



Netwerkondersteuning van A(lmere) tot Z(wolle)

Een onderzoek naar de kritieke succesfactoren van werkwijzen
voor netwerkondersteuning

Jan Hoogland
Lineke Verkooijen
Jeroen van Andel
Christel van Til- Teekman
Clara Moerman
Femmianne Bredewold
Marja Jager- Vreugdenhil

**Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
Lectoraat Klantperspectief in ondersteuning en zorg**

Netwerkondersteuning van A(lmere) tot Z(wolle)

Een onderzoek naar de kritieke succesfactoren van werkwijzen voor netwerkondersteuning.

Auteurs:

Jan Hoogland

Lineke Verkooijen

Jeroen van Andel

Christel van Til-Teekman

Clara Moerman

Femmianne Bredewold

Marja Jager- Vreugdenhil

April 2013

Netwerkondersteuning van A(lmere) tot Z(wolle)

Een onderzoek naar de kritieke succesfactoren van werkwijzen voor netwerkondersteuning.

Auteurs:



**Gereformeerde
Hogeschool**

Prof. Dr. Jan Hoogland, Lector Samenlevingsvraagstukken, Academie Social Work en Theologie, Gereformeerde Hogeschool

Drs. Christel van Til- Teekman

Drs. Femmianne Bredewold

Dr. Ir. Marja Jager- Vreugdenhil

Onderzoekers bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, Academie Social Work en Theologie, Gereformeerde Hogeschool



Dr. Lineke Verkooijen, Lector Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg, Windesheim Flevoland

Dr. Jeroen van Andel

Dr. Clara Moerman

Onderzoekers bij het lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg, Windesheim Flevoland

In opdracht van: Stichting Innovatie Alliantie (RAAK-Publiek)

Uitgegeven door: Gereformeerde Hogeschool en Windesheim Flevoland
April 2012

Omslag: onbekende maker
ISBN/EAN: 978-90-75545-56-2

Alle rechten voorbehouden

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteurs.

Inhoud

WOORD VOORAF.....	7
SAMENVATTING	9
0.1 OPZET EN DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK	9
0.2 KORTE SAMENVATTING VAN DE RESULTATEN	9
0.3 AANBEVELINGEN OP HOOFDLIJNEN	10
0.4 SLOTBESCHOUWING	10
HOOFDSTUK 1 INTRODUCTIE.....	11
1.1 INLEIDING	11
1.2 STEUN BEHOEVENDE BURGERS	11
1.3 NETWERKONDERSTEUNING.....	11
1.4 HET CONSORTIUM	12
HOOFDSTUK 2 THEORETISCH KADER	13
2.1 INLEIDING	13
2.2 VERMAATSCHAPPELIJING VAN DE ZORG	13
2.3 TERUGKEER VAN MENSEN MET EEN BEPERKING IN DE SAMENLEVING	13
2.4 COMMUNITY CARE.....	14
2.5 MAATSCHAPPELIJKE STEUNSYSTEMEN	14
2.6 PERSOONLIJK NETWERK OF SOCIAAL NETWERK	14
<i>Functies van het sociaal netwerk</i>	<i>15</i>
<i>De leden van een sociaal netwerk.....</i>	<i>15</i>
2.7 NETWERKEN VAN MENSEN MET EEN BEPERKING.....	16
2.8 NETWERKONDERSTEUNING.....	17
<i>Netwerkgericht werken als professionele activiteit</i>	<i>17</i>
<i>Netwerkondersteuning.....</i>	<i>17</i>
<i>Visie achter netwerkondersteuning.....</i>	<i>17</i>
2.9 INTERVENTIES IN HET KADER VAN DE NETWERKONDERSTEUNING	18
2.10 KRITIEKE SUCCESFACTOREN VAN NETWERKONDERSTEUNING	18
HOOFDSTUK 3 HET ONDERZOEKSPROJECT	21
3.1 INLEIDING	21
3.2 DOELSTELLING ONDERZOEKSPROJECT	21
3.3 DOELGROEP ONDERZOEKSPROJECT	21
3.4 AANPAK VAN HET ONDERZOEKSPROJECT	21
<i>Fase 1</i>	<i>22</i>
<i>Fase 2</i>	<i>22</i>
<i>Fase 3</i>	<i>22</i>
3.5 ANALYSE EN INTERPRETATIE	23
3.5.1 <i>Klantenperspectief</i>	<i>23</i>

3.5.2	<i>Professioneel perspectief</i>	23
3.5.3	<i>Perspectief van informele leden sociale netwerk van de klant</i>	23
3.5.4	<i>Organisatieperspectief</i>	23
3.6	BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT.....	24
HOOFDSTUK 4	RESULTATEN	25
4.1	RESULTATEN ALGEMEEN.....	25
4.1.1	<i>Inleiding</i>	25
4.1.2	<i>Respondenten</i>	25
4.1.3	<i>Diepte-interviews en focusgroepbijeenkomsten</i>	27
4.1.4	<i>Analyse en rapportage</i>	27
4.2	RESULTATEN KLANTENPERSPECTIEF	29
4.2.1	<i>Inleiding</i>	29
4.2.2	<i>Diepte-interviews</i>	29
4.2.4	<i>Samenvattende conclusies klantenperspectief</i>	31
4.3	RESULTATEN PERSPECTIEF VRIJWILLIGERS.....	34
4.3.1	<i>Inleiding</i>	34
4.3.2	<i>Diepte-interviews</i>	34
4.3.3	<i>Focusgroepbijeenkomsten</i>	35
4.3.4	<i>Samenvattende conclusies vrijwilligersperspectief</i>	35
4.4	HET PERSPECTIEF VAN NETWERKLEDEN ANDERS DAN VRIJWILLIGERS.....	39
4.4.1	<i>Inleiding</i>	39
4.4.2	<i>Diepte-interviews</i>	39
4.4.3	<i>Focusgroepbijeenkomsten</i>	40
4.4.4	<i>Samenvattende conclusies perspectief van netwerkleden anders dan vrijwilligers</i>	41
4.5	RESULTATEN BEROEPSKRACHTENPERSPECTIEF	44
4.5.1	<i>Inleiding</i>	44
4.5.2	<i>Diepte-interviews</i>	44
4.5.3	<i>Focusgroepbijeenkomst</i>	45
4.5.4	<i>Samenvattende conclusies beroepskrachtenperspectief</i>	46
4.6	RESULTATEN MANAGERPERSPECTIEF	49
4.6.1	<i>Inleiding</i>	49
4.6.2	<i>Diepte-interviews</i>	49
4.6.3	<i>Focusgroepbijeenkomst</i>	50
4.6.4	<i>Samenvattende conclusies managerperspectief</i>	51
HOOFDSTUK 5	CONCLUSIES, DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN	55
5.1	INLEIDING	55
5.2	KENMERKEN RESPONDENTEN	55
5.3	DOEL/OPBRENGSTEN.....	55
5.4	ZEGGENSCHAP VAN KLANTEN	57
5.5	VOORWAARDEN	58
5.6	COMPETENTIES, BEGELEIDING EN SCHOLING	60

HOOFDSTUK 6	SLOTBESCHOUWING; NETWERKONDERSTEUNING IN BREDER PERSPECTIEF	65
6.1	ONTWIKKELING VAN DE VERZORGINGSSTAAT	65
6.2	GRENZEN VAN DE VERZORGINGSSTAAT	65
6.3	NAAR EEN PARTICIPATIESAMENLEVING	66
6.4	DE MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES	67
6.5	WEER TERUG BIJ AF?	68
6.6	BOTSENDE ZORGLOGICA'S	68
6.7	SCHURENDE LOGICA'S ROND NETWERKONDERSTEUNING.....	69
6.8	CONCLUSIE	70
LITERATUURLIJST	73	
BIJLAGEN	77	
BIJLAGE A	RESULTATEN KLANTEN-PERSPECTIEF	77
1	<i>Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten</i>	77
2	<i>Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten</i>	79
3	<i>Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten</i>	82
4	<i>Competenties netwerk ondersteunende actoren.....</i>	85
BIJLAGE B	RESULTATEN PERSPECTIEF NETWERKLEDEN ANDERS DAN VRIJWILLIGERS	91
1	<i>Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten</i>	91
2	<i>Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten</i>	93
3	<i>Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten</i>	94
4	<i>Competenties netwerk ondersteunende actoren.....</i>	98
BIJLAGE C	RESULTATEN VRIJWILLIGER-PERSPECTIEF	103
1	<i>Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten</i>	103
2	<i>Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten</i>	104
3	<i>Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten</i>	106
4	<i>Competenties netwerk ondersteunende actoren.....</i>	111
BIJLAGE D	RESULTATEN BEROEPSKRACHTEN-PERSPECTIEF	115
1	<i>Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten</i>	115
2	<i>Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten</i>	116
3	<i>Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten</i>	118
4	<i>Competenties netwerk ondersteunende actoren.....</i>	126
BIJLAGE E	RESULTATEN MANAGERPERSPECTIEF	129
1.	<i>Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten</i>	129
2.	<i>Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten</i>	132
3.	<i>Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten</i>	134
4.	<i>Competenties netwerk ondersteunende actoren.....</i>	141
BIJLAGE F	TYPERING WERKWIJZEN	147
BIJLAGE G	CONFRONTATIESCHEMA	161

Woord vooraf

De burger moet niet langer leunen op de overheid. Dat lijkt het adagium van onze tijd. Als iemand zorg nodig heeft, moet hij eerst in eigen omgeving kijken wie hem ondersteunen kan. Pas wanneer het langs die weg niet lukt, is professionele ondersteuning beschikbaar als een soort vangnet. Dat is de wijze waarop in het hedendaagse beleid meer en meer tegen de organisatie van de – vooral langdurige – zorg wordt aangekeken.

Wil je als professional dus weten welke ondersteuning mensen nodig hebben, dan moet je eerst kijken of zij over een netwerk beschikken van mensen op wie zij kunnen terugvallen voor hulp en bijstand. De professional moet dat netwerk waar mogelijk activeren en mobiliseren om zichzelf zo veel mogelijk vrij te spelen voor het vervullen van een faciliterende rol. Dit samenspel tussen het informele netwerk en de professionals die bij die ondersteuning betrokken zijn wordt in de toekomst steeds belangrijker.

Uit de praktijk is ons gebleken dat professionele ondersteuningsorganisaties serieus werk maken van dit samenspel. Maar het gaat niet vanzelf. Dat was dan ook de aanleiding van het project waarvan wij de resultaten met dit rapport willen presenteren. Alle organisaties die deelnamen aan het consortium rond het onderzoek ‘Netwerkondersteuning voor steunbehoevende burgers’ werden gedreven door hun gezamenlijke zoektocht naar succesvolle werkwijzen van netwerkondersteuning.

In dit onderzoek hebben wij geprobeerd de kritieke succesfactoren op het spoor te komen die maken dat dit samenspel tussen professionals en informele netwerken rond klanten kans van slagen heeft. Dat hebben wij gedaan door de ervaringen met een grote variëteit aan werkwijzen van netwerkondersteuning te inventariseren bij de verschillende betrokkenen: klanten, netwerkleiden, beroepskrachten en leidinggevend. Want alleen als rekening gehouden wordt met deze diversiteit aan perspectieven, kunnen de succesfactoren werkelijk in beeld komen.

Wij zijn blij de resultaten van dit onderzoek te kunnen aanbieden. De eerste drie hoofdstukken introduceren de vraag-

en probleemstelling van het onderzoek, de gebruikte concepten en de theoretische achtergronden van netwerkondersteuning. In het vierde hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd. Voor een uitgebreide rapportage daarvan (inclusief talrijke citaten uit de interviews) verwijzen wij naar de bijlagen. In het vijfde hoofdstuk presenteren wij onze conclusies en de daarop gebaseerde aanbevelingen voor de praktijk. In een slotbeschouwing (hoofdstuk 6) wordt ons gehele onderzoek in een breder perspectief geplaatst van de actuele sociaal-politieke vraagstukken. Wij hopen met dit onderzoek handvatten te kunnen bieden voor een succesvolle samenwerking tussen informele netwerken rond klanten en beroepskrachten. Zodat ook in een samenleving waarin de overheid een minder dominante rol zal spelen mensen de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. En wel op een manier waarop zoveel mogelijke recht gedaan wordt aan hun individuele ondersteuningsbehoefte en waarin zij zelf optimaal de regie kunnen voeren over hun eigen levensinvulling.

Aan het slot van dit woord vooraf willen wij de Stichting Innovatie Alliantie bedanken voor de goede samenwerking en voor de financiering van dit onderzoekstraject. Graag willen wij ook alle mensen bedanken die op één of andere manier hebben meegewerkt aan dit onderzoek: de contactpersonen uit de organisaties die deel uitmaakten van het consortium en alle mensen die bereid waren tot het invullen van een vragenlijst, het geven van een interview of tot het deelnemen aan de verschillende focusgroepbijeenkomsten.

Zonder hun welwillende medewerking was het rapport dat wij hierbij aan u presenteren er niet gekomen.

Jan Hoogland,
Lector Samenlevingsvraagstukken, Gereformeerde Hogeschool (Zwolle),

Lineke Verkooijen,
Lector Klantenperspectief in ondersteuning en zorg, Hogeschool Windesheim Flevoland (Almere)

Samenvatting

0.1 Opzet en doelstelling van het onderzoek

Het onderzoeksproject - 'Netwerkondersteuning voor steunbehoevende burgers' - heeft tot doel om voor werkwijzen van netwerkondersteuning in kaart te brengen welke factoren bijdragen aan het succes van een werkwijze (kritieke succesfactoren). Aan het project hebben 11 zorg- en welzijnsorganisaties uit de provincie Flevoland en de regio Zwolle deelgenomen. In totaal zijn 15 werkwijzen van netwerkondersteuning bestudeerd die onderdeel uitmaakten van het aanbod van deze organisaties. De werkwijzen zijn zodanig gekozen dat een zo gevarieerd mogelijk beeld konden worden verkregen. Zij zijn onder te verdelen in negen klantgerichte werkwijzen (gericht op de klant en het versterken van diens netwerk) en zes omgevingsgerichte werkwijzen (gericht op het mogelijk maken van ontmoetingen tussen burgers of op het bevorderen van onderlinge contacten van bewoners in een buurt of een wijk).

Per werkwijze is informatie verzameld via semigestructureerde interviews bij betrokkenen vanuit vier perspectieven: 1. de klant of burger; 2. leden van het sociale netwerk van de klant, te weten vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers; 3. beroepskrachten; 4. leidinggevend. In totaal zijn 73 personen geïnterviewd. Belangrijke onderwerpen uit de interviews zijn vervolgens uitgediept in zes focusgroepbijeenkomsten. De uitkomsten van deze interviews en focusgroepen zijn geanalyseerd. Relevante thema's bleken te zijn: doel en opbrengsten van een werkwijze, zeggenschap, randvoorwaarden, competenties (houding, kennis, vaardigheden) van alle betrokkenen en begeleiding en scholing.

0.2 Korte samenvatting van de resultaten

Omdat het onmogelijk is de resultaten en aanbevelingen van ons onderzoek kort samen te vatten, willen wij hier slechts een impressie van de hoofdlijn in de respons vanuit ieder perspectief weergeven.

Klantenperspectief

Voor klanten staat de eigen zorgvraag centraal: netwerkondersteuning wordt door hen primair geëvalueerd in termen van de bijdrage die ze kan leveren aan de oplossing van die vraag. Daarbij is betrokkenheid van beroepskrachten voor klanten van wezenlijk belang om vanuit hun afstand en deskundigheid in de gaten te houden of de hulpvraag ook daadwerkelijk wordt beantwoord.

Perspectief vrijwilligers

Met vrijwilligers is de eerste groep van netwerkleden aangeduid. Hun betrokkenheid bij het netwerk van klanten komt in het algemeen tot stand via de organisatie die ondersteuning verleent. Vrijwilligers melden zich aan bij organisaties en worden door de organisatie ingezet. Kenmerkend voor vrijwilligers is hun idealisme en betrokkenheid. Voor hen geldt vaker dan voor netwerkleden anders dan vrijwilligers dat zij de eigen grenzen goed in het vizier houden. Zij zijn in het algemeen goed in beeld bij de organisaties.

Perspectief netwerkleden anders dan vrijwilligers

Deze tweede groep van netwerkleden is in het algemeen door een min of meer persoonlijke band met klanten bij hun netwerk betrokken. Deze groep vindt het moeilijker dan vrijwilligers om eigen grenzen te bewaken. Bovendien hebben zij vaker het gevoel onvoldoende gezien te worden door de betrokken organisaties. Leden van deze groep zijn vaak loyaal (vanwege hun persoonlijke band) en kunnen daardoor gemakkelijk overvraagd worden.

Perspectief beroepskrachten

Respondenten uit deze groep zijn beroepsmatig betrokken bij vormen van netwerkondersteuning. Vooral wanneer zij verantwoordelijk zijn voor klantgerichte werkwijzen van

netwerkondersteuning is de zorgvraag van klanten hun primaire focus. Zij voelen vaak een dubbele verantwoordelijkheid: het beantwoorden aan de zorgvraag van de klanten en het ondersteunen van het netwerk. Zij vinden het moeilijk beide verantwoordelijkheden met elkaar te verbinden. Omdat zij invulling moeten geven aan het beleid van de organisaties inzake netwerkondersteuning, worden zij het meest direct geconfronteerd met de weerbarstigheid van die praktijk. Zij hebben behoefte aan goede opleiding en facilitaire ondersteuning.

Perspectief leidinggevend

Leidinggevend kijken vooral naar netwerkondersteuning vanuit het beleid. Daarbij voelen zij voortdurend de spanning tussen enerzijds de inhoudelijke argumenten voor netwerkondersteuning en anderzijds de druk vanuit de bedrijfsvoering en de noodzaak om te bezuinigen. Zij vinden dat de inhoudelijke argumenten leidend moeten zijn. Volgens leidinggevend vraagt netwerkondersteuning om een belangrijke kanteling in denken. Zij hebben twijfels over de vraag of opleidingen en beroepskrachten deze kanteling al voldoende hebben geïnternaliseerd.

0.3 Aanbevelingen op hoofdlijnen

Aan het slot van dit onderzoek zijn met betrekking tot de hieronder genoemde thema's handreikingen geformuleerd voor de praktijk, die wij hier op enkele hoofdlijnen samenvatten:

Doel en opbrengsten

Doelen en opbrengsten moeten primair geformuleerd worden op een voor klanten en netwerkleden (anders dan vrijwilligers) herkenbaar niveau. Tevens moeten deze doelstel-

lingen helder zijn en goed zijn afgestemd tussen de verschillende betrokken partijen.

Zeggenschap

Bij klantgerichte werkwijzen moet de vraag van de klant als uitgangspunt genomen worden bij de inrichting van netwerkondersteuning. Bij omgevingsgerichte werkwijzen moet zoveel mogelijk rekening gehouden worden met de wensen en verwachtingen van klanten en netwerkleden.

Voorwaarden

In de sfeer van de voorwaarden waaraan werkwijzen van netwerkondersteuning moeten voldoen is het vooral van groot belang dat er duidelijkheid is over doelen, taak- en rolverdeling, verwachtingen en wensen tussen de diverse partijen. Alle betrokkenen moeten goed weten wat er van hen verwacht wordt en waar zij voor verantwoordelijk zijn.

Competenties, begeleiding en scholing

Het is van groot belang dat competenties van de diverse betrokkenen goed aansluiten bij ieders taken en verantwoordelijkheden. Waar nodig moet adequate scholing of begeleiding worden aangeboden of georganiseerd. Dit geldt niet alleen voor de beroepsmatig betrokkenen, maar ook voor klanten en netwerkleden.

0.4 Slotbeschouwing

Het onderzoeksverslag wordt afgesloten met een slotbeschouwing waarin het onderzoek naar werkwijzen van netwerkondersteuning in het bredere perspectief geplaatst wordt van de actuele maatschappelijke ontwikkelingen.

Hoofdstuk 1 Introductie

1.1 Inleiding

Vanuit de overheid worden burgers steeds nadrukkelijker verantwoordelijk gemaakt voor hun eigen leven en welzijn. Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 is bepaald, dat als zelfstandig leven zonder hulp niet meer lukt, burgers eerst hun eigen netwerk dienen in te schakelen. Pas als dit eigen netwerk tekort schiet, komt professionele hulp of ondersteuning in beeld. Daarnaast is de laatste jaren in de zorg- en welzijnssector een beweging zichtbaar die valt te herkennen in termen als vraagsturing, eigen regie of zeggenschap c.q. collectieve inspraak en individuele invloed (Verkooijen, 2010), met andere woorden een beweging die invloed van de klant op het aanbod c.q. de zorg- of hulpverlening beoogt.

Professionals die werkzaam zijn binnen de sectoren welzijn en zorg en die een rol hebben in de begeleiding van burgers die ondersteuning behoeven hebben hiermee een nieuwe rol gekregen. Namelijk: hulpvragers in eerste instantie aanspreken op hun eigen kracht en/of hulp bieden bij het versterken van hun netwerk en aansluiten bij hun wensen. Dit betekent voor de beroepskrachten een omslag van 'zorgen voor' naar 'ondersteunen in samenwerking met'. Dit stelt specifieke eisen aan de attitude t.a.v. het verlenen van ondersteuning en de invulling ervan en vraagt om andere competenties, werkwijzen en organisatorische randvoorwaarden dan voorheen.

Netwerkondersteuning past bij deze ontwikkeling. Sinds de invoering van de Wmo zijn dan ook vele initiatieven ten behoeve van 'netwerkondersteuning' ontwikkeld. Betrokken professionals vragen zich echter af in hoeverre er bij al deze initiatieven sprake is van doeltreffendheid c.q. wat de kritieke succesfactoren zijn, dus de factoren die

bepalend zijn voor het al dan niet bereiken van een vooraf gesteld doel. Het onderzoeksproject 'Netwerkondersteuning voor steun behoevende burgers' is door de leden van het consortium opgezet om dit vraagstuk nader te beschouwen. Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoeksproject.

In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op het theoretisch kader. In dit introductiehoofdstuk wordt volstaan met een korte omschrijving van de belangrijkste begrippen van het onderzoeksproject, namelijk steun behoevende burgers en netwerkondersteuning.

1.2 Steun behoevende burgers

Met steun behoevende burgers worden mensen bedoeld die een beperking hebben en als gevolg daarvan op de een of andere manier steun nodig hebben bij het leven van hun dagelijks leven. In dit rapport worden ze ook wel aangeduid met de term 'cliënt' of 'klant'. Het gaat dus bijvoorbeeld om mensen met een verstandelijke beperking of mensen met psychosociale en/of psychiatrische problematiek of ouderen.

1.3 Netwerkondersteuning

Bij netwerkondersteuning (ook wel netwerkontwikkeling genoemd) gaat het om het opbouwen, stimuleren en/of onderhouden van een netwerk rond een persoon van waaruit deze persoon steun kan ontvangen. Dit netwerk bestaat uit een verzameling van onderling verbonden personen die mensen en/of diensten verbindt zonder formele leiding. Het netwerk kan spontaan tot stand komen, maar ook door de persoon zelf of door anderen geïnitieerd of uitgebouwd worden.

1.4 Het consortium

Het onderzoeksproject 'Netwerkondersteuning voor steun behoevende burgers' is uitgevoerd door een consortium dat bestaat uit de volgende organisaties:

- *Frion* biedt ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking in Zwolle en Noordwest Overijssel. Frion vindt dat de cliënten zoveel mogelijk zelf bepalen hoe zij hun leven willen invullen.
- De *RIBW Groep Overijssel* richt zich op begeleid wonen voor mensen met een psychiatrische of psychosociale beperking in de provincie Overijssel.
- *MEE (Ijsseloevers)* maakt meedoen mogelijk en streeft naar een samenleving, waarin mensen met én zonder beperking optimaal kunnen participeren. MEE is er voor die mensen, die door hun beperking hierin worden belemmerd. MEE ondersteunt mensen met een beperking én hun betrokkenen op alle levensgebieden en in alle levensfasen. MEE Ijsseloevers werkt in de regio's Almere, Lelystad, Deventer, Zwolle en Ommen.
- *Travers Welzijn* is een regionale welzijnsorganisatie die werkt aan leefbare en veilige wijken met goede voorzieningen.
- *WijZ Zwolle* daagt uit om actief te zijn. Dat betekent dat WijZ mensen inspireert om hun talenten en mogelijkheden te gebruiken. Daardoor vinden zij balans in hun leven en kunnen zij betekenis hebben voor anderen. WijZ werkt vooral voor senioren.
- *Stichting de Schoor* organiseert het welzijnswerk in Almere en zet zich o.m. in voor bewoners-participatie en de leefbaarheid van de stad.
- *Gemeente Almere* voert een innovatief beleid om samenwerking en vernieuwing in de Wmo mogelijk te maken.
- *Triade Flevoland* richt zich op de ondersteuning en begeleiding van mensen (kinderen en volwassenen) met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek bij wonen, werken, participatie en sport.
- *Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere* is het lokale steunpunt voor vrijwilligers en mantelzorgers in de gemeente Almere.
- *Zorggroep Almere* is een overkoepelende zorgorganisatie voor eerstelijns gezondheidszorg en ouderenzorg in Almere.
- *Kwintes Almere* is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang. Kwintes biedt zorg op maat aan een brede cliëntgroep. Kwintes zet zich in voor mensen met een sociale of psychiatrische kwetsbaarheid of mensen die zich tijdelijk in een kwetsbare positie bevinden. Met het motto 'Sterker in de samenleving' werkt Kwintes aan haar drie kernactiviteiten: opvang, begeleiding en activering.
- *Lectoraat Samenlevingsvraagstukken* van de Gereformeerde Hogeschool (GH) te Zwolle.
- *Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en zorg* van hogeschool Windesheim Flevoland te Almere. Het lectoraat is onderdeel van het Cluster Welzijn en Gezondheid.

Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

2.1 Inleiding

Volgens Smit en van Gennep (1999) werd er van oudsher binnen de zorg- en welzijnssector nauwelijks aandacht besteedt aan netwerkondersteuning omdat de werkelijkheid van alledag in deze sectoren versluitend heeft gewerkt. Zorg- of hulpverleners maakten zich in contacten met de cliënt vaak te belangrijk. Zij hebben zich doorgaans niet gerealiseerd dat deze contacten niet natuurlijk zijn en dat wanneer zij weggaan, bijvoorbeeld i.v.m. een andere baan, de relatie beëindigd wordt en cliënten weer opnieuw moeten beginnen voor wat betreft het contact. Daarnaast heeft lange tijd de gedachte geheerst dat spontane contacten de meest heilzame contacten zijn. Geregisseerde contacten werden als onnatuurlijk en dus minder goed gezien en daarvoor werd hier niet in geïnvesteerd (Veldboer, 2008). Ook is vaak niet stilgestaan bij de vraag hoe gewenst en diepgaand de contacten met mede-cliënten zijn, bijvoorbeeld in een groepsvoorziening waar cliënten eigenlijk nooit alleen zijn. Tevens heeft de gedachte dat het omgaan met mensen met een beperking een bepaalde professionele deskundigheid vereist het werken aan netwerkopbouw niet bevorderd. Zo is 'netwerkondersteuning voor steun behoevende burgers' soms wel op de zorg- en welzijnsopleidingen gedoceerd, maar kreeg het over het algemeen weinig aandacht.

2.2 Vermaatschappelijking van de zorg

Tot ver in de vorige eeuw werden veel mensen met een psychiatrische, verstandelijke en/of lichamelijke beperking verzorgd in grote instituties die veelal gelegen waren buiten de samenleving. Samenhangend met de ontzuiling zien we eind zestiger jaren een sterke individualiseringstendens en opkomende emancipatiebewegingen. De burger werd mondiger en dit gold ook voor de cliënt en de vertegenwoordiger van de cliënt. Mensen met welke beperking dan ook moesten de kans krijgen gewaardeerde rollen in de samenleving te vervullen. In de psychiatrie bijvoorbeeld kwamen zowel beroepskrachten als (ex)patiënten en familieleden in actie om te pleiten voor een betere rechtspositie en huma-

nere bejegening van patiënten (Plemper en van Vliet, 2003). De kritiek op de psychiatrische inrichtingen nam toe, omdat ze geen ruimte boden voor de eigenheid van het individu (antipsychiatrie). De mensen die er opgenomen waren, raakten er murw en hospitaliseerden onder het te strakke regime. De gesegregeerde zorg stond relaties met de oorspronkelijke omgeving in de weg. Het isolement van de inrichting moest doorbroken worden.

Mede als antwoord op deze ontwikkelingen ging de overheid zich bezinnen op de organisatie en inrichting van de zorg. Bovendien werd de overheid geconfronteerd met een groeiende zorgvraag en steeds duurder wordende voorzieningen terwijl in het regeringsbeleid sprake was van een sterke bezuinigingstendens. In de jaren negentig koos de overheid voor een radicale omwenteling in alle zorg- en welzijnssectoren. De zogeheten vermaatschappelijking van zorg werd gestimuleerd via extramuralisering, transmuralisering en deinstitutionalisering met als resultaat de terugkeer van mensen met een beperking in de samenleving. (Kal en Vesseur, 2003; Plemper en Van Vliet, 2003).

2.3 Terugkeer van mensen met een beperking in de samenleving

De terugkeer van mensen met een beperking in de samenleving vond gefaseerd plaats en kreeg in stappen vorm: eerst de fysieke integratie (wonen in een gewone wijk), gevolgd door de functionele integratie (gebruik maken van gewone voorzieningen in de samenleving) en als eindpunt de sociale integratie (het onderhouden van contacten met mensen uit de samenleving).

De functionele en met name de sociale integratie verliep echter onvoldoende goed. Terwijl juist de sociale integratie, c.q. een goed en stevig eigen sociaal netwerk van belang is om volwaardig mee te kunnen doen in de samenleving (RVZ, 2002a).

Om deze terugkeer van mensen met een beperking in de samenleving te bewerkstelligen en dan met name waar het gaat om de functionele en sociale integratie werd midden jaren negentig het begrip 'community care' in het Nederlandse gezondheidszorgbeleid geïntroduceerd.

2.4 Community care

De term 'community care' verwijst naar het ondersteunen van mensen met een beperking (inclusief hun sociale netwerk) bij leven in en deelnemen aan de (lokale) samenleving (RVZ, 2002a). Community care wordt dan ook wel kortweg vertaald als 'zorg in de samenleving door de samenleving' (Plemper en van Vliet, 2003). In dit kader wordt ook dikwijls het begrip 'vermaatschappelijking' gebruikt. Zowel community care als vermaatschappelijking hebben tot doel mensen met een handicap of beperking te ondersteunen bij het leven in en deelnemen aan de samenleving.

Om dit doel te bereiken worden drie strategieën genoemd: (RVZ, 2002b):

1. de zorg- en welzijnssector zodanig veranderen dat flexibele ondersteuning wordt geboden op plaatsen waar mensen die wensen;
2. mensen met een beperking (of vertegenwoordigers) instrumenten in handen geven waarmee ze meer invloed krijgen op hun eigen leven;
3. de samenleving actief en medeverantwoordelijk maken voor het zorgen voor en ondersteunen van mensen met een (ernstige) beperking.

Deze strategieën onderstrepen het belang van netwerkondersteuning.

2.5 Maatschappelijke steunsystemen

Begin 2000 werd duidelijk dat vermaatschappelijking en community care niet zondermeer van de grond komt. Steeds vaker hield de vermaatschappelijking in dat mensen buiten de instellingen helemaal geen zorg meer werd geboden. De minister van VWS erkende de problemen en stelde in oktober 2000 de 'Taskforce Vermaatschappelijking' op.

De kern van het advies van de Taskforce (2002) is, dat voor een goede maatschappelijke integratie van mensen met een beperking op lokaal niveau een samenhangend pakket van zorg en welzijn aanwezig moet zijn. Een zogeheten maatschappelijk steunsysteem (Van Vliet en Plemper, 2003).

Van Weeghel en Droes (1999: In Verschelling en Van de Lindt, 2010) geven de volgende definitie van een maatschappelijk steunsysteem: *'Een maatschappelijk steunsysteem is een gecoördineerd netwerk van personen, diensten en voorzieningen waarvan kwetsbare mensen zelf deel uitmaken en dat hen en eventueel aanwezige mantelzorgers op vele manieren ondersteunt om in de samenleving te participeren. Het betreft diensten op het gebied van zorg, welzijn en arbeid, en het gaat om zowel formele als informele ondersteuning.'*

Een maatschappelijk steunsysteem bestaat uit verschillende gecoördineerde netwerken op drie niveau's:

1. een persoonlijk netwerk met en rond individuele mensen;
2. een hulpverlenersnetwerk van professionele hulp- en dienstverleners, vrijwilligers etc.;
3. een bestuurlijk netwerk van wethouders, bestuurders van zorgaanbieders en andere voorzieningen in een regio.

Het persoonlijk netwerk neemt een centrale plaats in binnen een maatschappelijk steunsysteem.

2.6 Persoonlijk netwerk of sociaal netwerk

Een netwerk bestaat uit een groep mensen rond een centraal persoon die iedereen in dat netwerk kent. De overige leden van het netwerk hoeven elkaar onderling niet te kennen. Het concept 'netwerk' is dus iets anders dan het concept 'groep'. Binnen een groep kent men elkaar wel en men is doorgaans rond een bepaald thema 'lid' van de groep en niet op basis van een centraal persoon. Een persoonlijk netwerk wordt ook wel een sociaal netwerk genoemd, hoewel er soms een onderscheid wordt gemaakt naar intensiteit van de contacten. Tot het persoonlijk netwerk worden

dan de meer intensieve contacten gerekend, terwijl het sociaal netwerk ook minder intensieve contacten in de persoonlijke sfeer betreffen. In dit onderzoek maken we geen onderscheid tussen persoonlijk en sociaal netwerk.

In de literatuur zijn verschillende omschrijvingen van het begrip sociaal netwerk te vinden. Smit en van Gennep (1999) omschrijven het sociaal netwerk van een persoon als volgt: *de mensen die belangrijk zijn voor die persoon, evenals de mensen die samen met die persoon activiteiten verrichten*. Baars e.a. (1990) benadrukken daarbij de duurzaamheid van die relaties en de vervulling van een aantal ondersteuningsbehoeften. Deze auteurs geven aan dat de functie van het sociale netwerk ligt in het vervullen van een aantal alledaagse ondersteuningsbehoeften. Deze ondersteuningsbehoeften worden ook wel functies van het sociale netwerk genoemd.

Functies van het sociaal netwerk

1. Sociale netwerken kunnen verschillende functies vervullen. Een sociaal netwerk biedt mensen de zekerheid dat, als het nodig is, zij op de steun van anderen kunnen rekenen (Hortulanus en Machielse, 2000). Brettschneider en Wilken (2007) geven aan dat een stevig sociaal netwerk niet alleen steun biedt, maar tevens nodig is om zinvolle sociale rollen te vervullen. Door lid te zijn van verschillende groepen met daarbij behorende verschillende rollen, zorgen netwerken voor behoud of versteviging van een sociale identiteit (Smit en van Gennep, 1999). Sociale netwerken zorgen er ook voor dat mensen het eigen netwerk verder kunnen uitbreiden met nieuwe contacten en dat zij worden uitgenodigd om samen met anderen activiteiten te kunnen ondernemen.
2. Hendrix (1997) en Smit en van Gennep (1999) in Touwen (2002) hanteren de volgende indeling van functies van sociale netwerken:
3. Affectieve ondersteuning: iemand liefde geven, waardering, emotionele ondersteuning;
4. Cognitieve ondersteuning: informatie geven over alledaagse zaken;

5. Materiële ondersteuning: huisvesting, voeding, tot allerlei praktische hulp in situaties van alledag;
6. Sociale ondersteuning: sociaal contact, een sociale identiteit verkrijgen ('erbij kunnen horen') door lid te zijn van sociale netwerken, aansluiting vinden bij anderen;
7. Begeleiding (normatieve en maatschappelijk ondersteuning): (professionele) ondersteuning ter bevordering van de geestelijke gezondheid en adaptief gedrag;
8. Belangenbehartiging en maatschappelijke ondersteuning: ondersteuning in het opkomen voor de eigen belangen en ondersteuning in het proces naar maatschappelijke acceptatie.

Volgens Van Riet en Wouters in Scheffers (2010) vervult het sociale netwerk de volgende ondersteuningsbehoeften:

1. De effectieve behoefte: de behoefte aan waardering en erkenning, bijvoorbeeld in de vorm van emotionele steun;
2. De behoefte aan aansluiting: de behoefte om 'erbij te horen', bijvoorbeeld via gemeenschappelijke interesses of gedeelde waarden en achtergrond;
3. De materiële behoefte: bijvoorbeeld geld, praktische klussen, huisvesting en eten;
4. De behoefte aan sociale zekerheid: bijvoorbeeld via een arbeidsovereenkomst of het lidmaatschap van een vereniging of kerk.

De leden van een sociaal netwerk

Leden van het sociaal netwerk zijn in ieder geval diegenen die een persoonlijk band met de steun behoevende burger hebben. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld familie, vrienden, buren en kennissen. Over of professionals in hun functie wel of niet tot het sociaal netwerk van een cliënt behoren zijn de meningen verdeeld (Touwen, 2002, Scheffer, 2010). Zo valt voor de ene professional het cliënt-contact wel onder het begrip sociaal netwerk, omdat hier wordt voorzien in een behoefte, en voor de ander valt dat er niet onder vanwege het feit dat dit een noodgedwongen vorm van contact is. Hetzelfde geldt voor de persoon van de professional: de één vindt dat de professional een onder-

deel is van het sociale netwerk, omdat hij of zij een bewuste functie heeft binnen dit netwerk, maar de ander vindt dat vanuit professioneel oogpunt de professional zichzelf niet tot het netwerk mag rekenen. Het onderscheid wie wel of niet tot het sociaal netwerk behoort, wordt volgens Brettschneider en Wilken (2007) bepaald door hoe de functie c.q. behoefte (vriendschappelijk of professioneel) en de relatie (bewuste keuze of noodgedwongen) gezien wordt door de persoon die de definitie van sociaal netwerk omschrijft. In ons onderzoeksproject gaan we er van uit dat professionals (en vrijwilligers) wel tot het sociale netwerk van de cliënt kunnen behoren.

2.7 Netwerken van mensen met een beperking

Men kan zich voorstellen dat bepaalde beperkingen ook Men kan zich voorstellen dat bepaalde beperkingen ook belemmeringen met zich meebrengen in het aangaan en tot stand komen van contact. Verschillende onderzoeken naar contacten van mensen met een beperking in de maatschappij geven iets van deze belemmeringen weer (Smit en Van Gennep, 1999; Boydell et al., 2001; Verplanke en Duyvendak, 2010; Van Lieshout, 2010).

Verplanke en Duyvendak (2010) geven aan dat als iemand met psychotische perioden kampt, er in deze periode moeilijk contact aan te gaan is omdat mensen dan vaak hun handen vol hebben aan zichzelf. Als je regelmatig opgenomen moet worden is het lastig om relaties te onderhouden. Iemand met een bipolaire stoornis kan in tijden van een manie heel actief zijn in het contact, maar tijdens depressieve perioden nauwelijks de deur uit komen.

Onderzoek van Boydell et al. (2002) naar de betekenis van vriendschappen voor mensen met psychiatrische problematiek geeft aan dat mensen met een psychiatrische beperking zelf denken dat niet zozeer hun psychiatrische problematiek, als wel het gevolg ervan op hun levensstijl er voor zorgt dat sociale contacten en vriendschappen lastig zijn. Vaak zijn mensen door hun psychiatrische beperkingen niet in staat om te werken, waardoor ze weinig geld hebben om sociale activiteiten te ondernemen en is er een groot verschil in status.

Uit het onderzoek 'Onder de mensen' (Verplanke en Duyvendak; 2010) blijkt dat het bij een groot deel van de mensen met een verstandelijke beperking ontbreekt aan initiatief en sociale vaardigheden. Mensen met een verstandelijke beperking hebben met name contact met familie, hulpverleners en lotgenoten, omdat ze zich hierbij veilig en vertrouwd voelen. Sommige mensen met een verstandelijke beperking lijken zich 'te goed' te voelen voor het contact met lotgenoten, maar door het gebrek aan vaardigheden om contacten aan te gaan blijft het contact met mensen zonder beperking achterwege. Hierdoor moeten ze contacten ontberen.

Van Lieshout (2010) geeft aan dat voor mensen met een beperking ook schaamte een rol speelt in het aangaan van contacten. Ze vinden het spannend om contacten aan te gaan omdat ze zich bewust zijn van hun beperking en bang zijn wat anderen over hen denken. Ook een gebrek aan sociale vaardigheden voortkomend uit jarenlang sociaal isolement kan volgens Van Lieshout een belemmering zijn in het aangaan van contacten voor mensen met een beperking.

Ook kunnen omstandigheden die het gemakkelijk maken sociale contacten aan te gaan en te onderhouden, ontbreken voor mensen met een beperking (Smit en van Gennep; 1999), zoals een eigen telefoon, geld om iets te ondernemen, zelfstandige vervoermiddelen, eigen woonruimte met eigen leefregels, vrijheid om te gaan en te staan waar je wilt. Het gevolg van deze belemmeringen voor het aangaan van sociale contacten is volgens Smit en van Gennep (1999) dat bij cliënten die al langere tijd in de zorg verkeren vaak sprake is van een gekrompen netwerk. De dynamiek is er vaak uit en contacten met mensen van vroeger zijn dikwijls verwaterd. Daar zijn lang niet altijd nieuwe contacten voor in de plaats gekomen. Cliënten ontmoeten vooral mensen die ook in het zorgsysteem zitten en afhankelijk zijn geworden van hun begeleiders. Smit en Van Gennep concluderen dan ook; *'Deze feitelijke, kunstmatige en betaalde contacten hebben de rol en invloed van de natuurlijke contacten langzaam maar zeker naar de achtergrond gedrongen. Contacten met familieleden zijn weliswaar meestal nog wel aanwezig, maar zijn over het algemeen minder intiem en diepgaand dan voorheen. Dit sluipende proces hangt ook samen*

met het Nederlandse zorgsysteem. Een goed en allesomvattend zorgsysteem, zoals dat in Nederland bestaat, heeft als nadeel dat natuurlijke bronnen die het leven bruisend maken aan de zijlijn zijn beland.’ (Smit en van Gennep, 1999:15).

2.8 Netwerkondersteuning

Via verbetering van de kwaliteit van het sociale netwerk kan de integratie van mensen met een beperking in de maatschappij worden bevorderd (Smit en van Gennep, 1999). Veelgebruikte termen in dit kader zijn: netwerkgericht werken en netwerkondersteuning of netwerkontwikkeling.

Netwerkgericht werken als professionele activiteit

Recentelijk hebben Brink, Sok en Verschelling (2008) een definitie van netwerkgericht werken geformuleerd om de manieren van werken binnen het algemeen maatschappelijk werk op geschiktheid en toepasbaarheid te kunnen onderzoeken. Deze definitie sluit goed aan bij het gedachtegoed van de Wmo. Hierbij vatten zij netwerkgericht werken op als een professionele activiteit die erop gericht is om de eigen kracht van cliënten en hun mogelijkheden te versterken zodat cliënten samen met hun netwerk hun eigen problemen kunnen aanpakken. De door hen geformuleerde definitie is mede gebaseerd op de door Baars e.a. (1990) beschreven functies van een sociaal netwerk. Hun definitie luidt als volgt: *Netwerkgericht werken kan worden gezien als een vorm van sociale empowerment: mensen vergroten de kwaliteit van hun netwerk en nemen daar zelf een sterkere rol in, hetgeen hun zelfbeschikking en zelfredzaamheid vergroot. Zij kunnen de kwaliteit van hun netwerk vergroten door het leggen van nieuwe contacten, het intensiveren of meer wederkerig maken van bestaande relaties of door zich te onttrekken aan belemmerende of ondermijnende relaties.*

Netwerkondersteuning

De definitie van netwerkgericht werken is duidelijk gericht op werken aan het persoonlijk netwerk van de cliënt met en vanuit de cliënt en niet met en vanuit het maatschappelijk steunsysteem als geheel. Voor ons onderzoeksproject zijn de kernelementen uit de definitie gelicht om tot een verbreding te komen waarin de hele breedte van het maatschappelijk steunsysteem is betrokken.

De aangepaste definitie, aangeduid als netwerkondersteuning, luidt als volgt:

Netwerkondersteuning is erop gericht om de kwaliteit van het netwerk van een steun behoevende burger te vergroten, zodanig dat deze burger in dat netwerk een sterke(re) rol kan innemen. De activiteiten in dit kader zijn erop gericht dat de mogelijkheden tot zelfbeschikking en zelfredzaamheid van de steun behoevende burger worden vergroot. De ondersteuning kan door een beroepskracht in contact met een steun behoevende burger zelf worden vormgegeven (netwerkgericht werken), maar ook in contact met weerbare burgers in de omgeving van steun behoevende burgers zodanig dat de contacten tussen steun behoevende burgers en weerbare burgers gemakkelijker verlopen.

Visie achter netwerkondersteuning

Het mensbeeld waarbij de mens gezien wordt als sociaal wezen vormt een basis voor het denken in sociale netwerken. Hiervoor worden ook wel de uitdrukkingen gebruikt als ‘mens-zijn is medemens zijn’ en ‘een mens is mens onder de mensen’ (Swaan, 1996 in Krober en van Dongen, 1997). Het betreft een mensbeeld waarbij mensen als onderling afhankelijke wezens worden gezien, als mensen die elkaar nodig hebben.

Een gedachte achter verschillende initiatieven in het kader van netwerkondersteuning is dat elk mens deel uit maakt van verschillende netwerken van relaties. Een verandering in de toestand van een lid van het sociale systeem zou invloed hebben op de toestand van de andere leden van het sociale systeem en op het systeem als geheel. Zou je de toestand van iemand willen beïnvloeden dan zou je het systeem als geheel hierbij moeten betrekken. Deze visie is terug te vinden in de systeemtheorie van Nagy (Onderwaater, 2003).

Een gedachte achter verschillende initiatieven in het kader van netwerkondersteuning is dat elk mens deel uitmaakt van verschillende netwerken van relaties. Een verandering in de toestand van een lid van het sociale systeem zou invloed hebben op de toestand van de andere leden van het

sociale systeem en op het systeem als geheel. Zou je de toestand van iemand willen beïnvloeden dan zou je het systeem als geheel hierbij moeten betrekken. Deze visie is terug te vinden in de systeemtheorie van Nagy (Onderwaater, 2003). Ook gedachten vanuit een politiek kritische visie vormen een basis voor het sociale netwerk denken. Hier worden mensen niet alleen als los van elkaar staande individuen gezien, maar als maatschappelijk en onderling verbonden wezens. De gedachte is dat de mens maar tot op zekere hoogte invloed op zijn eigen leven heeft. Veel van de mogelijkheden zouden worden bepaald door het onderdeel, het systeem waar hij of zij deel van uitmaakt. Sociale problemen van individuen zouden kunnen worden opgelost door de oorzaak van het probleem elders in de samenleving of het systeem op te lossen (Touwen, 2002).

2.9 Interventies in het kader van de netwerkondersteuning

In de literatuur worden meerdere interventies in het kader van netwerkondersteuning onderscheiden. Bijvoorbeeld Scheffer (2010) spreekt van:

- *Versterking* van het netwerk;
- *Netwerk uitbreiden of opbouwen*;
- *Reorganiseren* van het beschikbare netwerk;
- *Verkleinen* van het beschikbare netwerk.

Smit en van Gennip (1999) spreken over ‘*versterken*’ en ‘*uitbreiden*’ van het netwerk.

Verkooijen en Canwood (2011) komen tot de indeling:

- *Opbouwen* van een nieuw netwerk met als doel de kwaliteit van het netwerk te optimaliseren;
- *Ondersteunen* of het in kracht houden van een bestaand optimaal netwerk;
- *Versterken* of aanvullend handelen om een van oorsprong optimaal netwerk te herstellen;
- *Afbouwen* van een netwerk omdat dit (gedeeltelijk) niet functioneert of niet langer nodig is.

Deze interventies hoeven niet volorderlijk te zijn. Afhankelijk van de situatie op dat moment is een bepaalde interventie aan de orde. Voor ons onderzoeksproject is gekozen voor de indeling van Verkooijen en Canwood.

2.10 Kritieke succesfactoren van netwerkondersteuning

Beschrijvingen in de literatuur van de zogeheten succes- en/of faalfactoren voor netwerk ondersteunende interventies, zijn onder te brengen in een aantal categorieën (Brettschneider en Wilken, 2007; Krober, 2008; Wibaut, Calis en van Gennep, 2006). Het betreft factoren op:

1. *Clïëntniveau*

Gebleken is dat wanneer cliënten in een vroeg stadium betrokken worden bij het maken van keuzes ten aanzien van het netwerk er betere resultaten kunnen worden geboekt. Verder hebben de aard van de beperking, het karakter en de persoonlijke situatie van de cliënt grote invloed op de kwaliteit van het netwerk van de cliënt en de mogelijkheden tot netwerkondersteuning.

Dit levert als vermoedelijke labels voor analyse: zeggenschap, competenties klanten.

2. *Niveau van (potentiële) informele netwerk van de cliënt*

Hoe actiever het netwerk betrokken is bij de cliënt, hoe beter het in staat is ondersteuning te bieden en zichzelf uit te kunnen breiden indien nodig. Een gevaar bij elk netwerk rond een steun behoevende burger is overvraging van de netwerkleiden door cliënten en/of professionals.

Dit levert als vermoedelijke labels voor analyse: samenstelling netwerk/relatievorming, omvang, duur en frequentie ondersteuning door informele netwerkleiden, ‘veiligheid’.

3. *Niveau van beroepskracht*

Heel belangrijk voor het goed kunnen functioneren van een beroepskracht ten aanzien van netwerkondersteuning zijn kennis van netwerk ondersteunende activiteiten inclusief effectief bewezen werkwijzen en hulpmid-

delen, het kunnen aansluiten bij de wensen van de cliënt, het in contact kunnen treden met het netwerk van de cliënt, de kracht van het netwerk kunnen inschatten en jezelf overbodig kunnen maken.

Dit levert als vermoedelijke labels voor analyse: competenties van beroepskrachten, middelen, werkwijze.

4. *Organisatorische factoren*

Beleid waarin duidelijke doelen en beoogde opbrengsten voor netwerkondersteuning zijn opgenomen en samenwerking met andere organisaties is uitgewerkt, draagt bij aan het succes van netwerk ondersteunende activiteiten. De doelen en beoogde opbrengsten moeten dan wel via evaluatie kunnen worden bijgesteld. Bovendien wordt aanbevolen om beroepskrachten te faciliteren onder meer door begeleiding en scholing.

Dit levert als vermoedelijke labels voor analyse: doel, beoogde opbrengst, samenwerking met andere organisaties, faciliteren door leidinggevers.

5. *Maatschappelijke factoren*

Binnen de samenleving is nog veel onbekendheid met en onbegrip voor mensen met een beperking. Hierdoor zijn mensen met een beperking vooralsnog meer afhankelijk van beroepskrachten dan met netwerkondersteuning wordt nagestreefd.

Deze constatering wordt binnen ons onderzoeksproject opgevat als een context waarbinnen het onderzoek plaats vindt.

Er is geen onderzoek gevonden waarbij het vraagstuk van de succes- en faalfactoren gelijktijdig vanuit de eerste vier niveaus is belicht. Wat de kritieke succesfactoren zijn, dus welke factoren bepalend zijn voor het al dan niet bereiken van het vooraf gestelde doel van de netwerk ondersteunende interventie, is dus nog nauwelijks integraal onderzocht.

