te maken van het informele netwerk en de inzet daarvan. Daarbij maakt ze relatief veel gebruik van adviseren, oplossingsgerichte vragen stellen en aannames kritisch bevragen. Deze interventies hebben een trainend karakter om zo het team bewust en bekwaam (stap 3) te maken. Omdat de netwerkcoach interventies pleegt, die trainend van karakter zijn en zorgen voor bewustwording, is het aannemelijk dat het team zich bevindt in stap 2 namelijk: Bewust en onbekwaam. Het feit dat de netwerkcoach aanwezig is laat zien dat stap 1 niet meer van toepassing is. Het team is zich namelijk bewust van het feit dat het informele netwerk een plek moet krijgen binnen de cliëntbesprekingen. In het beleid van gemeente Ede en het handboek van het sociaal team komt ook duidelijk naar voren dat het team het informele netwerk moet inschakelen wanneer dat mogelijk is. Het feit dat het handboek en het beleid schrijft over het informele netwerk maakt ook dat het team zich niet meer bevindt in stap 1 van het johari venster.

Wat niet duidelijk naar voren kwam, is het coachen van het team en het proces. Hiermee bedoelen wij het gericht overbrengen van de nieuwe denk- en werkwijze. De netwerkcoach laat het team niet stilstaan bij het proces dat gaande is tijdens de cliëntbespreking. Ook werd niet zichtbaar dat de coach concreet doelen en plannen opstelt met betrekking tot het informele netwerk.

Samenvatting conclusie

Het doel van de netwerkcoach is om collega's bewust te laten worden van de nieuwe werkwijze en het werken met het informele netwerk. Dit doet ze doormiddel van een aantal interventies. De netwerkcoach haalt aannames weg, stelt oplossingsgerichte vragen, zorgt voor verheldering van de rollen in het gezin, geeft advies, ideeën en een denkrichting. Ze is vooral bezig om het team bewust te laten worden van de mogelijkheden om het informele netwerk in te zetten. Ze is als extra teamlid aanwezig en stelt ook vragen over andere onderwerpen.

Hoofdstuk 6: Collega's

Op welke manier spreken collega's, zonder de aanwezigheid van de netwerkcoach, over het informele netwerk en in hoeverre heeft dit invloed op de inbrenger?

Theorie

In het handboek van het sociaal team staat beschreven, dat er wekelijks een casuïstiekoverleg plaatsvindt. Het doel van de casuïstiekoverleg is om de expertises van alle deelnemende teamleden optimaal te benutten bij het werken aan een casus. In het casuïstiekoverleg worden de nieuwe meldingen kort besproken en verdeeld. Daarna komen een aantal casussen uitgebreid aan de orde volgens een vastgestelde methodiek (Hijden, 2016, p.21).

In het handboek staat beschreven dat het team momenteel experimenteert met twee methodieken:

- Signs of Safety: De casusinbrenger benoemt wat goed gaat of wat werkt, hij benoemt zijn zorgen en hij noemt wat volgens hem de gewenste situatie is.
- Het BOB-model: Beeldvorming: wat weten we?, Oordeelsvorming: wat vinden we ervan? en Besluitvorming: wat willen we?

Het doel van deze technieken is om een concreet beeld te vormen van een casus. Er wordt gekeken naar de eigen kracht van de persoon of het gezin. Daarbij is er ook aandacht voor wat het informele netwerk kan betekenen voor de persoon (Hijden, 2016, p.42).

Gedragsveranderingsmodel en zes-fasenmodel

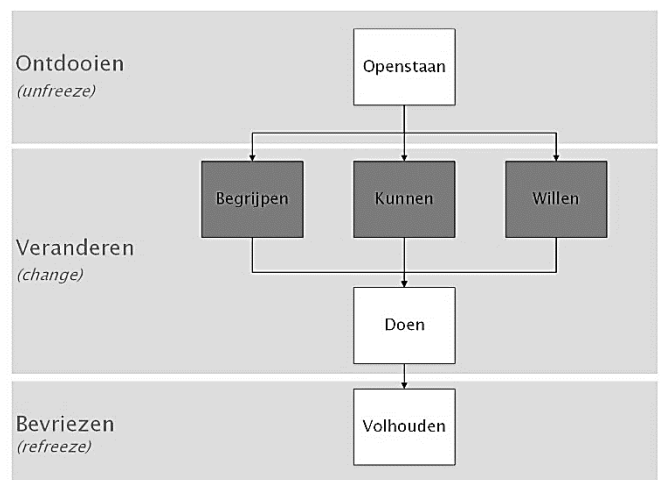
Het gedragsveranderingsmodel van Lewin en het zes-fasen model van Balm zijn gecombineerd tot één model. (Arbovakbase, n.d.) Dit gecombineerde model is passend, omdat verandering in het team en buiten het team centraal staan. Interne en externe factoren spelen een rol in het veranderen van het gedrag binnen het team. Extern is bijvoorbeeld het beleid veranderd en de gemeente wil dat het informele netwerk meer ingezet wordt. Intern en dus bij de teamleden spelen er ook factoren een rol. Dat is zichtbaar in het model van Balm.

Het gedragsverandering model van Lewin staat in de afbeelding aan de linkerkant:

- **Fase 1: Ontdooien:** In deze fasen realiseren mensen zich dat er iets gaat veranderen en kampen zij met emoties als ontkenning, ongeduld, onzekerheid en twijfel. In deze fase is het belangrijk dat er uitleg gegeven wordt over de verandering en waarom dit nodig is.
- **Fase 2: Veranderen:** In deze fase proberen mensen de verandering eigen te maken. Dit kost tijd en iedereen gaat hier op een verschillende manier mee om. Ondersteuning in bijvoorbeeld een vorm van een training of coaching is in deze fase erg belangrijk.
- **Fase 3: Bevriezen:** In deze fase gaat het om het vasthouden van de verandering. Mensen hebben namelijk de neiging om terug te vallen in oude gewoontes. In deze fase is het belangrijk om goede afspraken te maken en tussentijds te evalueren, te controleren en (waar nodig) bij te sturen (Toolshero, 2014).

Het zes-fasen model van Balm staat in de afbeelding aan de rechterkant. Het model bestaat uit de volgende fasen:

- Openstaan
- Begrijpen
- Willen
- Kunnen
- Doen
- Volhouden



Figuur 1 Arbovakbase (z.d.)

Het gedragsveranderingsmodel van Balm geeft weer wat er nodig is om daadwerkelijk te veranderen in het handelen. Dit model is ook geschikt om in gedachte te houden bij de verandering in het sociaal team. Allereerst is het belangrijk dat het team openstaat om te veranderen. De inbrenger en het team moeten er voor openstaan om bijvoorbeeld het informele netwerk in te gaan schakelen. Wanneer het team of de inbrenger daarvoor openstaat dan is het onder bepaalde voorwaarde mogelijk om te kunnen veranderen. Het kunnen veranderen speelt ook een rol om daadwerkelijk het informele netwerk in te zetten. De vraag is dan namelijk nog of het team en de inbrenger het nut inzien en begrijpen dat de veranderingen in het beleid en dus de inzet van het informele netwerk noodzakelijk is. Ook is het een kwestie van willen veranderen. Wil het team of de inbrenger het informele netwerk wel inzetten en daarbij is het de vraag zoals, kunnen ze dit ook en begrijpen ze de meerwaarde? Wanneer dat alle vier het geval is dan is de kans groter dat ze daadwerkelijk het informele netwerk zullen inschakelen en overgaan in de stap van het doen. De stap daarna is het volhouden van de verandering. (Arbovakbase, z.d.).

Verwachting rol collega's

De verwachting is dat het team volgens een vaste methoden de casussen bespreekt. De verwachting is ook dat tijdens het bespreken van de casussen het informele netwerk door de collega's aanbod komt. Als taak van collega's wordt verwacht dat ze vragen zullen stellen over het informele netwerk van de besproken cliënt. Dit zijn mogelijk vragen als: wie zit er in het informele netwerk?, Wat wordt er concreet gedaan door het informele netwerk en hoe kan het informele netwerk ingeschakeld worden. Mogelijk helpen collega's elkaar door het geven van advies. Dit advies kan dan gaan over hoe ze het beste het informele netwerk in kunnen schakelen.

6.1 Algemene informatie

Algemene informatie over de casussen

Casus D komt uit opname 1.2, die werd opgenomen op 07-03-2017 van 14.30-15.15.

In deze bijeenkomst waren 8 personen aanwezig en er werden 3 casussen besproken. In 2 casussen werd over het informele netwerk gesproken. Casus D duurde ongeveer 13 minuten, waarvan 3 fragmenten zijn uitgeschreven.

Casus B2 en N komen uit opname 2.2, die werd opgenomen op 14-03-2017 van 14.30-15.30. In deze bijeenkomst waren 10 personen aanwezig en er werden 6 casussen besproken. In 3 casussen werd gesproken over het informele netwerk. Casus B2 duurde ongeveer 15 minuten, waarvan 4 fragmenten zijn uitgeschreven. Casus N duurde ongeveer 12 minuten en leverde 6 fragmenten op.

Casus P komt uit opname 3.1, die werd opgenomen op 21-03-2017, van 14.00-14.25. In deze bijeenkomsten waren 8 personen aanwezig en er werden 3 casussen besproken. In 1 casus werd gesproken over het informele netwerk. Casus P duurde ongeveer 10 minuten en heeft 2 fragmenten.

Casus U komt uit opname 4.1, die werd opgenomen op 28-04-2017, van 14.00-14.45. In deze bijeenkomsten waren 8 personen aanwezig en er werden 4 casussen besproken. In 3 casussen werd gesproken over het informele netwerk. Casus U duurde ongeveer 4 minuten, waarvan 2 fragmenten zijn uitgeschreven.

Casus X komt uit opname 4.12, die werd opgenomen op 28-03-2017, van 14.30-15.30. In deze bijeenkomst waren 10 personen aanwezig en er werden 4 casussen besproken, waarvan in 2 casussen werd gesproken over het informele netwerk.

Casus X werd in ongeveer 8 minuten besproken, waarvan 2 fragmenten zijn uitgeschreven.

6.2 Definities van de interventies

Bij het observeren van de opnames en het analyseren van de gespreksfragmenten zijn een aantal interventies naar voren gekomen. Hieronder staan de definities van de interventies. Deze kleuren zijn alleen te gebruiken voor de fragmenten die gebruikt zijn voor dit hoofdstuk (bijlage 3) aangezien er in de andere hoofdstukken andere en nieuwe interventies plaatsvonden. Een aantal definities zijn het zelfde als in het vorige hoofdstuk: netwerkcoach. Om te zien hoe de fragmenten voor dit hoofdstuk geanalyseerd zijn verwijzen we u naar bijlage 3.

- Informatieve vraag

Dit zijn vragen die gesteld worden om meer informatie over de casus te krijgen of er wordt bijvoorbeeld gevraagd naar iemand zijn mening. Vaak geeft de inbrenger als reactie op een informatieve vraag meer informatie over de casus.

- Directe vraag naar het netwerk

Dit zijn vragen waarin direct naar het netwerk wordt gevraagd.

Bijvoorbeeld door te vragen:

- Wie zit er in het netwerk omheen?
- Is er familie betrokken bij dit gezin?
- Heeft ze vriendinnen?

- Aanname

“Een aanname is een veronderstelling: iets wat je denkt of vindt zonder dat je het zeker weet” (Nederlands Woordenboek, n.d.). Het gaat hier over aannames die gaan over bijvoorbeeld de casus of de intentie van een collega.

- Mening

Een mening is een subjectieve opvatting ten opzichte van een bepaald onderwerp (Ensie, 2016). ‘Mening’ heeft hier een andere betekenis, dan in het hoofdstuk Netwerkcoach, waarin de definitie staat voor ‘kritische eigen mening’. In dit hoofdstuk kan een mening een onderliggende kritiek of feedback hebben, maar ook dat iemand vanuit zijn eigen ervaring of beschouwing een toevoeging doet aan het verhaal.

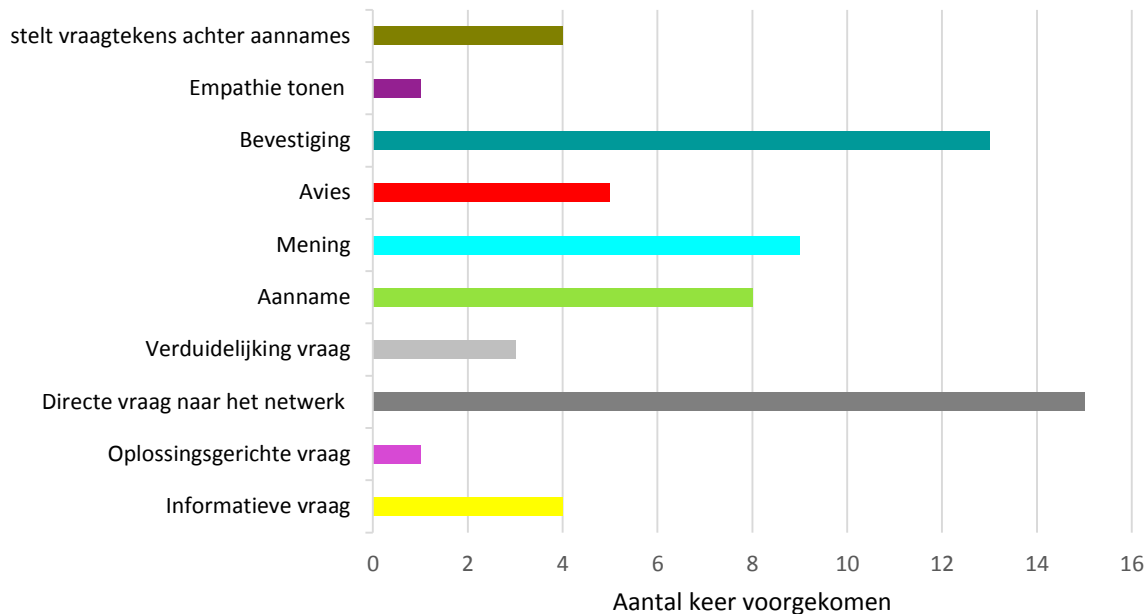
Zelfde interventies als in het hoofdstuk Netwerkcoach:

Deze interventies betekenen hetzelfde als de interventies in het hoofdstuk netwerkcoach, maar hebben een andere kleur gekregen.

- Oplossingsgerichte vragen
- Verhelderende vraag
- Advies
- Bevestiging
- Empathie tonen
- Stelt vraagtekens achter aannames

6.3 Uitkomst

In de onderstaande grafiek staat hoe vaak de interventies zijn voorgekomen in de geanalyseerde fragmenten. De interventies zijn een opsomming van alle gebruikte fragmenten. De zinnen die meerde lagen bevatten, worden ook meerdere keren meegeteld onder de verschillende interventies. Onder de grafiek worden de uitkomsten nader toegelicht.



- **Stelt vraagtekens achter aannames (4x)**

In totaal worden er vier aannames kritisch aan de kaak gesteld. In casus D vertelt de inbrenger dat vader niet echt betrokken is bij de gesprekken met de PGO'er. Een collega stelt daarbij de vraag: "dat lukt niet?" Haar vraag wordt niet beantwoord, doordat er tegelijkertijd wordt gepraat door een andere collega. In casus N vertelt de inbrenger dat vader ook autistisch is en dat hij moeder niet kan helpen. Daarover wordt een kritische vraag gesteld namelijk, of er niet onderzocht moet worden of daar iets anders in mogelijk is. Het antwoord is dat er nog onderzoeken lopen voor vader en daarmee wordt het onderwerp afgesloten. In casus P vertelt de inbrenger dat het de ouders niet lukt om hun beide zonen meer zelfstandig te maken. Een collega vraagt door waarom hen dit niet lukt. Op het antwoord zegt ze vervolgens "nee?", waarmee ze indirect vraagt: is dat zo? De inbrenger zegt daarop: "nee". Aan het einde van de casus wordt er besloten om professionele hulpverlening in te zetten.

Het kritische vragen stellen over aannames had geen effect. De inbrenger bleef namelijk bij zijn standpunt en vervolgens gaat de groep hierin mee.

- **Empathie tonen (1x)**

In casus N vertelt de inbrenger ter aanleiding van een vraag dat dochter huiswerkbegeleiding krijgt van een vrouw in Lunteren, maar dit is nu meer even gezellig kletsen. Een collega reageert hierop met: "haar contact (.) positief". Daarmee toont ze empathie voor die dochter. Echter de inbrenger vertelt dat het heen en weer rijden naar Lunteren stress geeft voor moeder en dat ze daarom liever iemand zoekt die echt huiswerkbegeleiding geeft. In het gesprek gaan ze vervolgens op zoek naar een vrijwilliger die dit zou kunnen doen. Het empathie tonen was gericht op de cliënt en het had verder geen invloed op de inbrenger.

- **Bevestiging (13x)**

In alle casussen wordt bevestigend gereageerd. Dit bestaat vaak uit korte woorden zoals: oké, ja, hmm etc. Dit zorgt ervoor dat de inbrenger zich gehoord voelt en het geeft een stimulans om verder te praten. Dat was ook duidelijk zichtbaar.

- **Advies (5x)**

In vijf casussen wordt een advies uitgesproken. In casus D wordt er gevraagd naar het informele netwerk en daarbij worden een aantal voorbeelden gegeven: "Familie, collega's en burens?". Daarop reageert de inbrenger met: "nee, nee". Deze waren of niet aanwezig of niet inzetbaar. In casus B2 is een collega betrokken bij het gezin en valt daarmee de inbrenger bij. Ze vertelt dat de ouders in het vervolg ook hulp nodig hebben, want haar aanname is dat ouders het zelf niet gaat lukken om stap twee te nemen. Deze aanname wordt door de groep aangenomen. In casus P stelt Roos een vraag of het ouders niet lukt om stap voor stap de jongens meer verantwoordelijkheid te geven. Dit is in de vorm van een vraag, maar hierin zit ook een stukje advies. De inbrenger reageerde hierop dat ouders dat niet kunnen.

In de casussen wordt het advies gegeven als een aanvulling op een vraag of mening. Het advies geven had weinig effect, omdat de inbrenger bij het zelfde antwoord bleef. Behalve in casus D waarin de inbrenger toegeeft, dat hij er onderzoek naar kan doen. Het is niet duidelijk of dit ook daadwerkelijk gedaan is.

- **Mening (9x)**

In verschillende casussen wordt er door collega's hun mening verteld, hieronder een aantal voorbeelden:

In casus D wordt er bijvoorbeeld uitgesproken dat het een "keuze is van beide ouders". De inbrenger geeft hierop niet direct een antwoord, maar mogelijk heeft dit hem aan het denken gezet. In casus D vertelt diezelfde collega haar eigen ervaring met dit gezin en noemt dat er toentertijd een oom en een tante betrokken waren, zij waren belangrijk voor dochter. Hiermee stuurt ze aan op het idee om te kijken of deze oom en tante weer betrokken kunnen worden. Dit heeft positief effect, want de inbrenger gaat dit uitvragen.

In casus B2 is ook een collega betrokken bij dit gezin en vertelt ze haar eigen ervaring met dit gezin. Ze vertelt bijvoorbeeld dat dochter een vriendin heeft, maar die is nu verhuisd en kan daarom niet zo veel meer betekenen. Dit wordt door de rest aangenomen.

In casus N geeft een collega zijn mening over dat ze niet te snel akkoord moeten gaan met de rol van vader, omdat vader misschien wel denkt: zoek het maar lekker uit. Dit lijkt de inbrenger niet helemaal aan het denken te zetten, omdat ze uitleg geeft dat vader mogelijk hersenschade heeft. Een (kritische) mening uiten, heeft dus wisselend effect. Het laat de inbrenger nadenken over zijn aannames, maar reikt niet altijd ver genoeg om deze te veranderen.

- **Aanname (8x)**

Er worden verschillende aannames getrokken over de casus of over datgene wat de inbrenger vertelt. Deze aannames worden verteld of getoetst en zetten de inbrenger aan het denken. Bijvoorbeeld in casus D waarin wordt gezegd: "ik hoor dat jij moeder dwingt om een keuze te maken" of in casus N: "vader denkt van tralala zoek het maar lekker uit". In beide casussen is niet echt duidelijk of de inbrenger hierdoor anders is gaan denken, omdat dit niet letterlijk terug is gekomen.

- **Verduidelijkende vraag (3x)**

Dit zijn vragen die gesteld worden om meer duidelijkheid te krijgen. In casus N wordt er bijvoorbeeld gevraagd naar het netwerk en wordt en daarna ter verduidelijking gevraagd wie er is om de middelste dochter te ondersteunen.

- **Directe vraag naar het netwerk (15x)**

Er worden opvallend veel vragen gesteld naar wie er in het netwerk zit.

Er wordt zeven keer gevraagd naar het netwerk, bijvoorbeeld:

1. En wie vertrouwen de ouders nog meer?
2. Wat zit erom heen voor netwerk?
3. Zijn er in het netwerk steunpunten?
4. Zijn er buiten ouders om nog andere gezinsleden, netwerk, vrienden wie dan ook?

Dit levert verschillende antwoorden op. Soms is er niemand in het informele netwerk beschikbaar en soms is er bijvoorbeeld een vriendin of vader die oppast op de kinderen.

De overige vragen worden gesteld over het netwerk binnen het gezin, bijvoorbeeld:

5. Waar is vader in dit verhaal?
6. Zijn ouders voldoende beschikbaar in jouw ogen?
7. Is vader ook betrokken bij de gesprekken?

Opvallend is dat een aantal vragen gaan over de betrokkenheid van vader/partner van moeder. Ook deze vragen leveren verschillende antwoorden op. Soms is de persoon er niet bij betrokken of dat gebeurt wel, maar dan zijn er problemen in die betrokkenheid.

- **Oplossingsgerichte vraag (1x)**

In casus D vertelt de inbrenger dat het de ouders niet lukt om samen dingen te organiseren. Als reactie wordt expliciet gevraagd: "Maar maken zijn beslissen *samen*?" Door de vragen naar wat ouders wel samen doen, is dit een oplossingsgericht vraag, in plaats van in te gaan op wat allemaal niet lukt. Hierop wordt niet direct antwoord op gegeven, omdat de collega nog haar mening uitspreekt over de casus. Over wat ouders samen doen wordt doorgevraagd, waardoor de inbrenger uitleg geeft. Echter in deze casus was het antwoord negatief; ouders zijn weinig met elkaar betrokken.

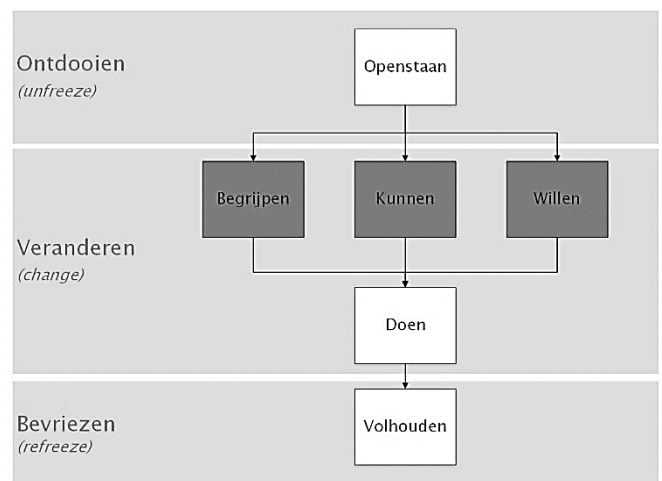
- **Informatieve vraag (4x)**

Er worden een aantal vragen gesteld om meer informatie te krijgen. Zo wordt er bijvoorbeeld in casus D gevraagd: "hebben ze dat afgesloten (familie)?" of in casus X waarin wordt gevraagd of vader ook betrokken is in gesprekken met Siza? Deze vragen leveren meer informatie op over het informele netwerk.

Gedragsveranderingsmodel

In 6.2 is ook uitleg gegeven over het gedragsveranderingsmodel van Lewin en het zes-fasenmodel van Balm. Het lijkt erop dat het team regelmatig in de fase van ontdooien en veranderen zit in het gedragsveranderingsmodel. Het is aannemelijk dat dit doorwerkt in het werken met cliënten, want in het cliëntcontact vindt de daadwerkelijke actie plaats als het gaat om de inzet van het informele netwerk.

In de fragmenten is naar voren gekomen dat het team directe vragen stelt over het informele netwerk. Soms wordt er ook kritisch doorgevraagd naar aannames. Er wordt gepraat over het informele netwerk, maar er wordt niet concreet doorgepakt. In verschillende casussen noemt de inbrenger dat er geen netwerk is of dat deze niet beschikbaar is. Collega's stellen hierover een aantal vragen, maar toch blijft de inbrenger volhouden dat het netwerk niet ingezet kan worden. Vervolgens wordt dit door de groep aangenomen. Hier lijkt soms een blokkade te zitten. Soms zorgt het vragen stellen door collega's wel voor verandering, bijvoorbeeld in casus D waarin de inbrenger gaat uitvragen of oom en tante betrokken kunnen worden.



Hierin is dus zichtbaar dat het team lijkt te zitten in de fase van ontdooien en veranderen. De teamleden vragen wel naar het netwerk, maar ze blijven niet standvastig doorvragen naar het inzetten van het informele netwerk. Het spreken over het betrekken van het informele netwerk wordt (te) snel aan voorbij gegaan.

Het team lijkt te zitten in de fase tussen: openstaan, kunnen, willen en doen in het zes-fasen model van Balm. Hier lijken soms de blokkades in te liggen. Het team lijkt deels open te staan voor het informele netwerk. Vaak vertelt de inbrenger bij de uitleg van zijn casus al wat over het informele netwerk. Collega's stellen vragen over het netwerk, toetsen hun aannames en/of vertellen hun mening erover, echter hierin wordt niet doorgepakt. Inbrengers blijven in verschillende casussen volhouden dat het netwerk niet beschikbaar is.

Soms staat de inbrenger wel open om naar het informele netwerk te gaan kijken. Het is alleen niet duidelijk of ze daadwerkelijk het informele netwerk gaan betrekken. In de cliëntbesprekingen wordt niet concreet gemaakt op welke manier ze dit gaan doen. Ook komt niet naar voren of de inbrenger hulp nodig heeft om het informele netwerk in te kunnen schakelen. Verschillende keren wordt genoemd dat er geen netwerk aanwezig, beschikbaar is of dat deze al voldoende is ingezet. Het lijkt erop dat de teamleden niet meer mogelijkheden onderzoekt. Het is niet duidelijk of dit onder het niet willen of het niet kunnen valt. Wij denken dat het team wel voldoende begrijpt waarom het belangrijk is, dat het informele netwerk betrokken wordt.

Het team valt ook onder de fase doen, omdat er soms verteld wordt op welke manier ze het informele netwerk al betrokken hebben. Maar in andere gevallen lijkt het team geen mogelijkheden te zien om acties te ondernemen in het betrekken van het informele netwerk.

Terugblik op de theorie en verwachtingen

In 6.2 zijn twee methodieken besproken waarmee het sociaal team experimenteert om de casussen te bespreken: Signs of Safety en het BOB-model. In de praktijk komen deze methoden niet letterlijk terug. De casussen worden dus niet volgens een vaste methode besproken.

Het informele netwerk komt aanbod, doordat de inbrenger hierover wat verteld of doordat collega's hier vragen over stellen. Er worden vragen gesteld over wie in het netwerk zit, welke dingen het netwerk doet of waarom dit netwerk niet beschikbaar is. Er wordt niet concreet gemaakt of het netwerk ingezet zou kunnen worden en hoe deze betrokken en geactiveerd kan worden.

6.4 Conclusie

De vraag die centraal stond in dit hoofdstuk is: *Op welke manier spreken collega's, zonder de aanwezigheid van de netwerkcoach, over het informele netwerk en in hoeverre heeft dit invloed op de inbrenger?*

1. Er is aandacht voor het informele netwerk, doordat de inbrenger dit aanbod brengt en doordat collega's hier vragen over stellen

Door de inbrenger wordt verteld, wat bijvoorbeeld ouders doen en wat daarin niet goed gaat. Hierin komt ook de zelfredzaamheid van de cliënt naar voren, doordat ze spreken over de manier waarop de gezinsleden zich inzetten en wat daarin goed gaat. De inbrenger geeft vaak informatie over het informele netwerk, maar vaak gaat dit alleen over het gezinssysteem.

In de uitkomsten is naar voren gekomen dat collega's veel directe vragen stellen naar wie er in het netwerk zit. Een voorbeeld vraag is: Wat voor netwerk zit er om heen? Daarnaast wordt er gevraagd hoe het gezinssysteem eruit ziet. In verschillende casussen wordt gevraagd naar de rol van vader. Een voorbeeldvraag is: Waar is vader in dit verhaal? In twee casussen wordt gevraagd of vader ook betrokken is bij de hulpverleningsgesprekken. In casus D is het antwoord: "niet echt" en in casus X is dat "ja hij is er wel eens bij".

2. Collega's proberen aannames uit de weg te halen, maar dit lukt niet

In totaal werden er vier keer kritische vragen gesteld over een aanname. In casus P wordt bijvoorbeeld gezegd "nee", waarmee ze indirect vraagt: is dat zo? In desbetreffende casussen

bracht het vraagtekens zetten achter aannames niet tot verandering. De inbrenger blijft bij zijn uitspraak en daar wordt door de groep in mee gegaan.

3. Een mening geven, zet inbrenger aan denken, maar dit zorgt niet voor verandering

Daarnaast is twee keer voorgekomen dat een collega het gezin van de inbrenger kent en daardoor vragen stelt of uitspraken doet over het netwerk. Hierbij wordt een eigen mening verwoord over de casus. Het lijkt erop dat het de inbrenger wel even aan het nadenken zet, maar verder heeft dit weinig invloed. Verschillende keren blijft de inbrenger volhouden dat het netwerk niet beschikbaar is.

4. Collega's geven vooral adviezen

Naast het vragen stellen worden er verschillende keren adviezen gegeven door collega's. Dit doen ze doormiddel van het geven van een voorbeeld. Het advies wordt ongevraagd gegeven, maar wordt wel goed ontvangen.

5. Het informele netwerk wordt kort besproken

Opvallend is dat wanneer er een aantal vragen zijn gesteld en beantwoord, de teamleden daarna stoppen met het praten over het informele netwerk. Men gaat over op 'praktische' zaken, zoals welke hulpverlening ingezet gaat worden en voor hoelang.

6. Het betrekken, activeren of ondersteunen van het netwerk komt niet aanbod

Er wordt veel gesproken over wie in het netwerk zit. Of het netwerk wel of niet beschikbaar is en hoe deze ingezet kan worden, daar lijkt het gesprek te blokkeren. Het is niet duidelijk of het netwerk betrokken gaat worden en zo ja, op welke manier.

Er is dus aandacht voor het informele netwerk en het team lijkt bewust te zijn van de rol van het netwerk. Het betrekken, activeren en ondersteunen van het netwerk kwam niet voor in deze fragmenten. Mogelijk speelt daarin mee dat er een beperkte tijd is om een casus te bespreken. In de besprekingen wordt namelijk vooral gekeken naar wat de hulpvraag is van de cliënt. De hulpvraag is vaak complex, waardoor er gekeken wordt naar professionele hulpverlening. Het deel waarin het informele netwerk een rol kan spelen en kan bijdragen aan de hulpvraag, lijkt daarin overgeslagen te worden.

Gedragsveranderingsmodel

Vanuit het gedragsveranderingsmodel van Lewin lijkt het team te zitten tussen de fase van ontgooien en veranderen. Het team brengt het informele netwerk aan de orde, maar er wordt niet concreet doorgepakt. Waardoor er niet besproken wordt hoe het netwerk concreet betrokken kan worden.

Vanuit het zes-fasen model van Balm, dan lijkt het team te zitten in de volgende fasen: Openstaan, kunnen, willen en doen. Het team lijkt deels open te staan voor het betrekken van het informele netwerk, omdat het informele netwerk aan de orde wordt gesteld. Echter het netwerk daadwerkelijk betrekken komt weinig aan de orde. Verschillende keren wordt uitgesproken dat het netwerk te klein is of niet beschikbaar is en men blijft achter deze aanname staan. Het is niet duidelijk of dit te maken heeft met niet willen of niet kunnen, of mogelijk met allebei.

Samenvatting conclusie

In de praktijk geven collega's vaak adviezen en delen ze hun mening. Collega's vragen wie er in het informele netwerk zitten van de cliënt, maar er wordt niet uitgediept wat zij doen en of ze meer zouden kunnen doen. De inbrenger lijkt zelf een inschatting te maken of het netwerk wel of niet ingezet kan worden. Ook komen er aannames naar voren, die niet kritisch bevraagd worden. Soms wordt dit geprobeerd, maar lukt het niet om de aanname weg te nemen.

Hoofdstuk 7: Nuldelijn

“Hoe word er gesproken over de Nuldelijn en wordt de Nuldelijn ingezet als extra ondersteuning van het (informele)netwerk of als vervanging?”

Algemene informatie

Binnen de besprekingen werd er met regelmaat over de Nuldelijn gesproken. De Nuldelijn bestaat uit niet-professionele ondersteuning die buiten het informele netwerk valt. In hoofdstuk 2 kwam kort aanbod wat de Nuldelijn precies inhoudt. Onder voorzieningen in de Nuldelijn worden de voorzieningen verstaan die voor iedereen beschikbaar zijn, bijvoorbeeld de inzet van vrijwilligers of maatjesprojecten, maar kerken, buurthuizen en ontmoetingsplekken vallen ook onder de Nuldelijn.

Het inzetten van de Nuldelijn is om mensen op een goedkope en laagdrempelige manier te ondersteunen. Zo kan iemand bijvoorbeeld een vrijwilliger krijgen die helpt met het huishouden of andere taken waar geen professional voor nodig is. Dien je stad en Malkander zijn instanties die mentorprojecten hebben. Ook werven deze instanties vrijwilligers die bijvoorbeeld gezinnen kunnen ondersteunen. Om deze in te schakelen is het een kwestie van contact opnemen en je vraag voorleggen aan de instantie. Zij helpen je verder en zoeken bijvoorbeeld uit welke vrijwilliger passend is.

Opdracht sociaal team: inzetten Nuldelijn

Beleid gemeente Ede

In het beleidsstuk ‘Het is mensenwerk’ (gemeente Ede, 2013) staat dat de gemeente wil dat, als het mogelijk is, de hulp wordt overgedragen van 2^e naar de 1^e lijn en de 1^e naar de 0^e lijn. Dit is een van de uitgangspunten die er voor moet zorgen dat er minder kosten worden gemaakt. Door deze verschuiving wordt er minder professionele hulp ingezet (gemeente Ede, 2013, p. 6).

Gemeente Ede geeft aan dat de 0^e lijn alle activiteiten zijn die gericht zijn op het “zo laagdrempelig mogelijk ondersteunen, stimuleren en faciliteren van inwoners van Ede, met als doel om maatschappelijk actief te zijn en zich verantwoordelijk te voelen voor het welbevinden van zichzelf en anderen, als ook voor de leefomgeving” (gemeente Ede, 2013, p. 7). Gemeente Ede wil op deze manier de sociale samenhang en onderlinge betrokkenheid vergroten.

De gemeente zegt zelf de kracht van de 0^e lijn in te zien en te waarderen. Het inzetten van de Nuldelijn is dus een belangrijk uitgangspunt en visie van de gemeente.

Handboek sociaal team

In het handboek van het sociaal team staat de visie en de werkwijze van het team uitgelegd. Dit is uitvoerig beschreven in hoofdstuk 3. Hier wordt kort herhaalt wat in het handboek geschreven staat over het inschakelen van de Nuldelijn.

Op bladzijde acht van het handboek zijn een aantal uitgangspunten beschreven waaruit volgens het sociaal team gewerkt moet worden (Hijden, 2016). Een van die uitgangspunten is: “Ondersteuning zo licht mogelijk, zwaarder als het nodig is”. Dat houdt in:

- Eigen kracht en inzet van vrijwilligers.
- Inzetten van sociaal netwerk en indien nodig bouwen en versterken hiervan.
- Collectieve voorzieningen zijn ook voorliggend.
- Individuele maatwerkvoorziening indien nodig.

Opvallend is dat in het eerste uitgangspunt de eigen kracht en inzet van vrijwilligers wordt genoemd en dat in het tweede uitgangspunt het sociaal netwerk wordt genoemd. Wij zouden verwachten dat eerst eigen kracht van de cliënt wordt genoemd, daarna het sociaal netwerk en als derde uitgangspunt het inzetten van vrijwilligers. Dit kan ook gewoon toeval zijn en het hoeft niet per se iets te betekenen.

De inzet van het sociaal team moet leiden tot meer zelfredzame en actieve burgers met sociale netwerken. Hierbij maakt het sociaal team gebruik van het inzetten van ‘De Nuldelijn’: *“Het ST (sociaal team) benut de mogelijkheden in de Nuldelijn ten behoeve van oplossingen voor*

individuele hulpvragen. Daarnaast signaleert het ST behoeftes en vragen van burgers waar mogelijk op collectieve wijze kan worden ingegaan. De Nuldelijn is daarmee een belangrijke factor in het terugdringen van de vraag naar individuele ondersteuning” (Hijden, 2016, p. 12).

Verwachting Nuldelijn

De verwachting is dat het inzetten van vrijwilligers een belangrijke rol zal spelen in de casussen en dat er gekeken wordt of er in plaats van een professional een vrijwilliger ingezet kan worden. De verwachting is ook dat het inzetten van de Nuldelijn ter ondersteuning is van de hulpvraag en dat het inzetten van de Nuldelijn een aanvulling is op het inzetten van het informele netwerk. Waar het informele netwerk niet aanwezig is of niet beschikbaar is, dan kan deze plek opgevuld worden door een vrijwilliger.

7.1 Uitleg over de casussen

Om een duidelijk overzicht te krijgen van alle casussen waarin er gesproken is over de Nuldelijn is het onderstaande schema gemaakt. In dit schema komt naar voren dat er in 19 casussen is gesproken over het informele netwerk. In 7 casussen is er gesproken over de Nuldelijn. Opvallend is dat, op casus Q na, alle casussen van de Nuldelijn ook voorkomen in de rij van het spreken over informele netwerk. Het is dus aannemelijk dat het spreken over het informele netwerk en de Nuldelijn erg dicht bij elkaar ligt. De vraag is dan echter hoe de Nuldelijn en het informele netwerk een plek krijgt in het gesprek. Wordt de Nuldelijn ingezet als vervanging voor het informele netwerk of juist als ondersteuning?

Welk netwerk?	Casus wel besproken	Aantal
Informele netwerk	A B D E F G I J L B2 N P E2 S T U V X Z	19
Nuldelijn	A B E I N Q E2 X	8 (In 7 van deze casussen wordt er ook over het informele netwerk gesproken, met uitzondering van casus Q)

Casus A en B komen uit opname 1.1, die werd opgenomen op 07-03-2017 van 14:30 tot 15:15.

Bij deze bijeenkomst waren 8 personen aanwezig, inclusief de netwerkcoach.

Casus A duurde ongeveer 27 minuten, waarvan er ongeveer 3 minuten werd gesproken over de Nuldelijn. Van de 4 fragmenten waren er 2 relevant voor dit hoofdstuk.

Casus B duurde ongeveer 20 minuten, waarvan er minder dan 1 minuut werd gesproken over de Nuldelijn. Van de 3 fragmenten is er een fragment opgenomen in dit hoofdstuk.

Casus E komt uit opname 1.2, die werd opgenomen op 07-03-2017 van 14.30-15.15.

Bij deze bijeenkomst waren 8 personen aanwezig. Casus E duurde ongeveer 23 minuten, waarvan er ongeveer 4 minuten werd gesproken over de Nuldelijn. Van de 8 fragmenten waren er 6 relevant voor dit hoofdstuk.

Casus I komt uit opname 2.1, die werd opgenomen op 14-03-2017 van 14.10-15.06.

Bij deze bijeenkomst waren 8 personen aanwezig. Casus I duurde ongeveer 15 minuten, waarvan er ongeveer 1 minuut werd gesproken over de Nuldelijn. Van de 7 fragmenten waren er 2 relevant voor dit hoofdstuk.

Casus N komt uit opname 2.2, die werd opgenomen op 14-03-2017 van 14.30-15.30.

In deze bijeenkomst waren 10 personen aanwezig. Casus N duurde ongeveer 12 minuten, waarvan er ongeveer 2 minuten werd gesproken over de Nuldelijn. Van de 6 fragmenten waren er 4 relevant voor dit hoofdstuk.

Casus Q komt uit opname 3.1, die werd opgenomen op 21-03-2017 van 14.00-14.25. In deze bijeenkomst waren 8 personen aanwezig. Casus Q duurde ongeveer 8 minuten, waarvan er ongeveer 25 seconden werd gesproken over de Nuldelijn. Dit leverde 1 fragment op.

Casus E2 komt uit opname 3.2, die werd opgenomen op 24-03-2017 van 14:30 tot 15:30. Bij deze casus waren er 6 personen aanwezig, inclusief de netwerkcoach. Bij deze cliëntbespreking is alleen casus E2 besproken. De casus duurde 40 minuten en er is 3 minuten gesproken over de Nuldelijn. Van de 17 fragmenten waren er 2 relevant voor dit hoofdstuk

Casus X komt uit opname 4.2, die werd opgenomen op 28-03-2017 van 14.30-15.30. In deze bijeenkomst waren 10 personen aanwezig. Casus X duurde ongeveer 8 minuten, waarvan er ongeveer 35 seconden werd gesproken over de Nuldelijn.

7.2 Definities van de interventies

In bijlage 4 komt naar voren hoe de fragmenten geanalyseerd zijn voor dit hoofdstuk. Er zijn een aantal interventies gepleegd wanneer er gesproken werd over de Nuldelijn. Per interventie komt aan bod hoe wij deze interventie geïnterpreteerd hebben. Ook zijn voor dit hoofdstuk wederom de kleuren alleen toe te passen op de bijbehorende bijlage.

- **Advies**

Dit betekent het geven van raad of een tip. Het doel kan zijn om de ander te helpen door het aandragen van verschillende ideeën. Dit kan een gevraagd of ongevraagd advies zijn. Wanneer er advies wordt gegeven met een motivatie, valt dit ook onder advies.

- **Idee van inbrenger**

“Een idee is een plan of een voornemen tot iets” (Woordenboeken.nu , n.d).

In dit hoofdstuk gaat het om het idee van de inbrenger over het inzetten van de Nuldelijn.

- **Negatieve reactie op gekregen advies**

Een negatieve reactie houdt in dat men een gekregen advies afkeurt of bijvoorbeeld vertelt dat het niet mogelijk is. Dit kan gelden voor de inbrenger en voor collega's.

- **Negatieve reactie vanuit instelling Nuldelijn**

Hier gaat het om een negatieve reactie vanuit bijvoorbeeld een vrijwilligersorganisatie. Een voorbeeld is dat een vrijwilligersorganisatie vertelt, dat ze geen geschikte vrijwilligers hebben om een gezin te ondersteunen.

- **Idee over de inzet van het informele netwerk**

Hier gaat het om een voorstel of een plan om iemand van het informele netwerk in te schakelen in plaats van bijvoorbeeld een vrijwilliger. Dit idee kan ingebracht worden door zowel de inbrenger als collega's.

- **Inbrenger gaat tot actie over**

De inbrenger zegt dat hij daadwerkelijk het informele netwerk gaat inschakelen. Dit kan zijn ter aanleiding van gekregen advies van collega's. Een voorbeeld is dat de inbrenger zegt: “dat ga ik uitzoeken”.

- **Verdiepende vraag**

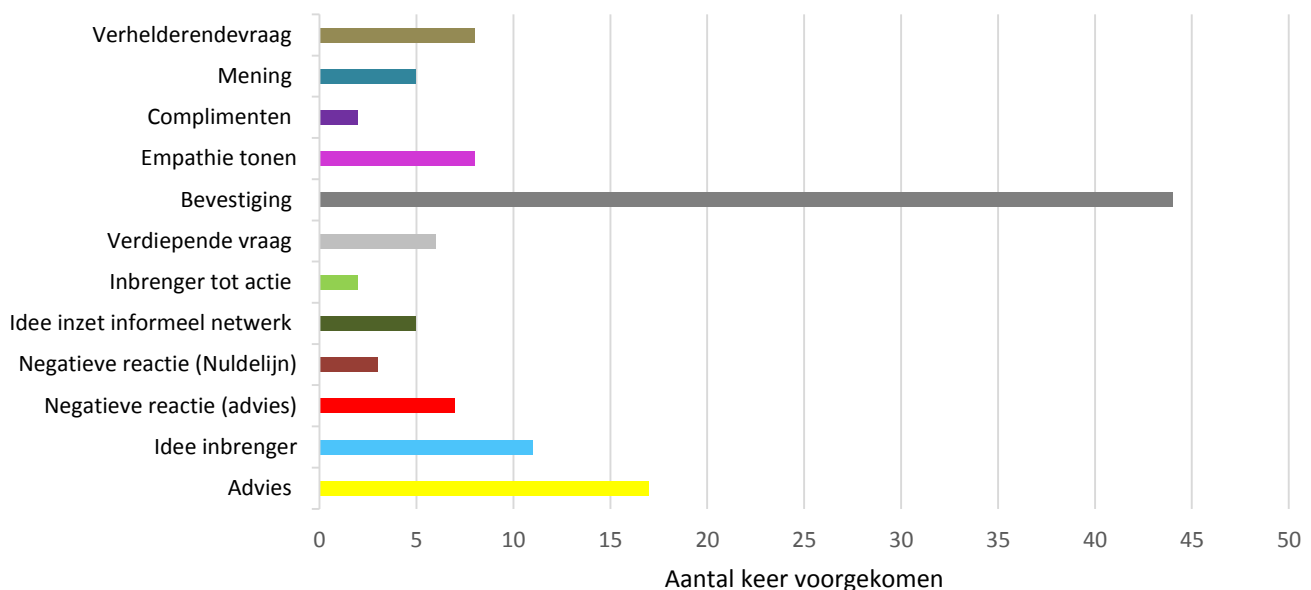
Dit zijn vragen, waarmee een idee of advies wordt uitgediept. Bijvoorbeeld wanneer iemand vraagt of het inschakelen van vrijwilligers wel passend is bij het gezin.

Zelfde interventie als in het hoofdstuk Netwerkcoach/Collega's:

Deze interventies betekenen hetzelfde als de interventies in het hoofdstuk netwerkcoach en/of Collega's, maar hebben een andere kleur gekregen.

- Bevestiging
- Empathie tonen
- Complimenten
- Mening
- Verhelderende vraag

7.3 Uitkomst



Over welke Nuldelijn werd eigenlijk gesproken?