Hoofdstuk 3 Het onderzoeksproject

3.1 Inleiding

Bij de consortiumleden werd al enige jaren met verschillende, vaak zelf ontwikkelde vormen van 'Netwerkondersteuning voor steun behoevende burgers' gewerkt. Zoals in hoofdstuk 1 al opgemerkt vroegen professionals van het consortium zich echter af in hoeverre er bij al deze initiatieven sprake is van doeltreffendheid c.q. wat de kritieke succesfactoren zijn. Het onderzoeksproject 'Netwerkondersteuning voor steun behoevende burgers' is door de leden van het consortium opgezet om dit vraagstuk nader te beschouwen.

3.2 Doelstelling onderzoeksproject

Het doel van het onderzoeksproject was het in kaart brengen van de kritieke succesfactoren voor 'Netwerkondersteuning voor steun behoevende burgers'. Kritieke succesfactoren die beroepskrachten handvatten kunnen bieden bij het ondersteunen van deze burgers. Bovendien werd conform de Wmo-gedachte vastgesteld dat het bij kritieke succesfactoren in ieder geval gaat om factoren die een bijdrage leveren aan het versterken van de eigen kracht van de steun behoevende burger en/of die van het netwerk van deze burger en die aansluiten bij de wensen van de betreffende burger(s). Met andere woorden in ons onderzoeksproject zijn we op zoek naar factoren die te beïnvloeden zijn, waardoor tot succes kan worden gekomen.

De kritieke succesfactoren zijn (op basis van de resultaten van de literatuurstudie) verder ontleend aan de volgende vier perspectieven:

1. de betekenis die de klant geeft aan de eigen situatie;
2. de mogelijkheden (tot het bieden van steun) van de mensen in de sociale netwerken van de klant;
3. het handelingsrepertoire en beroepshouding van beroepskrachten;

4. de organisatorische voorwaarden van de instellingen die werken binnen de sectoren zorg en welzijn.

3.3 Doelgroep onderzoeksproject

Om deze doelstelling te realiseren is bij elk deelnemend consortiumlid minimaal één traject 'Netwerkondersteuning' bestudeerd met een totaal van 15 werkwijzen. Arbitrair is gekozen voor 15 werkwijzen omdat op basis van ervaring met vorige vergelijkbare onderzoeksopzetten veelal bij ca. 15 waarnemingen data- dan wel theoretische saturatie blijkt op te treden. (Dat wil zeggen: nieuwe waarnemingen leveren geen nieuwe informatie meer op.) De werkwijzen zijn gekozen op het verkrijgen van een zo gevarieerd mogelijk beeld van vormen van netwerkondersteuning en minimaal per één traject deelnemende zorg- of welzijnsinstelling. Per traject is minimaal één klant, per type netwerk lid minimaal één informeel netwerk lid (typen zijn: ex-netwerk lid, niet-professioneel netwerk lid, vrijwilliger), één betrokken professional en één betrokken manager geïnterviewd.

3.4 Aanpak van het onderzoeksproject

Het onderzoeksproject is uitgevoerd in vier fasen. De eerste drie fasen betreffen onderzoek. De vierde fase betreft de kennisdisseminatie waarvan dit rapport een onderdeel is. Voor de inhoud van dit rapport beperken we ons tot de eerste drie fasen, te weten:

- Fase 1: Vooronderzoek naar bestaande vormen van netwerkondersteuning;
- Fase 2: Veldonderzoek naar de ervaring van betrokkenen met vormen van netwerkondersteuning;
- Fase 3: Onderzoek naar de kritieke succesfactoren.

Fase 1

In de eerste fase is onderzoek gedaan op geleide van de volgende twee deelvragen:

- Deelvraag 1: Wat is reeds bekend over netwerkondersteuning? Wat is succesvol en wat niet?
- Deelvraag 2: Welke vormen van netwerkondersteuning worden momenteel gebruikt door de deelnemende organisaties?
 - *Welke instrumenten?*
 - *Op welke manier in het werkproces ingezet?*
 - *Vanuit welke uitgangspunten?*
 - *Hoe veelvuldig worden deze toegepast in de praktijk?*

Deelvraag 1

Voor beantwoording van deelvraag 1 is een literatuurstudie uitgevoerd. Het resultaat is beschreven in hoofdstuk 2 en is gebruikt voor verdere vormgeving van het onderzoek.

Deelvraag 2

Voor beantwoording van deelvraag 2 is een inventarisatie gedaan op basis van een vragenlijst die is uitgezet onder beroepskrachten van het consortium. Vervolgens hebben professionals en onderzoekers in een focusgroep-achtige setting besloten welke 15 vormen (arbitrair vastgesteld) van netwerkondersteuning (van elke organisatie minimaal één) nader onderzocht zouden worden. Een beschrijving van elke vorm of werkwijze is te vinden in bijlage F: Typering werkwijzen.

Fase 2

In de tweede fase is veldonderzoek gedaan naar de ervaringen van betrokkenen met de 15 geselecteerde vormen van netwerkondersteuning op basis van de deelvraag:

- Deelvraag 3: Welke ervaringen hebben de verschillende betrokkenen met de in deelvraag 2 geselecteerde vormen van netwerkondersteuning?

- *De mensen met een zorgvraag (= klantenperspectief of perspectief van de 'steun behoevende burger');*
- *Het informele netwerk (= perspectief van informele leden sociale netwerk van de klant waartoe worden gerekend vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers);*
- *De beroepskrachten (= professioneel perspectief);*
- *De managers (= organisatie perspectief).*

Deelvraag 3

Het veldonderzoek heeft bestaan uit diepte-interviews. Bij deze interviews is gebruik gemaakt van een paar open startvragen naar de ervaringen met netwerkondersteuning en een topiclist in de vorm van open vragen op basis waarvan is doorgevraagd. Bij de dataverzameling is verder de methode van de directe member check toegepast (Verkooijen, 2006). Dat wil zeggen dat tijdens het interview de informatie van de betrokkene direct wordt uitgetypt en geprojecteerd, zodat de geïnterviewde kan meelezen en feedback en/of aanvullingen op hetgene dat wordt opgeschreven kan geven. Op deze wijze kan de onderzoeker zo dicht mogelijk bij de betekenisgeving van de geïnterviewde komen.

Fase 3

In de derde fase is gezocht naar een antwoord op de volgende drie deelvragen:

- Deelvraag 4: Wat zijn op basis van de resultaten van fase 1 en 2 de kritieke succesfactoren van de bestudeerde vormen van netwerkondersteuning?
- Deelvraag 5: Wat betekenen de gevonden resultaten voor de praktijkuitvoering?
- Deelvraag 6: Wat betekenen de gevonden resultaten voor de opleiding van beroepskrachten?

Deelvraag, 4, 5 en 6

Voor beantwoording van deze vragen zijn focusgroepbijeenkomsten gehouden met klanten, leden van de sociale net-

werken, beroepskrachten en managers waarin de resultaten van fase 1 en 2 zijn besproken.

Beoogd Resultaat: Bevestiging en verdieping van de in de diepte-interviews gevonden resultaten en adviezen voor conclusies en aanbevelingen met betrekking tot:

- De kritieke succesfactoren;
- Handvatten voor het aanboren van de eigen kracht van de klant;
- Voor welke taken en onder welke voorwaarden willen leden van sociale netwerken zich vermoedelijk inzetten voor de klant;
- Handvatten voor het ondersteunen van klanten in het opbouwen, stimuleren en/of onderhouden van het netwerk;
- Handvatten voor het toewijzen van de discretionaire ruimte van de beroepskrachten;
- Handvatten voor zelfreflectie (door de professional).

In hoofdstuk 4 zijn de resultaten van fase 2 en 3 beschreven.

3.5 Analyse en interpretatie

De uitgeschreven interviews zijn volgens gangbare kwalitatieve analysemethoden geanalyseerd. Daarbij is sprake geweest van een analyse in eerste instantie en een analyse in tweede instantie. Bij de analyse zijn de vier perspectieven leidend geweest. Deze zijn als volgt opgevat:

3.5.1 Klantenperspectief

Het klantenperspectief betreft het perspectief van de steun behoevende burger of de eigen zienswijze op het al dan niet tijdelijk leven met een ziekte/beperking of probleem en op de bijkomende ondersteuning. Een visie die eigen verlangens en wensen omvat die samenhangen met het eigen leven en het streven naar een goed leven in eigen ogen. Niet het beheersen of oplossen van de functiestoornis, het probleem of een bijkomend gevolg op zich staat centraal, maar het optimaliseren van de kwaliteit van leven c.q. de

oplossingsrichting. Dit vertaalt zich in een behoefte om (in meer of mindere mate) invloed uit te oefenen op het wat, hoe, wie, waar en wanneer van de ondersteuning.

3.5.2 Professioneel perspectief

Voor een professional zijn de professionele kaders leidend. Hun belangrijkste opdracht is om goede ondersteuning te bieden. Bij voorkeur ‘goed’ in de betekenis van ‘bewezen’ effectief. De vraag van een klant wordt via deze professionele kaders vertaald naar professioneel verantwoord handelen. Het beheersen of oplossen van de functiestoornis, het probleem of een bijkomend gevolg ervan staat centraal. Voor een goede ondersteuning zijn bovendien capaciteiten nodig in de vorm van faciliteiten, middelen en collega’s.

3.5.3 Perspectief van informele leden sociale netwerk van de klant

Het perspectief van de informele, dus de niet-professionele leden van het sociale netwerk van de klant zit een beetje tussen het klantenperspectief en dat van de professional in. Het wordt gekleurd door enerzijds de wil om te helpen of ‘een probleem op te lossen’, anderzijds de (on)mogelijkheden (tot het bieden van steun). Ook het zich nodig of nuttig voelen kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet aangaan van netwerkverplichtingen, met andere woorden ‘het streven naar een goed leven in eigen ogen’.

3.5.4 Organisatieperspectief

De primaire opdracht van elke organisatie is zorg te dragen voor de continuïteit ervan. Vanuit dit perspectief is het heel belangrijk hoe de opbrengsten zich verhouden tot de kosten. Daarnaast is ‘goed zijn’ voor medewerkers een belangrijke focus, omdat de medewerkers de dienstverlening moeten realiseren, waarmee de inkomsten worden gegeneerd.

Managers of leidinggevendenden proberen optimaal middelen en mensen in te zetten om (delen van) de organisatiedoelen te bereiken. Zij zorgen ervoor dat de organisatie efficiënt draait, met name gericht op ‘behoud’. Ze motiveren en inspireren. Kortom zij helpen een organisatie om te groeien en zich voortdurend aan te passen aan de veranderende

omstandigheden met name gericht op 'ontwikkeling'. De belangrijkste taken van een manager of leidinggevende zijn onder te verdelen in:

1. Plannen;
2. Organiseren;
3. Motiveren en stimuleren;
4. Controleren;
5. Bijsturen.

Bij de analyse in eerste instantie hebben vijf onderzoekers onafhankelijk van elkaar per perspectief een tweetal interviews geanalyseerd. Op basis van consensus is vervolgens een 'boomstructuur met labels en sublabels ontwikkeld. Met behulp van deze boomstructuur hebben daarna steeds twee onderzoekers onafhankelijk van elkaar de overige interviews en de uitkomsten van de focusgroepbijeenkomsten per perspectief geanalyseerd. Daarbij is de boomstructuur op basis van voortschrijdend inzicht nog een beetje aangepast.

Bij de analyse in tweede instantie hebben de onderzoekers onafhankelijk van elkaar gekeken naar welk perspectief wat zegt over welk label en dit met elkaar geconfronteerd. Zij hebben zich daarbij de vraag gesteld: 'En wat betekent dat nu voor de kritieke succesfactoren voor netwerkondersteuning voor steun behoevende burgers.'

Bij het definitief vaststellen van de betekenis is het hele onderzoeksteam (zes onderzoekers) betrokken geweest via het stellen van vragen, het geven van feedback en verbeter-

voorstellen. Op basis van consensus is uiteindelijk het eindresultaat vastgesteld.

3.6 Betrouwbaarheid en validiteit

De betrouwbaarheid is bevorderd door:

Computergebruik bij verzameling, verwerking en analyse van gegevens: hierdoor is er minder kans op fouten en andere onderzoekers kunnen de gevolgde werkwijze beter controleren (virtuele herhaalbaarheid). Ter ondersteuning is gebruik gemaakt van Atlas Ti.

De validiteit is bevorderd door:

- Directe member-check bij het afnemen van de interviews: de verbale reacties van alle geïnterviewden zijn tijdens de interviews zo letterlijk mogelijk uitgetypt op een laptop en met behulp van een beamer geprojecteerd. De respondent heeft daarmee direct invloed op de te analyseren data;
- Focusgroep-bijeenkomsten: de uitkomsten van de interviews zijn binnen focusgroepsbijeenkomsten bediscussieerd. Alle perspectieven hebben daarbij hun inbreng kunnen hebben in de vorm van focusgroepen;
- Het aantal interviews is op basis van ervaring met het verkrijgen van theoretische saturatie vastgesteld.;
- Er is binnen verschillende groepen respondenten (perspectieven) gezocht naar kritieke succesfactoren (variatiedekking).

Hoofdstuk 4 Resultaten

4.1 Resultaten algemeen

4.1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de interviews en de gesprekken met focusgroepen. In de oorspronkelijke onderzoeksopzet was sprake van vier perspectieven: klanten, informele (ex-)netwerkliden, beroepskrachten en leidinggevend. In de loop van het onderzoek werd steeds duidelijker dat het wenselijk is om de tweede groep, informele (ex-)netwerkliden, nader in te delen in twee subgroepen. De eerste subgroep betreft vrijwilligers die betrokken zijn bij de uitvoering van werkwijzen voor netwerkondersteuning. Bij de andere subgroep gaat het om netwerkliden die op een andere manier dan als vrijwilliger bij het netwerk van een steun behoevende burger betrokken zijn geraakt. Zij worden hier aangeduid als ‘netwerkliden anders dan vrijwilligers’. In dit hoofdstuk worden beide subgroepen elk als een apart perspectief gepresenteerd. Vandaar dat er na een eerste, algemeen inleidende paragraaf nog vijf paragrafen volgen, elk gewijd aan de resultaten van één van de vijf perspectieven.

Bij de inventarisatie, gehouden voor deelvraag 2, *‘Welke vormen van netwerkondersteuning worden momenteel gebruikt door de deelnemende organisaties?’* hebben de elf deelnemende organisaties in totaal 20 werkwijzen aange meld. Een gedeelte van deze werkwijzen was gericht op de klant en het versterken van diens netwerk; deze zijn bestempeld als klantgerichte werkwijzen.

Een ander deel was gericht op het mogelijk maken van ontmoetingen tussen burgers of op het bevorderen van onderlinge contacten van bewoners in een buurt of een wijk; deze zijn benoemd als omgevingsgerichte werkwijzen. Uit deze 20 werkwijzen zijn er 15 werkwijzen geselecteerd die het beste overeen kwamen met de in dit onderzoek gehanteerde definitie voor netwerkondersteuning. Van deze 15 werkwijzen zijn er 9 als klantgericht en 6 als omgevingsgericht te typeren. Tabel 1 geeft hiervan een overzicht.

4.1.2 Respondenten

In een volgende stap zijn bij elke werkwijze vertegenwoordigers van de vier perspectieven gezocht. Criterium om als een vertegenwoordiger van één van de perspectieven in aanmerking te komen was dat die persoon op het moment van selecteren in een bepaalde rol bij een werkwijze betrokken was (als steun behoevende burger c.q. klant, als netwerklid, als vrijwilliger, als beroepskracht, als manager) of was geweest (als ex-netwerklid) en daardoor ervaring had met de werkwijze. Om deze selectie eenduidig te laten verlopen is een aparte instructie geschreven (Bijlagenboek, bijlage Instructie aanleveren respondenten). De beroepskrachten en de managers zijn door de contactpersoon van de betreffende organisatie benaderd om mee te werken; personen in de overige rollen zijn benaderd door de deelnemende beroepskracht. Het aantal geïnterviewden per perspectief is opgenomen in Tabel 1.

Tabel 1. Bestudeerde werkwijzen naar type (klantgericht of omgevingsgericht), met aantal geïnterviewden per perspectief.

Werkwijze	Organisatie	Perspectief			
		Klant	Netwerk ¹	Beroepskracht	Manager
Klantgericht					
Bezoekvrouwen	Travers	-	5	1	1
Eenzaamheid te lijf	WIJZ	1	1	1	1
Ik maak mijn eigen plan (IMMEP)	MEE	2	1	1	1
Integraal netwerk Almere	Gemeente Almere	1	2	1	1
Gezinscoaching	Zorggroep Almere	1	-	1	1
Gezin centraal	Triade	1	1	1	1
Natuurlijk een netwerkcoach	VMCA	1	2	1	1
SRH	Kwintes	1	1	1	1
Steuncirkels	Triade	1	3	1	1
Omgevingsgericht					
Buit van Zuid	Travers	-	3	1	1
Buurtrestaurant De Pollepel	Frion en RIBW	1	1	3	1
Concertgroep - Be my friend	De Schoor	1	2	1	1
Vriendenkring	MEE	2	1	1	1
Wie schrijft die blijft	Kwintes	1	1	1	1
Wijkboerderij Schellerhoeve	RIBW en Frion	2	2	1	1

¹ Tot dit perspectief rekenen we vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers.

4.1.3 Diepte-interviews en focusgroepbijeenkomsten

De diepte-interviews met de verschillende betrokkenen verliepen volgens een overeenkomstig patroon. Het interview startte met een aantal open vragen naar de ervaringen met netwerkondersteuning. Voorts werd gebruik gemaakt van een topiclijst in de vorm van open vragen op basis waarvan is doorgevraagd. Het interview eindigde met het bij de geïnterviewde navragen van een aantal demografische kenmerken. De topiclijsten voor de gesprekken met klanten, (ex-)netwerkleden en beroepskrachten waren vergelijkbaar en bevatten de volgende onderwerpen: randvoorwaarden vanuit management/organisatie, toepassing werkwijze (met als onderdelen houding, kennis en vaardigheden van de betrokkenen in de diverse rollen), opbrengst en succesfactoren en verbeterpunten (Bijlagenboek, Bijlage Opzet Topiclijst RAAK). De gesprekken met de managers waren licht afwijkend. Hen werd gevraagd hoe de werkwijze past binnen het beleid van netwerkgericht werken/ netwerkondersteuning en wat nodig is aan ondersteuning van de inzet van de werkwijze om de hulpvraag te adresseren. Onderwerpen op de topiclijst van de manager waren: beleidsniveau (met

als onderdelen strategische inbedding (lange termijn doelen), tactisch-operationele inbedding (waaronder implementatie en kwalificatieniveau beroepskracht of vrijwilliger), eigen achtergrond (affiniteit met zorg en welzijn, affiniteit met netwerkgericht werken), succesfactoren en verbeterpunten.

Ter verdieping van de resultaten zijn er aanvullend op de diepte-interviews per perspectief nog focusgroepbijeenkomsten gehouden. Deze worden in dit hoofdstuk als integraal onderdeel van de resultaten meegenomen.

4.1.4 Analyse en rapportage

In de analysefase is op basis van het verzamelde materiaal uit de interviews een boomstructuur met labels en sublabels opgesteld, waar alle tekstfragmenten konden worden ondergebracht. De definitieve boomstructuur is gebruikt om per perspectief over de resultaten van de interviews en de focusgroepbijeenkomsten te rapporteren. De boomstructuur en labels zijn weergegeven in Tabel 2.

Tabel 2. Boomstructuur en labels

Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten
o Doel (algemeen) o Duur en frequentie o Zeggenschap (collectieve inspraak en individuele invloed) o Samenstelling groep/netwerk
Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten
o Gewenste/beoogde opbrengst o Feitelijke opbrengst
Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten met betrekking tot:
o Werkwijze o Communicatie o Relatievorming o Middelen

-
- Veiligheid
 - Begeleiding en scholing
-

Competenties netwerk ondersteunende actoren

- Competenties klanten
 - Competenties vrijwilligers en netwerkliden anders dan vrijwilligers
 - Competenties beroepskrachten
 - Competenties managers
-

In de hiernavolgende paragrafen worden de resultaten per perspectief beschreven. Daarbij komen steeds alleen die labels aan de orde die bij het betreffende perspectief daadwerkelijk herkend zijn. Dat gebeurt steeds op basis van de volgende vier onderdelen die corresponderen met de hoofdindeling van het schema hierboven:

- Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten;
- Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten;
- Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten;
- Competenties netwerk ondersteunende actoren.

4.2 Resultaten Klantenperspectief

4.2.1 Inleiding

In deze paragraaf wordt beschreven wat de klanten in de diepte-interviews en de focusgroepbijeenkomsten vertellen vanuit hun eigen perspectief over de werkwijzen c.q. netwerk ondersteunende activiteiten waarvan zij deel uitmaken. Zij zijn bijvoorbeeld lid van een vriendenkring, deelnemers aan vrijetijdsactiviteiten of ze zijn gekoppeld aan een vrijwillige coach. Van twee werkwijzen zijn geen afzonderlijke interviews met klanten gehouden: de werkwijzen ‘Buit van Zuid’ en ‘Bezoekvrouwen’. In deze werkwijzen is het moeilijk het klantperspectief als een eigen perspectief te onderscheiden, omdat in deze werkwijzen ‘klanten’ of ‘steun behoevende burgers’ niet als aparte groep worden onderscheiden: zij richten zich op netwerken of netwerkvorming onder burgers in het algemeen. De beroepskracht die het netwerk ondersteunt, doet dit met een gevarieerde

groep burgers, waarbij geen onderscheid gemaakt wordt tussen de rollen van ‘netwerklid’ en ‘klant’. Alle leden van het netwerk zijn als het ware elkaars netwerklid.

4.2.2 Diepte-interviews

Tabel 3 toont de achtergrondkenmerken van de geïnterviewde klanten. De gemiddelde leeftijd is 48 jaar met een range van 18-82 jaar. Er is behoefte aan netwerkondersteuning vanwege een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking of omdat iemand mantelzorger is, opvoedingsvragen heeft of eenzaam is. De klanten hebben overwegend een lagere of geen opleiding (maximaal MBO). Twee klanten geven aan geen beperking te hebben en van twee klanten is het niet bekend. In de tabel is verder aangegeven of werkwijzen klantgericht (K) of omgevingsgericht (O) van aard waren.

Tabel 3: Achtergrondkenmerken klanten

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
K	M	27	Nederlands	Onbekend	MBO
K	M	58	Nederlands	Lichamelijk	MBO
K	M	58	Nederlands	Borderline	Geen
K	V	46	Nederlands	Borderline	Geen
K	V	41	Irakees	Geen	Geen
K	V	18	Nederlands	Onbekend	Geen
K	M	40	Nederlands	Lichamelijk	HBO
K	M	55	Nederlands	Geestelijk en lichamelijk	Geen

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
K	V	59	Nederlands	Geen	MBO
O	M	51	Iraans	Lichamelijk	Overig
O	V	43	Nederlands	Lichamelijk en visueel	LBO
O	M	82	Nederlands	Lichamelijk	MBO
O	V	61	Nederlands	Lichamelijk	MAVO
O	V	25	Nederlands	Licht verstandelijk	Basisschool
O	V	45	Nederlands	Psychisch	LBO
O	V	54	Nederlands	Psychisch en lichamelijk	LBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.2.3 Focusgroepbijeenkomsten

Voor het klantenperspectief bleek het moeilijk om focusgroepbijeenkomsten te organiseren. Zowel in Zwolle als in Almere zijn diverse pogingen ondernomen om meerdere cliënten bij elkaar in een bijeenkomst te krijgen om hen nog enkele verdiepende vragen voor te leggen. Het was de bedoeling dat de klanten voor de focusgroep door de organisaties zelf geworven zouden worden. In de praktijk bleek echter dat dit lastig haalbaar was. Het betekende voor de

organisaties in de eerste plaats een grote inspanning. Bovendien leek het de betrokkenen onprettig en soms zelfs bedreigend voor klanten om aan zo'n groep deel te moeten nemen. Om deze redenen heeft de geplande focusgroepbijeenkomst in Almere niet plaatsgevonden. In Zwolle vond wel een bijeenkomst plaats, maar deze bestond slechts uit deelnemers van één werkwijze. Tabel 4 toont de achtergrondkenmerken van de deelnemers. De resultaten van de focusgroep-bijeenkomst zijn meegenomen in de hierna volgende resultaatbeschrijving.

Tabel 4: Achtergrondkenmerken klanten focusgroepinterviews

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Vooropleiding
O	V	59	Nederlandse	Lichamelijk/ geestelijk	Basisschool
O	M	53	Nederlandse	Geestelijk	LBO
O	M	33	Nederlandse	Lichamelijk/ geestelijk	LBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.2.4 Samenvattende conclusies klantenperspectief

De resultaten van het onderzoek onder klanten zijn op de in par. 4.1.4 aangegeven wijze geanalyseerd. In bijlage A is de uitgebreide verantwoording voor de gevonden resultaten te vinden. Het onderzoek onder klanten levert de volgende input voor kritieke succesfactoren op:

Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Klanten lijken niet op de hoogte te zijn van een algemeen doel (zie voor dit begrip het begin van par. 4.6.4) van netwerk ondersteunende activiteiten. De werkwijzen verschillen onderling wat betreft de duur van de werkwijzen en de frequentie van de ontmoetingen tussen klanten en hun netwerk. Bij klanten lijkt een behoefte te bestaan aan zeggenschap (individuele invloed) met betrekking tot:

- het moment van de netwerk ondersteunende activiteit;
- de duur van de netwerk ondersteunende activiteit;
- de frequentie van de netwerk ondersteunende activiteit;
- en het zelf kunnen maken van afspraken.

Klanten geven aan het belangrijk te vinden dat er naar hun wensen met betrekking tot het hoe en wat van de netwerk ondersteunende activiteit wordt geluisterd en dat er getracht wordt daarop aan te sluiten met de invulling ervan. Daarbij geven ze aan dat de uitnodiging tot het kenbaar

maken van wensen wel zo concreet mogelijk moet zijn en niet via allerlei vragen die er hooguit zijdelings mee te maken hebben moet verlopen. Ook het laten kiezen uit een lijst van mogelijkheden lijkt een acceptabele optie voor klanten. Daarnaast wordt het belang van een goede match tussen wens en de netwerk ondersteunende activiteit aangegeven. Bovendien wordt er op gewezen dat wanneer het gaat om een netwerk ondersteunende activiteit waarbij meerdere klanten betrokken zijn, de groep er dan samen uit moet komen wat er precies gaat gebeuren.

M.b.t. samenstelling groep/netwerk

Klanten die aan een groepsactiviteit of vriendennetwerk meedoen, hebben het veel over de samenstelling van die groep. Ze letten op leeftijden en geslacht, en vooral de 'klik' die ze met elkaar hebben lijkt belangrijk te zijn. Klanten wijzen daarbij op het belang van de omvang van de groep en de samenstelling ervan. Een groep moet groot genoeg zijn en dusdanig divers zijn samengesteld dat er voldoende kans is om mensen te ontmoeten met wie het klikt.

Opbrengsten netwerk ondersteunende activiteiten

Klanten blijken niet of nauwelijks op de hoogte te zijn van het formeel beoogde doel van de onderzochte werkwijzen. Ze kunnen uit zichzelf deelnemer van een netwerk ondersteunende activiteit worden of via een doorverwijzing. In het laatste geval kan het een professional betreffen, bij-

voorbeeld een psycholoog of een niet-professional zoals een familielid of een lotgenoot. Dit lijkt als een soort vaststaand feit door klanten geaccepteerd te worden.

De beoogde opbrengsten van klanten zijn onder te verdelen in vier categorieën:

- *Bevorderen van contact en ontmoeting* wordt het vaakst genoemd. Daarbij gaat het om mensen op wie men terug kan vallen als er problemen zijn, of bij wie men terecht kan om voor een gesprek, voor advies, voor de gezelligheid en/of voor het verdrijven van eenzaamheid;
- *Vertrouwen opbouwen*. Daarbij gaat het om (het kunnen werken aan) zelfvertrouwen of het vertrouwen in andere mensen;
- *Een leuke activiteit doen*. Dus de activiteit als zodanig is het doel;
- *Hulp bij een specifieke ondersteuningsvraag*. Zoals hulp bij de opvoeding of bij het organiseren van de financiën.

Er worden door elke klant tevens feitelijke opbrengsten genoemd. Deze vallen vaak samen met de hiervoor genoemde beoogde opbrengsten van klanten. Daarnaast lijkt het van belang dat de netwerk ondersteunende activiteit blijvend van aard kan zijn.

Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

Als voorwaarde voor een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen klanten impliciet of expliciet:

M.b.t. werkwijze

- Evaluaties;
- Continuïteit in de hulpverlening;
- Goede rol- en taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers;
- Aandacht voor 'klikt' het tussen de klant en de 'ander';
- Het geven van complimentjes/goedkeuring waar mogelijk.

M.b.t. communicatie

- Doorgeven/herinneren aan activiteiten (passend bij de beperking);
- Heldere communicatie over de bedoeling van de netwerk ondersteunende activiteit.

M.b.t. relatievorming

- Duidelijkheid over of en welke deelnemer ook wil dat de contacten buiten de geplande netwerkactiviteit een vervolg krijgen;
- Duidelijkheid over of en welke klant vooral met medeklanten contact wil of juist met 'anderen'.

M.b.t. middelen

- Betaalbaarheid voor de klant;
- Hulpmiddelen cq handvatten om het eigen netwerk te kunnen (blijven) onderhouden.

Competenties netwerk ondersteunende actoren

Als competenties in relatie tot een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen klanten impliciet of expliciet:

Competenties klanten

- Open staan voor hulp;
- Hulp kunnen vragen;
- Kritiek kunnen incasseren;
- Open staan voor diverse soorten activiteiten;
- Open staan voor 'anderen'.

Veelal is echter het ontbreken van één of meerdere van deze competenties (mede) aanleiding tot deelname aan een netwerk ondersteunende activiteit.

Competenties vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers

- Er voor de klant zijn, de tijd nemen, aandacht hebben voor de klant, luisteren;
- Vrolijk en enthousiast zijn, de groep erbij betrekken, klanten motiveren;
- Kennis en vaardigheden m.b.t. de betreffende netwerk ondersteunende activiteit.

Competenties beroepskrachten

- Bereikbaar zijn als het nodig is en er dan ook voor de klant zijn;
- Er is een bepaalde afstand en deskundigheid nodig om de klant met problemen te kunnen helpen;
- Een open houding, die ruimte geeft aan de klant, niet paternalistisch, maar wel in staat om vanuit deskundigheid de juiste aanwijzingen te geven;
- Helder taalgebruik, duidelijke grenzen stellen;
- Begripvolle en respectvolle communicatie.

4.3 Resultaten perspectief vrijwilligers

4.3.1 Inleiding

In deze en de volgende paragraaf wordt beschreven wat netwerkliden c.q. vrijwilligers en netwerkliden anders dan vrijwilligers in de diepte-interviews en de focusgroepbijeenkomsten vertellen vanuit hun eigen perspectief over de werkwijzen c.q. netwerk ondersteunende activiteiten waarvan zij deel uitmaken. In de loop van het onderzoek is besloten deze twee groepen van mensen die bij netwerken betrokken zijn te onderscheiden. Dat wil echter niet zeggen dat de rollen ‘vrijwilliger’ en ‘netwerklid anders dan vrijwilliger’ altijd even gemakkelijk van elkaar te onderscheiden zijn. Bij een viertal onderzochte werkwijzen bleken de vrijwilligers zowel in de rol van vrijwilliger als in de rol van netwerklid anders dan vrijwilliger te worden gezien. Toch wordt in deze en de komende paragraaf het onderscheid tussen het vrijwilligersperspectief en het perspectief van netwerkliden anders dan vrijwilligers wel gemaakt, omdat er wel degelijk verschillen zijn in wat beide groepen beschouwen als belangrijk voor het welslagen voor vormen van netwerkondersteuning.

4.3.2 Diepte-interviews

Tabel 5 toont de achtergrondkenmerken van de geïnterviewde vrijwilligers. Er is gesproken met in totaal tien informanten. Een van de vrijwilligers kan worden beschouwd als een zogenaamde cliënt-vrijwilliger omdat zij als klant deelneemt aan een werkwijze maar daarnaast ook in de rol van vrijwilliger bijdraagt aan de uitvoering van deze werkwijze. Verder is gesproken met twee vrijwilligers binnen éénzelfde werkwijze (tegen onze uitdrukkelijke bedoeling in om maar één netwerklid per werkwijze te interviewen). Het eerste van deze twee interviews was echter bedoeld als proef-interview. Het interview is echter zo bevredigend verlopen dat besloten is dit extra interview toch maar in de analyse te betrekken. Zeven van de geïnterviewde vrijwilligers zijn vrouw en drie man. De gemiddelde leeftijd is 50 jaar met een range van 22-67 jaar. Twee vrijwilligers geven aan zelf een beperking te hebben. In de tabel is verder aangegeven of werkwijzen klantgericht (K) of omgevingsgericht (O) van aard waren.

Tabel 5: Achtergrondkenmerken vrijwilligers

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
K	V	49	Nederlands	Geen	HBO
K	V	50	Surinaams	Geen	MAVO
K	V	57	Nederlands	Geen	MBO
K	M	67	Nederlands	Geen	MBO
O	V	62	Nederlands	Lichamelijk	MAVO
O	V	45	Nederlands	Persoonlijkheids beperking	LBO
O	M	22	Nederlands	Geen	HBO

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
O	V	45	Irakees	Geen	Basisschool
O	V	45	Nederlands	Geen	WO
O	M	55	Nederlands	Geen	HBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.3.3 Focusgroepbijeenkomsten

Tijdens het onderzoek zijn twee focusgroepinterviews afgenomen met twee groepen vrijwilligers. De ene groep bestond uit drie ‘Almeerse’ vrijwilligers, de andere uit twee ‘Zwolse’ vrijwilligers. Tabel 6 toont de achtergrondkenmerken van de deelnemers. De resultaten van de focusgroepbijeenkomsten zijn meegenomen in de hierna volgende resultaatbeschrijving.

Tabel 6: Achtergrondkenmerken vrijwilligers focusgroepinterviews

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
K	V	49	Nederlands	Geen	HBO
K	V	50	Surinaams	Geen	MAVO
K	M	67	Nederlands	Geen	MBO
O	V	62	Nederlands	Lichamelijk	MAVO
O	V	46	Marokkaanse	Geen	MBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.3.4 Samenvattende conclusies vrijwilligersperspectief

De resultaten van het onderzoek onder vrijwilligers zijn op de in par. 4.1.4 aangegeven wijze geanalyseerd. In bijlage B is de uitgebreide verantwoording voor de gevonden resultaten te vinden. Het onderzoek onder vrijwilligers levert de volgende input voor de kritieke succesfactoren op:

Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Uit de interviews blijkt dat vrijwilligers niet duidelijk aan kunnen geven welk algemeen doel met netwerk ondersteunende activiteiten wordt nagestreefd en aan welke doelstelling zij dus meewerken. Verder blijkt dat het bij de meeste geïnterviewde vrijwilligers gaat om mensen die al langere tijd als vrijwilliger actief zijn. In het kader van de onderzochte werkwijzen is ook steeds gevraagd naar duur en frequentie van activiteiten in het kader van de betrokken werkwijze. Blijkbaar is het in elk geval zo dat vrijwilligers zich vaak voor langere tijd binden aan de doelen of de organisaties waarvoor zij zich inzetten.

Vrijwilligers lijken zeggenschap, met name de invloed van de klant op de vorm en inhoud en het moment van de netwerk ondersteunende activiteit, vanzelfsprekend te vinden.

Opbrengsten netwerk ondersteunende activiteiten

Vrijwilligers kunnen in de meeste gevallen niet duidelijk aangeven welk(e) doel(en) een werkwijze precies wordt nastreeft en aan welke doelstelling zij dus werken. Vrijwilligers stellen soms wel zelf doelen. De beoogde opbrengsten worden volgens vrijwilligers gekenmerkt door kleine stapjes. Het type opbrengsten is onder te verdelen in de categorieën:

- *Bevorderen van contact en ontmoeting.* Ergens deel van uitmaken. Meer contacten krijgen;
- *Vertrouwen opbouwen.* Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het vertrouwen krijgen in vriendschap;
- *Een leuke activiteit doen.* Dus de activiteit als zodanig is het doel.

Als het gaat om de feitelijke opbrengsten is het zinnig te onderscheiden tussen wat vrijwilligers zien als de opbrengsten van een bepaalde werkwijze voor klanten en die voor vrijwilligers.

Als opbrengsten voor klanten worden genoemd:

- Uitbreiden netwerk. Door kennismaking met anderen;
- Hoofd boven water houden. ‘Verdrinken’ in de eisen van de maatschappij als er geen begeleiding zou zijn;
- Stok achter de deur hebben. Af en toe een zetje krijgen om op gang te komen/blijven;
- Ei kwijt kunnen;
- Leuke activiteit hebben.

Opbrengsten voor vrijwilligers zijn met name:

- Het hebben van een zinvolle (dag)besteding;
- Waardering krijgen van klanten.
- Waardering krijgen van de ‘organisatie’. Bijvoorbeeld via af en toe iets krijgen, uitgenodigd worden bij feestjes van de organisaties en complimentjes;
- Zich nuttig voelen. Het niet meer iets kunnen bereiken bij mensen is voor veel vrijwilligers een reden om te stoppen met vrijwilligerswerk.

Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

Als voorwaarde voor een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen vrijwilligers impliciet of expliciet:

M.b.t. werkwijze

- Evaluaties om te komen tot verbetering;
- Samenwerking met andere organisaties;
- ‘Matchen tussen vraag en hulpaanbod’ met het expliciet verkennen van de hulpvraag en het betrekken van het netwerk;
- ‘Matchen tussen vrijwilliger en klant’.

M.b.t. communicatie

- Regelmatig contact/overleg met de verantwoordelijke beroepskracht;

- Communiceren met klanten door middel van advertenties, nieuwsbrieven, flyers en/of e-mail.

M.b.t. relatievorming

- Weten dat er vaak geen sprake is van wederkerigheid (de klant hoeft niet iets terug te doen voor de vrijwilliger). Er zitten grenzen aan de relatie. Deze is in het algemeen functioneel van aard.

M.b.t. middelen

- Een methode die vrijwilligers in staat stelt om tijdens het proces verschillende stappen in een specifieke volgorde te doorlopen;
- Instrumenten die het werk kunnen ondersteunen. Bijvoorbeeld een coachmap;
- Zorgen voor voldoende menskracht zodat vrijwilligers niet overbelast raken met de werkzaamheden waarvoor zij worden ingeschakeld;
- Het bewaken van de kosten omdat klanten anders af zouden kunnen haken.

M.b.t. veiligheid

- Het afschermen van de privésfeer van de vrijwilliger.
- Terug kunnen vallen op de kennis van anderen, professionals en/of collega-vrijwilligers.

M.b.t. begeleiding en scholing

- In kaart brengen van wat de vrijwilliger kan en wil;
- Begeleiding en scholing geven in de vorm van:
 - Instructie;
 - Intervisie;
 - Bronnen;
 - Rollenspelen.

Competenties netwerk ondersteunende actoren

Als competenties in relatie tot een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen vrijwilligers impliciet of expliciet:

Competenties vrijwilligers

- Een zorgachtergrond;
- Goed ontwikkelde 'organisatorische vaardigheden';
- Enige mate van altruïsme;
- Een open houding;
- Blanco kunnen luisteren;
- Doorvragen;
- Mensen niet afhankelijk van je maken;
- Levenservaring en mensenkennis hebben;
- Goed afbakenen van de eigen rol en tijd;
- De tijdsinvestering bewaken;
- Een ondernemende houding;
- Praktische of doe-dingen kunnen doen.

Competenties beroepskrachten

- De vrijwilligers op de juiste wijze faciliteren en bijstaan. Dit vereist dat de beroepskracht bereikbaar is en gemakkelijk communiceert;
- Op de juiste manier negatieve feedback/opbouwende kritiek geven;
- Beroepskracht moet je helpen om je te stimuleren om te doen (soort leraar).

Competenties netwerk ondersteunende actoren

Als competenties in relatie tot een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen vrijwilligers impliciet of expliciet:

Competenties vrijwilligers

- Een zorgachtergrond;
- Goed ontwikkelde 'organisatorische vaardigheden';
- Enige mate van altruïsme;
- Een open houding;
- Blanco kunnen luisteren;
- Doorvragen;
- Mensen niet afhankelijk van je maken;
- Levenservaring en mensenkennis hebben;
- Goed afbakenen van de eigen rol en tijd;

- De tijdsinvestering bewaken;
- Een ondernemende houding;
- Praktische of doe-dingen kunnen doen.

Competenties beroepskrachten

- De vrijwilligers op de juiste wijze faciliteren en bijstaan. Dit vereist dat de beroepskracht bereikbaar is en gemakkelijk communiceert;
- Op de juiste manier negatieve feedback/opbouwende kritiek geven;
- Beroepskracht moet je helpen om je te stimuleren om te doen (soort leraar).

4.4 Het perspectief van netwerkleden anders dan vrijwilligers

4.4.1 Inleiding

Zoals in par. 4.3.1 al is gesteld, bleek het in de loop van het onderzoek nuttig te zijn een nader onderscheid aan te brengen in het perspectief van de netwerkleden, namelijk tussen mensen die als vrijwilliger en mensen die ‘anders dan als vrijwilliger’ bij netwerken (al dan niet rond cliënten) betrokken zijn. In deze paragraaf wordt ingegaan op de tweede groep: mensen die niet zozeer in de rol van vrijwilliger betrokken zijn bij netwerken, maar die op een andere manier bij deze netwerken horen of betrokken zijn geraakt.

4.4.2 Diepte-interviews

Tabel 7 toont de achtergrondkenmerken van de geïnterviewde netwerkleden anders dan vrijwilligers. Voor de leesbaarheid wordt in deze sectie vanaf hier veelal gesproken over ‘netwerkleden’.

In totaal zijn twaalf netwerkleden en drie ex-netwerkleden geïnterviewd. Een laatste netwerklid werd benaderd als netwerklid maar werd in de periode voorafgaand aan het interview, ex-netwerklid. De netwerkleden waren in totaal bij negen verschillende werkwijzen betrokken. Twee van de geïnterviewde netwerkleden vormden een echtpaar waarvan zowel de man als de vrouw deel uitmaakten van het netwerk van een klant. Daarnaast dient te worden opgemerkt dat de netwerkleden van vier werkwijzen als vrijwilliger en als netwerklid worden gezien.

Elf vrijwilligers zijn vrouw en vijf zijn man. De gemiddelde leeftijd is 51 jaar met een range van 22-70 jaar. Vier netwerkleden geven aan zelf een beperking te hebben. In de tabel is verder aangegeven of werkwijzen klantgericht (K) of omgevingsgericht (O) van aard waren.

Tabel 7: Achtergrondkenmerken netwerkleden

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Vooropleiding
K	V	39	Nederlands	Geen	MBO
K	V	49	Nederlands	Lichamelijk	WO
K	V	47	Nederlands	Geen	MAVO
K	M	62	Nederlands	Geen	MAVO
K	V	61	Nederlands	Psychische	MBO
K	M	70	Nederlands	Lichamelijk	HBO
K	V	40	Nederlands	Geen	MBO
K	M	22	Nederlands	Geen	HBO
K	V	67	Nederlands	Geen	MBO

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Vooropleiding
O	V	38	Nederlands	Geen	MBO
O	V	63	Nederlands	Lichamelijk	Basisschool
O	M	45	Iraans	Geen	Geen
O	V	48	Iraans	Geen	Geen
O	V	46	Irakees	Geen	MBO
O	V	62	Irakees	Geen	Geen
O	M	55	Nederlands	Geen	HBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.4.3 Focusgroepbijeenkomsten

Tijdens het onderzoek is in Zwolle een focusgroep-bijeenkomst gehouden met vijf netwerkliden van vijf verschillende werkwijzen. Tabel 8 toont de achtergrondkenmerken van de deelnemers. De resultaten van de focusgroep-bijeenkomst zijn meegenomen in de hierna volgende resultaatbeschrijving.

Tabel 8: Achtergrondkenmerken netwerkliden focusgroepinterviews

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Vooropleiding
K	V	47	Nederlands	Geen	MAVO
K	M	70	Nederlands	Lichamelijk	HBO
K	V	67	Nederlands	Geen	MBO
O	M	22	Nederlands	Geen	HBO
O	M	55	Nederlands	Geen	HBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.4.4 *Samenvattende conclusies perspectief van netwerkleden anders dan vrijwilligers*

De resultaten van het onderzoek onder netwerkleden anders dan vrijwilligers zijn geanalyseerd op de in par. 4.1.4 aangegeven wijze. In bijlage C is de uitgebreide verantwoording voor de gevonden resultaten te vinden. Het onderzoek onder netwerkleden anders dan vrijwilligers (kortweg 'netwerkleden') levert de volgende input voor kritieke succesfactoren op:

Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Uit de interviews blijkt dat de netwerkleden niet duidelijk aan kunnen geven welk algemeen doel met netwerk ondersteunende activiteiten wordt nagestreefd.

Verder blijkt dat sommige netwerkleden zeer lang tot en met schijnbaar oneindig verbonden zijn aan een werkwijze, familielid, vriend(in), kennis, buurman/-vrouw of bekende. In andere gevallen zijn netwerkleden voor een kortere en/of meer afgebakende tijd verbonden aan een werkwijze. Qua duur is er geen opvallend verschil tussen klantgerichte en omgevingsgerichte werkwijzen.

Sommige netwerkleden hebben een duidelijk afgebakende frequentie voor contact met de klant, bijvoorbeeld 1x per week of 1x per veertien dagen. Als netwerkleden dicht bij de klant staan kan de frequentie veel intensiever zijn. Het is vermoedelijk van belang dat er regelmatig aandacht is voor het vraagstuk 'duur' en 'frequentie' inspanning netwerkleden.

Uit de interviews blijkt dat de zeggenschap van de netwerkleden anders dan vrijwilligers bij de ene werkwijze groter is dan bij de andere. Dit lijkt onder meer samen te hangen met of de werkwijze klantgericht of omgevingsgericht is. Bij klantgerichte werkwijzen is meer sprake van invloed van de betreffende klant. Omgevingsgerichte werkwijzen hebben een meer 'democratisch' karakter, dus hierbij gaat het meer om inspraak van de betrokkenen.

Ook met betrekking tot zeggenschap van de netwerkleden anders dan vrijwilligers lijkt het vooral om inspraak te gaan.

M.b.t. samenstelling groep/netwerk

De omvang van een netwerk kan sterk variëren. Een passende omvang lijkt van belang voor een goed functionerend netwerk.

Opbrengsten netwerk ondersteunende activiteiten

De netwerkleden weten veelal niet wat het formele doel is dat een specifieke werkwijze nastreeft. De beoogde opbrengsten zijn op basis van de interviews te duiden als:

- Een bijdrage leveren aan het oplossen van het probleem waarvoor hulp nodig is.

Tevens wordt gewezen op het belang van reële verwachtingen met betrekking tot de opbrengsten.

De feitelijke opbrengsten kunnen verdeeld worden in opbrengsten voor klanten, opbrengsten voor klanten én netwerkleden en opbrengsten voor netwerkleden zelf.

In het algemeen zijn de opbrengsten voor klanten te duiden als 'zelf het gewone leven (weer) oppakken'.

Als opbrengsten voor klanten én netwerkleden worden genoemd:

- Het ontzorgen van mantelzorgers;
- Leuke activiteit hebben.

Opbrengsten voor netwerkleden zelf zijn:

- Waardering in de vorm van 'een twinkeling' in de ogen van een klant;
- Zich nuttig voelen door 'het zien groeien van iemand';
- Het in de maatschappij blijven meedoen c.q. een zinvolle (dag)besteding hebben.

Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

Als voorwaarde voor een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen netwerklleden impliciet of expliciet:

M.b.t. werkwijze

- Voldoende tijd nemen om een nieuwe werkwijze in een bestaande situatie te implementeren;
- Evaluaties om te komen tot verbetering;
- Continuïteit in netwerklleden;
- Ondersteuning van en/of samenwerking met netwerklleden. Hen niet zien als 'handjes' of aanvulling op de professional;
- Afstemming tussen hulpverleners onderling;
- Samenwerking tussen verschillende organisaties.

M.b.t. communicatie

- Bereikbaarheid en toegankelijkheid van professionals en andere netwerklleden;
- Goede afspraken waarop men elkaar ook kan aanspreken;
- Goede informatie en verspreiding ervan via informatiekanalen (bijvoorbeeld folder, programma);
- Warme, menselijke benadering.

M.b.t. relatievorming

- Weten dat er vaak geen of in ieder geval minder dan bij 'normale' netwerken sprake is van wederkerigheid. Het onderhouden van de relatie met de klant kan veel van netwerklleden vergen.

M.b.t. middelen

- Goede afspraken over financiën. Wie, klant of netwerklid, betaalt waarvoor?

M.b.t. veiligheid

- Het beschermen van netwerklleden tegen fysieke en mentale overbelasting.

M.b.t. begeleiding en scholing

- De mogelijkheid van begeleiding of scholing als daar behoefte aan is.

Competenties netwerk ondersteunende actoren

Als competenties in relatie tot een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen netwerklleden impliciet of expliciet:

Competenties netwerklleden

- Enige mate van altruïsme;
- Goed omgaan met de verschillende rollen waarin een netwerklid zich tot de klant verhoudt;
- Accepteren dat anderen/professionals invloed hebben op je dagelijkse leven;
- Een 'lange adem hebben'. De hulp/ondersteuning lang kunnen volhouden (soms jaren);
- Aanvullende kennis over de klant en zijn/haar achtergrond delen met de professional;
- Voor de betreffende situatie voldoende 'professionele kennis' hebben of deze willen leren;
- Praktische of doe-dingen kunnen uitvoeren.

Competenties beroepskrachten

- De grootste of meest urgente problemen van de klant oplossen;
- Mensen in beweging kunnen krijgen. Bijvoorbeeld via flair of enthousiasme, een geintje maken of complimentjes geven;
- Meeleven;

- Zich kunnen aanpassen;
- Inlevingsvermogen;
- Rekening houden met de kwetsbaarheid van het netwerk of de netwerkliden;
- Het vermogen om eigen professionele kennis te delen met de leden van het netwerk.

4.5 Resultaten beroepskrachtenperspectief

4.5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de beroepskrachten in de diepte-interviews en de focusgroepbijeenkomsten vertellen vanuit hun eigen perspectief over de werkwijzen c.q. netwerk ondersteunende activiteiten waar zij een rol in spelen. Beroepskrachten bevinden zich veelal in een overgangssituatie tussen hoe het was en wat er nu, met name in het kader van de Wmo van hen gevraagd wordt. Waar eerst vooral actief hulpverlenend moest worden opgetreden, is nu ook en soms met name een terugtrekkende houding van belang. Een houding waarbij ruimte wordt geboden voor c.q. voorrang wordt gegeven aan het eigen initiatief van de klant zelf en/of het eigen netwerk. Dit betekent voor de beroepskrachten een ‘omslag’ van ‘zorgen voor’ naar ‘ondersteunen in samenwerking met’. De interviews met de

beroepskrachten zijn met dit gegeven in het achterhoofd geanalyseerd. Daarbij is geprobeerd te begrijpen wat volgens de beroepskracht belangrijk is in relatie tot welk type gedrag.

4.5.2 Diepte-interviews

Tabel 9 toont de achtergrondkenmerken van de geïnterviewde beroepskrachten. In totaal zijn 16 beroepskrachten gesproken die werkzaam zijn in de 15 werkwijzen van netwerkondersteuning. De gemiddelde leeftijd is 47 jaar met een range van 28-59 jaar. De beroepskrachten hebben overwegend een WO of HBO opleiding. Geen van de beroepskrachten geeft aan zelf een beperking te hebben. In de tabel is verder aangegeven of werkwijzen klantgericht (K) of omgevingsgericht (O) van aard waren.

Tabel 9: Achtergrondkenmerken beroepskrachten

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
K	V	53	Turks	Geen	MBO
K	V	52	Nederlands	Geen	HBO
K	M	57	Nederlands	Geen	WO.
K	V	51	Surinaams	Geen	HBO
K	M	58	Nederlands	Geen	HBO
K	V	59	Nederlands	Geen	HBO
K	V	36	Nederlands	Geen	HBO
K	V	48	Nederlands	Geen	HBO
K	V	34	Nederlands	Geen	WO

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
O	V	55	Nederlands	Geen	HBO
O	M	28	Nederlands	Geen	HBO
O	V	41	Nederlands	Geen	HBO
O	V	46	Nederlands	Geen	MBO
O	V	34	Nederlands	Geen	HBO
O	V	53	Nederlands	Geen	MBO
O	M	51	Nederlands	Geen	HBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.5.3 Focusgroepbijeenkomst

De resultaten van de diepte-interviews zijn besproken in een focusgroep-bijeenkomst met beroepskrachten. Daarbij stonden 5 thema's centraal, namelijk:

1. 'Op je handen zitten' als beroepskracht;
2. Rol van de organisatie/cultuuromslag;
3. Investeren in het zelfredzaam vermogen van cliënten;
4. Gebruik maken van netwerkliden c.q. vrijwilligers;
5. Hoe kan 'netwerkgericht werken' tot een succes worden?

Tabel 10 toont de achtergrondkenmerken van de deelnemers. De resultaten van de focusgroep-bijeenkomst zijn meegenomen in de hierna volgende resultaatbeschrijving. .

Tabel 10: Achtergrondkenmerken beroepskrachten focusgroepinterviews

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Vooropleiding
O	V	46	Nederlands	Geen	MBO
O	V	53	Nederlands	Geen	MBO
O	M	51	Nederlands	Geen	HBO
K	V	51	Surinaams	Geen	HBO
K	M	58	Nederlands	Geen	HBO
K	V	59	Nederlands	Geen	HBO
K	V	36	Nederlands	Geen	HBO
K	V	48	Nederlands	Geen	HBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.5.4 Samenvattende conclusies beroepskrachtenperspectief

De resultaten van het onderzoek onder beroepskrachten zijn op de in par. 4.1.4 aangegeven wijze geanalyseerd. In bijlage D is de uitgebreide verantwoording voor de gevonden resultaten te vinden. Het onderzoek onder beroepskrachten levert de volgende input voor kritieke succesfactoren op:

Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Als een algemeen doel wordt genoemd dat waar mogelijk (1) klanten de regie over hun eigen leven terugkrijgen of terugnemen en (2) dat informele netwerkleiden mede verantwoordelijk worden voor het uitvoeren van taken in relatie tot de eigen regie van de klant.

De werkwijzen verschillen onderling wat betreft de duur van de werkwijzen en de frequentie van de ontmoetingen tussen klanten en/of netwerkleiden en de beroepskrachten. Een project kan een vooraf vastgestelde duur hebben, maar dit hoeft niet te betekenen dat de netwerk ondersteunende activiteit aan het eind daarvan ook inderdaad eindigt.

‘De hulpvraag is het vertrekpunt’. Daarmee lijken beroepskrachten wel uit te (willen) gaan van zeggenschap van de klant. Waar deze zeggenschap met betrekking tot de hulpvraag uit bestaat, wordt in de interviews echter niet concreet gemaakt. Tijdens de focusgroep-bijeenkomst lijkt het vooral te gaan om het ‘hoe en wat’ van de netwerk ondersteunende activiteit. Verder lijkt een klik tussen hulpverlener en klant belangrijk te worden gevonden.

M.b.t. samenstelling groep/netwerk

Vanuit het perspectief van de beroepskracht moet elke deelnemer van een netwerk ondersteunende activiteit er wel voor willen gaan.

Bovendien duiden ze op het belang van sleutelfiguren bij meer groepsgerichte of omgevingsgerichte netwerkactiviteiten.

Opbrengsten netwerk ondersteunende activiteiten

De beoogde opbrengst voor de klant wordt geduid in termen van: mensen in hun kracht zetten of hen laten inzien waar hun kwaliteiten liggen. Op basis van de genoemde opbrengsten kan ook de ontstane ruimte voor de professional om zich meer uit de directe zorgverlening terug te trekken als een beoogde opbrengst worden geduid. Aan deze beoogde opbrengst wordt echter een grens signaleerd. Sommige klanten hebben blijvend ondersteuning in de vorm van netwerk ondersteunende activiteiten nodig omdat ze, door hun beperking, onvoldoende eigen kracht hebben en houden.

Als meer concrete beoogde opbrengsten van netwerk ondersteunende activiteiten worden genoemd: (1) een gezellige avond/dag/activiteit hebben, (2) groeimogelijkheden bieden voor de klant en (3) het 'mengen' van klanten met 'anderen', om andere mensen te kunnen ontmoeten, om mee te kunnen draaien in de maatschappij onder andere door een beroep op elkaar te kunnen doen en/of om sociaal isolement en eenzaamheid tegen te kunnen gaan.

Ook de feitelijke opbrengsten worden vooral concreet geduid. Samengevat gaat het bij de feitelijk opbrengsten er om dat de klant: iets geleerd heeft (taal, zwemmen, fietsen), persoonlijk gegroeid is door het opdoen van positieve ervaringen, zelfstandiger is geworden en zelf contacten onderhoudt en/of dat eenzaamheid is tegen gegaan.

Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

Als voorwaarde voor een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen beroepskrachten impliciet of expliciet:

M.b.t. werkwijze

- Regelmatig evalueren ten behoeve van het monitoren van de voortgang;
- Goede en realistische afstemming tussen beoogde/gewenste opbrengst en werkwijze;
- Bij inhoudelijke samenwerking met andere organisaties: aandacht voor overeenkomsten en verschillen tussen werkwijzen en doelgroepen en voldoende inzicht in de activiteiten van de 'ander';
- Bij organisatorische samenwerking met andere organisaties: aandacht voor huishoudelijke afspraken en wie waar verantwoordelijk voor is.

M.b.t. communicatie

- Heldere communicatie richting buurtbewoners en klanten;
- Om te kunnen anticiperen, moeten buurtbewoners/klanten vooraf geïnformeerd worden over:
 - de werkwijze;
 - voortgang;
 - afronding;
- Communicatie over de afronding om het voor de beroepskracht gemakkelijker te maken 'los' te kunnen laten en de activiteiten over te dragen aan het netwerk;
- Informatie en verspreiding ervan via de juiste, op resultaat gerichte informatiekanaal (bijvoorbeeld folders, foto's, tekeningen) en passend bij deze tijd.

M.b.t. relatievorming

- Het arrangeren van mogelijkheden tot contact of relaties tussen mensen.

M.b.t. middelen

- Tijd/uren en een duidelijk opdracht voor het opzetten van een netwerk ondersteunende activiteit;

- Een goede verhouding tussen beschikbare tijd van de professional en hoeveelheid werk;
- Altijd kunnen beschikken over een computer;
- Overzicht over alle netwerk ondersteunende activiteiten in de verschillende regio's;
- Een actuele sociale kaart;
- Tools om werkwijzen te evalueren en te monitoren;
- Tools om op een goede manier met een netwerk te werken;
- Voldoende financiële middelen voor de organisatie;
- Betaalbaarheid voor de klant;
- Voldoende vrijwilligers;
- Op een goede manier werven en behouden van vrijwilligers.

M.b.t. veiligheid

- Een veilige sfeer creëren (als beroepskracht);
- Er als beroepskracht op het juiste moment zijn en op het juiste moment terugtrekken.

M.b.t. begeleiding en scholing

- Scholing en/of begeleiding om de 'omslag' te kunnen maken van 'zorgen voor' naar 'ondersteunen in samenwerking met';
- Differentiatie naar jongere en oudere beroepskrachten;
- Coaching of begeleiding op basis van eigen praktijkvraagstukken.

Competenties netwerk ondersteunende actoren

Als competenties in relatie tot een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen beroepskrachten impliciet of expliciet:

Competenties beroepskrachten

- 'Op de handen' kunnen zitten;
- Eigen inzet/inbreng van burgers/klanten waarderen, ook als deze anders is dan hoe beroepskracht het zou doen;
- Samen (met de klant) op weg kunnen gaa;
- Goed kunnen luisteren;
- Vertrouwenwekkend zijn;
- Geen oordelen geven;
- Een relatie kunnen opbouwen;
- Kunnen inleven;
- Een situatie kunnen analyseren;
- Mensen kunnen enthousiasmeren;
- Mensen kunnen verbinden;
- Een plan kunnen maken;
- Taken kunnen verdelen;
- Weten welke competenties klanten hebben (zodat klanten zelf doen wat ze kunnen doen);
- Het kunnen stimuleren en coachen van mensen ten behoeve van het vergroten van de zelfredzaamheid;
- Kijken naar mogelijkheden vanuit de eigen behoeften van de klant;
- Kort en doelgericht werken;
- Het netwerk er bij kunnen betrekken.

4.6 Resultaten managerperspectief

4.6.1 Inleiding

In het onderzoek naar vormen van netwerkondersteuning is ook een gesprek gevoerd met de leidinggevenden van alle onderzochte werkwijzen. Hoewel hieronder steeds gesproken wordt van ‘leidinggevenden’ of ‘managers’ was de wijze waarop ze bij de uitvoering van de werkwijze betrokken waren nogal divers. De selectie van respondenten vond plaats op basis van de volgende criteria: leidinggevende is de persoon die voor de betreffende werkwijze de budgetverantwoordelijkheid draagt en de bevoegdheid heeft personeel in te zetten voor de uitvoering van de werkwijze. Dat heeft ertoe geleid dat leidinggevenden soms als managers, maar in een aantal gevallen ook als meewerkend voorman of voorvrouw of als coördinator betrokken waren bij de betreffende werkwijze. In dit hoofdstuk wordt beschreven

wat de leidinggevenden in de diepte-interviews en de focusgroeptijden vertellen vanuit hun eigen perspectief over de werkwijzen c.q. netwerk ondersteunende activiteiten waar zij een rol in spelen.

4.6.2 Diepte-interviews

Tabel 11 toont de achtergrondkenmerken van de geïnterviewde leidinggevenden. In totaal zijn 16 leidinggevenden gesproken die werkzaam zijn in de 15 werkwijzen van netwerkondersteuning. De gemiddelde leeftijd is 51 jaar met een range van 38-60 jaar. De leidinggevenden hebben overwegend een WO of HBO opleiding. Geen van de leidinggevenden geeft aan zelf een beperking te hebben. In de tabel is verder aangegeven of werkwijzen klantgericht (K) of omgevingsgericht (O) van aard waren.

Tabel 11: Achtergrondkenmerken leidinggevenden

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
K	V	50	Nederlands	Geen	HBO
K	V	54	Antilliaans	Geen	HBO
K	V	40	Nederlands	Geen	WO
K	V	44	Nederlands	Geen	HBO
K	M	58	Nederlands	Geen	HBO
K	V	38	Nederlands	Geen	HBO
K	V	53	Nederlands	Geen	HBO
K	M	61	Nederlands	Geen	HBO
K	V	49	Nederlands	Geen	HBO

Soort werkwijze	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Opleiding
O	V	60	Nederlands	Geen	HBO
O	V	60	Nederlands	Geen	HBO
O	M	56	Nederlands	Geen	HBO
O	V	54	Antilliaans	Geen	HBO
O	M	38	Nederlands	Geen	WO
O	V	34	Nederlands	Geen	HBO
O	M	59	Nederlands	Geen	HBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.6.3 Focusgroepbijeenkomst

De resultaten van de diepte-interviews zijn besproken in een focusgroep-bijeenkomst met negen leidinggevenden. Daarbij stonden de volgende thema's centraal:

1. samenwerking;
2. ondersteuning van beroepskrachten;
3. visie van leidinggevenden en (kennis) op de werkvloer;

4. verhouding tussen inzet netwerkleiden, vrijwilligers en mantelzorgers;
5. sturen op resultaten of op handelingen.

We gaan deze verschillende thema's hieronder na.

Tabel 12 toont de achtergrondkenmerken van de deelnemers. De resultaten van de focusgroep-bijeenkomst zijn meegenomen in de hierna volgende resultaatbeschrijving.

Tabel 12 : Achtergrondkenmerken managers focusgroepinterviews

Soort	Geslacht	Leeftijd	Etniciteit	Beperking	Vooropleiding
K	V	50	Nederlands	Geen	HBO
K	V	56	Nederlands	Geen	HBO
K	V	50	Nederlands	Geen	HBO
O	M	56	Nederlands	Geen	HBO
K	V	39	Nederlands	Geen	HBO
K	V	61	Nederlands	Geen	HBo
K	M	62	Nederlands	Geen	HBO
O	V	54	Nederland	Geen	HBO
K	M	47	Nederlands	Geen	WO
K	V	45	Nederlands	Geen	HBO

K=klantgericht, O=Omgevingsgericht

4.6.4 Samenvattende conclusies managerperspectief

De resultaten van het onderzoek onder leidinggevendens zijn op de in par. 4.1.4 aangegeven wijze geanalyseerd. In bijlage E is de uitgebreide verantwoording voor de gevonden resultaten te vinden. Het onderzoek onder leidinggevendens levert de volgende input voor kritieke succesfactoren op:

Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

In de gesprekken met de leidinggevendens worden vaak 'lagen' onderscheiden in de doelen van netwerkondersteuning onderscheiden. Soms wordt in heel algemene zin over doelen van netwerkondersteuning gesproken.

Soms gaat het over de doelen van bepaalde soorten netwerkondersteuning. In laatste instantie kan het ook gaan om concrete doelen van specifieke activiteiten. In eerste instantie formuleren leidinggevendens vooral algemene doelen, bijvoorbeeld 'een inclusieve maatschappij'.

Soms gaat het meer over typen van netwerkondersteuning, bijvoorbeeld werkwijzen die erop gericht zijn dat mensen in een bepaalde wijk of buurt meer met elkaar hebben door het organiseren van meer wijkactiviteiten (in termen van het onderzoek: omgevingsgerichte werkwijzen). Maar ook noemen leidinggevendens soms de concrete doelen van een specifieke werkwijze.

Leidinggevend en noemen vier algemene doelen voor netwerk ondersteunende activiteiten:

- Werken aan het netwerk van de klant;
- Mensen krijgen de regie over hun eigen leven weer, ze mogen daar weer zelf invulling aan geven;
- Een bijdrage leveren aan een inclusieve maatschappij, hoewel er twijfel is of iedereen met een beperking werkelijk door de samenleving geaccepteerd zal worden en, als dit wel gebeurt, hoe duurzaam en gelijkwaardig dit is;
- Kostenbeheersing.

Zij vinden verder dat een inhoudelijk doel (c.q. visie) belangrijker zou moeten zijn dan kostenbeheersing.

Leidinggevend en geven aan dat de wens van de cliënt het uitgangspunt moet zijn van de netwerk ondersteunende activiteit. Wat dit concreet betekent voor de zeggenschap van de klant wordt niet duidelijk.

M.b.t. samenstelling van de groep/netwerk

Van echt beleid ten aanzien van de samenstelling van de groep of het netwerk is veelal nauwelijks sprake. Er is vaak wel een soort natuurlijke orde in de inzet: veelal worden vrijwilligers pas betrokken als er geen mantelzorgers en persoonlijk betrokken netwerkleden te vinden zijn of wanneer deze allemaal al zijn afgehaakt. Een acceptabele manier om te komen tot de samenstelling van de groep/ het netwerk lijkt te zijn:

- Bij de intake wordt nauwkeurig gekeken naar welk netwerk een nieuwe cliënt met zich meebrengt. *Wie zijn er al betrokken bij de ondersteuning van de betreffende cliënt?*;
- Als er vervolgens vrijwilligers nodig blijken te zijn, dan is aandacht voor een goede klik tussen vrijwilliger(s) en overige deelnemers van belang;
- Indien nog nodig wordt de beroepskracht toegewezen op basis van workload.

Opbrengsten netwerk ondersteunende activiteiten

De onderzochte werkwijzen zijn heel divers waardoor ook de bijbehorende beoogde opbrengsten nogal uiteen lopen. Ook verschuiven de bedoelingen soms in de loop van de tijd op basis van de opgedane ervaring of veranderde inzichten onder invloed van de 'omslag' (van 'zorgen voor' naar 'ondersteunen in samenwerking met'). Bijvoorbeeld van het bieden van groeimogelijkheden aan individuele klanten naar het stimuleren van zelf activiteiten met het netwerk ondernemen.

Waar leidinggevend en relatief vaak algemene doelen noemen als het gaat om netwerkondersteuning, richten zij zich als het gaat om de beoogde opbrengsten van netwerk ondersteunende activiteiten vaak meer specifiek op de door hen aangestuurde werkwijzen.

Als meer concrete beoogde opbrengsten worden genoemd: het netwerk activeren, het netwerk uitbreiden, iets samen doen, praktische ondersteuning bieden en ontmoeting bevorderen.

Naast een beoogde opbrengst voor klanten, noemen leidinggevend en ook beoogde opbrengsten voor vrijwilligers, zoals (1) het verwerven van nieuwe vrijwilligers en (2) het kunnen bieden van leuk en interessant vrijwilligerswerk.

Voor leidinggevend en speelt met betrekking tot de feitelijke opbrengst met name de vraag van de meetbaarheid van de opbrengsten van werkwijzen. Vooral in het kader van de financiële en inhoudelijke verantwoording van netwerk ondersteunende werkwijzen. *Hoe doe je dat?* Het gaat bij dit vraagstuk zowel om output (aantal gevormde netwerken; aantal personen per netwerk etc.) als om outcome (heeft de cliënt meer regie over eigen leven; heeft de cliënt meer kwaliteit van leven).

Feitelijke opbrengsten lijken verder mede afhankelijk van de betreffende beroepskracht.

Meer concreet wordt de feitelijke opbrengst geduid in termen van 'het eigen leven weer oppakken/weer aandurven'.

Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

Als voorwaarde voor een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen leidinggevendenden impliciet of expliciet:

M.b.t. werkwijze

- Een intake voor een adequate match tussen vraag en aanbod. Deze intake mag niet voelen als een keurslijf en moet gericht zijn op het leveren van maatwerk;
- Waar mogelijk samenwerking met netwerkliden anders dan vrijwilligers. Niet in een semiprofessionele rol, maar vanuit eigen competenties en perspectieven;
- Een goede taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De vrijwilliger waar het maar enigszins mogelijk is, de professional waar het echt moet;
- Samenwerking tussen (verschillende) organisaties door:
 - niet in je eigen ivoren toren blijven zitten;
 - financiële stromen niet leidend laten zijn, maar inhoud;
 - gemeenschappelijk gebruik maken of exploiteren van faciliteiten (zoals een wijkcentrum of een buurtrestaurant);
 - inspanning van 'bovenaf' en van 'onderop'.

M.b.t. communicatie

- Goede informatie over wat een bepaalde werkwijze inhoudt en wat er van de betrokkenen verwacht wordt en checken of deze informatie is overgekomen.

M.b.t. relatievorming

- Relaties kun je niet afdwingen, je kunt alleen de voorwaarden creëren.

M.b.t. middelen

- Voldoende financiële middelen;

- Voldoende tijd toegewezen krijgen om de beoogde doelstelling te bereiken (vooral door de gemeente); Betaalbaarheid voor de klant;
- Voldoende vrijwilligers;
- Op een goede manier werven en behouden van vrijwilligers;
- Medewerkers die flexibel zijn in hun werktijden;
- Hulp om tot goede samenwerking tussen organisaties te komen bijvoorbeeld in de vorm van een methode, een adviseur en/of een regisserende gemeente.

M.b.t. begeleiding en scholing

- Voldoende financiële middelen voor scholing;
- Scholing voor beroepskrachten gericht op hoe men in het kader van de 'omslag' geacht wordt te werken en wat men daarbij in de praktijk tegenkomt;
- Scholing voor vrijwilligers in de vorm van gerichte training of begeleiding passend bij de betreffende netwerk ondersteunende activiteit;
- Reguliere opleidingen moeten zich richten op scholing die past bij het competentieprofiel dat tegenwoordig voor netwerk ondersteunende activiteiten nodig is.

Competenties netwerk ondersteunende actoren

Als competenties in relatie tot een goede netwerk ondersteunende activiteit noemen leidinggevendenden impliciet of expliciet.

Competenties klanten

Volgens leidinggevendenden zijn netwerk ondersteunende activiteiten in ieder geval geëigend wanneer de volgende competenties ontbreken:

- Het kunnen onderhouden van vriendschap;
- Het kunnen onderhouden van een netwerk.

Competenties vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers

- Goed kunnen afbakenen van de eigen rol en tijd;
- Kunnen omgaan met feedback.

Competenties beroepskrachten

Algemeen: netwerkondersteuning lijkt vooral een kwestie van kunnen, niet zozeer van weten.

- Goede gesprekstechniek beheersen;
- Weten wat je wilt bereiken, doelgericht zijn;
- Open staan, aansluiten bij de 'ander', respect hebben voor de 'ander', niet meteen klaarstaan met een oordeel;
- Geen lijstjes afwerken, maar echt geïnteresseerd zijn in de 'ander', vragen stellen en luisteren;
- Kunnen verbinden doordat de beroepskracht initiatieven neemt, sensitief is, resultaatgericht is en gericht is op samenwerking;
- Zichzelf overbodig kunnen maken, onder andere via het stimuleren van mensen in wat ze kunnen;
- Weten waar de grenzen liggen tussen het 'zichzelf overbodig' maken enerzijds en het 'een vinger aan de pols blijven houden' anderzijds;

- Creativiteit, zelfstandigheid en ondernemerschap;
- Een zorgachtergrond is niet noodzakelijk, soms spreken leidinggevenden zelfs een voorkeur uit voor mensen zonder een achtergrond in de zorg als hulpverleners niet centraal staat;
- Zich bewust zijn van de noodzaak om op een nieuwe manier te gaan werken (in het kader van de 'omslag').

Competenties managers

- Durf om klanten hun eigen keuzes te laten maken en deze niet ondergeschikt te maken aan het 'beleid';
- De 'omslag' kunnen ondersteunen en faciliteren;
- Kunnen inspireren door visie en betrokkenheid;
- Enthousiasme uitdragen over veranderingen die de organisatie wil doorvoeren. Het voorbeeld geven;
- Zichtbaar zijn 'op de werkvloer';
- Zich van 'onderop' kunnen laten inspireren;
- Beroepskrachten faciliteren met betrekking tot de uitvoering van netwerk ondersteunende activiteiten;
- De afweging kunnen maken tussen kosten en baten.

Hoofdstuk 5 Conclusies, discussie en aanbevelingen

5.1 Inleiding

Het doel van het onderzoeksproject was het in kaart brengen van de kritieke succesfactoren voor 'Netwerkondersteuning voor steun behoevende burgers'. Kritieke succesfactoren die beroepskrachten handvatten kunnen bieden bij het ondersteunen van deze burgers. Bij kritieke succesfactoren gaat het om factoren die te beïnvloeden zijn, waardoor tot succes kan worden gekomen. Om dit doel te kunnen bereiken zijn in eerste instantie een zestal deelvragen beantwoord. Het resultaat hiervan is beschreven in de voorgaande hoofdstukken.

Dit hoofdstuk beschrijft de conclusies en handreikingen voor de praktijk ten aanzien van de kritieke succesfactoren voor netwerkondersteuning. Daartoe zijn de samenvattende conclusies van de verschillende soorten actoren (respondenten) betrokken bij netwerkondersteunende activiteiten zoals beschreven in hoofdstuk 4, met elkaar geconfronteerd. Bijlage G toont het confrontatieschema. De confrontatie heeft de volgende iets gewijzigde indeling voor de kritieke succesfactoren van netwerkondersteunende activiteiten opgeleverd:

- Doel/opbrengsten (algemeen doel + alle beoogde en feitelijke opbrengsten + evaluaties + competenties klanten)
- Zeggenschap (zeggenschap + samenstelling groep/netwerk)
- Voorwaarden (duur en frequentie + alle voorwaarden behalve 'evaluaties' en 'begeleiding en scholing')
- Competenties, begeleiding en scholing (begeleiding en scholing + competenties beroepskrachten, vrijwilligers, netwerkleden anders dan vrijwilligers en leidinggevers)

Alvorens hier dieper op in te gaan, wordt eerst een beschrijving gegeven van de respondenten.

5.2 Kenmerken respondenten

In het onderzoeksproject zijn de volgende actoren geïnterviewd: klanten (16), vrijwilligers (10), netwerkleden anders dan de vrijwilligers (16), beroepskrachten (16) en managers (15).

De gemiddelde leeftijd van de klanten is 48 jaar (18-82), die van de vrijwilligers 50 jaar (22-67), die van de netwerkleden anders dan vrijwilligers 51 jaar (22-70), die van de beroepskrachten 47 jaar (28-59) en die van de managers 51 jaar (38-60).

Wat opvalt is dat de beroepskrachten en de managers over het algemeen hoger zijn opgeleid (HBO of WO) terwijl de klanten doorgaans een lagere opleiding (maximaal MBO) hebben genoten. Voor informele netwerkleden (vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers), geldt een meer diverse opleidingsachtergrond. Omdat het hier een kwalitatief onderzoek betreft kunnen aan deze constatering echter geen conclusies worden verbonden.

5.3 Doel/opbrengsten

Uit de interviews met klanten en informele netwerkleden is geen algemeen doel voor netwerkondersteuning naar voren gekomen. De beroepskrachten noemen als algemeen doel dat waar mogelijk (1) klanten de regie over hun eigen leven terugkrijgen of terugnemen en (2) dat informele netwerkleden mede verantwoordelijk worden voor het uitvoeren van taken in relatie tot de eigen regie van de klant. Managers duiden dat laatste doel als 'werken aan het netwerk van de klant'. Verder noemen leidinggevers naast deze twee doelen ook nog (3) een bijdrage leveren aan een inclusieve maatschappij en (4) kostenbeheersing.

Beroepskrachten zien het algemeen doel vooral in relatie tot de klant en z'n netwerk, managers hebben daarnaast ook maatschappelijke doelen voor ogen. Verder zijn er in de gesprekken met de leidinggevers vaak 'lagen' in de ge-

wenste opbrengsten te herkennen. Vanaf een algemeen doel dat geldt voor alle netwerkactiviteiten (netwerkondersteuning) via concretere opbrengsten per groep van netwerkondersteunende activiteiten (netwerkondersteunend project), naar nog concretere opbrengsten per netwerkondersteunende activiteit. Als algemeen doel van netwerkondersteuning wordt dan bijvoorbeeld 'een inclusieve maatschappij' beoogd, het netwerkondersteunend project heeft als doel dat mensen in een wijk meer met elkaar hebben en dat probeer je te bereiken door het organiseren van meer wijkactiviteiten, dus verschillende netwerkondersteunende activiteiten. De 'omslag' van 'zorgen voor' naar 'ondersteunen in samenwerking met', lijkt zich met name op dit meest concrete niveau af te spelen.

Vanuit alle perspectieven wordt gewezen op het belang van (regelmatige) evaluaties.

Opbrengsten met betrekking tot klanten en netwerkleden anders dan vrijwilligers

De gewenste/beoogde en feitelijke opbrengsten van de diverse werkwijzen zijn, voor klanten, onder te verdelen in

- (1) Bevorderen van contact en ontmoeting;
- (2) Vertrouwen opbouwen;
- (3) Persoonlijke groei;
- (4) Leuke activiteiten ondernemen;
- (5) Praktische ondersteuning;
- (6) Het ontzorgen van netwerkleden anders dan vrijwilligers (zoals mantelzorgers).

Daarbij wordt gewezen op het werken vanuit de eigen kracht en het (her)ontdekken van de kwaliteiten van mensen zelf, maar met reële verwachtingen ten aanzien van de opbrengsten. Van belang is te erkennen dat soms niet meer dan kleine stappen voorwaarts kunnen worden gezet. Ook wordt er op gewezen dat sommige klanten en/of hun netwerk blijvend ondersteuning van professionals nodig hebben.

Volgens leidinggevend zijn netwerkondersteunende activiteiten in ieder geval geëigend wanneer de volgende competenties bij klanten ontbreken:

- Het kunnen onderhouden van vriendschap;
- Het kunnen onderhouden van een netwerk.

Klanten zelf stellen dat het belangrijk is dat zij open staan voor hulp, hulp kunnen vragen, kritiek kunnen incasseren, open staan voor diverse soorten activiteiten en open staan voor anderen. Probleem is echter dat het ontbreken van één of meerdere van deze competenties (mede) aanleiding is tot deelname aan een netwerkondersteunende activiteit.

Op basis van bovenstaande bevindingen is het vermoeden ontstaan dat de genoemde competenties de klant-competenties betreffen waar netwerkondersteunende activiteiten juist (minimaal) op gericht zouden moeten zijn.

Opbrengsten met betrekking tot vrijwilligers

Naast opbrengsten voor klanten en mantelzorgers noemen leidinggevend als belangrijke beoogde opbrengsten van netwerkondersteunende activiteiten:

- (1) Het werven van vrijwilligers;
- (2) Het kunnen aanbieden van leuk en interessant vrijwilligerswerk

Als feitelijke opbrengsten noemen vrijwilligers :

- (1) zinvolle en waardevolle besteding van de tijd ;
- (2) het krijgen van waardering.

Het lijkt er dus op dat het voor het werven en met name behouden van vrijwilligers van belang is te zorgen dat minimaal deze opbrengsten worden nagestreefd. Dit kan echter in relatie tot netwerkondersteunende activiteiten nooit een hoofddoel zijn, alleen een nevendoelelstelling.

Handreikingen voor de praktijk

Ten aanzien van het doel en de opbrengsten van netwerkondersteunende activiteiten wordt geadviseerd:

- Alle actoren helderheid te bieden over het algemeen doel en eventuele de subdoelen van de betreffende netwerkondersteunende activiteit(en). Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de volgende indeling: (1) netwerkondersteuning algemeen (totaalvisie), (2) netwerkondersteunend project (meerdere activiteiten) en (3) een netwerkondersteunende activiteit.
- Deze doelen helder, realistisch en meetbaar te formuleren (SMART) en deze regelmatig te evalueren.
- De beoogde opbrengst moet minimaal betrekking hebben op de klant en/of netwerkleden anders dan vrijwilligers. Hierbij kan gedacht worden aan doelen in de trant van:
 - Bevorderen van contact en ontmoeting;
 - Vertrouwen opbouwen;
 - Persoonlijke groei;
 - Leuke activiteiten ondernemen;
 - Praktische ondersteuning;
 - Het ontzorgen van netwerkleden anders dan vrijwilligers (zoals mantelzorgers).
- Elke netwerkondersteunende activiteit zou in ieder geval gericht moeten zijn op de volgende competenties van de klant:
 - Het kunnen onderhouden van vriendschap;
 - Het kunnen onderhouden van een netwerk;
 - Open staan voor hulp, hulp kunnen vragen;
 - Kritiek kunnen incasseren;
 - Open staan voor diverse soorten activiteiten;
 - Open staan voor anderen.

5.4 Zeggenschap van klanten

Zeggenschap algemeen

‘De hulpvraag’ of ‘de wens van de klant’ is volgens beroepskrachten en managers het uitgangspunt voor een netwerkondersteunende activiteit. Wat dit concreet betekent voor de zeggenschap van de klant wordt niet duidelijk.

Bij klanten lijkt een behoefte te bestaan aan Zeggenschap met betrekking tot:

- het hoe en wat van de netwerkondersteunende activiteit;
- het moment van de netwerkondersteunende activiteit;
- de duur van de netwerkondersteunende activiteit;
- de frequentie van de netwerkondersteunende activiteit;
- en het zelf kunnen maken van afspraken.

Daarbij geven ze aan dat de uitnodiging tot het kenbaar maken van wensen wel zo concreet mogelijk moet zijn. Ook het laten kiezen uit een lijst van mogelijkheden lijkt een acceptabele optie voor klanten. Daarnaast wordt het belang van een goede match tussen wens en de netwerkondersteunende activiteit aangegeven. Hierin is de wens naar invloed te herkennen. (Invloed gaat verder dan inspraak. Bij inspraak gaat het om het kenbaar maken van een mening of wens, zonder dat er iets mee hoeft te worden gedaan. Bij invloed is dit laatste niet het geval.)

Bovendien wordt er op gewezen dat wanneer het gaat om een netwerkondersteunende activiteit waarbij meerdere klanten betrokken zijn, de groep er dan samen uit moet komen wat er precies gaat gebeuren. Hierin is de wens naar inspraak te herkennen.

Zoals te verwachten is bij klantgerichte werkwijzen meer sprake van individuele invloed van de betreffende klant dan bij omgevingsgerichte werkwijzen. Bij omgevingsgerichte werkwijzen hebben klanten vooral inspraak. Ook met betrekking tot zeggenschap van de netwerkleden anders dan vrijwilligers lijkt het vooral om inspraak te gaan.

Vrijwilligers lijken zeggenschap, met name de invloed van de klant op de vorm en inhoud en het moment van de netwerkkondersteunende activiteit, in ieder geval normatief, vanzelfsprekend te vinden.

Zeggenschap t.a.v. samenstelling groep

Klanten die aan een groepsactiviteit of vriendennetwerk meedoen, hebben het veel over de samenstelling van die groep. Ze letten op leeftijden en geslacht, en vooral de 'klik' die ze met elkaar hebben, lijkt belangrijk te zijn. Een groep moet zo samengesteld zijn dat er voldoende kans is om mensen te ontmoeten met wie het klikt.

Uit de gesprekken met leidinggevendens blijkt echter dat van beleid ten aanzien van de samenstelling van de groep of het netwerk veelal nauwelijks sprake is. Er is vaak wel een soort natuurlijke orde in de inzet: veelal worden vrijwilligers pas betrokken als er geen mantelzorgers of andere persoonlijk betrokken netwerkleden te vinden zijn of wanneer deze allemaal al zijn afgehaakt.

Handreikingen voor de praktijk

Ten aanzien van zeggenschap binnen netwerkkondersteunende activiteiten wordt geadviseerd:

- Bij klantgerichte werkwijzen de wensen van de klant als uitgangspunt te nemen voor de keuze voor en inrichting van netwerkkondersteunende activiteiten;
- Bij omgevingsgerichte werkwijzen streven naar het bieden van zoveel mogelijk inspraak van zowel klanten als netwerkleden anders dan vrijwilligers;
- De klant en/of netwerkleden anders dan vrijwilligers expliciet en zo concreet mogelijk uit te nodigen voor het uiten van wensen. Het is aan te raden om in ieder geval aandacht te besteden aan wensen met betrekking tot:
 - het hoe en wat van de netwerkkondersteunende activiteit;
 - het moment van de netwerkkondersteunende activiteit;

- de duur van de netwerkkondersteunende activiteit;
- de frequentie van de netwerkkondersteunende activiteit;
- en het zelf kunnen maken van afspraken.

- Indien er een groep/netwerk wordt samengesteld, gaat het bij het bieden van zeggenschap ook om:
 - Invloed op de grootte en samenstelling van groepen en (te vormen) netwerken;
 - Aandacht voor de klik tussen de groepsleden;
 - Vrijwilligers pas betrekken als er geen mantelzorgers en persoonlijk betrokken netwerkleden te vinden zijn of wanneer deze zijn afgehaakt.

5.5 Voorwaarden

Waarborgen van continuïteit

Klanten en informele netwerkleden wijzen op het belang van het waarborgen van de continuïteit van de netwerkkondersteunende activiteiten. Het feit dat de vertegenwoordigers van de beide andere perspectieven over het waarborgen van de continuïteit geen uitspraken doen doet vermoeden dat hier binnen de organisaties nauwelijks aandacht voor bestaat.

Juiste match klant en 'de ander'

Daarnaast wordt ook gewezen op het belang van de juiste match tussen de klant en 'de ander' en de afstemming tussen behoefte(n) van de klanten en aanbod. Leidinggevendens wijzen in dit kader op het belang van een goede intake.

Duur en frequentie

Klanten en beroepskrachten geven aan dat netwerkkondersteunende activiteiten onderling qua duur en frequentie van elkaar verschillen. Een project kan een vastgestelde duur hebben, maar volgens de beroepskrachten hoeft dit niet te betekenen dat het project ook inderdaad eindigt. Opvallend

is dat er nauwelijks een relatie wordt gelegd tussen duur en frequentie en opbrengst van een project.

Verschillende respondenten wijzen er op dat het afbreukrisico door het overvragen van informele netwerkleden door klanten en/of professionals groot is. Vrijwilligers blijken voor een afgebakende periode tot schijnbaar oneindig actief te kunnen zijn als vrijwilliger. Dit geldt ook voor de overige netwerkleden. Alleen hebben vrijwilligers hier doorgaans meer zeggenschap in dan netwerkleden anders dan vrijwilligers. Bovendien is de beperkte inzetbaarheid van vrijwilligers een gegeven waar beroepskrachten niet omheen kunnen. Duidelijkheid over de duur van het als netwerklid in een ondersteunende rol actief zijn, lijkt voor elk type informele netwerkleden echter belangrijk. Bovendien geven zij expliciet het belang aan van goede afspraken met de klant over de frequentie van hun netwerkondersteunende activiteiten.

Uit de interviews ontstaat het vermoeden dat informele netwerkleden bij aanvang van hun netwerkondersteunende activiteiten meer hebben aan duidelijkheid over de frequentie ervan (dus hoe vaak) dan aan duidelijkheid over de duur ervan (dus hoe lang).

Communicatie

Voor alle perspectieven geldt dat communicatie van groot belang is voor het succes van werkwijzen. Het betreft hier communiceren over (het doel van) een werkwijze, voortgang en afronding en wat daarbij van de betrokken actoren verwacht wordt. Daarvoor is het van belang dat betrokkenen regelmatig, tijdig en 'proactief' worden geïnformeerd. Dit lijkt bij uitstek de rol van de beroepskracht omdat deze binnen het netwerk een spilfunctie vervult.

Relatievorming

Van veel groepsgewijze netwerkactiviteiten is het de bedoeling dat de deelnemers met elkaar of met betrokken vrijwilligers of netwerkleden anders dan vrijwilligers een relatie opbouwen. Soms lukt dat, maar niet elke deelnemer wil dat contacten buiten de geplande netwerkactiviteit een vervolg krijgen. Enkele onderzochte activiteiten hebben (mede) als

doel dat klanten in contact komen met andere wijkbewoners. In sommige gevallen lukt dit, in andere gevallen niet. Leidinggevendens wijzen er dan ook op dat je relaties niet kunt afdwingen, maar alleen de voorwaarden kunt creëren waarbinnen relaties kunnen ontstaan.

Vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers wijzen bovendien op het gebrek aan wederkerigheid (de klant doet niet iets terug voor de vrijwilliger/het netwerklid) en het feit dat de relatie voornamelijk functioneel van aard is. Mede hierdoor stellen zij dat het onderhouden van de relatie met de klant soms veel van hen vergt.

Middelen

Vanuit vrijwel alle perspectieven wordt gewezen op het belang van financiële middelen voor het verwezenlijken van activiteiten. Het is daarom van belang de kosten te bewaken, goede afspraken over financiën te maken en duidelijk te hebben wie waarvoor betaalt.

Daarnaast lijkt het hebben van of werken met methoden en technieken (bijv. een coachmap) het succes van een werkwijze te vergroten. Ditzelfde geldt voor instrumenten om de activiteit te evalueren. Ook wordt gewezen op hulpmiddelen als het kunnen beschikken over een computer, een actuele sociale kaart, e.d.

Het is belangrijk dat beroepskrachten voldoende tijd toegewezen krijgen om de beoogde doelstelling te bereiken (vooral door de gemeente). Daarbij is een flexibele inzet van vrijwilligers of beroepskrachten belangrijk. Verder moet bij de inzet van menselijk kapitaal worden gewaakt voor het overvragen van actoren, met name bij netwerkleden anders dan vrijwilligers.

Veiligheid

Veiligheid voor klanten, vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers wordt vanuit deze perspectieven gezien als erg belangrijk. Alleen leidinggevendens doen nauwelijks uitspraken over dit aspect.

Beroepskrachten zien veiligheid als het creëren van een veilige sfeer en er als beroepskracht op het juiste moment zijn en op het juiste moment afstand nemen.

Vrijwilligers hechten in het kader van veiligheid veel waarde aan het waarborgen van hun anonimiteit (door bijv. het afschermen van hun privételefoonnummer). Ook vinden zij het belangrijk te kunnen terugvallen op de kennis van professionals en/of collega-vrijwilligers.

Netwerkleden anders dan vrijwilligers wijzen waar het veiligheid betreft op het beschermen van informele netwerkleden tegen fysieke en mentale overbelasting.

Goede samenwerking en afstemming met andere organisaties

Vrijwel alle perspectieven (op die van de klanten na) wijzen op het belang van goede samenwerking en afstemming met andere organisaties. Dit laat in de praktijk echter vaak te wensen over.

Handreikingen voor de praktijk

Ten aanzien van de voorwaarden voor netwerkondersteunende activiteiten wordt geadviseerd:

- Tijdig en duidelijk te communiceren over:
 - Hoe de continuïteit van werkwijzen is gewaarborgd (wie neemt welke rol over en wanneer);
 - De ‘frequentie’ en ‘duur’ van werkwijzen (wie doet wat, hoe vaak en hoe lang);
 - De kosten die zijn verbonden aan werkwijzen (wat zijn de financiële kaders en wie betaalt waarvoor en hoeveel);
 - Het aanbod en tijdens intake afstemmen in hoeverre vraag en aanbod op elkaar zijn afgestemd;
- Zorg te dragen voor een juiste match tussen klant en vrijwilliger, netwerkleden anders dan vrijwilligers en/of beroepskrachten;

- Oog hebben voor de betekenis van (een gebrek aan) wederkerigheid in de relaties;
- Methoden en technieken -bij voorkeur effectief bewezen- beschikbaar te stellen voor vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers (hierbij valt te denken aan: intake-formulier, coachmap, etc.);
- Randvoorwaarden op orde te hebben (computer, sociale kaart, etc.);
- Een flexibele inzet van menskracht mogelijk te maken;
- Te waken voor het overvragen van actoren, met name van netwerkleden anders dan vrijwilligers;
- De anonimiteit van vrijwilligers te waarborgen;
- Te investeren in (betere) samenwerking met partnerorganisaties.

5.6 Competenties, begeleiding en scholing

Met uitzondering van het klantenperspectief wordt vanuit alle perspectieven gewezen op het belang van begeleiding en scholing. Beroepskrachten en leidinggevendenden geven aan dat scholing en/of begeleiding een vereiste is om de ‘omslag’ te kunnen maken. Het is daarbij van belang dat de scholing de vorm krijgt van: instructie, training, rollenspelen en/of het beschikbaar stellen van bronnen, terwijl het bij de begeleiding veel meer gaat om intervisie, coaching en/of gerichte begeleiding passend bij de betreffende netwerkondersteunende activiteit.

Beroepskrachten hebben vooral behoefte aan coaching of begeleiding op basis van eigen praktijkvraagstukken.

Voor vrijwilligers is het belangrijk dat eerst goed in kaart wordt gebracht wat zij kunnen en willen en dat de scholing en/of begeleiding hier op aansluit.

Netwerkleden anders dan vrijwilligers wijzen op het belang van de mogelijkheid van begeleiding of scholing voor informele netwerkleden. Een organisatie zou begeleiding en scholing moeten aanbieden aan diegenen die hier behoefte aan hebben

Vereiste competenties

Wat opvalt is dat er een aantal overeenkomsten lijken te zitten in de algemeen vereiste competenties van de actoren (anders dan klanten) betrokken bij netwerkondersteunende activiteiten, maar dat de meer concrete inhoud ervan per type actor kan verschillen. Daarnaast zijn er actor-specifieke competenties te herkennen. Daarom worden ze hier per actor besproken.

Competenties beroepskrachten

Beroepskrachten moeten beschikken over professionele kennis. Dit is kennis die de basis vormt van het professionele handelen (bijv. kennis van beperkingen en hoe daar mee om te gaan).

Bij organisatorische vaardigheden gaat het om het organiseren en in gang zetten van activiteiten en het faciliteren van klanten, vrijwilligers en netwerkliden anders dan vrijwilligers. Ook gaat het hier om analyseren en het op basis daarvan kunnen verdelen van taken.

Heel belangrijk is verder het goed in staat zijn helder te communiceren met de verschillende actoren betrokken bij een activiteit, met name met klant, vrijwilligers en netwerkliden anders dan vrijwilligers. Ook gaat het hier om het er voor zorgen dat relevante informatie tijdig op de juiste plek terecht komt.

Het actief bezig zijn met jezelf overbodig maken. Hiervoor moet je 'op je handen' kunnen zitten en de eigen inzet/inbreng van klanten kunnen waarderen en naast in plaats van boven de klant te staan.

Bij een open houding gaat het om goed kunt luisteren, vertrouwenwekkend zijn, niet oordelen en oprecht geïnteresseerd zijn.

Verder worden genoemd: creativiteit, zelfstandigheid en ondernemerschap.

Competenties vrijwilligers en netwerkliden anders dan vrijwilligers

Vrijwilligers en netwerkliden anders dan vrijwilligers moeten beschikken over professionele kennis en moeten daarnaast kennis hebben van de betreffende netwerkondersteunende activiteit. Ook wordt gewezen op het belang van levenservaring met name waar het mensenkennis betreft.

Verder is het van belang dat zij ondernemend zijn en goed zijn in praktische of doe-dingen. Daarbij kunnen goed ontwikkelde organisatorische vaardigheden, al dan niet verworven door eerder opgedane werkervaring, van pas komen.

Vrijwilligers en netwerkliden anders dan vrijwilligers moeten verder beschikken over een open houding die hen in staat stelt tot: blanco luisteren, doorvragen en mensen niet afhankelijk van zich maken.

Zij moeten daarnaast kunnen inspireren: vrolijk en enthousiast zijn, de groep erbij betrekken en klanten motiveren.

Ten slotte moeten vrijwilligers en netwerkliden anders dan vrijwilligers beschikken over een zakelijke houding die er voor zorgt dat de eigen rol en tijd goed wordt afgebakend.

Hierbij moet opgemerkt worden dat aan vrijwilligers eisen gesteld kunnen worden: het zijn een soort (onbezoldigde) werknemers, die zich vooral ook functioneel laten inzetten. Aan netwerkliden anders dan vrijwilligers kunnen ook eisen gesteld worden, maar in een veel beperktere mate. Bij hen is het vaker *'roeien met de riemen die je hebt'*, dan bij vrijwilligers.

Competenties Leidinggevenden

Het is opvallend dat er geen specifieke kennis wordt genoemd waarover een manager zou moeten beschikken. Wel wordt gesteld dat een leidinggevende zichtbaar moet zijn 'op de werkvloer', en over organisatorische vaardigheden moet beschikken die hem/haar in staat stellen beroepskrachten te ondersteunen en te faciliteren.

Ook moeten leidinggevendenden een open houding hebben en zich van 'onderop' moeten kunnen laten inspireren.

Verder moet hij/zij zelf kunnen inspireren door visie en betrokkenheid en enthousiasme uit te dragen over veranderingen die de organisatie wil doorvoeren.

Bovendien moet de leidinggevende een afweging kunnen maken tussen kosten en baten.

Begeleiding en scholing

Met uitzondering van het klantenperspectief wordt, vanuit alle perspectieven, gewezen op het belang van begeleiding en scholing van actoren in competenties die nodig zijn voor een adequate netwerkondersteuning. Beroepskrachten en leidinggevendenden geven aan dat scholing en/of begeleiding een vereiste is om de 'omslag' te kunnen maken. Het is daarbij van belang dat de scholing de vorm krijgt van: instructie, training, rollenspelen en/of het beschikbaar stellen van bronnen, terwijl het bij de begeleiding veel meer gaat om intervisie, coaching en/of gerichte begeleiding passend bij de betreffende netwerkondersteunende activiteit.

Beroepskrachten hebben met name behoefte aan coaching of begeleiding op basis van eigen praktijkvraagstukken.

Voor vrijwilligers is het belangrijk dat eerst goed in kaart wordt gebracht wat zij kunnen en willen en dat de scholing en/of begeleiding hier op aansluit.

Netwerklleden anders dan vrijwilligers wijzen op het belang van de mogelijkheid van begeleiding of scholing voor informele netwerklleden. Een organisatie zou begeleiding en scholing moeten aanbieden aan hen die hier behoefte aan hebben.

Handreikingen voor de praktijk

Ten aanzien van competenties, begeleiding en scholing van actoren (anders dan klanten) betrokken bij netwerkondersteunende activiteiten wordt geadviseerd:

- Beroepskrachten te selecteren op en indien nodig te begeleiden en/of te scholen in de competenties:
 - Professionele kennis (kennis van beperkingen en hoe hier mee om te gaan);
 - Organisatorische vaardigheden (ingang zetten activiteiten, taken verdelen en faciliteren van klanten, vrijwilligers en netwerklleden anders dan vrijwilligers);
 - Communicatieve vaardigheden (relevante informatie overdragen);
 - Zichzelf 'overbodig kunnen maken' (inzet klanten en informele netwerklleden weten te waarderen);
 - Open houding (goed luisteren, vertrouwenwekkend zijn, niet oordelen en oprecht geïnteresseerd);
- Vrijwilligers en netwerklleden anders dan vrijwilliger te selecteren op en indien nodig te begeleiden en/of te scholen in de competenties:
 - Professionele kennis;
 - Kennis van betreffende netwerkondersteunende activiteit;
 - Mensenkennis;
 - Organisatorische vaardigheden (vooral ondernemend en praktisch uitvoerend);
 - Open houding (blanco luisteren, doorvragen en mensen niet afhankelijk van zich maken);
 - Inspirerende houding (vrolijk en enthousiast zijn, de groep erbij betrekken en klanten motiveren);
 - Zakelijke houding (eigen rol en tijd goed bewaken);
- Leidinggevendenden te selecteren op en indien nodig te begeleiden en/of te scholen in de competenties:
 - Organisatorische vaardigheden (voor faciliteren en ondersteunen beroepskrachten);
 - Open houding (zich van onderop kunnen laten inspireren);

- Inspirerende houding (uitdragen van visie, betrokkenheid en enthousiasme voor organisatievernieuwingen);
- Zakelijke houding (kosten-baten afweging kunnen maken);
- Begeleiding en scholing:
 - behoeftegericht aanbieden;
 - te laten aansluiten bij reeds aanwezige competenties;
 - te laten aansluiten bij het soort netwerkondersteunende activiteit waar actoren deel van uit maken;
- Bij het aanbieden van begeleiding te denken aan werkvormen als:
 - Intervisie;
 - Coaching;
 - Gerichte begeleiding op de werkvloer;
- Bij het aanbieden van scholing te denken aan werkvormen als:
 - Instructie;
 - Training;
 - Rollenspelen;
 - Beschikbaar stellen van relevante bronnen.