Het inschakelen van vrijwilligers wordt het meest genoemd. Er wordt gesproken over het inschakelen van vrijwilligers als maatje. Daarnaast wordt er gesproken over vrijwilligers en dat die ingeschakeld kunnen worden voor huishoudelijke hulp (koken), vervoer en het doen van de boodschappen. Vrijwilligers worden voornamelijk ingeschakeld om een gezin te ontlasten. Malkander en Dien je Stad worden verschillende keren genoemd als een organisatie waar het teamlid kan aankloppen.

In een casus werd ook het advies gegeven om studenten te vragen via Dien je Stad voor huiswerkbegeleiding. Ook is er een keer advies gegeven om een vrijwilliger vanuit de kerk in te schakelen. Ook wordt er een keer gesproken over een ontmoetingsplek en een activiteitscentrum.

• Verhelderende vraag (8x)

Deze vragen worden gesteld om meer duidelijkheid te krijgen over datgene wat verteld is. Deze vragen zorgen ervoor dat er informatie vrij komt. Ook kunnen deze vragen aansturen op een actie. In casus E (fragment 3:1) wordt bijvoorbeeld gevraagd: "°hee en deze mensen die zijn christelijk toch? °". Hierdoor geeft de collega het advies dat er ook iemand vanuit de kerk ingeschakeld kan worden om te koken voor het gezin.

- **Mening (5x)**

Er worden verschillende keren een mening uitgesproken over het inschakelen van de Nuldelijn. In casus E wordt bijvoorbeeld uitgesproken dat iemand uit de kerk mogelijk wat voor het gezin kan betekenen. In deze meningen zit ook een stukje advies verscholen. In casus E is niet duidelijk of de inbrenger werkelijk de kerk wil gaan inschakelen.

In casus E2 wordt uitgesproken dat een maatjesproject goed zou kunnen passen bij de kinderen in het gezin. De inbrenger twijfel eerst aan dit idee, omdat de problematiek misschien te heftig is. Een collega spreekt daarna uit dat het project juist daarvoor is. Uiteindelijk reageert de inbrenger positief op dit idee. Een mening uitspreken draagt bij aan bewustwording van het inzetten van de Nuldelijn, omdat in het uitspreken van een mening, voorbeelden worden uitgesproken over het inschakelen van de Nuldelijn.

- **Complimenten (2x)**

Er wordt twee keer een compliment gegeven. In casus Nf6:5 geeft een collega een compliment over de casus: "mooie casus met veel vrijwilligerswerk [ook] daarin dat eeh netjes gedaan". Hierop wordt bevestigend reageert. In Ef2:21-22 geeft de netwerkcoach een compliment aan de inbrenger, omdat ze ideeën heeft aangedragen aan de vrijwilligersorganisatie Malkander.

Het geven van een compliment voor deze acties, zorgt voor een positieve eigenwaarde. Door het compliment wordt benadrukt dat de persoon goed gehandeld heeft.

- **Empathie tonen (8x)**

Er wordt acht keer empathie uitgesproken over de situatie van een gezin. In casus Ef3:41 wordt bijvoorbeeld uitgesproken dat het erg pittig is voor moeder. Op deze reactie vallen andere collega's bij. In Ef4:11 zegt een collega dat ze het moeder ook *gunt*, dat er een vrijwilliger wordt ingezet en in E2:f17:14 *gunt* deze collega ook dat dochter in deze casus een maatje (vrijwilliger) krijgt. Door empathie te tonen, krijgen collega's ook empathie voor een situatie. Het meeleven met een gezin, zorgt ervoor dat het teamlid de problemen in het gezin graag wil oplossen.

- **Bevestiging (44 x)**

In de casussen wordt vaak bevestigend gereageerd op datgene wat iemand heeft verteld. Dit gebeurt vaak door korte woordjes, zoals: "ja" en "hmm". Dit zorgt ervoor dat de persoon zich gehoord voelt en het is een bevestiging om verder te vertellen.

- **Verdiepende vraag (6x)**

Doormiddel van verdiepende vragen, wordt een advies of een idee uitgediept. In casus A wordt gesproken over het inzetten van vrijwilligers om een huis schoon te maken. In Af3:15-16 wordt door Emma een verdiepende vraag gesteld. Ze vraagt namelijk wat het doel van de ophoging is. Ze vraagt door om te kijken of de inzet van vrijwilligers aansluit op het uiteindelijk doel van de hulpverlening. Door deze vragen te stellen, wordt er nagedacht of het inschakelen van de Nuldelijn goed aansluit op de hulpvraag. Het stimuleert het reflecterend vermogen van de inbrenger.

- **Inbrenger gaat tot actie over (2x)**

In casus N (f5 en F6) geeft de inbrenger twee keer de bevestiging dat ze gaat uitzoeken of ze via Dien je Stad een student kan inzetten voor huiswerkbegeleiding. Ze neemt het advies van collega's mee in haar acties.

- **Idee over de inzet van het informele netwerk (5x)**

In Nf6:10-13 noemt de inbrenger dat school iets kan doen om de jongste zoon op te halen. Daarop reageert een collega dat iemand inderdaad de jongen zou kunnen ophalen. Daarna komt de inbrenger met het idee dat een andere moeder dit zou kunnen doen. In dit voorbeeld noemen ze eerst school en komen ze daarna op het idee van een moeder.

In E2f17: 31-34 wordt er benoemd dat na de inzet van een vrijwilliger misschien iemand uit het netwerk het plekje kan opvullen. In dit voorbeeld komt het spreken over het informele netwerk na het spreken over de Nuldelijn. Ideeën over het inschakelen van de Nuldelijn of het informele netwerk wisselt elkaar af in de casussen.

- **Negatieve reactie vanuit instelling Nuldelijn (3x)**

In casus E en E2 verteld de inbrenger dat ze graag vrijwilligers zou willen inzetten in het gezin. Malkander heeft dat idee afgewezen, omdat ze de problematiek te heftig vonden en Homestart had geen geschikte vrijwilliger. De inbrenger had wel haar best gedaan, doordat ze verschillende ideeën had voorgelegd. Naar haar idee zou een vrijwilliger iets leuks kunnen doen met een kind, zonder dat de vrijwilliger last heeft van alle andere problemen in het gezin. De instelling Malkander dacht niet mee met de inbrenger.

- **Negatieve reactie op gekregen advies (7x)**

Verschillende keren reageert de inbrenger negatief op een advies van een collega. Deze reacties komen mogelijk voort doordat een inbrenger het advies niet vindt passen bij de problematiek van het gezin. De inbrenger spreekt uit waarom hij vindt dat dit niet bij de problematiek past. Deze reden wordt dan vervolgens door de groep aangenomen.

- **Idee inbrenger (11x)**

In casus E, N en E2 komt de inbrenger met het idee om de Nuldelijn in te zetten. In deze casussen wordt gesproken over het inschakelen van vrijwilligers. Door collega's wordt hier positief op gereageerd en ze vullen de ideeën aan. In de casussen is niet duidelijk of de inbrenger eerst uitgezocht heeft of iemand uit het informele netwerk dit zou kunnen doen.

- **Advies (17x)**

Door de collega's wordt er veel advies gegeven. In de casussen wordt de Nuldelijn vaak als advies ingebracht. In E8 wordt het idee om de kerk in te zetten meer concreet gemaakt. Een collega legt uit hoe de kerk betrokken zou kunnen worden. Collega Jan wijst erop dat de ouders mogelijk nee zullen zeggen, daarom zou er een anonieme vacature in het kerkblad gemaakt kunnen worden. Op deze manier is niet gelijk voor de hele kerk duidelijk om welk gezin het gaat.

Het mentorproject Laten we Welzijn en het idee over studenten via Dien je stad werd ook als advies gegeven. Vaak wordt hierop door de inbrenger positief gereageerd. Er worden dus voorbeelden genoemd van organisaties waar de inbrenger vrijwilligers kan vinden. Door het krijgen van advies is het mogelijk om daar acties aan te verbinden.

Terugblik theorie en verwachting

Gemeente Ede vindt de Nuldelijn belangrijk, want zij zien het als een belangrijke kracht voor de samenleving. De gemeente wil dat de Nuldelijn wordt ingezet als afschaling van de eerstelijns zorg. Eén van de uitgangspunten van het sociaal team en gemeente Ede is: "ondersteuning zo licht mogelijk, zwaarder als het nodig is". Opvallend is dat in het handboek het punt over de inzet van vrijwilligers boven het punt van het sociale netwerk staat. Het lijkt erop dat er dus in het handboek eerder gedacht wordt aan vrijwilligers dan aan het informele netwerk. Het viel op dat in een aantal casussen de inbrenger zelf met het idee komt om vrijwilligers in te zetten. De casus start daar soms al mee. Collega's vullen het idee dan aan met eigen voorbeelden, zoals het inzetten van maatjesprojecten, de kerk of studenten. In casus A, I en E wordt duidelijk gezocht of een afgeschaalde variant, of een vrijwilliger ingezet kan worden.

Het sociaal team maakt dus goed gebruik van het inzetten van vrijwilligers. Ze zijn zich er van bewust dat, als het gaat om oplossingen, de voorkeur uitgaat naar afgeschaalde varianten. In de casussen wordt gesproken over zowel het informele netwerk en de Nuldelijn. In een aantal casussen wordt gesproken over het inzetten van vrijwilligers, zonder dat het informele netwerk is uitgevraagd. Een vrijwilliger lijkt eerder ingezet te worden, dan iemand uit het netwerk.

7.4 Conclusie

“Hoe word er gesproken over de Nuldelijn en wordt de Nuldelijn ingezet als extra ondersteuning van het (informele)netwerk of als vervanging?”

1. Er wordt veel gesproken over het inzetten van vrijwilligers

Als het gaat over de Nuldelijn dan wordt er veel gesproken over het inzetten van vrijwilligers. Vrijwilligers worden ingezet om een gezin te ontlasten. Vrijwilligers worden mogelijk ingezet voor hulp in het huishouden, zoals: schoonmaken, koken en boodschappen doen. Daarnaast worden ze ook mogelijk ingezet als chauffeur en als maatje.

2. Collega's geven elkaar advies over het inzetten van de Nuldelijn

Collega's dragen aan het idee van de inbrenger bij, door met voorbeelden en ideeën te komen. Collega's geven advies over bijvoorbeeld een maatjesproject wanneer ze denken dat deze passend kan zijn. Collega's geven voorbeelden en geven aan bij welke organisatie de vrijwilliger gevonden kan worden. Veder worden de ideeën weinig uitgediept.

3. Inzet van vrijwilligers moet passen in het gezin en de hulpvraag

Verschillende keren wordt er door een vrijwilliger kritisch gereageerd op een idee van een collega. Het inzetten van een vrijwilliger moet wel passen bij het gezin en de hulpvraag. Wanneer de inbrenger uitspreekt waarom hij dit niet vindt passen, wordt dit door de groep aangenomen.

4. Inzet vrijwilligers meer als vervanging dan ondersteuning van het netwerk

In zeven van de acht casussen wordt ook gesproken over het informele netwerk. In de casussen wordt gevraagd wie er in het netwerk zitten en wat dit netwerk doet. Tegelijkertijd wordt er gesproken over de inzet van een vrijwilliger om zo het gezin te ontlasten. In casus E en N wordt er gekeken of in plaats van een vrijwilliger het netwerk ingeschakeld kan worden.

In de andere casussen wordt er ook over vrijwilligers gesproken en het team neemt aan dat het netwerk niet beschikbaar is om die taken op te vullen. Het is niet duidelijk of de inbrenger dit werkelijk onderzocht heeft. Hierin zijn de vrijwilligers meer als vervanging van het informele netwerk.

Samenvatting conclusie

Het team is zich ervan bewust dat zij waar het kan, lichte hulp moeten inzetten. In plaats van professionele hulp, proberen ze na te denken over afgeschaalde varianten in de vorm van vrijwilligers en collectieve voorzieningen.

De collega's brengen de Nuldelijn aanbod als advies voor de inbrenger. Veel wordt er gesproken over het inzetten van vrijwilligers. Ze worden ingezet om gezinnen te ontlasten. Er wordt sneller gesproken over vrijwilligers via een grotere organisatie, dan over het informele netwerk. Inzet vanuit de Nuldelijn is dus meer als vervanging dan als extra ondersteuning van het al ingezette netwerk.

Conclusie deelvraag 3

Hoe wordt in de praktijk in de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid gesproken over het informele netwerk?

Wat duidelijk naar voren kwam bij de collega's was dat ze een aantal interventies inzetten binnen de cliëntbesprekingen. Collega's geven regelmatig een advies aan de inbrenger. Dit advies gaat vaak over oplossingen door het inzetten van de Nuldelijn. Wanneer het informele netwerk aan bod komt dan worden er enkele vragen gesteld over bijvoorbeeld wie er in het netwerk zitten. De adviezen over het informele netwerk worden aangehoord en begrepen, maar het is niet duidelijk of er daadwerkelijk actie wordt genomen om het informele netwerk te gaan betrekken. Het samenwerken met het informele netwerk komt niet concreet naar voren. Wanneer de netwerkcoach aanwezig is wordt er meer gesproken over het informele netwerk. Doormiddel van oplossingsgerichte interventies en het geven van adviezen lukt het haar om iets

meer los te krijgen over het inzetten van het informele netwerk. Ze vraagt door of bijvoorbeeld vader iets kan doen in een gezin. De netwerkcoach is vaak nieuwsgierig naar het informele netwerk en vraagt de rollen uit. Een belangrijke interventie die ze pleegt is het wegnemen van aannames door ze kritisch te bevragen.

Wanneer er over de Nuldelijn gesproken wordt, komt het informele netwerk ook vaak aanbod. Hier zit een dunne scheidingslijn, want de taak van een vrijwilliger kan soms ook door het informele netwerk worden gedaan. Opvallend is dat er vaker over de Nuldelijn gesproken wordt dan het informele netwerk. Het team brengt ook eerder ideeën en adviezen aan die gaan over de Nuldelijn dan over het informele netwerk.

Hoofdstuk 8. Conclusie

Antwoord op de deelvragen

1. *Wat zegt gemeente Ede in het beleid voor het sociaal team over het samenwerken van het informele netwerk?*

In het beleid komt naar voren dat de inbrenger tijdens een traject kijkt naar de hulpvraag van een cliënt en onderzoekt of het netwerk ingeschakeld kan worden. Er wordt niet gesproken over de manier waarop hij kan samenwerken met het informele netwerk. In het beleid wordt het inschakelen van het informele netwerk als visie en missie beschouwd. De gemeente verwacht dat de regisseur het informele netwerk van de hulpvragen inzet wanneer dat mogelijk is. Er wordt echter in het beleid niet gesproken over de cliëntbesprekingen van het sociaal team.

2. *Hoe wordt in het handboek voor het sociaal team Ede-Zuid dit beleid uitgewerkt en wat betekent dit voor het spreken over het informele netwerk in cliëntbesprekingen?*

In het handboek komt naar voren dat het sociaal teamlid onderzoekt of het informele netwerk ingeschakeld kan worden. Het beleid benoemt dit specifiek voor het sociaal team. Het inschakelen van het informele netwerk is in het handboek omschreven als een visie, maar wordt niet concreet uitgewerkt. Over de cliëntbesprekingen wordt er gezegd dat er tijdens het bespreken van de casussen aandacht wordt besteed aan het informele netwerk. Ook hier is het samenwerken met het informele netwerk meer een visie dan een werkwijze wat betreft de cliëntbespreking. Er kan geconcludeerd worden na aanleiding van het handboek dat de teamleden een inschatting maken of het netwerk wel of niet ingeschakeld kan worden.

3. *Hoe wordt in de praktijk in de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid gesproken over het informele netwerk?*

Er wordt gebruik gemaakt van drie thema's, namelijk netwerkcoach, collega's en Nuldelijn. Het doel van de netwerkcoach is om collega's bewust te laten worden van de nieuwe werkwijze en het werken met het informele netwerk. Dit doen ze door middel van een aantal interventies die naar voren kwamen in hoofdstuk 5. De netwerkcoach haalt aannames weg, stelt oplossingsgerichte vragen, zorgt voor verheldering van de rollen in het gezin, geeft advies, ideeën en een denkrichting. Zij is vooral bezig om het team bewust te laten worden van de mogelijkheden om het informele netwerk in te zetten. De netwerkcoach is als extra teamlid aanwezig en stelt ook vragen over andere onderwerpen.

In de praktijk geven collega's vaak adviezen en delen ze hun mening. Collega's vragen wie er in het informele netwerk zitten van de cliënt, maar er wordt niet uitgediept wat ze doen en of ze meer zouden kunnen doen. Soms lijken de collega's zelf een inschatting te maken of het netwerk wel of niet ingezet kan worden. Ook komen er aannames naar voren die niet kritisch ondervraagd worden. Soms wordt er wel een poging gedaan, maar het lukt niet helemaal om de aannames weg te nemen. Als de inbrenger een aanname doet over het informele netwerk, geven de collega's een ontvangstbevestiging. De aanname worden door collega's vaak niet kritisch bevraagd.

Over de Nuldelijn wordt vaak gesproken binnen de cliëntbespreking. De collega's brengen de Nuldelijn aan bod als advies voor de inbrenger. De grens tussen de Nuldelijn en het informele netwerk is klein en daarom komen ze vaak beiden aan bod. Vanuit de Nuldelijn wordt er vaker gesproken over vrijwilligers via een grotere organisatie dan over het informele netwerk.

Antwoord op de hoofdvraag

Op welke manier wordt over het werken met het informele netwerk in de cliëntbesprekingen van het sociaal team Ede-Zuid gesproken en hoe verhoudt dit zich tot het beleid van de gemeente Ede?

Over het algemeen wordt er niet concreet gesproken over het werken met het informele netwerk van de hulpvrager. Wat duidelijk naar voren komt is dat collega's elkaar vragen wie er in het netwerk zitten. Daarin komt soms naar voren dat het netwerk al betrokken is en in sommige gevallen komt naar voren dat het netwerk niet betrokken kan worden. Er wordt vaak niet spoken over wat dit informele netwerk doet ter ondersteuning van een gezin. Wanneer het wel ter sprake komt gebeurt dit kort.

Wanneer de netwerkcoach aanwezig is wordt er vaker over het informele netwerk gesproken. Zij heeft een positief effect, maar de vraag is of het team die werkwijze kan overnemen. De collega's denken wel aan het informele netwerk en vragen het uit tijdens de cliëntbesprekingen. De visie dat het informele netwerk mogelijk betrokken kan worden is er. Het daadwerkelijk spreken over het werken met het informele netwerk gebeurt niet. De complexiteit laat het soms niet toe dat het informele netwerk wordt ingezet.

Ook in het beleid van Gemeente Ede wordt alleen het informele netwerk als idee en visie genoemd. In het beleid wordt niet omschreven op welke wijze het team het informele netwerk in moet schakelen. Het idee komt uit de gemeente en deze laat de sociaal teams vrij om dit op hun manier te doen. Het is 'Learning by doing' volgens de gemeente. Gemeente Ede verwacht dat de visie uit het beleid wordt overgenomen door de teamleden. Het wordt als visie overgenomen door het team en het lijkt erop dat het informele netwerk als visie en in de besprekingen door middel van een advies wordt ingebracht. Er wordt, net zoals in het beleid, niet gesproken over het daadwerkelijk werken met het informele netwerk.

Eindconclusie in het kort

In de cliëntbesprekingen van het sociaal team is er aandacht voor het informele netwerk. Het team is er zich van bewust dat het informele netwerk betrokken moet worden. Echter het spreken over het inzetten, activeren en samenwerken met en van dit netwerk gebeurt niet binnen de cliëntbesprekingen.

Het beleid van gemeente Ede beschouwt het samenwerken met het informele netwerk als een missie en visie. Hier wordt het daadwerkelijk werken met het informele netwerk niet geconcretiseerd. De gemeente gaat ervan uit dat het informele netwerk wordt ingeschakeld wanneer dat mogelijk is. Het beleid van gemeente Ede wordt deels gerealiseerd. De visie op het informele netwerk is zichtbaar in het handboek en het sociaal team. In het beleid kwam niet aan bod hoe er met het informele netwerk gewerkt moet worden door het sociaalteam. Binnen de cliëntbesprekingen kwam het spreken over het samenwerken met het informele netwerk beperkt terug.

Aanbevelingen

De afgelopen maanden zijn de opnames nauwkeurig bestudeerd en geanalyseerd. Tijdens de cliëntbesprekingen in het sociaal team Ede-zuid zijn een aantal zaken opgevallen. De sfeer binnen het team was naar onze mening erg prettig. Het was zichtbaar dat alle teamleden betrokkenheid tonen jegens elkaar. Alle teamleden zijn betrokken en participeren binnen de besprekingen. Ook was het duidelijk zichtbaar dat de netwerkcoach haar rol als coach serieus neemt en dat ze zich inzet om het team te coachen op het gebied van het informele netwerk. Haar ideeën en participatie dragen zichtbaar bij aan de kwaliteit van de cliëntbesprekingen. Tijdens het observeren en analyseren zijn er ook een aantal aanbevelingen naar boven gekomen. Die komen hieronder aan bod:

1. Visie op het informele netwerk ontwikkelen.

Als eerste aanbeveling denken wij dat het waardevol is dat er een bijeenkomst wordt gehouden met alle teamleden ter ontwikkeling van de visie op het informele netwerk. Tijdens die bijeenkomst kan gesproken worden over het inzetten van en samenwerken met het informele netwerk en de Nuldelijn. Het is mogelijk dat dit in het verleden al is gebeurd of met regelmaat al wordt gedaan. Als dit het geval is, is het zeker waardevol om dat voort te zetten of weer te doen. Op basis van het onderzoek kwam naar voren dat de visie op het informele netwerk in zijn algemeenheid wordt gedeeld. De gemeente geeft aan dat het team bij een *“plan van aanpak maximaal gebruik maakt van de eigen mogelijkheden en het netwerk van de cliënt”* (Gemeente Ede, 2013). In het handboek komt naar voren dat er *“soms in wordt gezet op het aanboren, stimuleren of versterken van eigen kracht en de inzet van het netwerk”* (Hijden, 2016, p. 6). Het daadwerkelijk spreken over het samenwerken met het informele netwerk van de cliënt hebben we niet terug zien komen. Om de visie te ontwikkelen kunnen de volgende vragen centraal staan in die specifieke bespreking:

- Aan wie kan het team denken als het gaat om het informele netwerk?
- Hoe zet de inbrenger het informele netwerk praktisch en methodisch verantwoord in?
- Hoe motiveer je het informele netwerk om zich in te zetten?
- Waar ligt de grens tussen het informele netwerk en de Nuldelijn?
- Blijf je als regisseur betrokken en zo ja, hoe?

In deze gesprekken kan ook naar voren komen hoe de Nuldelijn ingezet kan worden en op welke manier er gezorgd kan worden voor een duurzame en effectieve relatie. Vragen die centraal kunnen staan zijn:

- Wat is de rol van het teamlid als er een vrijwilliger is ingezet of ingezet gaat worden?
- Wat is de taak van het teamlid en waar ligt zijn aandacht als de Nuldelijn is ingeschakeld?
- Hoe behoudt en onderhoudt je het contact met een vrijwilliger? Doe je dat via het informele netwerk of raak je als teamlid en regisseur zelf betrokken?

2. Het coachen en stimuleren van elkaar.

Als tweede aanbeveling willen we graag meegeven dat het belangrijk is dat de netwerkcoach en collega's elkaar *“stimuleren en bemoedigen om te experimenteren met nieuw gedrag”* (Beek & Tijmes, 2013, p. 136). In de cliëntbesprekingen werd niet zichtbaar dat er een terugblik werd gedaan op casussen die bijvoorbeeld een week eerder waren ingebracht. Mogelijk wordt dit gedaan buiten de cliëntbesprekingen en dan raden we aan om dat zeker te blijven doen. Het zou waardevol zijn als er een korte terugblik gedaan wordt aan de hand van de vraag of het gelukt is om het informele netwerk te betrekken. *“Doen is altijd nog iets anders dan erover spreken”* (Beek & Tijmes, 2013, p. 136). Het zou goed zijn als er dan ook ruimte wordt gemaakt om door te vragen en te onderzoeken wat maakt het dat het wel of niet gelukt is. Wanneer het gelukt is om het informele netwerk in te schakelen is een compliment zeker op zijn plaats.

Het zou effectief kunnen zijn als het team volgens een vaste methode de casussen bespreekt. Tijdens het observeren kwam niet duidelijk naar voren dat de methodiek wordt gebruikt in de praktijk. Het zal effectiever zijn als het team bijvoorbeeld een intervisiemodel

volgt waarin er aandacht wordt besteed aan het informele netwerk. Dit model kan in overleg met het sociaal team gemaakt worden vanuit bestaande modellen. Belangrijke punten in het model kunnen zijn terugblik, probleemverheldering, informele netwerk, Nuldelijn, besluit en welke actiepunten.

Een belangrijk aandachtspunt is dat de gespreksleider dit model goed moet kennen en het team moet leiden in de stappen van het model. Ook kost het enige tijd om een model te integreren in de cliëntbesprekingen. Op deze manier krijgt het informele netwerk een belangrijke plek binnen de besprekingen.

3. Metavisie op het proces.

De derde aanbeveling is om het team soms met een metavisie te laten stilstaan wanneer er gesproken wordt over het informele netwerk. Door het onderzoek werd zichtbaar dat de netwerkcoach zich als teamlid in de gesprekken voegt. Ze stelt kritische vragen en heeft een oplossingsgerichte houding. Dit zijn effectieve interventies en het advies is om die interventies in te blijven zetten. Wat niet zichtbaar werd was het coachen op het daadwerkelijke proces in het team. Als het team niet doorvraagt over het netwerk, terwijl het wel aannemelijk is dat het mogelijk was, is het een mooie interventie om het gesprek even stil te leggen en te vragen in het team wat er gebeurt.

Vragen die dan aanbod kunnen komen zijn:

- Wat vinden jullie van de manier waarop er nu gesproken wordt over het informele netwerk?
- Welke vragen over het informele netwerk zouden nog gesteld kunnen worden?
- Vinden jullie dat het informele netwerk voldoende is uitgeput of ingezet?
- Wat maakt dat het team niet (door)vraagt naar het informele netwerk?
- Wat maakt dat het team juist wel (door)vraagt naar het informele netwerk?

4. Coaching door netwerkcoach op weerstand.

Als vierde aanbeveling denken wij dat het goed is als de netwerkcoach onderzoekt tijdens de cliëntbesprekingen waarom er soms weerstand lijkt te zijn als er over het informele netwerk gesproken wordt. Wanneer er weerstand is op het idee van het inzetten van het informele netwerk is de kans klein dat de inbrenger gaat onderzoeken of er iemand in het informele netwerk daadwerkelijk een ondersteunende rol kan vervullen. Er zijn een aantal bronnen van weerstand mogelijk bij het teamlid namelijk *“Onduidelijkheid, coachee denkt het beter te weten en te kunnen, coachee beschikt over meer informatie, kennis en ervaring, Angst niet aan de eis te kunnen voldoen, de coachee voelt zich niet serieus genomen, voelt zich overruled of ziet de meerwaarde van de werkwijze niet in”* (Beek & Tijmes, 2013). Wanneer er weerstand is helpt het om hier open over te spreken. Voor nu denken wij dat het goed is als de netwerkcoach hier een rol in gaat spelen. Later als het team verder ontwikkeld is in het spreken over het informele netwerk kan het gecombineerd worden met aanbeveling 3. Wanneer er weerstand is bij een inbrenger kan er ook met een metavisie gekeken worden naar het proces en leert het team hoe zij later om kunnen gaan met de weerstand van de teamleden.

5. Individuele coaching door netwerkcoach.

Als vijfde aanbeveling denken wij dat het goed is om als aanvulling de teamleden meer individueel te coachen op het handelen. Daar moet het teamlid dan wel zelf voor openstaan. In de besprekingen (bijvoorbeeld casus E2) die wij hebben gezien lijken soms blokkades bij de teamleden te liggen om het informele netwerk in te schakelen. Juist het coachen op dit vlak en het bespreekbaar maken van de weerstand kan een positief effect hebben. Het coachen kan gedaan worden buiten de cliëntbesprekingen.

Vragen die centraal kunnen staan in de coaching zijn:

- Wat vindt het teamlid zelf van het idee om het netwerk in te schakelen?
- Wat maakt het dat een teamlid weerstand lijkt te bieden?
- Wat houdt het teamlid tegen om het informele netwerk te betrekken?
- Wat heeft het teamlid nodig om het informele netwerk in te schakelen?

De vraag is echter wat het effect is als de netwerkcoach niet meer aanwezig is. Mogelijk is het bijzijn van de netwerkcoach voor een aantal teamleden al een 'trigger' om te spreken over het informele netwerk. Om het effect van de afwezigheid van de netwerkcoach in kaart te brengen is het nodig om meer data te hebben van de momenten waarop ze aanwezig is. Dan zou er een balans zijn in het aantal momenten dat ze wel aan- of afwezig. Het verschil is dan beter zichtbaar.

Discussie

In het onderzoek zijn er een aantal factoren die van invloed kunnen zijn en dus de nodige discussie kunnen opleveren. Wij waren ons daarvan bewust en hebben de invloeden van de factoren zo ver mogelijk geminimaliseerd. Een aantal punten ter discussie komen hier aan bod.

In deelvraag 1 en 2 is het beleid en het handboek uitgewerkt. Het is mogelijk dat er bepaalde interpretaties zijn gedaan op basis van deze literatuur. Soms worden bepaalde zaken niet concreet uitgewerkt, maar is het bijvoorbeeld meer een visie. Die visie kan verschillend geïnterpreteerd of vertaald worden naar de praktijk. In overleg is dezelfde interpretatie tot stand gekomen wat betreft het beleid en het handboek. Bovendien is er direct geciteerd uit het beleid en het handboek, zodat hier geen sprake is van interpretatie.

In deelvraag 3 is onderzocht hoe er daadwerkelijk wordt gesproken over het informele netwerk. Dit is zo feitelijk mogelijk gedaan door gebruik te maken van de conversatieanalyse. Het gedrag dat is geobserveerd kan meerdere effecten of bedoelingen hebben. In het onderzoek is soms geïnterpreteerd, maar dan zijn die interpretaties door middel van woorden zoals "het lijkt erop dat" of "misschien bedoelt die persoon dit" aangegeven. In overleg zijn de observaties op dezelfde manier geïnterpreteerd. In samenwerking met de opdrachtgever zijn fragmenten uit de analyse doorgenomen. Hierdoor is het onderzoek betrouwbaarder geworden.

In dit onderzoek was er geen zicht op bijvoorbeeld het individuele cliëntcontact van de teamleden. Het is mogelijk dat hierin al veel gewerkt wordt met het informele netwerk en dat om die reden het onderwerp "informele netwerk" niet terug hoeft te komen binnen de cliëntbesprekingen. Het is dus mogelijk dat er buiten de cliëntbesprekingen om meer gesproken wordt over het inzetten van het informele netwerk.

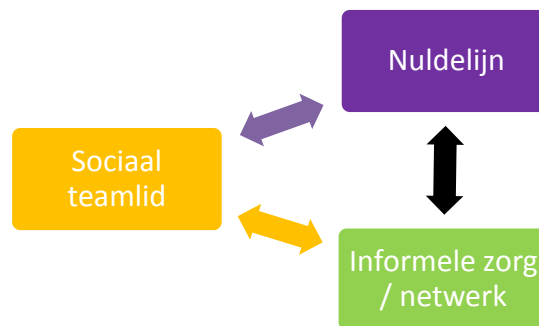
Anderzijds is dit onderzoek een momentopname van alleen de cliëntbesprekingen. Er zijn een aantal fragmenten met interventies geobserveerd en het is mogelijk dat er nog meer interventies gepleegd worden. Deze konden niet geobserveerd worden, maar zijn mogelijk wel waardevol. Er is ervoor gekozen om de casussen te gebruiken die het meest representatief waren.

Aanbevelingen voor verder onderzoek

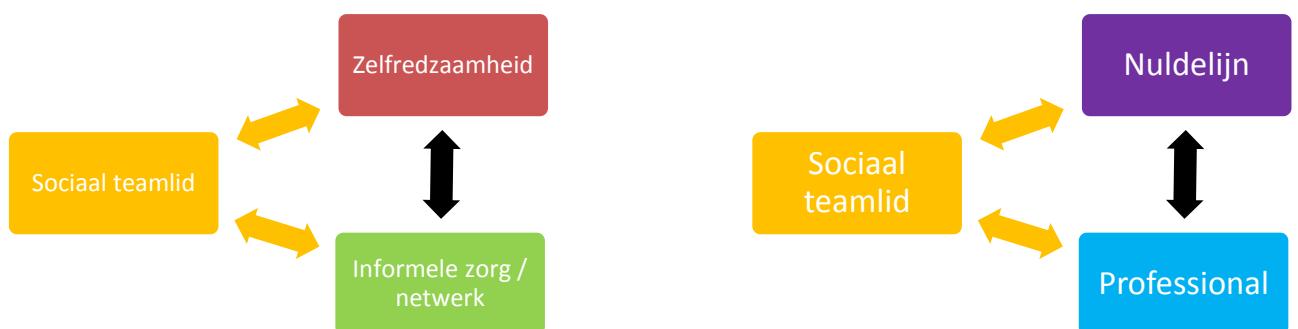
Tijdens het onderzoek kwamen er meerdere ideeën naar voren waar het onderzoek op gericht had kunnen worden. In overeenstemming met de opdrachtgever is afgesproken om onderzoek te gaan doen naar de relatie tussen het sociaal teamlid, het informele netwerk en de Nuldelijn. Dat maakt dat er nog een aantal onderzoeken mogelijk zijn op een ander vlak. De zorg waar het sociaal team op inzet is grofweg onder te verdelen in het volgende model.



In het bovenstaande model staat van links naar rechts een “zwaardere” vorm van hulp. Met zwaar wordt bedoeld dat de casussen intensievere, duurdere en complexere hulp nodig hebben. Het sociaal teamlid zet bijvoorbeeld de ene keer in op de zorg vanuit de Nuldelijn en de andere keer zet ze in op de zorg vanuit de professional. Met de professional wordt bedoeld de Tweedelijns hulp die ingezet wordt. Dit onderzoek is gericht op de volgende driehoek: de relatie tussen het sociaal teamlid, de Nuldelijn en het informele netwerk.



Op deze wijze zijn er nog meer driehoek modellen te maken met andere relaties. Dat maakt dat er dus ook nog onderzoek gedaan kan worden naar de volgende twee driehoeken. De relatie tussen zelfredzaamheid, informele zorg en het sociaal teamlid kan onderzocht worden, maar ook is het mogelijk om te onderzoeken wat de relatie is tussen de Nuldelijn, professional en het sociaal teamlid.



Er kan ook nog onderzoek gedaan worden naar het effect van de cliëntbespreking. Wat was de daadwerkelijke vraag van de inbrenger binnen de opgenomen casussen en was de inbrenger daadwerkelijk verder geholpen met de cliëntbespreking? Daarna kan nog gekeken worden of het informele netwerk ook daadwerkelijk in de praktijk is ingeschakeld na de cliëntbesprekingen.

Wat is er door de inbrenger naderhand in de casus gedaan en heeft de inbrenger het advies opgevolgd? Dit kan gedaan worden door middel van interviews.

Ook kan er nog onderzocht worden naar de visie van de teamleden en de netwerkcoach als het gaat om het samenwerken met het informele netwerk. Dit kan eveneens gedaan worden door middel van interviews. Vragen die gesteld kunnen worden zijn:

- Werken jullie met het informele netwerk en waarom lukt het wel en waarom niet?
- Is het werken met het informele netwerk helpend?
- Wordt er volgens de teamleden genoeg aandacht besteed aan het informele netwerk?
- Zien en ervaren ze de positieve werking van de netwerkcoach?

Aan de netwerkcoach zouden dan de volgende vragen gesteld kunnen worden om zo meer zicht te krijgen op haar actieve rol binnen het team:

- Wat zet de netwerkcoach voor interventies in?
- Hoe probeert ze het werken met het informele netwerk over te brengen aan het team?
- Wat zijn haar vervolgstappen voor dit team?

Door deze vragen wordt ook duidelijk of dit onderzoek een goede weerspiegeling is van de werkelijkheid en of deze resultaten kloppen. Over een of twee jaar is het mogelijk om dit onderzoek nogmaals uit te voeren om te ontdekken of er veranderingen zijn binnen de cliëntbesprekingen. Dit onderzoek uit 2017 kan dan naast het onderzoek in 2018 of 2019 gelegd worden. Dan wordt het zichtbaar of er veranderingen zijn binnen de cliëntbespreking. Is het beleid wat betreft het informele netwerk dan inmiddels aangepast? Ook komt dan waarschijnlijk het effect van de netwerkcoach meer in beeld.

Evaluatie

In deze evaluatie bespreken we de kwaliteit van het onderzoek en of de doelstellingen zijn behaald. Dit is gedaan door het gebruik van de termen “sterke” en “zwakke” punten. Ten tweede wordt het onderzoeksproces geëvalueerd. Het onderzoeksproces gaat over de samenwerking en over het verloop van het onderzoek.

Productevaluatie

- Algemeen

Een sterk punt aan dit onderzoek is dat er goede begeleiding is geweest van de opdrachtgever die een professional. Wij zijn namelijk geen professionals maar nog lerende. Dit kan als een zwak punt gezien worden, maar deze is zo ver mogelijk opgeheven doordat we intensief begeleid werden door een professional. Tijdens de gesprekken kregen wij voldoende feedback om te verwerken in het onderzoek. Door deze gesprekken is de kwaliteit van het onderzoek aanzienlijk verhoogd.

- Deelvraag 1: literatuuronderzoek

De gebruikte bronnen waren relevant en betrouwbaar. Dit kan gezien worden als een sterk punt voor dit onderzoek, omdat de bronnen ook direct verband hielden met dit onderzoek. Het handboek en beleid zijn geschreven door mensen die zich bezighouden in hetzelfde werkveld.

Een zwak punt zou kunnen zijn dat veel beleidsstukken van Gemeente Ede een aanvulling waren op een oud beleidsstuk. De vraag is dan of bepaalde zaken in het oude beleid nog gelden ondanks de nieuwe versies.

- Deelvraag 2: Literatuuronderzoek

Het gebruikte handboek was direct relevant en nodig voor dit onderzoek. Dat het ook nog eens gebruikt wordt in het desbetreffende sociaal team is een sterk punt van dit onderzoek. Het verhoudt zich direct met elkaar en kan daarom goed onderzocht worden. We hebben echter na aanleiding van dit onderzoek geconcludeerd dat er weinig gesproken wordt over de cliëntbesprekingen en het informele netwerk. Dit is niet zo zeer een zwak punt van dit onderzoek, maar het moet wel in het achterhoofd gehouden worden.

- Deelvraag 3: observatie

Er is voldoende materiaal verzameld die niet onderhevig was aan een bepaald voorkeur of selectie. Het is namelijk willekeurig verzameld, waardoor er een accurate steekproef is gedaan. Het onderzoek wordt hierdoor betrouwbaarder. Daarnaast waren wij ons bewust van eventuele gevaren (subjectieve interpretaties, overhaaste conclusies, ect.) waar we op ingespeeld hebben zodat het effect daarvan zo minimaal mogelijk is. Bovendien is het analyseren voortdurend in overleg met de opdrachtgever gedaan. Het is professioneler geworden door zijn inbreng, omdat hij meer ervaring heeft in praktijk én theorie. Daar komt bij dat op deze manier de analyse in sommige gevallen door meer dan twee mensen is geïnterpreteerd.

Tijdens de opnames waren wij fysiek aanwezig. Het is bekend dat alleen al de aanwezigheid van de camera het gedrag van de mensen kan beïnvloeden. Wij hebben geen participerende houding aangenomen, dus het sociaal team heeft in de gesprekken niet onze aanwezigheid mondeling ervaren, maar wij waren er natuurlijk wel. Wellicht heeft dit invloed gehad op de manier hoe ze bepaalde zinnen verwoordden of hoe ze casussen behandelde. Vooral privacy van de cliënten kan gevoelig zijn. Wellicht zijn bepaalde dingen niet besproken door onze aanwezigheid.

Doelstellingen

1. *Ten eerste leidt het onderzoek tot kennis en inzicht over hoe het sociaal team Ede-Zuid spreekt over het informele netwerk binnen de cliëntbesprekingen.*

Deze doelstelling is beantwoord in deelvraag drie, dat is beschreven in de hoofdstukken 5, 6 en 7. Door middel van observatie en het terugkijken van de opnames zijn de interacties onderzocht. Er was zicht op de interactie tussen de collega's mét en zónder de aanwezigheid van de netwerkcoach. Er is tevens onderzocht hoe het spreken over het inzetten van de Nuldelijn zich verhoudt tot het spreken over het informele netwerk. Deze vraagstelling werd gaandeweg in samenspraak met de opdrachtgever toegevoegd aan het onderzoek. Een kanttekening daarbij is dat er keuzes zijn gemaakt in de casussen die zijn geanalyseerd. Dat betekent dat het mogelijk is dat niet alle interacties in beeld zijn gebracht. De eerste doelstelling is zeker behaald.

2. *Ten tweede wordt duidelijk hoe er in het beleid van gemeente Ede wordt gesproken over het samenwerken met het informele netwerk. Daarmee wordt ook duidelijk of het beleid gerealiseerd wordt.*

Deze doelstelling is gerealiseerd. Tijdens het beantwoorden van deelvraag 1 is duidelijk geworden dat de gemeente schrijft met een bepaalde visie. De gemeente geeft aan door middel van het beleid dat er zoveel mogelijk samengewerkt moet worden met het informele netwerk wanneer dat mogelijk is. De gemeente beschrijft niet op welke manier het sociaal team dit in de praktijk kan of moet uitvoeren.

Procesevaluatie

De start van het onderzoek verliep vlekkeloos. Na aanleiding van het Plan van Aanpak zijn we in gesprek geweest met de opdrachtgever en begeleider. De verkregen feedback na elk gesprek werd verwerkt en meegenomen voor de rest van het onderzoek.

De samenwerking verliep soepel. Tijdens het onderzoek waren er geen problemen in de samenwerking. Wij hebben ons flexibel naar elkaar opgesteld en gebruik gemaakt van elkaars kwaliteiten. In alle deelvragen hebben wij samengewerkt omdat dit zorgt voor een betere kwaliteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Bijna dagelijks was er overleg en werd er feedback aan elkaar geven. Op de momenten dat het onderzoek wat stroever verliep motiveerden we elkaar om door te gaan.

Van tevoren was er een planning gemaakt en stonden de data voor het opnemen van de cliëntbesprekingen vast. Dit heeft houvast gegeven en er voor gezorgd dat we planmatig te werk konden gaan. Wanneer een kleine aanpassing vereist was waren we beide flexibel genoeg om daar goed mee om te gaan.

De begeleiding vanuit de opdrachtgever was nuttig en professioneel. Naast dat er altijd voldoende tijd voor ons vrij gemaakt werd, hadden we de ruimte om ons te ontwikkelen. De opdrachtgever gaf ons de ruimte om zelf onze ideeën aan te leveren. Hierdoor hadden we het idee dat we ook daadwerkelijk zelf iets aanleverden en mee werkten. Het was een gelijkwaardige samenwerking. Toen we even vastliepen wat betreft het analyseren en ordening van de video-opnames heeft de opdrachtgever ons handvaten aangereikt om verder te kunnen.

De afstudeerbegeleider heeft geholpen door kritische vragen te stellen over het onderzoek waardoor wij meer inzicht verkregen. Daarnaast heeft ze geholpen met het geven van feedback en het formuleren van de resultaten.