Hoofdstuk 6 Slotbeschouwing; netwerkondersteuning in breder perspectief

Het idee van netwerkondersteuning is geboren in een periode van ingrijpende wijzigingen in de wereld van zorg en welzijn. In dit slothoofdstuk willen we ons onderzoek plaatsen tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen en de resultaten daarvan interpreteren in een wat breder perspectief. Daarbij willen we ingaan op 1) de algemene sociaal-culturele en maatschappelijk-politieke ontwikkelingen (de overgang van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving); 2) de rol van maatschappelijke organisaties in de wijze waarop zorg en welzijn worden aangeboden en georganiseerd en 3) de wijze waarop de hierboven genoemde ontwikkelingen doorwerken in de dynamiek tussen de verschillende perspectieven die in dit onderzoek steeds onderscheiden zijn (klanten, netwerkleden, beroepskrachten en leidinggevenden).

6.1 Ontwikkeling van de verzorgingsstaat

De opbouw van de verzorgingsstaat begint na de Tweede Wereldoorlog, maar komt in de 60er jaren pas echt op stoom. Behalve de achterliggende jaren van diepe economische crisis en sociale instabiliteit werd de opkomst van de verzorgingsstaat begeleid door een sterk emancipatorische geest. Inzet daarvan was de overdracht van zorgverlening in de privésfeer naar de publieke sfeer. In de privésfeer werd zorg voornamelijk verleend door vrouwen die veelal niet deelnamen aan het arbeidsproces. Om de participatie van vrouwen aan het maatschappelijke leven te versterken zou de zorg geprofessionaliseerd moeten worden. De pleitbezorgers van dit gezichtspunt stelden de staat daarvoor primair verantwoordelijk: de staat stond immers onder democratische controle en kon daardoor namens ons allen deze belangrijke rol van de 'vermaatschappelijking van de zorg' vervullen.

Maar het ging hier niet alleen om de emancipatie van de informele zorgverlener, maar ook die van de zorgvrager. Professionalisering van de zorg zou er toe leiden dat zorgvragers niet langer zouden zijn aangewezen op de goede wil en liefdadigheid van mensen in hun directe omgeving. Zorg

zou veeleer een recht moeten worden, waarin vanuit publieke voorzieningen zou moeten worden voorzien. Dit zou de zorgvrager voortaan ontslaan van paternalistische verhoudingen en van de verplichting tot dankbaarheid voor bewezen diensten.

Met de verzorgingsstaat verdween de informele zorgverlening dus langzaam uit beeld. Tenminste in ideologische zin. Want heel reëel was het beeld van een algehele vermaatschappelijking van de zorg niet. Bovendien ontstond als vrij snel een tegengestelde discussie, namelijk die over de 'grenzen van de verzorgingsstaat'.

6.2 Grenzen van de verzorgingsstaat

Al in de tweede helft van de jaren 70 van de 20^e eeuw werd de vraag gesteld of de verzorgingsstaat niet overvraagd werd en uit zijn krachten groeide. In deze discussie spelen op hoofdlijnen drie argumenten: 1) de onbeheersbaarheid van de verzorgingsstaat (vanuit de kritiek op de maakbare samenleving); 2) de onbetaalbaarheid van de verzorgingsstaat en 3) de demoraliserende invloed van de verzorgingsstaat.

Het wellicht belangrijkste argument in eerste instantie was de onbeheersbaarheid van de ontwikkeling van de verzorgingsstaat. Het uitvoeringsapparaat werd dusdanig bureaucratisch dat een efficiënte uitvoering van de verzorgingsstaat nauwelijks meer mogelijk bleek. Parallel daaraan komt meteen ook het tweede bezwaar in beeld: want met de onbeheersbaarheid werd de verzorgingsstaat ook onbetaalbaar. De claims bleven stijgen. De calculerende burger deed zijn intrede, mensen namen de verzorgingsstaatsarrangementen mee in hun afwegingen voor beslissingen die zij moesten nemen. Sindsdien is de discussie over de (toekomst van de) verzorgingsstaat ook voortdurend een bezuinigings- en ombuigingsdiscussie geweest.

Rond de millenniumwisseling trad ook een nieuw argument steeds meer naar voren: de verzorgingsstaat zou een on-

dermijnende invloed hebben op het burgerschap van het publiek. Burgers zouden veel te weinig op hun plichten worden aangesproken en het alleen nog maar over hun rechten willen hebben. Daardoor zouden burgers zichzelf nauwelijks meer verantwoordelijk achten voor het welzijn van de mensen in hun omgeving en voor de kwaliteit van de samenleving. Een argument dat vooral naar voren werd gebracht vanuit meer conservatieve richtingen in het politiek spectrum.

6.3 Naar een participatiesamenleving

Sinds 1 januari 2007 is in ons land de Wet Maatschappelijke Ondersteuning van kracht geworden (Wmo). Deze wet stuitte aanvankelijk op veel weerstand vanuit de oppositie. Het was een wet waarin vooral het CDA-streven naar een ‘zorgzame samenleving’ heel herkenbaar was. Ideëel gezien lijkt het hoofdthema van de wet ‘participatie’ of ‘meedoen’ te zijn: de wet spreekt iedere burger in de samenleving er op aan actief burgerschap te tonen (Jager-Vreugdenhil, 2012). Dat geldt zowel voor kwetsbare burgers, die vaak aan de kant staan, als voor weerbare burgers. Steunbehoevende burgers moeten zoveel mogelijk een normale plaats in de samenleving innemen. Weerbare burgers worden er op aangesproken mede verantwoordelijk te zijn voor de plek die kwetsbare burgers in de samenleving kunnen innemen. En alle burgers zouden meer betrokkenheid moeten tonen bij vraagstukken van de inrichting van onze samenleving. Want de kwaliteit daarvan is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Ondanks het aanvankelijke verzet lijkt de beweging die de Wmo inzette – meer verantwoordelijkheid naar de burger en overheveling van nationale verantwoordelijkheden naar de lokale, gemeentelijke overheden – vrijwel algemeen geaccepteerd te zijn. Weliswaar is er nog altijd discussie over de vraag hoever de verzorgingsstaat moet worden teruggedrongen, maar over de fundamentele noodzaak tot herijking van de verzorgingsstaat lijkt een grote mate van consensus te bestaan. Ook in dit verband wordt vaak de term ‘vermaatschappelijking’ gebruikt, nu echter in de betekenis van de overheveling van taken van de overheid naar de burger, omdat zij naar huidige opvattingen ten onrechte tot overheidstaken geworden zijn.

Deze veranderingen in de discussie over zorg en welzijn hebben ook de belangstelling voor de informele zorgverlening weer enorm doen toenemen. Een eerste signaal daarvan was de opkomst van de term mantelzorg. Later gevolgd door een term als ‘community care’ (Nederlandse vertaling: maatschappelijke ondersteuning) (Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, 2002; Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2002). In allerlei rapporten werd benadrukt dat het aandeel van de professionele hulpverlening maar klein is in verhouding tot alle zorg die door mensen onderling wordt verleend (Kwekkeboom, 2010). Tegenover het ideaal van een verregaande ‘vermaatschappelijking’ van alle zorg (overheveling van zorg van de privésfeer naar het publieke domein), komt er opnieuw aandacht voor de zorg die ondanks alle beschikbaarheid van professionele zorgverlening nog altijd door het eigen sociale netwerk en in de eigen privésfeer wordt verleend.

In het spreken over de plaats die de informele zorg inneemt, is het goed onderscheid te maken tussen de feitelijke situatie en de gewenste situatie. Onderzoek wijst uit dat – ondanks alle denken over emancipatie en de verzorgingsstaat – nog altijd het leeuwendeel van de langdurige zorgverlening plaatsvindt binnen het natuurlijke netwerk en de privésfeer en ook nog altijd vooral wordt uitgevoerd door vrouwen. Daarbij gaat het lang niet altijd om hulpverleningsrelaties tussen weerbare en steunbehoevende burgers, maar juist ook vaak om relaties tussen steunbehoevende burgers onderling. Te denken valt bijvoorbeeld aan het onderzoek van Lilian Linders naar een volksbuurt in Eindhoven (Linders, 2010).

Bekeken vanuit het perspectief van de gewenste situatie is er duidelijk sprake van verschuiving van accenten. De nadruk op de sociaal stabiliserende en emancipatorische betekenis van professionele zorgverlening heeft plaatsgemaakt voor een beklemtoning van de betekenis van informele zorgnetwerken. De focus van de beleidsmakers is momenteel primair gericht op de informele zorg. Professionele zorg moet pas worden ingevlogen op het moment dat alle ‘informele’ hulpbronnen zijn uitgeput. De professionele hulpverlening heeft een vangnetfunctie ten opzichte van de informele zorgverlening. In dit ideaalplaatje zijn weerbare

burgers in hoge mate bereid en in staat om kwetsbare mensen te helpen.

6.4 De maatschappelijke organisaties

Verleggen we de focus van de macro-ontwikkelingen naar de organisaties die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van zorg en welzijn, dan komt het verhaal in beeld van zorg- en welzijnsorganisaties die in de huidige tijd onder sterke ombuigingsdruk staan. Veel van deze organisaties moeten steeds opnieuw de discussie aangaan met de eigen klanten om te bekijken welke van hun ondersteuningsvragen door het eigen netwerk kunnen worden opgelost, zodat de organisatie alleen nog maar hoeft te voorzien in de ondersteuningsvragen die men niet zelf in eigen beheer kan oplossen. Zorg- en welzijnsorganisaties worden, met andere woorden, steeds meer gedwongen om tot een goede manier van afstemming en samenwerking met het informele netwerk te komen.

Gek genoeg betekent dit voor veel van die organisaties min of meer een beweging van terug naar af. Immers, veel zorg- en welzijnsorganisaties zijn van origine organisaties van burgers, voortgekomen uit het particulier initiatief en gericht op de leniging van de nood van kwetsbare burgers. Over de wijze waarop zij dat destijds deden kan natuurlijk uitgebreid gediscussieerd worden. Maar helder is in ieder geval dat veel van de betrokken organisaties ooit zijn opgezet om nood te lenigen waar mensen zichzelf niet meer konden redden. Zij zorgden voor een 'vangnet' onder de toen 'normale' onderlinge, informele zorgverlening.

Verstatelijking

Sinds de opkomst van de verzorgingsstaat zijn deze organisaties in geheel ander vaarwater terechtgekomen (Raad voor het Openbaar Bestuur, 2012). Zij zijn veelal de uitvoeringsorganisaties geworden van het overheidsbeleid inzake zorg en welzijn. De overheid maakte bij de realisering van de verzorgingsstaat in hoge mate gebruik van de bestaande infrastructuur. Dat wil zeggen dat al deze organisaties in toenemende mate afhankelijk werden van door de overheid gereguleerde geldstromen.

De voormalig particuliere organisaties moesten steeds meer gaan voldoen aan door de overheid gestelde regels en door de politiek gestelde doelen.

De professionalisering

Naast de 'verstatelijking' van de organisaties in zorg en welzijn, leidde de toenemende invloed van de overheid ook tot een versterking van de reeds ingezette professionalisering van deze organisaties. Met de ontwikkeling van wetenschap en techniek werden ook zorg en welzijn domeinen waar sprake is van voortdurende innovatie en ontwikkeling. Dat betekent ook dat er steeds hogere eisen gesteld werden aan de kennis en competenties van de werkers in deze domeinen. Met de verstatelijking werden de vereisten waaraan organisaties en hun medewerkers moesten voldoen vanzelfsprekend steeds formeler. De overheid organiseerde ook het toezicht op de kwaliteit: de uitvoering van het beleid op het gebied van zorg en welzijn kon wel aan particuliere organisaties worden overgelaten, maar dat verplichtte de overheid er wel toe de kwaliteit van deze organisaties zorgvuldig te inspecteren.

Invoering van marktwerking

Met de jaren '80 van de 20^e eeuw deed nog een derde trend zijn intrede: de toenemende nadruk op ondernemerschap, rendement en marktwerking. Met het feit dat de verzorgingsstaat ter discussie gesteld werd, werd er door de overheid in toenemende mate op ingezet delen van de naar zich togetrokken verantwoordelijkheden terug te geven aan de zelfsturing van maatschappelijke krachten. Het beste voorbeeld daarvan is de markt. Op de markt ontmoeten vraag en aanbod elkaar en ontstaat vanzelf de meest optimale uitwisseling daarvan, gecoördineerd door de regels en randvoorwaarden die voor markten gelden. Dit betekende voor de organisaties dat zij zich nu naast overheid en professionaliteit ook in toenemende mate op de markt en de werking daarvan moesten oriënteren. Maatschappelijke (*non-profit*) organisaties gingen zich steeds meer gedragen als bedrijven (*for-profit*-organisaties). Steeds vaker gingen mensen afkomstig uit het bedrijfsleven leidinggeven aan zorg- en welzijnsorganisaties. Het *New Public Management* deed zijn intrede.

6.5 Weer terug bij af?

Zoals hierboven is geschetst is er in de afgelopen decennia dus sprake geweest van een ontwikkeling waarin een steeds grotere afstand is ontstaan tussen het private en het publieke domein in de sector zorg en welzijn. Er is sprake geweest van een verregaande verstatelijking en professionalisering. Deze werden in de 80' er jaren van de 20^e eeuw gevolgd door een beweging in de richting van meer marktwerking en een meer op de *for-profit*-sector gelijkende aansturing van maatschappelijke organisaties. In de laatste jaren komt er echter steeds meer kritiek op de ontwikkeling richting marktwerking in deze sector. Maatschappelijke organisaties lijken zich steeds meer bewust te worden van het feit dat 'vermarkting' niet de geëigende weg is om de burgerbetrokkenheid bij zorg en welzijn te bevorderen (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2012). Om die reden kan men een toenemende oriëntatie van zorg- en welzijnsorganisaties op burgers en de sociale verbanden waarin zij leven en functioneren waarnemen.

Deze ontwikkeling vormt de achtergrond voor de huidige aandacht voor netwerkondersteuning en netwerkgericht werken. Het lijkt erop dat in het netwerkgerichte werken gezocht wordt naar mogelijkheden om de kloof tussen het private (informele zorg, mantelzorg, natuurlijke netwerken) en het publieke domein (maatschappelijke organisaties) te overbruggen. De private verbanden waarin klanten een plek hebben worden in toenemende mate aangesproken op een mogelijke rol in het ondersteuningsproces, terwijl op publieke voorzieningen en de professionele zorgverlening steeds meer bespaard moet worden. Om netwerkgericht werken goed te kunnen laten slagen is het van belang om op een zorgvuldige wijze met deze kloof om te gaan. Het (informele) netwerk van klanten moet in zijn eigenheid erkend worden, namelijk als een in eerste instantie door persoonlijke banden gemotiveerde groep van betrokkenen. Zij kunnen niet zomaar voor publieke diensten worden ingezet. Andersom moeten organisaties en beroepskrachten hun publieke verantwoordelijkheid serieus blijven nemen.

Deze ontwikkelingen vormden de aanleiding voor ons onderzoek. En wel in het bijzonder voor onze keuze om in dit onderzoek vanuit *vier perspectieven* te kijken naar de *kritieke succesfactoren* van *netwerkgericht werken* en *netwerk-*

ondersteuning. Want alleen door vanuit deze vier perspectieven te kijken, krijgen wij de spanningen tussen die verschillende perspectieven pas goed in beeld: wie is eigenaar van welk probleem en hoe kunnen de verschillende belangen, wensen en verwachtingen goed op elkaar worden afgestemd?

6.6 Botsende zorglogica's

Welke dynamiek brengen deze ontwikkelingen te weeg in de diverse relaties tussen de formele en informele zorgverlening? Door vanuit verschillende perspectieven te kijken naar het functioneren van werkwijzen van netwerkondersteuning hebben wij die dynamiek in dit onderzoek scherper in beeld gekregen. Daaruit is onder andere gebleken dat het voor zowel organisatie als beroepskracht van groot belang is om helder te communiceren over de doelen, voortgang en afronding van een werkwijze en om ervoor te zorgen dat de verwachtingen bij de verschillende partijen goed op elkaar worden afgestemd. Dit vereist dat organisatie en beroepskracht helder hebben wat een werkwijze behelst en dat tijdens het traject regelmatig met de klant afstemming plaatsvindt over de opbrengst ervan. Dat laatste moet gebeuren in taal die klanten verstaan, afgestemd op diens concrete vragen en leefwereld.

Stijn Verhagen geeft in zijn proefschrift *Zorglogica's uit balans – Het onbehagen in de thuiszorg nader verklaard* (2005) een interpretatie van de vraagstukken rond de zorg in termen van verschillende, onderling regelmatig schurende en botsende zorglogica's.

Onzes inziens kan dit onderscheid tussen verschillende zorglogica's helpen enig inzicht te krijgen in de wrijvingen tussen de verschillende perspectieven zoals wij ze in ons onderzoek onderling vergeleken hebben. Kijken we immers vanuit deze onderscheidingen naar de verschillende perspectieven, dan valt op dat klanten en netwerkleiden in hoofdzaak redeneren vanuit een familiale zorglogica: de taal van onderlinge solidariteit en gemeenschapsgevoel. Beroepskrachten spreken in het algemeen de taal van de professionele logica. Zij stellen zich met hun deskundigheid in dienst van de klant. Zij staan daarbij voor de uitdaging steeds meer het netwerk van de klant als hun klant te gaan

zien. Vrijwilligers hangen vaak een beetje tussen de familiale en de professionele logica's in. Als het gaat om hun motivatie om vrijwilliger te zijn, uiten zij zich vooral in termen van de familiale logica. Maar in hun verantwoording van wat zij doen en waarom zij dat zo doen, komen zij soms dicht tegen een meer professionele logica aan. Leidinggevendens gebruiken in hun verhaal vaak de taal en terminologie van de politieke en economische logica.

Wanneer je tegen de achtergrond van het onderscheid van Verhagen kijkt naar de resultaten van de interviews met vertegenwoordigers uit de verschillende perspectieven, dan vallen direct bepaalde patronen op. Zo spreken burgers (klanten, netwerkleiden en in mindere mate vrijwilligers) in het algemeen de taal van de familiale logica, zeker als het over hun onderlinge betrekkingen gaat. Met name klanten kunnen over de organisaties en beroepskrachten soms ook in meer politieke (rechten) of economische taal (consumenten) spreken. Maar de familiale logica overheerst.

Beroepskrachten spreken over het algemeen de taal van de professionele logica: verantwoordelijkheid, verantwoording, kwaliteit en deskundigheid. Hun betrokkenheid is niet informeel, maar formeel. Zij moeten iedere stap die ze zetten en iedere maatregel die ze nemen kunnen verantwoorden op basis van hun deskundigheid en de regels die ervoor gelden.

Leidinggevendens tenslotte spreken voornamelijk de talen van de politieke en de economische zorglogica. Politiek voorzover het gaat om de politiek-maatschappelijke context van de hedendaagse zorgverlening en de ontwikkelingen daarin (*big society, small government*). De economische zorglogica is in zijn taal doorgedrongen door de steeds grotere nadruk op een marktgerichte, op rendement gerichte wijze van aansturing.

6.7 Schurende logica's rond netwerkondersteuning

Kijkt men vanuit deze analyse opnieuw naar de resultaten van de interviews, dan valt op dat succes en falen van vormen van netwerkondersteuning onder andere te maken zou kunnen hebben met de onderlinge wrijving van deze zorglogica's en de bijbehorende talen. Deze analyse maakt name-

lijk zichtbaar dat de betrokkenen vanuit de verschillende perspectieven voor een deel weliswaar hetzelfde willen of naar hetzelfde streven, maar voor een ander deel ook heel verschillende problemen hebben en moeten oplossen. Dit zou tot de veronderstelling kunnen leiden dat de mate waarin het lukt om de verschillende zorglogica's van de diverse betrokkenen op een goede manier onderling af te stemmen (of: onderling in balans te brengen) mede bepalend is voor het succes of falen van werkwijzen van netwerkondersteuning: hoe meer onderlinge afstemming van de verschillende manieren van denken en spreken, hoe meer slaagkans werkwijzen van netwerkondersteuning hebben.

Vanuit het perspectief van klanten bezien valt op dat zij in eerste instantie nog altijd geneigd zijn het privé-domein en het domein van de professionele zorgverlening strikt gescheiden te houden. Zij beschouwen de relatie met de professionele zorgverlener primair als een zakelijke relatie, waarbij de zorgverlener het probleem moet oplossen waarvoor hij is ingeroepen. Het feit dat de professionele zorgverlening in toenemende mate geïnteresseerd is in de netwerken rond klanten, is voor klanten nog niet vanzelfsprekend. Daarmee is niet gezegd dat deze netwerken niets voor hen betekenen. Integendeel, maar zij zijn geneigd dat als hun privé-zaken te beschouwen.

Vanuit het perspectief van netwerkleiden anders dan vrijwilligers bezien valt op dat zij hun betrokkenheid tot de klanten primair in persoonlijke, familiale termen verwoorden. Hun betrokkenheid bij de steunbehoevende burger is daarmee een heel andere dan die van de professionele zorgverlening. Beide logica's kunnen botsen als netwerkleiden het gevoel krijgen voor het karretje van de organisatie te worden gespannen.

Vrijwilligers blijken in de praktijk meer ingespeeld te zijn op de logica van de professionele zorgverlening en de zorgorganisaties. Dat hoeft ook niet te verbazen; zij worden vaak vanuit de organisatie ingezet. Vrijwilligers melden zich immers meestal bij organisaties aan. In overleg met professionals wordt dan bekeken waar en op welke wijze zij kunnen worden ingezet. Dat betekent vaak ook dat organisaties meer aandacht hebben voor vrijwilligers (bijvoorbeeld in

een expliciet vrijwilligersbeleid) dan voor netwerkleden anders dan vrijwilligers. Opvallend is overigens wel dat vrijwilligers, sprekend over de motivatie voor hun inzet, vaak meer de termen gebruiken van de familiale logica: iets voor mensen willen betekenen en zoeken naar een zinvolle tijdsbesteding waar ook anderen iets mee opschieten.

Het zal nauwelijks verbazing wekken dat professionals vooral de taal spreken van de professionele logica. Voor hen is de omschakeling van een meer op de individuele klant gerichte naar een netwerkgerichte werkwijze primair een omschakeling naar een andersoortige (inzet van de) professionaliteit, die zich maar moeilijk laat verenigen met de gangbare manieren van werken. Zij beleven het netwerkgerichte werken vaak als een zelfstandige doelstelling *naast* de doelstellingen die zij in hun dagelijks werk al moeten realiseren. Voor hun gevoel komt er dus een extra ‘activiteit’ bij, namelijk om naast de reguliere zorgverlening ook op de netwerken rond klanten te letten of daar een bijdrage aan te leveren.

Opvallend is ook het feit dat professionals aangeven een soort *double-bind* te ervaren. Enerzijds worden zij er door eigen leidinggevers en in de taal van de *nieuwe beleidsvorming* steeds op aangesproken *te helpen met de handen op de rug of zichzelf overbodig te maken*. Anderzijds merken zij van de zijde van de klanten en de netwerken juist een sterk appel op hun bereikbaarheid, toegankelijkheid en blijvende betrokkenheid. Vanuit het perspectief van de klant en het netwerk bezien is de professional een wezenlijk bestanddeel van een goed functionerend netwerk. De betrokkenheid van de beroepskracht geeft de klanten en netwerkleden het gevoel dat het netwerk stabiel en betrouwbaar is en dat zij op professionele ondersteuning kunnen terugvallen als netwerkleden de benodigde deskundigheid missen, hun taken niet aankunnen of zich overvraagd voelen.

Dit betekent wat ons betreft dat de kreet dat professionals zichzelf overbodig moeten maken te simpel is. Wel moeten beroepskrachten op zoek gaan naar een andere rol in het ondersteuningsproces. Zij moeten zich scherp bewust zijn van de even belangrijke als bescheiden rol die zij kunnen spelen. Belangrijk zijn zij vanwege hun deskundigheid en

hun publieke verantwoordelijkheid. Bescheiden moeten zij zijn vanwege het feit dat zij in het leven van mensen altijd slechts professionele passanten zijn: mensen die tegen betaling op basis van een bepaalde diagnose of indicatie zijn toegewezen aan een klant om een bijdrage te leveren aan de beantwoording van diens vraag. De goede passant richt zich erop dat de betrokkene de benodigde zorg en ondersteuning ontvangt zonder daarin zelf de hoofdrol te willen spelen.

De taal van de leidinggevers wordt voornamelijk bepaald door de termen van de politieke en economische zorglogica's. Netwerkgericht werken is voor hen primair een voortvloeisel van het actuele beleid inzake de vormgeving van zorg en welzijn (politieke logica) en is nodig vanwege een gezonde bedrijfsmatige ontwikkeling van de zorgorganisatie onder voortdurende bezuinigingsdruk (economische logica). Het valt op dat leidinggevers hierin ook zelf een spagaat ervaren. Meerderen hebben in de interviews aangegeven te vinden dat de inhoudelijke redenen voor netwerkgericht werken leidend moeten zijn en niet het bezuinigingsargument. Er is geen enkele reden om te veronderstellen dat zij dit niet oprecht menen, maar tegelijk is duidelijk dat de druk en urgentie die zij ervaren er één is van de politieke en economische zorglogica's. Zij staan dan ook voor de voortdurende uitdaging deze druk te vertalen in een goede en hanteerbare visie op het netwerkgerichte werken.

6.8 Conclusie

Met dit onderzoek is het laatste woord over netwerkondersteuning en netwerkgericht werken nog niet gezegd. Eerder lijkt het erop dat het gesprek nog maar net begonnen is. Gezien de ontwikkelingen van de laatste eeuw is er momenteel sprake van een ingrijpende herschikking in de inrichting van onze samenleving. Soms lijkt het erop dat deze ontwikkeling gezien moet worden als een terugkeer naar vroeger tijden: de overheid wil taken en verantwoordelijkheden ‘teruggeven’ aan de burger.

Tegelijk maakt nadere beschouwing duidelijk dat van een simpele terugkeer geen sprake kan zijn. Daarvoor zijn de samenleving en de sector van zorg en welzijn te ingrijpend veranderd. De samenleving is sinds de jaren '50 van de 20^e

eeuw ingrijpend geïndividualiseerd, geseculariseerd en vereconomiseerd. De sector zorg en welzijn is sterk verstatelijkt en geprofessionaliseerd.

In plaats van te spreken over terugkeer is het beter om te spreken over nieuwe vormen van samenwerking tussen het publieke en het private domein: co-creatie.

Om daar goede doorgang aan te verlenen is het van groot belang te komen tot een goede afstemming tussen de ver-

schillende logica's die het veld van zorg en welzijn domineren. Dit vraagt van burgers om zich af te vragen hoe zij tegen hun eigen burgerschap en hun betekenis voor de samenleving aankijken, ook buiten hun publiek-maatschappelijke functioneren.

Het vraagt van professionals en organisaties om opnieuw de taal van de burger te spreken en aan te sluiten bij een nieuw ethos van onderlinge solidariteit en onderlinge zorgzaamheid.

Literatuurlijst

Baars, H.M.J., Uffing, J.T.F., Dekkers, G.F.H.M. (1990). *Sociale netwerkstrategieën in de sociale psychiatrie*. Houten/Antwerpen: Bohn Stafleu van Loghum.

Boydell, K.M., Gladstone, B.M., Crawford, E.S. (2002). "The dialectic of friendship for people with psychiatric disabilities". In: *Psychiatric Rehabilitation Journal*, Fall 2002, Vol. 26, Issue 2, P. 123-9 pages.

Brettschneider, E. en Wilken, Jean Pierre (2007). *Hoezo een netwerk? Onderzoek naar de aandacht voor sociale netwerken in de verstandelijk gehandicaptenzorg*. Amsterdam: SWP.

Brink, C. Sok, K. Verschelling, M. (2008). *De kracht van het netwerk. Empowerend en netwerkgericht werken in het AMW*. Utrecht: Movisie.

Hortulanus, R., Meeuwesen, L. & Machielse, A. (2000). "Eenzame naasten". In R.P. Hortulanus & J.E.M. Machielse (red.), *Wie is mijn naaste?* pp. 53-67. Den Haag: Elsevier Bedrijfsinformatie. Het Sociaal Debat, nummer 2.

Hendrix, H. (1997). *Bouwen aan netwerken. Leer- en werkboek voor het bevorderen van sociale steun in de hulpverlening*. Soest: Uitgeverij H. Nelissen B.V.

Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Kal, D. en Vesseur, J. (2003). *Dat we er zijn. Een appèl op het sociaal-cultureel werk door mensen met een verstandelijke beperking. Een onderzoeksverslag*. Amsterdam: Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid (IGPB)/Stichting Prisma.

Kröber, H.R.Th. (2008). *Gehandicaptenzorg Inclusie en Organiseren*. Pameijer.

Kröber, H.R.Th. & Dongen, H.J.van (1997). *Mensen met een handicap en hun omgeving. Bouwstenen voor anders denken*. Baarn: Nelissen.

Kwekkeboom, M.H. (2010). *De verantwoordelijkheid van de mensen zelf*. Amsterdam: HvA-Publicaties.

Lieshout, H. van (2010). *Zicht op kwetsbare groepen. Een onderzoek naar de mogelijkheden van sociale professionals om maatschappelijke steunsystemen uit te breiden naar informele zorg*. Utrecht: Universiteit van Utrecht.

Linders, E.A.H.M. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Onderwaater, A. (2003). *De theorie van Nagy. De onverbreekelijke band tussen ouders en kinderen*. Lisse: Swets & Zeitlinger.

Plempers, E., Van Vliet, K. (2003). *Community care: de uitdaging voor Nederland*. In: RMO Advies 25 De handicap van de samenleving (2002). Den Haag: RMO.

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (2002a). *Samen leven in de samenleving. Community care en community living*. Zoetermeer, RVZ.

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (2002b). *Beleidsontwikkeling verstandelijk gehandicaptenzorg. Achtergrondstudie uitgebracht door de Raad van de Volksgezondheid en Zorg bij het advies Samen leven in de samenleving*. Zoetermeer, RVZ.

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (2002). *Samenleven in de samenleving. Community care en community living*. Zoetermeer: RVZ.

Raad voor het Openbaar Bestuur (2012). *Loslaten in vertrouwen. Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt én samenleving*. Den Haag: ROB.

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2002). *De handicap van de samenleving. Over mogelijkheden en beperkingen van community care*. Den Haag: RMO.

Scheffers, M. (2010). *Sterk met een vitaal netwerk. Empowerment en de sociaal netwerkmethodiek*. Bussum: Coutinho.

Smit en van Gennep (1999). *Netwerken van mensen met een verstandelijke handicap. Werken aan sociale relaties praktijk en theorie*. Utrecht: NIZW.

Touwen, J. (2002). *Samen ben ik mezelf. De mens met een matige verstandelijke handicap en zijn sociaal netwerk*. Scriptie in opdracht van eindonderzoek SPH, Ichthus Hogeschool Rotterdam. <http://pdf.swphost.com/sph/samen.pdf>

Veldboer, L. Engbersen, R. Duyvendak, J. Uyterlinde, M. (2008). *Helpt de middenklasse? Op zoek naar het middenklasse-effect in gemengde wijken*. Den Haag: Nicis Institute.

Verhagen S. (2005). *Zorglogica's uit balans. Het onbehagen in de thuiszorg nader verklaard*. Utrecht: De Graaff.

Verkooijen (2010). *Van inspraak naar invloed. Een lectorale rede uitgesproken op 20 april 2010*. Almere: Lectoraat Klantenperspectief in ondersteuning en zorg van Hogeschool Windesheim Flevoland; 2010.

Verkooijen L. en Canwood R. (2011). *Steunkring in (be)werking. Een onderzoek naar de mogelijkheden en onmogelijkheden van de inzet van mantelzorg en vrijwilligers binnen de (keten)zorg dementie*. Almere: Lectoraat Klantenperspectief in ondersteuning en zorg van Hogeschool Windesheim Flevoland.

Verplanke, L. en Duyvendak, J.W. (2010). *Onder de mensen. Een onderzoek naar mensen met beperkingen in vier stadsbuurten*. Amsterdam: University Press.

Verschelling, M. van de Lindt, S. (2010). *Handreiking Maatschappelijke Steunsystemen. Samenwerken aan participatie van mensen met een psychische kwetsbaarheid*. Utrecht: Movisie/Trimbos Instituut.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012). *Publieke zaken in de marktsamenleving*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wibaut, A., Calis, W., Gennep, A. van (2006). *De spin in het web. Onderzoek naar de effecten van projecten sociale netwerken voor mensen met verstandelijke beperkingen*. Utrecht: LKNG/NIZW.

Bijlagen

Bijlage A Resultaten klanten-perspectief

(K) = Klantgericht; (O) = Omgevingsgericht

1 Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Doel

Klanten lijken niet op de hoogte te zijn van een algemeen doel van netwerk ondersteunende activiteiten.

Duur en frequentie

De werkwijzen verschillen onderling wat betreft de duur van de projecten en de frequentie van de ontmoetingen tussen klanten en hun netwerk.

Zeggenschap (inspraak en invloed)

Bij klanten lijkt een behoefte te bestaan aan zeggenschap met betrekking tot het moment, de duur en de frequentie van de netwerk ondersteunende activiteit. In dit kader wordt bovendien het zelf kunnen maken van afspraken expliciet genoemd.

Op vrijdag ging ik altijd naar een vriendin koffie drinken en daarna gingen we breien. Daar moest ik wel aan wennen want het past niet in mijn schema. Het werd verplicht gesteld vanuit hier. Het kon niet op een andere dag omdat iedereen op vrijdagochtend moet gaan. Er werd geen rekening mee gehouden dat ik eigenlijk een andere afspraak had, met die vriendin. Ik ga erheen omdat het verplicht is gesteld maar het is niet vanuit mijzelf. Elke week is een beetje te veel, liever om de week. (O)

De coach komt één keer in de twee, drie weken, en we spreken af via de email. Hij komt me helpen in geestelijk zware tijden. Hij begrijpt mij heel goed en de relatie is uitstekend. Hij komt hier en dan praten we alles door en dan gaat hij weer weg. Hij komt nu een jaar en hij blijft onbeperkte tijd, zolang als ik wil. (K)

Ik heb het gevoel, dat zei ik ook tegen [Naam], ik wil uit de schuldsanering. Ik wil het zelf doen. Dan heb ik wel de garantie dat ik nooit uit de schulden kom, maar dan heb ik wel veel meer rust dan nu. (K)

Klanten geven aan het belangrijk te vinden dat er naar hun wensen met betrekking tot het hoe en wat van de netwerk ondersteunende activiteit wordt geluisterd en dat er getracht wordt daarop aan te sluiten met de invulling ervan.

Wij zijn nu in de fase van: wat zoek ik eigenlijk, wat vind ik leuk om te doen. En dan te kijken van: is dat haalbaar, wat kun je dan doen? (K)

Ze luisteren goed naar de wensen van de cliënten en passen zich daarop aan. Daar ben ik heel erg tevreden over. Als ons iets te binnen schiet dan moeten we dat aangeven en dan kunnen we wat ondernemen. Zoals met z'n allen ergens drinken of wat anders en dat is wel gezellig. (K)

[Beroepskrachten moeten] goed luisteren naar zijn wens en daar kunnen ze juist alleen maar op aansluiten. En als diegene het niet goed aangeeft dan kunnen ze het moeilijk aanpassen. (K)

Ja, ik werk zelf op [naam locatie] op dinsdagavond en ik vind koken leuk en ik heb dat doorgegeven aan mijn mentor. Je kan het aan iedereen vragen wat je kan doen en gewoon helpen. (O)

De uitnodiging tot het kenbaar maken van wensen moet zo concreet mogelijk zijn en niet via allerlei vragen die er hooguit zijdelings mee te maken hebben.

En toen is ze bij me geweest voor het intakegesprek met allerlei vragen. Vragen over hoe ik in het leven sta zodat zij een beeld krijgt. Ja, ik ben heel makkelijk en open, maar achteraf - waren al die vragen nodig voor dit resultaat? (K)

Ook het laten kiezen uit een lijst van mogelijkheden lijkt een acceptabele optie voor klanten.

Op een gegeven moment werd er gevraagd of er belangstelling was om een keer uit te gaan naar een toneelvoorstelling of wat dan ook. Verschillende zeiden: ja, daar voel ik wel wat voor. Een man of vijf, zes, zeven wilden dat wel doen. Toen hebben ze een vergadering belegd met [naam beroepskracht] en die heeft het helemaal aangeslingerd. Ze had al een hele lijst waar we naartoe konden gaan. En ik ben drie keer weggeweest met tevredenheid. (O)

Daarnaast wordt het belang van een goede match tussen wens en de netwerk ondersteunende activiteit aangegeven.

Ze hadden mij ook gevraagd: je fotografeert heel graag waarom ga je niet bij zo'n club? Daar ben ik twee keer geweest en dat kost teveel geld met die lijsten. Maar dit vind ik wel leuk. Het is steeds wat anders. (O)

Bovendien wordt er op gewezen dat wanneer het gaat om een netwerk ondersteunende activiteit waarbij meerdere klanten betrokken zijn, de groep er dan samen uit moet komen wat er precies gaat gebeuren:

Als we wat anders willen, bespreken we dat met elkaar. Van de week zei [Naam] dat ze iets had bijgeschreven. Een ander had gezegd meer opera. (O)

De meesten hebben geen hekel aan koffie en wandeling, maar daarna zijn er toch mensen die het lang vinden. Ze moeten er wel een beetje een ochtend van maken. Dat is de andere kant. Als je te weinig aanbiedt en maar voor een uurtje moet gaan, denk je ook van dat is de moeite niet. (O)

Samenstelling groep/netwerk

Klanten die aan een groepsactiviteit of vriendennetwerk meedoen, hebben het veel over de samenstelling van die groep. Ze letten op leeftijden en geslacht, en vooral de 'klik' die ze met elkaar hebben lijkt belangrijk te zijn.

Ik vond het prima, ten eerste dat het twee vrouwen waren, daar kan ik beter mee praten dan met mannen (K).

Met één meisje kon ik goed praten en het leek haar ook wel leuk om een keer met mij de stad in te gaan. Maar ze was heel snel weer weg en dat vind ik wel jammer. Ze was 34. Ik ben 25. (O)

Ik ga niet naar de maaltijden. Ik vind oude mensen vervelende mensen. Ik vind hen vervelend, dus wil ik niet teveel met hen optrekken. De mensen met wie we naar het theater gaan zijn wel leuk. Er zitten wel ouderen tussen, maar daar heb ik niks mee. Die ouderen zeuren. Ze gaan ook naar de maaltijden. Dan hebben ze gegeten en hoor je ze alweer: dit was niet lekker, dit was duur. (O)

En ik kwam daar en het was meteen van: Ah, eindelijk een man erbij. Er waren ongeveer tien vrouwen. We zijn een keer naar de kerstshow geweest in Utrecht, hartstikke leuk. Allemaal dames. Kerstspullen. Loop ik met die vrouwen mee, wat kan mij het schelen. Ik vind het hartstikke leuk. (O)

Klanten wijzen daarbij op het belang van de omvang van de groep en de samenstelling ervan. Een groep moet groot genoeg zijn en dusdanig divers zijn samengesteld dat er voldoende kans is om mensen te ontmoeten met wie het klikt.

Je kunt nooit vier of vijf mensen bij elkaar krijgen die bij elkaar passen. Je kunt wel denken dat ze bij elkaar passen maar het is niet altijd zo. Waarom schuiven ze niet twee groepen bij elkaar als 'de klik' er niet is in een andere groep. Of maak de groep groter. Als je met z'n vieren bent en er vallen er direct al twee af dan blijf je met z'n tweeën over. Dat is te weinig! (O)

Als je met zijn tienden aan een tafel zit is er echt wel één die leuk is. Soms heb ik al zoiets van 'jij bent niks' en 'jij zeurt'. Je kunt kiezen met wie je wel om wilt gaan en wie niet. (O)

Ik denk dat klikt wel aardig met sommigen en met anderen weer niet maar dat houd je constant en dat is met alles zo. (K)

Een gemengde groep is best leuk. Met tien mensen in een groep is het over en weer kletsen. Dat is heel anders. Mannen en vrouwen hebben een andere taal daardoor is er meer gespreksstof. Het kan ook komen doordat ik uit een mannenwereld kom. Ik zit in een gemengde vriendengroep. (O)

Misschien zeg ik het een beetje cru. Als ze vijf stillen bij elkaar zetten wordt het een hele leuke vriendinnenkring. Snap je wat ik bedoel? Dat kan ook niet. (K, uit focusgroep-bijeenkomst)

2 Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten

Gewenste/beoogde opbrengsten

In de interviews geven klanten zelden aan op de hoogte te zijn van het formeel beoogde doel van de werkwijze. Eén klant vertelt dat hij/zij op internet heeft nagelezen wat het doel van de werkwijze is. Een andere klant noemt een ander doel dan binnen de betreffende werkwijze beoogd wordt.

Klanten kunnen uit zichzelf deelnemer van een netwerk ondersteunende activiteit worden of via een doorverwijzing. In het laatste geval kan het een professional betreffen, bijvoorbeeld een psycholoog of een niet-professional zoals een familielid of een lotgenoot.

Ik ben in een depressie geraakt door verschillende problemen. Ik ben bij een psycholoog beland en die heeft me naar dit project verwezen. Uit mezelf wist ik dit niet. (K)

Mijn dochters zeiden: Dan ontmoet je nog eens iemand. (O)

We kwamen daar via [Naam], een lotgenoot. We zaten te praten met de familieleden van de mensen met het syndroom en toen zei iemand: probeer eens [naam organisatie]. Toen zijn we daarbij terecht gekomen. (K)

De eerste en door klanten vaakst genoemde beoogde opbrengst is het bevorderen van contact en ontmoeting. Voor de klanten is dat een belangrijke reden om deel te nemen. Ze willen graag meer mensen ontmoeten. Ze hebben mensen nodig om op terug te vallen als er problemen zijn, als ze hun hart willen luchten of advies willen. Ze willen ook graag mensen om zich heen omdat ze graag gezelligheid willen. Soms geven ze ook aan dat ze eenzaam zijn.

Ik woon hier al veertien jaar maar ik mis een passend contact waarvan ik zeg “dat vind ik leuk” en iemand op mijn denkniveau, dat is best lastig. Je kan een praatje maken met de burens, vrienden. Maar iemand met een stukje ondersteuning dat is wat ik zoek. (K)

Dan sta je niet overal alleen voor. We hebben niet veel familie meer en we staan er alleen voor. (K)

Ik heb me opgegeven om mijn sociale netwerk uit te breiden. Dat is omdat ik heel weinig vrienden en vriendinnen heb. (K)

Een tweede categorie beoogde opbrengsten die klanten aangeven, is dat ze kunnen werken aan zelfvertrouwen of het vertrouwen in andere mensen.

Ik was bij de dokter en die stuurde mij naar de psycholoog. Ik ben bij een psycholoog geweest omdat ik een lichte hartaanval had gehad en mijn vertrouwen ben kwijtgeraakt. Ik kan niet meer werken. (O)

Een derde categorie beoogde opbrengsten is een leuke activiteit kunnen doen.

Waarom ben je daarmee gestart? Ik wil meer uit huis en het is ook fijn voor mijn vriend. Hij kan iets voor zichzelf gaan doen wat hij leuk vindt. (O)

Tenslotte zijn er klanten met een specifieke en vaak praktische ondersteuningsvraag zoals hulp bij de opvoeding of bij het organiseren van de financiën.

Financiën daar heb je wel begeleiding bij nodig. Zonder begeleiding lukt dat niet. (K)

[Naam] is mijn probleemoplosser. Ja, dat vind ik eigenlijk wel een respectloze term om te zeggen maar het is wel zo. Als er iets is en het gaat slechter, geef ik dit niet altijd aan. Als ik [Naam] niet had kon ik in mijn oude patroon terugvallen. (K).

Feitelijke opbrengsten

De klanten vertellen of activiteiten leuk zijn of niet en of ze andere mensen in het project aardig vinden. Ook geven ze meer specifieke opbrengsten aan: dat ze mensen hebben leren kennen, dat het project goed is om zelfvertrouwen op te bouwen, of dat ze bepaalde praktische vormen van ondersteuning krijgen.

Klanten die aangeven dat ze mensen hebben leren kennen, geven ook aan dat de nieuwe contacten hun leven verrijken:

Dat je toch onder de mensen bent en dat je in ieder geval mensen met een andere beperking leert kennen en dat ze je leren accepteren met de normen en waarden die je hebt. Dat vind ik mooi. (K)

Het was leuk en ik heb gelachen. Het is heel prettig omdat je gewoon kunt aankloppen als je vragen hebt. Ze zijn mee geweest naar een hoorzitting. We hebben er echt wat aan gehad. (K)

Eén klant (O) geeft aan dat zijn project niet beantwoordt aan zijn eigen behoefte aan contact. Hij voelt zich nog altijd eenzaam. Dezelfde klant geeft wel aan dat andere groepen in hetzelfde project meer succes hadden:

Er waren ook kringen waar verkerings uit kwamen. Dat vond ik heel leuk. Dat was op een dag of een avond en je ging met z'n allen wat doen. Het was een gemengde groep en dat kan in principe ook in een vriendenkring. (O)

Verschillende klanten geven ook aan dat ze zich door het project sterker voelen. Ze hebben meer zelfvertrouwen of hebben dingen geleerd waardoor ze zelf beter in staat zijn om problemen op te lossen.

Het is heel succesvol geweest. Je weet waar je op moet letten en je wordt er zekerder van. Ze reageert heel positief op mij en ik ook op haar. (K)

Het zou natuurlijk heel goed kunnen dat het goed doorgaat. Ik heb inmiddels zoveel tools meegekregen dat ik wel weet hoe ik mijn zaakjes moet regelen. Maar als er een probleem voorvalt is het fijn dat [Naam] er is om het op te lossen. (K)

Wat ik heb geleerd? Mijn Nederlands is beter geworden en ik heb meer contacten met andere mensen en andere kinderen. Andere goede dingen in het leven; ik ben bijna niet meer alleen en taal gaat goed. (O)

Een hoop mensen krijgen meer zelfvertrouwen. Als je wilt krijg je meer contacten. Je breidt je kennissenkring uit. (O)

Ik heb geleerd, in het algemeen bij de gesprekken, dat ik niet voor problemen uit de weg moet gaan maar gewoon de hobbels moet nemen. En inderdaad, ik moet het nemen hoe het is en geen omweggetjes maar gewoon recht-door. (K)

Klanten geven regelmatig als opbrengst van een project aan dat ze concrete vormen van ondersteuning ontvangen:

Ze kijkt samen met mij of alles klopt en of ik de financiën goed heb gedaan. Ze kijkt of ik geen gekke dingen heb uitgehaald. (K)

Ik ben nu wel tevreden over hoe het gaat. Ik heb het gevoel dat ik na zeven jaar vechten bereikt heb wat ik wilde bereiken. Sowieso dat ik mijn kind bij me kon houden, dat iedereen die mij controleerde weg is en dat ik aan [Naam] een hele goede heb. Als ik niet alleen durf of als er conflicten zijn dat ze mee gaat. Er is hulp gevraagd in de buurt en ik heb nu twintig mensen die dag en nacht voor mij klaar staan. Hiernaast en hierboven mij. En bij school de hele rij huizen daar zitten kinderen die ook op die school zitten. Die leerde ik kennen omdat ik in de OR zit. Die ouders zeiden: als het eens moeilijk gaat bel me, dan mag [Naam] komen spelen. (K)

En dat ik niet meer elk dubbeltje honderd keer om moet draaien. Dat ik kan leven en mijn zoon een verjaardagsfeest kan geven. Hem kind laten zijn. (K).

Ik ben blij dat ik op deze manier de gelegenheid heb om uit te gaan. Ik ben een keer met mijn dochter en schoon-zoon weggeweest naar Amsterdam. Ze hadden voor mij kaarten meegenomen. Zelf doe ik het niet. Alleen weg gaan heb ik geen zin in. En dit is de uitkomst, want je gaat met meerdere. (O)

Net wat ik zeg, je hoeft niet in de rij te staan voor kaartjes. Alles is al kant-en-klaar. Normaal gesproken moet je toch bellen of je moet naar de schouwburg toe. Of bestellen via internet. (O)

Er worden door elke klant feitelijke opbrengsten genoemd. Deze vallen vaak samen met de doelen die ze zelf hadden met het project: bevorderen van contact en ontmoeting, vertrouwen opbouwen, een leuke activiteit doen, en hulp bij een specifieke ondersteuningsvraag. Daarnaast lijkt het van belang dat de netwerk ondersteunende activiteiten blijvend van aard kunnen zijn:

Normaal wil ik graag thuiszorg of kinderopvang maar die moeten mij ook opleiden. En dat is echt teveel voor mij. Wanneer ik terugkom van school ben ik bezig met de kinderen en daarna ben ik moe. Ik wil gewoon werken en een opleiding erbij is teveel. Ja, ik droom “als ik geld heb, ga ik samen met mijn kinderen op vakantie”. (K)

3 Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

M.b.t. Werkwijze

Twee klanten noemen het houden van een evaluatie als voorwaarde voor een goede netwerk ondersteunende activiteit. Eén klant noemde de continuïteit van de hulpverlening, hij/zij zou in paniek raken als die zou terugtrekken:

Een ramp zonder begeleiding. Ik weet het niet. Paniek. Je kan in paniek raken van wat moet ik dan doen. Ik kan alleen terugvallen op mijn broers. Van sommige dingen kan ik heel snel in paniek raken met ik weet niet hoe het moet. Dan zoek je een oplossing en dat heb je niet en wat dan? (K)

Ook de rol- en taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers of netwerkleden wordt genoemd.

De begeleiding is wel prima. Er gaan verpleegkundigen van hier mee en na de wandeling zeggen ze tot één uur en gaan ze weer weg. Ze gaan mee om te kijken of iedereen er is, een beetje een controlerende functie. Als ik niet ga zwemmen, komen ze daar ook wel achter. Je wordt aan banden gelegd. Dan bellen ze op. (O)

Op basis van de beschrijving die klanten geven van de procedures rond de netwerk ondersteunende activiteiten lijkt het van belang dat er minimaal aandacht is voor (1) 'klikt' het tussen de klant en de 'ander' en (2) het geven van complimentjes/goedkeuring waar mogelijk.

Ik heb een afspraak gemaakt en toen kwam [Naam] bij mij thuis een intakegesprek voeren. Ze zetten een aantal belangrijke punten op een rij om te kijken: wat voor mevrouw hebben we hier? Daarna heeft ze in de vrijwilligersgroep een passende coach gezocht. Toen kwamen zij samen op gesprek: ik kan [naam] wel aan [naam] koppelen, maar klikt dat? Vervolgens is [Naam], mijn coach, langsgesproken met de papieren en nog twee, drie keer gesprekken. Vanmorgen was zij nog hier toevallig. (K)

Eén keer in de twee weken komt ze langs. Er is ook een periode geweest van één keer in de week. Het bespreken hoe je met een kind om moet gaan en dit laten zien. [Naam kind] heeft een beetje een taalachterstand, daar hebben we ook over gesproken hoe dat naar voren gaat. Wat kan je doen om dat te verbeteren. Het is gewoon door een gesprek te hebben. Wat gaat er goed met het kindje en eventuele kleine aanpassingen maken. In principe doe je het gewoon goed. Dan heb je bijvoorbeeld, dat is een paar keer gebeurd, een opname met een camera erbij. Er zijn opnames gemaakt en die kon je terug zien. Dan was het: ga maar met blokjes spelen. Later konden we kijken hoe ik op haar reageer en hoe zij op mij reageert en dat later bespreken. En dat deed ik heel goed, was ik heel blij mee. Dat wist ik niet van te voren. (K)

M.b.t. Communicatie

Klanten duiden op het belang van het communiceren over activiteiten in de zin van de klant er aan herinneren of het doorgeven ervan.

Ik laat door mijn herseninfarct wel eens een steekjes vallen maar met die berichtjes blijf je op de hoogte. En ik heb een telefoonnummer dat ik kan bellen. (O)

Verschillende klanten geven aan dat ze heldere communicatie op prijs stellen. Twee andere opmerkingen betreffen de communicatie over de achterliggende bedoeling van de organisatie op netwerkondersteuning. Eén van de klanten geeft aan dat hij/zij hier nooit iets over hoort. Een andere klant vertelt dat het project tegenvalt omdat zijn/haar eigen verwachting heel anders was:

En dan voeg ik eraan toe dat ik van dit netwerk een heel ander idee had dan dat het in werkelijkheid is. Ik heb op internet gelezen dat versterk je netwerk een ondersteunende hulp is om passende contacten te vinden en ik dacht dat heb ik precies nodig. Mijn idee was: zij hebben een kaartenbak en daar zit een kaartje in: [Naam] wil graag scrabbelen, ik zeg maar wat. En daarnaast [Naam], die wil ook scrabbelen, die koppelen we. Dat beeld had ik. Er worden géén mensen aan elkaar gekoppeld. Er wordt individueel naar de situatie gekeken, op papier gezet en per individu gekeken en dan: [Naam], wat kunnen we met jou. Ik verwacht dat er een netwerk is, waar ik me bij aan kan sluiten. Nu moet ik een netwerk creëren. Dat vind ik duister en onhandig. Ja, dit vind ik onhandig en duister. Daar heb ik m'n bedenkingen bij. Het schept een grote verwachting. Ze komen zo in je leven dus je krijgt een verwachting en het resultaat is: zelf naar het buurthuis. Ik heb het beeld dat netwerk ondersteuning helpen bij het netwerk is. Als je er niks mee kan prima, maar zeg dat dan tegen mij. (K)

M.b.t. Relatievorming

Van veel groepsgewijze netwerkactiviteiten is het de bedoeling dat de deelnemers een relatie met elkaar of met betrokken vrijwilligers opbouwen en samen activiteiten gaan ondernemen, ook buiten de voor hen geplande bijeenkomsten om. Soms lukt dat ook en gaan ze elkaar als vrienden beschouwen:

Ik zie haar niet als begeleidster. Ik zie haar als een vriendin net als de anderen. Ze wilde met mij vriendinnen worden en daarom is ze erop gegaan. Als ik haar bel; heb je zin om volgende week dit of dat te doen, dan gaat ze echt wel mee! (O)

Maar niet elke deelnemer wil zelf ook dat de contacten buiten de geplande netwerkactiviteit een vervolg krijgen:

Het maakt me niet uit hoe oud ze zijn, ik neem ze hoe ze zijn. Als ze buiten de vriendenkring geen contact willen dan niet. Ik probeer het in de eerste instantie wel maar als ze het niet willen, zoals in de vakantie, dan niet. Ik lees met één, die zit op dezelfde voetbalvereniging als ik. En die heeft me meegevraagd van een stichting. En er is nog iemand van de vriendenkring. Als die wat minder in zijn vel zit dan beur ik ze op. , Ik heb zoiets van, kom op meiden, zet je humeur omhoog en dat soort dingen! (K)

Nee tussendoor niet. We komen niet bij elkaar voor de koffie. Ik spreek ze alleen bij die eettafel en verder niet. Ik ben niet zo'n visiteganger, dat hadden wij nooit. Met de burens ook altijd: heel goed, maar niet om binnen te halen of bij de mensen zelf op bezoek te gaan. Daar voel ik niets voor. Hield mijn vrouw ook niet van. Wat dat betreft houden we het gescheiden. (O)

Enkele onderzochte activiteiten hebben mede als doel dat klanten in contact komen met andere wijkbewoners. De klanten merken daar zelf soms wel, maar soms ook niets van.

Er komen wel andere mensen, daar praat ik ook wel eens mee. Toch wel heel andere mensen weer dan hier. Maak ik gewoon een praatje mee. Ook op de woensdagmorgen met het vuil opruimen dan kom ik ze ook wel vaak tegen in het bos. Dan vragen ze of ik dat elke week doe bijvoorbeeld. (O)

Deze klant vindt het zelf wel prettig om vooral met mede-klanten contact te hebben en zegt niet heel veel behoefte te hebben aan meer contact in de wijk:

Mensen van hier ken ik en dat vind ik wel fijn. (O)

Een andere klant geeft aan:

Mensen buiten psychiatrie ontmoeten zou fijn zijn. (O)

Van zijn eigen project zegt hij echter:

Nee, je praat alleen met mensen van hier, we zitten op een bankje een sigaretje te roken. (O)

M.b.t. Middelen

Een andere voorwaarde is geld of de betaalbaarheid van de netwerk ondersteunende activiteit. Drie respondenten geven aan dat er bepaalde grenzen zitten aan hun activiteiten, dat ze eigenlijk meer zouden willen maar dat ze het niet kunnen. Eén klant geeft wel aan dat hij/zij niet veel geld heeft,

maar dat dat geen probleem is. (K)

In de focusgroep-bijeenkomst wordt opgemerkt dat het ondernemen van activiteiten met een groep altijd geld kost en dat dit voor sommige deelnemers een te hoge drempel is.

Tijdens de focusgroep-bijeenkomst werd nog duidelijk dat klanten behoefte hebben aan hulpmiddelen c.q. handvatten om het eigen netwerk te kunnen (blijven) onderhouden. Ze hadden hierin meer ondersteuning verwacht, of het lukt hen onvoldoende om binnen de geboden projecten daadwerkelijk contacten aan te gaan.

Ik moet nu in m'n eentje aangeven wat ik leuk vind en ga in m'n eentje naar het buurtcentrum. Dus nog steeds alleen. Waar is het netwerk dan? Maar als ik ondersteuning vraag wil ik ook dat zij mij iets bieden in de vorm van een contact. In dit geval wordt mij niets geboden en er wordt samen gekeken wat is mogelijk. Maar ik ben niet van yesterday, dat kan ik zelf. (K)

Vriendinkringen zou wat zijn, ik heb drie bijeenkomsten gevolgd, ze zijn alle drie stukgegaan. Deze is nu ook stuk gelopen. Wat kunnen we ervan zeggen. Ik ben de enige die over is volgens mij. De vaste begeleider viel weg en dan kunnen er een paar niet en dan hebben ze geen zin, komen niet opdagen. Blijf ik alleen over. (O)

Ook andere deelnemers zijn verlegen met geboden instrumenten en geven aan niet te weten hoe ze er zelf verder mee kunnen:

Maar in feite, zoals ik het zie, dat plan maken is leuk en aardig maar ik kan er verder niets mee. Ik heb er ook niets mee gedaan. Het lukt niet om er wat mee te doen. Weet je waar je mee zit, mensen die bij [naam organisatie] komen hebben allemaal wat. Ik heb zoiets, ik maak mijn eigen plan. Je kan wel wat maken, maar als de persoon het niet kan uitvoeren heeft het dan wel zin? (K)

4 Competenties netwerk ondersteunende actoren

Competenties vrijwilligers en netwerkleden

Aan de respondenten is gevraagd of ze vinden dat de vrijwilligers of netwerkleden die hen ondersteunen aan bepaalde eisen moeten voldoen. Sommige klanten geven aan dat er geen eisen nodig zijn, dat in feite iedereen de rol van vrijwilliger of netwerklid op zich kan nemen. Maar de meeste klanten noemen wel bepaalde eisen.

Het meest prominent komt uit de interviews met de klanten naar voren dat ze het belangrijk vinden dat de vrijwilliger of het netwerklid er voor hen is, dat ze goed de tijd voor hen nemen. Ze hebben daardoor het gevoel dat er echt tijd en aandacht voor hen is, dat er goed geluisterd wordt en stellen dat zeer op prijs:

Soms word je inderdaad emotioneel en dat heb je met die gesprekken. Hij neemt gewoon de tijd er voor. Als er dingen zijn, wat je op dat moment dwarszit, dan zegt hij "als er iets dwarszit dan moet je dat zeggen, dan gaan we er over praten". En dat vind ik gewoon heel leuk op zijn manier. Ik weet niet hoe andere consultants, medewerkers dat doen maar [Naam] doet dat heel erg perfect in ieder geval. (K)

De respondenten noemen ook vaak het enthousiasme of de vrolijkheid van de vrijwilligers of netwerkleden die hen ondersteunen. Vrijwilligers die een groep begeleiden moeten enthousiast zijn om te zorgen dat de hele groep betrokken is en meedoet. Vrijwilligers of netwerkleden die individuele klanten ondersteunen moeten enthousiast zijn om de klanten te motiveren om activiteiten te ondernemen.

Ze laten op hun manier zien dat ze lol kunnen hebben met mensen met een beperking en dat vind ik gewoon top. (K)

Ze is er al voordat wij aankomen. Ze trekt je naar binnen. Je ziet dat een heleboel mensen terughoudend binnen komen, maar [Naam] trekt je erbij. Er zijn er twee die zitten heel zielig op hun nageltjes te bijten. Het komt door haar dat die mensen opbloeien. Als je van jezelf spontaan, happy bent, dan gaat de groep ook wel mee. (O)

De klanten vinden het in enkele interviews ook belangrijk dat de vrijwilligers daadwerkelijk iets voor hen kunnen betekenen, dat ze kundig zijn en verstand hebben van het onderwerp waarop ze ondersteuning geven. Maar ook dan noemen ze dat in combinatie met de aandacht of het enthousiasme.

[Naam] luistert echt naar je en doet wat met je problemen. Als mensen niks doen gaan ze mij irriteren. (O)

Zij [de vrijwilliger] kwam op mij over als iemand met verstand van zaken. Dat gaf mij een heel goed gevoel. Ze steekt haar tijd en moeite in je, ze verdiept zich in je, ze krijgt geen euro betaald. Dat vind ik een pluim waard. Ja, heel oprecht, absoluut. (K)

Hele goede vrijwilliger. Loopt de benen uit haar achterste. Dat merk je omdat ze overal achter staat. Ze belt na en zoekt dingen uit. En ze is hier een keer geweest want ik had foto's gemaakt en die wilde ze graag hebben. En kom dan met je usb-stick en dan ga je even wat drinken. Kopje koffie en praatje maken. Ze is hier een uur geweest en lekker zitten kletsen. Het was gezellig. Was leuk. Ze kan praten en gesprekken uitlokken en ze doet er een hoop voor. Ze is vriendelijk. (O)

Als het complex is dan moet ze daadkrachtig optreden en als het even ontspoord moet ze de karretjes even weer op de juiste rails zetten. (K)

Het is een hele slimme vrouw, die met een half woord mij snapt. Het is prettig praten. (K)

Competenties beroepskrachten

Aan de geïnterviewde klanten is ook gevraagd welke eisen ze aan beroepskrachten stellen. Klanten vinden het belangrijk dat ze er voor hen zijn, maar ze verwachten geen permanente aanwezigheid of grote hoeveelheden tijd. De beroepskrachten moeten wel bereikbaar zijn als het nodig is, bijvoorbeeld als er plotseling problemen optreden. Van hen wordt verder een bepaalde afstand en deskundigheid verwacht waardoor ze de klant kunnen helpen problemen te analyseren en zelf de problemen het hoofd te bieden.

Contact in de familie hoort er altijd bij, vind ik. Meestal doe ik het zelf. Ik bel eigenlijk niet zo vaak maar ik krijg dan wel eventjes een hint van [Naam] om familieleden te vragen of die even kunnen helpen. Het moet ook eens een keer van mezelf uit komen. Ik vergeet dat soort dingen wel eens. (K)

[De begeleiders] sturen de boel een beetje aan, die zijn vrolijk en opgeruimd en springen erop in als iemand er niet is. Als ik kom dan is het altijd vrolijk. (O)

[Naam] zegt nooit nee, ze geeft wel aan als het niet uitkomt maar ik heb nog nooit 'nee' gehoord. Ze zegt je kunt het best alleen maar ik ga wel met je mee. (K)

Diverse klanten geven ook aan dat ze een bepaalde bejegening op prijs stellen: een open houding, die ruimte geeft aan de klant, niet paternalistisch maar wel in staat om vanuit deskundigheid de juiste aanwijzingen te geven.

Je hebt het gevoel dat zij ook open staat voor dingen. Ze komt niet over alsof ze de waarheid aan het pachten is. Het is haar beroep en ze is ook moeder van drie kinderen van verschillende leeftijden. Ze heeft veel meegemaakt en wie ben ik dan om te denken dat ik het beter weet? Ik heb mijn eerste kindje. (K)

Ik vond het wel fijn dat er een bepaalde afstand tussen ons was. Dat we niet alles van elkaar wisten maar als er iets was ik altijd bij haar terecht kon. Als hulpverlener heb je toch een bepaalde afstand en die afstand kan mijn moeder niet nemen en dat wil ik ook niet. Die staan toch wel dicht bij me. Geven volledig hun eigen visie en eigen mening die ze door proberen te drammen en [Naam] geeft dat niet. [Naam] is meer een vriendin geworden dan dat ik haar persoonlijke begeleider kan noemen. Niet zo'n vriendin dat ze mij niet laat nadenken over wat ik wil. Maar [Naam] kent mijn situatie en weet hoe ik kan handelen en hoe ik niet kan handelen. Waarin ze me kan sturen en waarin ze me alleen moet laten. (K)

Het is als heel prettig ervaren. Ze kunnen precies aangeven hoe je in elkaar zit en ze kunnen goed luisteren. Ze maakten geen dingen af, ze konden heel goed luisteren. (K)

Een concrete eigenschap waar de klanten prijs op stellen bij de begeleiders, is duidelijkheid. Dit gaat om helder taalgebruik en om het duidelijk stellen van grenzen. De klanten snappen waar ze aan toe zijn en wat ze wel en niet kunnen verwachten. De duidelijkheid moet gepaard gaan met begrip en met respectvolle communicatie.

Ik vind dat zij op een zeer correcte wijze te werk is gegaan. Ze weet haar plek, een goede presentatie en kan dingen goed verwoorden. Begripvol, ja prima, eigenlijk heel prima. Normen en waarden. Die waren duidelijk. (K)

Een heleboel mensen zien dingen als aanval. Je zegt: het gaat niet helemaal goed en je praat op een verkeerde manier met je kind. Mijn nekharen gaan dan overeind staan. En ik denk dan: je kan het op een andere manier brengen. Dat heeft [Naam] heel goed gedaan en daar luister je naar. Ze heeft zelf drie kinderen en ze is ook niet perfect. Dus als ik een foutje maak word ik niet afgerekend en wordt er gewoon getoond wat ik kan veranderen. (K)

Zij wist heel goed die grens te stellen over wat ze wel en niet ging zeggen. (K)

Je moet je wel eerlijk openstellen anders schiet het niet op. Ze moeten ook vragen stellen als je het niet durft. Open en eerlijk moet je zijn. Er moet wel een goede manier van vragen worden gebruikt maar daar zijn ze heel goed in. Waarom je iets denkt en dan moet je weer verder denken. (K)

Competenties klanten

De geïnterviewde klanten geven op enkele momenten ook aan welke eigenschappen ze zelf nodig hebben om goed deel te kunnen nemen aan een netwerk ondersteunende werkwijze. Deze opmerkingen gaan vooral over hun eigen houding. Klanten die individueel ondersteuning krijgen moeten open staan voor die hulp. Het kan lastig zijn om kritiek te incasseren. Het kan ook lastig zijn om hulp te vragen.

Ik denk gewoon jezelf open te stellen voor commentaar en het niet altijd als negatief zien. Wat een heleboel mensen toch hebben dat als er commentaar gegeven wordt, of een mening, dan gaan mensen er vaak tegenin. En dat is fout. Gewoon je open stellen voor suggesties. Het is natuurlijk wel eens lastig als iemand iets weergeeft waar je het absoluut niet mee eens bent. Dan moet je er over nadenken. Dat doe ik ook wel, kan wel eens een shock zijn, maar dan denk ik er rustig over na. En als het nodig is stel ik mijn mening bij. (K)

Anders ben ik ze meer tot last dan dat ze hulp willen bieden, dat is mijn gevoel. (K)

Klanten die aan een groepsactiviteit deelnemen geven ook aan dat een open houding belangrijk is. In de zin van niet te verlegen zijn maar ook in de zin van open staan voor diverse soorten activiteiten.

Het vraagt niks van de mensen. Je moet gewoon jezelf zijn. Niks bijzonders. Dat je open staat voor andere mensen en een praatje maakt met andere mensen. Ik ben niet verlegen dus ik babbel met iedereen over alles en nog wat. (O)

Wat mensen kunnen leren. Fatsoenlijk met elkaar omgaan. Mensen die alleen zijn zien dat er ook andere dingen zijn. Je hoeft het niet altijd met elkaar eens te zijn. Je bent niet steeds met dezelfde mensen. De ene houd van piano, de ander van opera. Je zit niet steeds met dezelfde opgescheept. Dat is leuk, de afwisseling. Zit je steeds met die oude zeurpieten. (O)

Sommige klanten geven ook aan dat ze niet voor iedereen open staan, en daarom niet in elk netwerk passen:

Was voor mij echt moeilijk. Moeilijk om kennis te maken met andere mensen hier. Ik praat of maak contact met sommige mensen van hier. De mensen van hier zijn totaal anders. Ziek of gebroken of drugs of drinken, maar ik hou er niet van. Ik maak niet contact met ieder mens hier. (O)

Sommige klanten geven aan dat juist hun problematiek zelf een drempel kan zijn om goed hulp te ontvangen vanuit een netwerk:

In het begin ben je, met wat je hebt meegemaakt, op je hoede. (K)

Ik ben een stuk prikkelbaarder dan vroeger, maar ja, doe je niks aan hè. (O)

Ik heb een hekel aan regels, daar schop ik graag tegen aan. Ik heb heel veel moeite om mensen nog te vertrouwen. Als ik iemand heel lang ken dan vertrouw ik diegene en laat ik meer van mezelf zien. Met klasgenoten is het van: oh leuk, dat had ik niet achter jou gezocht! Maar echt vriendschap zou ik niet met die mensen kunnen opbouwen. Ik zit ook in een heel ander leven dan mijn klasgenoten. Ik woon samen, studeer, werk en de rest woont bij ouders en dat

zorgt voor een kloof. Ik zorg ervoor dat het oppervlakkig blijft en dat doe ik bewust. Ik sta nu nog niet open voor nieuwe mensen, nu nog niet. (K)

Een van de klanten geeft aan dat hij zijn vaardigheden, werken met zijn handen, belangrijk vindt. Hiermee geeft hij ook aan dat hij het prettig vindt om in zijn project dat te doen waar hij goed in is. Hij is er trots op dat hij veel klussen kan doen.

Bijlage B Resultaten perspectief netwerkliden anders dan vrijwilligers

(K) = Klantgericht; (O) = Omgevingsgericht

1 Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Doel

Uit de interviews blijkt dat de netwerkliden niet duidelijk aan kunnen geven welk algemeen doel met netwerk ondersteunende activiteiten wordt nagestreefd.

Duur/frequentie

Uit de interviews blijkt dat sommige netwerkliden zeer lang tot en met schijnbaar oneindig verbonden zijn aan een werkwijze, familielid, vriend(in), kennis, buurman/-vrouw of bekende. Zo vertelt een van de netwerkliden die deelneemt aan een omgevingsgerichte werkwijze:

Veertien jaar geleden ben ik gekomen. (O)

Al een jaar of twaalf, heel lang heb ik al contact met [Naam] Eerst alleen en toen kwam er hulp van iemand uit de kerk. Maar ik ben zelf ook gehandicapt dus dat is wel een beetje veel. (K)

In andere gevallen zijn netwerkliden voor een kortere en/of meer afgebakende tijd verbonden aan een werkwijze. Zo kan een netwerklid duidelijk aangeven wanneer zijn/haar betrokkenheid afloopt:

Het is voor een jaar. (K)

Wat opvalt is dat er qua duur geen duidelijk verschil tussen klantgerichte en omgevingsgerichte werkwijzen valt waar te nemen. Sommige netwerkliden hebben een duidelijk afgebakende frequentie voor contact met de klant:

Ja, ik kom hier één keer per week. (O)

De reden hiervoor wordt door één van de geïnterviewden als volgt omschreven:

Ik ga één keer in de veertien dagen en dat vind ik eigenlijk wel genoeg. Niet iedere week. Want dan krijg je van die praatjes. Dan weet je haast niet waar je het over moet hebben. Eén keer in de veertien dagen heeft ze wel zoveel opgestapeld. Dan spuwt ze gelijk wel los over wat haar beroert en wat haar bezig houdt. (K)

Als netwerkliden dicht bij de klant staan kan de frequentie veel intensiever zijn. Wat onder meer blijkt uit de volgende uitspraak:

Ik heb jarenlang alleen met die [Naam] rondgezworven en pas de laatste jaren is daar structuur in gekomen. Ik heb het eerst een tijdje alleen gedaan toen kwam er begeleiding in beeld en hadden we gesprekken en de laatste jaren komt via [naam organisatie] betere en duidelijke begeleiding. (K)

Zeggenschap (inspraak en invloed)

Uit de interviews blijkt dat de zeggenschap bij de ene werkwijze groter is dan bij de andere. Dit lijkt onder meer samen te hangen met of de werkwijze klantgericht of omgevingsgericht is. Bij klantgerichte werkwijzen is meer sprake van invloed van de betreffende klant. Omgevingsgerichte werkwijzen hebben een meer 'democratisch' karakter, dus hierbij gaat het meer om inspraak. Met betrekking tot zeggenschap van de netwerkleden lijkt het vooral om inspraak te gaan.

Als we de speeltuin willen vernieuwen dan zegt [Naam] "dat kan niet, daar moeten we over vergaderen". (O)

Ik vind als ik naar het hele traject kijk dat je het netwerk moet helpen en moet ondersteunen. Nu word je als netwerk ingezet. Handig dat zij dat willen! Je hebt alleen geen zeggenschap, geen adviesmogelijkheid. (K)

Ze vult aan:

Ik denk dat als je als hulpverlener merkt dat het netwerk dichtbij staat, je dat netwerk er ook bij moet betrekken. Als je wilt dat het netwerk dit volhoudt, dan moet je hen ook ondersteunen. Dat had de kans van slagen wel kunnen vergroten als dit gebeurd was. Ik heb het idee dat het nu gezien wordt als: "een netwerk is mooi als ze werk uit handen nemen anders niet" . (K)

Samenstelling groep/netwerk

Netwerkleden vervullen hun werkzaamheden in de meeste gevallen in een netwerk van netwerkleden en professionals. De omvang van een dergelijk netwerk kan sterk variëren. Een passende omvang lijkt van belang voor een goed functionerend netwerk:

Hoeveel mensen nu in de commissie? De speeltuingroep is nu nog met z'n vieren, en de rondetafelgroep die is ontstaan naar aanleiding van de speeltuingroep, daar zijn we nu met z'n tien. (O)

Mijn zus heeft een groot netwerk, ze kent iedereen. Ze is niet eenzaam, woont samen, is lid van de vriendenclub. (K)

Je kan mijn zus beter een coach geven om haar netwerk te verkleinen. Je weet soms echt niet wanneer zij ze allemaal onderhoudt. (K)

Wij hebben weinig familie, sowieso weinig in [plaats]. Maar we hebben weinig familie waar ze op terug kan vallen. Wij zijn afhankelijk van buitenstaanders als het om A gaat. Wij zijn hier met zijn drieën en wij zijn heel close. [Naam]. heeft ons, [Naam], [Naam] en haar vrienden. (K)

2 Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten

Gewenste/beoogde opbrengsten

De informanten weten veelal niet wat het formele doel is dat een specifieke werkwijze nastreeft. De gewenste opbrengst van een netwerk ondersteunende activiteit is op basis van de gesprekken met de netwerkleden te duiden als 'een bijdrage leveren aan het oplossen van het probleem waarvoor hulp nodig is':

Toen was de hulpvraag heel anders dan nu. Toen was onze hulpvraag "leer [Naam] iets. Leer haar om met anderen samen te leven". Ik kon het haar niet leren, ze nam het van mij niet aan. Toen heb ik vervolgens kritiek geleverd op het feit dat ze het niet deden. Maar ze vonden de hulpvraag niet reëel. Ja de hulpvraag is geworden tot iets anders. (K)

De hulpvraag was dat [Naam] niet leerbaar was. Wij willen dat zij leert, als ze dan niet samen kan leven met anderen willen wij graag dat zij dat leerde. Dat was onze hulpvraag. (K)

Tevens wordt gewezen op het belang van reële verwachtingen met betrekking tot de opbrengsten:

Heel lage verwachtingen; glimlach of contact kan voldoende zijn. (O)

We hebben heel lang aangemodderd. Maar de hulpvraag was niet reëel. Ja, de hulpvraag is geworden tot iets anders. Tot alleen maar stabiel kunnen zijn. (K)

Feitelijke opbrengsten

In hun interviews spreken netwerkleden over zeer uiteenlopende opbrengsten. De meeste van deze opbrengsten hebben betrekking op de klant(en). In het algemeen zijn ze te duiden als 'zelf het gewone leven (weer) oppakken'.

Ze doet zelf boodschappen, (gaat) zelf op visite. Ze gaat met haar vriend naar concerten. Mijn zus heeft niet veel nodig. Er hoeft niemand aan het handje mee. Ze koken zelf. Als ze willen, kunnen ze in de gemeenschapsruimte mee eten. Misschien heeft zij genoeg aan die ene avond waar ze bespreken waar loop je tegen aan bijvoorbeeld bij vakanties. (K)

Andere opbrengsten hebben ook betrekking op de netwerkleden. Genoemd worden: het ontzorgen van de mantelzorgers en een leuke activiteit doen:

Ik denk zeker dat het positief is voor mijn ouders dat [naam organisatie] kwam. Mijn zus is heel ziek geweest, heeft psychoses gehad, dus ik denk wel dat het een stukje ontzorging is voor mijn ouders. (K)

En dan de meeste suggesties die daar uit gekomen waren werden opgehangen, onder andere straatbarbecue, taalcoach, burenhulp. (O)

Toen kwam de [naam project] en dat was een leuk feestje met een theatergroep en die heeft daar van alles uitgedeeld. En toen werd het publiek gevraagd over hoe je met elkaar om ging en dat werd een heel leuk toneelstukje door de mensen uit het publiek. (O)

In de focusgroep-bijeenkomst noemen de deelnemers als persoonlijke opbrengsten nog waardering in de vorm van ‘een twinkeling’ in de ogen van een klant, zich nuttig voelen door ‘het zien groeien van iemand’ en het ‘in de maatschappij blijven meedoen’ c.q. ‘het hebben van een zinvolle (dag)besteding’.

3 Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

M.b.t. Werkwijze

Voor het implementeren van een nieuwe werkwijze in een bestaande situatie wordt er op gewezen dat ‘voldoende tijd nemen’ een belangrijke succesfactor is:

Als je een organisatie gaat veranderen, implementeren van nieuwe werkwijze, dat doe je niet in een dag of half jaar. Dat doe je of met brute kracht of je geeft het de tijd. (O)

Uit sommige interviews komt het belang van regelmatige evaluaties als voorwaarde voor een goede netwerk ondersteunende activiteit naar voren:

Als je daar zo’n tijd hebt gewoond moet het een kop en een staart hebben. Misschien zijn we daar wel te strikt in. Ik vind gewoon dat je als je aan iets begint, dan begin je aan iets. Dan stel ik me iets voor en heb ik voornemens en die wil je waarmaken. Die ga je evalueren en later nog eens evalueren en daarna sluit je het af. Dat is voor mij de normale gang van zaken. Maar leven bij [naam project] is geen normale gang van zaken, dus wat kan je er van verwachten? (K)

Van belang lijkt ook dat er aandacht is voor de continuïteit in netwerkliden:

Zolang mijn ouders er nog zijn gaat alles nog via mijn ouders maar als zij wegvallen word ik volle contactpersoon. (K)

Ook wordt er gepleit voor het ondersteunen van en/of samenwerken met netwerkliden en hen niet te zien als ‘handjes’ of aanvulling op de professional.

Ik vind als ik naar het hele traject kijk dat het zo gaat en dat je het netwerk moet helpen en moet ondersteunen. Nu word je als netwerk ingezet van: “Handig dat zij dat willen!” alleen je hebt geen zeggenschap, geen advies. Je krijgt geen raad of iemand die het van je overneemt. Dat laatste was wel nodig want wij hadden ook nog onze broer. Dan sta je als netwerk dus met lege handen, nul ondersteuning, niks. (K)

We kregen een brief dat er een bijeenkomst werd georganiseerd met de vraag of we wilden komen en dat wilden we wel. Daar werd geïnventariseerd wat de talenten van ons waren en wat we wilden doen. En daarna hebben we een half jaar niets gehoord. Toen hebben we zelf het initiatief genomen en daarna is er weer contact geweest vanuit [naam organisatie]. (O)

De behandelcoördinator had gezegd dat er wel problemen zouden ontstaan. Ik werd daar boos om want als je problemen verwacht dan kaart je dat toch aan? Wij zijn er nu onwetend in gestapt. Je bent als bestandspleegouder ook geen professional want daar wordt er een heel netwerk aan hulpverleners op gezet, maar wij als netwerk krijgen haar zo van alsjeblieft jullie kennen haar al. (K)

Tijdens de focusgroep-bijeenkomst onderstrepen netwerklleden het belang van ondersteunen van en/of samenwerken met netwerklleden. Zij geven aan dat, hoewel zij waardering ontvangen voor hun inspanningen, het belang van hun rol niet altijd op waarde wordt geschat. Dit uit zich met name in het onvoldoende communiceren, afstemmen en uitwisselen met de beroepskrachten. Zo stelt een netwerklid dat hij het meeste behoefte heeft aan:

Vooral kortere lijnen tussen begeleiders en mijzelf. (O)

Ook lijkt de afstemming tussen hulpverleners onderling van belang:

Misschien moet de hulpverlening opgevoerd worden, maar ze moet één hulpverlener hebben die het allemaal aan haar vertelt. Daarom zeg ik ook het hoeft niet [Naam] te wezen maar er moet iemand boven staan. (K)

Als laatste komt uit de interviews nog het belang van de samenwerking tussen verschillende organisaties naar voren:

Ze heeft huishoudelijke hulp en verschillende artsen, maatschappelijk werkster, fysio, huisarts, rouwbegeleiding, maatjesproject en ons. De wijkagent komt ook regelmatig langs. Haar man is zeker niet makkelijk en ze zijn (een) aantal keren beroepsmatig binnen geweest. De wijkagent komt nu dus af en toe langs om te vragen hoe het gaat. Er zijn ongelooflijk veel mensen. (K)

Het belang van deze samenwerking wordt bevestigd in de focusgroep-bijeenkomst. Volgens de deelnemers laat de samenwerking tussen organisaties vaak nog te wensen over, vandaar het advies:

Ze moeten hun eigen jassen uittrekken, en samen een nieuwe jas aan gaan trekken. (O)

M.b.t. Communicatie

In het kader van de communicatie wordt de bereikbaarheid als belangrijke voorwaarde genoemd. Met name die van de professional, maar ook die van de overige netwerklleden komt aan de orde:

Wij zijn makkelijker te bereiken dan de hulpverleners. Als ik [Naam] bel dan krijg ik een bandje en dan moet ik afwachten of hij reageert vandaag, dat bedoel ik niet lullig maar als ze ons belt wordt er opgenomen. (K)

Meer communicatie zou heel prettig zijn. Communicatie moet beter en je mist een aanspreekpunt, mensen hebben verschillende diensten. Verdorie, had ik nu maar even iemand kunnen bellen wat het precies is. (K)

Een tweede belangrijke voorwaarde lijken goede afspraken te zijn, waar men zich aan houdt:

Eigenlijk had ik in het begin "Ach die mensen waar bemoeien ze zich mee". Maar ik begon steeds meer respect te krijgen. Mede door hun goede afspraken: dinsdagochtend was dinsdagochtend. [Naam] kon er op rekenen. Ze hebben er een lijn in gebracht. (K)

Verder wordt het belang van informatie en verspreiding ervan via informatiekkanalen geduïd.

Ik ken veel vrouwen die gestopt zijn, maar ik weet niet waarom ze gestopt zijn. Vroeger was het programma heel duidelijk, we kregen ook elke week een folder, maar dat krijgen we nu niet meer. (O)

Ook wordt warmte of menselijkheid in de communicatie gewaardeerd:

Toen we op vakantie waren las ik dat [Naam] binnen korte tijd van die kamer weg moest. We dachten dat het een proces was maar dat was ineens heel snel. Heel klinisch voor ons gevoel. Toen we terug kwamen van ons vakantie hebben we haar kamer leeggehaald voor ons gevoel vooral op een klinische manier. (K)

M.b.t. Relatievorming

Het onderhouden van de relatie met de klant blijkt veel van netwerklleden te vergen. Vaak ook is er geen sprake van wederkerigheid of in ieder geval minder dan bij 'normaal' functionerende netwerken zoals kan worden opgemaakt uit de volgende citaten:

Dat is heel langzaamaan gewoon veranderd. Maar nogmaals heel langzaam. Als je het aan haar vraagt zegt ze dat ik een vriendin van haar ben, maar bij mij is het moeizamer. (K)

Het is helemaal eenzijdig. Als je belt dan krijg je alles wat ze mankeert, dat was vorige week hetzelfde. Komt nooit verandering in en dat maakt het vreselijk zwaar. (K)

Dit heeft dan ook gevolgen voor de wijze waarop sommige netwerklleden klanten benaderen:

Ik neem ze maandag mee [naar opening expositie], maar als ik dat ga zeggen, doen ze het in hun broek. Ik probeer ze mee te nemen en vertel in de bus pas waar we naar toe gaan. Dan kan ik aan de hand van hun reactie kijken of ik er echt heen ga of niet. Het zijn enorme stappen die genomen moeten worden. Dat kan niet in een half jaartje. Dat mag niet verwacht worden van de deelnemers. (O)

M.b.t. Middelen

Het lijkt van belang dat er goede afspraken worden gemaakt over financiën. *Wie, klant of netwerklid, betaalt waarvoor?:*

Ik vind het schandalig dat ik voor mijn buurman naar de fysio moet rijden omdat de taxikosten te hoog zijn. Ik zou het wel doen, maar ik vind het schandalig dat het nodig is. (O)

Ja, ik wil iedereen wegbrengen. Ik moet naar die kade in Arnhem en dan reken ik wat ik kwijt ben aan benzine. (K)

M.b.t. Veiligheid

Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat de rol van netwerklid veel van netwerklleden vraagt:

De hulpverlener zegt het ook. Ze vraagt heel veel, ze zuigt je leeg. En ze vergeet dat andere mensen ook sores hebben. (K)

[Naam] kan je helemaal leegzuigen. Hij wil ergens altijd meer uithalen. (K)

Dit leidt bij netwerklleden dan soms ook tot de nodige frustraties:

Je kan bij haar doen en laten wat je wilt. Verrot schelden, aardig zeggen maar het helpt niet. (K)

Verdikkeme nog aan toe, je wilt best helpen. Er wordt wel heel veel op gerekend. Iedereen rekent er op. “[Naam] helpt wel met de verhuizing”, maar toevallig worden ze grootouders want hun schoondochter krijgt een kind en de dochter krijgt vier april de sleutel van (haar) eigen nieuwe huis. Ze haken af, met alle respect, eigen kinderen gaan voor. Dit is toevallig niet de eerste keer dat wij ook met handen en voeten gebonden zijn. (K)

Je bent zo machteloos. Je kan al je tijd erin steken maar hij doet toch zijn eigen ding. Ja, dat zit in de familie. Ik heb het van mijn vader. Als mijn vrouw niets had gezegd, had ik het nog gedaan, maar ik slaap nu stukken beter. (K)

In tegenstelling tot vrijwilligers lijkt door organisaties geen expliciete aandacht te worden besteed aan de veiligheid van netwerkleden anders dan vrijwilligers. Daarbij lijkt vooral het beschermen van netwerkleden tegen fysieke en mentale overbelasting van belang te zijn.

Feitelijk moet je gewoon als je ziet dat het netwerk er zoveel energie in steekt het netwerk beschermen en begeleiden. (K)

Als je achteraf zegt dat er een veel grotere kwetsbaarheid is wordt er gezegd: “Ja dat is zo”. Maar dat zeiden ze vooraf niet. Er is ook vanaf dag één bekend geweest dat het netwerk bestond uit mijn man en ik. Ik kan slecht tegen spanningen, maar daar werd geen aandacht aan besteed. Ik heb zelf veel extra klachten gehad dit jaar. Instanties zijn gewoon niet goed doordrongen. (K)

Stel ik ga bij zo’n groep zitten op de [naam werkwijze], hoe zit het met de veiligheid? Je hebt altijd te maken met groepsnormen. Zodra je een bestaande groep hebt en je komt er als indringer bij, begint het groepsproces te werken. Mijn vraag is of er daar rekening mee gehouden wordt. (O)

M.b.t. Begeleiding en scholing

Uit de interviews blijkt dat netwerkleden niet of nauwelijks worden begeleid en ook, dat er ook niet of nauwelijks ruimte is voor scholing. Dit gaat volledig in tegen de verwachting van één van de netwerkleden die stelt:

Ik dacht, toen wij ons aanmeldden als pleegouders, dat wij een bataljon aan mensen over de vloer kregen (om te) komen praten, maar er kwam niemand. Dan sta je als netwerk dus met lege handen, nul ondersteuning, niks. (K)

Het mislukken van het traject wijt zij dan ook mede aan het gebrek aan begeleiding en scholing:

Ik denk dat het met meer begeleiding beter was gegaan. Of [Naam] hier bleef weet ik niet, maar het zou beter gaan. Dan had er ook besloten kunnen worden of wij wel goede pleegouders zijn. (K)

Een ander netwerk lid maakt duidelijk dat een extra rol (die van zorgverlener) ook extra of nieuwe kennis vereist:

Ja, ik heb altijd vragen voor mijn moeder. Mijn moeder is 88 jaar. Ik zorg voor haar. Maar ik heb bijvoorbeeld vragen over hoe ik met mijn moeder om moet gaan. Ze heeft suiker en een hoge bloeddruk en ik heb weleens vragen over een rolstoel. En daar kan ik weleens met de beroepskracht over praten. (O)

Uit deze citaten valt vooral af te leiden dat als er behoefte aan is, dat er dan een mogelijkheid zou moeten zijn om begeleiding of scholing te krijgen.

4 Competenties netwerk ondersteunende actoren

Competenties netwerklleden anders dan vrijwilligers

Meerdere netwerklleden geven aan dat enige mate van altruïstisme van belang is om klaar te kunnen staan voor degenen die een beroep op je doen:

Mijn vader was reclasseringsambtenaar en die nam ook wel klantjes mee naar huis. Zo ben ik ook. Mijn vrouw zegt wel eens "Houd daar eens mee op!". Die probeert daar een rem op te zetten. (K)

Wij hebben geleerd, als er iemand in nood is, komen ze maar binnen. En wij laten iemand niet vallen. (K)

Ik denk dat een drijfveer ook is dat je het niet kunt negeren als je toekijkt naar iets wat niet goed gaat. (K)

Hoewel hun inspanning door henzelf veelal als vanzelfsprekend wordt beschouwd, worstelen netwerklleden ook vaak met hun rol, omdat ze zich in meerdere rollen tot de klant verhouden. Dit wordt bevestigd in de focusgroep-bijeenkomst. Het is een hele klus om daar goed mee om te gaan. Zo vervullen netwerklleden bijvoorbeeld zowel de rol van hulpverlener alsook de rol van echtgenoot, moeder, vriend(in), buurman/-vrouw of kennis, e.d.:

Ze voelt zich verplicht naar de ander. Daar heeft zij meer moeite mee als mij. Als ik geen tijd heb zeg ik dag [Naam]! (K)

Ik wil zelf het toezicht houden, maar ik moet het voorzichtig doen. Je hebt een dubbele rol. Ik wil ook niet dat iemand anders toezicht houdt. Ik wil het zelf doen en ik wil zo goed mogelijk communiceren met [Naam] Ik merk dat [Naam] dat ook doet. Dat we allebei ons deel doen, dat ik een stukje in de gaten hou en [Naam] ook. (K)

[Naam] zal altijd mij in een positie zetten dat ik moet kiezen. [Naam] veroorzaakt geen problemen die andere mensen ook hebben. Ze veroorzaakt problemen waarbij ik moet kiezen voor bijvoorbeeld mijn burens als [Naam] schreeuwt in het huis en ik haar vraag om het rustiger aan te doen zodat er minder geluidsoverlast is. Ik moet ook altijd kiezen tussen mijn man en haar. Wie is dan belangrijker? Mijn man of mijn kind? Zij zet me altijd voor die keuzes. (K)

Terug van vakantie hebben wij ons in de volgende situatie gestort. Mijn broer zat in een opvang. Toen werden wij gevraagd als opvang voor ons nichtje. De familie van haar moeder wilde haar niet. Mijn nichtje kwam wel eens bij de oma van haar moeder maar die band is over. Dus wij zijn gaan nadenken en wij hebben het gedurfd ons als pleegouders aan te melden. Dat ging mega snel. (K)

We zijn heel open naar elkaar [de klant] toe. En dat is heel belangrijk, want daar word je rustig en blij van. (O)

Daarnaast blijken sommige netwerklleden ook bemoeienis van de professional op het eigen leven te ervaren. Accepteren dat anderen zich met je leven bemoeien kan lastig, maar soms wel noodzakelijk zijn.

Je hebt gewoon met zoveel mensen te maken en het zijn allemaal buitenstaanders. In het begin vind je dat nog heel raar. Het zijn mensen die zoveel van je weten en dat wil je in het begin nog niet. Je wilt gewoon een gezin zijn en dat anderen zich er niet mee bemoeien. Tijdens dat loslaatproces kun je dat wel aangeven maar in het begin vond ik dat niet prettig dat zij zoveel impact hadden op mijn leven. Je gaat gewoon met je billen bloot. (K)

Verder wordt genoemd dat je moet beschikken over ‘een lange adem’ met andere woorden, de hulp/ondersteuning lang (soms jaren) kunnen volhouden:

Ja, iedereen moet een lange adem hebben met [Naam] (K)

Je moet hem kennen, begrip hebben (en) een vreselijk lange adem. (K)

Daarnaast beschikken netwerkleden ook over specifieke kennis die een beroepskracht vaak ontbeert:

Als netwerk zie je dingen van de buitenkant en ken je het verleden dus heb je nuttige informatie voor de hulpverleners om hun verder te helpen. (K)

Tijdens de focusgroep-bijeenkomst werd tevens gewezen op het belang van meer ‘professionele kennis’. Met ‘professionele kennis’ bedoelen zij: kennis over bijvoorbeeld beperkingen, aandoeningen, medicijnen en kennis over wat in sommige situaties wel of niet te doen. Het betreft hier dus kennis waarover de professional in zorg en welzijn in de meeste gevallen wel beschikt. Daartoe moet men ook bereid zijn om te leren:

Als er kuilen in de weg zitten dan heb ik niet genoeg om de jongens daar goed in te begeleiden. (O)

Soms heb je nog niet de professionele kennis om iemand goed [te begeleiden]. Bijvoorbeeld: één van de jongens heeft zwaar PDD-NOS en autisme, maar ik kan hem nog niet goed begeleiden. (O)

Sommige mensen komen één keer in de paar maanden. Je moet niet alleen komen koffie drinken. Je moet ook dingen willen leren. (O)

Netwerkleden hebben het verder vooral over de concrete dingen die zij doen, zoals: :

- Samen lezen;
- Samen Nederlands spreken;
- Museumbezoek;
- (Meedenken over) initiatieven t.b.v. het verbeteren van de wijk;
- Het opknappen van de wijk;
- Hand- en spandiensten (bijv. vervoer);
- Het bieden van een luisterend oor;
- Het houden van toezicht;
- Het zijn van een (mogelijk) steuntje in de rug.

In de interviews zijn deze doe-dingen te herkennen in uitspraken als:

Regelmatig ziekenhuisbezoek en noodtelefoontjes. Dat is in feite het enige wat wij voor haar kunnen doen. Ze zit bij officiële hulpverlening maar verder kun je niet zoveel. Ziekenhuisbezoek kan je wel mee en luisteren wat die arts zegt. (K)

We hebben een heleboel georganiseerd, zoals speeldag voor de kinderen, buurtbarbecue, met oud en nieuw versieren we de speeltuinen en daarmee werken de burensamen. (O)

Ja, het was een doorn in het oog met de containers in de schuren en allemaal kleuren. Dat is chaotisch. De verf zit er niet meer goed op en het oogt gewoon niet. Daar hebben we ook het een en ander voor gedaan. (O)

Competenties beroepskrachten

Netwerklleden zien de beroepskracht voornamelijk als diegene die zich bezig houdt met het oplossen van de grootste of meest urgente problemen van de klant. Het volgende citaat geeft deze opvatting treffend weer:

Ik vind het heel goed dat [naam project] er is. Wat ze doen is dweilen, rechtzetten en helpen. Dat is heel goed want dat is ook echt nodig. (K)

Verder wordt het belang van mensen in beweging kunnen krijgen aangegeven. Bijvoorbeeld via flair of enthousiasme, een geintje maken of complimentjes geven:

Het is een supervrouw, ze doet het prachtig. Ze heeft flair om op de goede manier met [Naam] om te gaan. Een geintje maken op [Naam] zijn niveau en hem complimentjes geven. (K)

Hij is zo enthousiast. Hij krijgt een dode olifant weer aan het lopen! Zijn inzet is geweldig, zijn enthousiasme en ervoor gaan. Er zijn mensen die hem heel overdreven vinden, maar wij hebben zoiets van hij is gewoon enthousiast en dat wordt je ook weer van hem. Het heeft een wisselwerking. (O)

Ook worden als belangrijke competenties van beroepskrachten genoemd: meeleven, zich kunnen aanpassen, inlevingsvermogen en rekening kunnen houden met de kwetsbaarheid van het netwerk of de netwerklleden:

Ze leven wel mee. Ik denk dat dat het verschil maakt. Als je in de week een uurtje praat dan denk je leuk en je luistert. Maar bij [Naam] en de mensen die daar waren, ze zijn in dat huis en ze leven met je kind. Ze kwamen meestal hier want ik vond het nooit zo prettig om daar naartoe te gaan. Ze leefden mee en ze pasten zich aan, ze staan heel dichtbij. (K)

Ik denk dat inlevingsvermogen belangrijk is. Mijn ouders komen uit het speciaal onderwijs dus dat is prima. Ga niet te kinderachtig praten. Met mijn zus is nagenoeg niks mis mee. Dus als je als klein kind gaat praten heeft dat geen zin. (K)

Wat wij hebben gemerkt is dat je, we hebben heel veel gesprekken gehad in de afgelopen vier jaar, [naam organisatie], [naam organisatie], [naam organisatie] en daar zagen we later een verslag van terug. Dat verslag klopt dan

wel maar had vaak wel heel scherpe randjes die continu mee blijven gaan. Die zinnnetjes zie je dan weer terug. Geen woord van gelogen maar je wil het niet op papier zien. (K)

Je wordt uitgenodigd voor gesprek, [Naam][de beroepskracht] was erbij en die ging na tien minuten naar huis en dat is zijn goed recht maar wij moesten dat als leken uitzoeken. Ik heb helemaal geen opleiding en we hebben het aardig gedaan maar het hoort niet zo. (K)

Bijlage C Resultaten vrijwilliger-perspectief

(K) = Klantgericht; (O) = Omgevingsgericht

1 Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Doel

Uit de interviews blijkt dat vrijwilligers niet duidelijk aan kunnen geven welk algemeen doel met netwerk ondersteunende activiteiten wordt nagestreefd en aan welke doelstelling zij dus meewerken. Zo antwoordt een vrijwilliger of zij op de hoogte is van het beleid van de organisatie waar zij voor werkt:

Niet direct. Ik krijg het niet echt mee hoe [naam project] werkt met netwerken. [Naam project] heeft wel veel contact met plekken waar je activiteiten kunt doen. Daar schenken ze wel heel veel aandacht aan denk ik. (O)

Na lang doorvragen stelt een vrijwilliger dat de opdracht/doelstelling waarmee zij het veld in wordt gestuurd is:

Eigenlijk een praatpaal (zijn). Zo zie ik het ook hoor. Dat is eigenlijk de hele functie. (K)

Een andere vrijwilliger antwoordt op de vraag: “Heeft u al een doel voor wat u met de cliënt wil/moet bereiken?”:

Nee nog niet. En kijk het kan na zes gesprekken wel het geval zijn. Dat ze dat in kaart heeft gebracht voor zichzelf. Maar vooralsnog niet. (K)

Weer een andere vrijwilliger geeft wel aan dat hij zelf bepaalde doelen heeft gesteld:

Ik heb een paar doelen met hen: tegen december moeten ze elkaar goed kennen en vertrouwen, zodat ze met elkaar op stap kunnen gaan. (O)

Duur/frequentie

Een vrijwilliger kan voor een afgebakende periode deelnemen aan een bepaalde werkwijze en/of betrokken zijn bij een project of klant. Op de vraag hoe lang een vrijwilliger blijft, volgt het antwoord:

Het is voor een jaar. (K)

Een vrijwilliger kan ook schijnbaar oneindig verbonden zijn aan een specifieke klant of werkwijze:

Al 12 jaar fiets ik met hem. [Naam organisatie] heeft mij benaderd. [Naam organisatie] heeft [naam organisatie] gevraagd voor iemand. We hadden een afspraak. Toen woonde [Naam] nog op een flat. We gingen kennis maken. Ik kan al op een tandem fietsen dus dat was geen probleem. We fietsen altijd in de zomermaanden. Als de klok verzet wordt niet meer. (K)

De frequentie kan wisselen per situatie. Uit alle interviews blijkt dat vrijwel alle vrijwilligers al een langere tijd actief zijn als vrijwilliger.

Zeggenschap (inspraak en invloed)

Uit de gesprekken met de vrijwilligers blijkt dat de meeste werkwijzen een bepaalde mate van vraagsturing c.q. invloed van de klant nastreeft, die door vrijwilligers als vanzelfsprekend lijkt te worden ervaren. Met name met betrekking tot het moment en de vorm en inhoud van de netwerk ondersteunende activiteit. Zo antwoordt één van de vrijwilligers op de vraag “Hoe vaak heeft u contact met de cliënt?”:

Dat hangt van de cliënt af. De ene wil elke week een afspraak en de ander wil er een paar weken tussen. Ik had een manisch-depressieve cliënt, de ene week was ze wat somberder en wilde ze afspreken. Het is heel wisselend en ligt eraan wie je hebt. (K)

En:

Je hebt een map met een stappenplan. Dat stappenplan kun je volgen. Maar is ook heel afhankelijk van hoe of waar die persoon zich bevindt. Je kan niet gewoon gedachteloos dat stappenplan volgen. Waar zit die persoon op dat moment? Stel je begint bij stap drie en die persoon is daar nog lang niet, dan ga je een stap terug. En als de persoon al bij stap zes is, dan begin je daar. Je bekijkt per persoon waar die persoon is. (K)

2 Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten

Gewenste/beoogde opbrengsten

Wat opvalt is dat waar het gewenste/beoogde opbrengsten betreft er vooral wordt gestreefd naar het zetten van kleine stapjes voorwaarts.