Literatuurlijst

- Afstudeerconsultant. (z.d.). *Validiteit en betrouwbaarheid*. Geraadpleegd op 1 april 2017, van <http://deafstudeerconsultant.nl/afstudeertips/onderzoeksmethoden/validiteit-en-betrouwbaarheid/>
- Ahmas. (z.d.). *Operant conditioneren*. Geraadpleegd op 4 mei 2017, van <http://psychologie.ahmas.nl/modules/pagesahmas/php/view.php?id=25642&rev=-1>
- Arbovakbase. (n.d.). *Terugkoppelen*. Geraadpleegd op 7 mei 2017, van <http://www.arbovakbase.nl/artikel/keuze-van-een-methodiek-11610.html>
- Arum, S. van., & Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk)team in beeld*. Utrecht: Movisie.
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (2^e druk). Groningen/Houten: Noordhoff.
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (3^e druk). Groningen/Houten: Noordhoff.
- Beek, van M. & Tijmes, I. (2013). *Basisboek leren coachen*. (6^e druk) Amsterdam: Boom Nelissen.
- Beleidsplan Jeugd Ede. (2013, december). *Beleidsplan jeugd Gemeente Ede*. Gedownload op 15 februari 2017, van <https://www.ede.nl/fileadmin/RIS/bijlagen/7896-e5f5a53a-9730-4f18-bd4c-76509598df4d.pdf>
- Christelijke Hogeschool Ede. (n.d.). *Jeugd en Gezin*. Geraadpleegd op 14 mei 2017, van <http://www.che.nl/nl-nl/onderzoek/jeugd-en-gezin>
- Ensie. (2016, 1 maart). *Compliment*. Geraadpleegd op 20 april 2017, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/compliment>
- Ensie. (2015, 4 maart). *Mening*. Geraadpleegd op 21 april 2017, van <https://www.ensie.nl/ensie/mening>
- Ensie. (2016, 22 maart). *Nieuwsgierigheid*. Geraadpleegd op 20 april 2017, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/nieuwsgierigheid>
- Gemeente Ede. (2011). *De kracht van Ede: Kaders voor het nader uit te werken beleidsplan Wmo 2012-2015*. Gedownload op 20 februari 2017 van <https://www.kennisbanksportenbewegen.nl/?file=2361&m=1422883108&action=file.download>
- Gemeenteraad Ede. (2013). *Koersnotitie Jeugdzorg gemeente Ede*. Gedownload op 15 februari 2017, van <https://gemeenteraad.ede.nl/fileadmin/RIS/bijlagen/17804-066ec1ec-b49c-4dc7-9356-3436ccebfeedd.pdf>
- Gemeente Ede. (december 2013). *Het is mensenwerk: toegang en sturing in het sociaal domein*. Gedownload op 14 januari 2017, van https://www.ede.nl/fileadmin/files/ede/wonen_en_leven/documenten/20140214_Het_is_mensenwerk_vastgesteld_02.pdf
- Gemeente Ede. (n.d.). *Sociaal team Ede-Zuid/Bennekom*. Geraadpleegd op 14 december 2016, van <https://www.ede.nl/en/wonen-en-leven/mijnwijk/samenwerken-en-elkaar-helpen/Ede-Zuid-en-bennekom/sociaal-team-Ede-Zuidbennekom/>
- Hijden, G. van der. (2016). *Handboek Sociaal teams Gemeente Ede: Intern handboek voor de sociaal teams Ede*. Ede.
- Have, P. ten. (2001). 'Introduction to Applied Conversation Analyse'. In: McHoul, A. & Repley, M. (eds) *How to analyse Talk in Institutional Settings: A Casebook of Methods*. Londen: Continuum: 3-11.
- 's Heeren Loo. (n.d.). *Dit is 's Heeren Loo*. Geraadpleegd op 10 mei 2017, van <https://www.sheerenloo.nl/wie-zijn-wij>
- Kennisconsult. (2016). *Aanname: Veronderstelling*. Geraadpleegd op 20 april 2017, van <https://www.kennisconsult.nl/begrippen/705/>
- Kim Berg, I. & Szabo, P. (2006). *Oplossingsgericht coachen*. Uitgeverij: Thema
- Kruijswijk, W., Veer van der, M., Brink, C., Calis, W., J., M. v., & Redeker, I. (2014). *Aan de*

- slag met sociale netwerken; De 44 meest bekende methoden verzameld.* Utrecht: Movisie Vilans.
- Laten we Welzijn. (n.d.). *Wat is het mentorproject Laten we Welzijn?* Geraadpleegd op 8 mei 2017, van <http://latenwewelzijn-edel.nl/about/>
- Leefstijlcoach Wageningen. (n.d.). *Coaching methodiek*, Geraadpleegd op 24 april 2017, van <http://leefstijlcoachwageningen.nl/training/coaching/>
- Ligtenberg, W. (2016). *Onderzoeksplan Sociaal Team Ede Zuid*. Ede.
- Mazeland, H. (2008). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
- Movisie. (2013). *Zelfredzaamheidsmatrix*. Gedownload op 1 maart 2017, van <https://www.movisie.nl/tools/zelfredzaamheid-matrix-zrm>
- Movisie. (2013). *Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward*. Geraadpleegd op 29 December 2016, van <https://www.movisie.nl/publicaties/zelfregie-eigen-kracht-zelfredzaamheid-eigen-verantwoordelijkheid-begrippen-ontward>
- Movisie. (2015, 20 september). *De drie decentralisaties in het sociaal domein: Een overzicht in vogelvlucht*. Geraadpleegd op 20 februari 2017, van <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein>
- Multiscope. (n.d.). *Begrippen S – Z*. Geraadpleegd op 1 april 2017, van <http://www.multiscope.nl/kennis/begrippen-s-z.html>
- Nederlands Woordenboek. (n.d.). *Aanname*. Geraadpleegd op 25 april 2017, van <http://www.woorden.org/woord/aanname>
- Rijksoverheid. (2014, 14 januari). *Memorie van Toelichting van Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*. Gedownload op 20 februari 2017 van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2014/01/14/memorie-van-toelichting-van-wet-maatschappelijke-ondersteuning-2015>
- Rutte, M., Samson, D.M. (2012, 29 oktober). *Bruggen Slaan: regeerakkoord VVD – PvdA*. Gedownload op 20 februari 2017 van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/10/29/regeerakkoord>
- Scientologycourses. (n.d.). *Communicatie trainingsoefeningen*. Geraadpleegd op 24 april 2017, van <http://www.scientologycourses.org/nl/courses-view/communication/step/18.html>
- Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken*, p. 14. Utrecht: Movisie.
- Toolshero. (2014, 10 februari). *Kurt Lewin Change Model*. Geraadpleegd op 8 mei 2017, van <https://www.toolshero.nl/verandermanagement/kurt-lewin-change-model/>
- Vernieuwd Welzijn Ede. (2015). *Kadernota Ontwikkeling Vernieuwd Welzijn Ede*. Gedownload op 20 februari 2017, van https://www.ede.nl/fileadmin/files/ede/wonen_en_leven/documenten/20160627_Kadernota_Vernieuwd_Welzijn.pdf
- Visie en beleid gemeente Ede. (2016). *Intentie verklaring sociaal teams Ede 2016: bouwstenen voor een geslaagde samenwerking in de Sociaal Teams*. Gedownload op 20 februari 2017, van <https://www.ede.nl/fileadmin/RIS/bijlagen/41259-8b7aad6-7fcc-4e01-9905-79b8a94b1f32.pdf>
- Waal, V. de, (2016). *Sociale (wijk)teams onderzocht: zicht op ontwikkelingen en knelpunten*. Geraadpleegd op 16 december 2016, van <http://wmowerkplaatsutrecht.nl/CmsData/Producten%20fase%202/Onderzoeken%20Sociale%20Wijkteams.%202016.pdf>
- Woordenboeken.nu (n.d.) *Idee betekenis*. Geraadpleegd op 10 mei 2017, van <https://www.woordenboeken.nu/betekenis/nl/idee>
- Zorgwijzer. (2016, 12 december). *Wat is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)?* Geraadpleegd op 20 februari 2017, van <http://www.zorgwijzer.nl/faq/wmo>

Bijlage 1. Transcriptconventies

(1,5)	een stilte met een duur van het aantal secondes
(.)	een stilte korter dan 0,2 seconde
Tekst=tekst2	er is geen waarneembare stilte tussen de beurten van twee op elkaar volgende sprekers, of tussen opeenvolgende uitingseenheden van dezelfde spreker
Spr[eker1] [sprek]er2	spreker 1 en spreker 2 produceren gelijktijdig wat tussen de vierkanten haken staat
.	de punt wijst op een dalen intonatieverloop
,	de komma wijst op ene licht stijgend intonatieverloop
?	het vraagteken wijst op een sterk stijgen intonatieverloop
↑	toonbeweging omhoog voor de volgende lettergreep/het volgende woord
↓	toonbeweging omlaag voor de volgende lettergreep/het volgende woord
>	relatieve versnelling in het gesprekstempo
<	relatieve vertraging in het gesprekstempo
<u>Accent</u>	de onderstreepte lettergreep of klank is geaccentueerd
Re:kken	de desbetreffende (mede-)klinker is langer dan normaal voor deze spreker
°zacht°	relatief zacht uitgesproken uitingsdeel
LUID	de in hoofdletters geschreven tekst relatief luid uitgesproken
()	spreker zegt iets dat de transcribent niet kan verstaan
(iets)	de transcribeerder is er niet zeker van dat de tussen haakjes vermelde tekst een concrete weergave is van de gesproken tekst
((schrijft))	opmerking transcribent

Bijlage 2. fragmenten hoofdstuk 5

Wat is in de praktijk geobserveerd?

In dit hoofdstuk zijn een aantal belangrijke fragmenten te zien waarin verschillende interventies terug komen. De meest uitgesproken en duidelijke fragmenten zijn geselecteerd om zo een goed beeld te geven van de interventies. Elke casus begint met een korte samenvatting van het probleem en een beschrijving van de casus. Daaropvolgend komt een fragment waarin de interventies een kleur hebben en daarna komt naar voren wat precies zichtbaar is in dat fragment en welk effect het heeft of lijkt te hebben. De interventies en manier van coaching van de netwerkcoach worden op deze wijze duidelijk zichtbaar. In de fragmenten heeft de netwerkcoach de naam Lisa. De overige namen zijn collega's.

Casus A

Deze casus gaat over een gezin met meervoudige en complexe problemen. Het gezin bestaat uit vader, moeder en drie kinderen. De inbrenger komt met de vraag voor een opschaling van huishoudelijke hulp binnen dit gezin, want moeder is niet in staat om de huishoudelijke taken zelf uit te voeren vanwege de complexe problemen in het gezin. De inbrenger heeft over twee weken een multidisciplinair overleg (MDO) en daarom wil ze graag met het team de mogelijkheden ontdekken. Eva is in deze casus de inbrenger van de vraag.

Fragment 1:

- 1) Lisa waar heeft ze wel wat aan gehad van uit het verleden
- 2) Eva uhm moeder heeft een niet-aangeboren hersenenafwijking
- 3) en uh praat dat is eigenlijk uuh een beetje (.) ja de samenvatting
- 4) een andere taal dan veel andere mensen spreken (.)
- 5) en uhm ze heeft in ieder geval in het contact met haar
- 6) heeft ze iets aan mensen die de tijd nemen om haar te begrijpen en uh
- 7) ja nou ja het eens te worden of niet,
- 8) maar daar ook afspraken over te maken
- 9) dus heel (.) mensen die heel zuiver zijn
- 10) hun afspraken nakomen
- 11) uhm, de tijd nemen, inderdaad
- 12) goed dingen samenvatten, orde creëren
- 13) dat zijn de dingen waar zij ja bij gebaat is
- 14) Lisa en heeft ze daar ook mee ervaring opgedaan
- 15) tot nu toe dan dat ze die mensen om zich heen heeft gehad
- 16) wat heeft gewerkt, dus
- 17) [of weet je niet ()]
- 18) Eva [nou ja] niet veel
- 19) Lisa nee:e oke ((schud nee))
- 20) Lisa maar ook niet-beroepskrachten misschien
- 21) die ze op [die manier]
- 22) Eva [hmm] ja nu één vriendin nu van moeder
- 23) en die is uh ook bij het MDO aanwezig
- 24) Lisa ah fijn ((knikt ja, bevestigend. rest luistert zoals normaal))

Uitleg interacties in dit fragment

Lisa stelt allereerst een oplossingsgerichte vraag waarmee ze wil onderzoeken wat er in het verleden heeft gewerkt voor deze vrouw. Een van de uitgangspunten van oplossingsgericht werken is "als iets werkt, doe daar meer van". Doormiddel van deze vraag krijgt de inbrenger de ruimte om na te denken over de dingen die wel gewerkt hebben voor moeder. Eva geeft dan aan welk type mensen helpend zijn voor moeder (regel 6-13). Lisa vraagt door bij regel 14 -17 om de

vraag concreet te maken. Ze vraagt of moeder mensen om zich heen heeft gehad die deze eigenschappen hebben. Dat was niet het geval. In regel 19 komt een bevestiging naar voren doordat de netwerkcoach zegt “nee:e oke”.

Lisa probeert de vraag breder te trekken door een kort advies of idee aan te dragen in regel 20. Ze verbreedt het kijkkader van Eva door te zeggen: “maar ook niet-beroepskrachten misschien. Regel 20” Op dat moment lukt het Eva om aan te geven dat er een vriendin van moeder is die een bepaalde rol vervuld (regel 22-23). Als antwoord hierop geeft Lisa bevestiging door in regel 24 “ah fijn” te zeggen. Hiermee toont ze ook empathie richting Eva. Er wordt verder niet doorgevraagd welke bijdrage de vriendin levert binnen dit gezin.

Fragment 2:

- 1) Lisa ja want ik ben wel benieuwd wat dan ook ↑echt hun eigen plan is
- 2) wat vader en moeder het beste achten
- 3) [zeg maar]
- 4) Eva [ze hebben in]
- 5) Lisa want ze hebben veel negatieve ervaringen gehad
- 6) wat zou volgens hun nou werken
- 7) waar zouden zij nou blij van worden
- 8) en wat zou nu ,echt bijdragen (.)
- 9) Eva stuk zin ((zorg in natura)) en een stuk PGB ((persoons gebonden budget))
- 10) maar dan heb je het ook meer over de vorm
- 11) Lisa jah dat is meer een financieringsvorm
- 12) Eva ja ja dus praktisch ondersteuning voor de kinderen
- 13) voor hen van 's ochtends vroeg tot, eigenlijk 's avonds laat te helpen
- 14) om aan te kleden brood smeren drinken te pakken, alles
- 15) want moeder zegt dat zij degene is die dat doet
- 16) ,ik denk dat er wel wat meer in mogelijk is ook systemisch
- 17) uhh hoe gaan je dan om met de kinderen
- 18) hoe kun je ze ook leren om daarin uh wat autonomer te worden
- 19) maar daarvoor heb ik wel nodig dat ik weet hoe leerbaar zijn de kinderen
- 20) uhm hoe leerbaar is moeder tuurlijk ook
- 21) uhm ook met haar beperkingen
- 22) uhm tja [als dat geen haalbare]
- 23) Lisa wat is de rol van vader in het geheel
- 24) Eva die uu:h jah die is minimaal
- 25) Lisa jah oke
- 26) Eva moeder is ook degene die vader ook uh moet instrueren
- 27) ↑echt bij alles
- 28) ziet het niet uit zichzelf
- 29) Lisa een extra kind
- 30) Eva ja eigenlijk wel

Uitleg interacties in dit fragment

Opvallend is de vraag die Lisa verderop in het gesprek van casus A stelt. Ze geeft aan benieuwd te zijn naar het plan dat vader en moeder het beste achten. Op deze manier stelt ze zich nieuwsgierig op en benoemt ze indirect dat het een plan moet zijn waar vader en moeder het beide mee eens zijn. De netwerkcoach heeft een systemische aanpak door vader en moeder samen in dit geheel te betrekken. Eva vraagt dan in regel 9 waar het gezin baat bij zou hebben als het gaat om de hulp die ingezet kan worden. Lisa geeft een bevestiging in regel 11, maar ze lijkt indirect aan te geven dat de vorm van financiering nog niet zo zeer uitmaakt. Eva is nu

uitgedaagd om antwoord te geven op de vraag. Ze reageert vanaf regel 12 met dat er praktische ondersteuning nodig is voor het gezin.

Lisa stelt een kritische vraag over het informele netwerk in regel 23. Ze vraagt namelijk naar de rol van vader. Dit kan het effect hebben dat Eva haar kijkkader verbreed en ook gaat nadenken over de rol van de andere gezinsleden. Eva geeft aan dat de rol van vader minimaal is in regel 24. Ze zegt dat moeder ook de vader moet instrueren en lijkt daarmee indirect aan te geven dat het vervullen van een ondersteunende rol voor vader uitgesloten is.

De uitkomst van deze casus is dat de inbrenger het multidisciplinair overleg (MDO) afwacht en dan de ideeën meeneemt. Er is in ieder geval een goedkeuring voor huishoudelijke hulp mits het iets op kan leveren. Dat moet in het overleg duidelijk worden. Het is niet duidelijk of ze gaat kijken naar de rol van vader of andere betrokkenen in het netwerk.

Casus B

In deze casus heeft de netwerkcoach geen vragen gesteld over het informele netwerk. Er waren daarom geen fragmenten beschikbaar met interventies op het gebied van het informele netwerk. Wanneer er gesproken werd over het netwerk waren er wel non-verbale signalen zichtbaar bij de netwerkcoach. Het was zichtbaar dat de netwerkcoach aandachtig luistert en bevestiging toont door te knikken.

De casus gaat over een dove buitenlandse man en zijn gezin. Deze man is aangemeld, want hij wil graag werk en participeren in de maatschappij. De man zit al een aantal jaren thuis zonder netwerk. Het gezin bestaat uit vader, moeder, dochter en drie zonen. De vraag van de inbrenger is of ze professionele dovenbegeleiding mag inzetten voor vader. De man heeft volgens de inbrenger geen netwerk dat beschikbaar is. De dochter van deze man wordt belast doordat zij het contact met de buitenwereld onderhoudt. Zij is al eerder aangemeld bij het sociaal team vanwege problemen in het gezin. De doelen voor deze man zijn volgens de inbrenger: participatie en netwerk opbouwen. Ook is het een doel om dochter te ontlasten (1.1Af2:2).

Tijdens het moment dat de inbrenger deze doelen opnoemde, knikte de netwerkcoach bevestigend. In het gesprek stond het werk centraal en er werd nagedacht wat passend zou zijn voor deze man. Het is aannemelijk dat deze man geen netwerk in kan zetten om aan het werk te komen. Zijn vrouw is de Nederlandse taal niet machtig en zijn dochter is al overbelast. De netwerkcoach geeft zelf het idee over het maatschappelijk werk. Het besluit is uiteindelijk dat er geen opschaling is voor de Noorderbrug, maar dat de inbrenger zoekt naar maatschappelijk werk voor doven. Het netwerk is hier ingebracht door de inbrenger zelf en door een andere collega. Het is aannemelijk dat het spreken over het inzetten van het informele netwerk binnen deze casus geen plek kon krijgen.

Casus E2

Dit gezin bestaat uit een vader en moeder met ongeveer zes kinderen. Vijf van deze kinderen hebben een vorm van autisme. Doordat meerdere gezinsleden een vorm van autisme hebben is het een complexe situatie. Het is voor moeder teveel om het gezin en het huishouden allemaal goed op orde te houden. Het idee van de inbrenger is om een opschaling te doen. De vraag is hier om huishoudelijke hulp in te schakelen, omdat vrijwilligers niet gevonden kunnen worden volgens de inbrenger. De problematiek is volgens instantie Malkander te zwaar.

Fragment drie is van oorsprong een fragment van ongeveer 90 regels. Het fragment is voor dit hoofdstuk opgedeeld in meerdere delen zodat het duidelijk en overzichtelijk is geworden. Ik raad aan om fragment drie in eerste instantie in zijn compleetheid door te lezen om daarna de uitgelegde delen die onder de fragmenten staan door te nemen.

Fragment 3:

- 1) Lisa ik ben zo benieuwd wat ↑vader bereid is te doen om een bijdrage te leveren
- 2) aan wat meer balans[in] het gezin en ontlasting van [zijn (liefhebbende
- 3) echtgenoot)]
- 4) Naomi [ja][nou vader werkt ongeveer zestig uur] en is zelf ook niet <heel> erg< eeh (2.0)

- 5) (Hoorbare zucht)
- 6) Klaas appel [valt niet] ver van de boom
- 7) Naomi [isss] ja ik w
- 8) Tessa hij werkt door heel Nederland he dus hij heeft zon eeh wat is het eeh melk eeh
- 9) Naomi geiten
- 10) Kelly ja geitenmelk iets
- 11) Tessa geiteehbedrijf dus hij (.) hij is sochtends om zeven uur sochtends weg komt
- 12) savonds laat terug dus voor de spits is hij weg en na de spits is die pas weer thuiis
- 13) [ook in het weekeend en]
- 14) Naomi [maar ook die er] fysiek wel wel is dan is die nog niet echt beschikbaar
- 15) Lissa nee?
- 16) Naomi nee en ik weet niet
- 17) Lisa omdat hij vermoeid is van zijn eigen werk bijvoorbeeld of omdat hij niet in staat
- 18) is om te doen wat er van [hem (gevraagd word)]
- 19) Naomi [dat denk ik ook]
- 20) Tessa dat hij zelf ook niet wellicht zijn beperkingen misschien [heeft]
- 21) Naomi [ja]

Uitleg interacties in dit fragment

De netwerkcoach begint met het spreken over het informele netwerk. Ze stelt in regel 1 de vraag dat ze benieuwd is of vader bereid is iets te doen in het gezin. Hiermee stelt ze indirect de vraag of Naomi dat al onderzocht heeft en of ze daar al aan gedacht heeft. Naomi reageert samen met haar collega Tessa in regel 3 tot 13 op de vraag van Lisa. Ze geeft aan dat de appel niet ver van de boom valt waarmee ze doelt op het feit dat vader autisme heeft. Ze geeft aan dat hij veel werkt en daarmee lijkt ze indirect te zeggen dat hij dus niet inzetbaar is. Dit wordt ook wel een vorm van *diskwalificatie* genoemd (Remmerswaal, 2006). Ze ontwijkt de daadwerkelijke vraag door een voorbeeld te geven. In regel 13 geeft Naomi toch aan dat vader niet beschikbaar is als hij er fysiek wel is. Hier maakt ze het dus concreet. Lisa reageert in regel 14 hierop door te zeggen “Nee?”. Hiermee stelt ze eigenlijk doormiddel van een kleine interventie een kritische vraag over de aanname. Ze lijkt indirect de vraag te stellen “Is dat zo?”. Ze maakt dit duidelijker door twee voorbeelden te geven in regel 16, namelijk: Is vader vermoeid door het werken of kan vader gewoonweg niet doen wat er van hem gevraagd wordt? Naomi bevestigt dit door te reageren met, “dat denk ik ook” (regel 18).

Fragment 3:

- 22) Tessa maar hij eeh hij is eigenlijk bijna altijd weg (2.0) en dat maakt dat alles op
- 23) moeder aankomt
- 24) Lisa ja
- 25) Tessa en daarin hebben ze het geld ook nodig dus dat is ook het[lastige]
- 26) Lisa °ja jaa° oke maar of je nou zestig uur werkt of vijftig en
- 27) of dat in het geld nou zo veel uitmaakt
- 28) eeh kan als het je eigen bedrijf is kan [dat] natuurlijk wel uitmaken he eeh =
- 29) Tessa [zijn eigen bedrijf]
- 30) = daar heb ik ook niets over te over teee vinden (.) weten we gewoon niet (1.0)
- 31) maar om je eigen vrouw dan zo overbelast te zien of [achter te laten]
- 32) Tessa [vind hij ook lastig denk] ik wel
- 33) Lisa denk ik v ja het zijn ook keuzes maar als jij ook aangeeft hij kan ook niet wat er
- 34) van hem verlangt zou worden tijdens het (1.0) thuis komt moment en dat eet
- 35) moment zou die
- 36) Naomi ik vraag me af of die daar leerbaar in is en of die dat [ooit]
- 37) Lisa [is] het hem wel eens gevraagd dan?

- 38) 3.0)
 39) Lisa of he [hoe hebben ze dat] eerder dan gedaan?
 40) Tessa [na in dat gesprek gaf hij wel aan] dat hij het [heel moeilijk] vond want hij is der zelf=
 41) Dirk [kan ie koken]
 42) Tessa =mee gekomen over dat jeugdzorg betrokken was [geweest]
 43) omdat hij zich toch wel ook zorgen maakt
 44) maar hij vind het ook wel [lastig] dus hij ziet daarin hij ziet heel erg
 45) Naomi [ja]
 46) zijn belastbaarheid van zijn vrouw
 47) ik vond het wel in dat [gesprek naar voren komen]
 48) Naomi [ja ja ↑ja ja]

Uitleg interacties in dit stuk fragment

Tessa geeft aan in regel 22 tot en met 25 dat vader veel weg is en dat hij zorgt voor het inkomen. Ze lijkt weerstand te tonen richting Lisa. Lisa neemt een kritische houding aan en geeft aan in regel 26 dat ze het zich min of meer niet kan voorstellen dat het voor het geld veel uitmaakt als de vader nou vijftig of zestig uur in de week werkt. Daarbij is ze voorzichtig in deze aanname door te zeggen dat ze er niets over heeft te vinden en dat ze het gewoon niet weet. Ze geeft indirect aan dat vader mogelijk prima meer kan investeren in het gezin door minder te gaan werken. Ze komt verontwaardigd over in regel 30 en 31. Ze zegt daar: “maar om je eigen vrouw dan zo overbelast te zien of achter te laten”. Hiermee toont ze empathie richting de inbrenger en de situatie.

In regel 32 geeft ze wat weer van haar eigen mening. Ze geeft aan dat het keuzes zijn die vader maakt en ze lijkt te doelen op dat vader dus ook de keuze heeft om minder te gaan werken mits hij kan doen wat er van hem gevraagd wordt. Wanneer Naomi aangeeft in regel 36 dat ze zich afvraagt of vader leerbaar is in verschillende zaken, stelt Lisa een kritische vraag. Naomi kapt in regel 36 Lisa af. In regel 37 stelt Lisa de vraag of het vader ooit eens gevraagd is of hij leerbaar is. Daarbij vraagt ze hoe ze dat eerder hebben gedaan in het gezin. Dit is een oplossingsgerichte vraag. Als iets werkt doe er dan meer van is namelijk een uitgangspunt van het oplossingsgericht werken. Tessa geeft niet direct antwoord op deze vraag, maar geeft aan dat vader het moeilijk vindt en zich zorgen maakt en dat vader in het gesprek zelf over jeugdzorg begon.

Fragment 3:

- 49) Naomi maar hij heeft ook zo iets van ja maar ik kan ook niet zoveel
 50) want ik ben altijd weg en waar hij probeert het in de weekenden
 51) [probeert] ie natuurlijk wel gewoon mee te draaien in[in] alles
 52) maar dan ja dat is natuurlijk niet [voldoende omdat hij
 53) doordeweeks altijd weg is]
 54) Lisa nee maar als die zelf niet kan
 55) heeft hij dan ideeën hoe (.) het (.) wel anders kan dan [hulp van buiten af in] de
 56) vorm van betaalde huishoudelijk hulp
 57) Naomi [nou de der wordt wel] ja maar der wordt wel door door opa en oma en door
 58) vrienden enzo der worden echt in de de weekenden en in in alle momenten er om
 59) heen zeg maar echt wel een appel gedaan op het netwerk alleen dat kan niet
 60) structureel bij een avond eten of wat dan ook zijn
 61) Lisa nee
 62) Naomi die zijn er echt voor af en toe een kind meenemen en positief [contact] en en
 63) Lisa [ja] dat is ook al heel fijn natuurlijk
 64) Naomi dus die doen al best wel heel veel (2.0) dus dat ja

Uitleg interacties in dit stuk fragment

In het bovenstaande fragment geeft Naomi aan hoe vader denkt over de situatie (regel 48-52). Naomi geeft een argument dat ze al eerder gebruikte, namelijk dat vader altijd weg is. Lisa stelt in regel 50 de vraag of vader een idee zou hebben hoe het wel anders zou kunnen en de netwerkcoach zoekt naar een ander idee dan een betaalde huishoudelijke hulp.

Naomi begint uit zichzelf over opa, oma en vrienden. Ze lijkt zelf te weten waar de netwerkcoach op doelt namelijk: het informele netwerk. Naomi geeft voorbeelden (regel 53) van het reeds betrokken informele netwerk en geeft aan dat het netwerk al veel doet, maar niet structureel ingezet kan worden. Hiermee lijkt Naomi indirect aan te geven dat het netwerk niet meer en intensiever ingezet kan worden. Lisa bevestigt het idee van Naomi in regel 57. Ze geeft bevestiging dat het netwerk inderdaad niet structureel ingezet kan worden. In regel 58 geeft Naomi aan dat het netwerk soms positief contact heeft met de kinderen door ze mee te nemen en als reactie daarop toont Lisa empathie en bevestigt ze dat de inzet van het betrokken netwerk fijn is.

Fragment 3:

- 65) Kelly ja maar dan heb je het denk ik ook wel weer over de vraag die <Lisa> stelt
66) eeh eum he d d als ze het zelf zouden moeten betalen ik noem maar even wat he
67) eeh dan is het heel logisch dat vader daar heel veel uren voor moet werken
68) maar als vader nou wat minder uur gaat werken
69) eeh a al is het maar dat ie een avond voor de
70) spits thuis is eeh dan heb je ook al weer een stukje
71) dat ik denk ja wa ww wil vader het dan niet of kan die het echt niet ik
72) bedoel als ie kan koken dan kan ie een maaltijd bereiden
73) ik bedoel en dan kan moeder zich dus bezig houden met die kinderen dan
74) wordt er opvoedkundig niks van hem gevraagd
75) Naomi hmm hmm
76) Lisa precies dit is wel een mooie aanvulling van je kelly van
77) wat laat je hem dan doen he?
78) Kelly ja
79) Lisa iets wat hij kan daar voelt hij zich het meeste (nang) bij
80) en dat is ook heel wenselijk natuurlijk voor moeder
81) Kelly en ik blijf ook wel maar dat heb ik de vorige keer ook al gezegd die twee keer vier
uur
82) ik vind dat echt wel lang van vier tot acht (.) maar dat ja (.) vooral met alles wat
83) er al inzit en eeh
84) Lisa en in ieder gezin is dat spijtstijd

Uitleg interacties in dit stuk fragment

Dit fragment geeft een mooie interventie weer die verbondenheid creëert in het team. Collega Kelly is het eens met het idee van de netwerkcoach dat vader mogelijk wat minder kan werken en zo meer tijd heeft om moeder te helpen in het gezin (regel 64-73). Ze geeft het voorbeeld van het koken van een maaltijd in regel 61 tot 68.

Lisa geeft een indirect compliment en een advies of idee aan Naomi. In regel 70 zegt Lisa namelijk dat het een mooie aanvulling is van Kelly en ze vult het verder aan. Ze vult Kelly's idee aan met de vraag: "Wat laat je hem dan doen he?" (regel 77). Het zou fijn zijn als het taken zijn die vader lichamelijk en geestelijk aankan en waar hij zich goed bij voelt lijkt Lisa te bedoelen. Ook is te zien in regel 77 dat Lisa het verhaal normaliseert. Lisa geeft aan dat het in ieder gezin spijtstijd is rond etenstijd voor een ouder.

Fragment 4:

- 1) Naomi maar wat zou het advies dan zijn
- 2) vader meer eeh ja eeh ik vraag me heel erg [af of het haalbaar is maar eeh]
- 3) Tessa [((schud stil lachend haar hoofd van links naar rechts))]
- 4) en ook of die of die het eehm wil of kan ik heb k heb heel [erg]
- 5) Lisa maar dat is denk ik de kunst om te vragen aan hem (.) ik denk dat het zowiezo
- 6) gevraagd moet zijn (.) maar het is wel kunst wat wat je dan aan hem vraagt he dat
- 7) ie eeh eehm nou in ieder geval de gelegenheid heeft om te kiezen voor iets wat ie
- 8) kan en wat ie wil doen
- 9) Naomi hmm hmm
- 10) Lisa dus misschien dan inderdaad wel een maaltijd bereiden (2.0)
- 11) of uitvoeren wat zijn vrouw eeh zegt te doen
- 12) bijvoorbeeld dat hij dat niet zelf hoeft te bedenken

Uitleg interacties in dit fragment

In regel 1 vraagt Naomi zelf om advies en geeft ze nogmaals aan dat ze het zich afvraagt of het haalbaar is dat vader meer gaat doen in het gezin. Naomi lijkt te twijfelen. Lisa reageert in regel 5 met een advies. Allereerst geeft Lisa aan dat ze denkt dat het sowieso gevraagd moet zijn aan vader. Ze geeft aan dat het belangrijk is en een kunst is om het op een bepaalde manier te brengen zodat vader de keuze heeft om iets te doen in en voor het gezin. In regel 10 geeft ze een voorbeeld en wederom een advies, want ze zegt dat vader dan misschien inderdaad een maaltijd kan bereiden of kan doen wat zijn vrouw van hem vraagt. Ook bevestigt ze het idee van Kelly in regel 10 en geeft ze indirect ook Kelly mogelijk een min of meer persoonlijke bevestiging voor haar idee.

Fragment 6:

- 1) Lisa en ik ben ook wel benieuwd nog wat eeh bijvoorbeeld de oudste in het gezin of
- 2) die kan bijdragen aan het koken (.) hoe oud is de oudste?
- 3) Naomi die zit bij de zorgboerderij op eeh zelfstandigheidsgroep
- 4) om dus wel dingen te leren
- 5) maar (.) die is zo (.) autistisch [dat] dat echt heel ingewikkeld is dus
- 6) Lisa oke
- 7) Naomi hij is daar al wel voor in een bepaalde training maar ik geloof niet dat dat
- 8) ondersteunend op dit moment is voor moeder moeder moet eerder begeleiden

Uitleg interacties in dit fragment

In regel 1 stelt Lisa zich weer nieuwsgierig op. Dat is duidelijk zichtbaar doordat ze het woord 'benieuwd' gebruikt. Ze is benieuwd en nieuwsgierig, naar de inzet die de oudste misschien kan toevoegen aan het gezin. Daarbij vraagt ze gericht naar zijn leeftijd zodat het duidelijker wordt of het realistisch en haalbaar is dat de oudste zoon ondersteuning kan bieden. In regel 3 geeft Naomi enkele voorbeelden om aan te duiden dat de zoon niet in staat is om zijn bijdrage te leveren. Ze zegt niet direct nee. Lisa bevestigt dit en lijkt het eens te zijn met dat de oudste zoon niet kan ondersteunen in het gezin. Naomi geeft in regel 7 aan dat ze denkt dat het niet ondersteunend is voor moeder op dit moment.

Bijlage 3. fragmenten hoofdstuk 6

Wat is in de praktijk geobserveerd?

Per casus wordt eerst algemeen informatie geven over de casus zoals ook in het hoofdstuk netwerkcoach gedaan is. Daaronder staan een of meerdere fragmenten, waarin interacties staan op het gebied van het informele netwerk door collega's. Onder het fragment wordt vervolgens een uitleg gegeven over deze interventies en wat voor effect ze hadden.

Casus D

Casus D werd ingebracht als een meedenkvraag. De inbrenger vroeg wat hij nog kon doen voor dit gezin, omdat de casus binnen een maand werd overgedragen aan een andere collega. In deze casus is Jan de inbrenger en de overige namen zijn collega's. Het gezin bestaat uit een vader, moeder en een dochter. Vader heeft kenmerken van PDD-NOS en wil zich laten diagnosticeren om zo om te leren gaan met de problemen. Moeder wil bij hem weg gaan en haar dochter meenemen, maar haar man wil dat ze beide blijven. Dochter heeft zelf ook PDD-NOS en gaat vaak niet naar school. Haar ouders melden haar vaak ziek.

Fragment 1:

- 1) Jan het hele huis ligt vol met spullen van vader
- 2) maar ze komen er al jaren niet aan toen om die spullen op te ruimen en een eigen plek te krijgen
- 3) Naomi °maar°
- 4) Jan >moeder wacht op vader en vader wacht op moeder en ze, ze komen
- 5) nergens toe> (.)
- 6) Jan ze komen niet toe tot een afspraak met mij maken (.)
- 7) ze komen niet toe tot spullen opruimen [eeh]
- 8) Naomi [maar, maar maken zij beslissingen samen want ik hoor nu] (.)
- 9) nog steeds eigenlijk dat jij moeder dwingt om een keuze
- 10) of in ieder geval daar druk op voert dat moeder een keuze gaat maken
- 11) maar het is een keuze van hun samen (.) j
- 12) want volgens mij het ook de keuze vader kan wel heel graag willen
- 13) maar als moeder niet wil eh eh ja
- 14) Jan [nee]
- 15) Fleur Is is dit een verhelderingsvraag of? [(.) er zit direct een antwoord in denk] ik
- 16) Naomi [Nou ja,] [>nee nou nee niet perse een antwoord]
- 17) maar wat wat is er samen gedaan zeg maar want die die (.) eeh
- 18) pgo doet ook alleen met moeder (.) ik hoor een beetje alleen maar ↓twee
- 19) Jan die pgo[ster] doet alleen de moeder omdat vader der niet is of niet (.) die d die
- 20) wordt ((PGO staat voor Praktische Gezinsondersteuning))
- 21) niet] er niet echt bij betrokken dat probeert de pgoster wel maar (.)eeh [dat gebeurt
- 22) Fleur [°dat lukt niet°]
- 23) Kelly ja wat ik me afvraag zijn er überhaupt gesprekken met hun (.) samen
- 24) (1.0)
- 25) Jan ja een enkele keer wel (.) ja
- 26) (1.0)
- 27) alleen
- 28) (3.0) ((Spreker mompelt))
- 29) Jan ja eeh goeie vraag (.) eeh vader die eeh (.)°die eeh°
- 30) (1.0)
- 31) Jan is dan zeer passief zeg maar (.) maar nu wil die wel e (.)
- 32) hij wil echt leren eeh hoe moet ik (.) wat voor hem belangrijk is ook als moeder dus
- 33) straks dus donderdag er voor heeft gekozen dat ze echt weg wil

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment geeft Jan uitleg over zijn casus. Hij vertelt dat het de ouders niet lukt om samen de dingen te organiseren. Hierop stelt Naomi de vraag: "maar maken zij beslissingen samen?" (regel 8). De manier waarop zij de vraag stelt, is informatief. Door te vragen wat ouders wel *samen* doen, is het ook een oplossingsgerichte vraag. Het geeft namelijk de gelegenheid om te kijken naar wat ouders wel samen doen, in plaats van in te gaan op wat allemaal niet lukt.

Op haar vraag geeft ze gelijk een toelichting met haar aanname over datgene wat ze gehoord heeft van Jan (regel 8-10). Haar aanname is dat Jan moeder onder druk zet om een keuze te maken, terwijl naar haar idee het een beslissing van beide ouders moet zijn. Hierin deelt ze haar eigen mening (regel 12-13).

Op deze vraag wordt niet direct een antwoord gegeven en daarop stelt Naomi haar vraag opnieuw (regel 17). Ze vraagt hier: "wat is er samen gedaan?" Daarop geeft ze een aanvulling dat ze hoort dat de PGO'er alleen met moeder bezig is (regel 18). In deze aanname lijkt daaronder haar mening te liggen, dat ze dat niet goed vindt. Hierop reageert Jan met dat vader niet echt betrokken is (regel 20).

Fleur stelt zachtjes de vraag: 'dat lukt niet?' (regel 21). Hiermee lijkt ze te vragen, waarom vader niet betrokken is: dat gebeurt niet of dat lukt niet lijkt ze te vragen? Doordat ze tegelijk met Jan praat, gaat het gesprek over deze vraag heen.

Kelly trekt Naomi's vraag verder door en stelt de vraag of er "überhaupt gesprekken met hun samen zijn?" (regel 22). Hierover denkt Jan na en komt hij met verschillende antwoorden. Hij vertelt dat vader passief is, maar tegelijkertijd wil vader leren omgaan met zichzelf, zodat zijn vrouw hem niet verlaat (regel 24-32).

In dit fragment word er door collega's doorgevraagd op wat ouders samen doen. Er wordt dus onderzoek gedaan naar het gezinssysteem: Wat doen de ouders en hoe verhoudt zich dit tot elkaar? Er wordt om duidelijkheid gevraagd, maar ook wordt er een kritische mening uitgesproken over de rol van vader. Het wordt duidelijk dat vader zeer passief is. Maar tegelijkertijd komt er een opening, omdat vader wel wil leren. Echter wordt hier niet op doorgegaan en gaat men verder praten over het feit dat deze moeder weg wil bij haar man.

Fragment 2:

- 1) Fleur en en wie vertrouwen deze mensen nog meer van vaders kant en moeders
- 2) kant of iemand samen?
- 3) (1.0)
- 4) Fleur [Behalve die] ja behalve de pgo'er
- 5) Jan [wie vertrouwen ze]
- 6) Jan weinig ze hebben eigenlijk niet echt eeh (.) netwerk (1.0) °nee°
- 7) Fleur °geen familie?° [(mompelt °en en en en°)] [°collega's?°]
- 8) Tessa [hebben ze dat afgesloten?]
- 9) Onbekend °buren°
- 10) Jan [nee (0.5) nee]
- 11) Jan nee dat (0.5) neeh (0.5) ja ze leven heel erg op (0.5) op zich zelf (.) zeg maar
- 12) Tessa ik ken deze casus ook ik heb voor *naam erin gezeten [(.)] kort toen kort
- 13) toen=
- 14) Jan [↑Ooo]
- 15) Tessa =moest [ik weg] (1.0 gelach door anderen) en ik heb daar
- 16) Jan [ja]
- 17) Tessa wel eens een groot overleg gehad met eleos en met een eeh oom en tante en
- 18) met ouders (.)
- 19) Jan oke
- 20) Tessa en die oom en tante maakte zich toen heel erg zorgen om haar om het
- 21) lichamelijke stuk dat ze dan [eeh]
- 22) Naomi [moeder?]

- 23) Tessa die oom en tante.
 24) Naomi ja, maar om (.) zorg [om moeder?]
 25) Tessa [o nee om dochter]
 26) Fleur [om dochter omdat ze zichzelf ook verwaarloosd he]
 27) Tessa [ja en daar ging ze ook wel eens heen logeren] (.) en dan zagen ze haar en
 28) dan hadden ze zoiets van nou volgens mij (.) <klopt dit niet helemaal.< maar
 29) ik weet natuurlijk niet hoe dat contact nu is. of die oom en tante of dat
 30) ouders zoiets hebben van jullie komen te dicht b.i.j want
 31) [(.) daar kwam het wel een beetje toen
 32) Jan [ja een van de twee (.) een van de twee] eeh maar >goed ja dit gesprek heb ik
 33) dus ook al een half jaar geleden gevoerd> een van de twee moest (.) niets
 34) van die tak hebben (0.5) dus die eeh dat was eigenlijk geen onderwerp van
 35) gesprek meer om die te betrekken.
 36) Tessa °nee° (.) maar zij waren wel heel erg betrokken toen voor dat meisje als
 37) belangrijke persoon voor haar °laten we maar zeggen°
 38) Jan °oke°
 39) Kelly heeft dat meisje vriendinnen?
 40) Jan Eentje (1.0) °ja° maar en nu moet ze ook belangrijk trouwens om te
 41) vertellen eehm(.) ze hebb:eh twee weken geleden een gesprek gehad op
 42) school (.) omdat ze niet meer ging en nou wordt er naar cluster 4 onderwijs
 43) eeh gezocht (0.5) omdat ze pdd-nos heeft en het eigenlijk gewoon niet gaat.

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment stelt Fleur een vraag naar het informele netwerk (regel 1). Jan geeft in regel 6 het antwoord dat ze niet echt een netwerk hebben. Op dat antwoord vraagt Fleur door. Ze geeft een aantal voorbeelden van het informele netwerk die mogelijk betrokken kunnen worden: "familie? Collega's?" (regel 7). Tessa vraagt tussendoor of ze het (netwerk) hebben afgesloten (regel 8) en iemand anders vult de voorbeelden aan met: "buren?" (regel 9). Jan geeft reageert weer met dat ze erg op zichzelf leven (regel 11).

Op het 'negatieve' antwoord van Jan, reageert Tessa door iets te zeggen over haar eigen ervaring met dit gezin. Ze vertelt dat toen zij betrokken was een oom en tante betrokken waren in dit gezin (regel 12-28). In regel 29 zegt ze: "Ik weet natuurlijk niet hoe dat contact nu is." In regel 32-35 reageert Jan op deze vraag. Hij vertelt dat een van de twee ouders niets meer met die familiekant te maken wil hebben. Tessa reageert hierop met haar eigen mening, namelijk dat de oom en tante wel belangrijke personen waren voor hun dochter (regel 37-38). Jan zegt hierop zachtjes oké en onderzoekt verder niet of er nog mogelijkheden zijn om de oom en tante erbij te betrekken (regel 38).

Kelly stelt een vraag over het netwerk: Heeft meisje vriendinnen? (regel 39). Daarop geeft Jan antwoord: 'Eentje', maar gaat door met een nieuw onderwerp namelijk school (regel 40-43).

In dit fragment doen collega's duidelijk onderzoek of er het informele netwerk beschikbaar is rond dit gezin. Tessa heeft ervaring in dit gezin en vraagt met haar kennis over het gezin of de oom en tante nog betrokken zijn. Hierop krijgt ze een negatieve bevestiging van Jan (regel 32-25). Tessa gaat hierop door. Ze vertelt namelijk dat de oom en tante belangrijk waren voor de dochter. Daarmee brengt ze haar mening naar voren. Uiteindelijk reageert Jan (regel 38) met 'oké' en gaat het gesprek over een ander onderwerp.

Uiteindelijk in het gesprek komen ze nog terug op het onderwerp: of oom en tante nog betrokken kunnen worden. Jan zegt hierop: "Dat kan ik in ieder geval uitvragen". (1.2Df3:16). Het bevragen van collega's over het informele netwerk, zorgt ervoor in deze casus dat de inbrenger waarschijnlijk actie gaat ondernemen.

Casus B2

De week voor de opname van deze casus (toen B) is deze casus (nu B2) ook ingebracht (opname 1.1). Het gaat over een dove buitenlandse man. Hij is vader van vier kinderen. Hij komt uit Afghanistan en wil weer participeren in de maatschappij doormiddel van werk, want hij zit nu alleen maar thuis. Een doel is dus participatie in de maatschappij. Dochter raakt overbelast, aangezien ze veel doet voor vader en moeder. Ze helpt vader door als tolk bij gesprekken te zijn. Ook heeft ze het contact met de buitenwereld. Ditmaal ligt de focus op het feit dat het gaat om meervoudige problematiek. Vorige keer is deze casus ingebracht en kwam het idee voor werk veel naar voren, maar er speelt meer. Vorige keer was de netwerkcoach aanwezig bij deze casus, maar is er niet gesproken over het informele netwerk. Yara is in deze casus de inbrenger en dit was een aftikvraag. Het bijzondere aan deze casus is dat dochter al begeleid wordt door Naomi uit het sociaal team. De dochter was voor vader al aangemeld. Vader is nu aangemeld bij het sociaal team en daarvan is Yara de begeleidster. De vraag van dochter is compleet anders dan de vraag van vader. Of het idee van één regisseur, één plan in dit gezin is toegepast hebben wij geen zicht. In fragment 1 komt naar voren dochter overbelast is (1.2B2f1:3-5).

Fragment 2:

- 1) Yara ik denk dus die ouders moeten sterker gemaakt worden dat die hun eigen
- 2) verantwoordelijkheid nemen om hun dingen te doen zodat die dochter ook los
- 3) gewekt wordt van (.) uit de gezinssituatie waarin zei alles eeh op haar bordje krijgt.
- 4) Naomi ja want je ziet alle kinderen wel zorg taken opnemen eeh eeh een kind die gaat
- 5) werken zodat er thuis dingen aangevraagd kan worden of zo dat soort dingen
- 6) Yara een loei van een tv heeft hij dus ook gekocht echt een [hele grote]
- 7) Tessa [hoeveel] kinderen zijn er?
- 8) Yara vier de jongste is veertien en dat meisje is bijna zesentwintig
- 9) Tessa oke
- 10) Yara [ze zijn ontzettend zorgend voor elkaar]
- 11) Naomi [Je ziet ontzettend de wij cultuur daarbinnen] ze doen alles voor en met elkaar maare
- 12) Levi is jou doel ook haar doel van [dochter bedoel ik]?
- 13) Naomi [nee nee] dat is de mijne (gelach)
- 14) Levi o o oke want daar kan je nog wel eens over vallen inderdaad
- 15) yara eeh ja nee de dochter heeft nu heel duidelijk voor ogen dat ze eeh dat ze weet dat
- 16) ze verder moet en dat ze wel uit huis wil en dat ze weet (.) ja hoor [dat] ze voor
- 17) haarzelf moet gaan [zorgen] omdat ze nu geen studie geen werk niks meer doet.
- 18) Naomi [ja] [ja] [ja]

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment vertelt de inbrenger dat dochter alles op haar bordje krijgt (regel 1). Naomi vult dat aan door haar eigen ervaring te vertellen en bevestigt het daarmee. Ze vertelt het volgende over het gezinssysteem: "Ja want je ziet alle kinderen wel zorgtaken opnemen" (regel 4-5). Tessa vraagt door over het netwerk, door te vragen hoeveel kinderen er zijn (regel 7). Hierop geeft Yara antwoord en Tessa geeft bevestiging door middel van het zeggen van "oké". Zowel Yara als Naomi benoemen nogmaals dat het gezin veel voor elkaar zorgt (regel 10-11). Levi vraagt vervolgens naar een ander onderwerp. Hij vraagt aan Yara of haar doel ook het doel van dochter is.