Ze zei zelf “als ik misschien op een acht kan blijven hangen straks, dan ben ik blij”. Nou goed dan is het toch spannend. Hoe is ze de volgende keer? Maar ze bleef wel op dat peil. Dingen ondernemen. Niet grote dingen, maar voor haar grote stappen. (K)

Verder zijn de gewenste opbrengsten volgens vrijwilligers te duiden als ‘contact en ontmoeting’:

Ze had ook behoefte aan koffie drinken bij mensen, ergens deel van uit maken. (K)

Ik hoop dat het mensen zijn die toch door de kennismaking met de anderen meer contacten krijgen. Al dan niet gekoppeld aan ‘het opbouwen van vertrouwen’ en/of ‘het ondernemen van een leuke activiteit’. (O)

Dat ze bijvoorbeeld één of twee heel goede vriendinnen heeft waarmee ze allerlei activiteiten kan ondernemen en dat ze die mensen ook vertrouwt. Dat ze vertrouwen heeft in die vriendschap. Als ze dat heeft dan zeg ik: dan is het mooi. Dat ze vertrouwen heeft in die vriendschap, want ze is altijd verlaten. (K)

Feitelijke opbrengsten

De feitelijke opbrengsten kunnen verdeeld worden in opbrengsten voor klanten en opbrengsten voor vrijwilligers.

Als opbrengsten voor klanten worden genoemd:

- Uitbreiden netwerk;
- Hoofd boven water houden;
- Stok achter de deur hebben;
- Ei kwijt kunnen;
- Leuke activiteit hebben.

Voorbeelden van het uitbreiden van het netwerk zijn:

Uiteindelijk heeft ze stappen genomen, mensen gebeld, één of twee, is ze naar school gegaan waar haar kinderen altijd op hebben gezeten om te vragen of ze daar zou kunnen helpen. Vanuit [een ander project] zat ze op een of twee clubjes, dansen en zwemmen geloof ik. Daarbinnen is ze ook gaan scouten: goh zullen we samen wat doen? Ja zelfstandig zaken/dingen doen. Zelfstandig de hond uitlaten, naar de supermarkt, rondje fietsen, naar de camping. (K)

Ik hoop dat het mensen zijn die toch door de kennismaking met de anderen meer contacten krijgen, wat ik dus regelmatig zie gebeuren. Er waren vier nieuwe mensen bij, maar die werden wel meteen opgenomen, zitten gezellig te praten tijdens het eten. (O)

Verder stelt één van de vrijwilligers dat de werkwijze de klant in staat stelt om het hoofd boven water te houden:

Ik denk dat [Naam] verdrinkt als [het project] een stapje terug doet. Hij heeft zijn begeleiding echt nodig. Voor dingen aan te sturen, voor de financiën, anders koopt hij elke week een nieuw mobieltje. (K)

Daarbij is het voor klanten belangrijk dat beroepskrachten en/of vrijwilligers een 'stok achter de deur' vormen:

Daar was ik bang voor, maar ze zei zelf ik moet gewoon even een schop hebben om op gang te komen. Dat gaf ze in het begin al aan. Die vertrouwensschaal was in het begin ook al wat hoger, ik heb vrouwen erin wat ik kan en wat ik wil maar ik heb gewoon even dat zetje nodig. En zo heb ik dat ook ervaren. (K)

Daarnaast lijken de werkwijzen volgens vrijwilligers ook te resulteren in meer basale, maar voor klanten niet minder belangrijke opbrengsten als 'je ei kwijt kunnen', of 'het hebben van een leuke activiteit':

Op een goede manier hun een avondje uit geven. Ik heb met drie theaters korting kunnen bedingen. Wat we ook hebben gedaan is een diner van te voren en daar wordt veel gebruik van gemaakt. Daar leren de mensen elkaar ook beter kennen. Daar heb ik ook bij het theater kortingen kunnen krijgen. Maar ook om mijn kaartje als begeleider dat ik die niet hoef om te slaan naar het kaartje van de mensen. (O)

Opbrengsten voor vrijwilligers zijn met name het hebben van een zinvolle (dag)besteding en de waardering die zij krijgen van klanten en de ‘organisatie’:

Ik ben van de straat en ik vind het fijn dat ik het van huis uit kan doen. Of ik nu in het weekend of ‘s morgens om zes uur achter de pc zit. (O)

En:

Laatst met de Kerst stond er iemand op en zei: “Ik wil je nou toch eens in het openbaar complimenteren met wat je allemaal doet voor ons”. Dat had ze niet hoeven doen, maar ik vond het hartstikke leuk. Met Kerst kwam er ook een die een kerststuk voor mij had gemaakt. (O)

Over de waardering die men van de ‘organisatie’ krijgt, is men overigens niet altijd even positief, maar dit onderstreept wel het belang ervan.

Met Pasen kregen we een paasei en met kerst ook wat, het gaat me niet om het geld maar het is wel een teken van waardering. Ik vind dat de gemeente er wat vaker aan zou moeten denken. En heel vaak, net zoals ik, ook werk overneemt van vaste krachten, jullie waarderen het veel te weinig. Ik verdien er geen geld mee en zoveel met mij. En sommige maken zelfs kosten. (O)

Als je geen geld krijgt voor dingen dan zijn de belangrijkste dingen gewoon waardering krijgen. Kan ik ook heel goed zonder, maar waar ik niet zo goed tegen kan, is niet meegenomen worden als er een feestje of partij is. Dat vind ik dus heel erg. (O)

“Je bent maar vrijwilliger”. Dat zeggen ze niet natuurlijk, maar dat voel je. [Een]vrijwilliger zweeft zo. Je bent het, maar je hoort er niet echt bij. (focusgroep, K)

Vrijwilligers geven tijdens de focusgroep-bijeenkomst nog aan dat het verder helpen van klanten hen “energie” en “voldoening” geeft en hen “blij maakt”. Het niet meer iets kunnen bereiken bij mensen is voor veel vrijwilligers dan ook een reden om te stoppen met vrijwilligerswerk.

3 Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

M.b.t. Werkwijze

Door vrijwilligers wordt weinig gezegd over de wijze waarop werkwijzen (tussentijds) worden geëvalueerd. Het belang ervan wordt echter als volgt geduid:

Volgens mij gaat A na afloop nog een keer bellen maar ik ben ook vrij om dat te doen. En dat ben ik ook van plan om een keer te doen. Het is ook open gehouden dat ze nog terug kan keren in het project. Ze heeft de tien stappen - vindt ze zelf - niet doorlopen. Ik vind dat wel. Ik vind het wel snel ja en daarom blijft het ook wel onder de aandacht bij mij. Ik heb wel het verschil gezien toen ze hier de eerste keer kwam en een halfjaar later. (K)

Terwijl een ander stelt:

We zitten in een kring, drinken nog even wat na. Praten over 'hoe vonden jullie het gaan en wat kon er beter'. Er wordt dan gewoon uitgesproken. Goed, vaak positief. En als er een puntje is 'dit kan beter of dit was goed' dan proberen we dat weer te verbeteren. Qua drankjes inkopen, timing of gewoon van alles. Maakt niet uit wat. Heel mooi eigenlijk. (O)

Eén vrijwilliger wijst op het belang van samenwerking met andere organisaties. Volgens haar zou dat leiden tot betere resultaten:

Er zou ook meer met thuiszorg samengewerkt kunnen worden. Mensen uit de thuiszorg zien veel meer en de drempel is dan veel lager. Dat zou ik ook promoten. Ik heb ook bij thuiszorg gewerkt. Wij hadden een gesprek met huisartsen, dat was vroeger altijd. Veel meer dan het nu is. Nu is het veel te weinig. En dan wordt er gezegd dat daar geen tijd en centen voor zijn. Maar dat zou wel heel goed zijn denk ik. Gewoon signalen opvangen en doorgeven 'van die vrouw is hartstikke eenzaam'. Ook met die vrouw praten; zou dat wat zijn. Daar moet je natuurlijk mee beginnen. (K)

En:

Alleen die contacten mis ik. Tussen [een ander project], [een ander project] en [naam project]. Dat vind ik gewoon heel erg jammer. Dat iedereen op zijn eigen houtje wat doet. (K)

Op basis van de beschrijving die vrijwilligers geven van de werkwijze lijkt het van belang dat er minimaal aandacht is voor (1) 'matchen tussen vraag en hulpaanbod' met het expliciet verkennen van de hulpvraag en het betrekken van het netwerk en (2) 'matchen tussen vrijwilliger en klant':

Ok, hoe gaan we dat aanpakken? Eerst hebben we haar huidige netwerk in kaart gebracht. Ze begint in een cirkel met familie daarna wordt er gekeken naar vrienden en kennissen en uiteindelijk krijg je een hele waaier en dan blijkt het dat ze veel mensen kent. Daar ga je mee aan de slag, hoe waardevol zijn deze mensen voor je? En dan blijkt dat er best veel mensen zijn die ze zou kunnen bellen. (K)

Het gaat zo in het werk; we krijgen een kennismakingsgesprek, samen met de beroepskracht. We gaan naar die persoon toe, wat is de hulpvraag en die persoon vertelt wat over zichzelf. We zijn daar met zijn drieën. Daarna is er bedenktijd en een week later belt de beroepskracht op. Wil je ermee verder? En als het allebei ja is heb je een match. Dan is het de bedoeling dat ik zelf die persoon opbel en een afspraak maak. Als hulpverlener kan je zeggen dat past me niet echt en andersom kan de hulpvrager dat ook zeggen van daar voel ik me niet zo goed bij. Na het kennismakingsgesprek kan je nog nee zeggen. (K)

Je moet ook goed kijken wie je aan wie koppelt. Je kan een heel jong meisje niet altijd koppelen met een oud iemand. (focusgroep, O)

M.b.t. Communicatie

In de meeste gevallen wordt overlegd met vrijwilligers of wordt telefonisch of per mail met hen gecommuniceerd. Regelmatig contact/overleg met de verantwoordelijke beroepskracht wordt daarbij door vrijwilligers erg op prijs gesteld:

Je kunt de contactpersoon bellen en vragen wanneer je wilt en dat doet ze ook. Dat schetste ik zonet ook even. Je hoeft maar te bellen of te mailen en ze komt of je krijgt hulpmiddelen. Ze mailt ook veel zelf met ideeën. Misschien heb je daar wat aan. (K)

Daarnaast wordt met (potentiële) klanten gecommuniceerd door middel van advertenties, nieuwsbrieven, flyers en e-mail:

[Klanten] lezen de nieuwsbrief in de krant bijvoorbeeld, of zijn geabonneerd op e-mail-nieuwsbrief, of ze lezen het vanuit theater. We hadden daar maandelijks in staan welke theaters we nog naartoe gingen. Vroeger was dat nog een papieren (versie) maar door bezuinigingen kan dat niet meer. (O)

M.b.t. Relatievorming

Wat opvalt aan de relatie tussen vrijwilligers en klanten is dat deze zich kenmerkt door een gebrek aan wederkerigheid; de klant doet niet iets terug voor de vrijwilliger. Er zitten grenzen aan de relatie. Deze is in essentie functioneel van aard:

Soms denk ik wel: "Ik kap er mee!". Het is altijd hetzelfde liedje. Altijd dezelfde mopjes. Hij zit dubbel van het lachen op de fiets maar daar reageer je dan niet meer op. (K)

Nee, ook met [Naam] moet je uitkijken dat je niet teveel voor hem doet. Want dan rekent hij er op. (K)

Zij verwachten een vriendschap, en van een vriendschap kan je altijd van op aan maar zo is het niet. Dat is niet de bedoeling. Je bent begaan met iemand. Ook daarin hebben we een training gehad aan het begin. Je moet er constant van bewust zijn, je bent niet bezig met een vriendschap maar iemand aan het begeleiden. Natuurlijk ben je begaan met de ander maar je houdt voor jezelf een grens in acht. (K)

Ik zou echt niet weten wie nog meer in zijn netwerk zit. Ik kom alleen om te fietsen en in de winter drinken we wel eens koffie. Zijn broer heeft wel mijn telefoonnummer. (K)

M.b.t. Middelen

Sommige werkwijzen gebruiken een methode die vrijwilligers in staat stelt om tijdens het proces verschillende stappen in een specifieke volgorde te doorlopen. Dit wordt zeer op prijs gesteld. Een voorbeeld hiervan wordt gegeven door de volgen-der-vrijwilliger:

Ok, hoe gaan we dat aanpakken? Eerst hebben we haar huidige netwerk in kaart gebracht. Tien stappen-systeem wat ik helemaal goed vind. Dus ik ga dat gewoon volgen en ik kijk hoe dat loopt. Dat loopt eigenlijk heel erg goed. Ik gebruik dat ook in andere trajecten. Het is heel overzichtelijk en simpel uit te voeren. Ja, je werkt gewoon met een model, een vierkant is het met een cirkel erin. In een cirkel en het wordt steeds groter. Ze begint in een cirkel met familie daarna wordt er gekeken naar vrienden en kennissen en uiteindelijk krijg je een hele waaier en dan blijkt het dat ze veel mensen kent. Daar ga je mee aan de slag, hoe waardevol zijn deze mensen voor je? En dan blijkt dat er best veel mensen zijn die ze zou kunnen bellen. (K)

Uit de gesprekken blijkt dat het beschikken over instrumenten vrijwilligers de nodige steun biedt in hun contact met klanten. Zo geeft één van de vrijwilligers aan hoe zij, aan de hand van een coachmap, heeft gewerkt:

Wat we eigenlijk hebben gedaan, is goed de vraag geformuleerd, wat is nou eigenlijk het probleem en zijn we daar op ingegaan. Ik heb gewerkt met een coachmap en dat hoeft niet, maar bij deze persoon was dat goed te doen. Deze mevrouw heeft aangegeven dat ze klaar was om het sociale leven weer op te pakken, maar dat ze alleen die zet in de rug nodig had. (K)

Er staan in die map ook allerlei adviezen voor de coach. Er zitten werkbladen in die gekopieerd worden voor de cliënt. Ja ik vind eigenlijk, ook inhoudelijk, de map ook wel een succesfactor. (K)

Voldoende menskracht c.q. de vrijwilliger niet overbelasten lijkt ook een belangrijke voorwaarde voor vrijwilligers. Zo vertelt een vrijwilliger:

Heb ik meer dan acht mensen dan gaat een van mijn vriendinnen mee als begeleider. Bij de Meregaard [theater in Amsterdam] is dat bij twaalf gasten die ik mee kan nemen. De organisatie doet ik in m'n eentje maar de begeleiding niet. (O)

Het is wel dodelijk vermoeiend hoor. In maart zijn er twee voorstellingen, in Lelystad zaterdagavond en zondagmiddag opera in Amsterdam. Dat is wel hectisch. Anders wil er wel een week tussen zitten. Voordat ik thuis ben is het één uur in de nacht en zondagmiddag om één uur daar zijn. Ik hoop dat het volgend seizoen weer goed is. (O)

Tenslotte blijkt tijdens de focusgroep-bijeenkomsten dat wanneer zeer veel verantwoordelijkheid bij één vrijwilliger komt te liggen, dus als er sprake is van overbelasten van de vrijwilliger, dit een grote bedreiging kan vormen voor de continuïteit van een project en het welzijn van de betreffende vrijwilliger.

Verder blijkt dat klanten af kunnen haken als de netwerk ondersteunende activiteit te duur is. Voor sommige vrijwilligers betekent dit een taak in het bewaken van de kosten:

Ik kijk heel erg naar de kosten want anders haken mensen af om de prijs van de kaartjes. Ik weet van de busreizen dat die mensen sparen, zegeltjes sparen om mee te kunnen gaan. (O)

M.b.t. Veiligheid

Wat opvalt, is dat bij vrijwel alle projecten de anonimiteit van de vrijwilligers wordt gewaarborgd:

Eén van de dingen die ik fijn vind is dat de hulpvrager onze gegevens niet krijgen. Dus als wij bellen of mailen is het afgeschermd. Ik kan niet getraceerd worden. Ze mogen onze gegevens niet hebben. Het is niet de bedoeling dat je je eigen verhaal bij de hulpvrager gaat zitten vertellen, het is niet de bedoeling dat je vrienden wordt in de zin van dat je de hulpvrager als vriend/vriendin beschouwt. (K)

En:

Hij heeft mijn mail maar niet mijn telefoonnummer. Want als hij dat heeft dan belt hij mij elke vrijdag: "Hé, het is mooi weer!" [Naam] raadde mij dit ook af. Anders heb je een constante beller. (K)

Verder lijkt het van belang om terug te kunnen vallen op de kennis van anderen, professionals en/of collega-vrijwilligers.

Laatste intervisie had iemand het gevoel dat die vast zat. Ik kom niet verder met die persoon, nee onmogelijk, kan niet, ik heb het gevoel dat ik vast zit. Hoe ga je daar mee om? De volgende keer: draag niks aan en ga volgende keer gewoon even wandelen. Hoeft niet per se een gesprek te zijn en er mogen stiltes vallen. Onderling wordt het ook besproken, daarna krijgen we een verslag waarin [Naam] [de beroepskracht] bijvoorbeeld ook haar ideeën aan-geeft. Ja, [Naam] (beroepskracht) maakt dit verslag zij is degene die dit coördineert. Er wordt een verslag gemaakt en naar ons allemaal doorgestuurd. (K)

M.b.t. Begeleiding en scholing

Uit de gesprekken met de diverse vrijwilligers blijkt het belang dat zij hechten aan het krijgen van begeleiding en scholing.

Er is goede begeleiding. Of dat door de medewerkers of het systeem komt dat weet ik niet. Dan heb ik het echt over het [naam project]. (O)

Nee, ik heb geen training gehad. Was op zich wel leuk geweest. (K)

Je moet vrijwilligers ook goed begeleiden aan het begin. Je moet met ze meelopen aan het begin. Het is net zo als een stagiaire, die moet je aan het begin ook begeleiden. (focusgroep, O)

In sommige gevallen begint de begeleiding al bij het in kaart brengen van wat de vrijwilliger kan en wil:

Ik heb me aangemeld bij [naam project], toen kreeg ik een intakegesprek, dan word je een beetje doorgelicht. Ze hebben diverse projecten. Vind je dit leuk? Vind je dat leuk? Uiteindelijk heb ik voor vriendschap op maat gekozen want dat leek me wel heel boeiend. Ik heb het zelf in mijn omgeving meegemaakt en gezien. Op gegeven moment dacht ik: een training doen om iemands netwerk te vergroten. Dat lijkt me leuk om te doen! Anders dan bij [een ander project] waar mensen toch beperkt zijn om te doen, en bij [naam project] is dat toch anders. Ik denk dat het mijn eigen leven, voor mijzelf ook wat brengt. (K)

De opleiding betreft instructie en intervisie. Vrijwilligers lijken beide vormen van opleiding belangrijk te vinden.

Nou ja we zijn begonnen bij [naam werkwijze] met een opleiding: korte opleiding, korte instructie. Die moesten de vrijwilligers volgen. Daar kreeg je ook een certificaat voor aan het einde en daarna werd je gekoppeld aan een vrijwilliger of aan iemand die gekozen moest worden. Dus dat ging al vrij snel. Toen hebben we een eerste afspraak gemaakt met diegene en toen hebben we daarna tien bijeenkomsten gehad met die persoon. (K)

Ja ik vind het heel fijn, die intervisies vooral. Eén keer in de maand komen we bij elkaar, met de hele groep met wie we die opleiding hebben gedaan. Die ondertussen ook gekoppeld zijn. Je leert van elkaars ervaringen. (K)

Wanneer vrijwilligers training of scholing ontvangen blijkt dat dit voor hen verschillende positieve effecten heeft. Zo draagt het onder meer bij aan een groepsgevoel en levert het vrijwilligers verschillende bronnen op die zij bij de invulling van hun rol kunnen gebruiken. Over deze bronnen stelt een vrijwilliger:

Je krijgt toch wat achtergrondinformatie over hoe mensen kunnen reageren op bepaalde zaken. Je krijgt tools in handen, bladen, documenten, dat soort dingen. Als je daar nooit mee te maken hebt gehad is het erg handig. (K)

Verder zijn er vrijwilligers die het doen van rollenspelen in de opleiding aanbevelen:

Je doet ook rollenspellen. Dat vond ik zelf wel erg prettig, dat doe je niet zo vaak. Hoe reageren anderen op jou? Ja, dat soort dingen. En het was erg goed in elkaar gezet moet ik zeggen. (K)

4 Competenties netwerk ondersteunende actoren

Competenties vrijwilligers

Een zorgachtergrond en goed ontwikkelde 'organisatorische vaardigheden' lijken meerwaarde te hebben voor vrijwilligers:

Ik heb natuurlijk mijn ervaring met iets organiseren. Ik heb veertig jaar personeelszaken gedaan en zoveel georganiseerd en ik ben niet bang, ik kan heel goed voor anderen opkomen. (O)

De verschillende vrijwilligers geven verder aan dat enige mate van altruïstisme van belang is voor het doen van vrijwilligerswerk:

Ik kwam ook mensen tegen die me niet konden betalen en dan deed ik de begeleiding ook wel eens gratis. Ik wil mensen helpen zonder dat ik daar iets voor terug wil. Het grappige is wel dat het rondzingt en dan belt [naam organisatie] over iemand. Als ik tijd heb doe ik het. Ik hou het op een dagdeel per week, maximaal, anders kan ik niet meer werken. (K)

En:

Ik heb jaren geleden gedacht dat ik graag iets wilde doen voor mensen. Bijvoorbeeld naar een ander land gaan, opbouwen na een natuurramp, noem maar op. Gewoon helpen. Ik vind het vervelend dat andere mensen het moeilijk hebben. Is er niet van gekomen en ik kreeg kinderen, mijn kinderen zijn nu groter. Toen zag ik een advertentie in de krant en nu heb ik er wel tijd voor en heb ik me aangemeld. (K)

Uit de interviews en de focusgroep-bijeenkomsten blijkt verder dat een open houding, blanco kunnen luisteren en doorvragen door de verschillende vrijwilligers wordt gezien als zeer belangrijk bij het doen van vrijwilligerswerk:

Het is belangrijk om blanco en open in gesprek te gaan. En niet voor die persoon iets willen invullen. Zonder oordeel in gesprek gaan en de persoon laten praten. Die laten denken en zelf met ideeën laten komen. Je bent als vrijwilliger een tool, een hulpmiddel, het komt van de hulpvrager zelf. Doorvragen vooral. Dat hebben we met die cursus zeker geleerd. Je kunt als hulpverlener zeggen: "dit is wel goed voor je", "oh, dat is wel goed voor je" en "dat moet je doen" maar dat is je eigen interpretatie en dat hoeft helemaal niet zo te zijn. Je eigen gevoel loslaten en van de persoon zelf laten komen. Het is een kwestie van oefenen. Ik kan niet zeggen dat het me altijd goed gaat lukken om helemaal blanco ergens in te stappen maar je probeert die ruimte open te laten. Niemand is perfect. (K)

Qua vaardigheden vind ik ook dat je het bij de mensen moet laten en dat je niet allerlei adviezen gaat geven. Goed bedoelde adviezen of invullen sowieso niet als vrijwilliger. (focusgroep, K)

Ligt eraan welk vrijwilligerswerk je doet. Als ik kijk naar [naam project] dan heb je een luisterend oor nodig en het gevoel nodig wat die mensen interesseert. Open en eerlijk communiceren met die mensen. (focusgroep, O)

Tijdens de focusgroep-bijeenkomsten komt ook aan bod dat een goede vrijwilliger er zorg voor draagt dat een klant niet afhankelijk van hem/haar wordt maar steeds meer op eigen benen komt te staan. Zo stelt een vrijwilliger:

Je moet ook zorgen dat ze niet afhankelijk van je worden, vooral iemand die alleen is moet je proberen te stimuleren. Ik ga bijvoorbeeld een keer met iemand eten om ervoor te zorgen dat zij er de volgende keer alleen op uit gaat want ze moet niet alleen van mij afhankelijk zijn. (focusgroep, K)

Tevens wordt levenservaring en mensenkennis als belangrijk genoemd:

Ervaring is wel belangrijk. Dat je begrijpt wat de kinderen dan doormaken. Dat is de open houding die we hebben. Je laat jezelf zien. En zo krijg je een vertrouwensband. (O)

Allereerst inzicht in mensen en behoeften van individuele mensen. En daar een geschikt iemand bij te krijgen dat je denkt die zou daar wel geschikt zijn. Maar dan moet je die natuurlijk wel hebben.(K)

Verder geven de vrijwilligers duidelijk aan hun rol en hun tijd af te bakenen. Vrijwilligers zien dit afbakenen als een belangrijke voorwaarde voor het op een goede, prettige en langdurige manier kunnen invullen van hun taken als vrijwilliger:

Ik neem nooit iemand mee naar huis. Er zijn wel mensen die sociaal met elkaar bezig zijn. Ik heb dat niet. Mijn huis is vrij gesloten voor iedereen. (O)

Je moet als vrijwilliger ook goed voor jezelf kunnen zorgen. Je moet niet helemaal ergens induiken. Je moet enige afstand kunnen nemen en weten wat je grens is. (Focusgroep, K)

Nee, ik doe geen andere dingen. Nee er wordt ook geen beroep op mij gedaan. Ik help [Naam] alleen met fietsen. Vorige week kwam ik koffie drinken. En hij zei: "Hé, kom je vanavond?" Dan denkt hij meteen: "We hebben wat afgesproken!". Dat haalt hij dan in zijn hoofd. In de winter ga ik één of twee keer koffie drinken. En in maart gaan we altijd weer fietsen. (K)

Ik ben daar wel keihard in. Ik wil er veel voor doen maar ik steek er zelf geen geld in. Ik sprak iemand die ook vrijwilliger is en die betaalde de telefoontjes zelf en dat vind ik onzin. Ik vind eigenlijk dat ook juist in het kader van bezuinigingen dat er steeds meer mensen vrijwilligerswerk moeten gaan doen dat je die eens wat beter moet gaan belonen. (O)

Tenslotte blijkt dat voor sommige werkwijzen ook een ondernemende houding van grote waarde kan zijn:

Als ik ergens tegen aanloop dan regel ik dat. Ik reis gratis en daar liep ik tegen aan. Hoe doe ik dat met het vervoer van tweede begeleider? Ik ben zo brutaal geweest om het bedrijf op te bellen of ze er bezwaar tegen hadden als er een tweede persoon gratis meereist. Als ik iets tegenkom dan regel ik dat. (O)

Als laatste doen vrijwilligers ook heel veel praktische of doe-dingen, zoals:

Ik ben vooral bezig met de lunch bereiden en koffie te zetten. (O)

Competenties beroepskrachten

Verschillende vrijwilligers geven aan dat ze het belangrijk vinden dat de beroepskracht hen op de juiste wijze faciliteert en bijstaat. Dit vereist dat de beroepskracht bereikbaar is en gemakkelijk communiceert:

Als ik met problemen zit kan ik altijd [Naam] [de beroepskracht] bellen. Een paar weken terug was ik echt boos. Ik had [Naam] gemaïld van: “[Naam], volgende week fiets ik niet want ik ben er niet”. Ik kreeg donderdag een mail: “Waar was je nou? Ik sta te wachten!”. Ik stuurde terug: “[Naam], ik had duidelijk aangegeven dat ik niet kon”. Hij stuurde terug “Oh, sorry”. [Naam] (beroepskracht) zei ook daar moet je hem op aanspreken. [Naam] is dan echt boos want hij is vergeten dat we niet kunnen fietsen. (K)

Verder geeft een vrijwilliger aan dat het belangrijk is om op de juiste manier negatieve feedback te krijgen:

Ze zijn eerlijk, als er iets is dat ik niet goed doe nemen ze mij apart. Ze zetten me niet voor een groep voor schut. (O)

Eén vrijwilliger komt dan ook met een treffende vergelijking van hoe een goede beroepskracht er uit ziet:

Ze moet je helpen om je te stimuleren om te doen. Ze is een soort leraar voor me. (O)

Bijlage D Resultaten beroepskrachten-perspectief

(K) = Klantgericht; (O) = Omgevingsgericht

1 Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Doel

Als een algemeen doel wordt genoemd (1) dat klanten de regie over hun eigen leven terugkrijgen of terugnemen en (2) dat netwerkleden daar medeverantwoordelijk voor worden:

Het eerste doel is dat de mensen de regie over hun eigen leven terugkrijgen of nemen. Daarbij wordt het netwerk van de cliënt ingeschakeld om een goed plan te maken. Het tweede doel is dat personen in het netwerk een taak krijgen in het uitvoeren van een plan. Zij worden medeverantwoordelijk. (K)

Uit de interviews en de focusgroep-bijeenkomst blijkt dat veel beroepskrachten twijfel hebben over de haalbaarheid van dit doel voor elke klant of elk netwerk. Voor hen lijkt enige nuancering bij dit doel, in de zin van 'waar mogelijk', op zijn plaats.

Het probleem van mensen is juist dat ze geen netwerk hebben of dat het niet goed in elkaar steekt. We praten er in die zin over dat het voor de overheid belangrijk is en dat het makkelijk gezegd is. Wij werken met mensen waarbij dat netwerk juist niet goed functioneert. Netwerkversterking klinkt heel goed en is ook nodig, alleen in de praktijk is dat heel lastig en is dat niet zo gemakkelijk handen en voeten te geven. (O)

Duur en frequentie

De werkwijzen verschillen onderling wat betreft de duur van de projecten en de frequentie van de ontmoetingen tussen klanten en/of netwerkleden en de beroepskrachten. Een project kan een vooraf vastgestelde duur hebben, maar dit hoeft niet te betekenen dat de netwerk ondersteunende activiteit aan het eind daarvan ook inderdaad eindigt:

Het is zo dat we een jaar begeleiden, daarna wordt besproken of ze verder willen. Ook voor vrijwilligers is dat belangrijk. Zij hoeven er niet voor een onbepaalde duur aan vast te zitten. Wordt met vrijwilligers en met de ouders besproken. Zo'n moment van: 'gaan we verder of stoppen we ermee' is goed. De ervaring is dat de meesten verder gaan, maar sommigen ronden het af. (K)

Het begeleidingsplan wordt iedere keer aangepast omdat we kijken hoever we zijn en dan merk je dat sommige dingen opschuiven. Hoe het eindigt of dat alles lukt dat weet ik niet. Het kan nog tien jaar duren maar ook dat weet ik niet. Ja, het zou kunnen dat we zo lang blijven. (K)

Eerst heel veel investeren, daarna meer terugtrekken. (O)

Zeggenschap (inspraak en invloed)

‘De hulpvraag is het vertrekpunt’. Daarmee lijken beroepskrachten wel uit te (willen) gaan van zeggenschap van de klant. Waaruit deze zeggenschap met betrekking tot de hulpvraag bestaat wordt in de interviews echter niet concreet gemaakt.

Wat de coach gaat doen is per traject verschillend. Dat is afhankelijk van de achtergrond van de hulpvrager. Een belangrijke boodschap die ik mee geef aan de coaches. (K)

Ook laagbegaafde ouders behalen resultaat. Ze moeten een duidelijke hulpvraag hebben die we afstemmen op het niveau van de klant en de draagkracht. (K)

De hulpvraag komt juist uit het gezin; we werken vraaggestuurd. (K)

Tijdens de focusgroepsbijeenkomst wordt duidelijk dat de zeggenschap met name betrekking heeft op het hoe en wat van de netwerk ondersteunende activiteit.

Heel lang geleden was het zo dat je in het buurtcentrum een buurtwerker had en die organiseerde clubjes om zoveel mogelijk mensen te trekken. Dat is nu niet meer. Wij kijken naar de behoeftes van de mensen en die wensen realiseren wij. Door de wensen die komen, maken wij een opdracht daarvan en zo komen de mensen wel. (O)

Wat ook handig is, is om afspraken te maken met je klant. Wat heb je nodig. Wil je elke week een koffiepraatje of iets anders. En hoe kunnen we dit realiseren en wat kan ik doen. Zo blijft het toch daar. Je kan ook wel wat meer invloed uitoefenen maar ook coachen. (K)

Verder blijkt soms zeggenschap ten aanzien van de persoon of professional die betrokken is bij de netwerk ondersteunende activiteit belangrijk te worden gevonden. Zeker bij klantgerichte activiteiten moet er wel sprake zijn van een klik. Het zoeken naar de klik lijkt in het volgende citaat echter niet oneindig te worden geaccepteerd. Het is te duiden als een zeggenschap binnen grenzen.

Ze heeft drie keer afgesproken en ze gaf aan dat zij geen klik voelde. Ik gaf aan dat het oké was en ben toen op zoek gegaan naar een andere coach want ze wilde het traject wel afmaken. Als dit mis gaat, ga ik wel met haar in gesprek en geef daarbij aan dat het misschien stopt. (K)

Samenstelling groep/netwerk

Vanuit het perspectief van de beroepskracht moet elke deelnemer er wel voor willen gaan. Bovendien duiden ze op het belang van sleutelfiguren bij meer groepsgerichte of omgevingsgerichte netwerkactiviteiten.

Het gaat op en neer, maar de rode lijn moet wel zijn dat je het met de mensen doet die ervoor willen gaan en in iedere straat draait het om de sleutelfiguren, meestal een stuk of 8 – 10 personen. (O)

2 Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten

Gewenste/beoogde opbrengsten

De 'beoogde opbrengst voor de klant' wordt geduid in termen van: mensen in hun kracht zetten of hen laten inzien waar hun kwaliteiten liggen.

De kracht van dit project is het aanpakken van hun eigen kwaliteiten zodat ze hun eigen kracht zien. Er zijn een paar die hebben dit volbracht. Wat we terug krijgen is positief. Dat is het doel, je wilt mensen in hun kracht zetten en hen ondersteunen hun netwerk op te pakken zodat de coach daarna overbodig wordt. Dat zij het zelf gaan doen. (K)

Je bent letterlijk en figuurlijk een steuntje in de rug. (K)

In het verlengde hiervan is het zichzelf terug kunnen trekken als een beoogde opbrengst van de professional te duiden. Bij deze beoogde opbrengst wordt echter een grens aangegeven. Sommige klanten hebben blijvend ondersteuning in de vorm van netwerk ondersteunende activiteiten nodig omdat ze, door hun beperking, onvoldoende eigen kracht hebben en houden.

Als ze willen praten met je dan doen ze dat. Maar als het gaat om toenadering is dat wel heel lastig voor ze. We krijgen vaak vragen binnen van klanten: hij of zij wil heel graag contact. Ze willen dan niet contact met een huisgenoot, maar ze willen graag mensen ontmoeten. En dat is wel lastig voor hen om te kunnen, doordat ze die sociale vaardigheden missen. (O)

De teleurstelling dat dingen niet lopen zoals ze hadden verwacht, door onmogelijkheden op de beperking worden gewezen, van ouders/begeleiders omdat een [naam werkwijze] niet passend is. (O)

Als meer concrete beoogde opbrengsten van netwerk ondersteunende activiteiten worden genoemd: een gezellige avond- of dagactiviteit hebben en groeimogelijkheden bieden voor de klant.

Het grote doel is fietsen in de buitenlucht. Dat is het doel en ik stel het niet hoger. (K)

Het doel van het project is gewoon naar een concert gaan. Bijvoorbeeld het Zwanenmeer. Het is heel vrijblijvend. (K)

Het doel van het project is vooral heel vrijblijvend. Gewoon samen naar een concert gaan. Je wilt niet alleen, maar met een groepje. Dat is het enige doel. (K)

Stel er is een vrouw zonder werk, dan probeer je haar deel te laten nemen aan taal oefening. Dat is het begin. Je bedenkt wat het beste voor haar is; soms is het beter om haar naar college te sturen in plaats van hier koffie te laten drinken. (K)

Doel is niet hoeveel vriendschappen je hebt aan de eindstreep, maar het gaat om het groeiproces van een klant en wij bieden daarin kansen, en als daaruit een vriendschap voort vloeit is dit fantastisch, maar dit is niet het einddoel. (O)

Vriendschap is echt gelijkwaardig en je vraagt je af of dit gelijkwaardig is. Je vraagt om hulp voor een klant of voor een groep en er kan een vriendschap uit ontstaan, maar in eerste instantie is het vraag en aanbod. (O)

Uit de citaten blijkt ook dat het niet zozeer gaat om het aangaan van 'vriendschappen'. Het gaat meer om het 'mengen' van klanten met 'anderen', om andere mensen te kunnen ontmoeten, mee te kunnen draaien in de maatschappij onder andere door een beroep op elkaar te kunnen doen en/of sociaal isolement en eenzaamheid tegen te kunnen gaan.

Bij het [naam werkwijze] kan ik nu soms niet zien of het een klant of een wijkbewoner is en dat vind ik leuk. (O)

De plek is niks mis mee maar de vermenging is er niet. Voordat wij hier kwamen waren er ook weinig wijkbewoners. Ze komen wel, maar ze komen naar de dieren kijken. Maar er is verder geen aansluiting met onze club mensen. (O)

De bedoeling is dat mensen zich ondertussen ook gaan mengen. Dat is ook wel de taak van de gastvrouw. Dat ze kijkt dat niet iedereen steeds bij dezelfde zit. Vaak zitten toch wel de mensen van [naam werkwijze] aan dezelfde tafel en mensen van [naam werkwijze] schuiven bij elkaar aan. (O)

Feitelijke opbrengsten

Ook de feitelijke opbrengsten worden vooral concreet geduid. Samengevat gaat het er bij de feitelijk opbrengsten om dat de klant iets geleerd heeft (taal, zwemmen, fietsen), persoonlijk gegroeid is door het opdoen van positieve ervaringen, zelfstandiger is geworden en zelf contacten onderhoudt en/of dat eenzaamheid is tegengegaan.

Wij hebben heel veel vrouwen geholpen, zelfstandig gemaakt. Heel veel vrouwen hebben door mij onze taal geleerd en hebben mede hierdoor werk gevonden. Door het project [naam werkwijze] niet alleen door mij. Heel veel vrouwen hebben door ons leren fietsen, zwemmen, 200 vrouwen hebben nu hun zwemdiploma. Turkse en Marokkaanse vrouwen; alle Marokkaanse vrouwen hebben door ons leren fietsen. We hebben veel bereikt. (K)

Het brengt hen groei. Positieve ervaringen, groei in persoonlijkheid, levenservaring, oppakken van eigen sociale contacten (mensen durven het soms zelf). Als het toch moeilijk gaat kunnen de mensen weer terug komen. Het is een beschermde omgeving waarin mensen kunnen oefenen. (O)

Je merkt dat bezoekers er enorm in groeien en het in het begin spannend vonden om over zichzelf te vertellen en dat er wederzijds begrip is. Zij leren van de wereld van jongeren en wat hun bezighoudt. (O)

Voor veel ouderen denk ik dat het echt heel plezierig is. Dat weet ik wel zeker. Ze vinden het één-op-één contact heel bijzonder. Dat vind ik heel waardevol. Je benut hier de kracht van vrijwilligers om eenzaamheid tegen te gaan. (K)

3 Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

M.b.t. Werkwijze

Regelmatig evalueren ten behoeve van het monitoren van de voortgang wordt belangrijk gevonden, hoewel het door ervaren tijdgebrek niet altijd gebeurt.

Nou ja, ik zou zelf ook wel willen evalueren. Na elke afronding heb ik een evaluatieformulier gemaakt. Dat zou ik ook wel eens tussendoor willen doen maar er is weinig tijd. Ik zou wel meer willen nagaan wat werkt en wat werkt niet en waar ik op moet letten. Maar het ontbreekt mij aan de tijd. (K)

Het evalueren is ook heel belangrijk en daar merk ik aan dat het voor de mensen die daaraan mee werken, het inzichtelijk moet blijven en dat het niet alleen maar een project van de beroepskrachten is. (O)

Het is geen wedstrijd om binnen een jaar naar zelfstandig te gaan, maar er moet ook wel een eindpunt zijn zodat het niet oneindig duurt; dit is nu een proces waarmee we bezig zijn. Oneindigheid werkt ook niet bij [naam werkwijze]. We moeten ergens naar streven en anders kijken we hoever we kunnen komen om toch tot een einddoel te komen. (O)

Wij kijken altijd wat nodig is om het geleerde in stand te houden. Vaak worden alle dingen die opgestart zijn zoals logeren, ondersteuning na verloop van tijd geëvalueerd en als dingen prettig verlopen zijn, vragen we of dat ook in de toekomst zo door kan gaan. We kijken als wij weg gaan of er dan nog iets extra's nodig is. (K)

Beroepskrachten geven bovendien aan dat zij hun werkwijze dikwijls aanscherpen en verbeteren, maar dat de 'hoge' doelen wel eens niet sporen met de weerbarstigheid van de praktijk, waarmee ze wijzen op het belang van een goede en realistische afstemming tussen beoogde/gewenste opbrengst en werkwijze. Dit blijkt ook uit de volgende citaten:

En hoe trekken we die wijkbewoners aan? En dat stukje verdwijnt heel snel op de achtergrond, want die activiteiten draaien wel. Wij hebben van te voren wel gevraagd of cliënten hier behoefte aan hadden, maar dat hebben we niet bij wijkbewoners gedaan. (O)

Met enthousiasme moet je beginnen. Ik heb nu wel zoiets van 'dit is haast niet vol te houden' vanaf april 2011. Dan denk ik 'dit kan je niet nog een jaar willen doen, dit soort activiteiten, dan trek je het gewoon niet meer'. Je moet er zoveel instoppen, je bent met zoveel dingen bezig en als dan de animo zo weinig is dan denk ik 'ik kan hier wel elke zaterdag gaan zitten maar het werkt niet'. (O)

Ook tijdens de focusgroep-bijeenkomst wordt benadrukt dat er grenzen zijn aan de draagkracht van het individu en het netwerk: *'Niet alles kan op eigen kracht!'*

Verder komt de samenwerking met andere organisaties als aandachtspunt aan de orde. Onder meer in de constatering dat deze bemoeilijkt kan worden door verschil in werkwijze en doelgroep rond een netwerk ondersteunende activiteit of het ontbreken van voldoende inzicht in de activiteiten van de 'ander':

[Naam organisatie] is in staat om heel veel activiteiten en begeleiders neer te zetten en dat begrijp ik ook wel. Wij hebben geen activiteiten die we opzeggen en overdragen. Wij richten ons alleen op de groep ambulante klanten en dat is een verklaring voor hoe dingen lopen. En dat is interessant om er met elkaar over in gesprek te gaan. Of met de (...) in discussie. Ik verwijs geen dagbesteding door naar de (naam organisatie), dat hebben we met elkaar besproken. [Naam organisatie] doet dat wel. En die komen met een groep mensen met een beperking. En als je daar komt met een begeleider, dan zie je dat het een groep is. Dat is anders dan wanneer een ambulante klant binnenkomt, koffie gaat drinken en zijn of haar begeleider ontmoet. Dat is een heel ander gevoel. Bij [naam organisatie] is die scheidslijn natuurlijk veel minder. Maar die komen daar wel als groep met begeleider. En dan is de vraag, hoe naturel is dat dan? Hoe gaat dat gevoelsmatig aanvoelen? Hoe kijken wijkbewoners daar naar? Een individu die binnen komt is anders dan een groep en daar hebben we heel veel discussies over. (O)

Wanneer ik ergens in [naam woonplaats] (ben) dan weet ik niet wat daar allemaal gebeurt. Ik weet wat mijn collega's doen, maar ik weet niet wat andere instellingen doen. Dat is wel belangrijk want het netwerk moet zo dicht mogelijk bij de oudere zelf aansluiten. Het probleem van sociale kaart; het heeft alleen maar zin als je het actualiseert, dat kost wel veel tijd. Maar zou wel heel mooi zijn. (K)

Beroepskrachten merken op dat het ‘wijkgericht werken’ een nieuw thema is, dat bovendien financieel gefaciliteerd kan worden. Het lijkt er op dat dit de samenwerking tussen organisaties stimuleert.

Je ziet dat er een grote ontwikkeling is, dat het wijkgericht werken opeens interessant wordt en partners zich bij ons willen aansluiten door de PGB-budgetten, die wijkgericht zijn. Wij zijn als organisatie interessant geworden. (O)

Stichting [naam organisatie] vroeg of we wilden meedoen aan een pilot over de presentiebenadering. Voor die cursus heb ik een subsidie toegekend gekregen. (K)

Bij deze organisatorische samenwerking missen beroepskrachten duidelijke kaders. Daarbij gaat het om concrete dingen als huishoudelijke afspraken en wie waar verantwoordelijk voor is:

Het zijn allemaal kleine dingen maar het gaat irriteren. Je hebt niks van jezelf. Dan denk ik, het werkt gewoon niet lekker. Ze zijn hier van goeie wil hoor, als je iets hebt, dan kan je dat zeggen, je kan alles gewoon doen, maar ik vind het echt vervelend. (O)

Voorwaarden waaronder je hier moet werken vind ik minimaal. Alle materialen moeten ik zelf meenemen en achter slot en grendel bewaren anders is het weg! Niemand ruimt de boel op, niemand voelt zich verantwoordelijk. (O)

Ja, ik vind het hier ook niet uitnodigend. Ik vind het hier ook niet schoon, [naam organisatie] beheert het hier. (O)

We mogen zelfs geen [naam organisatie] op de poster zetten. Het komt allemaal naar [naam organisatie]. Je bent puur voor [naam organisatie] aan het werk. Deelnemers moeten blanco binnenkomen en niet afschrikken door de namen van organisaties die op een poster staan. (O)

Beroepskrachten lijken de samenwerking met andere organisaties eerder als een onontkoombaar iets te beschouwen dan als belangrijk voor netwerk ondersteunende activiteiten.

Communicatie

Beroepskrachten merken op dat het cruciaal is om helder te zijn richting buurtbewoners en klanten. Zo moeten buurtbewoners/klanten vooraf geïnformeerd worden over de werkwijze, voortgang en afronding. Als de klant/buurtbewoner duidelijk is geïnformeerd over hoe het traject gaat verlopen, kunnen zij hierop anticiperen.

Doordat de verwachtingen niet overeen kwamen met de werkwijze is [naam klant] afgehaakt. (O)

Het schept verwachtingen en daar moet je van doordrongen zijn en daarom moet je van te voren heel goed inschatten wat ze van je gaan verwachten, dat moet je goed voorbereiden. (O)

Coaching wordt gezien als ‘oh jij bent de coach van dit gezin en jij regelt alles’. In het begin hebben we erover gepraat om de naam te wijzigen. Sommige gezinnen verwachten ook dat wij alles regelen maar dat leg ik ze vanaf het begin uit dat ze het zelf moeten doen. (K)

Over de afronding van het project moet ook gecommuniceerd worden om het voor de beroepskracht gemakkelijker te maken ‘los’ te kunnen laten en de activiteiten over te dragen aan het netwerk.

Verder wordt gewezen op het belang van informatie en de verspreiding ervan via de juiste, op resultaatgerichte informatiekanalen, die passen in deze tijd.

Ik vind het prettig om met een mooi boekje te komen met posters en tekeningen en met foto's van klanten of mensen uit netwerk. (K)

We doen er zoveel werk voor. Elke maandag zorgen we voor 150 mooie posters en die hangen we in de wijk. Maar er komt niemand. (O)

Het middel werkt wel maar het heeft een vernieuwing nodig. Het is niet meer van deze tijd en dat kan door aan te sluiten bij bestaande sociale media. Het is lastig, we willen iets ontwikkelen wat goed is en niet over twee jaar weer moeten vernieuwen. (O)

Relatievorming

Uit de interviews met beroepskrachten komt naar voren dat velen hun best doen om contacten en daaruit voortvloeiende relaties voor de buurt of klant te arrangeren. Dit lijkt als een belangrijke opdracht met betrekking tot een netwerk ondersteunende activiteit te worden beschouwd. Gesignaleerd wordt tevens dat het bestaan van 'ongelijkwaardigheid' negatieve invloed kan hebben op het enthousiasme van de beroepskracht in deze.

Mensen die een bepaalde beperking hebben en waarbij het zichtbaar is, daar neemt de omgeving toch afstand van. Puur uit angst of niet weten hoe men ermee om moet gaan, of bepaald gedrag wat mensen niet kunnen verklaren of plaatsen. Ik merk het bij mezelf. Sinds ik bij [naam organisatie] werk, kan ik het gedrag van die mensen veel beter plaatsen en begrijpen. (O)

Gelijkwaardigheid; bijvoorbeeld, ik ben [naam functie] en onze directeur komt lang, dan laat hij merken dat hij directeur is. Maar hij moet dit niet laten merken want dan voel ik (me) niet prettig bij hem. Dan vertel ik niet wat ik voel. Gelijkwaardigheid. (K)

Het gaat er om dat je een ontmoeting organiseert, je creëert het en je hoopt dat er mensen op afkomen. En dat wijkbewoners dan niet komen, komt doordat het aanbodgericht werken is. Op het moment dat je ontmoetingen wilt creëren moet je dat breed opzetten en dat lukt niet door alleen te werken. (O)

Middelen

Het opzetten van een netwerk ondersteunende activiteit lijkt niet iets te zijn dat je er even bij kunt doen. Van belang lijkt dat daar voldoende uren voor worden vrijgemaakt met een duidelijke opdracht.

Ik heb het project opgezet, ik heb een plan geschreven. Dat was binnen tien uur van [naam organisatie] dat kreeg ik ervoor om het project op te zetten. Eerst oriënteren, daarna projectplan geschreven, op basis daarvan extra subsidie opgevraagd. Is toegekend. Wat ik vervolgens gedaan heb: vrijwilligers werven, ik moest eerst vrijwilligers hebben die naar ouderen toe kunnen. Er kwam grote respons op. (K)

De tijd die beroepskrachten beschikbaar hebben voor klanten of bewoners in een wijk is beperkt en hangt op dit moment samen met de uren die iemand werkt. Soms worden deze uren flexibel ingezet, maar vaak ook niet.

Als hulpverlener ben je er alleen maar van 8 tot 17 en in de avond en weekenden staan de klanten er alleen voor. (K)

Ik zeg wel eens dat ik ga afronden en dan zeggen klanten dat ze dit niet willen. Ik heb een gezin gehad waar een gezinscoach kwam. Toen trokken wij ons terug. Maar er zijn gezinnen die dat bedreigend vinden. Dan stem ik af met de voogd dat mevrouw [Naam] liever heeft dat ik nog blijf. (K)

Vooralsnog moet je het binnen de tijd doen die je hebt en de taken. Waar leg ik mijn prioriteit. De één is er meer mee bezig dan de ander. Sommige begeleiders hebben er meer oog voor dan de ander. (O)

In de interviews wordt verder aangegeven, dat de hoeveelheid beschikbare tijd en de hoeveelheid werk goed op elkaar afgestemd zouden moeten zijn. Dit lijkt nu vaak niet het geval.

Ik denk dat er ook tijd een aandacht moet zijn voor dingen. Zeker door met elkaar in gesprek te gaan. Ik denk dat in de waan van de dag mensen gewoon aan het werk zijn, maar dat gerichte aandacht voor het methodische werken heel belangrijk is. Ik heb soms het idee dat het van boven af altijd is van dit is belangrijk, maar de tools om daar te komen mag wel meer aandacht voor zijn zoals informatie hoe we dat moeten bereiken. (O)

Zoals het nu gaat vind ik het wel haalbaar om een aantal gezinnen te hebben tot het op de rit is, maar wat ik wel merk is dat de problemen van gezinnen steeds groter worden. (K)

Er is nog nooit iemand geweest die zegt 'je hebt er teveel tijd aan besteed'. Mijn doelgroepen zijn ouderen en mensen met beperkingen. Ik kan best sjoemelen met de tijd. Maar ik heb een bepaald aantal uren voor een project. (O)

Heel concreet komt naar voren dat voor het goed kunnen verrichten van het werk het altijd kunnen beschikken over een computer van belang is.