In dit fragment wordt duidelijk dat het gezinssysteem veel zorg draagt voor elkaar. Hierin zou verder doorgevraagd kunnen worden op de zorgtaken die de andere kinderen op zich

nemen. Zo kan ook duidelijk worden of de andere kinderen net als dochter overbelast zijn. In plaats daarvan gaat het gesprek over op een ander onderwerp.

Fragment 3:

- 1) Yara er moet een goeie start zijn
- 2) Naomi en een houvast die hun ook als er een een een groep gestart is
- 3) voor iets waar ze aan meedoen
- 4) dat die daarna ook er nog is om te zeggen wat is nu stap twee
- 5) want dat gaan ze zelf niet vinden en niet eeh
- 6) Roos en wat zit daar eigenlijk om heen dat vroeg ik me nu je dat allemaal zo zegt eeh
- 7) aan netwerk of eeh zit daar helemaal niks om heen?
- 8) Yara nee dat heb ik niet kunnen ontdekken
- 9) ik weet dat moeder een eeh afghaanse vriendin heeft die woont dan hier in de flats
- 10) Roos hmm hmm
- 11) Yara maar dat is nog een extern contact
- 12) Naomi en er was een vriendin in was dat in veenendaal geloof ik maar die was nu
- 13) verhuist naar utrecht dus daar kon deze dochter naar toe
- 14) als het haar thuis wat te veel werd
- 15) maar dat kan nu niet meer
- 16) Yara en die man had wel contacten uit die doven groep maar die zijn of verhuist of
- 17) overleden dus dat is ook weer zo sneu dus hij moet ook weer een groter netwerk
- 18) krijgen
- 19) Levi maar zeg je dan ook van is het dan de vraag van
- 20) ik ben niet meer dus misschien stel ik een domme vraag
- 21) maar heeft het dan ook niet te maken met van zou
- 22) iemand van het sociaal team daar gewoon nog een jaar mee aan de slag moeten
- 23) zijn of denk je per definitie aan opschalen?
- 24) Yara ik denk per definitie aan opschalen want ik kan niet met die man communiceren
- 25) want ik ken geen gebarentaal maar ik heb wel geleerd dat dit suiker is. ((Hillie maakt gebaar boven een kopje))

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment geeft Naomi advies over wat voor soort hulpverlening nodig is (regel 2-4). Daarbij vertelt ze een aanname dat het de ouders zelf niet gaan lukken om stap twee te vinden (regel 4-5). Vervolgens stelt Roos een directe vraag over het netwerk (regel 6-7). Yara reageert hierop met een “nee”, maar vertelt daarna dat moeder een Afghaanse vriendin heeft. Roos geeft hierop bevestigend antwoord door “hmm hmm” te zeggen. Dit is een aanleiding voor Yara om verder toelichting te geven, ze zegt: “maar dat is nog een extern contact”.

Naomi vult de informatie aan door te vertellen dat dochter een vriendin heeft, maar dat die nu verhuist is naar Utrecht (regel 12-15). Vervolgens vult Yara aan dat de vader wel contacten had, maar nu niet meer. Een van de doelen van de hulpverlening is om een groter netwerk te creëren (regel 16-18). Levi begint daarna over een nieuw onderwerp en er wordt daarna gesproken over wie dit gezin moet gaan begeleiden.

In dit fragment wordt er onderzocht of er een beschikbaar netwerk om dit gezin heen staat. Er wordt antwoord gegeven dat zowel moeder als dochter een vriendin hebben, maar dat deze niet beschikbaar zijn. Dit hebben ze verder niet uitgediept. Collega's zouden bijvoorbeeld kunnen vragen wat zij wel voor moeder en dochter (kunnen) betekenen.

Yara vertelt dat vader ook geen contacten meer heeft en dat het daarom een doel is om een netwerk op te bouwen. Hiermee wordt het onderwerp afgesloten en gaat men verder met een ander onderwerp.

Casus N

Deze casus gaat over een gezin, dat bestaat uit vader, moeder en drie kinderen. De oudste dochter is gediagnosticeerd met autisme en heeft anorexia. De middelste dochter is hoogstwaarschijnlijk ook autistisch. Vader en het jongste kind hebben ook autisme.

In fragment 1 en 2 geeft de inbrenger uitleg over de casus, waarin ze aangeeft welke problemen in het gezin spelen en welke opschalingen ze graag wil doen (1.2Nf1en2). Sara is in deze casus de inbrenger en dit was een aftikvraag.

Fragment 3:

- 1) Naomi en vader die?
- 2) Sara ja eeh
- 3) Yara °waar is vader in dit verhaal? °
- 4) Sara vader die eeh die wil wel maar je ziet door de tijd heen die heeft zo'n ja die is ook
- 5) ook gewoon autist die volgt zijn dagstructuur
- 6) die werkt die gaat 's ochtends om zes uur de deur uit en die
- 7) komt er om zeven uur in en als er op maandagavond tennis op het programma staat
- 8) dan gaan we naar tennis en dan gaan we niet eeh als de pasta aan de muur zit
- 9) omdat dochter één niet wilt eten (.)
- 10) dat helpen opruimen zeg maar dus moeder heeft er gewoon een vierde kind bij
- 11) en heeft dan liever dat hij maar gaat maar
- 12) Julia ()
- 13) Sara het werkt niet moeder die eeh is echt op en ik heb zoiets van als zij omvalt
- 14) dan rolt het hele gezin om want zij is alle ballen aan het hooghouden in haar upje
- 15) Levi maar moet je ook niet onderzoeken of daar nog iets anders(.)
- 16) dat weet ik niet hoor ik [ken] het niet hoor (.)
- 17) maar of daar nog iets anders in zou kunnen gebeuren want eeh
- 18) snap je? Vader die eeh nou ja =
- 19) Sara [ja]
- 20) Levi het gevaar bestaat dat we er te gemakkelijk mee akkoord gaan
- 21) en vader denkt van tralala zoek het maar lekker uit
- 22) Sara nou ja vader die eeh die die krijgt vanuit het ziekenhuis dee (.)
- 23) lopen er onderzoeken zeg maar
- 24) vader eeh heeft toen eeh in zijn jeugd een ernstig ongeluk gehad waardoor
- 25) die ook een aantal weken in coma heeft gelegen en het ziekenhuis wil uitsluiten of het komt (.)
- 26) dat gedrag van hem voort komt uit de hersenschade zeg maar (.)
- 27) mogelijk of dat het eeh of eeh van autisme is.

Uitleg interacties in dit fragment

Naomi stelt hier een directe vraag naar het netwerk: "en vader die?" (regel 1). Sara reageert hierop met: "ja eeh". Het lijkt hier of ze even nadenkt over deze vraag. Yara herhaalt de vraag van Naomi door opnieuw te vragen naar de rol van vader (regel 3). Sara vertelt dat vader "ook gewoon autist is" en geeft hierbij een voorbeeld over zijn gedrag (regel 4-9). Daarmee zegt ze indirect dat vader niet inzetbaar is. Dit versterkt ze door te zeggen, dat moeder liever heeft dat hij zijn eigen gang gaat (regel 10-11).

Levi stelt een kritische vraag op deze aanname: "maar moet je ook niet onderzoeken of daar nog iets anders?" Hij geeft zijn eigen mening met daarin een stukje advies, maar maakt zijn zin niet helemaal af. Hij spreekt zijn kritische mening uit door te zeggen: "het gevaar bestaat dat we er te gemakkelijk mee akkoord gaan" (regel 20). Hij doet vervolgens een aanname over vader

(regel 21). Sara reageert hierop door te zeggen dat er onderzoeken lopen voor vader (regel 22-27). Hierna gaat het gesprek over op een ander onderwerp.

In dit fragment onderzoeken collega's de rol van vader door kritische vragen te stellen over aannames van de inbrenger. Door het antwoord dat er onderzoeken lopen, is het onderwerp vader afgesloten. Waarschijnlijk namen de collega's aan dat eerst de uitslagen uit de onderzoeken moet worden afgewacht, voordat verder de rol van vader onderzocht kan worden.

Fragment 4:

- 1) Naomi zijn er in het netwerk [eehm] gewoon [steunpunten] (.) niet qua praktisch maar
2) gewoon sociaal emotioneel beschikbaar voor
3) Sara [ja er is een] [minimaal]
4) Sara haar vader, haar vader maar dat is ook een man op leeftijd maar die helpt haar
5) bijvoorbeeld eehm want op donderdag komt er hulp in de huishouding en dan
6) gaat hij in huis zitten (.)
7) omdat zij weer naar de therapie in eeh in zeist moeten
8) Naomi nee maar eventjes voor voor dochter middelste dochter die lijdt onder dat
9) oudste [dochter is er]
10) Sara [ja die heeft een] eeh een vrouwtje in lunteren waar zij ook huiswerkbegeleiding
11) krijgt alleen dat is inmiddels geen huiswerkbegeleiding meer dat is gewoon even
12) gezellig [eeh] bij een vriendinnen clubje even ontspannen zeg maar dus dus dat
is
13) Naomi [haar contact (.) positief]
14) Sara goed maar aan de andere kant zegt moeder ook dat geeft me weer stress
15) want dat is in Lunteren en dan moet ik haar daar weer heen brengen en weer
halen eehm
16) en ze zegt ik heb liever zij huiswerkbegeleiding krijgt wat echt effectief is zeg
maar
17) want ik merk gewoon en school ook dat zij in dehkh (kruks) raakt in haar
18) planning en structuur en dat krijgt ze bij dat vrouwtje in Lunteren niet
19) (3.0)
20) Sara en de middelste wilt ook niet zo veel

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment vraagt Naomi wie er in het netwerk zitten voor dit gezin. Hierbij zegt ze: "niet qua praktisch maar gewoon sociaal beschikbaar voor" (regel 1,2). Sara geeft antwoord dat de vader van moeder op donderdag oppast (regel 3-7).

Naomi verduidelijkt haar vraag, door te vragen wie er voor de middelste dochter beschikbaar is (regel 8,9). Sara geeft hierop antwoord dat ze naar een vrouwtje in Lunteren gaat voor huiswerkbegeleiding, maar dat het meer even voor ontspanning is tegenwoordig (regel 10-12). Naomi reageert bevestigend en geeft een compliment over dit contact het is namelijk "positief" (regel 13). Sara reageert hierop dat het goed is, maar dat het moeder ook weer stress geeft, omdat ze daarvoor ook heen en weer moet rijden. Moeder heeft liever dat de huiswerkbegeleiding effectief is.

In het volgende fragment dat is uitgeschreven, maar hier niet verder hebben opgenomen, (zie 1.2Nf5) zoeken collega's naar mogelijkheden voor de juiste huiswerkbegeleiding voor deze dochter. Hierbij denken ze aan CHE studenten of een vrijwilliger bij Netwerk Dien je Stad². Aan het einde van deze casus wordt nog gesproken over de jongste zoon en of zou kunnen meerijden naar school met een andere moeder. Uiteindelijk wordt er besloten dat er voor andere rijmomenten een vrijwilliger wordt gezocht en dat er huishoudelijk hulp ingezet gaat worden.

² Netwerk Dien je Stad is een jongerenvrijwilligersnetwerk dat hulp en netwerk biedt aan mensen die weinig of geen netwerk hebben.

Casus P

De casus gaat over een gezin, dat bestaat uit vader, moeder en met twee zonen. De oudste zoon heeft LVB (licht Verstandelijk Beperkt) en de jongste heeft Asperger. De ouders hebben hulp gevraagd voor hun zonen. De oudste heeft bijvoorbeeld problemen op stage, waarin hij overvraagd wordt en hij zijn grens niet kan aangeven. De inbrenger wil 2 begeleiders van Siza inzetten voor beide zonen. Ze wil dat inzetten voor 2 uur in de week en dat voor een halfjaar lang. Anne is in deze casus de inbrenger en dit was een meedenkvraag. In fragment 1 (regel 1-33) legt Anne haar casus uit: welke problemen in dit gezin spelen en welke hulpverlening zij zou willen inzetten.

Fragment 1:

- 34) Luuk je zegt onderling bedoel je tussen de twee [jo]
35) Anne [jong]ens is de ruzie omdat ze elkaar gewoon niet begrijpen
36) en ouders vinden het moeilijk om het uit te leggen uu (1,0)
37) ja ze hebben gewoon hulp nodig (2,0)
38) Emma en wat kan die oudste over een jaar als siza klaar is? (2,0)
39) wat is dan [anders]
40) Anne [ja] moet nog gekeken worden hoe die hoe die uu dat ie meer zelfstandig is en
41) meer uu uu netwerk heeft
42) en u zelf ook kan aangeven van uu uu op het werk dat ie niet drie opdrachten
43) krijgt maar een opdracht krijgt
44) en dat ie dat ook zelf gaat aangeven (2,0)
45) maar in hoeverre kan ie dat °wat is haalbaar°
46) enu dat moet nog gekeken worden ja
47) Tim zijn ouders ook voldoende beschikbaar in jouw ogen (2,0) voor de kinderen
48) Anne ja ja (vindt ook) alleen hun lopen heel erg tegen feit aan dat ze gewoon ouder zijn
49) vader gaat wel mee naar werk euh stage met die ene jongen
50) maar die jongen voelt zich gewoon heel vervelend
51) als ie vader meegaat papa gaat mee
52) dan voelt ie zich heel klein dan is ook logisch dan wil ie liever iemand anders bij
53) en die ook gewoon professioneel kan kijken hé hoe kun je het zelf aanpakken
54) want dat kunnen ouders gewoon niet °kunnen ze dat ja °

Uitleg interacties in dit fragment

Dit fragment begint met een verhelderingsvraag van Luuk over de casus (regel 34). Vervolgens stelt Emma een vraag naar het doel van het inzetten van de hulpverlening (regel 38,39). In het antwoord benoemt Anne dat er een netwerk opgebouwd moet worden voor de jongen (regel 41). Tim vraagt naar de relaties tussen de ouders en hun beide zonen. Hij vraagt of de ouders voldoende beschikbaar zijn in de ogen aan van Anne (regel 47). Anne reageert in regel 48 met: "ja ja (vindt ook) alleen hun lopen erg tegen het feit aan dat ze gewoon ouders zijn". Daarbij geeft ze een voorbeeld dat vader meegaat naar de stage van de jongen, maar dat de jongen dit liever niet heeft. Ze geeft aan dat de jongen professionele begeleiding nodig heeft en dat ouders dit niet kunnen. Zachtjes herhaalt ze de vraag: "kunnen ze dat ja". Hierop wordt verder niet kritisch op gereageerd.

fragment 2:

- 1) Emma maar je ziet ook een belangrijke rol voor die begeleider thuis om daar die jongen
2) van alles en nog wat te leren
3) Anne dat is de [grootste rol dat] ie zelfstandig gaat leren leven en [wonen] en ze eigen
4) dag [indelen] en dat ie zelf uu um schone kleren aandoet
5) Emma [dat is de grootste rol]

- 6) [Ja]
 7) [Ja]
 8) Anne want ouders sturen heel veel bij (.)
 9) Emma ja
 10) Roos **en waarom lukt dat ouders zelf niet?** misschien wat is er met de ouders dan (2,0)
 11) Emma °is er iets met de ouders°
 12) Anne nee er is niets met de ouders
 13) Roos **nee [nee]**
 14) Anne [nee]
 15) Roos **het lukt ouders ze niet om stap voor stap die jong:e wat meer**
 16) **verantwoordelijkheid te geven va:n**
 17) Anne nee nee die jong blijft heel erg aanleunen na tegen hun
 18) Roos **ja [()]**
 19) Luuk [(betekend dat ze] 's avond alleen bij ze zijn) buiten zijn ouders om andere
 20) **gezinsleden netwerk vrienden wie dan ook**
 21) Anne ja die jongens stoten zich ook wel echt af tegen de ouders zo van
 22) nou is het klaar julie (.) julie bemoeien er niet meer mee
 23) maar ondertussen hebben ze die ouders gewoon wel nog nodig (.)
 24) Emma **hmm (.)**
 25) Anne en ja ja dat is een natuurlijk iets maar u dat speelt er ook wel dus ja
 26) als er iemand anders bijkomt heb je andere inzichten
 27) Rik is er in verleden al andere ondersteuning geweest?
 28) Anne nee alleen huishou huiswerkbegeleiding

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment vraagt Roos: “en waarom lukt dat ouders zelf niet? (regel 10)”. Roos doelt hiermee op het feit dat ouders er niet voor kunnen zorgen dat beide zonen zelfstandig worden. Emma herhaalt zachtjes de vraag van Roos ter verduidelijking voor Anne. Anne geeft als antwoord dat er niets is met de ouders in regel 12. Roos zegt: “nee [nee]” (regel 13) daarmee vraagt ze eigenlijk: “is dat zo?”. Vervolgens vraagt ze door in regel 15 en 16 waarin ze ook een stukje advies geeft in de aanpak van het zetten van stappen. Roos stelt dus kritische vragen over de aanname dat het ouders het niet lukt om de jongen meer zelfstandigheid aan te leren. Anne geeft ‘negatief’ antwoord in regel 17: “nee nee...”. Daarop reageert Roos bevestigend met “ja”.

Vervolgens vraagt Luuk naar het netwerk van de jongens, daarbij geeft hij een aantal voorbeelden (regel 20). Het lijkt erop dat Anne vervolgens nog antwoord geeft op de vorige vraag, want ze geeft meer uitleg over de relatie tussen de ouders en hun beide zonen. Emma reageert bevestigend op deze uitleg (regel 24) door “hmm” te zeggen. Dit geeft Anne waarschijnlijk ook een stimulans om door te praten. Ze noemt het argument dat als er iemand anders bijkomt, dan geeft dat andere inzichten (regel 26). Het lijkt haar dus te helpen. Tenslotte vraagt Rik of er in het verleden nog andere ondersteuning is geweest en hiermee gaat het gesprek over op een andere onderwerp.

In deze casus worden er door collega’s vragen gesteld over het gezinssysteem: wat doen ouders om te helpen en waarom lukt het ze niet? Vervolgens wordt er kritische vraagtekens gezet achter de aanname dat het de ouders niet lukt. Aan het einde van de bespreking wordt ingestemd om twee hulpverleners in te zetten in dit gezin.

Casus U

De casus gaat over een oudere vrouw die aan het dementeren is en steeds meer achteruit gaat. De inbrenger wil haar laten opnemen in een verpleeghuis, maar de wachtlijst is daar een halfjaar. Daarom wil ze ondertussen huishoudelijke hulp inzetten. Yara is in deze casus de inbrenger en dit was een aftikvraag.

Fragment 1:

- 1) Yara maar die komt bij vraag want mevrouw is heel erg zorgmijndend

- 2) dus vorig jaar was dat nog niet heel veel meer
3) maar nu is ze wat verder weggezakt
4) en proberen we toch hulp te krijgen
5) ook omdat twee zussen van ook in de 80
6) Naomi ha ((verbaasde kreet))
7) Yara ((lacht)) dat zit in de familie
8) maar die komen dan vanuit limburg en den haag
9) komen ze naar ede toe om haar zus te helpen
10) want ja dan was er nog iemand die nog wat deed
11) en dan neemt ze natuurlijk wat prakjes eten mee dat soort gaat dat soort dingen
12) maar goed dat wordt hun ook te zwaar
13) het huis wordt steeds meer verwaarloosd en vervuild dus
14) Naomi wat
15) um wat nu ingezet dat ze opgenomen gaat worden
16) Naomi ja
17) Yara omdat dat is wel gewoon nodig op den duur
18) maar tot die tijd moet er ook huishoudelijke hulp ingezet worden dat ingezet
worden
19) Naomi hmm
20) Yara °dat gewoon de boel beetje geregeld blijft°
21) Jesse [waar () aan het werk] geen anderen kinderen
22) Yara [en dan ()]
23) Yara een zoon in Ede wonen en die doet ook wel wat dingen
24) die komt ook wel paar keer per week langs
25) Jesse oké
26) Yara ((knikt ja ja)) dus die doet ook wel wat voor hem mogelijk is (2,0)
27) Jesse nee ik zat te denken anders ben je wel heel erg eenzaam dan uu
28) Yara jah
29) Naomi ja
30) Jesse ondanks je dementie dat vergeet je ook zo weer °dat scheelt ook wel°
31) Yara ja
32) Yara contact met burens schijnt niet zo geweldig te zijn dus dat eventueel contacten
33) Jesse ja
34) Naomi en
35) Fleur dus inzet burens et cetera is ook niet
36) Yara nee dat werkt niet zo nee (.) nee
37) Fleur misschien met wantrouwen et cetera
38) Yara ja (.) achterdocht en wantrouwen zit tuurlijk heel erg in deze vrouw
39) Jesse zit ze waar zou ze opgenomen worden

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment geeft Yara uitleg over de casus. Ze vertelt dat deze vrouw twee zussen heeft van in de 80 en daar wordt met een verbaasde kreet op gereageerd (regel 6). Yara licht toe dat het te zwaar wordt voor beide zussen om nog te gaan helpen (regel 7-13). Naomi stelt vervolgens een praktische vraag over de casus (regel 14,15). Yara reageert met dat ze huishoudelijke hulp wil gaan inzetten. Naomi reageert hierop bevestigend met "hmm" in regel 19. Jesse stelt vervolgens een vraag naar het netwerk hij vraagt namelijk of mevrouw nog andere kinderen heeft (regel 21). Yara geeft hierop antwoord dat er een zoon is en "die doet ook wel wat dingen" (regel 23,24). Jesse reageert bevestigend met "oké". Vervolgens licht hij zijn vraag toe en toont empathie. Hij bedoelde dat deze vrouw wel heel erg eenzaam is anders (regel 27). Hierop wordt door zowel Yara als Naomi bevestigend gereageerd.

Yara vertelt in regel 32 dat het contact met burens niet zo geweldig is. Hierop wordt door collega's bevestigend gereageerd en Fleur spreekt de conclusie uit dat de burens in dit geval niet ingezet kunnen worden (regel 35). Yara reageert hierop bevestigend met "nee dat werkt niet zo

nee (.) nee” in regel 36. De vraag hier is echter of het zo moet zijn dat burens niet worden ingeschakeld wanneer iemand achterdochtig en wantrouwend is. Waar ligt hier de grens? Dit zou verder uitgediept kunnen worden.

Fragment 2:

- 1) Eva nou ja helder verhaal
- 2) Fleur ja precies
- 3) Kelly netwerk voldoende [ui]geput denk ik
- 4) Yara [maar ze doen het wel]
- 5) Ja ja
- 6) Eva opella
- 7) Yara ja bij opella

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment stelt Kelly de conclusie dat het netwerk volgens haar voldoende uitgeput is (regel 3). De uitspraak maakt ze zachter door er “denk ik” erachter aan te zeggen. Ze vraagt indirect om bevestiging uit de groep. Yara bevestigt dit door te zeggen dat het netwerk wel wat doet en zegt “ja ja”. De rest van de groep lijkt hierin mee te stemmen. Vervolgens zegt Eva “Opella”, daarmee vraagt ze aan Yara of ze Opella in wil zetten. Daarmee wordt de casus afgesloten.

Casus X

De casus gaat over een moeder met een partner, die niet de biologische vader is van de twee kinderen. De vraag is om een verlenging van de beschikking, maar met minder uur vanuit Siza. De oudste heeft autisme en moeder heeft borderline. Moeder heeft nog niet genoeg ruimte om het geleerde toe te passen en als ouder boven de oudste zoon te staan. Tessa is in deze casus de inbrenger en casus X was een aftikvraag.

Fragment 1:

- 9) Tessa en nog even over het netwerk eeh oma is een hele belangrijke factor
- 10) die heeft ook opgepast toen moeder naar Zuid-Afrika ging voor afkicken (.)
- 11) oma is heel erg betrokken als zonen zich niet lekker voelen
- 12) gaan ze altijd naar oma toe daar kunnen ze heel goed mee praten
- 13) dat botst wel eens met moeder omdat oma haar visie heeft op opvoeding
- 14) en moeder heeft haar visie op opvoeding dus dat is soms nog wel eens een dingetje
- 15) maar dat is wel een hele belangrijke persoon °in hun leven en°
- 16) of ze de biologische vader is niet meer eeh in beeld
- 17) (2.0)
- 18) en voor de rest is er niet heel veel netwerk
- 19) ze hebben wel eeh een eigen vriendjes de jongens
- 20) waar ze gewoon naar toe kan waar ze mee kunne spelen dus dat is wel eeh
- 21) daar zit ook voor de rest geen vraag in (.) °het is echt opvoeding°
- 22) (2.0)
- 23) Emma ja
- 24) Tessa duss
- 25) Kees en hoe is die eeh nieuwe man van moeder betrokken hoe ondersteunt die?
- 26) Tessa eeh nou ja die is die ondersteunt wel alleen moeder vindt het soms nog wel lastig
- 27) om dan samen op een lijn te zitten (.)
- 28) omdat zij wat meer haar ouderrol moet gaan pakken
- 29) soms dan gaat hij meer in de opvoeding doen
- 30) Kees hmm hmm
- 31) Tessa en dat is ook misschien vanwege haar (.) kwetsbaarheid op dit moment
- 32) maar dat zou ze zou zelf wel wat steviger daarin willen staan

- 33) hij heeft zelf geen kinderen maar het gaat tussen hun wel eeh voor de rest wel
34) gewoon goed
35) Kees oke en is hij dan ook betrokken bij de gesprekken eeh met siza?
36) Tessa hij? °bedoel je dat°
37) Kees ja ja
38) Tessa ja ja ja in principe vooral met moeder maar ook wel
39) de nieuwe partner is wel eens bij of met de kinderen °dus dat doen ze wel°
40) Kees oke

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment geeft Tessa uitleg over de casus. Daarbij geeft ze informatie over het netwerk in regel 1 t/m 20. Ze sluit haar verhaal af door te zeggen dat de hulpvraag echt in de opvoeding ligt (regel 21). Hierop reageert Emma bevestigend met "ja" in regel 23. Kees vraagt vervolgens in regel 25 naar het netwerk: het gezinssysteem. Hij vraagt namelijk hoe de nieuwe man van moeder betrokken is. Tessa antwoordt dat hij ondersteunt, maar dat moeder het lastig vindt om samen op één lijn te zitten (regel 26,27). Kees reageert bevestigend met "hmm hmm" (regel 30). Tessa geeft daarna verder uitleg. Kees vraagt hierop door, door te vragen of deze man ook betrokken is bij de gesprekken met Siza (regel 35). Tessa legt uit dat hij er soms bij zit en Kees reageert hierop bevestigend met "oké" (regel 39,40). Aan het einde van deze casus wordt ingestemd om de uren te verlagen naar twee uur.

Bijlage 4. fragmenten hoofdstuk 7

Wat is in de praktijk geobserveerd?

Casus A

Deze casus gaat over een gezin met meervoudige en complexe problemen. Het gezin bestaat uit vader, moeder en drie kinderen. De inbrenger (Eva) komt met de vraag over opschaling van huishoudelijke hulp binnen dit gezin. Deze casus was een meedenkvraag voor de inbrenger en deze casus kwam ook naar voren in het hoofdstuk over de netwerkcoach. Daarin kwam naar voren hoe er gesproken wordt over het informele netwerk. Hier komt er naar voren hoe er gesproken werd over de Nuldelijn. In deze casus is het een collega die spreekt en het idee aandraagt over het inschakelen van vrijwilligers om eenmalig het huis grondig schoon te maken.

Fragment 3:

- 1) Emma ja zijn die vier uur extra
- 2) weet je ook even in wat afskalende varianten denken
- 3) je kan ook denken van we schakelen vrijwilligers in
- 4) weet ik veel wat
- 5) om eenmalig dat huis schoon te maken
- 6) Eva hm hm
- 7) Emma dat is een afgeschaalde variant
- 8) maar weet niet of dat past bij dit systeem
- 9) gezien alle problematiek
- 10) Eva uhm hm
- 11) Jesse en willen ze dat wel
- 12) Emma [en willen]
- 13) Jesse [je hebt het over] schoonmaken of opruimen dat zijn twee verschillende dingen
- 14) Emma dat zijn twee verschillende dingen ↑jah
- 15) kijk en de vraag die jij ook al net stelde
- 16) is wat is het doel van het ophogen he?
- 17) Jesse [nou dat is ()]
- 18) Eva [maar dat in ieder geval onder aan de streep] werk verzet wordt
- 19) Jesse maar ook iets dat er op korttermijn iets gaat gebeuren
- 20) Eva ja dat ook
- 21) ↑ja
- 22) en de beschikking ook de twee uurtjes die er nu zijn te stoppen
- 23) dus dat sowieso
- 24) Emma ja die beschikking is afgelopen dus [dus (.) en]
- 25) Eva ja dus we staan opnieuw voor de keus
- 26) wat doen we ermee
- 27) Emma om überhaupt huishoudelijk hulp in te zetten
- 28) Eva ja
- 29) Emma [zeg maar]
- 30) Eva dat klopt
- 31) Emma de conclusie is uhm of een aanname of conclusie is in elk geval
- 32) het gezin heeft hulp nodig in de huishouding
- 33) Eva ja

Uitleg interacties in dit fragment

In deze casus is de Nuldelijn in de vorm van vrijwilligerswerk als idee of advies door collega Emma ingebracht (in regel 3). In regel twee is mooi zichtbaar dat ze in een afgeschaalde variant gaat denken. Ze ziet dus in dat dit misschien mogelijk is. Dat maakt dat ze haar idee inbrengt. Ze

stelt het idee kritisch aan de kaak omdat ze doorvraagt op het idee en de vorm van het de hulpverlening. Was het eenmalig een grote schoonmaak of gaat het om het structureel een aantal uren in de week schoonmaken. Ze geeft aan in regel 7 dat het dan een afgeschaalde variant is, maar ze weet niet of dat het passend is. Ze zorgt er voor dat er ruimte is voor discussie. Daarbij geeft Jesse een extra vraag namelijk: “en willen ze dat wel”. Daarmee verduidelijkt hij de situatie. Daarmee lijkt hij het idee van Emma indirect te bevestigen. Jesse verduidelijkt dit weer door twee voorbeelden van schoonmaken te geven (regel 13). Hij zit tussen schoonmaken en opruimen te twifelen. Emma bevestigt dit en zo lijken er twee mensen het eens te zijn dat er kritisch wordt gekeken naar de vraag om de huishoudelijke hulp in te zetten.

Emma vraagt zich daarna af wat dan het doel wordt als de huishoudelijke hulp wordt ingezet (regel 16). Eva reageert hierop met haar idee en ze zegt in regel 18 dat er dan onder de streep werk wordt verzet. Jesse maakt dit duidelijker in regel 19 door te zeggen dat er ook op korte termijn iets moet gebeuren. Eva stemt hiermee in, bevestigt dat idee en ze zegt daarna dat de beschikking van de twee uur die er nu zijn gaat stoppen.

Fragment 4:

- 1) Emma het lijkt mij nu uhm tenminste ik zou liever zien dat het integraal wordt
- 2) aangepakt
- 3) zeg maar want de keuze om wel huishoudelijke hulp in te willen zetten
- 4) hangt samen met heleboel van de anderen factoren die een rol belangrijke rol
- 5) spelen uuh en v in mijn beleving gaat dat ook meehelpen te bepalen
- 6) hoelang we zes uur gaan inzetten he? [want]
- 7) Eva [ja dat kan ik me voorstellen]
- 8) Emma want dan kan je vaststellen hoe leerbaar is het gezin
- 9) want dan krijg je de vraag die bij mij ook opkomt is
- 10) moet die huishoudelijke hulp inderdaad nu het moeders en de oudste dochter
- 11) of alle drie dochters als het dochters zijn allemaal
- 12) dat weet ik [niet eens]
- 13) Jesse [ja (tuurlijk)]
- 14) Emma het leren als ze daarin in die zes uur die kinderen leert van
- 15) jij maakt je eigen bed op en weet ik veel wat
- 16) weet je dan kan je na een halfjaar zeggen van nou
- 17) na een halfjaar gaan we weer terug naar de twee uur
- 18) want dan hebben die kinderen wat geleerd
- 19) maar gaan wat de kinderen kunnen leren
- 20) Eva ja dat is nog de vraag
- 21) Emma dat is nog de vraag
- 22) Eva ja

Uitleg interacties in dit fragment

Emma zegt in regel 1 dat ze liever ziet dat het probleem meer integraal wordt aangepakt. Want het hangt af van meerdere factoren om te bepalen of ze voor 6 uur huishoudelijke hulp in kunnen zetten. Emma vraagt zich af, vanaf regel 7 tot 11, of de huishoudelijke hulp dan ook ingezet wordt om bijvoorbeeld de kinderen bepaalde huishoudelijke vaardigheden aan te leren. Ze brengt dit als een indirecte advies. Emma geeft in regel 13 aan dat als de huishoudelijke hulp ook ingezet wordt om de kinderen huishoudelijke vaardigheden aan te leren het ook duidelijk wordt in hoeverre het gezin leerbaar is. Inbrenger Eva geeft bevestiging in regel 19 door te zeggen “dat is nog de vraag”. Het is niet duidelijk of ze hier iets mee gaat doen, maar het is wel duidelijk dat dit haar aan het denken zet. Ze reageert kort met bevestigende woorden waarmee ze laat blijken het verhaal van Emma te begrijpen.

Relatie tussen Nuldelijn en informele netwerk

Tegen het einde van deze casus geeft Eva een korte samenvatting met de uitkomsten. Ze wacht het MDO af en neemt het advies mee over de huishoudelijke hulp. De huishoudelijke hulp is bij

voorbaat goedgekeurd, maar dan moet er in het MDO (Multidisciplinair Overleg) naar voren komen of het passend is en het iets oplevert. De Nuldelijn en het informele netwerk zijn beide in deze casus besproken. Het idee over de Nuldelijn wordt door de inbrenger meegenomen en niet de rol van vader. Het is ook niet duidelijk of ze dit gaat uitzoeken.

Casus B

Casus B is ook terug gekomen in het hoofdstuk over de netwerkcoach. De netwerkcoach heeft niet verbaal deelgenomen aan deze casus toen het over het informele netwerk ging. In deze casus, die gaat over een dove buitenlandse man, is ook de eerstelijns zorg naar voren gekomen in de vorm van het maatschappelijk werk voor doven. De ontmoetingsplek van de Gelderhorst is een voorziening in de Nuldelijn. Het was een meedenkvraag, omdat de inbrenger het een lastige casus vond. Enkele collega's gaven de inbrenger verschillende ideeën. Yara is in deze casus de inbrenger.

Fragment 1:

- 1) Roos omdat hier heb je ook maatschappelijk voor doven en slechthorende bij de riethorst
- 2) heb je daar ook aan gedacht
- 3) Yara uu ja nee ik heb wel even gekeken naar de dagbesteding van de riethorst
- 4) daar zou ie ook terecht kunnen
- 5) Roos jaah en er is zelfs in gelderhorst een ontmoetingsplek
- 6) heb ik ook begrepen
- 7) Yara ja dat zou ook kunnen want dan woont ie dichtbij
- 8) want hij woont hier aan de *straatnaam
- 9) Roos dus dat zijn misschien ook opties om zijn netwerk wat te vergroten
- 10) Yara ja precies ja

Uitleg interacties in dit fragment

Roos bracht in regel 1 het maatschappelijk werk voor doven en slechthorende in de riethorst aan. Ze vraagt of Yara daar al aan gedacht heeft. Yara geeft aan al onderzoek gedaan te hebben naar de dagbesteding in de Riethorst en daar zou de man terecht kunnen volgens haar. Roos geeft daarna aan dat er in de Gelderhorst ook een ontmoetingsplek is in regel 5.

Relatie tussen Nuldelijn en informele netwerk

Als uitkomst gaat de inbrenger onderzoeken of het maatschappelijk werk voor doven en slechthorende passend is. De problematiek in deze casus is dusdanig groot dat het uitbreiden van het netwerk, door bijvoorbeeld een ontmoetingsplek, alleen niet voldoende is.

Casus E

Deze casus gaat over hetzelfde gezin als in casus E2. Casus E is qua tijd eerder opgenomen dan casus E2. Casus E2 is geanalyseerd in het hoofdstuk over de netwerkcoach. Bij deze casus was de netwerkcoach niet aanwezig. De casus bestaat uit een gezin waarin vader hard werkt. Vader en kinderen hebben allen een vorm van autisme. Moeder lukt het niet om de boel op orde te houden. De vraag is of er een vrijwilliger ingezet kan worden voor het huishouden. Autimaat en Agathos zijn betrokken in dit gezin. Autimaat is er voor het omgaan met de problemen rondom autisme en Agathos is betrokken in het begeleiden van het gezin. Naomi is in deze casus de inbrenger en het was een meedenkvraag.

Fragment 1:

- 1) Naomi daar lag al een tijdje de vraag om praktische ondersteuning en toen heb ik
- 2) met het eeh gezin gesproken over eehm (2.0) zouden vrijwilligers daar iets in
- 3) kunnen doen? om eeh omdat het voor moeder is het (1.0) er is ook een vader

- 4) maar die werkt ontzettend veel.
- 5) Dus met eeh als de kinderen thuis komen eeh met het eten zijn gewoon echt
[nouja]
- 6) Fleur [Dan met name waren de problemen]
- 7) Naomi ja (.) het zijn best wel heftige momenten voor moeder om alles eeh te
- 8) structureren en de (1.0) nou ja
- 9) Naomi automaat is ook betrokken als beh:ande eeh (1.0) ja
- 10) als behandeling voor het gezin
- 11) met alle pictos en plannen en eehm er is Agathos (.) is betrokken als ja (.)
- 12) van de Ladiegroep en die doen de gezinsbegeleiding

Uitleg interacties in dit fragment

De inbrenger geeft zelf aan dat er in het gezin al enige tijd de vraag ligt voor praktische ondersteuning (regel 1-5). Vader werkt ontzettend veel en als de kinderen thuiskomen is het enorm druk. Naomi geeft aan dat er al professionele hulpverlening betrokken is. Naomi heeft aangeklopt bij Malkander, maar zij gaven aan dat de problematiek te lastig was voor de vrijwilligers.

Fragment 2:

- 22) Fleur hee en en gewoon huishoudelijke ondersteuning dat die kookt en et cetera en dat
- 23) moeder er voor de kinderen kan zijn
- 24) Naomi ik denk niet dat huishoudelijke ondersteuning dat doet
- 25) Fleur nee dat weet ik dus niet

Uitleg interacties in dit fragment

In fragment 2 (1.2Ef2:1-7) komt duidelijk naar voren dat het netwerk al veel doet volgens de inbrenger. Fleur vraagt naar het netwerk en zoekt uit of het netwerk iets kan doen in de ondersteuning. Naomi geeft aan in dat het netwerk zich al veel inzet in het gezin. Hiermee geeft ze direct aan dat het netwerk al veel doet, maar het wordt niet concreet gemaakt met wat ze precies doen in het gezin. Ook collega's vragen dat niet uit.

Na enige tijd brengt Fleur een idee aan door te zeggen: "Hee en gewoon huishoudelijke ondersteuning dat die kookt en et cetera en dat moeder er voor de kinderen kan zijn" (regel 22). Naomi denkt dat een huishoudelijke ondersteuning dat niet doet. Dit is een aanname van Naomi en het is dus in de praktijk mogelijk dat deze aanname getoetst gaat worden. Hier komt dat niet duidelijk naar voren. De vraag is dus of dat Naomi deze vraag ook gaat neerleggen bij een instantie die huishoudelijke ondersteuning biedt. Anderzijds kan het koken van een maaltijd ook misschien opgelost worden in het netwerk, maar Naomi gaf al eerder aan dat het netwerk zich al veel inzet. De vraag rondom het informele netwerk komt verder niet meer aan bod. Opvallend is dat daarna alleen gesproken is over de Nuldlijn.

Fragment 3:

- 1) Jan °hee en deze mensen die zijn christelijk toch? °
- 2) Naomi ja
- 3) Jan uit de kerk? mensen die eeh wat doen?
- 4) Naomi °ja° (onverstaanbaar)
- 5) Naomi eentje zit er ook op de *naam school dat is natuurlijk ook een best eeh daar
- 6) heb ik ook wel gevraagd maar ze hebben dat werk verkend zeg maar vooral die
- 7) die eeh gene van Agathos is daar dus ik weet niet precies de ins en outs
- 8) Jan Nee
- 9) Naomi maar ik weet dat ze met zowel als (.) als dat netwerk gewoon echt wel kinderen
- 10) individueel eehm daar gebruik van maken maar je kan gewoon niet zes kinderen

- 11) Kees [°Even droppen°]
 12) Namoi [even dumpen of ff]
 13) Jan nee maar misschien dat iemand uit de [kerk het] wel ontzettend leuk vind of
 14) te koken [en] af te wassen en gezellig
 15) Kelly [ja] [ja]
 16) Naomi [ja] [ja]
 17) Naomi nouja dat zou ik wel kunneeh noemen of ze daar °in het netwerk° daar iets
 18) [mee] kunnen
 19) Jan [ja]

Uitleg interacties in dit fragment

Fragment 3 hierboven geeft mooi weer hoe er over de Nuldlijn gesproken wordt. Jan brengt in regel 3 de kerk aan als idee en advies. Naomi geeft daaropvolgend aan dat de het gezin christelijk is en dat de kinderen op een christelijke school zitten. Naomi lijkt het idee min of meer aan de kant te zetten in regel 9, want ze zegt en herhaalt dat het netwerk al de kinderen ondersteuning biedt. Daarnaast zegt ze dat het niet mogelijk is om zomaar iemand te laten oppassen op zes kinderen.

Jan bevestigt dit in regel 13 en geeft een ander idee. Hij geeft aan dat iemand uit de kerk het misschien leuk vindt om te koken of af te wassen. Collega's stemmen in met het idee door bevestigend "ja" te zeggen. Dit zou voor Naomi het effect kunnen hebben gehad dat ze druk van collega's ervaart om de kerk te gaan betrekken. Naomi geeft namelijk twijfelachtig in regel 17 aan dat ze het wel zou kunnen benoemen en zou kunnen vragen of ze daar in het netwerk iets mee kunnen. "In het netwerk" (regel 17) zei Naomi verbaal wat zachter en meer bedenkelijk. Dit kan impliceren dat ze over het idee nadacht, maar het is niet duidelijk of ze het echt een goed idee vind. Ze omarmt het idee in ieder geval niet overdreven gezegd uitbundig.

Een andere collega, Tessa, haakt op dat moment in en verandert het gespreksonderwerp. Ze gaat door over Malkander en vraagt daarop door. Het volgende fragment sluit naadloos aan op het hier boven behandelde fragment.

Fragment 3:

- 20) Tessa maar ik hoorde jou ook zeggen dat bijvoorbeeld malkander het niet doet
 21) [omdat] ze het al niet zitten [omdat] het te heftig is =
 22) Naomi [nee]
 23) Fleur [°omdat het te heftig is°]
 24) Jan [j:aa]
 25) Tessa =dan vraag ik me ook af of je iemand voor de kerk voor dat stukje moet
 26) vragen of misschien wel op een ander onderdeel. want het is natuurlijk heel
 27) mooi zowiezo om de kerk (.) te kijken wat zij kunnen betekenen voor dit
 28) gezin
 29) (2.0)
 30) Naomi maar ik heb ook wel het idee dat vrijwilligers zo (.) ik heb het idee dat bij
 31) malkander willen ze vrijwilligers ook niet met zulke problematiek opzadelen
 32) Tessa het is ook heel pittig
 33) Naomi terwijl ook wel weer denk (j me ze) ze hoeven niet perse iets met de
 34) problema[tiek] want moeder leert dat
 35) Jan [nee]
 36) Tessa [nee nee ja]
 37) Naomi maar ik krijg dat niet [(1.0) daar] binnen
 38) Jan [duidelijk]
 39) Naomi en dat nee ja dat (.) zij denken gewoon we moeten onze vrijwilligers daar ook
 40) een beetje voor beschermen (.) wat ik ook wel weer snap
 41) Tessa maar het is ook wel pittig met a al (.) [best wel veel autistische kinderen en
 42) moeder zit er door heen]
 43) Naomi [het is echt een super (.) wij kwamen daar op gesprek en wij dachten al (.)

- 44) wat gebeurt hier allemaal?]
- 45) Tessa ik kan me er ook wel iets bij voorstellen.

Uitleg interacties in dit fragment

In het bovenstaande fragment stelt collega Tessa het idee van de kerk kritisch aan de kaak. Ze vraagt door over het feit dat Malkander het niet ziet zitten om vrijwilligers in te zetten. Vanuit Malkander is er een negatieve reactie op het idee om vrijwilligers in te schakelen voor dit gezin. Tessa vraagt zich met dat gegeven af of het dan wel kan om iemand uit de kerk in te zetten voor de ondersteuning (regel 25). Ze stelt het idee over het inzetten van de kerk kritisch aan de kaak. Ze complimenteert daarbij door te zeggen dat het een mooi idee is en dat er sowieso gekeken kan worden naar de inzet vanuit de kerk. Ze zegt eigenlijk: Het is een mooi idee, maar is het niet te zwaar voor de kerk?

Naomi geeft daarna aan in regel 30 dat ze het idee heeft dat Malkander haar vrijwilligers wil beschermen. Ze begrijpt dat Malkander haar vrijwilligers beschermt en ze toont daarmee empathie richting de situatie en Malkander. Tessa toont ook empathie in regel 13 door het te bevestigen met: “Het is ook heel pittig”. Naomi reageert met haar idee door te zeggen dat het niet per se om ondersteuning van de problematiek gaat, maar gewoon huishoudelijk ondersteuning. Ze is wat verontwaardigd dat Malkander niet mee wil denken en niet nadenkt in oplossingen. Ze zegt in regel 18 dat ze haar idee daar niet binnen krijgt. Jan bevestigt dit met kort het woordje “duidelijk” in regel 19. Naomi gaat daarna door op het idee van Malkander en zegt dat ze het ook wel weer begrijpt dat ze de vrijwilligers in bescherming nemen. Tessa en Naomi praten van regel 22 tot 26 over hoe heftig het in het gezin is en tonen empathie.

Fragment 4:

- 1) Tessa wat is daar hier in de omgeving die iemand die dat doet?
- 2) Kelly °oppas°
- 3) Tessa °ik weet niet°
- 4) (.)
- 5) Fleur heb je met studenten misschien eerder.
- 6) 3 personen °ja°
- 7) (4)
- 8) Fleur je kunt het ook eerder (0.5) een au pair? Ja?
- 9) 3 personen (gelach)
- 10) Rik voor acht uur in de week?
- 11) Tessa dat zou je ze inderdaad gunnen
- 12) (.)
- 13) Fleur maar daar kom je studenten zullen daar eerder oppakken dan eeh gewoon
- 14) °huishoudelijk hulp°
- 15) Tessa ja zeker rond die tijd een huishoudelijke [hulp die gaat niet] van vier tot acht eeh
- 16) Fleur [°s heeren loo denk ik ook niet °nee°]
- 17) Fleur en hier s heeren loo of niet? Kom je toch weer uit uiteindelijk
- 18) (6.0)
- 19) (Gemompel in de groep)
- 20) Naomi nou ja er valt nog aan te schaven
- 21) ((Onderwerp gaat door over het aantal uur wat dan nodig zou zijn))

Uitleg interacties in dit fragment

Tessa zorgt voor de start van het meedenken door te vragen in regel 1 of er iemand in de omgeving is die ondersteuning kan bieden. Collega's leggen verschillende ideeën open zoals een oppas, studenten of een au pair. Er wordt bevestigend gereageerd op het idee van studenten, maar gelachen om het idee van een au pair. Rik maakt een scherpe opmerking door te vragen "voor acht uur in de week? (regel 10)". Tessa toont daarna empathie door te zeggen dat ze het gezin dat zou gunnen. Fleur geeft in regel 13 aan dat studenten misschien eerder ondersteuning kunnen bieden in het gezin met deze problematiek dan een huishoudelijke hulp. Tessa geeft aan

dat een huishoudelijke hulp niet van 16:00 tot 20:00 zo snel zal gaan werken. Fleur geeft daarna aan dat 's Heren Loo misschien weer een uitkomst is. 's Heren Loo ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking ('s Heeren Loo, n.d.). Dit varieert van lichte ondersteuning tot intensieve 24-uurs opvang. Iedereen denkt stil na en Naomi sluit af door te zeggen dat er nog wat aan te schaven valt.

Fragment 5:

- 1) Naomi maar ik heb zelf aan eeh (.) aan eeh malkander gevraagd van al gaan er maar
- 2) maatjes af en toe wat leuks doen (.) positief contact hebben met de kinderen
- 3) en nemen ze er maar eentje mee. maar kijk wat jullie vrijwilligers zouden
- 4) kunnen doen. maar zelfs daar willen ze niet naar kijken
- 5) Jan [ja] [ja]
- 6) Tessa Dan moeten ze kijken bij hoe heet dat. Bij eeh hoe heet dat ook al weer dat
- 7) laten we welzijn ofzo daar hebben ze een mentor project en het verschil
- 8) tussen malkander en dat mentor project is dat die maatjes gewoon dingen
- 9) doen en een mentor project dan hebben ze altijd. worden ze zelf ook
- 10) geschoold en krijgen ze zelf ook cursussen en dan kunnen ze zelf elke keer
- 11) overleggen met iemand en ik heb het idee dat dat meer eeh [professioneler
- 12) is
- 13) Naomi [maar dan] krijg je dus elke keer een maatje voor een kind
- 14) Fleur ja en heel [veel verschillende] gezichten
- 15) Naomi [en dat wil j]
- 16) Tessa nee maar ik dacht dat je ook nog zocht naar iets een keer wat leuks doen ik
- 17) weet niet maar dan kunnen zij misschien daar wat in doen
- 18) Naomi ja

Uitleg interacties in dit fragment

Naomi geeft later aan geprobeerd te hebben om vanuit Malkander te zorgen voor maatjes die positief contact kunnen hebben met de kinderen (Regel 1-3). Daar wilde Malkander niet over meedenken geeft Naomi aan (regel 4). Tessa brengt dan 'laten we welzijn' aan en geeft aan dat ze daar een mentor project hebben. Die mensen worden ook geschoold en krijgen cursussen. Tessa geeft aan dat ze het idee heeft dat het mentor project wat professioneler is. Naomi reageert in regel 13 hier wat negatief op door te vragen of er dan voor ieder kind een maatje is. Fleur bevestigt de kanttekening van Naomi met dat er dan inderdaad meerdere gezichten zijn. Tessa zegt dan in regel 16 dat ze dacht dat ze nog naar mensen zocht die wat leuks konden doen met de kinderen. Ze bracht een idee aan maar er werd niet op doorgevraagd en Naomi lijkt niet enthousiast te zijn om actie te ondernemen naar aanleiding van dit idee.

Later na dit fragment zegt Kelly het volgende: "ja het gaat inderdaad ook alleen om koken waar heb je het dan ook over? °denk je dan? ° (1.2Ef6:1)" Hiermee normaliseert ze het probleem eigenlijk. En Naomi geeft dan aan dat het nog de vraag is wat het gezin precies wil (1.2Ef6:4). Daarna wordt er nagedacht over oplossingen in het informele netwerk. Misschien kan iemand uit de omgeving een maaltijd koken voor het gezin bijvoorbeeld. Als reactie daarop brengt Jan in het fragment hieronder weet het kerk idee aan.

Fragment 8:

- 1) Jan ik wil niet teveel hameren op dat kerk idee (.) maar als je het gaat vragen aan
- 2) ouders dan zeggen ze wellicht nee. aar als (.) er als je [meedenkt met een
- 3) anoniem]. =
- 4) Naomi [ja het is wel een beetje taboes hier]

- 5) =Dat er een anonieme vacature in de kerk krant komt eeh alleen daar komen
- 6) ze misschien niet zelf mee maar in de kerk met kookvrijwilliger gezicht voor
- 7) groot gezin. Nou er zijn heel veel grote gezinnen. Dus niemand weet gelijk
- 8) Meerderen (hard gelach)
- 9) Naomi oke ja ja ike eeh jja
- 10) Dirk (onverstaandbaar)

Uitleg interacties in dit fragment

Jan brengt doormiddel van humor nogmaals het kerk idee aanbod. Jan geeft aan dat het gezin ook via een anonieme vacature geholpen kan worden, want hij denkt dat als het rechtstreeks gevraagd wordt dat ouders dan wellicht nee gaan zeggen. Naomi bevestigt dit en geeft aan dat het wel een beetje een taboe is. Jan geeft aan dat in de vacature bijvoorbeeld kan staan, kookvrijwilliger gezocht voor groot gezin. Hij geeft dan als grap aan dat er natuurlijk veel grote gezinnen zijn. De rest van de collega's lachen. Naomi reageert er niet direct op in regel 9. Het is niet duidelijk of ze het idee van de kerk gaat uitvoeren.

Casus I

Deze casus gaat over een alleenstaande man. Hij heeft verslavingsproblematiek en toont grensoverschrijdend gedrag richting het maatje die hij heeft. Meneer krijgt professionele hulp voor zijn grensoverschrijdend gedrag van Kyros. Meneer heeft ook anderen problemen, zoals dat hij niet meer buitenkomt en zijn huis verwaarloost, daarom vraagt de inbrenger om hiervoor RIBW (Regionale Instelling voor Beschermd wonen) voor een jaar, 2 uur per week in te zetten. Het doel daarvan is dan om structuur in de week en dag aan te brengen en sociale contacten op te bouwen (2.1lf3:1-4). Kelly stelt een maatjesproject voor in het volgende fragment.

Fragment 4:

- 1) Kelly en gewoon een maatje? Maatjesproject
- 2) want je zegt hij zegt het allemaal zelf te kunnen
- 3) hij heeft alleen effe iemand nodig die er naast staat
- 4) Rik ↑ja is alleen een man die uu uum um
- 5) waarom ik wel professionele begeleiding zou willen inzetten
- 6) is dat uu de uum dat grensoverschrijdend gedrag heeft ie altijd wel
- 7) uu he (dus he) dat extreme versie nou uu dat incident en alles
- 8) Kelly hmm
- 9) Rik hij heeft altijd wel is ook een man dat overkomt als uu
- 10) uum eigenlijk is maar heel klein mannetje he die ja uu onzeker uu
- 11) maar hij komt over als nou uu als je wat zeg met je aardig stevig in je schoenen
- 12) Staan om ook wat erin te durven zeg maar

Uitleg interacties in dit fragment

Kelly vraagt in regel 1 of er een lichtere vorm van begeleiding mogelijk is en geeft daarbij haar motivatie om dat te denken. Rik geeft daarna aan dat dit niet mogelijk is vanwege het gedrag dat deze man laat zien en dat het wel stevigheid van een begeleider vraagt om het maatje te zijn.

Fragment 5:

- 1) Emma wat zou jij als sociaal teamlid kunnen doen
- 2) is het nodig om daar een jaar ribw op te zetten of kan het lichter
- 3) (Rik maakt vraagtekengebaar met z'n hand)
- 4) of gaat dat veel te veel tijd kosten en is dat de rede he om uum
- 5) Rik dit gaat wel veel tijd kosten

- 6) het is ook niet met een aantal gesprekken klaar [u]

Uitleg interacties in dit fragment

Emma vraagt aan Rik wat hij kan doen in het contact met deze man. Haar vraag is eigenlijk of de zorg lichter kan in plaats van het inzetten van het RIBW. Iets zelf doen in deze casus is volgens Rik niet mogelijk, omdat het veel tijd gaat kosten en het niet met een aantal gesprekken klaar is.

Casus N

Deze casus gaat over een gezin, dat bestaat uit vader, moeder en drie kinderen. De oudste dochter is gediagnosticeerd met autisme en heeft anorexia. De middelste dochter is hoogstwaarschijnlijk ook autistisch. Vader en jongste kind hebben ook autisme. Casus N is ook besproken in het hoofdstuk collega's, omdat in deze casus ook gesproken wordt over het informele netwerk.

Sara is in deze casus de inbrenger en dit was een aftikvraag. In fragment 1 legde Sara uit dat moeder voor iedereen in het gezin zorgt, maar daarin is ze ernstig overbelast. Moeder heeft hulp vanuit Malkander voor huishoudelijk hulp voor twee uur in de week. Malkander is een vrijwilligersorganisatie die mensen koppelt: mensen die hulp nodig hebben aan mensen die hulp willen geven.

Fragment 2:

- 1) Naomi maar wat is je vraag om in te brengen?
- 2) Sara nou [der is hulp] nodig in het gezin
- 3) Naomi [meedenken of?]
- 4) Sara nee
- 5) Naomi of een opschaling
- 6) Sara ja meerdere
- 7) Naomi meerdere opschalingen?
- 8) Sara ja ik wil eigenlijk eeh huis of eeh huiswerkbegeleiding
- 9) Naomi °ja°
- 10) Sara ik had autimaat gebeld maar die hebben een wachtlijst van een jaar dus eeh
- 11) Julia °maar ook een jaar gewoon?°
- 12) Sara ja nou dus daar ga ik niet eens aan beginnen
- 13) Naomi voor en dan gaat het om het middelste kind?
- 14) Sara dan gaat het om het middelste kind en eh voor die oudste wil ik eigenlijk eeh
- 15) ja dat er vervoer zeg maar komt om die om die oudste in ieder geval één dag in
- 16) de week van en naar de kliniek te brengen
- 17) zodat moeder en tijd heeft voor de jongste zoon
- 18) want die neemt ze nu overal mee maar dat kind dat ja
- 19) die heeft daar ook heel veel last van
- 20) die kan niet spelen die kan niks meer want die moet constant mee rijden
- 21) met en naar zijn zus eehm
- 22) dus ik wil eigenlijk vervoer inzetten en eehm malkander is aan het kijken of ze
- 23) een vrijwilliger kunnen krijgen voor eehm
- 24) de boodschappen dat moeder daar wat in ontziet
- 25) en ik wil eigenlijk een beschikking voor nog meer uren hulp in de huishouding

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment legt Sara uit dat ze deze casus inbrengt, omdat ze meerdere opschalingen wilt doen (regel 4-7). In regel 8 vertelt ze het idee heeft om huiswerkbegeleiding in te gaan zetten. Naomi reageert in regel 9 kort hierop met "ja" als bevestiging.

In regel 13 stelt Naomi een verduidelijkende vraag, ze vraagt voor wie de huiswerkbegeleiding is. Sara legt in regel 14 uit dat het om het middelste kind gaat. Vervolgens vertelt ze dat ze ook

vervoer wil gaan inzetten om moeder op die manier te ontlasten. In regel 16 t/m 21 legt ze uit waarom ze dit wil gaan inzetten. In regel 22-25 geeft ze een opsomming van de opschalingen die ze wil gaan inzetten. In de volgende fragmenten wordt hier verder over gesproken.

Relatie tussen Nuldelijn en informele netwerk

In dit fragment worden ideeën ingebracht voor het inzetten van de Nuldelijn. Het is onduidelijk of de inbrenger al onderzocht heeft of iemand uit het netwerk dit kan doen.

Fragment 4:

- 21) Naomi zijn er in het netwerk [eehm] gewoon [steunpunten] (.) niet qua praktisch maar
22) gewoon sociaal emotioneel beschikbaar voor
23) Sara [ja er is een] [minimaal]
24) Sara haar vader, haar vader maar dat is ook een man op leeftijd maar die helpt haar
25) bijvoorbeeld eehm want op donderdag komt er hulp in de huishouding en dan
26) gaat hij in huis zitten (.)
27) omdat zij weer naar de therapie in eeh in Zeist moeten
28) Naomi nee maar eventjes voor voor dochter middelste dochter die leidt onder dat
29) oudste [dochter is er]
30) Sara [ja die heeft een] eeh een vrouwtje in Lunteren waar zij ook huiswerkbegeleiding
31) krijgt alleen dat is inmiddels geen huiswerkbegeleiding meer dat is gewoon even
32) gezellig [eeh] bij een vriendinnen clubje even ontspannen zeg maar dus dus dat
is
33) Naomi [haar contact (.) positief]
34) Sara goed maar aan de andere kant zegt moeder ook dat geeft me weer stress
35) want dat is in lunteren en dan moet ik haar daar weer heen brengen en weer
halen eehm
36) en ze zegt ik heb liever zij huiswerkbegeleiding krijgt wat echt effectief is zeg
maar
37) want ik merk gewoon en school ook dat zij in deh (kruks) raakt in haar
38) planning en structuur en dat krijgt ze bij dat vrouwtje in lunteren niet
39) (3.0)
40) Sara en de middelste wilt ook niet zo veel

Uitleg interacties in dit fragment

Dit fragment is ook besproken in het hoofdstuk Collega's, omdat eerst gesproken wordt over het informele netwerk: Naomi vraagt in regel 1 of er steunpunten zijn in het netwerk. In regel 8 en 9 verduidelijkt Naomi haar vraag, door te vragen wie er voor de middelste dochter beschikbaar is. Sara geeft hierop antwoord door te zeggen dat haar dochter naar een vrouwtje in Lunteren gaat voor huiswerkbegeleiding, maar dat het meer even ontspannend is in plaats van huiswerkbegeleiding (regel 10-12). Naomi reageert bevestigend en geeft een compliment over dit contact. Het is namelijk "positief" (regel 13). Sara reageert hierop dat het goed is, maar dat het moeder ook weer stress geeft, omdat ze daarvoor ook heen en weer moet rijden. Moeder heeft liever dat de huiswerkbegeleiding effectief is.

In regel 17-18 versterkt ze dit, doordat ze vertelt, dat ze zelf ook ziet dat die dochter in de knel raakt met haar planning voor school. Hiermee bedoelt ze waarschijnlijk dat ze zelf ook liever een huiswerkbegeleider wil zoeken die effectiever is.

Relatie tussen Nuldelijn en informele netwerk

In fragment 3, dat hier niet is gebruikt, maar wel in hoofdstuk Collega's, wordt de rol van vader uitgevraagd. In dit fragment legt de inbrenger uit dat vader niet kan bijdragen, omdat hij zelf ook een vorm van autisme heeft. In dit fragment wordt er een begin gemaakt naar het onderzoeken of er een informele netwerk is. Naomi stelt hier twee vragen over. Sara legt uit dat de middelste dochter gezellig contact heeft bij een vrouw. Opvallend is dat Naomi hier positief op reageert, maar Sara daarna vertelt dat ze liever echte huiswerkbegeleiding zoekt. Hierin lijkt

het feit dat het moeder stress geeft en het meisje echt huiswerkbegeleiding nodig heeft, zwaarder te wegen dan het positieve contact dat dochter heeft met de vrouw uit Lunteren. Wij denken dat dit verder onderzocht kon worden. Misschien kan namelijk iemand anders uit het netwerk haar dochter naar Lunteren brengen en weer ophalen, zodat dochter toch dit positieve contact behoudt?

Fragment 5:

- 1) Sara dat wilde ik even in de groep gooien (.) wat er verder is en eeh
- 2) Jan zei inderdaad er zijn wel studenten of via siza
- 3) Tessa je hebt bij dien je stad che studenten die ook gewoon [huiswerkbegeleiding]
- 4) bieden aan eehm [jongeren] op middelbare leeftijd of je hebt (.)
- 5) Sara [ja] [en ook eeh met °autisme? ° wel?] die dan een beetje doorpakken?
- 6) °weet je dat? °
- 7) (2.0)
- 8) Tessa °nea ik denk het wel°
- 9) Eva want het was vrijwilligerswerk [dan] ofzo die de studenten.
- 10) Yara ja [ja soort stage]
- 11) Anita [stage]
- 12) Ik denk wel dat ze dat wel kunnen want volgens mij zijn dat de meeste
- 13) aanmeldingen die binnekomen
- 14) Sara ja °dien je stad°
- 15) en daar hoeft je geen beschikking voor
- 16) Tessa nee (.) nee
- 17) Sara o dan ga ik dat even (.) belangrijkste is even het vervoer zeg maar dat moeder
- 18) daarin wordt ontzien en de extra hulp in de huishouding

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment praten de teamleden over wie ingezet kan worden voor de huiswerkbegeleiding. Sara vertelt in regel 1 en 2 dat collega Jan het idee had aangedragen om hiervoor studenten te vragen of om dit via Siza te doen. Ze zegt: "dat wilde ik even in de groep gooien", hiermee vraagt ze dus om advies van haar collega's.

Tessa geeft het advies dat via Dien je Stad ook een CHE student ingezet kan worden. Sara vraagt in regel 5 en 6 kritisch door of dit ook geschikt is voor jongeren met autisme. Tessa geeft in regel 9 haar mening: "°nea ik denk het wel°". Hierin klinkt ze niet helemaal zeker.

Eva stelt een verduidelijkende vraag namelijk: of studenten dit doen als vrijwilligerswerk? (regel 9). Yara en Anita reageren met dat studenten dit doen als stage. Anita geeft ook antwoord op de vraag van Sara of het geschikt is voor jongeren met autisme. Anita geeft namelijk haar mening, dat studenten het volgens haar wel kunnen, omdat studenten vaker worden ingezet (regel 12-13). Sara reageert met een "ja" als bevestiging en vraagt door of hiervoor een beschikking nodig is (regel 14, 15). Tessa reageert met "nee". Sara zegt daarop "o dan ga ik dat even (.)", waarschijnlijk bedoelt ze hiermee dat ze dit gaat uitzoeken. Ze gaat dus over tot actie. Tenslotte gaat Sara over op de volgende opschalingen die zij wil gaan inzetten.

Relatie tussen Nuldelijn en informele netwerk

In dit fragment wordt alleen gesproken over de Nuldelijn. Er wordt een idee aangedragen om via Dien je Stad studenten in te zetten. Er wordt gelijk gesproken over vrijwilligers. Mogelijk gaan collega's er vanuit dat er in het netwerk niemand beschikbaar is om huiswerkbegeleiding te geven en dat Sara dit al wel heeft uitgezocht. Echter Sara heeft niet uitgesproken dat ze dit al heeft uitgezocht. En hier had meer op doorgevraagd kunnen worden.

Fragment 6:

- 1) Naomi oke dus voor een half jaar zowel twee uur huishoudelijke hulp als de
- 2) vervoer (.) ja oke
- 3) Julia en dan die huiswerkbegeleiding zoek je nog effe

- 4) Sara ja dat doe ik even bij dien je stad (.) ja
- 5) Naomi mooie casus met veel vrijwilligerswerk [ook] daarin dat eeh (netjes gedaan)
- 6) Sara [ja]
- 7) Naomi hopelijk komen er ook nog eeh als steun eeh voor het gezin nog meer in het netwerk
- 8) want niet alleen maar [praktisch] ja [maar ook op scholen] op school
- 9) Tessa [voor de kinderen ook gewoon]
- 10) Sara [nee maar wat jij zei] dat eeh *naam eeh eeffe misschien mee kijken naar eh weet je
- 11) want zoals de jongste die komt ook steeds te laat op school (1.0) he dus daar zou
- 12) natuurlijk school ook prima iets in kunnen doen
- 13) om die jongen 's ochtends op te halen
- 14) Yara dat er iemand inderdaad die jongen op haalt van huis
- 15) Sara ja of een andere moeder [ofzo weet je wel dat die even langs loopt] want eeh
- 16) Tessa [of kijk in de klas]
- 17) Meerderen [ja] [precies]
- 18) (.)
- 19) Sara [want eeh]
- 20) Tessa [vaak heb je wel iemand] in de buurt wonen die eeffe mee kan rijden of eeh
- 21) Sara moeder red het vaak gewoon niet om die dat ontbijt al een hele toestand heeft.
- 22) Yara krijg er een knoop in mijn buik van
- 23) Sara ja jaa het is vreselijk
- 24) Naomi oke maar genoeg voor
- 25) Sara ja
- 26) Naomi mooi

Uitleg interacties in dit fragment

In regel 1 vat Naomi samen wat er besloten is om in te gaan zetten en Julia vult dat aan in regel 2. Sara geeft antwoord dat ze de huiswerkbegeleiding gaat uitzoeken bij Dien Je stad (regel 3).

In regel 4 geeft Naomi een compliment, ze zegt: een mooie casus met veel vrijwilligerswerk ... netjes gedaan. Sara reageert met een "ja" als bevestiging.

Naomi toont in regel 7 t/m 9 empathie voor dit gezin. Ze hoopt dat er meer steun komt in dit gezin. Niet alleen praktisch, maar ook via de school van de kinderen. Waarschijnlijk omdat Naomi school noemt, brengt Sara in dat de jongste steeds te laat op school komt en dat ze daar vervoer wil regelen. Opvallend is dat ze noemt dat school daarin iets kan doen.

Yara bevestigt dit advies en vult het aan met dat iemand de jongen misschien kan ophalen. Vervolgens komt Sara zelf met een nieuw idee. Misschien kan een moeder de kinderen ophalen of brengen. Meerdere teamleden reageren bevestigend op dat idee. Tessa vult aan dat er vaak wel iemand in de buurt woont, waarmee de jongen zou kunnen meerijden.

Relatie tussen Nuldelijn en informele netwerk

Dit is een bijzonder fragment. Ten eerste omdat Naomi in regel 5 een compliment geeft over deze casus door te zeggen: "mooie casus met veel vrijwilligerswerk". Ten tweede wordt er gezocht naar een manier om de jongste op tijd op school te krijgen. De inbrenger komt eerst met het idee dat school daarin iets moet regelen. Later komt het idee naar voren dat de jongste ook misschien met een moeder die in de buurt woont kan meerijden.

In dit voorbeeld denken ze eerst aan de Nuldelijn en daarna denken ze aan de mogelijkheden in het informele netwerk. Het had ook andersom kunnen zijn namelijk dat ze eerst onderzoeken wat er in het informele netwerk mogelijk is en dat het team daarna kijkt of toch de Nuldelijn nodig is.

Casus Q

De inbrenger heeft in deze casus een vraag over het stoppen van een indicatie voor dagbesteding. Daar moeten de ouders een eigen bijdragen voor betalen, maar de bewindvoerder

heeft aangegeven dat er totaal geen geld beschikbaar is om dat te betalen. Beide zeggen dat ze geen gebruik gaan maken van de dagbesteding als het zo veel gaat kosten. De inbrenger vraagt of ze de indicatie moet intrekken of het nog even moet afwachten. Collega Emma geeft aan dat in deze casus met het gezin al gesproken was over de Nuldelijn in de vorm van een activiteitencentrum. Daar wilde het gezin in mee gaan, maar ouders vonden dat te duur en daarom wilde ze het niet meer inzetten. De dagbesteding was dus een activiteitencentrum in de Nuldelijn. Verder wordt in de deze casus niet gesproken de Nuldelijn, daarom hebben hier verder geen fragmenten opgenomen in dit hoofdstuk.

Casus E2

Dit gezin bestaat uit een vader en moeder met ongeveer zes kinderen. Vijf van deze kinderen hebben een vorm van autisme en dat maakt het een complexe situatie. Het is voor moeder teveel om het gezin en het huishouden allemaal goed op orde te houden. Het idee van de inbrenger is om een opschaling te doen. Ze vraagt aan de teamleden of ze huishoudelijke hulp in mag schakelen, omdat er geen vrijwilligers gevonden kunnen worden volgens de inbrenger. De problematiek is volgens de hulpverlener instantie Malkander te zwaar. Deze casus is ook besproken in het hoofdstuk Netwerkcoach. Naomi is in deze casus de inbrenger.

Fragment 2:

- 1) Naomi eigenlijk liep het een hele tijd goed
- 2) maar nu heb ik een tijd geleden een mail gekregen
- 3) van eeh de gezinsbegeleider dat ze toch merken dat de draagkracht van
- 4) moeder op dit moment verminderd wordt
- 5) toen hebben we eerst gekeken met vrijwilligers eehm homestart en malkander
- 6) om te kijken of er praktische ondersteuning eeh geboden kan worden
- 7) homestart had een stagiaire maar die was allergisch voor de ↑ hond en daardoor
- 8) kon die niet verder kon homestart geen eeuuh vrijwilliger bieden e:n malkander
- 9) die eehm had eehm vond de problematiek te heftig van het gezin
- 10) dus die eehm ik heb echt heel erg geprobeerd te bemiddelen maar het is echt iets
- 11) wat ik heel graag aan jou wil meegeven ((Kijkt richting Lisa))
- 12) want vrijwilligersorganisaties denken ook niet meer zo goed in mogelijkheden
- 13) want ik heb gezegd het kan ook gewoon één op één
- 14) dat je een kind meeneemt om gewoon positief contact
- 15) zodat niet het negatief aandacht vragen wordt be beloond
- 16) maar ook gewoon positief contact (want allemaal)
- 17) ik heb echt geprobeerd in allerlei vormen (1.0)
- 18) te denken zodat vrijwilligers dit gezin kunnen ondersteunen
- 19) maar ze denken echt alleen maar in nee dit is gew te z(.)
- 20) nee dit kunnen we de vrijwilliger niet aan doen [zeg maar] terwijl ook er is hee
- 21) Lisa [oke] je hebt de vrijwilligers bijna gecoacht ook of tenminste ideeën
- 22) aangedragen voor
- 23) Naomi nou wel ideeën

Uitleg interacties in dit fragment

In dit fragment geeft Naomi uitleg over haar casus. Ze legt uit dat de gezinsbegeleider heeft gezien dat de draagkracht van moeder minder wordt. Er is eerst gezocht naar ondersteuning door vrijwilligers via Malkander en Homestart. Homestart is een vrijwilligersorganisatie dat vrijwilligers aan een gezin koppelt voor ondersteuning. Naomi heeft een negatieve reactie gekregen vanuit deze instellingen (regel 7-9). Homestart had geen geschikte vrijwilliger en Malkander vond de problematiek te zwaar. Naomi benoemt in regel 10 dat ze "echt heel erg geprobeerd heeft te bemiddelen". Vervolgens zegt ze dat ze dit graag aan Lisa wil meegeven

(regel 11). In regel 11-20 legt ze uit welke ideeën ze had aangedragen aan de organisaties, maar dat hierop negatief is reageert. Lisa geeft een compliment als reactie (regel 21-22). Naomi reageer hierop met "nou wel ideeën". Ze lijkt hiermee bedoelen dat het helaas geen effect heeft gehad dat ze de ideeën aangereikt heeft.

Relatie tussen Nuldelijn en informele netwerk

In dit fragment wordt alleen gesproken over Nuldelijn voorzieningen en niet over het informele netwerk. Tussen fragment twee en zeventien is onderzoek gedaan naar het informele netwerk. Er komt een discussie opgang of vader meer zou kunnen bijdragen in het gezin. Deze fragmenten zijn opgenomen in het hoofdstuk Netwerkcoach.

Fragment 17:

- 1) Lisa ik vind ook echt dat we daarin iets moeten doen hoor
- 2) Tessa maar je heb toch ook dat project van laten we [welzijn] daar hebben ze toch ook
- 3) een mentorproject
- 4) Lisa [ja van welzijn]
- 5) Tessa dat is wel een project voor maatjes die juist geschoold worden en die ook
- 6) achterban hebben met mensen die dan uu waar ze mee kunnen
- 7) even kunnen casuïstiek kunnen bespreken kunnen overleggen kunnen sparren
- 8) dat is juist mentorgesprek voor [pr]
- 9) Naomi [is] dat ook van malkander
- 10) Tessa dat is van laten we welzijn
- 11) Lisa nee dat is van uu iets van iets ander[s hoe] heet dat ja
- 12) Naomi [dien je stad] (.)
- 13) Lisa heb je daar al aangeklopt ((naomi knikt nee))
- 14) Tessa je gunt dat meisje ook [iets] ofzo weet je wel
- 15) Klaas [ja ja]
- 16) Lisa ja
- 17) Tessa om even apart wat leuks te doen of uu [of een van die kinderen]
- 18) daarom want ik weet dat ze ook met autistische kinderen daar ook juist
- 19) ((haar mobiel gaat)) wel dingen doen
- 20) Lisa [ja om even uit te zijn of sport of interesse of dansen]
- 21) Naomi hmm dus een mentor voor dat meis[j:e]
- 22) Tessa [het is] een mentorproject laten we welzijn ja maar ze doen ook met uu kinderen
- 23) met autisme of ad[ha] of verstandelijk beperkt
- 24) Naomi [zou] ze allemaal aan melden
- 25) Tessa ja ik zou ze gewoon allemaal aanmelden haha le[uk ha]ha
- 26) Lisa en dan dien je stad maar ik vind bij malkan[der]
- 27) Kelly en dan allemaal weg op die twee dagen haha ((groep lacht))
- 28) Klaas maar dat is te onderscheid[en]
- 29) Lisa [en als] je dat voor een halfjaar afgeeft dan is het [ook aan]
- 30) dan is het ook halfjaar de tijd om te kijken of dan inderdaad
- 31) daarna een vrijwilliger dat plekje kan opvullen
- 32) Tessa [dan kan je onderzoek]
- 33) Naomi ja (.) ja dus eigenlijk met doel dat dus dat daar een vrijwilliger of netwerk iets of
iemand
- 34) Kelly of iemand inderdaad maatje
- 35) Naomi of vader
- 36) Kelly of vader vooral
- 37) Dirk ja
- 38) Naomi dat is dus de bedoeling en qua uren (4,0)
- 39) Naomi roep maar gewoon wat (3,0)
- 40) Tessa ja wat zouden ze wat zou moeder daarin zeggen heeft ze aangegeven wat voor

- 41) haar de drukste momenten zijn [en] wat ze daarin
42) Lisa [vier tot acht]

Uitleg interacties in dit fragment

In regel twee brengt Tessa een idee naar voren dat er een mentorproject is van Laten we Welzijn. Laten we Welzijn is een mentor project voor jongeren die een stapje verder willen komen en daarbij hulp van iemand nodig hebben (Laten we Welzijn, n.d.). Tessa legt in regel 5 t/m 8 uit waarom dit project passend is bij deze casus. In regel 9 t/m 12 zoekt men naar organisaties waar dit project van is. Naomi weet uiteindelijk dat dit van Dien je Stad is (regel 12). Lisa vraagt aan Naomi of ze daar al aangeklopt heeft. Naomi schudt nee (regel 13).

Tessa spreekt haar empathie uit door te zeggen dat ze het meisje ook wel wat gunt. Klaas en Lisa reageren daarop met een “ja” als bevestiging. Tessa vult haar idee aan door te vertellen dat het mentorproject gebruikt kan worden om even wat leuks te gaan doen met de kinderen. Ze zegt daarbij dat dit project juist is voor autistische kinderen (regel 17-19). Lisa vult het idee van Tessa aan dat ze leuke dingen kunnen gaan doen, zoals sporten of dansen.

Naomi reageert op dit idee met: “hmm dus een mentor voor dat meis[j:e]”. Daarin lijkt ze (twijfelachtig) bevestiging te geven op het idee van het mentorproject. Op deze reactie herhaalt Tessa haar argument in regel 22 en 23. Naomi komt zelf met het idee om alle kinderen dan aan te melden voor dit project (regel 24). Daarop wordt bevestigend gereageerd en er worden grapjes over gemaakt (regel 25 en 27). Lisa geeft in regel 29 t/m 31 advies. Ze zegt dat het plekje na een halfjaar opgevuld kan worden door een vrijwilliger. Het is niet precies duidelijk wat ze hier bedoelt, omdat het mentorproject al uit vrijwilligers bestaat. Misschien bedoelt ze een gewone vrijwilliger of misschien iemand uit het informele netwerk?

Tessa en Naomi reageren bevestigend op dit idee (regel 32,33). Naomi noemt een vrijwilliger of iemand uit het netwerk. In regel 35 noemt ze vader en Kelly en Dirk reageren hierop bevestigend. De manier waarop ze dit zeggen lijkt sarcastisch, als een soort grapje. Vervolgens gaat het gesprek over naar het praktische punt: voor hoeveel uur? Opvallend is dat Naomi zegt; “Roep maar gewoon wat”.

Relatie tussen Nuldelijn en informele netwerk

In dit fragment wordt gesproken over het inzetten van vrijwilligers. Aan het einde van het fragment komt men terug op het informele netwerk. In regel 29 t/m 31 geeft Lisa advies. Het is niet duidelijk of ze hier spreekt over een vrijwilliger vanuit de Nuldelijn of iemand uit het informele netwerk. Naomi vult dit idee aan met: “of vader” in regel 35. Echter de manier waarop dit wordt gezegd, is het bedoeld als een grap.

Casus X

De casus gaat over een moeder met een partner, die niet de biologische vader is van de 2 kinderen. De vraag is om een verlenging van de beschikking, maar met minder uur vanuit Siza. De oudste heeft autisme en moeder heeft borderline. Moeder heeft nog niet genoeg ruimte om het geleerde toe te passen en als ouder boven de oudste zoon te staan.

Deze casus is ook besproken in het hoofdstuk collega's. In fragment 1 werd namelijk gesproken over het informele netwerk. In fragment 2 noemt Emma (collega) dat ze er voor pleit dat de gemeente meeleefgezinnen gaat opzetten (4.2Xf2:17, 18). Dan is het voor moeder mogelijk om advies uit een meeleefgezin te kunnen krijgen. Ook zou moeder zelf advies kunnen geven op bepaalde situaties. Op deze manier zou moeder dan geen professioneel hulp meer nodig hebben.

Omdat er enkel gesproken wordt over een toekomstig initiatief, is deze casus verder niet geanalyseerd.

Bijlage 5. Observatieformulier

Algemene gegevens

<u>Algemene observatie</u> Datum en tijd: Locatie: Clientbespreking nummer: Observator: Aanwezige personen: Bijzonderheden:
Wordt er over het informele netwerk gesproken?
Wie neemt initiatief om te praten over het informele netwerk?
Wat wordt er gezegd?
Hoe wordt het gezegd? (stimulerend/motiverend/enz.?)
Hoe wordt volgens ons daarop gereageerd? (verbaal/non-verbaal/enz.?)
Wat is het effect? (versterkend/ontmoedigend/enz.?)

Wat gebeurt er op relationeel niveau? (Wordt er hulp geboden?/Groepsdynamiek)
Wordt er gesproken over vervolg stappen?

Tijden	Inhoudsniveau Feitelijke weergave	Betrekkingsniveau Onderlinge relatie	Procedureniveau Actie
Tijdstip:			
Tijdstip:			
Tijdstip:			

Bijlage 6. Schema's

Doel cliëntbespreking: soort vraag	Casus	Aantal (totaal)
Aftikvraag	B2 C H J K N U W X	9
Meedenkvraag	A B D E F G I L M O P Q R E2 S T V Y Z	19

De 28 casussen die wij hebben verzameld uit 8 opnames, hebben wij ingedeeld in onderstaande schema's:

1. *Wat is de vraag van de inbrenger?*
2. *Wordt het informele netwerk besproken in de casus?*

	Casus	Aantal
Informele netwerk wel besproken	A B D E F G I J L B2 E2 N P S T U X V Z	19
Informele netwerk niet besproken	C H K M O R Q W Y	9

In wat voor vraag wordt het informele netwerk besproken:

	aftikvraag	Meedenkvraag
Wel	B2 J N U X	A B D E F G I L E2 P S T V Z
Niet	C H K W	M O Q Y

3. *Welk netwerk wordt besproken?*

Welk netwerk?	Casus wel besproken	Aantal
Informele netwerk	A B D E F G I J L B2 N P E2 S T U V X Z	19
Nuldelijn	A B E I N E2 Q X	8 (7 casussen zijn het zelfde, waarin ook over het informele netwerk wordt gesproken).

4. *Hoe wordt er over het informele netwerk en Nuldelijn gesproken?*

In dit schema staat ook per casus onder welke vraag dit valt: aftik- of meedenkvraag.

Daarnaast staat de eerst interactie over het netwerk bovenaan, zodat duidelijk wordt wie er begint met spreken over het netwerk.

De code bestaat uit: opname, fragment en regelnummer.

Casus	Inbrenger +	-	Netwerkcoach h +	-	Collega's +	-
A Meedenk -vraag	Er is een vriendin van moeder 1.1Af1:22 vriendin is gevraagd om zich in te zetten 1.1Af1:25	Rol van vader is minimaal want moeder instrueert vader bij alles 1.1Af2:24	Moeder heeft enkele mensen om zich heen gehad 1.1Af1:15 Lisa vraagt door over niet-beroepskrachten. 1.1Af1:20 Lisa is benieuwd naar het plan van vader en moeder samen 1.1Af2:1 Lisa: Wat is de rol van vader in het gezin? 1.1Af2:23		De vraag inschakelen vrijwilligers voor eenmalig schoonmaken 1.1Af3:3 Emma geeft aan	Willen ze dat wel? 1.1Af3:11

					te willen vaststellen hoe leerbaar het gezin is. Zodat mogelijk dochters erbij betrokken kunnen raken 1.1Af4:7-18	
B Meedenk - vraag	Ja precies ja 1.1Bf1:10	Dochter juist ontlasten 1.1Bf2:5 Binnen het netwerk spelen problemen tussen vader en dochter 1.1Bf3:3			Er is een ontmoetingsplek in de Gelderhorst 1.1Bf1:5 Dit zijn misschien wat opties om zijn netwerk te vergroten 1.1Bf1:9	
D Meedenk - vraag			Niet aanwezig bij deze casus		Vraagt of beslissing en door beide ouders samen worden genomen 1.2Df1:9 Vraagt in wie de	

		Jan geeft aan dat er geen netwerk is. 1.2Df2:6			mensen nog meer vertrouwen 1.2Df2:1 Collega's vragen door 1.2Df2:7 Tessa kent het gezin en vraagt of de oom en tante nog in beeld zijn 1.2Df2:27 Fleur adviseert een maatje 1.2Df3:4	
E Meedenk - vraag	Met gezin gesproken of vrijwilligers wat kunnen doen. (uitleg) 1.2Ef1:2	Opa en oma ondersteunen al veel + netwerk doet al veel. 1.2Ef2:3 Je kunt niet 6 kinderen in netwerk droppen 1.2Ef3:9-10	Niet aanwezig bij deze casus		Fleur stelt de vraag, "en in het netwerk was helemaal niks?" 1.2Ef2:2 Jan stelt 3 keer de kerk voor die kan misschien helpen in koken 1.2Ef3:13	

		Reageert negatief op het kerk idee (te zwaar voor malkander dus ook voor kerk) 1.2Ef3:20-25 Malkander werkt niet mee met vrijwilligers voor het gezin 1.2Ef5 Jan ga jij eens ff naar die kerk dan 1.2Ef6:16		Iemand uit de kerk kan wel misschien ondersteunen (Collega's stemmen in) 1.2Ef3:13-16 Fleur brengt studenten of een aupair aan 1.2Ef4:5 – 8 Dirk geeft aan dat het koken niet perse thuis gedaan hoeft te worden (meerdere n stemmen in) 1.2Ef6:8-14 Jan geeft aan dat het in zijn kerk geregeld zou	Dan kan jij voor ze koken 1.2Ef6:20
--	--	--	--	--	--

		Het is wel een beetje taboe hier 1.2Ef8:4			worden (eigen ervaring) 1.2Ef6:15 Tessa vind de kerk wel een goeie 1.2Ef6:28 Heeft moeder hulp voor zichzelf? Wat heeft moeder voor zichzelf qua ondersteuning. Tessa: En netwerk 1.2Ef7:1-4 Ik wil niet hameren op het kerk idee zegt jan 1.2Ef8:1	
F Meedenk-vraag		Jan geeft aan netwerk is niet groot. Broer is niet inzetbaar. Ouders doen ze geen beroep op. 2.1Ff1:2-4 Er is gedoe met het netwerk 2.1Ff2:5	Niet aanwezig bij deze casus			
G Meedenk-vraag			Niet aanwezig bij deze casus		Het uitzoeken van een netwerk is	

					nog een doel 2.1Gf1:7	
I Meedenk -vraag	De man heeft één maatje en zijn moeder 2.1If2:5-7 Het doel is sociale contacten opbouwen om mensen te ontmoeten en hoe het contact te onderhouden 2.1If3:14	Zeer beperkt netwerk komt in de inbreng naar voren 2.1If1:3 Zijn hond is dood dus komt hij niet meer buiten en spreekt dan geen mensen meer 2.1If2:2-4 Bij het maatje liet de man grensoverschrijdend gedrag zien 2.1If2:18 Ja, maar ik wil professionele begeleiding inzetten want het is een man met grensoverschrijdend gedrag 2.1If4:4	Niet aanwezig bij deze casus		En gewoon een maatjes project? 2.1If4:1	

		Netwerk moet eerst opgebouwd worden voor er structuur kan zijn. 2.1If5:22			Steven geeft aan dat Rik het mee kan nemen in het plan dat er mensen in het netwerk hem kunnen gaan ondersteunen 2.1If5:19 Hij lijkt mensen nodig te hebben voor structuur dat zou je meekunnen nemen in het plan 2.1Ef5:19	
J Aftikvraag	Netwerk moet uit worden gebouwd volgens Jan 2.1Jf1:4		Niet aanwezig bij deze casus			
L Meedenk - vraag		De jongen heeft buiten school geen contacten, alleen één oom die hij leuk vindt 2.2Lf2:1	Niet aanwezig bij deze casus		Naomi vraagt verdiepen d hoe het gezin eruit ziet 2.2Lf1:8	
B2 Aftikvraag		Uitleg gezin dochter overbelast 2.2B2f1	Niet aanwezig bij deze casus			Naomi geeft aan dat alle kinderen

		Nee dat heb ik niet kunnen ontdekken ik weet dat moeder een Afghaanse vriendin heeft in de flat en dat is nog een extern contact 2.2B2f3:7-10 De man had contacten met mensen uit een doven groep 2.2B2f3:14			Roos vraagt wat er aan netwerk om heen staat 2.2B2f3:5	zorgtaken op zich nemen 2.2B2f2:4 Naomi bevestigt dat er een vriendin was die verhuist 2.2B2f3:11
N Aftikvraag	Sara geeft aan dat moeder mantelzorger in top is. 2.2Nf1:1 Malkander is aan het kijken of er een vrijwilliger ingezet kan worden voor boodschappen 2.2Nf2:20	Het mantelzorgen kost moeder te veel energie 2.2Nf1:8 Vader is autistisch en kan niet helpen 2.2Nf3:4	Niet aanwezig bij deze casus		Naomi stelt de vraag wat de rol van vader is 2.2Nf3:1	

		Man heeft onderzoek vanuit ziekenhuis waar autisme vandaan komt. 2.2Nf3: 21-25			Levi stelt kritisch de vraag of vader zo niet onder zijn taken uitkomt. 2.2Nf3:19	
	Vader van vrouw past soms op 2.2Nf4:4				Naomi stelt de vraag of er mensen sociaal emotioneel betrokken zijn 2.2Nf4:1	
	Vrouwtje in Lunteren is er voor dochter (was huiswerkbegleiding maar nu meer thee leuten) 2.2Nf4:9	Huiswerkbegleiding is niet effectief en geeft moeder ook stress 2.2Nf4:13-17				
	Jan had idee over studenten van het CHE inzetten 2.2Nf5:1				Tessa geeft aan dat CHE studenten via dien je stad huiswerkbegleiding bieden 2.2Nf5:3	
	Huiswerkbegleiding uitzoeken bij dien je stad 2.2Nf6:3					
	School					

	inzetten om jongen naar school te brengen 2.2Nf6:10-14				Tessa: iemand uit de buurt waarbij de jongen kan meerijden 2.2Nf6:20	
P Meedenk-vraag	Een doel bij zoon is netwerken 3.1Pf1:12 Anne geeft aan dat er nog moet worden gekeken naar het creëren van een netwerk 3.1P1:34 Ja ouders zijn beschikbaar in haar ogen, vader gaat mee naar stage van de jongen 3.1P1:38	Er moet hulp in het eigen gezin komen vanwege ruzies onderling. 3.1Pf1:14 Jongen vindt het niet fijn dat vader meegaat naar stage. 3.1P1:39 Kinderen	Niet aanwezig bij deze casus		Tim stelt de vraag of ouders voldoende beschikbaar zijn voor kinderen 3.1P1:38 Roos stelt de vraag waarom het ouders zelf niet lukt	

		blijven tegen de ouders aanleunen 3.1Pf2:14			3.1Pf2:8 [[betekend dat dat ze] s avond alleen bij ze zijn) buiten zijn ouders om andere gezinsleden netwerk vrienden wie dan ook 3.1Pf2:16	
S Meedenk-vraag	Vader probeert de zoon te ondersteunen en te begeleiden 4.1Sf1:1	Zoon reageert emotioneel en dan escaleert het tussen zoon en ouders 4.1Sf1:5 Hij heeft niet veel vrienden 4.1Sf4:6	Niet aanwezig bij deze casus		Naomi geeft aan dat Vader met hem gaat plannen en dingen doen om ondersteuning te bieden 4.1Sf2:1 Jesse vraagt "Hoe oud zijn de andere meisjes?" 4.1Sf3:3 Die zoon	

					van vijftien blijft gewoon in huis met de broer 4.1Sf3:9	
T Meedenk-vraag		Het lukt niet om vader te betrekken 4.1Sf1:4 Ja zoon zegt dat ze veel op elkaar lijken en dat vader straffend is. 4.1Sf2:3 Jongen zit in een systeem waarin de contacten tegen vader zijn. 4.1Sf2:7-9	Niet aanwezig bij deze casus		Eva vraagt of er nog dingen zijn die de inbrenger kan doen om vader te betrekken 4.1Sf1:1 Hoor je van zoon hoe het contact net vader is? 4.1Sf2:1	
U Aftikvraag	Vrouw is zorgmijndend en twee zussen helpen deze vrouw 4.1Uf1:1-5 Zoon doet wat zaken voor dementerende	Maar goed dat wordt hun ook te zwaar 4.1Uf1:12	Niet aanwezig bij deze casus			

	moeder 4.1Uf1:23	Contact met buren is niet zo geweldig en werkt niet mee 4.1Uf1:32			Kelly bevestigt dat netwerk voldoende is ingezet 4.1Uf2:3	
V Meedenk -vraag	Jongen gaat soms naar opa en oma als het hem teveel wordt 4.1Vf1:5 Opa en oma hebben ruimte en aandacht voor hem maar hij voelt zich snel te veel 4.1Vf2:1 Naomi heeft al gesproken met de jongen of hij vaker naar oma en opa kan 4.1Vf3:2	Ouders hebben geen ruimte en begrip 4.1Vf1:9	Niet aanwezig bij deze casus			
E2		Vader werkt veel 3.2E2f1:5 Homestart kan geen vrijwilligers bieden en malkander vond de problematiek te heftig 3.2E2f2:7	Dus je hebt de vrijwilligers bijna gecoacht of tenminste ideeën aangedragen			

	Nou wel ideeën. 3.2E2f2:18		3.2E2f2:17			
		Vader is zelf ook niet heel erg, appel valt niet ver van de boom 3.2E2f3:4	Lisa is benieuwd naar wat vader bereid is te doen om een bijdrage te leveren in het gezin 3.2E2f3:1			
		Vader is niet beschikbaar als hij er fysiek bij is 3.2E2f3:13	Vraagt door waarom vader mogelijk niet in staat is. Moe of onmacht? 3.2E2f3:16		Vader is bijna weg en dat maakt dat alles op moeder aankomt. 3.2E2f3:21	
		Ja 3.2E2f3:22			En daarin hebben ze het geld ook nodig 3.2E2f3:24	
		Twijfelt of vader in staat is überhaupt te leren meedraaien in het gezin 3.2E2f3:34	Het is ook een keuze van vader 3.2E2f3:31			
			Vraagt of het ooit aan vader			

			gevraagd is of hij wat kan bijdragen of leren 3.2E2f3:35			
		Hij gaf aan dat hij het lastig vond want hij maakt zich wel zorgen 3.2E2f3:38-40	Heeft vader zelf een idee wat kan helpen? 3.2E2f3:49			
	Opa en oma en vrienden spelen een rol, 3.2E2f3:52-59	maar kunnen niet genoeg ondersteunen bij het avond eten of drukke momenten. Die zijn er voor positief contact met de kinderen 3.2E2f3:52-59			Kelly denkt aan de vragen van Lisa en deel zelf een idee als het om oplossing gaat. (Bijv. Vader komt 1 dag eerder thuis in de week of kookt voor de volgende dag) 3.2E2f3:78-85	
			Geeft aan dat het een mooie aanvulling is van Kelly 3.2E2f3:87			
			Advies van Lisa is. Vraag aan vader op welke manier hij een bijdrage kan leveren			

		Naomi vraagt zich af of het gezin erachter staat dat vader minder gaat werken 3.2E2f5:1 De oudste zit bij een zorgboerderij, een zelfstandigheidsgroep en heeft autisme. 3.2E2f6:3	3.2E2f4:5 Lisa geeft aan [het is een beetje zoeken naar creatieve mogelijkheden] 3.2E2f5:16 Lisa is ook benieuwd of de oudste in het gezin iets kan bijdragen 3.2E2f6:1		Kelly geeft idee, kan vader niet koken 's avonds voor de volgende dag? 3.2E2f5:11 Een man zou ook willen weten of vader in staat is en bereid is om dingen te doen maar ook of het	Tessa geeft ook aan dat ze denkt dat vader sowieso niet minder wilt werken 3.2E2f5:3
--	--	--	--	--	--	---

					helpend is voor moeder 3.2E2f7:1	
	In het netwerk hebben ze al veel uitgezet, alle kinderen zitten op speciaal onderwijs, lijnen met zorgboerderij, agathos werkt goed. 3.2E2f8:1 Er moet een doel komen om te onderzoeken of vader in zijn rol kan bijdragen 3.2E2f9:1 Zeker vader meenemen in het verhaal 3.2E2f11:1 Naomi staat er achter dat er aan alle kanten in het netwerk al veel wordt gedaan 3.2E2f12:1		Ja 3.2E2f9:5 (Idee) En dien je stad misschien nog? 3.2E2f11:1		(idee) Mentorproject nog 3.2E2f11:4 Klaas zegt kijk naar	

	Naomi reageert bevestigend, de gezinsbegeleider kan daar wel iets mee 3.2E2f15:12				de mogelijkheden van vader. Geeft samenvatting 3.2E2f15:10	
	Naomi knikt nee 3.2E2f17:11		Heb je daar al aangeklopt? 3.2E2f17:11		Brengt een mentor project van laten we welzijn aan 3.2E2f17:2	
	Naomi bevestigt het idee 3.2E2f17:26		Als je het voor een half jaar afgeeft dan heb je een half jaar om te kijken of een vrijwilliger de plek kan opvullen 3.2E2f17:24		Tessa gunt dat meisje om iets leuks te kunnen doen 3.2E2f17:15	
					Collega's bevestigen ook 3.2E2f17:27-30	

5. Hoe wordt het informele netwerk ingezet?

Als laatste hebben wij gekeken naar in welke casussen ter aanleiding van de bespreking ook iets werkelijk gedaan wordt in de samenwerking met het informele netwerk:

Casus	Hoe wordt het netwerk ingezet?
D	Collega brengen het idee in om oom en tante erbij te betrekken, samen aan tafel te gaan zitten. De inbrenger gaat dit uitzoeken.
E2	Idee van netwerkcoach en een collega: Vader erbij betrekken in de hulpverleningsgesprekken en wat kan hij voor het gezin doen. Bijvoorbeeld minder werken of maaltijd koken. De inbrenger gaat onderzoeken wat hierin mogelijk is.