We moeten over klanten rapporteren maar we hebben hier geen computer. Ik kan dinsdag pas rapporteren over klanten die hier vrijdag zijn geweest omdat hier wel een computer is. (O)

Soms worden de doelen niet gehaald door kleine praktische problemen, zoals het ontbreken van overzicht over alle netwerk ondersteunende activiteiten in de verschillende regio's of het gebrek aan een actuele sociale kaart. Daarnaast ontbreekt het beroepskrachten soms aan tools om projecten te evalueren en te monitoren:

Na elke afronding heb ik een evaluatieformulier gemaakt. (K)

Wanneer ik ergens in [naam woonplaats] (ben), dan weet ik niet wat daar allemaal gebeurt. Ik weet wat mijn collega's doen maar ik weet niet wat andere instellingen doen. Dat is wel belangrijk want het netwerk moet zo dicht mogelijk bij de oudere zelf aansluiten. Het probleem van (een) sociale kaart: het heeft alleen maar zin als je het actualiseert, dat kost wel veel tijd. Maar zou wel heel mooi zijn. (K)

Om op een goede manier met een netwerk te werken zijn volgens de deelnemende beroepskrachten van de focusgroep-bijeenkomst ook tools van belang. Hierbij wordt de mogelijkheid van een 'eigen kracht conferentie' genoemd:

We kunnen als organisatie met elkaar aan de slag als je de neuzen dezelfde kant op hebt. Nu is daar gedeeltelijk sprake van. Dat je wel met zijn allen, in ons geval, voor de wijk staat. Dat je de wijk zelf ook goed kent. Dat je de

mensen de weg kunt wijze. Als het mogelijk is ga je met ze mee, maar dat je zorgt dat daar ruimte voor is in je rooster. Dat vind ik wel erg belangrijk. (O)

Ik denk ook tijd en aandacht te besteden aan dingen. Zeker door met elkaar in gesprek te gaan. Ik denk dat in de waan van de dag mensen gewoon aan het werk zijn, maar dat gerichte aandacht voor het methodisch werken heel belangrijk is. Ik heb soms het idee dat het van boven af altijd is van: dit is belangrijk, maar voor de tools om daar te komen mag wel meer aandacht zijn, zoals informatie over hoe we een bepaald doel kunnen bereiken. (O)

Een andere voorwaarde is geld. Daarbij gaat het om voldoende financiële middelen voor de organisatie en de betaalbaarheid voor de klant.

Wij hebben eerder wel een groepsaanbod gehad voor ouders. Dat is eigenlijk wel ondersteunend zodat mensen met elkaar in contact komen. Alleen..... daar is geen geld meer voor. (K)

Zonder subsidie kun je niet zo veel. 10 jaar geleden was er meer geld voor activiteiten. Zonder geld kun je niks. Sommige activiteiten moeten we gewoon betalen. Als we vrouwen vragen om te betalen dan komen ze niet. Dat ligt echt aan het geld. Alles is duur. Armoede wordt echt steeds meer. De alleenstaande moeders komen niet wanneer er geld wordt gevraagd voor activiteiten. (K)

Partners en bewoners mee krijgen is steeds lastiger door de recessie. Door de recessie zitten steeds meer mensen in de schuldhulpverlening en als je jezelf slecht voelt, wil je je ook niet inzetten voor je burens. Daar heb je geen zin in. (O)

Als je als deelnemer wilt komen, moet je een CIZ indicatie hebben. Je moet zoveel dagdelen hebben. Maar het is een beetje krom, want iedereen mag hier binnen komen, snap je wat ik hier mee zeggen wil? Maar iedereen [naam locatie] mag hier naar toe, nou dat zijn ook wijkbewoners. Daar is niet goed over nagedacht. (O)

Als klanten bij ons eten, moeten ze direct betalen, dat wordt niet weggeschreven. Bij het [naam werkwijze] heb je met een bepaalde indicatie drie keer de tijd voor een dagbesteding en dat moeten ze inzetten om naar de activiteiten van de [naam werkwijze] te gaan. Maar tegelijkertijd zijn het vrijwilligers en dat is een beetje dubbel. Die financiering is nog niet helemaal goed. Maar daar is ook heel veel discussie over. (O)

Binnen alle organisaties die mee hebben gedaan in het onderzoek wordt gebruik gemaakt van vrijwilligers en/of netwerkleden. Ook tijdens de focusgroep-bijeenkomst wordt het belang van vrijwilligers voor netwerkgerichte activiteiten onderstreept.

Uit de inspanningen die geleverd worden om vrijwilligers te werven en te behouden, blijkt dat men de inzet van vrijwilligers als zeer belangrijk ziet.

Door de wijze van werven [appelleren op jongerenvrijwilligers en hoger opgeleide vrijwilligers] kwam er grote respons. Nieuwe vorm van vrijwilligerswerk, richten op ouderen en levensvragen. (K)

Ik heb een training opgezet voor vrijwilligers, vier middagbijeenkomsten. Training zelf samengesteld, zat iets in van soort oriëntatie op ouderenswerk. Wat doet [naam werkwijze], presentiebenadering, belangrijk om naast mensen te

staan. Zat iets in over het abstracte verhaal. Iemand van [naam hogeschool] uitgenodigd om iets te vertellen over de ontwikkeling in ouderenzorg en o, ja, concreet oefenen. Met gesprekstechnieken. (K)

Een vrijwilliger heeft aangegeven dat het te veel voor haar is. Niet meer dan drie uurtjes, gaf ze aan en dat doen we dan ook. We bekijken of mensen het trekken en hier dan inzicht in hebben. Trek jij het nog? Wat we in het begin niet deden, was aan het einde van de dag bespreken hoe het ging. Hierdoor namen ze de dingen mee naar huis en bleven hiermee malen in hun hoofd. Nu spreken we met de mensen eerst na hun dienst, zodat ze er minder zelf mee rond blijven lopen. (O)

We willen er naar toe om op basis van groepsprofielen vrijwilligers te werven. En daarnaast blijft de bestaande werkwijze dat vrijwilligers zich via de site of op een andere manier aanmelden bij [naam organisatie] ook van kracht. Het is steeds weer gericht op empoweren, op eigen kracht en maatwerk bieden. (O)

Een student is voor een studiejaar gekoppeld en een vrijwilliger kan dit langer dan een jaar doen. Ze doen dit vanuit de helikopterfunctie, ze nemen deelnemers niet bij de hand maar kijken wat ze nodig hebben en wat ze al kunnen. Lukt dit niet, dan wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn, wie dit op zou kunnen pakken vanuit het eigen netwerk. Dit kan een begeleider zijn of een familielid. (O)

Er kwam grote respons op. Was niet moeilijk. Ik denk dat dat komt omdat we met dit project appelleren aan de jongerenvrijwilligers en de hoger opgeleide vrijwilligers, mensen die over het algemeen hbo of universitaire opleiding hebben en het wel leuk vinden om vrijwilligerswerk te doen. Geen zin in koffie inschenken. Nieuwe vorm van vrijwilligerswerk. We brachten het ook als ouderen en levensvragen. Ik had ook een folder gemaakt, dus het appelleerde ook aan gesprekken die ergens over gaan. Daardoor kwamen er vrijwilligers op af die eigenlijk nog niet bekend waren met [naam werkwijze]. Dat was een nieuwe groep. Bijvoorbeeld een psycholoog met de vut of iemand met eigen coaching praktijk die ermee wilde stoppen, psychiatrisch verpleegkundige die met de vut was. Echt allemaal mensen die heel enthousiast waren en dachten dit is echt iets van mij. Dat is anderhalf jaar geleden inmiddels. Blijft ook mijn ervaring met het project dat je mensen trekt die - de meeste komen uit sociale sector - het leuk vinden om zinvol vrijwilligerswerk te doen. Dus dat heb ik gedaan. Toen kwamen er twaalf/dertien vrijwilligers op af, met één stuk in de krant, dat was hartstikke goed. (K)

Veiligheid

Een veilige sfeer creëren. Er als beroepskracht op het juiste moment zijn en op het juiste moment terugtrekken, lijken belangrijke voorwaarden voor een succesvolle netwerk ondersteunende activiteit te zijn.

Wat helpt is om bij de beleving van de straat aan te sluiten, bij de normen en waarden van de mensen. Probeer ze op die manier te prikkelen om iets voor elkaar over te hebben. Maar dit is niet altijd makkelijk, want een negatieve sfeer is moeilijk te doorbreken. Daarom is het ook goed dat wij er zijn, want wij kunnen de negatieve sfeer doorbreken en het is goed om je dan weer snel terug te trekken, maar je moet je ook niet te snel terug trekken. Dat is een spanningsveld. Het ligt heel dichtbij elkaar en dat maakt het werk mooi en ook wel lastig om er elke keer weer over te discussiëren wat goed is om te doen. (O)

Begeleiding en scholing

Uit verschillende interviews met beroepskrachten komt naar voren dat er grote verschillen zijn in de mate waarin beroepskrachten worden gefaciliteerd in hun zoektocht naar manieren om een werkwijze te ontwikkelen die past bij de nieuwe ontwikkelingen rond netwerkgericht werken. Enkele beroepskrachten zijn over het onderwerp geschoold en/of worden hierin begeleid en weten wat het doel is van netwerkgericht werken. Zij zijn op de hoogte van wat de overheid/gemeente hierin van de organisatie/beroepskracht vraagt en zijn al langere tijd bezig om deze 'omslag' van 'zorgen voor' naar 'ondersteunen in samenwerking met' te maken. Andere beroepskrachten zijn hierin nog zoekende. Zij zijn weinig geschoold of begeleid en proberen tijdens de lopende werkzaamheden hun werkwijze aan te passen.

In de focusgroep-bijeenkomst wordt er bovendien nog op gewezen dat deze 'omslag' voor jongere beroepskrachten eenvoudiger te maken lijkt dan voor oudere, omdat er voor hen minder sprake is van een 'omslag'.

Vroeger organiseerden we leuke dingetjes, dat is niet meer zo. Ons werk is meer primitief werk. Dat komt vanuit de Wmo waar we mensen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving laten. (O)

Het is ook het feit dat, als je je in dit vak een beetje betrokken voelt, je soms een bereidheid hebt om dingen te doen. Dat doen is je drive om een studie te volgen maar belangrijk is dat je leert zien dat je veel meer aan procesmatige vragen aandacht moet geven. Hoe gaan we samen op pad en wat heb je daarbij nodig? Dat je meer observator wordt, voor dat probleem hebben we deze oplossing, kant en klare oplossingen en dat is niet hulpverlening anno 2012. Wat gaan we doen, wie gaat het doen en wat heb je ervoor nodig om zover te komen en dan kan je van een 8 een 9 maken. Dat zijn toch processen. (K)

Mijn collega's die al twintig jaar in de zorg werken, moeten nu ook anders werken. Maar hoe doe je dat. Je wilt dat die mensen zelfredzaam worden in hun eigen leven. Mooi gezegd, maar hoe doe je dat in het echte leven. Er zijn mensen die dat heel goed met de beroepskracht kunnen. Die zetten dingen in zo'n situatie dat je je sociaal aangesproken voelt. Voor een bepaalde generatie wel. Jongeren die nu van de opleiding komen hebben het veel makkelijker. Die zeggen gewoon 'dat kan je zelf'. Ik dacht echt 'wow'. Dat is het generatieverschil. (O)

Je ziet wel met nieuwe collega's die met het nieuwe werken binnen komen, die hoeven niet die cultuuromslag te maken, die stromen in en hebben die voorgaande beweging niet meegemaakt, zitten toch minder strak in hun werk. (O)

Ik merk zelf wel dat bij oudere werknemers de omslag eerst moet komen. (O)

De behoefte aan scholing en/of begeleiding met betrekking tot deze 'omslag' lijkt, zeker voor de oudere beroepskrachten, evident. Deze constatering wordt bevestigd in de focusgroep-bijeenkomst. Het gaat echter niet alleen om een gedragsverandering. Het is een verandering die invloed heeft op de beroepsidentiteit. De beroepskrachten hebben het beroep gekozen om mensen te helpen. Het is dan fijn om 's avonds te kunnen terugkijken op: *'Ik heb lekker iemand geholpen'*. Het is een hele stap naar: *'Ik heb mij lekker overbodig gemaakt'*. Het is een verandertraject, waarin een innerlijke verbinding met het nieuwe paradigma gemaakt moet worden. Dat heeft de vorm van een rouwproces. Coaching of begeleiding op basis van eigen praktijkvraagstukken lijkt daarbij van belang.

Het loslaten is heel lastig, zonder onze ondersteuning loopt het niet lekker en het is heel wisselend, maar helemaal loslaten werkt niet goed doordat het dan afzakt. Op een gegeven moment kun je zeggen dat het een nadeel is, maar het is ook een gegeven en moet je dat meenemen als je een straat ingaat. (O)

Het gaat niet vanzelf (dat loslaten, LV) en daarom heb je collega's nodig, en ondersteuning van projectleider om dit voor mezelf duidelijk te krijgen en om moeilijke dingen bespreekbaar te maken. (O)

Stel dat het [naam werkwijze] weer wordt voortgezet in de [naam plaats], dan heb ik wel echt belang bij een cursus over netwerken. Dat lijkt me heel interessant en ook fijn om te doen. (O)

Nee, ik heb niks aangereikt gekregen. Het is belangrijk om als beroepskracht niet alleen daar maar te zijn bij de cliënten, maar ook het netwerk vind ik belangrijk. Nagaan 'wie staat er om de cliënt heen?' Zodat je als beroepskracht niet de enige bent. Ik volg de ontwikkelingen op dit gebied wel via de krant enz. (K)

Ik zou meer gecoacht willen worden. We hebben wel al wat scholing gehad maar kan wel wat meer. Ik merk wel dat je in de praktijk tegen moeilijkheden aanloopt. (K)

4 Competenties netwerk ondersteunende actoren

Competenties beroepskrachten

Uit de interviews komt naar voren dat het netwerkgericht werken andere eisen aan beroepskrachten stelt dan voorheen. De klant/buurtbewoner wordt steeds meer geacht zaken zelf te gaan doen, zo nodig met inschakeling van zijn persoonlijk netwerk, buurtbewoners of vrijwilligers. Dat is een nieuwe rol. Beroepskrachten moeten leren om 'op hun handen te zitten' en de eigen inzet/inbreng van burgers/klanten leren waarderen, ook al is die anders dan hoe zij het zouden doen. De geïnterviewden geven aan dat luisteren, vertrouwenwekkend zijn, geen oordelen geven en een relatie opbouwen hierin belangrijk zijn.

Vertrouwelijk zijn. Je moet jezelf niet boven iemand stellen; gelijkwaardig zijn. Heel goed luisteren. Echt heel goed luisteren. Vertrouwen is sowieso, dat is het eerste en belangrijkste. In 17 jaar heb ik dat op kunnen bouwen. (K)

Het werk moet van bewoners zijn. Je moet starten met draagvlak van de bewoners zelf. Je kunt er beter een jaar in investeren. (O)

Er is wel een bepaalde grondhouding, durf je aan te sluiten bij de bewoners, ene moment een interview en het andere moment zit je bij buurtbewoners. Dat vind ik ook het mooie aan mijn werk, de wisseling tussen de ochtend op het stadskantoor en het andere moment lekker de wijk in met de mensen bezig. Je bent een vooruitgeschoven post om problemen door te geven aan de wijkagent of aan de woningbouw.(O)

Geduld, luisteren en niet oordelen, dat bespreken we ook binnen de cursus. Eerste maanden is opbouwen van de relatie. (O)

Over dit 'op je handen zitten' wordt in de focusgroep-bijeenkomst opgemerkt dat dit niet een eenzijdige keus van de beroepskracht betreft. De klant speelt hierin een grote rol. Het gaat om een samen op weg gaan.

Ik denk dat het vaak overschat wordt. Je kunt mensen niet sturen. Dat is het idee. Beroepskrachten hebben veel kracht, is het idee. Maar dat is niet zo. Het gaat om het leven van iemand en die is eindverantwoordelijk. Die bepaalt, jij niet als beroepskracht. (O)

Het is juist de kracht om niet te doen maar met elkaar samen op weg te gaan. Ik weet met het begin van mijn werk iets gelezen (te hebben) over de hulpverlener en zijn klant, in de zin van de wisselwerking en hoe je als beroepskracht aansluit bij de klant en aan de andere kant kan je ook kijken naar wat de klant eigenlijk wil. Soms lijkt het wel dat wij, zeg maar, heel bereid zijn om heel veel dingen te doen terwijl de klant eigenlijk denkt van ja, als je dan binnenkomt, kun je dan alles gaan doen of zullen we ons even beperken tot dit. (K)

Je kunt samen de voordelen en de nadelen van iets bespreken. De keuze aan de klant overlaten. Ik denk dat dat belangrijk is. (K)

De beroepskracht moet zich bovendien kunnen inleven in iemand en een situatie kunnen analyseren.

Inleven in iemand is het belangrijkste. Bij mensen die zichzelf niet kunnen uiten. (K)

Dat je aansluit bij de buurtbewoners en dat je als een helikopter erboven kunt kijken wat er precies aan de hand is, je moet goed procesmatig kunnen analyseren. (O)

Daarnaast moet de beroepskracht mensen kunnen enthousiasmeren en verbinden.

Je moet wel een verbindende rol hebben. Enthousiasmeren en mensen verbinden. Ik gaf net een moeder van de 'moeder en kind' club een folder, je moet netwerken. (K)

Maar ook concreet een plan kunnen maken en taken verdelen.

Ten eerste luister ik, kijk ik wat voor probleem ze heeft en wie haar kan helpen, wat wil ze. Dan gaan we taken verdelen. Wat kan ik voor haar doen, maar je geeft daarnaast ook taken. Wat ze zelf kan doen, moet ze zelf doen. (K)

Uit dit laatste citaat valt tevens op te maken dat het van belang is dat wat klanten zelf kunnen, ze ook zelf doen. Niet duidelijk wordt wie dit bepaalt of hoe bepaald moet worden wat ze zelf kunnen. Hier lijkt geduid te worden op het belang van het weten welke competenties klanten hebben.

Tijdens de focusgroep-bijeenkomst nog wat dieper ingegaan op specifieke competenties voor netwerk ondersteunende activiteiten. Het vergroten van de zelfredzaamheid van klanten en/of buurtbewoners via het kijken naar mogelijkheden vanuit de eigen behoeften van de klant en het stimuleren en coachen ervan, staat dan volgens hen voorop.

Altijd kijken naar de mogelijkheden. En als het nodig is dat je eerst tien, twintig of dertig keer mee gaat moet je dat zeker doen. En ik denk dat je daarmee erger voorkomt. Om terug te komen op 'Wanneer grijp je in?' Als je elkaar goed kent en je kunt met elkaar onderzoeken wat iemand kan en je durft in te grijpen, dan heeft de klant eerder de regie weer terug. Ik ben er niet voor om continu mensen maar te laten stranden. Met tussenstapjes iets bereiken en anders moet je het samen bij gaan stellen en soms moet iemand echt, als iemand echt niet wil, grof gezegd, op zijn bek gaan, dat is dan niet anders. Maar ik vind niet dat je daar zomaar van uit mag gaan. (K)

Verder gaat het volgens de focusgroepleden om kort en doelgericht werken. Hierbij het netwerk betrekken is een logisch gevolg. Maar dat moet je wel kunnen als beroepskracht.

Je merkt nu in 2012 die cultuuromslag rondom het feit hulpverlening en dat je nu zoiets hebt dat je anders kijkt naar de hulpvragen, en de krachten in het krachtenveld rondom de cliënt heen mobiliseert is tegenwoordig niet meer zo vreemd. Logische manier van denken wel. (K)

En toch is het wel lastig hoor. Netwerkcirkels gemaakt bij veel mensen maar vaak toch een hele kleine netwerkcirkel. Ook met familie. Mensen die dan ook zeggen: ik heb ook verder niemand nodig. (O)

Mijn ervaring met een aantal eigen kracht conferenties, kennen jullie dat begrip? Dat je dan denkt op een gegeven moment: ja, mensen verwachten ook niet wat voor kracht daarin zit. Daar wordt nooit bewust bij stil gestaan. Dat je aan een oom of tante kunt uitbesteden en dat die taken herstelt. Dat is een soort opwaardering en oppimpen van de club. Ook weer het vertrouwen hebben 'van samen staan we ergens voor'. Mooie kreet, maar werkt toch wel. Niet altijd, ik heb ook wel een hele dramatische meegemaakt. Ik denk wel dat het op zich een mooie manier is. (K)

Bijlage E Resultaten managerperspectief

(K) = Klantgericht; (O) = Omgevingsgericht

1. Kenmerken netwerk ondersteunende activiteiten

Doel

Als een belangrijk algemeen doel wordt door leidinggevenden geduid dat er aan het netwerk van een klant wordt gewerkt. Het verschilt per project op welke wijze dit precies vorm krijgt.

Ik denk dat het in de laatste 10 jaar veranderd is. In het begin was het netwerk niet het eerste doel. De laatste paar jaren is daar steeds meer de nadruk op gelegd. Dat gaat alleen maar meer worden in het aankomend jaar. (O)

Een tweede doel lijkt te zijn dat mensen de regie over hun eigen leven weer krijgen, dat ze daar weer zelf invulling aan mogen geven.

Wij als professionals wisten wel wat goed was voor mensen. Ik ben blij dat er in die Wmo een tegenbeweging zit en dat mensen weer de regie krijgen over hun eigen leven en daar zelf weer invulling aan mogen geven. (O)

Een ander ziet netwerk ondersteunende activiteiten vooral in relatie tot het realiseren van een inclusieve samenleving.

Onze basisvisie is dat in het jaar 2020 iedereen is geïntegreerd. Dat was ons toekomstplan. Toen we dit drie jaar geleden zeiden leek het heel ver, maar 2020 is misschien niet haalbaar. Waar we uiteindelijk naartoe willen is dat het heel normaal is dat alle mensen met een beperking geïntegreerd zijn in de samenleving. Hoe kun je ervoor zorgen dat mensen met een beperking bijvoorbeeld aan kunnen sluiten bij een reguliere sportvereniging. Want daar willen wij naartoe. Iedereen in Nederland moet geïntegreerd zijn. We zijn een methodiek aan het ontwikkelen voor organisaties (zoals een sportvereniging) hoe zij zich kunnen opstellen tegenover mensen met een beperking. Thans is het vaak nog heel ongewoon als mensen met een beperking sporten op reguliere sportverenigingen. Er zijn nog altijd veel drempels. (O)

Hoewel leidinggevenden het belang van een meer netwerkgerichte manier van werken ondersteunen, hebben ze ook twijfels over de haalbaarheid van met name het algemeen doel van een inclusieve samenleving.

Vrienden zoeken voor mensen met een beperking is leuk, maar alleen als mensen het uit hun hart doen. Marie op de hoek gaat niet zonder meer met iemand met een beperking op stap. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er in de maatschappij ruimte komt om deze mensen op te nemen; ik denk dat dat een lange weg is. (O)

Mensen die een bepaalde beperking hebben en bij wie het zichtbaar is, daar neemt de omgeving toch afstand van. Puur uit angst of onwetendheid hoe ermee om te gaan, of omdat zij bepaald gedrag niet kunnen verklaren of plaatsen. Ik merk het bij mezelf, sinds ik bij [naam organisatie] werk, kan ik het gedrag van mensen met een verstandelijke beperking veel beter plaatsen en verklaren. Daarvoor kon ik dat veel minder goed. Maar als je niets weet van

mensen met een verstandelijke of een psychische beperking dan denk je al snel 'die persoon is raar'. Ik werk zelf veel met onderwijsinstellingen en we proberen vaak met studenten en cliënten ontmoetingen te regelen. Door middel van leuke projecten. Je merkt dat studenten vaak terugkomen met wat ze vonden of dachten. Dan merk je vaak dat ze bang waren of een bepaald beeld hebben van gehandicapten: 'ze zijn vies en ze kwijlen'. (O)

En als dergelijke contacten dan toch tot stand komen, dan kun je de nodige vragen stellen bij de duurzaamheid en gelijkwaardigheid ervan:

Vriendschap is echt gelijkwaardig en je vraagt je af of dit gelijkwaardig is. Je vraagt om hulp voor een cliënt of voor een groep en er kan een vriendschap uit ontstaan, maar in eerste instantie is het vraag en aanbod. Eigenlijk zou de vraag andersom moeten zijn, maar de vrijwilligers willen maatschappelijk echt iets betekenen voor de ander en dat is natuurlijk anders dan een vriendschap. (O)

Bestaat er wederkerig contact? Ik zou daar heel benieuwd naar zijn, ja. Vaak stappen mensen erin met de intentie: ik wil iets goeds doen voor een ander. Wij zouden ook neer kunnen zetten in een advertentie: wij zoeken vrienden, maar dat is ook niet helemaal juist. (O)

Hoe het kan dat het niet lukt? De begeleider heeft een belangrijke rol in het contact. Het moet georganiseerd worden, anders lukt het niet. Dit komt doordat veel kwetsbare burgers de sociale vaardigheden missen. Ze vinden het heel moeilijk om bijvoorbeeld naar een eetcafé of een sportvereniging te gaan. Als ze eenmaal de drempel over zijn, gaat het allemaal ook wel goed, maar de stap die ze moeten zetten om erheen te gaan vinden ze lastig. Ze weten niet goed hoe ze contacten moeten leggen. [Naam organisatie] biedt hiervoor wel cursussen aan, maar zij geven ook aan dat bijvoorbeeld binnen het project [naam werkwijze] een vrijwilliger nodig is om te bemiddelen tussen die contacten. Ze weten niet wat ze moeten verwachten van elkaar. Stel er gaat iets mis dan weten ze niet hoe ze het moeten oplossen en dan escaleert iets en dat kunnen ze het niet oplossen zonder begeleider. (O)

Het laatste doel dat als algemeen doel van netwerk ondersteunende activiteiten wordt geduïd is 'kostenbeheersing'.

De grote doelstelling is de hele Wmo, het moet goedkoper. Die opdracht hebben wij ook. Alles wordt te duur en de professionalisering is te ver doorgeschoten. (O)

Na de professionalisering zie je een tegenreactie. Er zitten goede kanten aan de Wmo. Maar daarmee is ook een hele grote bezuiniging gemaakt. Ik heb ook te doen met de gemeentes die een enorme taak op hun bord krijgen en die dat allemaal voor veel minder geld moeten realiseren. Ik denk dat als je met de Wmo de zorg wil versterken dat er in eerste instantie eerder meer professie nodig is om dat goed neer te zetten. Want mensen zijn geïndividualiseerd en gewend aan de institutionalisering van de zorg en het is niet vanzelfsprekend om terug te gaan naar de zorgzame samenleving. (O)

Verschillende leden van de focusgroep brengen naar voren het jammer te vinden dat de bezuinigingen zo vaak als belangrijkste motivator van veranderingen naar voren worden geschoven. Zelfs als het zo is dat bezuinigingen een belangrijke aanleiding zijn, dan nog is het goed om vooral de inhoudelijke redenen voor de verandering naar voren te brengen, zo betogen zij.

Daarom is die visie zo belangrijk. Een visie moet altijd leidend zijn. Ook al heb je minder budget, wat is je visie en van daaruit ga je iets doen. (K)

Je moet kijken vanuit de mogelijkheden. Ik ben het met je eens als je zegt: die noodzaak tot bezuinigen die is er nu eenmaal. Ook al waren die er niet, dan nog zouden we moeten veranderen. (O)

Je moet je druk maken over de dingen waar je invloed op hebt. Visie is belangrijker dan bezuinigingen. (K)

De bezuinigingen leiden er zelfs toe dat je kritisch bent. Je ogen worden geopend. (O)

Zeggenschap (inspraak en invloed)

Leidinggevend en geven aan dat de wens van cliënt het uitgangspunt moet zijn van de netwerk ondersteunende activiteiten. Wat dit concreet betekent voor de zeggenschap van de klant wordt niet duidelijk.

Er wordt voornamelijk gestart met de wens. Wat wil de cliënt en hoe gaan we dat doen daar wordt het meest vanuit gewerkt. (K)

Het werk moet van bewoners zijn. Je moet starten met draagvlak van de bewoners zelf. Je kunt er beter een jaar in investeren. (O)

Mensen denken vaak: wij organiseren dingen en dan komt het wel goed, maar dat is echt niet waar. (O)

Waarom zouden cliënten erheen gaan? Alleen omdat wij het bedenken? Wij hebben het gezegd, we doen het een paar jaar en werkt het niet, dan stoppen we ermee. (O)

We doen acht domeinen: b.v. wonen, gezondheid, werk, recreatie, zingeving en zelfzorg. Daar maken we plannen op en alle sturingsprincipes kunnen op al die domeinen voorkomen, wat wil de cliënt, dat is leidinggevend. (K)

Samenstelling groep/netwerk

In de focusgroep-bijeenkomst blijkt dat van echt beleid ten aanzien van de samenstelling van de groep of het netwerk meestal nauwelijks sprake is. Er is vaak wel een soort natuurlijke orde in de inzet: veelal worden vrijwilligers pas betrokken als er geen mantelzorgers en persoonlijk betrokken netwerkleden te vinden zijn of wanneer deze allemaal al zijn afgehaakt.

Ik merk dat wij het zelfs wel in een volgorde bekijken: eerst zoeken we binnen het netwerk van de cliënt, en als daar niets te matchen is, kijken we naar vrijwilligers of mantelzorg. In eerste instantie kijken we naar het al bestaande netwerk, familie. We maken al wel onderscheid, in dichterbij de cliënt en wat verder weg van de cliënt. (K, uit de focusgroep-bijeenkomst)

Bij sommige zorgorganisaties wordt er bij de intake nauwkeurig gekeken welk netwerk een nieuwe cliënt met zich meebrengt. Wie zijn er al betrokken bij de ondersteuning van de betreffende cliënt?

Bij ons hebben we niet zozeer verschillende definities van netwerkleden of mantelzorgers, maar hebben we het gewoon over 'het netwerk' van iemand en over de vraag wat ieders rol daarin is. Daar is wel beleid op gemaakt. Netwerkleden worden al uitgenodigd bij het eerste gesprek, bij de intake, op die manier proberen we dat er wel bij te doen. (K, uit de focusgroep-bijeenkomst)

Als er vervolgens vrijwilligers nodig blijken te zijn, dan is aandacht voor een goede klik tussen vrijwilliger(s) en overige deelnemers van belang.

In het intakegesprek wordt gekeken welke vrijwilliger past hier bij? Met vrijwilligers is het veel belangrijker dat het klikt omdat ze anders misschien wel weggaan. Bij professionals krijg je gewoon de eerstvolgende die binnen komt. Als je daar niet voor zorgt, haken de vrijwilligers sneller af. (K)

Indien nog nodig wordt de beroepskracht vervolgens doorgaans toegewezen op basis van workload.

2. Opbrengst netwerk ondersteunende activiteiten

Gewenste/beoogde opbrengsten

De onderzochte projecten zijn heel divers waardoor ook de bijbehorende beoogde opbrengsten nogal uiteen lopen. Ook verschuiven de bedoelingen soms in de loop van de tijd op basis van de opgedane ervaring of veranderde inzichten onder invloed van de 'omslag' (van 'zorgen voor' naar 'ondersteunen in samenwerking met'). Bijvoorbeeld van het bieden van groeimogelijkheden aan individuele klanten naar het stimuleren van zelf activiteiten met het netwerk ondernemen.

In eerste instantie was het doel: vrouwen uit huis krijgen en zichzelf laten ontwikkelen. Het netwerk kwam er toen gewoon bij, maar dit was niet het oorspronkelijke specifieke doel. De laatste jaren kijken we naar hoe vrouwen elkaar kunnen ondersteunen. Hoe kunnen ze met elkaar activiteiten ondernemen. Elkaar helpen met lezen van dingen enzovoort. Wat ze specifiek anders zijn gaan doen is bewust elkaar sturen, zo van: laten we samen wandelen. Vroeger moest alles georganiseerd worden. Nu is de denkwijze daar anders in geworden. (O)

Verder zijn er in de gesprekken met de leidinggevendenden vaak 'lagen' in de gewenste opbrengsten te herkennen. Vanaf een algemeen doel dat geldt voor alle netwerkactiviteiten of netwerkondersteuning in het algemeen, via concretere opbrengsten per groep van netwerk ondersteunende activiteiten c.q. een netwerk ondersteunend project, naar nog concretere opbrengsten per netwerk ondersteunende activiteit. Als algemeen doel van netwerkondersteuning wordt dan bijvoorbeeld 'een inclusieve maatschappij' beoogd, het netwerk ondersteunend project heeft als doel dat mensen in een wijk meer met elkaar hebben en dat probeer je te bereiken door het organiseren van meer wijkactiviteiten, dus verschillende netwerk ondersteunende activiteiten. De 'omslag' lijkt zich met name op dit meest concrete niveau af te spelen, getuige ook het voorgaande citaat en de volgende citaten.

Je geeft de bewoners informatie uit de gesprekken terug en kijkt of er een match gemaakt kan worden: wat zouden bewoners kunnen en willen doen? Een volgende stap is dat de bewoners iets gaan organiseren. Bijvoorbeeld een barbecue. Stelt op het eerste gezicht niet zoveel voor, maar het is een winstpunt dat ze samenwerken en samen iets bereiken. Ze organiseren het samen en daarom is het goed. De filosofie is dat als je samen iets wilt, dan kun je het ook! Je verbindt mensen met elkaar en vanuit die verbinding willen bewoners zich voor elkaar inzetten. (O)

We zouden ook in een advertentie kunnen zetten: wij zoeken vrienden, maar zo werkt het niet. De begeleiders binnen [naam organisatie] organiseren ontzettend veel activiteiten om die ontmoetingen tot stand te laten komen. Denk aan de [naam locatie] een 'burendag', darten etc. Er wordt veel aandacht besteed aan ontmoetingen. (O)

Als meer concrete beoogde opbrengsten worden genoemd: het netwerk activeren, het netwerk uitbreiden, iets samen doen, praktische ondersteuning bieden en ontmoeting bevorderen.

Het doel van dit project is het netwerk te activeren of uit te breiden zodat ze over een groot sociaal netwerk beschikken. (K)

Het doel van het project is, ja, wat is eigenlijk het doel. Het is vooral heel vrijblijvend. Gewoon samen naar een concert gaan. Bijvoorbeeld het zwanenmeer. Je wilt niet alleen, maar met een groepje. Dat is het enige doel. (O)

Dat er sociale contacten ontstaan is een mooi iets wat er bij komt. Het hoofddoel, het bezoek van concerten, is al iets wat contacten oplevert. Je gaat met een zelfde doelgroep. Die kunnen het meestal onderling wel goed met elkaar vinden. Dat er groepjes ontstaan is mooi, maar dat is niet het doel. Als je dat wel als doel zou stellen, moet je een vriendschapsband gaan organiseren. We juichen het spontane ontstaan toe. Het is vooral door gebrek aan tijd. Als wij die mensen uitnodigen voor een inloopmiddag en er ontstaan vriendenclubjes dan is dat mooi. Het is echt een gebrek aan tijd. (O)

Bij één van de deelnemers hing er niks omheen. Ze wist precies wat ze wilde. Ze was alleenstaand. Ik ga dan altijd vissen of ze een netwerk heeft en of ze zich niet alleen voelt. Dat was gelukkig niet zo. Maar als tijdens zo'n gesprek blijkt dat er ook nog andere hulpvragen zijn, zoals hoe je een taxipasje of een rolstoel moet regelen, dan kunnen wij haar daar ook nog mee helpen. (O)

Wat wij willen is dat er meer wijkbewoners komen die niets met het [naam organisatie] of met [naam organisatie] te maken hebben en dat zij onze cliënten ontmoeten. Daar komen wel mensen op af. Wat ik begrepen heb is dat er bijvoorbeeld een aantal ouderen komen die echt uit de wijk afkomstig zijn en los staan van een organisatie. Wij willen natuurlijk weten of deze mensen zich ook zouden willen inzetten als vrijwilligers. Want als ze ingezet willen worden als vrijwilligers, dan moeten wij daar natuurlijk iets aan doen. Hoe kun je die match tot stand brengen? Hoe creëer je het proces dat onze cliënten naar die activiteiten toe gaan en hoe trek je de wijkbewoners aan? Daar moeten wij op inzetten, maar dat is heel lastig. (O)

Naast een beoogde opbrengst voor klanten, noemen leidinggevendenden ook beoogde opbrengsten met betrekking tot vrijwilligers, zoals (1) het verwerven van nieuwe vrijwilligers en (2) het kunnen bieden van leuk en interessant vrijwilligerswerk.

Maar onze doelstelling is ook leuk en interessant vrijwilligerswerk te bieden. Het geeft mensen de gelegenheid om iets te doen voor de maatschappij op een andere manier. (K)

Feitelijke opbrengsten

Voor leidinggevendenden speelt met betrekking tot de feitelijke opbrengst met name de vraag van de meetbaarheid van de opbrengsten van projecten. Vooral in het kader van de financiële en inhoudelijke verantwoording van netwerk ondersteunende projecten. Hoe doe je dat?

Ik denk dat [naam werkwijze] veel waarde heeft voor de maatschappij. We zijn met een aantal projecten bezig om te kijken of we de opbrengsten van onze werkzaamheden ook kunnen uitdrukken in geld. Wat levert het op? Je kunt veel meten, maar wat is de baat in Euro's? Is dat alleen geld of is dat ook dat de mensen goed kunnen leven in de stad? We hebben het nooit gemeten, dus we weten het niet. (O)

Dit meetbaarheidsvraagstuk wordt bevestigd in de focusgroep-bijeenkomst. Bovendien stellen zij:

- De overheid vraagt om resultaat.
- Output (aantal gevormde netwerken; aantal personen per netwerk etc.) lijkt gemakkelijker te meten dan outcome (heeft de cliënt meer regie over eigen leven; heeft de cliënt meer kwaliteit van leven?)

Feitelijke opbrengsten lijken verder volgens leidinggevendenden mede afhankelijk van de betreffende beroepskracht.

De manier waarop ze werken, is per persoon verschillend. Wat we gemerkt hebben is dat elke persoon een eigen aanpak heeft. Je kunt niet zeggen: zo werkt het. Elke cultuur kent weer een andere manier van contact leggen. Daarom is de eigen inbreng van de betrokken persoon daarin heel belangrijk. (O)

Meer concreet wordt de feitelijke opbrengst geduid in termen van 'het eigen leven weer oppakken/weer aandurven'.

De betrokken moeder zit nu in de ouderraad van de school van haar kind. Ze heeft een goede vriendin leren kennen, haar zoon logeert daar wel eens. Ze maakt een sprong in de tijd, de hulpverlening wilde erg graag dat een aantal voorzieningen zouden doorgaan en er was al verlenging aangevraagd voor twee weekenden in de maand, maar de moeder maakt hier geen gebruik van, omdat zij dit zelf wil doen met haar vriendin. Op dit moment is alleen de [functie] nog betrokken. (K)

Het is vaak toch de aandacht die mensen krijgen. Dat is iets ander dan pamperen, maar dat je voelt dat er een team van mensen om je heen staat: dat werkt stimulerend. Doordat het team aanwezig is, en zij je helpen met je financiën, vallen veel problemen weg en is er weer meer ruimte voor het leven als mens. Dan zie je dat je best grenzen kunt stellen. De meerwaarde is bijna meetbaar. (K)

3. Voorwaarden netwerk ondersteunende activiteiten

M.b.t. Werkwijze

Leidinggevendenden wijzen op het belang van een intake voor een adequate match tussen vraag en aanbod. Deze intake mag niet voelen als een keurslijf en gericht zijn op het leveren van maatwerk.

Van de kant van deelnemers, of hulpvragers is het van belang dat ze een goede intake krijgen. Om te kijken wat is er aan de hand? Wat wil iemand bereiken? Past dit binnen het project? (K)

Ik heb er voor moeten knokken dat het geen korset wordt met intakelijst etc. De beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires mogen leren fouten te maken. (O)

Maatwerk leveren: hoe zorg je dat je blijft luisteren en dat het goed is wat een groep wordt. Met standaard lijsten afnemen lukt dat niet. (O)

Ook duiden ze op het belang van de samenwerking met netwerkleden anders dan vrijwilligers.

Voor ons was het de eerste methodiek die we breed neer konden zetten en waarbij we meer ouders betrekken konden. Je sprak de taal van de doelgroep. Soms heeft het schrijven of tekenen zoveel meer waarde als ik het achterliet bij de cliënten. Mensen hadden daarmee iets blijvends in handen en konden ernaar terugkijken. We hadden een

antwoord op alle vragen van persoon en netwerk. Ouders willen ook weten wat er tijdens een gesprek gezegd werd. Ook als de betrokken persoon de ouders er niet bij wilde hebben. Bij beroepskrachten mist soms de kennis van loyaliteit en gezinsstructuren. Wij gaan weg, maar ouders blijven. Je moet de verbinding blijven houden en daarom is [naam werkwijze] zo'n succes. (K)

De familie blijkt vaak dingen te kunnen regelen die de organisatie niet regelen kan. Dat is aantoonbaar. Gewoon in die praktische zin dat er soms gaten in de hulpverlening zitten die wij niet kunnen vullen. Als je dat concreet neerlegt op een bijeenkomst met familieleden, blijkt dat opgevuld te kunnen worden. Het is soms heel verrassend waar de familie mee komt wat wij als organisatie niet voor elkaar krijgen. (K)

Maar vragen zich tevens af of die samenwerking in alle omstandigheden de goede weg is.

Neem bijvoorbeeld gezinnen waar veel ruzie is. In die gevallen weet je niet of je de familie moet betrekken. Het zou zo maar negatieve gevolgen kunnen hebben. (K)

Soms moet je juist heel sturend zijn, medewerking afdwingen en lijkt er nauwelijks ruimte voor samenwerking.

Dat is vrijwillige hulpverlening maar eigenlijk ook sturende hulp: als u niet verandert, kan uw kind uit huis geplaatst worden. (K)

Tijdens de focusgroep-bijeenkomst wijzen meerdere leidinggevendenden er op dat informele netwerken vaak heel sterk worden benaderd vanuit een professionele invalshoek. Er wordt zelfs gesproken van de 'professionalisering van de informele zorg'. Men vindt dat in het algemeen een slechte ontwikkeling. De betrokkenheid van de informele zorg moet vooral vanuit de eigen competenties en perspectieven van deze mensen vorm krijgen.

Verder wijst een leidinggevende op het belang van een goede taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De vrijwilliger waar het maar enigszins mogelijk is, de professional waar het echt moet.

Er zit een golfbeweging in. Twintig jaar geleden kwam het vrijwilligerswerk op, daarvoor werd het allemaal door professionals gedaan. Dan ligt de nadruk meer op vrijwilligers en dan weer meer op professionals. Er zijn daarvoor blijkbaar geen strakke regels, je moet je verstand gebruiken. Het is een afweging. (K)

De visie die erachter zit is: alles wat je met vrijwilligers kan doen moet je ook doen. (K)

Om een project goed te kunnen laten lopen heb je een beroepskracht nodig. (K)

Ja nou, randvoorwaarde is wel dat je vrijwilligers hebt, dat die getraind zijn, dat die de methodiek kennen. Dat die ook weten wat het verschil is om als vrijwilliger aan de gang te zijn of om als professional aan de gang te zijn. (K)

Ook de samenwerking tussen (verschillende) organisaties wordt als belangrijk benoemd. Dit wordt bevestigd in de focusgroep-bijeenkomst. Die samenwerking blijkt niet altijd even gemakkelijk. Voor een goede samenwerking noemen leidinggevendenden: niet in je eigen ivoren toren blijven zitten, niet de financiële stromen leidend laten zijn, maar de inhoud, en gemeenschappelijk gebruik maken of exploiteren van faciliteiten (zoals een wijkcentrum of een buurtrestaurant).

Ik heb sterk het gevoel dat iedereen op zijn eigen stukje blijft zitten met het samenwerken. Ik zie nog niet echt beweging, nogmaals: iedereen doet erg zijn best en heeft goede bedoelingen, maar ik kan nog niet echt zien dat we op zo'n manier samenwerken dat we die klant beter kunnen bedienen. Ik heb sterk het gevoel dat de partijen ieder op hun eigen front blijven zitten. (O)

Als ik kijk naar de zorg dan denk ik dat de mensen die daar werken een bepaalde structuur gewend zijn: je krijgt een indicatie en binnen die indicatie verzorgen wij het aanbod en dan heb ik het puur over het stukje integratie. Je minder richten op cliënten en meer op wijkbewoners zonder beperking, dat is een heel raar idee als je bedenkt dat je betaald wordt vanuit de AWBZ. Want je krijgt per cliënt een potje met geld. En je bent dan geneigd te denken: je moet zus en zo doen. Dan investeren en tegelijkertijd zeggen om die integratie te bevorderen betaal je een gedeelte juist voor welzijn, dat is een spanningsveld. En dat is voor heel veel werkers onbewust ergens onlogisch. (O)

Tot dusver vind ik de grootste valkuil dat iedereen in naam zegt 'ik wil samenwerken' en iedereen heeft er de mond vol van maar in de praktijk zegt iedereen 'hohoho' en wij net zo goed hoor, want je hebt met financieringsstromen te maken, de belangen lopen niet parallel. Ik ben nu zover dat ik heb gezegd: laten we die financiën even loslaten en naar de verbinding kijken. Het is een ingewikkeld verhaal. Onze financieringsdeskundige zegt ook: ik zie mensen op de lijst staan die geen financiering binnen brengen en dan leg ik uit dat het belangrijk is en dat ik geen andere mogelijkheid zie. (O)

Volgens mij is er een onderscheid tussen de samenwerking op inhoud - daar vind je elkaar altijd wel, zolang het ten behoeve van de klant of het netwerk is - en de financieringsstromen; daar is het wat lastiger organiseren. En dat wordt misschien nog niet eens zo door de uitvoerders, als wel door de organisatie zelf ervaren. Dan kun je zo'n uitspraak krijgen: hoe zit het dan straks met mijn inkomsten? (K, uit de focusgroep-bijeenkomst)

Welzijn is de onafhankelijke partij met veel kennis over hoe je ontmoetingen kunt creëren, en hoe je mensen daarin kunt ondersteunen en faciliteren. En hoe kun je iets creëren waardoor je die doelen behaalt. Voor iemand uit de zorg is het heel apart, dat wanneer je altijd zorg verleent en diegene nu ergens aan mee moet doen met als doel ontmoetingen met andere mensen. Ik geloof niet in concepten waardoor zorginstellingen dit allemaal moeten bewerkstelligen. Het moet een wisselwerking zijn tussen andere partijen. Andere wijkbewoners moeten vertegenwoordigd zijn in de basis van die organisatie. (O)

Het gemeenschappelijk gebruik maken van een wijkcentrum. Dat doen wij als [naam organisatie] nu samen met [namen van meerdere organisaties]. In dat wijkcentrum zit ook de lokale wijkvereniging. We gaan nu gemeenschappelijk in zo'n wijkgebouw zitten. Dat is een heel concreet voorbeeld. (O)

Iets anders: we hebben gemeenschappelijk het eetcafé/buurtrestaurant opgezet. Concrete dingen om met elkaar deze programma's te draaien. Daar zijn we nadrukkelijk naar aan het zoeken. Dat betekent wel wat voor de partijen hoor, die moeten immers dingen los laten. Domeinendiscussie komt wel wat om de hoek kijken en dat is ook niet vreemd, omdat al onze organisaties met name vormgegeven zijn vanuit financieringsstromen, vanuit subsidies, vanuit AWBZ-structuren. (O)

Ook wordt er tijdens de focusgroep-bijeenkomst nog op gewezen dat de samenwerking tussen organisaties niet altijd van 'bovenaf' hoeft te worden gerealiseerd, maar dat dit ook van 'onderop' vorm kan krijgen.

Ik was op een gegeven moment heel erg teleurgesteld. Iedereen had zijn mond vol van netwerken, en we moesten vooral gaan samenwerken. In het kader van de Wmo heb ik daar eindeloos bijeenkomsten over bijgewoond. Maar

er gebeurde eigenlijk helemaal niks, en dat vond ik zo frustrerend. Op een gegeven moment dacht ik: ik ga gewoon niet meer naar die bijeenkomsten, want wie doet er nou eens wat? Als je het van onderaf laat gebeuren, gebeurt er veel meer dan dat je het maar op dit niveau houdt. Mijn idee is dat je het in hapklare brokjes moet gaan vertalen, en dan kom je wel tot samenwerking. Meer dan wanneer je het op een abstract niveau houdt. (O, uit de focusgroep-bijeenkomst)

Verder wordt gewezen op de specifieke rol van de gemeente daarin. Juist omdat door structurele oorzaken (bijvoorbeeld de financiering) de belangen van de diverse maatschappelijke organisaties niet parallel lopen, zou de gemeente hierin een belangrijke stimulerende, faciliterende en wellicht zelfs structurerende rol moeten spelen.

Wordt dat gestuurd? Bijvoorbeeld door de gemeente? Volgens mij nog onvoldoende. Eigenlijk zou de gemeente als het gaat om de hele Wmo kunnen gaan sturen met geld. Daar moet de gemeente stelling over innemen. Ik zou zeggen; neem de regie maar even op je met name in het begin om partijen te dwingen om gemeenschappelijke programma's te ontwikkelen. Maar laat het heel snel weer los, als blijkt dat de partijen de verantwoordelijkheid zelf aankunnen. Dat betekent ook dat de gemeente een stukje vertrouwen moet hebben in de zorgpartijen, en dat wij als zorgpartijen dat vertrouwen niet moeten schaden en daadwerkelijk de verantwoordelijkheid moeten nemen. Wij zorgen dan dat er goede inhoudelijke programma's worden aangeboden. Dat spel moet nog verder uitgespeeld gaan worden. (O)

De gemeente is haar rol aan het ontwikkelen. Krijgt nu vanuit de regering ook een hele andere rol toebedeeld: de regie in het samenbrengen van partijen en het faciliteren van de samenwerking tussen partijen. Je merkt dat zij hun rol langzaam maar zeker steeds duidelijker gaan spelen en aangeven. Nu is het allemaal nog ons eigen initiatief. Je wilt dat de cliënt er straks niet alleen voor staat en daarvoor creëer je die voorzieningen. (O)

Communicatie

Van belang lijkt informatie over wat een bepaalde werkwijze inhoudt en wat er van de betrokkenen verwacht wordt en checken of deze informatie is overgekomen.

Ja, ik denk dat het heel duidelijk een taak voor de coördinator is, enerzijds informeren wat houdt dit project in en wat gaan we doen. Vervolgens ook een hulpvrager mee kunnen krijgen en dat moet je goed checken. Snapt iemand precies in grote lijnen wat er van hem of haar verwacht wordt? (K)

Relatievorming

Naast werkwijzen die zijn gericht op het vormen van netwerken rond cliënten die van zorg en ondersteuning afhankelijk zijn, zijn er ook werkwijzen gericht op de buurt en op betrokkenheid van (weerbare) wijkbewoners. Het blijkt heel moeilijk om (weerbare) wijkbewoners te motiveren contacten aan te gaan met kwetsbare wijkbewoners. Relaties kun je niet afdwingen, je kunt alleen de voorwaarden creëren.