Bijlage 7. Transcript opname 1.1

Clientbespreking 1.1

Datum: 07-03-2017

Tijd: 14.30-15.15

Aantal teamleden aanwezig : 8 personen

Namen teamleden (anoniem):

Emma

Lisa

Luuk

Jesse

Yara

Eva

Thijs

Roos

Hoeveel casussen zijn er besproken?

2

Casus	Wie was de inbrenger?	Wat was de vraag van de inbrenger?	Wordt het informele netwerk besproken?
A	Eva	Opschaling van de huishoudelijke hulp	Ja: vriendin van moeder wordt genoemd.
B	Yara	Inzet van professionele dovenbegeleiding	Ja: gezin wordt besproken.

Wat viel op in het algemeen?

Proces

Vandaag werden er twee casussen besproken. Eerst doet de inbrenger zijn verhaal, hij legt uit om wie het gaat en wat de vraag is. Daarna stellen de anderen teamleden vragen, komen met ideeën enz. Het start dus met een monoloog, daarna komt er interactie.

Aan het einde gaat het naar een besluitrichting. De inbrenger zegt 'dankjewel' als teken dat hij voldoende gehoord heeft en weer verder kan. Hierop gaat men naar de volgende casus.

De groep wordt geleid door een leider. D

ze let op de tijd, geeft de beurt aan de inbrenger en zorgt ervoor dat het naar een besluit toegaat.

De leider sluit het overleg ook weer af.

Non-verbaal /verbale signalen

Iedereen zit er rustig bij. Er wordt na elkaar gepraat, één tegelijk.

Iedereen heeft een actieve luisterhouding, je ziet dat ze meedenken: hoofd draait mee richting de persoon die praat en er wordt geknikt ter bevestiging.

Sommige leden maken aantekeningen op papier, laptop of tablet.

Ze reageren op de inbrenger en reageren ook op elkaar. Sommige komen meer aan het woord dan de ander. Per casus verschilt het een beetje wie er aan het woord komt. Mogelijk ligt dit aan de expertise.

Er wordt verschillende keren gezegd: "ik hoor je dit zeggen... klopt dat?"

Informele netwerk

Opvallend is dat de casussen complex zijn. Er zijn vaak meerdere problemen in een gezin bij meerdere personen. Verschillende diagnose, zoals autisme, spelen een rol in de problematiek, vaak bij meerdere gezinsleden.

Er wordt even gesproken over het informele netwerk, maar gaan daarna snel door naar het volgende onderwerp. Zonder het informele netwerk verder uit te diepen.

Er wordt ook snel gesproken over het inzetten van vrijwilligers. Het team let erop om zo licht (goedkoop) mogelijke hulp in te zetten. Ze kijken daarom naar of vrijwilligers ingezet kunnen worden in plaats van professionele hulp.

Men noemt integrale aanpak: 'een gezin, een plan'.

Er wordt veel gesproken over professionele hulpverlening. In de casussen zijn namelijk al instanties betrokken in het gezin. Er wordt gesproken over dat er één oplossingsrichting moet komen. Daarvoor moeten alle betrokkenen met elkaar om de tafel gaan zitten.

Casus A

Deze casus gaat over een gezin met meervoudige en complexe problemen. Het gezin bestaat uit vader, moeder en drie kinderen. Inbrenger komt met de vraag over opschaling van huishoudelijk hulp binnen dit gezin.

Fragment 1: tijd duur opname: 5.11 – 6.51

- 1) Lisa waar heeft ze wel wat aan gehad van uit het verleden
- 2) Eva uhm moeder heeft een niet-aangeboren hersenenafwijking
- 3) en uh praat dat is eigenlijk uuh een beetje (.) ja de samenvatting
- 4) een andere taal dan veel andere mensen spreken (.)
- 5) en uhm ze heeft in ieder geval in het contact met haar
- 6) heeft ze iets aan mensen die de tijd nemen om haar te begrijpen en uh
- 7) ja nou ja het eens te worden of niet,
- 8) maar daar ook afspraken over te maken
- 9) dus heel (.) mensen die heel zuiver zijn
- 10) hun afspraken nakomen
- 11) uhm, de tijd nemen, inderdaad
- 12) goed dingen samenvatten, orde creëren
- 13) dat zijn de dingen waar zij ja bij gebaat is
- 14) Lisa en heeft de daar ook mee ervaring opgedaan
- 15) tot nu toe dan dat ze die mensen om zich heen heeft gehad
- 16) wat heeft gewerkt, dus
- 17) [of weet je niet ()]
- 18) Eva [nou ja] niet veel
- 19) Lisa nee:e oke ((schud nee))
- 20) Lisa maar ook niet-beroepskrachten misschien
- 21) die ze op [die manier]
- 22) Eva [hmm] ja nu één vriendin nu van moeder
- 23) en die is uh ook bij het MBO aanwezig
- 24) Lisa ah fijn ((knikt ja, bevestigend. rest luistert zoals normaal))

- 25) Eva heb ook gevraagd of ze dat ook zou willen en dat uh
 26) dat was betreft die vriendin en wat betreft die moeder helemaal oké
 27) en de rest is ook helemaal akkoord
 28) en dat is iemand die wel goed uhm met moeder overweg kan en uu
 29) ja en er is nog een hond in het gezin ((helpt moeder met spanning regisseren))

Fragment 2: tijd duur opname: 8.05 – 9.24

- 1) Lisa ja want ik ben wel benieuwd wat dan ook ↑echt hun eigen plan is
 2) wat vader en moeder het beste achten
 3) [zeg maar]
 4) Eva [ze hebben in]
 5) Lisa want ze hebben veel negatieve ervaringen hebben gehad
 6) wat zou volgens hun nou werken
 7) waar zouden zij nou blij van worden
 8) en wat zou nu ,echt bijdragen (.)
 9) Eva stuk zin en een stuk PGB
 10) maar dan heb je het ook meer over de vorm
 11) Lisa jah dat is meer een financieringsvorm
 12) Eva ja ja dus praktisch ondersteuning voor de kinderen
 13) voor hen van 's ochtends vroeg tot, eigenlijk 's avonds laat te helpen
 14) om aan te kleden brood smeren drinken te pakken, alles
 15) want moeder zegt dat zij degene is die dat doet
 16) ,ik denk dat er wel wat meer in mogelijk is ook systemisch
 17) uhh hoe gaan je dan om met de kinderen
 18) hoe kun je ze ook leren om daarin uh wat autonomer te worden
 19) maar daarvoor heb ik wel nodig dat ik weet hoe leerbaar zijn de kinderen
 20) uhm hoe leerbaar is moeder tuurlijk ook
 21) uhm ook met haar beperkingen
 22) uhm tja [als dat geen haalbare]
 23) Lisa wat is de rol van vader in het geheel
 24) Eva die uu:h jah die is minimaal
 25) Lisa jah oke
 26) Eva moeder is ook degene die vader ook uh instrueren
 27) ↑echt bij alles
 28) ziet het niet uit zichzelf
 29) Lisa een extra kind
 30) Eva ja eigenlijk wel
 31) ja ja

Fragment 3: tijd duur opname: 12.06 – 13.25

- 1) Emma ja zijn die vier uur extra
 2) weet je ook even in wat afschalende varianten denken
 3) je kan ook denken van we schakelen vrijwilligers in
 4) weet ik veel wat
 5) om eenmalig dat huis schoon te maken
 6) Eva hm hm

- 7) Emma dat is een afgeschaalde variant
 8) maar weet niet of dat past bij dit systeem
 9) gezien alle problematiek
 10) Evau hm hm
 11) Jesse en willen ze dat wel
 12) Emma [en willen]
 13) Jesse [je hebt het over] schoonmaken of opruimen dat zijn twee verschillende dingen
 14) Emma dat zijn twee verschillende dingen ↑jah
 15) kijk en de vraag die jij ook al net stelde
 16) is wat is het doel van het ophogen he?
 17) Jesse [nou dat is ()]
 18) Eva [maar dat in ieder geval onder aan de streep] werk verzet wordt
 19) Jesse maar ook iets dat er op korttermijn iets gaat gebeuren
 20) Eva ja dat ook
 21) ↑ja
 22) en de beschikking ook de twee uurtjes die er nu zijn te stoppen
 23) dus dat sowieso
 24) Emma ja die beschikking is afgelopen dus [dus (.) en]
 25) Eva ja dus we staan opnieuw voor de keus
 26) wat doen we ermee
 27) Emma om überhaupt huishoudelijk hulp in te zetten
 28) Evaja
 29) Emma [zeg maar]
 30) Eva dat klopt
 31) Emma de conclusie is uhm of een aanname of conclusie is in elk geval
 32) het gezin heeft hulp nodig in de huishouding
 33) Eva ja

Fragment 4: tijd duur opname: 16.07-17.20

- 1) Emma het lijkt mij nu uhm tenminste ik zou liever zien dat het integraal wordt
 aangepakt
 2) zeg maar want de keuze om wel huishoudelijke hulp in te willen zetten
 3) hangt samen met heleboel van de anderen factoren die een rol belangrijke rol
 spelen
 4) uuh en v in mijn beleving gaat dat ook meehelpen te bepalen
 5) hoelang we zes uur gaan inzetten he? [want]
 6) Eva [ja dat kan ik me voorstellen]
 7) Emma want dan kan je vaststellen hoe leerbaar is het gezin
 8) want dan krijg je de vraag die bij mij ook opkomt is
 9) moet die huishoudelijke hulp inderdaad uu het moeders en de oudste dochter
 10) of alle drie dochters als het dochters zijn allemaal
 11) dat weet ik [niet eens]
 12) Jesse [ja (tuurlijk)]
 13) Emma het leren als ze daarin in die zes uur die kinderen leert van
 14) jij maakt je eigen bed op en weet ik veel wat

- 15) weet je dan kan je na een halfjaar zeggen van nou
- 16) na een halfjaar gaan we weer terug naar de twee uur
- 17) want dan hebben die kinderen wat geleerd
- 18) maar gaan wat de kinderen kunnen leren
- 19) Eva ja dat is nog de vraag
- 20) Emma dat is nog de vraag
- 21) Eva ja

Casus B

Dit gezin bestaat uit vader, moeder, dochter en drie zonen. Vader is aangemeld, omdat hij graag wil werken. Het complexe aan de situatie is dat meneer doof is en uit het buitenland komt. Dochter is voor vader (tijd) ook aangemeld voor een ander probleem bij het sociaal team. De vraag van de inbrenger is of ze professionele dovenbegeleiding mag inzetten voor vader.

Fragmenten 1 tijd duur opname: 08.57- 09.35

- 1) Roos omdat hier heb je ook maatschappelijk voor doven en slechthorende bij de riethorst
- 2) heb je daar ook aan gedacht
- 3) Yara uu ja nee ik heb wel even gekeken naar de dagbesteding van de riethorst
- 4) daar zou ie ook terecht kunnen
- 5) Roos jaah en er is zelfs in gelderhorst een ontmoetingsplek
- 6) heb ik ook begrepen
- 7) Yara ja dat zou ook kunnen want dan woont ie dichtbij
- 8) want hij woont hier aan de *straatnaam
- 9) Roos dus dat zijn misschien ook opties om zijn netwerk wat te vergroten
- 10) Yara ja precies ja

Fragment 2: 11.06 - 12.02

- 1) Emma want wat zijn de doelen even voor mij
- 2) Yara meneer helpen om z'n weg te vinden dat ie uu uh meer gaat participeren
- 3) netwerk opbouwen binnen z'n mogelijkheden
- 4) dat ie ook meer contacten met (.) met doven krijgt
- 5) En uu dochter ontlasten dat zij niet meer bij alles [(wat u bij)]
- 6) Emma [betrokken hoeft te worden]
- 7) Yara daarnaast ja
- 8) Emma ja dat is bijna soort van bijvangst
- 9) op moment dat hij wat meer in de buitenwereld zich [begeeft]
- 10) Yara [ja] dat geeft haar ruimte
- 11) Emma dat geeft haar ruimte
- 12) Yara en dat vindt ik belangrijk ,hoor
- 13) Emma ja (1) ja
- 14) ja ik vindt de variant zeg maar wel een hele mooie
- 15) ook gewoon in het kader van wat is er in eigen netwerk het collectieve zo
- 16) en deze hoort dan in het collectief in plaats van de beschikte zorg
((maatschappelijk werk))

Fragmenten 3: 19.08 - 21.23

- 1) Eva wat maakt dat niet *naam (sociaal teamlid) dat doet dan?
- 2) Yara die was gefocust op dat meisje (de dochter)
- 3) Emma en de relatie tussen dat meisje en pa
- 4) want zij kwam hier binnen met een hele andere soortige hulpvraag
- 5) dus ik was behoorlijk verbaasd toen ik begreep dat dat meisje
- 6) die tolkende rol en dergelijke voor haar vade:r (.) oppakt
- 7) want zij heeft problemen met haar vader, bijna
- 8) Eva ja ja (1) precies
- 9) Yara en toch vindt ik dat niet want ik heb gister nog gesproken met *naam
- 10) maar dat komt met wat *naam met haar doet niet echt weer uit
- 11) Emma nee nee
- 12) Yara dat was wel de aanmelding en daarna is dat blijven liggen
- 13) dus dat is ook, heel bijzonder
- 14) Emma ja (.) ja
- 15) Yara en kwam niet echt achter wat er nu precies speelt he
- 16) Eva kan het dan niet alsnog dan wat systemische aangepakt worden met *naam of
door *naam
- 17) want nu zijn er wel heel veel verschillende mensen ook mee bezig
- 18) als we ook weer het WPI eventueel een rol gaat krijgen
- 19) Emma weten de ouders dat zij ook hulpverlening krijgt van het sociaal team
- 20) Yara dat vermoed ik wel want ze zat erbij de ouders zaten erbij
- 21) en toen uu hebben we erover gehad en toen uu vroeg ik van wie krijg je hulp
- 22) en toen pakte ze haar telefoon en liedt ze het telefoonnummer van *naam zien
dus
- 23) Emma owja (.) ja dat is dan op zich wel mooi
- 24) dan kan je inderdaad kijken hoe kunnen we die twee plannen van aanpak
- 25) Die er nu waarschijnlijk zijn meer integreren tot één
- 26) Thijs of in hoeverre kan je hierin een stapje terug doen en niet regelen dat je allerlei
doven tolken enzo inzet
- 27) en dat je gaat regisseren
- 28) ook over WPI (.) over participatie in dit geval
- 29) Emma maar nog maals [de vraag is]
- 30) Thijs echt de stap zet met hun in gesprek gaan ik zie mogelijkheden voor jullie om wat
te doen
- 31) meer regisseren dan uitvoeren
- 32) Emma maar participatie zegt niet wij gaan voor de laagdrempelige dagbesteding
- 33) dat is is nu waar wij nu opsteken
- 34) Yara en ik wil iemand naast de man die dingen gaat uitzoeken
- 35) en dat doet WPI ook niet
- 36) Lisa maar dat zou ook het maatschappelijk werk kunnen doen

Bijlage 8. Transcript opname 1.2

Clientbespreking 1.2

Datum: 07-03-2017

Tijd: 14.30-15.15

Aantal teamleden aanwezig : 8 personen

Namen teamleden:

Jan

Tessa

Rik

Naomi

Kelly

Kees

Dirk

Fleur

Hoeveel casussen zijn er besproken?

3

Casus	wie was de inbrenger?	Wat was de vraag van de inbrenger ?	Wordt het informele netwerk besproken?
C	Tessa	Verlenging van beschikking	Nee
D	Jan	Wat kan ik nog doen nu ik nog in het gezin ben voor een maand?	Ja: er wordt gevraagd naar wat ouders samen doen en een oom en tante worden genoemd.
E	Naomi	Praktische ondersteuning in een groot gezin	Ja: de kerk kwam naar voren, oppas in de vorm van aupair of studenten wordt genoemd. Er wordt gekeken of een vrijwilliger kan koken voor dit gezin.

Wat viel op in het algemeen?

X

Casus C

Het gaat om een verlening van de beschikking bij Lindehout. De vraag is of de beschikking voor een half jaar kan doorlopen, omdat het onderzoek van Karakter nog niet afgelopen is en er nog geen goed beeld is van een jongen. Het gaat om een jongen met ODD (Oppositioneel Opstandig Gedrag) trekken bij een BSO (Buitenschoolse Opvang). Op de BSO kan hij gedragsmatig

verschillende dingen oefenen. Er is na deze beschikking een volgend professioneel traject. Het gezin is verder niet besproken en de anderen lijken te weten over welk gezin het gaat.

Casus D

Het gezin bestaat uit vader, moeder en dochter. Vader heeft kenmerken van PDD-NOS (stoornis is het autisme spectrum) en wilt zich laten diagnosticeren om zo om te leren gaan met de problemen. Moeder wil vader verlaten samen met hun dochter. Dochter heeft zelf ook PDD-NOS en gaat weinig naar school. Ze wordt vaak door haar ouders ziek gemeld. De vraag van de inbrenger is wat hij precies moet en kan doen in deze situatie.

Fragment 1: 12:50 - 14:14

- 33) Jan het hele huis ligt vol met spullen van vader
34) maar ze komen der al jaren niet aan toen om die spullen op te ruimen en een
 eigen plek te krijgen
35) Naomi °maar°
36) Jan >moeder wacht op vader en vader wacht op moeder en ze, ze komen
37) nergens toe> (.)
38) Jan ze komen niet toe tot een afspraak met mij maken (.)
39) ze komen niet toe tot spullen opruimen [eeh]
40) Naomi [maar, maar maken zij beslissingen samen want ik hoor nu] (.)
41) nog steeds eigenlijk dat jij moeder dwingt om een keuze
42) of in ieder geval daar druk op voert dat moeder
43) een keuze gaat maken maar het is een keuze van hun samen (.) j
44) want volgens mij is
45) het ook de keuze vader kan wel heel graag willen maar als moeder niet wil eh eh
 ja
46) Jan [nee]
47) Fleur Is is dit een verhelderingsvraag of? [(.) er zit direct een antwoord in denk [ik
48) Naomi [Nou ja,] [>nee nou nee niet perse een antwoord
49) maar wat wat is er samen gedaan zeg maar want die die (.) eeh
50) ipg doet ook alleen met moeder (.) ik hoor een beetje alleen maar ↓twee
51) Jan die pgo[ster] doet alleen de moeder omdat vader der niet is of niet (.) die d die
 wordt ((PGO staat voor Praktische gezinsondersteuning))
52) er niet echt bij betrokken dat probeert de pgoster wel maar (.) eeh [dat gebeurt
 niet]
53) Fleur [°dat lukt niet°]
54) Kelly ja wat ik me afvraag zijn er überhaupt gesprekken met hun (.) samen
55) (1.0)
56) Jan ja een enkele keer wel (.) ja
57) (1.0)
58) Jan alleen
59) (3.0) ((Spreker mompelt))
60) Jan ja eeh goeie vraag (.) eeh vader die eeh (.)°die eeh°
61) (1.0)
62) Jan is dan zeer passief zeg maar (.) maar nu wil die wel e (.)
63) hij wil echt leren eeh hoe moet ik (.) wat voor hem belangrijk is ook als moeder
 dus
64) straks dus donderdag er voor heeft gekozen dat ze echt weg wil

Fragment 2: 14:30 – 16:15

- 44) Fleur en en wie vertrouwen deze mensen nog meer van vaders kant en moeders
 45) kant of iemand samen?
 46) (1.0)
 47) Fleur [Behalve die] ja behalve de pgo'er
 48) Jan [wie vertrouwen ze]
 49) Jan weinig ze hebben eigenlijk niet echt eeh (.) netwerk (1.0) °nee°
 50) Fleur °geen familie?° [(mompelt °en en en en°)] [°collega's?°]
 51) Tessa [hebben ze dat afgesloten?]
 52) Onbekend [°buren°]
 53) Jan [nee (0.5) nee]
 54) Jan nee dat (0.5) neeh (0.5) ja ze leven heel erg op (0.5) op zich zelf (.) zeg maar
 55) Tessa ik ken deze casus ook ik heb voor *naam erin gezeten [(.)] kort toen kort
 56) toen=
 57) Jan [↑Ooo]
 58) Tessa =moest [ik weg] (1.0 gelach door anderen) en ik heb daar
 59) Jan [ja]
 60) Tessa wel eens een groot overleg gehad met eleos en met een eeh oom en tante en
 61) met ouders (.)
 62) Jan oke
 63) Tessa en die oom en tante maakte zich toen heel erg zorgen om haar om het
 64) lichamelijke stuk dat ze dan [eeh]
 65) Naomi [moeder?]
 66) Tessa die oom en tante.
 67) Naomi ja, maar om (.) zorg [om moeder?]
 68) Tessa [o nee om dochter]
 69) Fleur [om dochter omdat ze zichzelf ook verwaarloosd he]
 70) Tessa [ja en daar ging ze ook wel eens heen logeren] (.) en dan zagen ze haar en
 71) dan hadden ze zoiets van nou volgens mij (.) <klopt dit niet helemaal.< maar
 72) ik weet natuurlijk niet hoe dat contact nu i:s. of die oom en tante of dat
 73) ouders zoiets hebben van jullie komen te dicht b:ij wan
 74) [(.) daar kwam het wel een beetje toen.]
 75) Jan [ja een van de twee (.) een van de twee] eeh maar >goed ja dit gesprek heb ik
 76) dus ook al een half jaar geleden gevoerd> een van de twee moest (.) niets
 77) van die tak hebben (0.5) dus die eeh dat was eigenlijk geen onderwerp van
 78) gesprek meer om die te betrekken.
 79) Tessa °nee° (.) maar zij waren wel heel erg betrokken toen voor dat meisje als
 80) belangrijke persoon voor haar °laten we maar zeggen°
 81) Jan °oke°
 82) Kelly heeft dat meisje vriendinnen?
 83) Jan Eentje (1.0) °ja° maar en nu moet ze ook belangrijk trouwens om te
 84) vertellen eehm(.) ze hebb:eh twee weken geleden een gesprek gehad op
 85) school (.) omdat ze niet meer ging en nou wordt er naar cluster 4 onderwijs
 86) eeh gezocht (0.5) omdat ze pdd-nos heeft en het eigenlijk gewoon niet gaat.

Fragment 3: 22:10 – 0:30

- 1) Jan donderdag heb ik een gesprek (.) ik zou in ieder geval voor vader uitzoeken
2) van hé welke organisaties heb je (0.5) om je te laten diagnosticeren
3) en eeh[eh].
4) Fleur [maar ook een maatje die met hem mee gaat [he.]]=
5) Jan [ja]
6) Fleur =die dit traject met hem gaat [lopen]
7) Jan [ja] dat vroeg (.) dat vond ik ook wel heel knap
8) Jan (hij zei) dat lukt mij niet (.) daar vroeg tie ook echt om
9) Fleur en wie was die tak die die waar was dat een zus van moeder of was dat
10) een zus van vad[er?]
11) Tessa [ja of een broer volgens mij [(1)] °ja° dat weet ik even niet=
12) =meer [zeker]
13) Fleur [van moeder of van vader?] [nee]
14) Tessa maar wat ik me van toen herinnerde (.) denk dat dat ook wel het
15) belangrijkste [is] =
16) Jan [dat kan ik in ieder geval uitvragen]
17) Tessa = dat je ook boven tafel krijgt, wat zijn nou de zorgen (.) wat zie je en
18) misschien eens met zn alle rond de tafel te gaan [(.)] met eleos met leerplicht
19) (je moet netwerk)
20) Fleur [precies (0.5) precies (0.5)
21) school]
22) Fleur ik denk dat het goed is om iedereen rond de tafel te hebben en te kijken wat
23) heeft dit meisje nodig

Casus E

Dit gezin bestaat uit vader en moeder met ongeveer zes kinderen. Vijf van deze kinderen hebben een vorm van autisme. Het is voor moeder teveel om dit allemaal goed op orde te houden. De vraag is of het mogelijk is om een opschaling te doen. Is het mogelijk om meer hulp in te zetten voor moeder?

Fragment 1: 12:45 – 13:32

- 13) Naomi daar lag al een tijdje de vraag om praktische ondersteuning en toen heb ik
14) met het eeh gezin gesproken over eehm (2.0) zouden vrijwilligers daar iets in
15) kunnen doen? om eeh omdat het voor moeder is het (1.0) er is ook een vader
16) maar die werkt ontzzettend veel.
17) dus met eeh als de kinderen thuis komen eeh met het eten zijn gewoon echt
[nouja]
18) Fleur [dan met name waren de problemen.]
19) Naomi ja (.) het zijn best wel heftige momenten voor moeder om alles eeh te
20) structureren en de (1.0) nou ja
21) Naomi automaat is ook betrokken als beh:ande eeh (1.0) ja als behandeling voor het
22) gezin met alle pictos en plannen en eehm er is agathos (.) is betrokken als ja (.)
23) van de ladiegroep en die doen de gezinsbegeleiding

Fragment 2: 18:15 – 19:20

- 1) Naomi ik denk gewoon echt dat er gewoon praktisch handjes even bij moeten
2) Fleur en in het netwerk was helemaal niks?
3) Naomi nou ze hebben opa en oma die af en toe kinderen eeh (.) eigenlijk het
4) netwerk doet al heel veel dus die ontlasten al en vooral in de weekenden en
5) de vakanties maar niet zo structureel kunnen die bijdragen wat gewoon
6) nodig iss
7) Dirk hoe oud zijn de kinderen en eeh en hoelang is die ondersteuning nodig?
8) Naomi °ooo help me° ((kijkend naar Tessa)) de oudste is eeh (.)
9) Tessa Ja het is echt een tijdje geleden al
10) Dirk bij benadering dan het hoeft niet helemaal precies
11) Naomi ze zitten allemaal nog op school ik denk dat de jongste eeh 7 is [ofzo?]
12) Tessa [ja zoiets]
13) Naomi de oudste is nu 15? Zo iets
14) Kelly jeetje ook elk jaar een kind?
15) Naomi ja elk jaar een kind
16) Tessa ((Onverstaanbaar richting Rik))
17) Rik ((Onverstaanbaar richting Tessa))
18) Dirk dat zou dan twee dagen in de week van vier tot ze[s]
19) Naomi [ja]
20) Dirk en voor hoelang hoelang is dat nodig
21) Naomi (3.0 zucht diep uit)
22) Fleur hee en en gewoon huishoudelijke ondersteuning dat die kookt en et cetera en dat
23) moeder er voor de kinderen kan zijn
24) Naomi ik denk niet dat huishoudelijke ondersteuning dat doet
25) Fleur nee dat weet ik dus niet

Fragment 3: 0:00 - 1:25

- 1) Jan °hee en deze mensen die zijn christelijk toch? °
2) Naomi ja
3) Jan uit de kerk? mensen dieeeh wat doen?
4) Naomi °ja° ()
5) Naomi eentje zit er ook op de *naam school dat is natuurlijk ook een best eeh daar
6) heb ik ook wel gevraagd maar ze hebben dat werk verkend zeg maar vooral die
7) die eeh gene van agathos is daar dus ik weet niet precies de ins en outs
8) Jan Nee
9) Naomi maar ik weet dat ze met zowel als (.) als dat netwerk gewoon echt wel kinderen
10) individueel eehm daar gebruik van maken maar je kan gewoon niet zes kinderen
11) Kees [°Even droppen°]
12) Namoi [even dumpen of ff]
13) Jan nee maar misschien dat iemand uit de [kerk het] wel ontzettend leuk vind
14) om te koken [en] af te wassen en gezellig
15) Kelly [ja] [ja]
16) Naomi [ja] [ja]
17) Naomi nouja dat zou ik wel kunneeh noemen of ze daar °in het netwerk° daar iets

- 18) [mee] kunnen
 19) Jan [ja]
 20) Tessa maar ik hoorde jou ook zeggen dat bijvoorbeeld malkander het niet doet
 21) [omdat] ze het al niet zitten [omdat] het te heftig is =
 22) Naomi [nee]
 23) Fleur [°omdat het te heftig is°]
 24) Jan [j:aa]
 25) Tessa =dan vraag ik me ook af of je iemand voor de kerk voor dat stukje moet
 26) vragen of misschien wel op een ander onderdeel. want het is natuurlijk heel
 27) mooi zowiezo om de kerk (.) te kijken wat zij kunnen betekenen voor dit
 28) gezin (2.0)
 29) Naomi maar ik heb ook wel het idee dat vrijwilligers zo (.) ik heb het idee dat bij
 30) malkander willen ze vrijwilligers ook niet met zulke problematiek opzadelen.
 31) Tessa het is ook heel pittig
 32) Naomi terwijl ook wel weer denk (j me ze) ze hoeven niet perse iets met de
 33) problema[tiek] want moeder leert dat
 34) Jan [nee]
 35) Tessa [nee nee ja]
 36) Naomi maar ik krijg dat niet [(1.0) daar] binnen
 37) Jan [duidelijk]
 38) Naomi en dat nee ja dat (.) zij denken gewoon we moeten onze vrijwilligers daar
 39) ook een beetje voor beschermen (.) wat ik ook wel weer snap
 40) Tessa maar het is ook wel pittig met a al (.) [best wel veel autistische kinderen en
 41) moeder zit er door heen]
 42) Naomi [het is echt een super (.) wij kwamen daar op gesprek en wij dachten al (.)
 43) wat gebeurt hier allemaal?]
 44) Tessa ik kan me er ook wel iets bij voorstellen.

Fragment 4: 3:46 – 4:45

- 1) Tessa wat is daar hier in de omgeving die iemand die dat doet?
 2) Kelly °oppas°
 3) Tessa °ik weet niet°
 4) (.)
 5) Fleur heb je met studenten misschien eerder.
 6) 3 personen°ja°
 7) (4)
 8) Fleur je kunt het ook eerder (0.5) een aupair? Ja?
 9) 3 personen (gelach)
 10) Rik voor acht uur in de week?
 11) Tessa dat zou je ze inderdaad gunnen
 12) (.)
 13) Fleur maar daar kom je studenten zullen daar eerder oppakken dan eeh gewoon
 14) °huishoudelijk hulp°
 15) Tessa ja zeker rond die tijd een huishoudelijke [hulp die gaat niet] van vier tot acht
 eeh
 16) Fleur [°sheerenloo denk ik ook niet °nee°]

- 17) Fleur en hier sheerenloo of niet? Kom je toch weer uit uiteindelijk (6.0)
 18) ((Gemompel in de groep))
 19) Naomi nou ja er valt nog aan te schaven
 20) ((Onderwerp gaat door over het aantal uur))

Fragment 5: 7:30 – 8:30

- 19) Naomi maar ik heb zelf aan eeh (.) aan eeh malkander gevraagd van al gaan er maar
 20) maatjes af en toe wat leuks doen (.) positief contact hebben met de kinderen
 21) en nemen ze er maar eentje mee. maar kijk wat jullie vrijwilligers zouden
 22) kunnen doen. maar zelfs daar willen ze niet naar kijken
 23) Jan [ja] [ja]
 24) Tessa Dan moeten ze kijken bij hoe heet dat. Bij eeh hoe heet dat ook al weer dat
 25) laten we welzijn ofzo daar hebben ze een mentor project en het verschil
 26) tussen malkander en dat mentor project is dat die maatjes gewoon dingen
 27) doen en een mentor project dan hebben ze altijd. worden ze zelf ook
 28) geschoold en krijgen ze zelf ook cursussen en dan kunnen ze zelf elke keer
 29) overleggen met iemand en ik heb het idee dat dat meer eeh [professioneler is
 30) Naomi [maar dan] krijg je dus elke keer een maatje voor een kind
 31) Fleur ja en heel [veel verschillende] gezichten
 32) Naomi [en dat wil j]
 33) Tessa nee maar ik dacht dat je ook nog zocht naar iets een keer wat leuks doen ik
 weet niet maar dan kunnen zij misschien daar wat in doen
 34) Naomi ja

Fragment 6: 8:36 – 09:34

- 1) Tessa ja het gaat inderdaad ook alleen om koken waar heb je het dan ook over?
 2) °denk je dan? °
 3) Kelly °ja maar dat° [weet je]
 4) Naomi [ja het is] dus wel een beetje de vraag ik weet niet zeker of zij ook wil naar
 5) bed brengen [he of daar ik kan me dat ook voorstellen]
 6) Fleur nou ja ik kan me dat voorstellen dat dat dit °bijzon eeh bijzonder hectische
 7) momenten°
 8) Dirk dat hoeft misschien niet eens door iemand bij hen in huis gedaan te worden?
 9) (3.0)
 10) Tessa nee
 11) Dirk kan ook iemand zijn die zegt joh [ik kook bij mij thuis de maaltijd] voor dat
 12) gezin en dat breng ik. dat zou al kunnen helpen
 13) Kelly [ik kom het brengen]
 14) Meerderen [ja ja precies]
 15) Jan maar ik weet niet hoor bij mij in de kerk eeuh zou dat geregeld worden
 16) Naomi jan ga jij eens ff naar die kerk dan
 17) Jan ha ja ze alleen denk ik niet bij mij in de kerk ha maar eeh
 18) Tessa daar kunnen ze wel heen
 19) Meerderen [ja gelach]
 20) Kelly dan kan jij voor ze koken

- 21) Naomi oplossing
- 22) Tessa ja jan jij gaat toch weg (gelach) dat kan jij toch prima doen?
- 23) Naomi ja jan dat vind ik best wel een goeie
- 24) Dirk maar wat is er nog nodig om verder te kunnen want we zitten inmiddels
- 25) richting kwart over [drie]
- 26) Meerderen [oo ja]
- 27) Naomi ja nee ik ga der gewoon nee komt wel goed
- 28) Tessa ik vind de kerk wel echt een goeie

Fragment 7: 10:40 - 11:00

- 1) Fleur heeft moeder hulp voor zichzelf? Wat heeft moeder voor zichzelf om
- 2) haar te ondersteunen?
- 3) Naomi *[naam] (gezinsbegeleider)
- 4) Tessa [en netwerk]
- 5) Fleur is die op haar naam? op haar naam ingezet?
- 6) Naomi °nee° maar dat is gezinsbegeleiding dus dat wordt altijd op een kind
- 7) gezet
- 8) maar het is wel echt voor haar
- 9) Tessa maar dat vind ze ook heel fijn toch?
- 10) Naomi ja

Fragment 8: 11:40 - 12:20

- 1) Jan ik wil niet teveel hameren op dat kerk idee (.) maar als je het gaat vragen aa
- 2) ouders dan zeggen ze wellicht nee. .aar als (.) er als je [meedenkt met een
- 3) anoniem].=
- 4) Naomi [ja het is wel een beetje taboes hier]
- 5) Jan =dat er een anonieme vacature in de kerk krant komt eeh alleen daar komen
- 6) ze misschien niet zelf mee maar in de kerk met kookvrijwilliger gezicht voor
- 7) groot gezin. Nou er zijn heel veel grote gezinnen. Dus niemand weet gelijk
- 8) Meerderen (hard gelach)
- 9) Naomi oke ja ja ike eeh jja
- 10) Dirk ()

Bijlage 9. Transcript opname 2.1

Clientbespreking 2.1

Datum: 14-03-2017

Tijd: 14.10-15.06

Aantal teamleden aanwezig : 8 personen

Namen teamleden:

Emma

Rik

Thijs

Jan

Steven

Luuk

Kees

Kelly

Hoeveel casussen zijn er besproken?

5

Casus	Wie was de inbrenger?	Wat was de vraag van de inbrenger?	Wordt het informele netwerk besproken?
F	Jan	Vraag om Intensieve Orthopedagogische Gezinsbehandeling (IOG) in te zetten	Ja
G	Luuk	Vraag of Maatschappelijke begeleiding door Johanniter opvang verlengt kan worden	Ja: maar wordt alleen als doel genoemd
H	Jan	Vraag om opnieuw Multidimensionale Familietherapie in te zetten	Nee
I	Rik	Vraag om begeleiding van 2 uur per week door RIBW in te zetten	Ja: wordt genoemd, maar niet hoe ze ingezet kunnen worden
J	Jan	Vraag om begeleiding door Harmonie in hulp te verlengen	Ja: maar alleen als doel genoemd

Wat viel op in het algemeen?

Proces

Vandaag werden er vijf casussen besproken. Voor elke casus was er ongeveer 10 minuten tijd, want het duurt officieel tot 3 uur (maar vaak loopt het wat uit). Daardoor werden de casussen kort en snel behandeld.

Emma heeft een duidelijke leidersrol; ze let op de tijd en dat er besluit wordt genomen aan einde van een bespreking van de casus.

Sommige mensen zeggen niets of bijna niets, anderen komen regelmatig aan het woord.

Informele netwerk

Het valt opnieuw op dat het complexe casussen met al betrokken professionele hulpverlening. Vandaag wordt er minder over het netwerk gesproken. Netwerk wordt verschillende keren genoemd als doel, er wordt niet verder gepraat over hoe het netwerk werkelijk ingezet kan worden.

Ze spreken in hulpverlenerstaal, ze noemen worden zoals: 'zelfredzaam en netwerk'.

Casus F

De casus over een nieuwe aanmelding. Er is een diagnose gesteld bij dochter. Het gezin bestaat uit vader, moeder en dochter (enigst kind). Er zijn problemen in dit gezin op verschillende niveaus. Casus wordt ingebracht op de vraag of het juist is om Intensieve Orthopedagogische Gezinsbehandeling (IOG) in te zetten (IOG traject duurt 8 maanden).

Fragment 1: 1:48 - 2.16

- 1) Jan en uu geen lijn geen eenduidige lijn in de opvoeding
- 2) En uu niet zo heel groot netwerk
- 3) uu een broer die hersenbloeding heeft gekregen en waar ze ruzie mee hebben
- 4) en uu ouders waarop ze geen beroep op kunnen doen
- 5) > of ook net overleden dus er is ook heftige periode geweest in het gezin
- 6) uu de school herkent de zorgen
- 7) die zegt volgens mij zouden ouders beter grenzen kunnen stellen

Fragment 2: 3.47 - 4.05

- 1) Jan ouders moet nog op één lijn gebracht worden
- 2) moeten nog leren hoe gaan we met onze dochter om
- 3) uum vader moet nog een baan vinden wat super spannend is
- 4) want anders moeten ze het huis uit
- 5) uu ze hebben gedoe met hun netwerk
- 6) dus dan denk ik volgens mij was die opmerking net van mij gewoon echt te licht

Casus G

De casus gaat over een moeder met een zoontje, beide hebben problemen. Vader is uit beeld. Vraag is of de maatschappelijke begeleiding die nu wordt gegeven door Johanniter opvang verlengt kan worden voor 6 maanden. Aangezien moeder nu een tijdelijke woning kan krijgen, maar nog midden in het traject zit.

Fragment 1: 18.20 - 18.59

- 1) Emma ik mis dan zeg maar bij het mogelijke doelen
- 2) het uu op zichzelf kunnen staan en:n
- 3) Luuk dat is het doel van van waar nu wij de organiseerde begeleiding mee bezig is
- 4) doel dat zij () (dan tussendoor)
- 5) Emma nou uuu nou ja ja
- 6) en en weet bij wie ze terecht kan of he
- 7) of een netwerk heeft of weet ik veel wat
- 8) Luuk ja (kinkt ook ja)
- 9) Emma ja allerlei dingen maar ik zou volgens mij (die uren)

Casus H

Deze casus gaat over een moeder met haar puberzoon. Zoon heeft gedragsproblemen en de relatie tussen hun beide gaat slecht. Een jaar geleden is de situatie uit de hand gelopen. Gezin heeft toen begeleiding gehad met succes, maar opnieuw zijn er problemen vanaf het moment dat de hulpverlening is gestopt. Inbrenger wil opnieuw dezelfde MDFT therapeut (Multidimensionale Familietherapie) inzetten in dit gezin

Tijdens deze casus werd er niet gesproken over het informele netwerk van dit gezin.

Casus I

Deze casus gaat over een alleenstaande man. Hij heeft verslavingsproblematiek en toont grensoverschrijdend gedrag. Meneer krijgt professionele hulp voor zijn grensoverschrijdend gedrag van Kairos. Meneer heeft ook anderen problemen, zoals dat hij niet meer buitenkomt en zijn huis verwaarloosd. Daarom vraagt de inbrenger om hiervoor RIBW (Regionale Instelling voor Beschermd wonen) voor een jaar, 2 uur per week in te zetten.

Fragment 1: 8.49 - 9.20

- 1) Rik Finn is uu heb ik vorige week opge:pakt is uu Finn
- 2) is een oud-client van het ribw
- 3) uum is een man met um een zeer beperkt netwerk
- 4) komt uu doordat ie uu niet zo handig is met sociale uum omgang
- 5) hij is ↑heel grensoverschrijdend en tegelijkertijd ook verlegen
- 6) >uu als ie drinkt is ie over zijn grens waarschijnlijk
- 7) >als ie niet drinkt dat is ie heel verlegen en kan ie geen contacten aangaan
- 8) uum hij heeft tijdje bij het ribw gelopen aantal jaren

Fragment 2: 10.04 - 11.08

- 1) Rik uum hij verteld nu uum ik heb hem gister gesproken
- 2) hij verteld nu dat uum in die periode is hij gewoon langzaam afgezwakt
- 3) >in eerste instantie had ie z'n hond waardoor ie buitenkwam mensen sprak en uu
- 4) ze hond is nu overleden uum dus hij komt eigenlijk niet meer buiten
- 5) hij heeft één maatje noemt hij der een vriendin
- 6) uum waar ie veel contact mee heeft
- 7) en hij heeft z'n moeder
- 8) z'n moeder uu is oud ja leeftijd misschien niet
- 9) zo'n oud vrouwtje van 72 met z'n u rollatortje rondloopt en u
- 10) hij is zo beer van een vent uu kale kop erbij
- 11) en lopen ze met ze tweeën boodschappen te doen en gaan ze
- 12) wel grappig stel
- 13) en u daar spreekt hij dus wel regelmatig mee af meere keren in de week
- 14) uu daar komt ie
- 15) komt ook bij maatje in rhenen woont ze
- 16) uum alleen wat nou is gebeurt uu dat ie dus dronken was
- 17) want z'n maatje is dus ook z'n drinkmaatje
- 18) [hij was dronken] en heeft behoorlijk grensoverschrijdend gedrag naar haar toe
- 19) getoond en toe hebben ze de afspraak gemaakt om uu
- 20) Jan [hmpf] (lacht)
- 21) Rik dat zij geen aangifte zou doen
- 22) terwijl wel daar alle reden toe was
- 23) Kelly ow jeetje
- 24) Rik maar met uu deal dat ie wel hulp zou zoeken

Fragment 3: 12.07 - 13.00

- 1) Rik nou, dus dat is nu de situatie (denk ik)
- 2) enige wat ie nog doet is met z'n uu moeder afspreken
- 3) en heel af en toe met het maatje in rhenen
- 4) en twee keer in de week bij kairos
- 5) dus dat is wat ie doet en voor de rest zit ie thuis
- 6) uum boodschappen en uu nouja uu verslonst alles
- 7) uu:m nou de vraag wat heb je dan nodig he hoe komt wat kunnen zorgen dat je u
- 8) um weer beter gaat dus zoals nou voorheen
- 9) hij zegt paar keer stok achter de deur nu schop onder z'n kont geeft
- 10) kan wel zelf allen lukt me niet om dat nu uu
- 11) en zijn vraag is dus en dus ook van kairos
- 12) is het mogelijk ribw begeleiding in te schakelen die gewoon met umh nou gewoon
- 13) uu met als doel uu structuur aanbrengen in de week en de dag
- 14) afspraken maken wat doe je morgen wat doe je overmorgen
- 15) uhm sociale contacten gaat opbouwen men gaat kijken nou waar kan je mensen
- 16) ontmoeten en hoe doe je dat en uu hoe uu onderhoudt je dat

Fragment 4: 17.34 - 18.35

- 13) Kelly en gewoon een maatje? Maatjesproject
- 14) want je zegt hij zegt het allemaal zelf te kunnen
- 15) hij heeft alleen effe iemand nodig die er naast staat
- 16) Rik ↑ja is alleen een man die uu uum um waarom ik wel professionele begeleiding
- 17) zou willen inzetten is dat uu de uum dat grensoverschrijdend gedrag heeft ie
- 18) altijd wel
- 19) uu he (dus he) dat extreme versie nou uu dat incident en alles
- 20) Kelly hmm
- 21) Rik hij heeft altijd wel is ook een man dat overkomt als uu
- 22) uum eigenlijk is maar heel klein mannetje he die ja uu onzeker uu
- 23) maar hij komt over als nou uu als je wat zeg met je aardig stevig in je schoenen
- 24) staan om ook wat erin te durven zeg maar
- 25) ik zei vorige week volgens mij of uu hij lijkt beetje op jesse qua postuur
- 26) Kelly ow dat zei je ja humm (lacht)
- 27) Rik zo'n type is het allen ja jesse is dan [redelijk dan kan je wel praten]
- 28) Kelly [ja als ie niet drinkt] en dat doet ie niet en die maatjes komen vaak overdag
- 29) Steven [(geef niet dat ())] hehe (lacht)
- 30) Rik jawel maar dan is ie nog uu uum is wel een uu een type van milieu waar ie uit uu
- 31) Kelly hmm
- 32) Rik uum dan is ie nou ik vind nu wel uu dus grensoverschrijdend maar ik weet zeker
- 33) dat heleboel mensen dat nog nooit heel lastig vinden om uu uu ja

Fragment 5: 20.27 - 22.01

- 7) Emma wat zou jij als sociaal teamlid kunnen doen
8) is het nodig om daar een jaar ribw op te zetten of kan het lichter ((Rik maak vraagtekengebaar met z'n hand))
9) of gaat dat veel te veel tijd kosten en is dat de rede he om uum
10) Rik dit gaat wel veel tijd kosten
11) het is ook niet met een aantal gesprekken klaar [u]
12) Emma [nee]
13) Rik want hij heeft structuur nodig
14) en die structuur bereik je juist door wekelijks mee af te spreken en u (1) [en]
15) Jan [en ik] zou ook hoe willen ga je voorkomen dat ie niet mee terugvalt soort
16) signaleringsplan in z'n omge:ving
17) of wat inderdaad het plan wat steven een beetje zegt bij de gr bij de wortel aanpakken
18) maar als dat geen optie is soort terugval plan
19) Rik ↑ja kan natuurlijk wel uu soort signaleringsplan dat vindt ik wel goed doel
20) uu om terugval te voorkomen
21) Emma ja dat volgende dieptepunt niet zo diep is als nu
22) Rik ja
23) Steven dat niet [alleen] in verleden klinkt ook beetje als van je gaat nu er komt nu
24) iemand in wordt structuur geboden
25) Rik [ja]
26) Steven nou klinkt ook wel alsof ie ook mensen om zich heen nodig heeft om de structuur
27) vast te houden
28) dat zou je mee kunnen nemen naar plan dat dat er mensen in het [netwerk] hem
29) daarbij kunnen ondersteunen
30) Rik hmm
31) ja
32) maar netwerk zou eerst weer opgebouwd moeten worden
33) ja dat is uu is uu tt [()]
34) Jan ja een vrijwilliger of
35) Emma dat dat drinkmaatje he eerder aan de bel trekt als ze ziet uu van het [weet je] gaat
36) fout
37) Jan () gelach
38) Emma ja maar dat kan
39) Rik ik denk dat ie anderen mensen krijgt die hem dan [ondersteunen]
40) Emma ja
41) Steven ja

Fragment 6: 0.27 - 0.42

- 1) Kelly hondenuitlaatservices
2) gelach
3) nee serieus er zijn heel veel mensen die hun hond tussen de middags niet uitlaten
4) Rik hmm

- 5) Steven ja ja bijvoorbeeld
- 6) Rik ja (knikt)
- 7) Kelly er zijn echt wel uu uu er zijn zelfs sites voor waar je je hond kan opgeven en waar
- 8) je hond van kan afhalen
- 9) Rik ja hij wilt ook een nieuwe hond maare maar dat valt voor mij ook echt onder
- 10) structuur [hoor] structuur die ie nodig heeft
- 11) Kelly ja ja

Fragment 7: 01:52 - 2.16

- 1) Steven he hoe oud is die moeder
- 2) Rik 72
- 3) Steven ja dus gaat moment komen dat ie wegvalt dus uu
- 4) Kelly °ja°
- 5) Rik Ja
- 6) Steven in ieder geval opmerking worden in het signaleringsplan [dat uu]
- 7) Kelly hmm (lacht)
- 8) Emma ja ja (lacht)
- 9) Rik [wat] te doen als moeder uu
- 10) Emma is ja ja ja dan verliest ie nog een momentje
- 11) Steven wie gaat dat uu wie gaat dat uu als nog ()
- 12) Rik ja z'n moeder is ook kwetsbaar ze kan zo uu

Casus J

De casus gaat over een Syrische man. Zijn vrouw en kinderen wonen sinds kort ook bij hem in Nederland. Hij krijgt maatschappelijke begeleiding van Harmonie in Hulp, sinds hij eerst samen met zijn broer woonden en erg ruzie met hem had.. Inbrenger vraagt om verlening van de begeleiding, omdat meneer wantrouwig is naar andere instanties en nog hulp nodig heeft.

Fragment 1: 5.50 - 6.22

- 1) Jan dus ook leren met anderen instanties dus dat ie niet zo boos wordt
- 2) dat ie u om kan gaan met spanning als ie u daar gesprekken mee heeft
- 3) u:u nou ja wat hij zelf niet zo zeer heeft gezegd maar harmonie en hulp wel
- 4) en waar ik wel heel erg mee eens ben is het uitbouwen van het netwerk
- 5) dat ie leert over halfjaar harmonie in hulp niet meer nodig zou hebben
- 6) uum voor dit soort dingen en u daar zou harmonie en hulp graag mee aan de slag
willen

Fragment 1: 8.20-8.43

- 1) Jan dat zou mij betreft ik zou het fijn vinden als jullie wel een go geven
- 2) dat hij aan z'n netwerk kan bouwen en kan leren budgetteren
- 3) en kan leren omgaan met instanties
- 4) maar dat dat het ook is

Bijlage 10. Transcript opname 2.2

Clientbespreking 2.2

Datum: 14-03-2017

Tijd: 14.30-15.30

Aantal teamleden aanwezig : 10 personen

Namen teamleden:

Tessa

Dirk

Levi

Naomi

Julia

Roos

Lotte

Eva

Yara

Sara

Hoeveel casussen zijn er besproken?

6

Casus	Wie was de inbrenger?	Wat was de vraag van de inbrenger?	Wordt het informele netwerk besproken?
K	Tessa	2 maanden verlening van beschikking om te werken aan doelen en daarna een andere vorm van professionele hulp	Nee
L	Julia	Om de zondag een 17 jarige autistische jongen naar een stichting laten gaan ter ontlasting in de thuis situatie en de mogelijkheid tot het maken van sociale contacten	Ja: maar er wordt niet besproken of het netwerk kan worden ingezet.
B2	Yara	Ambulant begeleider die het gezin ondersteunt	Ja: er wordt gevraagd wat is er om hen heen aan netwerk? Niet gevraagd wat die zouden kunnen betekenen voor hen.
M	Julia	Begeleid wonen voor 17 jarige	Nee
N	Sara	Meerdere opschalingen	Ja: er wordt vragen gesteld over de rol van vader. Vrijwilligers,

			studenten en moeders op school kwam naar voren.
6 O	Eva	PGB (Persoons Gebonden Budget) aanvraag en ideeën sparren met elkaar.	Nee

Wat viel op in het algemeen?

Algemeenheid

Opvallend is dat er soms een aftikvraag is. Dit houdt voor het team in, dat het een vraag is die maar kort ingebracht wordt. De inbrenger wilt graag van de rest horen of er de goedkeuring is om bijvoorbeeld een traject langer door te laten gaan. Daarbij was het opvallend dat er tijdens de bijeenkomst een instantie werd op gezocht in Google om te kijken of het wat kon zijn voor de desbetreffende casus.

Proces

Vandaag wordt er 6 casussen besproken. Opvallend is de flexibiliteit die er heerst. Er wordt makkelijk een casus ingebracht en voorgelegd. Wanneer iemand bijvoorbeeld 2 casussen heeft om in te brengen kan het zijn dat iemand graag daartussen een andere inbrenger de kans wilt geven zijn of haar casus in te brengen. Dit geeft de ander de ruimte om de eerste casus te verwerken.

Non-verbaal /verbale signalen

De groep is vrolijk en er worden regelmatig wat grappen gemaakt. Ook is er soms onderling contact. De ene is wat stiller dan de ander.

Casus K

De vraag van de inbrenger is om een beschikking te verlengen met twee maanden. De beschikking is voor een moeder met twee kinderen. Ze heeft nog meer tijd nodig om aan haar doelen te werken. Het gaat om opvoedingsondersteuning, zodat moeder beter leert omgaan met haar kinderen. Daarna zal er een andere professionele vorm worden ingezet namelijk PGO. Dit was een aftik vraag waarin het netwerk niet aanbod kwam.

Casus L

De casus gaat over een autistische jongen van 17 jaar, waarvoor een beschikking is voor een instantie die maatwerk biedt voor mensen met autisme. Hierbij kunnen zij hem helpen bij school, werk of thuis.

Fragment 1: 4:04 – 5:07

- 1) Julia ook wel stukje ontlasting van de ouders
- 2) eeh °wat nog meer°
- 3) Ja en dat ie ook wel uit de hectiek van zijn eigen gezinssituatie is
- 4) terwijl ik ook wel verwacht als autimaat gaat starten dat het ook wat rustiger
- 5) wordt (hoest) maar ja die start over een maand
- 6) Ja ik denk dat het een beetje naast elkaar ook kan gaan lopen
- 7) het is een beetje eenee ja de vraag of we dat kunnen gaan inzetten. [en]
- 8) Naomi [en] hoe ziet het gezin er verder uit? °()jongen van 17°
- 9) Julia deze jongen woont bij moeder vader en oudste dochter woont daar ook in huis
- 10) die heeft een dochtertje
- 11) het is gewoon heel hectisch ouders weten ook niet zo goed hoe ze met deze jongen

- 12) om moeten gaan met z'n autisme
- 13) en ja en die oudste dochter heeft dus een kindje van °twee ofzo° of hoe oud is zei
- 14) tweeduizendveertien (.) twee drie
- 15) ja dat gaat ook helemaal niet goed want dat reageert de hele tijd op elkaar
- 16) enee nouja gewoon heel hectisch

fragment 2: 7:10 - 7:50

- 1) Julia wat ik voor nu weet bijvoorbeeld is dat deze jongen buiten school geen contacten
- 2) heeft geen contacten maakt hij zit ook alleen maar thuis te gamen eeh ja
- 3) hij spreekt niet met mensen af
- 4) er is alleen één oom waar hij af en toe heen gaat en dat vind ie dan ook wel heel
- 5) erg leuk daar gaat hij dan op de fiets daar heen (.) ja verder heeft hij gewoon heel
weinig.
- 6) en wat hij precies lastig vindt daar heb ik geen zicht op
- 7) maar ik weet wel dat het heel moeilijk voor hem is
- 8) Tessa en hoe gaat het op school dan
- 9) heeft hij goed contact met leeftijdsgenoten?
- 10) Julia (non-verbaal straalt ze uit dat ze het niet weet)
- 11) Levi wat is je eigen afweging als je het zelf voor het zeggen hebt?
- 12) Julia als ik het voor het zeggen heb? eeh
- 13) Ik zou zeggen een jaar en dan om de zondag inderdaad daar naartoe
- 14) Levi ja

Fragment 3: 8:45 – 9:10

- 1) Julia hebben mensen nog andere vragen of?
- 2) Dirk nou in de context van wat je ook schrijft
- 3) dat het in de thuissituatie naar verwachting rustiger gaat worden als niet alleen
- 4) autismaat start maar ook die zus met dochter weg gaat en eeuuhm een beetje
kritisch
- 5) maar in hoeverre is dan dit nog nodig?
- 6) Julia ja die dat snap ik want daarom heb ik hem er ook in gezet zovan goh moet je hem
- 7) daarom een jaar afgeven of moet je eerst zeggen we doen hem voor vier maanden
- 8) en dan kijken we tegen die tijd of het rustiger is of eehm

Casus B2

De vorige keer is deze casus ook ingebracht (opname 1.1). Het gaat over een dove man. Hij is een vader van vier kinderen. Hij komt uit Afghanistan en moet geactiveerd worden, want hij zit nu alleen maar thuis. Dochter raakt overbelast, aangezien ze veel zorg draagt als tolk voor vader. Ditmaal ligt de focus op het feit dat het gaat om meervoudige problematiek. Vorige keer is deze casus ingebracht en kwam het werk voor vader veel naar voren, maar er speelt meer.

Fragment 1: 11:30 - 12:10

- 1) Yara ze hebben een dochter die Naomi begeleid daarom wilde ik jou graag erbij
hebben
- 2) want je ziet haar (.) dat er een gezinspatroon ontstaan is waarin de oudste
dochter
- 3) heel veel doet in de contact met de buitenwereld brievenpost alles en ze is daarin
- 4) zodanig belast dat haar hele ontwikkeling eigenlijk stagneert en eeuuhm

- 5) dus ik had zoiets van ik zou graag een ambulant begeleider willen dus die die man sterker maakt
- 6) en met die vrouw en die moeder moet ook iets gebeuren want die leunt heel erg
- 7) op haar dochter
- 8) die praat ook vrij gebrekkig Nederlands eehm

Fragment 2: 12:26 – 12:35

- 19) Yara ik denk dus die ouders moeten sterker gemaakt worden dat die hun eigen
- 20) verantwoordelijkheid nemen om hun dingen te doen zodat die dochter ook los
- 21) geweekt wordt van (.) uit de gezinssituatie waarin zei alles eeh op haar bordje krijgt.
- 22) Naomi ja want je ziet alle kinderen wel zorg taken opnemen eeh eeh een kind die gaat
- 23) werken zodat er thuis dingen aangevraagd kan worden of zo dat soort dingen
- 24) Yara een loei van een tv heeft hij dus ook gekocht echt een [hele grote]
- 25) Tessa [hoeveel] kinderen zijn er?
- 26) Yara vier de jongste is veertien en dat meisje is bijna zesentwintig
- 27) Tessa oke
- 28) Yara [ze zijn ontzettend zorgend voor elkaar]
- 29) Naomi [Je ziet ontzettend de wij cultuur daarbinnen] ze doen alles voor en met elkaar maare
- 30) Levi is jou doel ook haar doel van [dochter bedoel ik]?
- 31) Naomi [nee nee] dat is de mijne (gelach)
- 32) Levi o o oke want daar kan je nog wel eens over vallen inderdaad
- 33) Yara eeh ja nee de dochter heft nu heel duidelijk voor ogen dat ze eeh dat ze weet dat z
- 34) ze verder moet en dat ze wel uit huis wilt en dat ze weet (.) ja hoor [dat] ze voor
- 35) haarzelf moet gaan [zorgen] omdat ze nu geen studie geen werk niks meer doet.
- 36) Naomi [ja] [ja] [ja]

Fragment 3: 15:00 – 16:20

- 26) Yara er moet een goeie start zijn
- 27) Naomi en een houvast die hun ook als er een een een groep gestart is
- 28) voor iets waar ze aan meedoen
- 29) dat die daarna ook er nog is om te zeggen wat is nu stap twee
- 30) want dat gaan ze zelf niet vinden en niet eeh
- 31) Roos en wat zit daar eigenlijk om heen dat vroeg ik me nu je dat allemaal zo zegt eeh
- 32) aan netwerk of eeh zit daar helemaal niks om heen?
- 33) Yara nee dat heb ik niet kunnen ontdekken
- 34) ik weet dat moeder een eeh afghaanse vriendin heeft die woont dan hier in de flats
- 35) Roos hmm hmm
- 36) Yara maar dat is nog een extern contact
- 37) Naomi en er was een vriendin in was dat in Veenendaal geloof ik maar die was nu
- 38) verhuist naar utrecht dus daar kon deze dochter naar toe
- 39) als het haar thuis wat te veel werd
- 40) maar dat kan nu niet meer

- 41) Yara en die man had wel contacten uit die doven groep maar die zijn of verhuist of
 42) overleden dus dat is ook weer zo sneu dus hij moet ook weer een groter netwerk
 43) krijgen
 44) Levi maar zeg je dan ook van is het dan de vraag
 45) van ik ben niet meer dus misschien stel ik een domme vraag
 46) maar heeft het dan ook niet te maken met van zou
 47) iemand van het sociaal team daar gewoon nog een jaar mee aan de slag moeten z
 48) zijn of denk je per definitie aan opschalen?
 49) Yara ik denk per definitie aan opschalen want ik kan niet met die man communiceren
 50) want ik ken geen gebarentaal maar ik heb wel geleerd dat dit suiker is. ((Hillie
 maakt gebaar boven een kopje))

Fragment 4: 21:00 - 21:50

- 1) Tessa maar kunnen zij nou ook systemisch werken want dat was nu ook nog een beetje
 2) de vraag he van want ik zoek iemand voor heel dat gezin en dit is dan heel erg
 3) een specialisme op dove gebeure
 4) Yara ze hebben wel degelijk eeh oog ook voor eeh de partner he of he mantelzorger
 5) Tessa ja dus dat kunnen ze ook mee pakken?
 6) Yara dus ik denk dat we dat dove dat we in samenspraak met de begeleider kijken van
 7) hoe kan je moeder daarin verder helpen ja
 8) Naomi ja en eventueel pgo inzetten dat kan natuurlijk zonder beschikking en wat
 9) handvaten geven want ik heb wel het idee dat zowel dochter als ze dat met
 10) moeder wel bespreekt want deze dochter weet heel goed deze patronen die in
 11) het gezin zitten die maakt ze zelf bespreekbaar

Casus M

Dit is een meedenk vraag. Het gaat over een gezin met een stiefvader, een moeder met een jongen van 17, dat autistisch is en er is al meerdere malen gezinsbegeleiding geweest. Ook is er een zusje en halfzusje. De jongen is opgenomen geweest bij Karakter. Deze jongen heeft begeleiding nodig. Het is bergafwaarts gegaan met de jongen nadat hij een vriendinnetje kreeg. Hij laat zelfbepalend gedrag zien, zoals stelen. De vraag is of deze jongen misschien richting zelfstandig begeleid wonen zijn.

Fragment 1: 4:30 - 5:20

- 1) Julia ouders hadden hem al aangemeld of een soort van contact gehad met philadelphia
 2) en l arte de la vita. ((Kijkt in het rond)) °niemand?
 3) Dirk wel eens van gehoord
 4) Julia o nou dat is ook een beetje mijn vraag van kent iemand deze plekken, is het een
 5) passende vervolg stap voor deze jongen en hoe eeh ja hoe nu verder?
 6) (2.0)
 7) en vooral * arte de la vita daar zijn ouders heel positief over en die hebben ook
 plek
 8) en ik heb die man gesproken en is een beetje een zweverig woonplek heel
 9) kleinschalig met vijf jongeren geloof ik

Casus N

Deze casus gaat over een gezin, dat bestaat uit vader, moeder en drie kinderen. De oudste dochter is gediagnosticeerd met autisme en heeft anorexia. De middelste dochter is hoogstwaarschijnlijk ook autistisch. Vader en jongste kind hebben ook autisme.

Fragment 1: 14:25 - 15:10

- 1) Sara moeder is echt een mantelzorgen in de top eeh haar oudste dochter heeft autisme
- 2) maar ook sinds een aantal maanden anorexia
- 3) krijgt hiervoor behandeling bij rietveld daar moet ze twee keer in de week naartoe
- 4) en daarnaast volgt ze ook therapie in Wageningen waar ze ook voor moeten
- 5) rijden en eeh zij moet ieder eet moment bij haar dochter zijn en die heeft vijf
- 6) eetmomenten op een dag dat betekend dat ze iedere keer (.) en een eet moment
- 7) duur ongeveer een half uur tot een uur omdat ze eigenlijk niet wil eten.
- 8) dat kost haar heel veel ze heeft al huishoudelijk hulp vanuit malkander voor
- 9) twee uur maar ja dat is echt heel minimaal eehm

Fragment 2: 16:10 – 17:20

- 26) Naomi maar wat is je vraag om in te brengen?
- 27) Sara nou [der is hulp] nodig in het gezin
- 28) Naomi [meedenken of?]
- 29) Sara nee
- 30) Naomi of een opschaling
- 31) Sara ja meerdere
- 32) Naomi meerdere opschalingen?
- 33) Sara ja ik wil eigenlijk eeh huis of eeh huiswerkbegeleiding
- 34) Naomi °ja°
- 35) Sara ik had autimaat gebeld maar die hebben een wachtlijst van een jaar dus eeh
- 36) Julia °maar ook een jaar gewoon?°
- 37) Sara ja nou dus daar ga ik niet eens aan beginnen
- 38) Naomi voor en dan gaat het om het middelste kind?
- 39) Sara dan gaat het om het middelste kind en eh voor die oudste wil ik eigenlijk eeh
- 40) ja dat er vervoer zeg maar komt om die om die oudste in ieder geval één dag in
- 41) de week van en naar de kliniek te brengen
- 42) zodat moeder en tijd heeft voor de jongste zoon
- 43) want die neemt ze nu overal mee maar dat kind dat ja
- 44) die heeft daar ook heel veel last van
- 45) die kan niet spelen die kan niks meer want die moet constant mee rijden
- 46) met en naar zijn zus eehm
- 47) dus ik wil eigenlijk vervoer inzetten en eehm Malkander is aan het kijken of ze
- 48) een vrijwilliger kunnen krijgen voor eehm
- 49) de boodschappen dat moeder daar wat in ontziet
- 50) en ik wil eigenlijk een beschikking voor nog meer uren hulp in de huishouding

Fragment 3: 17:45 – 19:15

- 28) Naomi en vader die?
- 29) Sara ja eeh
- 30) Yara °waar is vader in dit verhaal? °
- 31) Sara vader die eeh die wil wel maar je ziet door de tijd heen die heeft zo'n ja die is ook
- 32) ook gewoon autist die volgt zijn dag structuur
- 33) die werkt die gaat 's ochtends om zes uur de deur uit en die

- 34) staat komt er om zeven uur in en als er op maandag avond tennis op het programma
- 35) dan gaan we naar tennis en dan gaan we niet eehh als de pasta aan de muur zit
- 36) omdat dochter één niet wilt eten (.)
- 37) dat helpen opruimen zeg maar dus moeder heeft er gewoon een vierde kind bij
- 38) en heeft dan liever dat hij maar gaat maar
- 39) Julia ()
- 40) Sara het werkt niet moeder die eeh is echt op en ik heb zoiets van als zij omvalt
- 41) dan rolt het hele gezin om want zij is alle ballen aan het hooghouden in haar upje
- 42) Levi maar moet je ook niet onderzoeken of daar nog iets anders(.) dat weet ik niet
- 43) hoor ik [ken] het niet hoor (.)
- 44) maar of daar nog iets anders in zou kunnen gebeuren want eeh
- 45) snap je? Vader die eeh nou ja =
- 46) Sara [ja]
- 47) Levi het gevaar bestaat dat we er te gemakkelijk mee akkoord gaan en vader denkt
- 48) van tralala zoek het maar lekker uit
- 49) Sara nou ja vader die eeh die die krijgt vanuit het ziekenhuis dee (.) lopen er onderzoeken zeg maar
- 50) vader eeh heeft toen eeh in zijn jeugd een ernstig ongeluk gehad waardoor
- 51) die ook een aantal weken in coma heeft gelegen en het ziekenhuis wilt uitsluiten of het komt (.)
- 52) dat gedrag van hem voort komt uit de hersenschade zeg maar (.)
- 53) mogelijk of dat het eeh of eeh van autisme is.

Fragment 4: 19:50 – 21:00

- 41) Naomi zijn er in het netwerk [eehm] gewoon [steunpunten] (.) niet qua praktisch maar
- 42) gewoon sociaal emotioneel beschikbaar voor
- 43) Sara [ja er is een] [minimaal]
- 44) Sara haar vader, haar vader maar dat is ook een man op leeftijd maar die helpt haar
- 45) bijvoorbeeld eeehm want op donderdag komt er hulp in de huishouding en dan
- 46) gaat hij in huis zitten (.)
- 47) omdat zij weer naar de therapie in eeh in zeist moeten
- 48) Naomi nee maar eventjes voor voor dochter middelste dochter die leidt onder dat
- 49) oudste [dochter is er]
- 50) Sara [ja die heeft een] eeh een vrouwtje in lunteren waar zij ook huiswerkbegeleiding
- 51) krijgt alleen dat is inmiddels geen huiswerkbegeleiding meer dat is gewoon even
- 52) gezellig [eeh] bij een vriendinnen clubje even ontspannen zeg maar dus dus dat is
- 53) Naomi [haar contact (.) positief]
- 54) Sara goed maar aan de andere kant zegt moeder ook dat geeft me weer stress
- 55) want dat is in lunteren en dan moet ik haar daar weer heen brengen en weer halen eeehm
- 56) en ze zegt ik heb liever zij huiswerkbegeleiding krijgt wat echt effectief is zeg maar
- 57) want ik merk gewoon en school ook dat zij in dehheh (kruks) raakt in haar
- 58) planning en structuur en dat krijgt ze bij dat vrouwtje in lunteren niet
- 59) (3.0)
- 60) Sara en de middelste wilt ook niet zo veel

Fragment 5: 02:20 – 03:00

- 19) Sara dat wilde ik even in de groep gooien (.) wat er verder is en eeh

- 20) jan zei inderdaad er zijn wel studenten of via siza
 21) Tessa je hebt bij dien je stad che studenten die ook gewoon [huiswerkbegeleiding]
 22) bieden aan eehm [jongeren] op middelbare leeftijd of je hebt ()
 23) Sara [ja] [en ook eeh met °autisme? ° wel?] die dan een beetje doorpakken?
 24) °weet je dat? °
 25) (2.0)
 26) Tessa °nea ik denk het wel
 27) Eva want het was vrijwilligerswerk [dan] ofzo die de studenten.
 28) Yara ja [ja soort stage]
 29) Anita [stage]
 30) Ik denk wel dat ze dat wel kunnen want volgens mij zijn dat de meeste
 31) aanmeldingen die binnekomen
 32) Sara ja °dien je stad°
 33) en daar hoeft je geen beschikking voor
 34) Tessa nee (.) nee
 35) Sara o dan ga ik dat even (.) belangrijkste is even het vervoer zeg maar dat moeder
 36) daarin wordt ontzien en de extra hulp in de huishouding

Fragment 6: 4:00 – 5.00

- 27) Naomi oke dus voor een half jaar zowel twee uur huishoudelijke hulp als de
 28) vervoer (.) ja oke
 29) Julia en dan die huiswerkbegeleiding zoek je nog effe
 30) Sara ja dat doe ik even bij dien je stad (.) ja
 31) Naomi mooie casus met veel vrijwilligerswerk [ook] daarin dat eeh (netjes gedaan)
 32) Sara [ja]
 33) Naomi hopelijk komen er ook nog eeh als steun eeh voor het gezin nog meer in het
 netwerk
 34) want niet alleen maar [praktisch] ja [maar ook op scholen] op school
 35) Tessa [voor de kinderen ook gewoon]
 36) Sara [nee maar wat jij zei] dat eeh *naam eeh effe misschien mee kijken naar eh weet
 je
 37) want zoals de jongste die komt ook steeds te laat op school (1.0) he dus daar zou
 38) natuurlijk school ook prima iets in kunnen doen
 39) om die jongen 's ochtends op te halen
 40) Yara dat er iemand inderdaad die jongen op haalt van huis
 41) Sara ja of een andere moeder [ofzo weet je wel dat die even langs loopt] want eeh
 42) Tessa [of kijk in de klas]
 43) Meerderen [ja] [precies]
 44) (.)
 45) Sara [want eeh]
 46) Tessa [vaak heb je wel iemand] in de buurt wonen die effe mee kan rijden of eeh
 47) Sara moeder red het vaak gewoon niet om die dat ontbijt al een hele toestand heeft.
 48) Yara krijg er een knoop in mijn buik van
 49) Sara ja jaa het is vreselijk
 50) Naomi oke maar genoeg voor
 51) Sara ja
 52) Naomi mooi

Casus 0

De casus gaat over gezin, dat bestaat uit ouders met drie kinderen. De oudste is gediagnosticeerd met PTSS (Posttraumatische Stressstoornis) en een angststoornis. Hij is in behandeling bij kinder- en jeugdpsychiatrie. De vraag is of de PGB verlengt kan worden en waar het onder valt.

Ingeschreven of uitschrijven van school en wat doen met de financiën? Begeleiding stagneert en het is niet duidelijk hoe hij kan mee participeren.

In de casus wordt niet gesproken over het informele netwerk.

Bijlage 11. Transcript opname 3.1

Clientbespreking 3.1

Datum: 21-03-2017

Tijd: 14.00-14.25

Aantal teamleden aanwezig : 8 personen

Namen teamleden:

Emma

Anne

Jan

Tim

Rik

Lotte

Roos

Luuk

Hoeveel casussen zijn er besproken?

3

Casus	Wie was de inbrenger?	Wat was de vraag van de inbrenger?	Wordt het informele netwerk besproken?
P	Anne	Vraag om 2 begeleiders van Siza in te zetten voor 2 zonen in een gezin	Ja: maar het wordt alleen benoemd als doel.
Q	Roos	Vraag of ze de beschikking moet intrekken aangezien de cliënt geen gebruik ervan wilt maken vanwege eigen bijdrage (dagbesteding)	Niet informele, maar wordt wel genoemd dat ze hiervoor gezocht hebben naar alternatieven in het Nuldelijn.
R	Rik	Inbrenger vraag of iemand van sociaal team (jeugdmedewerker) zijn buddy wil zijn in deze casus	Nee

Wat viel op in het algemeen?

Proces

Vandaag ging het wat rommelig. Eerst werd er meegedeeld, dat er één casus was, maar daarna kwamen er nog twee vragen over een casus. Hierdoor stopte de vergadering eerst en ging daarna toch weer verder.

Verder valt er op dat het aantal casussen erg per week wisselt.

De gespreksleider van vandaag duidelijk aan het woord, ze stelde bijvoorbeeld een aantal kritische vragen. Daarnaast was er wel interactie in de groep, maar niet veel.

Casus P

De casus gaat over een gezin, dat bestaat uit vader, moeder en met twee zonen. De oudste zoon heeft LVB en de jongste heeft Asperger. De ouders hebben hulp gevraagd voor hun zonen. De oudste heeft bijvoorbeeld problemen op stage, waarin hij overvraagd wordt en hij zijn grens niet kan aangeven. Inbrenger wil 2 begeleiders van Siza inzetten voor de 2 zonen, dat voor 2 uur in de week voor een halfjaar.

Fragment 1: 0.17 - 3.35

- 1) Anne ouders vragen hulp omdat de kinderen huiswerkbegeleiding kregen via de wmo
- 2) °wat natuurlijk niet klopte°
- 3) uu:u maar ze hebben wel hulp nodig in in uu de jongens hebben hulp nodig is het
- 4) structuren van hun leven
- 5) maar ook uu de oudste heeft hulp nodig in het zelfstandig worden het leren hoe zelfstandig te wonen
- 6) maar ook moet gekeken worden naar uu uu wat ie kan en
- 7) of ie zelfstandig kan wonen en in hoeverre hij nog kan ontwikkelen
- 8) uu de jongste zoon loopt heel erg tegen zijn grenzen aan uu uu want hij zegt
- 9) nergens nee tegen
- 10) wil mensen graag helpen dus hij valt nog wel eens in het uu ja gevaar
- 11) hij loopt nog eens gevaar qua sociaal media
- 12) dan spreekt hij weer eens af met iemand om een meisje te helpen en dan is het
- 13) weer puinhoop zeg maar
- 14) dus daar heeft ie echt begeleiding in nodig
- 15) Zijn twee dingen
- 16) uu bij de eerste wil ik graag 2 in de week wmo aanvragen begeleiding zodat ze uu
- 17) kunnen kijken voor zelfstandigheid en uu netwerken en toekomst beeld (.)
- 18) en ook qua werk toekomstbeeld
- 19) e:n bij de jongste van vijftien jaar jeugdbegeleiding en dan bij netwerk
- 20) ook omdat onderling is er heel veel ruzie dus daar moet ook in uu gekeken worden
- 21) Jan en uu bij die oudste aan welke zorgaanbieder denk je dan?
- 22) via de wmo zeg je
- 23) Anne siza
- 24) Jan siza
- 25) Anne ja ouders ook hoor
- 26) Jan wat
- 27) Anne ouders ook die willen ook graag siza
- 28) Jan owja oke
- 29) Jan en voor die jongste
- 30) Anne ook siza
- 31) Jan ook siza
- 32) Anne ja dat ze samen ook goed kunnen werken ook °in het gezin°
- 33) Jan jah (.)
- 34) Luuk je zegt onderling bedoel je tussen de twee [jo]
- 35) Anne [jong]ens is de ruzie omdat ze elkaar gewoon niet begrijpen
- 36) Anne en ouders vinden het moeilijk om het uit te leggen uu (1,0)
- 37) ja ze hebben gewoon hulp nodig (2,0)
- 38) Emma en wat kan die oudste over een jaar als siza klaar is? (2,0)

- 39) wat is dan [anders]
 40) Anne [ja] moet nog gekeken worden hoe die hoe die uu dat ie meer zelfstandig is en
 41) meer uu uu netwerk heeft
 42) en u zelf ook kan aangeven van uu uu op het werk dat ie niet drie opdrachten
 43) krijgt maar een opdracht krijgt
 44) en dat ie dat ook zelf gaat aangeven (2,0)
 45) maar in hoeverre kan ie dat °wat is haalbaar° enu dat moet nog gekeken worden
 ja
 46) Tim zijn ouders ook voldoende beschikbaar in jouw ogen (2,0) voor de kinderen
 47) Anne ja ja (vindt ook) alleen hun lopen heel erg tegen feit aan dat ze gewoon ouder zijn
 48) vader gaat wel mee naar werk stage met die ene jongen
 49) maar die jongen voelt zich gewoon heel vervelend
 50) als ie vader meegaat papa gaat mee
 51) dan voelt ie zich heel klein dan is ook logisch dan wil ie liever iemand anders bij
 52) en die ook gewoon professioneel kan kijken hé hoe kun je het zelf aanpakken
 53) want dat kunnen ouders gewoon niet °kunnen ze dat ja °

Fragment 2: 7.16 - 8.27

- 29) Emma maar je ziet ook een belangrijke rol voor die begeleider thuis om daar die jongen
 30) van alles en nog wat te leren
 31) Anne dat is de [grootste rol dat] ie zelfstandig gaat leren leven en [wonen] en ze eigen
 32) dag [indelen] en dat ie zelf uu um schone kleren aandoet
 33) Emma [dat is de grootste rol]
 34) [Ja]
 35) [Ja]
 36) Anne want ouders sturen heel veel bij (.)
 37) Emma ja
 38) Roos en waarom lukt dat ouders zelf niet? misschien wat is er met de ouders dan (2,0)
 39) Emma °is er iets met de ouders°
 40) Anne nee er is niets met de ouders
 41) Roos nee [nee]
 42) Anne [nee]
 43) Roos het lukt ouders ze niet om stap voor stap die jong:e wat meer
 44) verantwoordelijkheid te geven va:n
 45) Anne nee nee die jong blijft heel erg aanleunen na tegen hun
 46) Roos ja [()]
 47) Luuk [(betekend dat ze] 's avond alleen bij ze zijn) buiten zijn ouders om andere
 48) gezinsleden netwerk vrienden wie dan ook
 49) Anne ja die jongens stoten zich ook wel echt af tegen de ouders zo van
 50) nou is het klaar julie julie bemoeien er niet meer mee
 51) maar ondertussen hebben ze die ouders gewoon wel nog nodig (.)
 52) Emma hmm (.)
 53) Anne en ja ja dat is een natuurlijk iets maar u dat speelt er ook wel dus ja
 54) als er iemand anders bijkomt heb je andere inzichten
 55) Rik is er in verleden al andere ondersteuning geweest?
 56) Anne nee alleen huishou huiswerkbegeleiding

Casus Q

De inbrenger heeft een vraag over het stoppen van een indicatie voor dagbesteding. Daarvoor moeten de ouders een eigen bijdragen voor betalen, maar de bewindvoerder heeft aangegeven dat er totaal geen geld voor beschikbaar is. Ouders zeggen dat ze dan geen gebruik gaan maken van de dagbesteding. Inbrenger vraagt of ze dan de indicatie moet intrekken of het nog even moet afwachten.

Fragment 1: 17.49-18.42

- 1) Emma dus weet je hé ik vind dat nog steeds van als ze zeggen we willen
- 2) we hebben hier gesproken over alternatieven in het meer in de nudelijn hé weet ik veel wat
- 3) nee hij moest naar die gereformeerde club daar ergens dat was dat was bij deze
- 4) Roos ↑nee nee nee ownee dat is van *naam cliënt niet hoor
- 5) ze zijn toen naar zo'n activiteitencentrum [geweest [dat was gewoon ()]
- 6) Emma [ja maar hij wilde] perse dat activiteiten[centrum] hé
- 7) Roos [ja] hm ja
- 8) Emma hij wilde perse daar heen
- 9) Roos hmm
- 10) Emma en dat paste [hem] en daar zijn wij met hem in mee [gegaan]
- 11) Roos [ja ja dat zei (ze)]
- 12) hmm
- 13) Emma en nu nu gaan zij bedenken van ja maar als het zo veel geld kost want ze weten
- 14) nog niet wat het exact kost dan hoeft het niet meer
- 15) Roos ja
- 16) Emma dat vind ik wel bijzonder

Casus R

De inbrenger begeleidt een moeder met een zoon. Eerst draaide de hulpverlening vooral over moeder. Maar nu komen er steeds meer zorgen en problemen naar boven van haar zoon. De inbrenger maakt zich hier zorgen om en vraagt daarom of iemand van sociaal team (jeugdmedewerker) zijn buddy wil zijn in deze casus
Kort wordt deze casus besproken. Er wordt niet gesproken over het informele netwerk.

Bijlage 12. Transcript opname 3.2

Clientbespreking 3.2

Datum: 21-03-2017

Tijd: 14.30-15.30

Aantal teamleden aanwezig : 6 personen

Namen teamleden:

Tessa

Dirk

Klaas

Naomi

Kelly

Lisa

Hoeveel casussen zijn er besproken?

1

Casus	Wie was de inbrenger?	Wat was de vraag van de inbrenger?	Wordt het informele netwerk besproken?
E2	Naomi	Inzet van praktische ondersteuning of pedagogische ondersteuning om moeder te ontlasten.	Ja: vader zijn rol werd uitgezocht.

Wat viel op in het algemeen?

Aantal casussen

Opvallend was dat er maar één casus werd besproken. Voor deze casus is lang de tijd genomen: ongeveer 40 minuten.

Ook was het opvallend dat er na de casus het proces van de cliëntbespreking besproken werd.

Proces

Vandaag werd er door een teamlid uitgesproken: We hebben de neiging om naar het geld te kijken, maar we moeten vooral naar de wens kijken en naar wat nodig is.

Na casus gaat men spontaan evalueren over het proces. Dirk stelde de vraag namelijk aan de inbrenger, hoe ze het proces heeft beleefd.

De inbrenger geeft aan dat het lastig is op het moment dat je in een regisseurrol zit. Want dan weet ze te weinig van de casus en toch moet ze zich dan verantwoorden voor haar keuze(s).

Lisa, de netwerkcoach brengt een idee in: Om hulpverlener of cliënt bij een vergadering aanwezig te laten zijn, zodat de communicatie transparanter is. Men reageert positief op het idee van de hulpverlener, maar met een cliënt is te ingewikkeld. Er wordt aangegeven dat ook de groep dan niet te groot moet zijn en dat het gaat meer tijd kosten.

Vandaag duurt het lang voordat er besluit wordt genomen. Er wordt akkoord gezegd, maar vervolgens gaat de discussie door over wat voort soort hulpverlener nodig is: praktisch of ook pedagogisch, deze vraag komt steeds terug.

Casus E2

Twee weken geleden is deze casus ook aanbod gekomen (opname 1.2) . Dit gezin bestaat uit een vader en moeder met ongeveer zes kinderen. Vijf van deze kinderen hebben een vorm van autisme. Het is voor moeder teveel om dit allemaal goed op orde te houden. De vraag is of het mogelijk is om een opschaling te doen. De vraag is nu om huishoudelijke hulp in te schakelen, omdat vrijwilligers niet gevonden kunnen worden. De problematiek is volgens de vrijwilligersinstantie te zwaar.

Fragment 1: 1:20-1:30

- 1) Naomi dat er zes kinderen zijn en vijf van de zes hebben autisme en eehm
- 2) der zit al van allerlei hulp in het gezin
- 3) zowel gezinsbegeleiding als eeh eehm autismaat voor behandeling (.) dat is eeh
- 4) voor de plannen zeg maar en ook eehm de zorgboerderij om eeh dit gezin te
- 5) ontlasten vader werkt ook heel erg veel en moeder doet eigenlijk eeh leidt
- 6) eigenlijk een (onverstaandbaar) groep thuis

Fragment 2: 1:55 – 3:10

- 24) Naomi eigenlijk liep het een hele tijd goed maar nu heb ik een tijd geleden een mail
- 25) gekregen
- 26) van eeh de gezinsbegeleider dat ze toch merken dat de draagkracht van
- 27) moeder op dit moment verminderd wordt
- 28) toen hebben we eerst gekeken met vrijwilligers eehm homestart en malkander
- 29) om te kijken of er praktische ondersteuning eeh geboden kan worden
- 30) homestart had een stagiaire maar die was allergisch voor de ↑ hond en daardoor
- 31) kon die niet verder kon homestart geen eehm vrijwilliger bieden e:n malkander
- 32) die eehm had eehm vond de problematiek te heftig van het gezin
- 33) dus die eehm ik heb echt heel erg geprobeerd te bemiddelen maar het is echt iets
- 34) wat ik heel graag aan jou wil meegeven ((Kijkt richting Lisa))
- 35) want vrijwilligersorganisaties denken ook niet meer zo goed in mogelijkheden
- 36) want ik heb gezegd het kan ook gewoon één op één
- 37) dat je een kind meeneemt om gewoon positief contact zodat niet het negatief
- 38) aandacht vragen wordt beloond maar ook gewoon positief contact (want
- 39) allemaal) ik heb echt geprobeerd in allerlei vormen (1.0) te denken zodat
- 40) Vrijwilligers dit gezin kunnen ondersteunen maar ze denken echt alleen maar in
nee dit is gew te z(.)
- 41) nee dit kunnen we de vrijwilliger niet aan doen [zeg maar] terwijl ook er is hee
- 42) Lisa [oke] je hebt de vrijwilligers bijna gecoacht ook of tenminste ideeën
- 43) aangedragen voor
- 44) Naomi nou wel ideeën

Fragment 3 08:35 – 13:25

- 85) Lisa ik ben zo benieuwd wat ↑vader bereid is te doen om een bijdrage te leveren aan
 86) wat meer balans[in] het gezin en ontlasting van [zijn (liefhebbende echtgenoot)]
 87) Naomi [ja] [nou vader werkt ongeveer zestig uur]
 88) en is zelf ook niet <heel erg> eeh (2.0) ((Hoorbare zucht))
 89)? appel [valt niet] ver van de boom
 90) Naomi [isss] ja ik w
 91) Tessa hij werkt door heel nederland he dus hij heeft zon eeh wat is het eeh melk eeh
 92) Naomi geiten
 93) Kelly ja geitenmelk iets
 94) Tessa geiteehbedrijf dus hij (.) hij is 's ochtends om zeven uur 's ochtends weg
 95) komt 's avonds laat terug dus voor de spits is hij weg en na de spits is die pas
 96) weer thuiis [ook in het weekeend en]
 97) Naomi [maar ook die er] fysiek wel wel is dan is die nog niet echt beschikbaar
 98) Lissa nee?
 99) Naomi nee en ik weet nie
 100) Lisa omdat hij vermoeid is van zijn eigen werk bijvoorbeeld of omdat hij niet in staat
 101) is om te doen wat er van [hem (gevraagd word)]
 102) Naomi [dat denk ik ook]
 103) Tessa dat hij zelf ook niet wellicht zijn beperkingen misschien [heeft]
 104) Naomi [ja]
 105) Tessa maar hij eeh hij is eigenlijk bijna altijd weg (2.0) en dat maakt dat alles op
 moeder aankomt
 106) Lisa ja
 107) Tessa en daarin hebben ze het geld ook nodig dus dat is ook het[lastige]
 108) Lisa °ja jaa° oke maar of je nou zestig uur werkt of vijftig en of dat in het geld
 109) nou zo veel uitmaakt eeh kan als het je eigen bedrijf is
 110) kan [dat] natuurlijk wel uitmaken he eeh =
 111) Tessa [zijn eigen bedrijf]
 112) = daar heb ik ook niets over te over teee vinden (.) weten we gewoon niet
 (1.0)
 113) maar om je eigen vrouw dan zo overbelast te zien of [achter te laten]
 114) Tessa [vind hij ook lastig denk] ik wel
 115) Lisa denk ik v ja het zijn ook keuzes maar als jij ook aangeeft hij kan ook niet wat er
 116) van hem verlangt zou worden tijdens het (1.0) thuis komt moment
 117) en dat eet moment zou die
 118) Naomi ik vraag me af of die daar leerbaar in is en of die dat [ooit]
 119) Lisa [is] het hem wel eens gevraagd dan?
 120) (3.0)
 121) Lisa of he [hoe hebben ze dat] eerder dan gedaan?
 122) Tessa [na in dat gesprek gaf hij wel aan] dat hij het [heel moeilijk] vond want hij is der
 zelf=
 123) Dirk [kan ie koken]
 124) Tessa =mee gekomen over dat jeugdzorg betrokken was [geweest] omdat hij zich toch
 125) wel ook zorgen maakt maar hij vind het ook wel [lastig]

- 126) dus hij ziet daarin hij ziet heel erg
- 127) Naomi [ja]
- 128) zijn belastbaarheid van zijn vrouw ik vond het wel in dat [gesprek naar voren komen]
- 129) Naomi [ja ja ↑ja ja]
- 130) maar hij heeft ook ziets van ja maar ik kan ook niet zoveel want ik ben altijd weg
- 131) en waar hij probeert het in de weekenden [probeert] ie natuurlijk wel gewoon
- 132) mee te draaien in[in] alles maar dan ja dat is natuurlijk niet [voldoende omdat hij]
- 133) doordeweeks altijd weg is]
- 134) Lisa nee maar als die zelf niet kan
- 135) heeft hij dan ideeën hoe (.) het (.) wel anders kan dan [hulp van buiten af in] de
- 136) vorm van betaalde huishoudelijk hulp
- 137) Naomi [nou de der wordt wel] ja maar der wordt wel door door opa en oma en door
- 138) vrienden enzo der worden echt in de de weekenden en in in alle momenten er om
- 139) heen zeg maar echt wel een appel gedaan op het netwerk alleen dat kan niet
- 140) structureel bij een avond eten of wat dan ook zijn
- 141) Lisa nee
- 142) Naomi die zijn er echt voor af en toe een kind meenemen en positief [contact] en en
- 143) Lisa [ja] dat is ook al heel fijn natuurlijk
- 144) Naomi dus die doen al best wel heel veel (2.0) dus dat ja
- 145) Meerderen [ja ja]
- 146) Dirk krijgt moeder nou van autimaat [adviezen] waar ze nu in praktijk onvoldoende
- 147) ruimte voor heeft om mee te oefenen dus in praktijk te brengen en die ruimte moet
- 148) ze op deze manier gaan krijgen zodat uiteindelijk die ondersteuning op die twee
- 149) dagen eeh in de week ook niet meer nodig is?
- 150) Naomi [ja]
- 151) Naomi ja het is wel de bedoeling dat ouders
- 152) Lisa zo zie ik het oo zo hoor ik het ook wel wat
- 153) Dirk [want misschien is het wel structureler nodig]
- 154) Lisa [ze heeft ruimte nodig om het te leren]
- 155) Tessa ontlasting of is het
- 156) Dirk en Lisa [ja]
- 157) Lisa gaat ze het inbedden in haar manier van [opvoeden en handelen] dus dan is het
- 158) tijdelijk
- 159) Dirk [zodat het niet meer nodig is of]
- 160) is het structureel die ondersteuning nodig tot kinderen uit huis zijn
- 161) (onverstaandbaar)
- 162) Naomi <jaaa< (2.0) dat ligt er maar net aan hoe erg z ze het zichzelf kan maken denk ik
- 163) Kelly ja maar dan heb je het denk ik ook wel weer over de vraag die <Lisa< stelt

- 164) eeh eeum he d d als ze het zelf zouden moeten betalen ik noem maar even wat he
- 165) eeh dan is het heel logisch dat vader daar heel veel uren voor moet werken
- 166) maar als vader nou wat minder uur gaat werken eeh
- 167) a al is het maar dat ie een avond voor de
- 168) spits thuis is eeh dan heb je ook al weer een stukje dat ik denk ja
- 169) wa ww wil vader het dan niet of kan die het echt niet
- 170) ik bedoel als ie kan koken dan kan ie een maaltijd bereiden
- 171) ik bedoel en dan kan moeder zich dus bezig houden met die kinderen dan
- 172) wordt er opvoedkundig niks van hem gevraagd
- 173) Naomi hmm hmm
- 174) Lisa precies dit is wel een mooie aanvulling van je kelly van wat laat je hem dan doen he?
- 175) Kelly ja
- 176) Lisa iets wat hij kan daar voelt hij zich het meeste (Nang) bij en dat is ook heel wenselijk natuurlijk voor moeder
- 177) wenselijk natuurlijk voor moeder
- 178) Kelly en ik blijf ook wel maar dat heb ik de vorige keer ook al gezegd
- 179) die twee keer vier uur
- 180) ik vind dat echt wel lang van vier tot acht (.) maar dat ja (.) vooral met alles wat
- 181) er al inzit en eeh
- 182) Lisa en in ieder gezin is dat spitstijd

Fragment 4: 13:30 – 14:20

- 13) Naomi maar wat zou het advies dan zijn
- 14) vader meer eeh ja eeh ik vraag me heel erg [af of het haalbaar is maar eeh]
- 15) Tessa [(schud stil lachend haar hoofd van links naar rechts)]
- 16) en ook of die of die het eehm wil of kan ik heb k heb heel [erg]
- 17) Lisa maar dat is denk ik de kunst om te vragen aan hem (.) ik denk dat het zowiezo
- 18) gevraagd moet zijn (.) maar het is wel kunst wat wat je dan aan hem vraagt he
- 19) dat ie eeh eehm nou in ieder geval de gelegenheid heeft om te kiezen voor iets
- 20) wat ie kan en wat ie wil doen
- 21) Naomi hmm hmm
- 22) Lisa dus misschien dan inderdaad wel een maaltijd bereiden (2.0) of uitvoeren wat
- 23) zijn vrouw eeh zegt te doen bijvoorbeeld dat hij dat niet zelf hoeft te bedenken

Fragment 5: 14:30 – 15:30

- 1) Naomi ik vraag me ook af of überhaupt het gezin erachter staat dat hij minder gaat
- 2) werken vraag ik me ook af
- 3) Tessa hmm ik denk dat hij dat zowiezo niet wilt want dat is echt (.) dat hij (.) dit is zijn leven
- 4) ja zijn gezin ook maar daar daar is natuurlijk de andere ook wel mee[bezig] maar
- 5) werk is voor hem wel heel belangrijk
- 6) Naomi [ja] zijn gezin zijn bedrijf

- 7) Tessa ik had niet echt het idee dat daar echt ruimte in zit
 8) hij geeft wel duidelijk aan dat hij het ook wel vervelend vindt dat die er niet altijd
 9) bij is (.) dat alles op haar schouders komt
 10) maar dit is wel hoe zijn inderdaad eeh
 11) ik ben gewoon afhankelijk van mijn werk ik moet overal heen ik kan niet anders
 12) Kelly ja maar maar ja dan kan je ook 's avonds koken dan hoeft je vrouw dat om vijf uur
 13) niet te doen (.) ja eeh dd dd
 14) Tessa maar hoe bedoel je 's avonds koken want hij is niet om vijf uur thuis
 15) Kelly [nee maar ik bedoel "avonds] als de kinderen op bed liggen kan je ook een
 maaltijd=
 16) Naomi [maar ik vraag me dus af of hij]
 17) Lisa [het is een beetje zoeken naar creatieve mogelijkheden]
 18) Kelly = ik bedoel als je 's avonds nasi maakt dan hoeft je het de volgende dag alleen maar
 19) eeh in de magn bij wijze van in de magnetron te gooien eehm en dan zeg ik niet
 20) dat hij elke dinsdag nasi moet gaan maken

Fragment 6: 16:19 – 16:55

- 9) Lisa en ik ben ook wel benieuwd nog wat eeh bijvoorbeeld de oudste in het gezin of
 10) die kan bijdragen aan het koken (.) hoe oud is de oudste?
 11) Naomi die zit bij de zorgboerderij op eeh zelfstandigheids groep om dus wel dingen te
 12) leren maar (.) die is zo (.) autistisch [dat] dat echt heel ingewikkeld is dus
 13) Lisa [oke]
 14) Naomi hij is daar al wel voor in een bepaalde training maar ik geloof niet dat dat
 15) ondersteunend op dit moment is voor moeder moeder moet eerder begeleiden
 16) zodat hij daar in niet vastloopt

Fragment 7: 17:30 – 18:20

- 1) Klaas ik zou ook willen weten of vader in staat is en bereid om wat extra dingen in het
 2) geheel te doen (2.0) maar er zijn een aantal stabiele factoren waaronder het werk
 3) van vader en ik vraag me af (.) ik zou van moeder willen weten en van vader
 4) maar ook van moeder of het extra belastend voor haar is als vader eeh dit soort
 5) dingen gaat doen (.)
 6) Naomi hmm hmm
 7) Klaas dat zou ik ook willen weten want eeh als het zo is dat vader ook een eeh (2.0)
 8) ja een beperking heeft in het ass spectrum
 9) dan zou het best eens zo kunnen wezen dat
 10) hij gewoon zijn werk kan doen (.) dat dat stabiliteit op levert
 11) en dat het goed is dat hij in het gezin deze functie heeft
 12) maar dat is maar een veronderstelling
 13) [ik krijg best het gevoel dat jij]
 14) Kelly ja en als die dan thuis gaat koken dan heeft moeder er gewoon een zevende kind
 bij

- 15) bij wijze van (.) ja dat [zou ook kunnen]
 16) Klaas [dus je moet je afvragen] een alternatief wat is een alternatief

Fragment 8: 18:40 – 19:00

- 1) Naomi nou jaa ik denk wel dat ze in het netwerk hebben ze wel al veel dingen zeg maar
 2) eeh uitgezet en
 3) Lisa Ja dat is heel mooi
 4) Naomi en ze hebben ook (.) alle kinderen zitten op speciaal onderwijs of hebben he dus
 5) die lijnen lopen ook met de zorgboerderij en dus dus daarin
 6) Tessa agathos werkt goed
 7) Naomi ja dus der zijn wel denk ik echt wel steunpilaren
 8)

Fragment 9: 22.00 – 00:45

- 1) Naomi maar ja dat zou je (.) dat zou ik natuurlijk wel bij eehm eeh eeh agathos neer
 kunnen leggen
 2) dat eeh eehm er voor een korte termijn dit ingezet kan worden maar dat er
 3) wel eeh een doel (1.0) moet komen om in ieder geval te onderzoeken
 4) wat vader eeh in zijn rol kan bijdragen hierin
 5) Lisa ja
 6) Klaas ja
 7) Naomi maar wat vinden jullie dan eehm realistisch als het gaat om eehm <hoe moeten
 8) die praktische °handjes erg uitzien en °<
 9) (3.0)
 10) Tessa °voor hoeveel uur°
 11) Naomi voor hoeveel uur en dan dan wordt het dan eeh eeh eeh toch vanuit
 12) bijvoorbeeld een een een siza of iets qua meedoen in het avond eten of wordt
 13) het dan toch huishoudelijk ondersteuning
 14) of hoe eeh of hoe zet ik dit weg zeg maar want [eeh] het
 15) Klaas [°ja dat is wel lastig°]
 16) is een best ingewikkelde vraag

Fragment 10: 2.50 - 3.20

- 1) Tessa we kijken nu naar de vraag vraag van ouders
 2) dit is gewoon goed onderbouwd [en] we hebben tuurlijk ook de neiging
 3) om naar geld te kijken
 4) Kelly [ja]
 5) Klaas [ja]
 6) Tessa volgens mij moeten we vooral naar de wens kijken en kijken wat is daarvoor

- 7) nodig is sfg gat
- 8) Lisa hihi ((lacht))
- 9) Klaas jah
- 10) Tessa en dit is wel wat zij vragen dan denk ik ja
- 11) Lisa hm [ja en als je kijkt naar wat je ermee [doet] hé]
- 12) Naomi [ja]
- 13) Tessa [en als je een hele mooie] boodschap kan meegeven dan is wat je nu goed volgens
- 14) mij nu goed toch zo
- 15) Lisa ja
- 16) Kelly ja
- 17) Klaas ja
- 18) Kelly dan kan je nu inderdaad [zeggen] voor een halfjaar en dan over vier maanden
- 19) doen we die [evaluatie] om te kijken na wat die zes maanden [nodig zijn]
- 20) Lisa [als je dat doet ()]
- 21) Tessa [ja]
- 22) Klaas [ja]

Fragment 11: 3.40 - 3.51

- 1) Naomi en ook zeker vader meenemen in het verhaal en uu ()
- 2) Lisa en dien je stad misschien nog
- 3) Naomi ja enuu
- 4) Tessa mentorproject nog
- 5) Klaas ja
- 6) Naomi oow succes

Fragment 12: 5.42 - 6.20

- 1) Naomi ik ik sta er wel heel erg achter dat dit gezin echt ontzettend aan alle kanten ze
- 2) best doet in netwerk al uu op heel veel manieren
- 3) dus dat ik denk uu ja daar daar kan ik wel voor [staan] zeg maar
- 4) Klaas [ja ja precies] (.)
- 5) Naomi maar u maar ik vind de vragen niet perse ingewikkeld of vervelend ofzo
- 6) maar ik vindt vaak de regierol die vindt ik vaak lastig
- 7) omdat ik dan niet zo goed weet waarover ik praat ((groep knikt ja))
- 8) Klaas ja
- 9) waarvan wel van verwacht [wordt] om het te verantwoorden
- 10) Dirk [ja]
- 11) Klaas ja
- 12) Naomi dat vind ik een ingewikkelde positie
- 13) Klaas ja
- 14) Lisa ja

Fragment 13: 0.10 - 1.43

In dit fragment gaat het over deze vraag: Kan dit gedaan worden door iemand van netwerk?

- 1) Naomi maar zet je het dan weg in uu um uu huishoudelijke ondersteuning
- 2) want dan hebben ze eerder ruimte en ook al iemand die daar affiniteit mee heeft
- 3) maar die gaat dus wel dat eten vorm geven zonder dat (.) schoonmaken
- 4) Kelly hmm
- 5) Naomi of moet het echt iemand zijn skj geregisterd is een jeugdzorgmedewerker
- 6) en uum moet ie perse die achtergrond hebben (2,0)
- 7) dat is natuurlijk wel een beetje de vraag

- 8) want dan heb zit je veel meer aan wachtlijsten en aan dingen en ik en [is omdat
het zo]
- 9) Kelly [maar]
- 10) Lisa ik zou zeggen doe wat werkt

Fragment 14: 2.58 - 3.40

In dit fragment gaat het over de vraag over of er een jeugdzorgmedewerker of een gewoon huishoudelijke hulp ingezet moet worden?

- 1) Tessa wie willen dat wel willen de ouders dat of willen wie dat
- 2) over wie praten wij nu
- 3) Kelly nou de [vraag]
- 4) Naomi [ik] wil daarin ons standpunt [weten]
- 5) Klaas [ja]
- 6) Tessa [snap je] ja maar is ook wel goed wat ouders daarin willen toch
- 7) Naomi ja
- 8) Tessa heeft zij behoefte aan iemand die dus pedagogisch verantwoord aan die tafel [zit]
- 9) of heeft zij gewoon behoefte aan iemand die zegt
- 10) Naomi [ja]
- 11) Tessa joh ga maar ff [ristten] ik blijf er ff bij zitten en ik zorg [dat] uuu wel dat
- 12) Naomi [ja]
- 13) Naomi [ja]
- 14) Tessa [wel dat ↑ja]
- 15) Kelly ha ((lacht))
- 16) Lisa [()]
- 17) Naomi [is goed om] die vraag mee te nemen maar ik zou ook allen willen weten waar wij
- 18) achter staan los van wat wat moeder hierin wil
- 19) is dit ook wel iets van wij vinden dat blijkbaar ook goed
- 20) Tessa ja
- 21) Klaas wij
- 22) Dirk hoe gaat dat nu
- 23) Klaas ja
- 24) Naomi hoe gaat dat nu
- 25) Lisa zijn ze nu aan tafel als [zijn nu ook situaties waar moeder alleen voor zit]
- 26) Dirk stapt moeder er [nu niet uit] of stapt moeder eruit en
- 27) dus ook wat zijn de ervaringen in dit tot nu toe

Fragment 15: 4.40 - 5.38

- 1) Klaas en je hebt ook al vrijwillige opties bekeken voor meer ondersteuning voor de
- 2) kinderen nou dat werkt zie je niet dus werkt niet
- 3) Naomi nee
- 4) Klaas dus dat betekend toch toch weer op moeder uu terecht komt
- 5) Naomi hhm
- 6) Klaas ja °ik denk gewoon heel praktisch hoor° (1,0)
- 7) Lisa ow ((knikt bevestigend))
- 8) Klaas ik zou gewoon [hem doen] en die stut [geven] of dat is echt wel nodig denk ik om
- 9) vol te kunnen houden
- 10) Lisa [hmm]
- 11) Lisa [en wat]
- 12) Klaas en aan de andere kant ook gelijk uu kijken naar samen met vader wat zijn
- 13) [mogelijkheden] om uu ja daarin uu [rond te]
- 14) Naomi [hhm] maar ik [weet zeker] dat als ik dat tegen agathos zegt dat agathos daar uu

- 15) uu prima mee in het gezin en met
 16) want die hebben heel goed contact met moeder en ook met vader dat dat de
 17) gezinsbegeleider daarin wel iets iets mee kan
 18) of in ieder geval meer over kan zeggen dan [ik] wat de de mogelijkheden zijn
 19) Klaas [ja]
 20) Naomi en in ieder geval de vraag van onderzoeken wat hij zou kunnen [bieden] wat als
 21) ie daar voor open staat om dat uu te doen
 22) Kelly [hhm]
 23) Klaas ja [ik denk zelf dat dat ook belangrijk is]

Fragment 16: 10.00-10.59

- 1) Naomi oké maar conclusie
 2) Lisa conclusie
 3) Tessa akkoord [in ieder geval]
 4) Naomi voor mij even uu ((lacht)) conclusie geven
 5) Tessa maar het gaat nog niet om de uren
 6) Lisa volgens mij nee daar hadden we nog niet over gehad
 7) Tessa wel akkoord gegeven ((groep lacht))
 8) Kelly haha ((lacht))
 9) Klaas [dat akkoord]
 10) Lisa [en dan voora]l voor wat werkt hé van uu agathos [dan] dus is niet sjk
 11) geregisterd den ik dan he
 12) Naomi [hhm dat is dan autime ()]
 13) Naomi nou dat ligt er dus of je want agathos doet zowel uu huishoudelijke hulp
 14) [als jeugdhulp] dus
 15) Lisa [(owja wat zij doen voor schakel)]
 16) Naomi dan is het dus waar kies je voor
 17) Lisa ja
 18) Kelly wacht ff want dan kom ik terug op de vraag van Tessa wat is de vraag vanuit het
 19) gezin en dat was echt die praktische [ondersteuning] toch?
 20) Naomi [ja ja]
 21) Kelly dat was niet op het opvoed [meer] dat gaan we zelf [doen] en we willen die
 22) praktische ondersteuning
 23) Naomi [nee]
 24) Naomi [hmm]
 25) Kelly dan denk ik [meer bij mezelf]
 26) Dirk [maar hebben] ze daar over [nagedacht]
 27) Naomi [ja]
 28) Tessa [ja precies]
 29) Dirk voldoende?
 30) Naomi ja
 31) Klaas [dan]
 32) Dirk dan zelf
 33) Naomi ja
 34) Dirk hoe dat gaat werken en wat nodig is als [moeder uu]
 35) Naomi nou die gezinsbegeleider heeft daar goed over nagedacht en bespreekt dat wel
 met moeder ja
 36) Dirk ja ja dus de vraag is en blijft praktisch
 37) Naomi ja
 38) Klaas ja

Fragment 17: 11.55-13.44

- 43) Lisa ik vind ook echt dat we daarin iets moeten doen hoor
44) Tessa maar je heb toch ook dat project van laten we [welzijn] daar hebben ze toch ook
45) een mentorproject
46) Lisa [ja van welzijn]
47) Tessa dat is wel een project voor maatjes die juist geschoold worden en die ook
48) achterban hebben met mensen die dan uu waar ze mee kunnen
49) even kunnen casuïstiek kunnen bespreken kunnen overleggen kunnen sparen
50) dat is juist mentorgesprek voor [pr]
51) Naomi [is] dat ook van malkander
52) Tessa dat is van laten we welzijn
53) Lisa nee dat is van uu iets van iets ander[s hoe] heet dat ja
54) Naomi [dien je stad] (.)
55) Lisa heb je daar al aangeklopt ((naomi knikt nee))
56) Tessa je gunt dat meisje ook [iets] ofzo weet je wel
57) Klaas [ja ja]
58) Lisa ja
59) Tessa om even apart wat leuks te doen of uu [of een van die kinderen]
60) daarom want ik weet dat ze ook met autistische kinderen daar ook juist
61) ((haar mobiel gaat)) wel dingen doen
62) Lisa [ja om even uit te zijn of sport of interesse of dansen]
63) Naomi hmm dus een mentor voor dat meis[j:e]
64) Tessa [het is] een mentorproject laten we welzijn ja maar ze doen ook met uu kinderen
65) met autisme of ad[ha] of verstandelijk beperkt
66) Naomi [zou] ze allemaal aan melden
67) Tessa ja ik zou ze gewoon allemaal aanmelden haha le[uk ha]ha
68) Lisa en dan dien je stad maar ik vind bij malkan[der]
69) Kelly en dan allemaal weg op die twee dagen haha ((groep lacht))
70) Klaas maar dat is te onderscheid[en]
71) Lisa [en als] je dat voor een halfjaar afgeeft dan is het [ook aan]
72) dan is het ook halfjaar de tijd om te kijken of dan inderdaad
73) daarna een vrijwilliger dat plekje kan opvullen
74) Tessa [dan kan je onderzoek]
75) Naomi ja (.) ja dus eigenlijk met doel dat dus dat daar een vrijwilliger of netwerk iets of
iemand
76) Kelly of iemand inderdaad maatje
77) Naomi of vader
78) Kelly of vader vooral
79) Dirk ja
80) Naomi dat is dus de bedoeling en qua uren (4,0)
81) Naomi roep maar gewoon wat (3,0)
82) Tessa ja wat zouden ze wat zou moeder daarin zeggen heeft ze aangegeven wat voor
83) haar de drukste momenten zijn [en] wat ze daarin
84) Lisa [vier tot acht]

Bijlage 13. Transcript opname 4.1

Clientbespreking 4.1

Datum: 28-03-2017

Tijd: 14.00-14.15

Aantal teamleden aanwezig : 8 personen

Namen teamleden:

Eva

Kelly

Klaas

Jesse

Yara

Anne

Fleur

Naomi

Hoeveel casussen zijn er besproken?

4

Casus	Wie was de inbrenger?	Wat was de vraag van de inbrenger?	Wordt het informele netwerk besproken?
S	Kelly (Naomi)	Inzet Gezinsbegeleiding en begeleiding voor oudste zoon (vraag 2 beschikkingen)	Ja: vader probeert zoon te helpen.
T	Jesse	Vraag om OTS stelling	Ja: vraag naar relatie vader-zoon.
U	Yara	Inzet huishoudelijke hulp tot opname verpleeghuis	Ja: inbrenger verteld over zussen en een zoon die helpen. Vraag naar inzet burens.
V	Naomi	Meedenkvraag: Welke professionele hulpverlening passend is bij de cliënt	Ja: opa en oma zijn een steunpunt.

Wat viel op in het algemeen?

Leidersrol

Julia was vandaag de gespreksleider. Haar leidersrol werd duidelijk, doordat zij zorgde dat het centraal werd gehouden en gaf beurtten.

Ze reageerde met bekrachtiging op de cliënt uit casus S: '... vindt ik hartstikke knap'.

Bij casus S zocht ze naar een alternatief: kan er ook 1 hulpverlener ingezet worden dan?

Daarover ontstond een discussie: wat past het beste?

Inbrenger

De inbrenger, Naomi reageert op een felle manier: ze praat harder dan de rest. Ze geeft aan dat ze graag beide beschikkingen wil doorkrijgen.

Aan het einde van de bespreking van casus S, wordt door Eva nog gevraagd voor hoeveel uur hulp ingezet moet worden: dan zucht Naomi.

Naomi praat bij casus 4 ook over 'gunnen' van een hulpverlener voor haar cliënt.

Informele netwerk

Bij casus V wordt het informele netwerk benoemd, maar wordt als snel afgeslagen: overbelasting, is niet handig.

Het netwerk wordt genoemd, daarna stop het snel. Naar onze mening kan het netwerk meer uitgevraagd worden.

Casus S

De casus gaat over een gezin met twee ouders en 6 kinderen. De zorgen gaan over de oudste zoon van 17. Hij wordt thuis erg boos en zorgt voor escalaties. De ouders weten niet meer hoe ze hier boven moeten staan. Inbrenger wil graag 2 beschikkingen afgeven: professionele begeleiding voor de zoon en voor de ouders (en rest van het gezin) gezinsbegeleiding.

Fragment 1: .320- 4.30

- 1) Kelly oudste zoon heeft zelf heel weinig ideeën over wat hem kan helpen richting zelfstandigheid
- 2) staat eigenlijk niet echt open voor de hulpverlening
- 3) uum is vaak emotioneel en
- 4) uu daardoor helpt begeleiding vanuit ouders dus ook niet
- 5) vader probeert nog praktische dingen te ondersteunen en te begeleiden
- 6) alleen doordat zo vaak emotioneel reageert escaleert dat en werkt dat dus niet
- 7) Eva maar wat wat versta je onder escalaties? ze
- 8) Kelly uu wat je ja ik heb het eerste gesprek niet gedaan
- 9) maar ook richting andere kinderen driegende uitspraken uu maar ook uu
- 10) naar de jongeren kinderen dat zij dus zijn leven verpesten uum [en um]
- 11) Naomi gewoon heel boos
- 12) Eva (verzin)
- 13) gewoon niet adequaat meer emoties maar gewoon echt
- 14) de de stemming en sfeer drukken
- 15) Kelly ja
- 16) Eva oké
- 17) Naomi door door die escalaties
- 18) Kelly geen fysie[ke]
- 19) Naomi [en] ouders gaan uu ook de escalaties uit de weg
- 20) Kelly ja
- 21) Eva hmm
- 22) Naomi die houden het dus nu koest zeg maar
- 23) Kelly ja
- 24) Naomi [door er niet tegen in te gaan]
- 25) Eva [hij kan ze emoties dus niet meer reguleren]
- 26) Naomi nee
- 27) Kelly nee
- 28) Eva en ouders kunnen dat eigenlijk ook niet meer
- 29) Naomi niet corrigeren

Fragment 2: 9.59 - 10.34

- 1) Naomi vader gaat nu met hem plannen en dingen doen
- 2) om toch dat stukje ondersteuning te bieden
- 3) maar dat krijgt eleos niet meer geen voet meer binnen de deur zeg maar
- 4) Fleur hhm
- 5) Naomi en toen hebben ouders aangemeld van maar wat kan een andere uu vervolgstap zijn
- 6) en ik heb ook contact gehad met eleos over van
- 7) uu gaan we dit voortzetten wat is jullie idee daarbij
- 8) en eleos geeft aan er moet echt iets in het gezin komen
- 9) want ze zien echt verstoorde relaties en
- 10) uu dat ouders echt opvoedondersteuning moet krijgen
- 11) hoe begrenzen en hoe uu ook oog hebben voor de andere kindere

Fragment 3 10.44 - 11.03

- 1) Naomi maar ouders hebben heel erg de wens uitgesproken
- 2) van we willen ander soort instantie
- 3) Fleur oké oké
- 4) Jesse hoe oud zijn de andere meisjes
- 5) Kelly uu
- 6) Naomi vier, elf, vijftien en zeventien
- 7) Kelly ja dus de de jongste zoon is vijftien en dan heb je van [elf] en van vier
- 8) en dan nog twee meiden
- 9) Naomi [[[noemt naam zus]]]
- 10) Jesse hhm
- 11) Anne en die zoon van vijftien die blijft gewoon in huis
- 12) Kelly ja ((Anne maakt oké gebaar)) (3,0)

Fragment 4: 14.02-14.20

- 1) Fleur en school daar heb ik ook nog helemaal niet gehoord
- 2) Hoe functioneert hij op school
- 3) Kelly ja dat durf [ik echt helemaal niets over te zeggen]
- 4) Fleur [is dit specifiek is dit]
- 5) Naomi uum op school doet ie het redelijk
- 6) hij heeft niet heel veel vrienden
- 7) de aansluiting enzo vindt hij wel lastig
- 8) Maar uu hij hij komt wel mee

Casus T

De casus gaat over een jongen van 15. Hij woont nu bij familie, maar er is nu plek voor hem in een gezinshuis. Vader wil niet meer meewerken. Moeder is niet in beeld. Zoon heeft altijd bij vader gewoond. Vader is boos op zijn zoon en wil hem als ware straffen door niet mee te werken. Inbrenger wil dit naar de "beschermtafel" (Jeugdbescherming) brengen.

Fragment 1: 7.25-7.39

- 1) Eva zijn er nog dingen die jij kan doen om vad[er] uu
- 2) in uu mee of voor open te laten stellen zeg maar
- 3) Eva dat je daar nog iets in kunt
- 4) Klaas [ja]
- 5) Jesse nee ik heb vriendelijk tegen hem gedaan ik heb onvriendelijk tegen hem gedaan
- 6) Is allemaal niet uu hij houdt af

7) Eva hmm

Fragment 2: 9.29 - 9.50

- 1) Eva hoor je van zoon dan ook terug hoe het contact met vader is
- 2) want je hoort het van vader of je [() juist]
- 3) Jessa [ja] zoon zegt nou we lijken veel te veel op elkaar
- 4) en vader is een [enorm] is enorm op het straffen
- 5) Anne wat lief
- 6) Eva hmm
- 7) Jesse plus die jongen zit een systeem waarin uu
- 8) waarin die ze nou goed uu ze contacten heeft mensen hem opvangen
- 9) die heel erg kant zijn tegen vader

Casus U

De casus gaat over een oudere vrouw die aan het dementeren is en steeds meer achteruit gaat. De inbrenger wil haar laten opnemen in een verpleeghuis, maar de wachtlijst is daar een halfjaar. Daarom wil ze in tussentijd huishoudelijke hulp inzetten.

Fragment 1: 10.39-12.05

- 40) Yara maar die komt bij vraag want mevrouw is heel erg zorgmijndend
- 41) dus vorig jaar was dat nog niet heel veel meer
- 42) maar nu is ze wat verder weg gezakt
- 43) en proberen we toch hulp te krijgen
- 44) ook omdat twee zussen van ook in de 80
- 45) Naomi ha ((verbaasde kreet))
- 46) Yara ((lacht)) dat zit in de familie
- 47) maar die komen dan vanuit limburg en den haag
- 48) komen ze naar ede toe om haar zus te helpen
- 49) want ja dan was er nog iemand die nog wat deed
- 50) en dan neemt ze natuurlijk wat prakjes eten mee dat soort gaat dat soort dingen
- 51) maar goed dat wordt hun ook te zwaar
- 52) het huis wordt steeds meer verwaarloosd en vervuild dus
- 53) Naomi wat
- 54) um wat nu ingezet dat ze opgenomen gaat worden
- 55) Naomi ja
- 56) Yara omdat dat is wel gewoon nodig op ten duur
- 57) maar tot die tijd moet er ook huishoudelijke hulp ingezet worden dat ingezet worden
- 58) Naomi hmm
- 59) Yara °dat gewoon de boel beetje geregeld blijft°
- 60) Jesse [waar () aan het werk] geen anderen kinderen
- 61) Yara [en dan ()]
- 62) Yara een zoon in ede wonen en die doet ook wel wat dingen
- 63) die komt ook wel paar keer per week langs
- 64) Jesse oké
- 65) Yara ((knikt ja ja)) dus die doet ook wel wat voor hem mogelijk is (2,0)
- 66) Jesse nee ik zat te denken anders ben je wel heel erg eenzaam dan uu
- 67) Yara jah
- 68) Naomi ja
- 69) Jesse ondanks je dementie dat vergeet je ook zo weer °dat scheelt ook wel°
- 70) Yara ja
- 71) Yara contact met burens schijnt niet zo geweldig te zijn dus dat eventueel contacten

- 72) Jesse ja
 73) Naomi en
 74) Fleur dus inzet burens et cetera is ook niet
 75) Yara nee dat werkt niet zo nee (.) nee
 76) Fleur misschien met wantrouwen et cetera
 77) Yara ja (.) achterdocht en wantrouwen zit tuurlijk heel erg in deze vrouw
 78) Jesse zit ze waar zou ze opgenomen worden

Fragment 2: 12.29-12.37

- 8) Eva nou ja helder verhaal
 9) Fleur ja precies
 10) Kelly netwerk voldoende [ui]geput denk ik
 11) Yara [maar ze doen het wel]
 12) Ja ja
 13) Eva opella
 14) Yara ja bij opella

Casus V

De casus gaat over tweeling van zeventien jaar. De ene jongen heeft verschillende diagnoses en kan heel erg agressief worden. De andere jongen heeft zich zijn hele leven aangepast aan zijn tweelingbroer. Nu heeft de jongen zich aangemeld, omdat hij erg veel last heeft van spanning en angst. De inbrenger wilt graag dat de groep meedenkt over welke soort professioneel hulpverlening het beste bij deze jongen ingezet kan worden.

Fragment 1: 14.18 - 15.04

- 1) Naomi nou heb ik eindelijk gesproken met het andere kind
 2) en die past zich eigenlijk zijn hele leven al aan deze jongen
 3) en um die die die ik heb gesprek met hem gehad helemaal gespannen
 4) heeft nachtmerries hij het gaat helemaal niet goed met hem (.)
 5) en um opa en oma wonen van beide kanten in ede
 6) dat zijn plekken waar die heen kan op moment dat het hem te veel wordt
 7) maar hij doet hij zit op school hij doet het eigenlijk heel goed
 8) het is echt het kind dat uum uu zo veel mogelijk u goed doet
 9) want dan is er geen zorgen
 10) maar hij zegt mijn ouders hebben gewoon geen ruimte geen aandacht geen begrip voor mij
 11) Ik kan max vijf minuten praten en dan zijn ouders ook gewoon met hun eigen ding bezig
 12) ↑of met hun eigen ontspanning of met wat er thuis gebeurt (.)

Fragment 2: 15.20 - 15.48

- 1) Naomi en opa en oma hebben dus wel uu aandacht en ruimte voor hem
 2) maar hij voelt zich ook snel te veel dan
 3) en uu ik zou echt heel erg iemand voor hem gunnen alleen voor hem
 4) om terug te kunnen bij z'n emoties te kunnen ontladen
 5) deze jongen zit zo helemaal vast
 6) hij heeft eerder hulp gehad van een psycholoog
 7) en hij heeft op school met z'n slb'er goed contact
 8) maar die psycholoog heeft heel erg hem geforceerd
 9) om u juist ruimte te gaan innemen thuis
 10) en dat is alleen maar geëscaleerd

Fragment 3: 16.06 - 16.30

- 1) Naomi ik heb wel gesproken met hem over of dat of ie zelf thuis al kan kijken
- 2) naar uu toch vaker uum naar opa en oma gaan
- 3) of misschien bespreken van stel dat ie daar uu
- 4) gewoon afspreek dat ie daar één keer per week daar eet
- 5) dat ie dat ie niet hoeft te voelen ben ik dan teveel of niet
- 6) dat de verwachtingen daar duidelijk zi[jn]
- 7) Eva [dus]
- 8) Klaas ja klopt
- 9) Naomi en um maar ja ik ik gun deze jongen echt heel erg iets voor zichzelf

Bijlage 14. Transcript opname 4.2

Clientbespreking 4.2

Datum: 28-03-2017

Tijd: 14.30-15.30

Aantal teamleden aanwezig : 10 personen

Namen teamleden (anoniem):

Emma

Tessa

Sara

Roos

Jan

Rik

Kees

Steven

Hoeveel casussen zijn er besproken?

4

Casus	Wie was de inbrenger?	Wat was de vraag van de inbrenger?	Wordt het informele netwerk besproken?
W	Sara	Psychodiagnostisch onderzoek voor 12 weken bij een oudste zoon.	Nee
X	Tessa	Verlenging van beschikking, maar dan van 4 naar 2 uur.	Ja, oma is belangrijk voor de kinderen. Vader wordt betrokken in de hulverlening en er wordt een doel opgesteld over netwerk.
Y	Tessa	Welke organisatie is passend voor de diagnostiek voor 4 jarige kind.	Nee
Z	Tessa	Jongen van 7 die seksueel grensoverschrijdend gedrag laat zien. Meedenken in wat te doen.	Ja: een Jim komt naar voren (Jou Ingestelde Mentor). JIM is een vriendin van moeder.

Wat viel op in het algemeen?

proces

Het was opvallend dat er veel plezier in de groep was. De zon scheen en iedereen maakte grappen.

Opvallend was dat de vrouwen en mannen grotendeels bij elkaar zaten. De vrouwen rechts en de mannen links.

Opvallend was de reactie van Sara na haar casus (casus W). De casus werd goedgekeurd en iemand vroeg nog kort door, waarop Sara verbaal en non-verbaal uitstraalde dat het goed/klaar was. Daarbij werd zichtbaar dat een vraag soms tweemaal wordt goedgekeurd. Soms is er naar 10 minuten een goedkeuring vanuit het team, maar gaat het gesprek ineens door. Later wordt het alsnog goedgekeurd.

Casus W

Dit gezin bestaat uit een vader en moeder met vier kinderen en de vijfde is opkomst. Er is al veel Professionele hulp betrokken in dit gezin, zoals: gezinsdiagnostiek, ambulant begeleider enz. De vraag is om psychodiagnostisch onderzoek voor de oudste zoon in te zetten voor 12 weken vanuit UK. De jongen heeft driftbuien en neuriet soms tijden met zijn handen in de oren. Er wordt gedacht aan autisme.

In deze casus wordt niet gesproken over het informele netwerk.

Casus X

De casus gaat over een moeder met een partner, die niet de biologische vader is van de 2 kinderen. De vraag is om een verlenging van de beschikking, maar met minder uur vanuit Siza. De oudste heeft autisme en moeder heeft borderline. Moeder heeft nog niet genoeg ruimte om het geleerde toe toepassen en als ouder boven de oudste zoon te staan.

Fragment 1: 17:44 – 19:30

- 1) Tessa siza die zit er nu voor vier uur in dat was eigenlijk ook mijn vraag (1.0)
- 2) en ik heb aangegeven dat ik eeh daar niet meer eens was omdat ik vind dat je
- 3) moeder wat meer in der eigen kracht moet zetten en ook moet (1.0)
- 4) dat ze ook moet vertrouwen op dat ze het ook wel gewoon kan met alles wat ze
- aanleert
- 5) dus ik wil nu graag een beschikking afgeven voor twee uur
- 6) °dus voor de helft°
- 7) (2.0)
- 8) °of jullie daarmee akkoord gaan°
- 9) en nog even over het netwerk eeh oma is een hele belangrijke factor
- 10) die heeft ook opgepast toen moeder naar zuid afrika ging voor afkicken (.)
- 11) oma is heel erg betrokken als zonen zich niet lekker voelen
- 12) gaan ze altijd naar oma toe daar kunnen ze heel goed mee praten
- 13) dat botst wel eens met moeder omdat oma haar visie heeft op opvoeding
- 14) en moeder heeft haar visie op opvoeding dus dat is soms nog wel eens een
- dingetje
- 15) maar dat is wel een hele belangrijke persoon °in hun leven en°
- 16) of ze de biologische vader is niet meer eeh in beeld
- 17) (2.0)
- 18) en voor de rest is er niet heel veel netwerk
- 19) ze hebben wel eeh een eigen vriendjes de jongens
- 20) waar ze gewoon naar toe kan waar ze mee kunne spelen dus dat is wel eeh
- 21) daar zit ook voor de rest geen vraag in (.) °het is echt opvoeding°
- 22) (2.0)

- 23) Emma ja
 24) Tessa duss
 25) Kees en hoe is die eeh nieuwe man van moeder betrokken hoe ondersteunt die?
 26) Tessa eeh nou ja die is die ondersteunt wel alleen moeder vind het soms nog wel lastig
 27) om dan samen op een lijn te zitten (.)
 28) omdat zei wat meer haar ouderrol moet gaan pakken
 29) soms dan gaat hij meer in de opvoeding doen
 30) Kees hmm hmm
 31) Tessa en dat is ook misschien vanwege haar (.) kwetsbaarheid op dit moment
 32) maar dat zou ze zou zelf wel wat steviger daarin willen staan
 33) hij heeft zelf geen kinderen maar het gaat tussen hun wel eeh voor de rest wel
 34) gewoon goed
 35) Kees oke en is hij dan ook betrokken bij de gesprekken eeh met siza?
 36) Tessa hij? °bedoel je dat°
 37) Kees ja ja
 38) Tessa ja ja ja in principe vooral met moeder maar ook wel
 39) de nieuwe partner is wel eens bij of met de kinderen °dus dat doen ze wel°
 40) Kees oke

Fragment 2: 21:07 – 21:55

- 1) Tessa ik heb wel gezegd dat we dit niet
 2) dat we dit niet blijven doen en dat ik ben het ook tenminste dat het ook
 3) wel een beetje siza die ook wel graag altijd (.) lang in een gezin wilt zitten
 4) tenminste dat heb ik vaak het gevoel bij deze organisatie
 5) dus daarom heb ik al gezegd van we gaan nu naar de he na gewoon op de helft
 zitten
 6) en daarna wil ik wel afbouwen naar (.) dat je het ook kan zonder hulpverlening
 7) en wat is daar dan voor nodig en wat
 8) wie moet je daar dan voor [inzetten] in het netwerk
 9) Emma [precies]
 10) Tessa en dat is wel (een contract)
 11) ((onduidelijk)) misschien moeten ze daar een plannetje voor [gaan maken]
 12) Tessa [ja]
 13) Emma [ja dat is wel de opdracht]
 14) ja want het netwerk is beperkt
 15) maar weet je je hebt ook nog gewoon in het collectief of [wat dan] ook
 16) Jan [maar]
 17) Emma waar ik nu heel erg voor zou pleiten is meeleefgezinnen [maar] dat de gemeente
 18) daar eens werk van maakt [bijvoorbeeld]
 19) Jan weet je uiteindelijk als zij weer een nieuwe situatie heeft
 20) dat ze naar de meeleefgezin kan
 21) en kan zeggen hee eeh hoe heb jij dat gedaan bij je zoon van zestien
 22) die eeh zichzelf bevredigd °ik zeg maar wat°
 23) (gelach door meerderen)

Casus Y

De casus gaat over een gezin: ouders met twee kinderen. Een jongen van zeven en meisje van vier. Er gaat wat mis op het gebied van de hechting bij het meisje. Ouders willen graag een vroege diagnose laten stellen bij dit meisje. Er wordt gesproken over welke organisatie dit het beste zou kunnen doen en welke past.

In deze casus wordt niet gesproken over het informele netwerk.

Casus Z

Dit gezin bestaat uit vader, moeder en twee kinderen. De oudste jongen van zeven vertoont grensoverschrijdend gedrag richting meisjes op school. Hij schijnt soms tegen meisjes aan te rijden en heeft ook een meisje samen met een andere jongen tegen een hek geduwd om haar kusjes te geven en tegen haar aan te rijden.

Het jongste meisje is jaloers dat de jongen wel in de vader zijn kruis mag slaan, maar dat meisje mag het niet. Het meisje is heel los en gaat bij iedereen op schoot zitten en handkusjes geven. De vraag is wat Tessa in deze situatie moet doen en of iedereen mee wilt denken. De Meldcode gaat ingezet worden. Een JIM is een door Jou Ingestelde Mentor en is aanwezig binnen dit gezin.

Fragment 1: 3:45 – 4:30

- 1) Steven nou in verbinding werkt met een jim (.) toch?
- 2) Tessa ja
- 3) Steven eeh eeh maar dat is jongetje van zeven toch?
- 4) Tessa ja
- 5) Steven en die heeft dan al een jim een men (.) dat is een mentor uit [het netwerk]
- 6) Sara [uit het netwerk]
- 7) Tessa ja de ne eeh jim heeft een vriendin van moeder die ze hebben ingezet
- 8) Steven en wat is dan (.) wat doet die dan in dit geheel (.) dit dat is iemand die veel over
- 9) de vloer komt en eeh
- 10) Sara is dit ook die jongen die die kontenboom [eeh]
- 11) Tessa [ja] (.) ooh ja
- 12) Kees (lacht)
- 13) Tessa ja want in verbinding die werkt ook samen met propersona
- 14) dus dan doen zij een een
- 15) eh doen zij een observatie om te kijken of er ook wat kind factoren zijn
- 16) en of dat er nog meer speelt
- 17) en dan had ze nu gewoon in een vrijesituatie met hem getekend
- 18) toen had hij een boom getekend met allemaal konten
- 19) en dat vind hij dan heel leuk om te tekenen
- 20) maar ze zegt het is ook heel bijzonder want hij verteld het dan wel
- 21) gelijk tegen moeder
- 22) dus hij laat dan wel gelijk de tekening zien van
- 23) ooh kijk wat ik heb gemaakt