Wat moet er gebeuren dat wijkbewoners uit zichzelf komen en dan ook echt voor de cliënten? En moet dat wel? Volgens mij moet je er niet vanuit gaan. Ik denk niet dat je moet verwachten door aanbodgericht te werken dat het gebeurt. Ontmoetingen kun je niet afdwingen. Het gaat erom dat je een ontmoeting organiseert, je creëert het en je

hoopt dat er mensen op afkomen. En dat wijkbewoners dan niet komen, komt doordat het aanbod gericht werken is. (O)

Onze cliënten hebben vaak beperkingen bij het onderhouden van vriendschappen. Daarom zetten we vrijwilligers in om netwerken van mensen met een beperking te ondersteunen. Wij zijn het vrijwilliger gaan noemen maar eigenlijk noemen we het 'vriend tot vriend'. Het is ook voor studenten van [hbo-instelling] een prachtig project waarbij we hen als vrijwilligers betrekken en inzetten. Nadeel is wel dat ze het na een jaar soms ook weer voor gezien houden. Dat risico zit er nu eenmaal in met studenten: dat mensen als ze hun studiepunten er voor krijgen ook weer afhaken terwijl het mooi zou zijn als ze zouden blijven ondersteunen. (O)

Middelen

Leidinggevendenden duiden op het belang van voldoende financiële middelen voor de netwerk ondersteunende projecten:

Een groot misverstand is dat als je iets met vrijwilligers doet dat het niks kost. Ook hun versterking in een netwerk kost het geld, zij het wel minder dan met beroepskrachten. Er is een stuk training nodig. Het is een hele investering. (K)

Er moet bezuinigd worden, maar wij hebben het voor elkaar dat wij als [naam organisatie] niet hoeven te bezuinigen. Wij moeten meer doen en die bezuiniging opvangen. (K)

Er zit onvoldoende financiering op dit project om die extra ondersteuning te geven. We hebben gelukkig wat extra subsidie kunnen krijgen zodat de scholing er kon komen maar verder is het uit de praktijk leren. Het mag best wel wat meer diepgang hebben: wat doe ik nu? En waar loop ik tegenaan? Een soort training over wat je als casemanager doet en waar je tegenaan loopt? Medewerkers vinden het vooral prettig om aan het werk te gaan met dat wat je tegenkomt. Binnen de organisatie zal er toch een potje voor dat soort zaken gecreëerd moeten worden. (K)

Behalve voldoende financiële middelen is voldoende tijd toegewezen krijgen een belangrijke factor om het beoogde resultaat te kunnen bereiken.

Wat ik nu zie is dat er door de gemeente wordt gezegd: je hebt een jaar de tijd om uit de werkloosheid te komen en dat is vaak te kort. Maar het kan wel zijn dat het straks met de Wmo ook gaat gebeuren. Is allemaal leuk en aardig, maar iemand mag niet langer dan zoveel tijd op een activeringscentrum zijn. Ik weet niet hoe het er dan uit gaat zien. (O)

Alles wordt momenteel afgemeten in een paar uurtjes. De gemeente geneert zich er niet voor om bij ons te komen met een héél groot maatschappelijk probleem en geeft ons daar vier uur in de week voor. Ik heb ambtenaren wel eens uitgelachen: dit gaat zo niet werken. Ik maak het beroep belachelijk als ik dit zo bij ze neer leg. Maar als je echt intensief met zo'n groep aan de slag gaat, gaat het uren kosten en die zijn er niet. (O)

Voor projecten waar geen of maar gedeeltelijke publieke financiering voor is, moet men nog wel eens een beroep doen op de eigen bijdrage van cliënten. Dat roept de vraag op of eigen bijdrages op een gegeven moment niet drempelverhogend gaan werken? Met als gevolg dat mensen afhaken waardoor zij de beoogde contacten niet opdoen of netwerken niet opbouwen. Een belangrijke punt van aandacht is dan ook de betaalbaarheid van netwerk ondersteunende activiteiten voor klanten.

Wat vind je er van dat er weinig geld is voor activiteiten? Hoge drempel voor sommige dingen. Kiezen om sommige dingen niet te doen. Sport voor meer als een euro moet je niet aanbieden, dan komt er niemand. We kunnen zeggen dat het belangrijk is en vrouwen kunnen wel dingen willen maar we kunnen het niet doen, zoals wij het doen werkt het niet. Daar gaan we wel op een andere manier mee om. Ik vind dat vrouwen wel een eigen bijdrage kunnen hebben. Ik heb er wel moeite mee dat vrouwen niet komen. (O)

Uit de inspanningen die geleverd worden om vrijwilligers te werven en te behouden, blijkt hoe belangrijk de vrijwilligers voor de netwerk ondersteunende activiteiten zijn.

Ja nou, randvoorwaarde is wel dat je vrijwilligers hebt, dat die getraind zijn, dat die de methodiek kennen. Dat die ook weten wat het verschil is als om vrijwilliger aan de gang te zijn of om als professional aan de gang te zijn. (K)

Want als ze ingezet willen worden als vrijwilligers, dan moeten wij daar natuurlijk iets aan doen. (O)

Volgens mij krijg je eerder mensen die de administratie even op orde willen brengen dan langdurige contacten want mogelijk dat wij ook een claim bij die persoon gaan leggen. Rond relaties is natuurlijk moeilijk te zeggen van nu is het klaar of van nu hebben we het bereikt en nu is het afgelopen. Je gaat met elkaar op pad en waar eindigt het? Je hebt veel eerder mensen die zeggen ik ga één keer in de maand met Pietje naar de film in plaats van ik ga één keer in de maand bij Pietje koffie drinken. Ze bakenen het af. (K)

In het intakegesprek wordt gekeken welke vrijwilliger past hier bij? Met vrijwilligers is het veel belangrijker dat het klikt omdat ze anders misschien wel weggaan. Bij professionals krijg je gewoon de eerstvolgende die binnen komt. Als je daar niet voor zorgt, haken de vrijwilligers sneller af. (K)

Verschillende leidinggevenden wijzen erop dat het voor het welslagen van de door ons onderzochte werkwijzen belangrijk is dat de medewerkers flexibel zijn in hun werktijden.

[Naam] is wat dat betreft een ervaren iemand, ze werkt 40 uur maar heeft ook nog andere projecten. Er is geen gat, als er iemand op dinsdag belt, dan kan dat. Ze is heel flexibel in haar uren, het stapelt zich niet op. In 16 uur kun jij een beperkt aantal mensen helpen. Nou is [Naam] best wel iemand die het nodige werk kan verzetten. Maar goed, het is natuurlijk ook aan het management dat zij op een normale manier haar werk kan blijven doen. (K)

Flexibel durven zijn. Ik heb een verschrikkelijke hekel aan protocollen, dat is voor mensen die het allemaal niet weten. Wij proberen zoveel mogelijk te werken op maat. (K)

Volgens de leidinggevenden is er hulp nodig om tot goede samenwerking tussen verschillende organisaties te kunnen komen. Bijvoorbeeld in de vorm van een methode, een adviseur en/of een regisserende gemeente:

Wij hebben methodes en adviseurs nodig voor hoe je integratie tot stand moet brengen. Anders gaan we het niet redden, het is te ingewikkeld. Anders was het al jaren gebeurd. Ik vind welzijn heel belangrijk en ik ben geïnteresseerd in hoe het gaat en daardoor ben ik heel kritisch. Ik krijg het niet voor elkaar dat daar echt serieus vorm aan wordt gegeven. We hebben een adviseur nodig die ons stuurt op visie. En de gemeente zou daarvoor kunnen zorgen. Ik krijg steeds het gevoel dat er een probleem is dat niet opgelost kan worden. (O)

De gemeente is hun rol aan het ontwikkelen. Zij krijgen nu vanuit de regering ook een hele andere rol. Zij willen regie in het samenbrengen van partijen en faciliteren en zorgen dat partijen gaan samenwerken. Dus je merkt dat gedurende de tijd dat zij hun rol steeds duidelijker hebben en uitspreken. Nu is het allemaal ons eigen initiatief. Je wilt dat de cliënt er straks niet alleen voor staat en daarvoor creëer je die voorzieningen. (O)

Begeleiding en scholing

Leidinggevend en duiden op de noodzaak van scholing en de beschikbaarheid van voldoende financiële middelen daarvoor:

Ik denk dat je het zo wel moet zien, ja (pragmatisch) er zit onvoldoende financiering op om die extra ondersteuning te geven aan dit project. We hebben gelukkig wat extra subsidie kunnen krijgen zodat de scholing er kon komen, maar verder is het uit de praktijk leren. (K)

De scholing lijkt vooral gericht te zijn op beroepskrachten en hoe zij in het kader van de 'omslag' geacht worden te werken en wat men daarbij in de praktijk tegenkomt.

Het mag best wel wat meer diepgang hebben: wat doe ik nu? En waar loop ik tegenaan? Een soort training: wat doe je als casemanager, wat doe je en waar loop je tegenaan? Medewerkers vinden het vooral prettig om aan het werk te gaan met wat je tegenkomt. Binnen de organisatie zal er toch een potje gecreëerd moeten worden voor dat soort zaken. (K)

Dit jaar krijgen ze training. Welzijnswerk nieuwe stijl gaan we met z'n allen naar toe, maar is tot nu toe heel beperkt geweest. Binnen het team krijgen ze wel dingen mee maar ze vragen nu ook om ondersteuning. (O)

Verder wijzen leidinggevend en op het belang van scholing voor vrijwilligers. Hierbij gaat het meer om een gerichte training of begeleiding passend bij de betreffende netwerk ondersteunende activiteit.

Binnen de kaders, geen beroepsopleiding maar een training. Wij vinden het belangrijk dat je een persoonlijk contact met ze hebt, ze doen het vrijwillig. Een vrijwilliger heeft iets in huis en dat weet je, heeft die hulpvrager daar behoefte aan en klikt dat. Daar kunnen we heel goed gebruik van maken. Een vrijwilliger heeft geen tien klanten maar één of hooguit twee. Het mag ook heel persoonlijk zijn. (K)

Ja nou, randvoorwaarde is wel dat je vrijwilligers hebt, dat die getraind zijn, dat die de methodiek kennen. Dat die ook weten wat het verschil is om als vrijwilliger aan de gang te zijn of om als professional aan de gang te zijn. Dat vrijwilligers intervisie krijgen en hun ervaring kunnen delen, in groepsverband en individueel. (K)

Een paar leidinggevend en wijzen op het feit dat de reguliere opleidingen zich nog onvoldoende richten op scholing die past bij het competentieprofiel dat tegenwoordig voor netwerk ondersteunende activiteiten nodig is.

Bij de huidige professionals is dat moeilijk. Scholen lopen achter op de ontwikkeling. Ik heb hulpverleners nodig die methodieken kennen, niet dienstverleners. Wij willen juist hulpverleners, geen SPH'ers. Professionals moeten ook kunnen doorvragen. (K)

Ik vind dat de hogescholen achterlopen. Studenten moeten weten waar ze op in moeten spelen (O).

Ik merk dat mensen die net klaar zijn met studeren niet geleerd hebben om gesprekken te voeren. Als we het hebben over leergangen zou het mijn wens zijn om mensen die studeren dat te leren en ze er mee te laten oefenen in de praktijk. (K)

4. Competenties netwerk ondersteunende actoren

Competenties vrijwilligers en netwerklleden

Vrijwilligers stellen anders dan andere netwerklleden eisen aan hun inspanningen. Ze stellen er veelal grenzen aan. Ze bakenen hun eigen rol en tijd doorgaans goed af.

Volgens mij krijg je eerder mensen die de administratie even op orde willen brengen dan langdurige contacten want mogelijk dat wij ook een claim bij die persoon gaan leggen. Rond relaties is natuurlijk moeilijk te zeggen van nu is het klaar of van nu hebben we het bereikt en nu is het afgelopen. Je gaat met elkaar op pad en waar eindigt het? Je hebt veel eerder mensen die zeggen ik ga één keer in de maand met Pietje naar de film in plaats van ik ga één keer in de maand bij Pietje koffie drinken. Ze bakenen het af. (K)

Ik denk dat het eerder de angst is, ik weet niet of dat het juiste woord is, er grip op houden, ik denk dat dat er mee te maken heeft, denk ik. Het is afgebakend, het is duidelijk en dan kan ik ook nee zeggen op bepaalde momenten. (K)

Een leidinggevende duidt verder nog op het belang van het kunnen omgaan met feedback.

Het netwerklied moet in ieder geval betrouwbaar zijn en om dat ter discussie te stellen is ook wel eens lastig. Vooral als het mensen zijn vanuit de eigen doelgroep (In dit geval mensen met een verstandelijke beperking, JH). (K)

Competenties beroepskrachten

Als er één onderwerp is waar leidinggevend en veel over gezegd hebben, dan is het wel over de competenties van medewerkers bij de uitvoering van de werkwijzen.

In de gevoerde gesprekken krijgen de vaardigheden waarover de beroepskrachten moeten beschikken veel meer nadruk dan de kenniscomponent. Netwerkondersteuning lijkt naar het oordeel van de leidinggevend en vooral een kwestie te zijn van kunnen, niet zozeer van weten. Dit wordt tijdens de focusgroep-bijeenkomst bevestigd.

Het belang van goede gespreksvoering wordt regelmatig naar voren gebracht.

De methodiek werd toen niet heel goed opgepakt omdat het heel veel gesprekstechniek vraagt en dat hebben veel hulpverleners niet goed onder de knie, niet goed geleerd op de opleiding. (K)

Weten wat je wilt bereiken, open staan, aansluiten bij de 'ander', respect hebben voor de 'ander', niet meteen klaarstaan met een oordeel. Geen lijstjes afwerken, maar echt geïnteresseerd zijn in de 'ander', vragen stellen en luisteren.

Je moet zien wat je met de methodiek wilt bereiken, je moet openstaan voor de buurt, elke straat heeft zijn eigenheid. Wat je moet kunnen is aansluiten bij bewoners, respect hebben voor wie ze zijn en niet al te oordelend klaar staan. Iedereen is zichzelf en dat is een stukje presentie, aansluiten zonder te oordelen. En van daaruit moet je geïnteresseerd zijn in mensen. Ben je dat, dan ga je ook geen lijstje afwerken, maar dan ga je praten met de mensen en door er te zijn zie je, hoor je en merk je een heleboel. Soms moet je terug naar de bewoner omdat je een vraag hebt over wat je gezien hebt. (O)

Je komt echt achter de voordeur van de mensen. Dat is wel iets wat je moet kunnen; je moet dan niet handelingsverlegen zijn. Je moet terug durven komen en in gesprek gaan met de mensen over dingen die je hebt gezien en waar je vragen over hebt. Als dat echt nodig is moet je daar hulpverlening op zetten. Anders is datgene wat je ophaalt te marginaal en het is wel noodzakelijk om dat mee te nemen. (O)

Ik denk dat luisteren nog veel belangrijker is dan oplossingen bedenken. De cliënt maakt de oplossingen wel. (K)

Verder moet je als beroepskracht kunnen verbinden. Dat betekent volgens een leidinggevende dat de beroepskracht initiatieven neemt, sensitief is, resultaatgericht is en gericht is op samenwerking.

Er is een aantal dingen, die onze medewerkers moeten hebben. Mensen moeten groeien, we zijn verbindend en verbinden mensen met mensen, organisaties enz. we zijn eigen/onderscheidend en daarvoor moet je een aantal competenties hebben. Dat zijn initiatief, sensitief, resultaatgericht en gericht op samenwerken. Dat komt terug in functionerings- en beoordelingsgesprekken en dan kun je de verbinding maken. (O)

Nou ja, buiten de standaard competenties moeten beroepskrachten klantgericht kunnen werken en goed kunnen samenwerken met collega's, cliënt en familie daarvan. Het vraagt ook om kennis van ziektebeelden, gesprekstechnieken en inlevingsvermogen. En beroepskrachten moeten eigenlijk goed kunnen switchen tussen rollen en posities. Kunnen inspelen op wat de cliënt doet. Soms is de cliënt zo boos, dat je aan het boos worden grenzen moet stellen; dan wordt de cliënt misschien verdrietig en moet je troosten om dan samen te overleggen hoe kan het anders. (K)

Verschillende leidinggevendenden brengen naar voren dat de nieuwe werkwijzen er om vragen dat beroepskrachten de kunst van 'het zichzelf overbodig maken' verstaan, onder andere door mensen te stimuleren in wat ze kunnen.

Een groot accent op het hebben van een helicopterview en een vermogen om vandaaruit in te zoomen. Een schaap met vijf poten. De kunst is jezelf ook overbodig te maken, zodat iemand zelfstandig gaat. Er wordt dus veel gevraagd van de coaches. In het begin was dat lastig. Vooral de functie om boven de gezinnen te staan. (K)

Voor mij is het altijd een leidraad geweest om de verantwoordelijkheid voor het eigen leven terug te leggen bij de cliënt. Vanuit het bewustzijn dat iemand, hoe beperkt ook, altijd nog wel iets kan. (...) Mensen stimuleren in wat ze kunnen, geeft hen een gevoel van eigenwaarde en van trots. Dit heb ik in de praktijk altijd geprobeerd toe te passen. Ik heb ook veel belemmeringen gezien dat het gewoon niet mocht. (...) Nu is er weer aandacht voor de mogelijkheden van mensen: wat kun je nog. Door de bezuinigingen gedwongen, dat wel. Maar vanuit de inhoud ben ik in wezen niet anders gewend. (O)

Maar ook weten waar de grenzen zitten van het 'zichzelf overbodig' maken, wanneer je een vinger aan de pols moet blijven houden.

Ik heb ook wel eens cliënten gehad in een starterswoning waarbij allerlei invloeden richting hem kwamen. Er moesten gestolen laptops in zijn auto opgeslagen worden, hij deed het. Er moesten drugs gehaald worden, hij deed het. Je zag hem wegzakken en dan moet je hem terug halen, dat is de enige methode. (K)

Misbruik maken van de situatie: Nou dat is wel een groot gevaar, als je niet de vinger aan de pols houdt. Ik heb best meegemaakt en niet nu alleen maar afgelopen jaren dat ik met deze doelgroep te maken heb. Dat er misbruik wordt gemaakt van de cliënt. Net belde ook iemand dat haar cliënt als taxichauffeur werd gebruikt, of er werd geld geleend wat je toch nooit terug krijgt, dat zijn toch dingen waar je op in moet spelen. (K)

Ik vraag mij af, wat maatschappelijk mogelijk is en of onze maatschappij er al klaar voor is om zo te gaan werken, burenhulp enz., is die bereidheid er? Aan de andere kant zie je dat iedereen zoveel mogelijk aan het werk moet. Bovendien denk ik dat er bij onze doelgroep, maar ook in de psychiatrie risico's aan kleven voor verkeerde invloeden. Je moet eigenlijk wel steeds een vinger aan de pols houden. (K)

De nieuwe wijze van werken vereist ook creativiteit, zelfstandigheid en ondernemerschap. Dit wordt in de focusgroep-bijeenkomst beaamt.

Je moet verstand van het werkveld hebben en je moet je open stellen want er is veel te doen. Je moet zelfstandig te werk kunnen gaan, het zijn geen voorgekauwde projecten en als coördinator moet je er zelf wat van maken en je hebt mensen nodig die dat kunnen en leuk vinden. Dat is het leuke aan de functie, je kunt resultaten bereiken op jouw manier, maar dat moet je wel leren. (K)

Ben jij in staat om out of the box te denken, kan je naast de cliënt staan en niet erboven. (K)

Wat ik ervaar, ook wel bij andere projecten, is dat ondernemerschap bij bepaalde personen hoort. Ondernemende personen gaan ook wel de verbinding, de dialoog aan met het management. En dat is dan belangrijk, anders is er het gevaar van verkrampen - bij medewerker of management -, wanneer er geen gesprek over wordt aangegaan. Dan stagneert het proces van netwerken natuurlijk ook. Volgens mij gaat het meer om attitude, ruimte om met elkaar van gedachten te wisselen, en de ruimte om daarin verschillend te zijn. Niet perse om methodiek. (K, uit de focusgroep-bijeenkomst)

Een ander benadrukt dat het heel verfrissend is als je mensen binnenhaalt die geen zorgachtergrond hebben:

Het hoeft niet per se zo te zijn dat je een zorg-achtergrond hebt. Op alle leerwerkbedrijven werken we met vakkrachten zonder zorgachtergrond. We willen ook een beetje af van alleen maar hulpverleners. Hulpverleners willen hulp verlenen en dat hoeft niet. (O)

De 'omslag' noopt tot 'anders denken'. Beroepskrachten moeten zich bewust zijn van de noodzaak om op een nieuwe manier te gaan werken:

De beroepskracht moet anders gaan denken. (...) Die bewustwording moeten wij veel meer bij hulpverleners krijgen. (O)

We moeten proberen (om deze nieuwe wijze van werken) via intervisie aan de hand van voorbeelden duidelijk te maken. Het betekent dat je andere prioriteiten moet gaan stellen. Dat is bewustwording. Alle mensen doen stinkend

hun best, maar zijn gewend om te redeneren vanuit gekte en ziektebeeld. Je moet veel meer bewust worden van wat betekent het voor de omgeving en dat begint dus ook bij het zeggen tegen de klant: verantwoordelijkheid begint bij jou. (O)

Het is ook iets van de mentaliteitsverandering. Veel van onze hulpverleners redeneren vanuit klant, maar ook ze hebben er toch recht op! Vervoersregeling, etc. Nou ja, nee dus, dat is niet meer zo. (O)

Competenties klanten

Als het om beroepskrachten gaat, komen de competenties ter sprake als eisen waaraan beroepskrachten moeten voldoen om netwerkgericht te kunnen werken. Als het om de competenties van klanten gaat, gaat het eerder om het ontbreken ervan als reden van deelname aan netwerk ondersteunende activiteiten. Dan gaat het met name om het ontbreken van competenties als het kunnen onderhouden van vriendschap of van een netwerk.

Bij onze cliënten ligt het vaak bij de beperking van het onderhouden van vriendschap. Daarom zetten we vrijwilligers in om netwerken van mensen met beperking te ondersteunen. (O)

Soms sta je voor de vraag: hoe komt het dat jij geen netwerk hebt? Zijn dat vaardigheden die niet goed ontwikkeld zijn. Ik weet niet of dat bij een intake altijd meteen duidelijk kan zijn. Als coördinator en als vrijwilliger/coach zal je elke keer moeten checken van zijn we nog op de goeie weg? (K)

Als iemand behoefte heeft aan een groter netwerk maar er zelf niet klaar voor is, moet diegene later terug komen. (...) Ja het is heel erg afhankelijk van de vraag waarom iemand geen netwerk heeft. Wat is er met diegene aan de hand en waarom heeft hij of zij dat niet? (...) En wat ook nog een vraag is: kan de cliënt wel met zoveel actoren overweg? Door al die invloeden van anderen dreigen cliënten ook weleens te ontsporen. (K)

Competenties managers

Minder vaak uiten de leidinggevendenden zich over de competenties waarover zij zelf (zouden moeten) beschikken.

Uit een eigen ervaring van een leidinggevende met een familielid dat liever lopend dan met de bus naar haar dagbesteding gaat, valt op te maken dat leidinggevendenden durf moeten hebben. Durf om klanten hun eigen keuzes te laten maken en niet het 'beleid' te laten bepalen.

Na driekwart jaar werd ik weer gebeld: het heeft gesneeuwd en ze moet weer met de bus. Ze waren bang (de instelling, JH) dat ze aansprakelijk werden gesteld als er iets zou gebeuren met haar en toen moest ze weer met de bus. En tegen dat soort dingen loop ik aan. (K)

Sommigen wijzen op de ondersteunende en faciliterende rol van het management met betrekking tot de 'omslag'.

Het is zeker een grote verandering in de werkwijze van de beroepskrachten. Ja, dat klopt en daarin zullen we wel moeten kijken hoe we dat kunnen blijven ondersteunen en faciliteren zodat ze dat ook kunnen blijven doen. We hebben ons nu vooral gefocust op steuncirkels en hoe gaan we dat doen? Daar zullen we nog de diepte mee in moeten en kijken wat we daarvoor nog nodig hebben. (K)

Leidinggevendenden moeten ook met hun visie en betrokkenheid inspireren tot de verandering. Zij moeten laten zien dat ze zelf ook enthousiast zijn over veranderingen die de organisatie wil doorvoeren. Zij moeten als het ware het voorbeeld geven. Bovendien moet de leidinggevende ook zichtbaar zijn ‘op de werkvloer’:

Dat is de bevlogenheid en de structuur die je neerzet. De continuïteit is belangrijk en dat je doet wat je zegt en dat je het ook nog goed doet en niet half. (O)

Ik herken het wel. Als manager heb je voorsprong op de werkvloer. Je bent vaak in het denken al wat verder. Vervolgens moet je het terugbrengen naar de mensen die er mee aan het werk moeten, die moeten daarna nog komen. Dan hangt het ook erg van de motivatie af, bij mij kan de motivatie nog wel veel sterker aanwezig zijn dan bij de medewerkers op de werkvloer. Daar moet je dan dus nog veel meer aandacht aan besteden. Dan komen ze er wel achteraan. (K, uit focusgroep-bijeenkomst)

Het is voor mij belangrijk dat ik lijnen heb met de verantwoordelijken om mee samen te werken. Absoluut het werkt echt heel goed als je veel mensen kent, het is dan ook belangrijk je vaak te laten zien. (O)

Een focusgroepslid wijst er op dat een manager zich ook van ‘onderop’ moet kunnen laten inspireren.

Ik heb het eigenlijk ook wel andersom, dat het enthousiasme, de inspiratie en de initiatie van onderaf begint en dat de manager dan denkt: oeps, wat gebeurt er nu? (K, uit de focusgroep-bijeenkomst)

Betrokkenheid bij de inhoud wordt op prijs gesteld, maar de primaire taak van de leidinggevende is volgens een andere leidinggevende toch een faciliterende. Hij of zij zorgt ervoor dat de zaken zo zijn geregeld dat de beroepskrachten zich zo goed mogelijk kunnen concentreren op het inhoudelijke werk:

Hij faciliteert als mensen bij elkaar te komen. We proberen steeds meer te faciliteren en ons er minder inhoudelijk mee te bemoeien, tenzij het zo fout gaat dat het wel anders moet. Maar uitgangspunt is faciliteren. (O)

Mijn rol is op zich niet verschrikkelijk veranderd, ik probeer mensen te faciliteren in wat ze moeten doen. Ik zal me nu meer moeten focussen op het netwerk: dat medewerkers zo goed mogelijk het netwerk van cliënten in kaart brengen. Dat ze hun taken zo goed mogelijk kunnen uitvoeren. (K)

Impliciet lijken de leidinggevendenden van de focusgroep-bijeenkomst nog een belangrijke competentie van de managers te duiden, namelijk: de afweging kunnen maken tussen kosten en baten.

Je moet je afvragen of (het) werkelijk om een nieuwe visie gaat of dat het slechts een functie heeft in het kader van bezuinigingen. (O, uit de focusgroep-bijeenkomst)

Ik denk dat het beide is. Iedereen weet dat je moet bezuinigen, daar kun je tegen ageren, maar dat kan niet anders. Dus moet je kijken hoe je binnen die bezuinigingen zo goed mogelijk kunt zorgen hoe wie zorg nodig heeft ook zorg krijgt. Natuurlijk is het goed om te kijken naar eigen kracht en netwerkvorming. Waar het kan oké, maar waar het niet kan moet je een vangnet hebben. (K, uit de focusgroep-bijeenkomst)

Bijlage F Typering Werkwijzen

In fase 1 van het onderzoek is aan alle consortiumpartners de vraag voorgelegd welke binnen hun organisatie geïmplementeerde werkwijze zij voor onderzoek binnen het project ‘Netwerkondersteuning voor steunbehoevende burgers’ zouden willen voordragen. Daarbij mochten zij desgewenst meerdere werkwijzen voor deelname in de selectieronde aandragen. Na selectie zijn er van de aangedragen twintig werkwijzen vijftien in het onderzoek betrokken. In deze bijlage willen wij deze vijftien werkwijzen kort typeren aan de hand van de door de organisaties zelf verschaft gegevens bij de aanmelding van de werkwijzen. Het gaat hier dus om de gegevens die bij de aanvang van het onderzoek in april 2011 zijn aangeleverd en de basis vormden voor de selectie van de onderzochte werkwijzen.

1. De naam van de betrokken werkwijze	Bezoekvrouwen
2. De betrokken organisatie(s)	Travers
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	Bezoekvrouwen bezoeken allochtone vrouwen om eventuele problematiek in kaart te brengen. Na probleemanalyse wordt getracht het sociale netwerk van de betrokken vrouwen te vergroten door hen uit te nodigen voor moeder-/vrouwengroepen of andere bijeenkomsten in wijk of buurt.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	1. stimuleren van mogelijkheden en kansen bij allochtone vrouwen en hun gezinnen, waardoor zij kunnen participeren 2. doorbreken sociaal isolement 3. intermediair instanties en allochtone vrouwen/gezinnen. Toeleiden naar activiteiten op gebied van opvoeding, educatie, activering en inburgering
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Klantgericht
6. Doelgroep	Allochtone vrouwen en hun gezinnen; alle leeftijden
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Niet aangegeven
8. Overige relevante gegevens	Definitief in dienstverleningsaanbod

1. De naam van de betrokken werkwijze	Eenzaamheid te lijf
2. De betrokken organisatie(s)	Wijz
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	Vrijwilligers bezoeken ouderen in de gemeente Zwolle om welzijn van ouderen te bevorderen, zingeving van ouderen te stimuleren en sociaal isolement te voorkomen.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Uitgangspunten: 1. Niet het probleem, maar de mens centraal plaatsen; 2. afstemmen op de ander, aanwezig zijn (presentie); 3. Het aangaan van relaties. Doel(en): 1. interne focus van mensen versterken 2. zelfstandigheid vergroten
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Klantgericht
6. Doelgroep	Mensen met een psychosociale beperking, ouderen met zingevingsvragen of eenzaamheid; primair gericht op ouderen
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Het presentie-denken van Andries Baart
8. Overige relevante gegevens	Implementatie loopt.

1. De naam van de betrokken werkwijze	IMMEP ("Ik maak mijn eigen plan")
2. De betrokken organisatie(s)	MEE IJsseloevers
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	Bij het realiseren van een persoonlijk toekomstplan worden personen uit netwerk van de cliënt ingeschakeld.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Verduidelijking van de hulpvraag op diverse levensgebieden
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Klantgericht
6. Doelgroep	Zeer divers: mensen met een lichamelijke, verstandelijke of visuele beperking, mensen met autisme, mensen met Niet aangeboren Hersenletsel, chronisch zieken, mantelzorgers; alle leeftijden
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Verskillende methodieken zijn samengesmeed tot een door MEE zelf ontwikkelde werkwijze
8. Overige relevante gegevens	Definitief in dienstverleningsaanbod

1.	De naam van de betrokken werkwijze	Integraal Netwerk Almere
2.	De betrokken organisatie(s)	Gemeente Almere, Zorggroep Almere, De Schoor
3.	Een korte typering van de betrokken werkwijze	Twintig maatschappelijke instellingen werken samen om hulpvragen van inwoners op te pakken. Er wordt getracht informeel en wijkgericht te werken.
4.	Doel(en) van de betrokken werkwijze	1. Kwetsbare burgers nemen deel op basis van volwaardig burgerschap; 2. versterken eigen kracht en eigen netwerk; 3. Preventie: voorkómen van ernstiger problematiek
5.	Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Klantgericht
6.	Doelgroep	Divers: multiproblem gezinnen, mensen met psychosociale of licht psychiatrische beperking; volwassenen
7.	Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Niet aangegeven
8.	Overige relevante gegevens	Implementatie loopt

1. De naam van de betrokken werkwijze	Gezinscoaching
2. De betrokken organisatie(s)	Zorggroep Almere
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	Wanneer een gezin problemen heeft (bijvoorbeeld schulden, opvoedingsproblemen, verslavingsproblemen) en onvoldoende in staat is de regie over de eigen situatie te voeren, kan een gezinscoach hulp bieden.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Uitgangspunt(en): de inzet van een gezinscoach gebeurt op initiatief van een hulpverlener, dus niet door het gezin zelf. Doel(en): de gezinscoach kan in korte tijd met het gezin onderzoeken waarom al lopende hulpverlening te weinig oplevert en spreekt ook met de hulpverleners. Waar nodig wordt de hulpverlening bijgestuurd. De gezinscoach houdt gedurende langere tijd contact met het gezin en de hulpverleners.
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Klantgericht
6. Doelgroep	Gezinnen bestaande uit minimaal één ouder en een kind van maximaal 23 jaar. Er zijn minimaal 3 verschillende hulpverleners bij het gezin betrokken.
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Niet aangegeven
8. Overige relevante gegevens	

1. De naam van de betrokken werkwijze	Gezin Centraal	Steuncirkels
2. De betrokken organisatie(s)	Triade	Triade
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	Gezin centraal is bedoeld voor gezinnen met kinderen van 6-14 jaar met uiteenlopende hulpvragen op het gebied van opvoeding.	Steungroep (personen uit het netwerk van de cliënt) worden ingezet om te werken aan realisatie van persoonlijk toekomstplan van de cliënt.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Uitgangspunt(en): 1. cliënt heeft regie; 2. hulpvraag is uitgangspunt voor aanbod; 3. Hulp is gezinsgericht; 4. gericht op vergroten empowerment; 5. stimuleren van zelfsturing. Doel(en): 1. gedragsverandering bij kinderen; 2. versterken opvoedingsvaardigheden bij ouders; 3. benutten van steun uit netwerk.	1. Versterken eigen kracht cliënten; 2. Professionele hulp vervangen door hulp uit netwerk 3. activeren netwerk
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Klantgericht	Klantgericht
6. Doelgroep	Gezinnen met kinderen (vaak multi-problem gezinnen); primair gericht op de kinderen	Cliënten met een verstandelijke of psychiatrische beperking
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Gebaseerd op methodiek die is ontwikkeld door Cardea Jeugdzorg Leiden in samenwerking met de Universiteit Leiden, afdeling orthopedagogiek	Methodiek ontleend aan zusterorganisatie: Esdegé Reigersdaal
8. Overige relevante gegevens	Implementatie in Jeugdzorg afgerond, in de AWBZ zorg loopt.	Implementatie loopt.

1. De naam van de betrokken werkwijze	Natuurlijk, een netwerkcoach
2. De betrokken organisatie(s)	Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	De werkwijze is gericht op vrijwilligers die in nauwe samenhang met professionals informele netwerken rondom kwetsbare burgers opbouwen.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Het inzetten van een vrijwilliger om samen met kwetsbare burgers informele netwerken op te zetten.
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Klantgericht
6. Doelgroep	Mensen met een somatische, lichamelijke, psychosociale, psychiatrische of visuele beperking en mantelzorgers; volwassenen
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Methodiek ontwikkeld door MEZZO
8. Overige relevante gegevens	Definitief in dienstverleningsaanbod

1. De naam van de betrokken werkwijze	Systematisch Rehabilitatie-gericht Handelen (SRH)	Wie schrijft die blijft
2. De betrokken organisatie(s)	Kwintes	Kwintes
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	Een vorm van omgevingsgericht werken in aansluiting op de behoefte van de cliënt. Verschillende hulpmiddelen zoals aanzetten voor netwerkgericht plan, aanzetten voor omgevingsgericht plan, omgevingsgerichte assessment, sociaal netwerk analyse.	Mensen die kampen met langdurige psychiatrische problematiek bedenken samen een unieke aanpak om zich weer zinvol in te zetten in de samenleving. Een onderwijsmodule voor leerlingen maatschappelijke vorming van het VMBO is het resultaat.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Cliënten ondersteunen bij herstel	1. Het voorbereiden van VMBO-zorg en welzijn leerlingen op hun stage; 2. herstel en empowerment; 3. het inzetten van ervaringsdeskundigen in de meest brede zin van het woord.
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Klantgericht	Omgevingsgericht
6. Doelgroep	Mensen met psychosociale of psychiatrische beperking; mensen met verslavingsproblematiek	Volwassenen 18-65 jaar
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Methodiek Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen	Herstel en rehabilitatiebeginselen
8. Overige relevante gegevens	Werkwijze is in ontwikkeling.	Moet nog geïmplementeerd worden

1. De naam van de betrokken werkwijze	Buit van Zuid
2. De betrokken organisatie(s)	Travers
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	Professionals stimuleren buurtbewoners om aan buurtvraagstukken te werken door capaciteitsgericht werken.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	1. Versterken en ontwikkelen talenten/capaciteiten bewoners; 2. inzetten van eigen kracht bewoners en aanzet tot participatie; 3. vergroten leefbaarheid en sociale samenhang; 4. verbinden sterkeren en zwakkeren binnen de wijk.
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Omgevingsgericht
6. Doelgroep	Bewoners met zwak ontwikkelde vaardigheden en sociale netwerken; alle leeftijden
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	ABCDE-methodiek, empowerment en presentie-denken (Andries Baart)
8. Overige relevante gegevens	Definitief in dienstverleningsaanbod

1. De naam van de betrokken werkwijze	Buurtrestaurant De Pollepel
2. De betrokken organisatie(s)	Frion en RIBW Groep Overijssel
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	In buurtrestaurant komen wijkbewoners bijeen om samen te eten (mensen met beperking uit de wijk en medewijkbewoners ontmoeten elkaar)
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Uitgangspunten: 1. opbouw en verspreiding van expertise bij beroepskracht over netwerkondersteuning; 2. cliëntgericht werken met het oog op vergroten van netwerk cliënt; 3. leren samenwerken met externe partners Doelen: 1. creëren en vergroten sociaal netwerk; 2. ondersteuning cliënt in vergroten participatie; 3. ontwikkelen van interesses en talenten van cliënt; 4. zinvolle tijdsbesteding
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Omgevingsgericht
6. Doelgroep	Mensen met lichamelijke, verstandelijke beperking, psychosociale of psychiatrische beperkingen, wijkbewoners; volwassenen
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Niet aangegeven
8. Overige relevante gegevens	Werkwijze bevindt zich in de experimenteerfase

1. De naam van de betrokken werkwijze	Concertgroep – Be my friend
2. De betrokken organisatie(s)	De Schoor
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	In het kader van Be My Friend is er vanuit een bewoner het initiatief genomen om in groepsverband allerlei culturele evenementen te bezoeken.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Het samen bezoeken van culturele evenementen.
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	omgevingsgericht
6. Doelgroep	Iedereen kan meedoen
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Niet aangegeven
8. Overige relevante gegevens	Moet nog geïmplementeerd worden

1. De naam van de betrokken werkwijze	Vriendenkring
2. De betrokken organisatie(s)	MEE
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	Een groep van maximaal vier of vijf mensen komt regelmatig als vrienden bij elkaar. De vriendengroep wordt geïnitieerd door professional en vrijwilliger vanuit MEE.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	Uitgangspunt(en): 1. Vrienden maken je blij; 2. op eigen kracht vriendenkring kunnen onderhouden. 3. brug slaan tussen mensen met en zonder beperking. Doel(en): 1. Uitbreiding sociale contacten; 2. participeren en integreren in de samenleving; 3. ontlasting van het netwerk.
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Omgevingsgericht
6. Doelgroep	Mensen met lichamelijke, verstandelijke of psychosociale beperkingen; alle leeftijden
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Niet aangegeven
8. Overige relevante gegevens	Implementatie is voltooid

1. De naam van de betrokken werkwijze	Wijkboerderij Schellerhoeve
2. De betrokken organisatie(s)	RIBW Groep Overijssel en Frion
3. Een korte typering van de betrokken werkwijze	De wijkboerderij biedt de wijkbewoners, van jong tot oud, een plek om te ontspannen, te ontmoeten en te leren. Hierbij staan de natuur en dieren centraal.
4. Doel(en) van de betrokken werkwijze	1. het verzorgen van kinderactiviteiten; 2. het recreatief bezoeken van de boerderij; 3. het bieden van een plek voor buurtgebonden activiteiten of voor een vergader of cursusruimte; 4. het bieden van een leerzame stageplek voor scholieren en studenten; 5 de boerderij biedt de mogelijkheid om vrijwilligerswerk te doen.
5. Is de werkwijze gericht primair gericht op de klant en het klantsysteem of primair op de omgeving	Omgevingsgericht
6. Doelgroep	Wijkbewoners
7. Eventuele theoretische of conceptuele achtergrond van de werkwijze	Niet aangegeven
8. Overige relevante gegevens	Implementatie loopt

Bijlage G

Confrontatieschema

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken					
Algemeen doel	Klanten lijken niet op de hoogte te zijn van een algemeen doel	Vrijwilligers kunnen niet duidelijk aangeven welk <u>algemeen doel</u> met netwerkondersteunende activiteiten wordt nagestreefd en aan welke doelstelling zij dus meewerken.	Netwerkliden kunnen niet duidelijk aangeven welk <u>algemeen doel</u> met netwerkondersteunende activiteiten wordt nagestreefd	Als een algemeen doel wordt genoemd dat waar mogelijk (1) klanten de regie over hun eigen leven terugkrijgen of terugnemen en (2) dat informele netwerkliden mede verantwoordelijk worden voor het uitvoeren van taken in relatie tot de eigen regie van de klant.	Vaak worden in de gesprekken met de leidinggevendenden ‘lagen’ in de doelen van netwerkondersteuning onderscheiden. Soms wordt in heel algemene zin over doelen van netwerkondersteuning gesproken. Soms gaat het over de doelen van bepaalde soorten netwerk-ondersteuning. In laatste instantie kan het ook gaan om concrete doelen van specifieke activiteiten. In eerste instantie formuleren leidinggevendenden vooral algemene doelen, bijvoorbeeld ‘een inclusieve maatschappij’. Soms gaat het meer over typen van netwerkondersteuning, bijv. werkwijzen die erop gericht zijn dat mensen in een bepaalde wijk of buurt meer met elkaar hebben door het organiseren van meer wijkactiviteiten (in termen van het onderzoek: omgevingsgerichte werkwijzen). Maar ook noemen leidinggevendenden soms de concrete doelen van een specifieke werkwijze. <u>Vier algemene doelen</u> genoemd voor netwerkondersteunende activi-

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken					teiten: • Werken aan het netwerk van de klant. • Mensen krijgen de regie over hun eigen leven weer, ze mogen daar weer zelf invulling aan geven. • Een bijdrage leveren aan een inclusieve maatschappij, hoewel er twijfel is of iedereen met een beperking werkelijk door de samenleving geaccepteerd zal worden en, indien dit wel gebeurt, hoe duurzaam en gelijkwaardig dit is. • Kostenbeheersing. • Zij vinden dat een inhoudelijke doel (c.q. visie) belangrijker zou moeten zijn dan kostenbeheersing.
Duur en frequentie	De werkwijzen verschillen onderling wat betreft de <u>duur</u> van de projecten en de <u>frequentie</u> van de ontmoetingen tussen klanten en hun netwerk.	Vrijwel alle vrijwilligers zijn al langere tijd actief als vrijwilliger. In het kader van de onderzochte werkwijzen is ook steeds gevraagd naar duur en frequentie van activiteiten in het kader van de betrokken werkwijze. Blijkbaar is het in elk geval zo dat vrijwilligers zich vaak voor langere tijd binden aan de doelen of de organisaties waarvoor zij zich inzetten.	Sommige netwerkliden zijn zeer lang tot en met schijnbaar oneindig verbonden aan een werkwijze, familielid, vriend(in), kennis, buurman/-vrouw of bekende. In andere gevallen zijn netwerkliden voor een kortere en/of meer afgebakende tijd verbonden aan een werkwijze. Qua <u>duur</u> is er geen verschil tussen klantgerichte en omgevingsgerichte werkwijzen. Sommige netwerkliden hebben een duidelijk afgebakende <u>frequentie</u>	De werkwijzen verschillen onderling wat betreft de duur van de projecten en de frequentie van de ontmoetingen tussen klanten en/of netwerkliden en de beroepskrachten. Een project kan een vooraf vastgestelde duur hebben, maar dit hoeft niet te betekenen dat de netwerkondersteunende activiteit aan het eind daarvan ook inderdaad eindigt.	

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken			voor contact met de klant, bijvoorbeeld 1x per week of 1x per veertien dagen. Als netwerkliden dicht bij de klant staan kan de frequentie veel intensiever zijn. Het is vermoedelijk van belang dat er regelmatig aandacht is voor het vraagstuk 'duur' en 'frequentie' inspanning netwerkliden.		
Zeggenschap	Bij klanten lijkt de behoefte te bestaan aan <u>zeggenschap</u> m.b.t.: • het moment van de netwerkondersteunende activiteit; • de duur van de netwerkondersteunende activiteit; • de frequentie van de netwerkondersteunende activiteit; • en het zelf kunnen maken van afspraken. Klanten geven aan belangrijk te vinden dat er naar hun wensen met betrekking tot het hoe en wat van de netwerkondersteunende activiteit wordt geluisterd en dat er getracht wordt daarop aan te sluiten met de invulling ervan. Daarbij geven ze aan dat de uitnodiging tot het kenbaar maken van wensen wel zo concreet mogelijk moet zijn en niet via allerlei vragen die er hooguit zijdelings mee te maken hebben	Vrijwilligers lijken <u>zeggenschap</u> , met name de invloed van de klant op de vorm en inhoud en het moment van de netwerkondersteunende activiteit, vanzelfsprekend te vinden.	<u>Zeggenschap</u> van netwerkliden anders dan vrijwilligers is bij de ene werkwijze groter dan bij de andere. Dit lijkt o.m. samen te hangen met of de werkwijze klantgericht of omgevingsgericht is. Bij klantgerichte werkwijzen is meer sprake van invloed van de betreffende klant. Omgevingsgerichte werkwijzen hebben een meer 'democratisch' karakter, dus hierbij gaat het meer om inspraak van de klant. Met betrekking tot zeggenschap van de netwerkliden lijkt het vooral om inspraak te gaan.	'De hulpvraag is het vertrekpunt'. Daarmee lijken beroepskrachten wel uit te (willen) gaan van <u>zeggenschap</u> van de klant. In de interviews wordt niet concreet gemaakt waar deze zeggenschap met betrekking tot de hulpvraag uit bestaat. Tijdens de focusgroepbijeenkomst lijkt het vooral te gaan om het 'hoe en wat' van de netwerkondersteunende activiteit. Verder lijkt een klik tussen hulpverlener en klant belangrijk te worden gevonden.	Leidinggevend en geven aan dat de wens van de cliënt het uitgangspunt moet zijn van de netwerkondersteunende activiteit. Wat dit concreet betekent voor de <u>zeggenschap van de klant</u> wordt niet duidelijk.

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken	moet verlopen. Ook het laten kiezen uit een lijst van mogelijkheden lijkt een acceptabele optie voor klanten. Daarnaast wordt het belang van een goede match tussen wens en de netwerkondersteunende activiteit aangegeven. Bovendien wordt er op gewezen dat wanneer het gaat om een netwerkondersteunende activiteit waarbij meerdere klanten betrokken zijn, de groep er dan samen uit moet komen wat er precies gaat gebeuren.				
Samenstelling groep/ netwerk	Klanten die aan een groepsactiviteit of vriendennetwerk meedoen, hebben het veel over de <u>samenstelling van die groep</u>. Ze letten op leeftijden en geslacht, en vooral de ‘klik’ die ze met elkaar hebben lijkt belangrijk te zijn. Klanten wijzen daarbij op het belang van de omvang van de groep en de samenstelling ervan. Een groep moet groot genoeg zijn en dusdanig divers zijn samengesteld dat er voldoende kans is om mensen te ontmoeten met wie het klikt.		De omvang van een netwerk kan sterk variëren. Een passende omvang lijkt van belang voor een goed functionerend netwerk.	Elke deelnemer van een netwerkondersteunende activiteit moet er wel voor willen gaan. Bovendien duiden beroepskrachten op het belang van sleutelfiguren bij meer groepsgerichte of omgevingsgerichte netwerkactiviteiten.	Van echt beleid ten aanzien van de samenstelling van de groep of het netwerk is veelal nauwelijks sprake. Er is vaak wel een soort natuurlijke orde in de inzet: veelal worden vrijwilligers pas betrokken als er geen mantelzorgers en persoonlijk betrokken netwerkliden te vinden zijn of wanneer deze allemaal al zijn afgehaakt. Een acceptabele manier om te komen tot de samenstelling van de groep/ het netwerk lijkt te zijn: • Bij de intake wordt nauwkeurig gekeken naar welk netwerk een nieuwe cliënt met zich meebrengt. Wie zijn er al betrokken bij de ondersteuning van

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken					de betreffende cli-ent?; • Als er vervolgens vrijwilligers nodig blij-ken te zijn, dan is aandacht voor een goede klik tussen vrijwilliger(s) en ove-rige deelnemers van belang; • Indien nog nodig wordt de beroeps-kracht toegewezen op basis van workload.
Opbrengsten					
Beoogd	Niet of nauwelijks op de hoogte van het formeel beoogde doel van de onderzochte werkwijzen. Kunnen uit zichzelf of via doorverwijzing (door professional of niet-professional als familie-lid of lotgenoot) deel-nemer van een netwerk-ondersteunende activi-teit worden. Dit lijkt als een soort vaststaand feit door klanten geaccepteerd te worden. Onder te verdelen in vier categorieën: 1. Bevorderen van contact en ontmoet-ing. Vaakst ge-noemd. Met mensen om op terug te vallen als er problemen zijn, als ze hun hart willen luchten, als ze advies willen, of voor gezell-igheid of verdrijven eenzaamheid. 2. Vertrouwen opbou-wen. In zichzelf (incl.	Vrijwilligers kunnen in de meeste gevallen niet aangeven welk algemeen doel de netwerkonder-steunende activiteiten nastreven. Zij stellen soms wel zelf doelen. De beoogde opbreng-sten worden volgens vrijwilligers gekenmerkt door kleine stapjes. Het type opbrengsten is onder te verdelen in de categorieën: 1. Bevorderen van contact en ontmoet-ing. Ergens deel van uitmaken. Meer con-tacten krijgen. 2. Vertrouwen opbou-wen. Bijvoorbeeld vertrouwen krijgen in vriendschap. 3. Een leuke activiteit doen. Dus de activi-teit als zodanig is het doel.	Een bijdrage leveren aan het oplossen van het probleem waarvoor hulp nodig is. Tevens wordt gewezen op het belang van reële verwachtingen met betrekking tot de op-brengsten.	De <u>beoogde opbrengst voor de klant</u> wordt geduid in termen van: mensen in hun kracht zetten of hen laten inzien waar hun kwalitei-ten liggen. Op basis van de ge-noemde opbrengsten kan ook de ontstane ruimte voor de professi-onal om zich meer uit de directe zorgverlening terug te trekken als een beoogde opbrengst worden geduid. Aan deze beoogde opbrengst wordt echter een grens gesignaleerd. Sommige klanten hebben blijvend ondersteuning in de vorm van netwerkonder-steunende activiteiten nodig omdat ze, door hun beperking, onvol-doende eigen kracht hebben en houden. Als meer concrete be-oogde opbrengsten van netwerkondersteunende activiteiten worden	De onderzochte pro-jecten zijn heel divers waardoor ook de bijbe-horende <u>beoogde op-brengsten</u> nogal uiteen lopen. Ook verschuiven de bedoelingen soms in de loop van de tijd op basis van de opgedane ervaring of veranderde inzichten onder invloed van de ‘omslag’ (van ‘zorgen voor’ naar ‘on-dersteunen in samen-werking met’). Bijvoor-beeld van het bieden van groeimogelijkheden aan individuele klanten naar het stimuleren van zelf activiteiten met het netwerk ondernemen. Waar leidinggevendens relatief vaak algemene doelen noemen als het gaat om netwerkonder-steuning, richten zij zich m.b.t. de beoogde op-brengsten van netwerk-ondersteunende activi-teiten vaak meer speci-fiek op de door hen

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken	kunnen werken aan zelfvertrouwen) of in andere mensen. 3. Een leuke activiteit doen. Activiteit als zodanig is het doel. 4. Hulp bij een specifieke ondersteuningsvraag. Bijv. bij de opvoeding of bij het organiseren van de financiën.			genoemd: (1) een gezellige avond/dag/activiteit hebben, (2) groeimogelijkheden bieden voor de klant en (3) het 'mengen' van klanten met 'anderen', om andere mensen te kunnen ontmoeten, om mee te kunnen draaien in de maatschappij onder andere door een beroep op elkaar te kunnen doen en/of om sociaal isolement en eenzaamheid tegen te kunnen gaan.	aangestuurde werkwijzen. Als meer concrete beoogde opbrengsten worden genoemd: het netwerk activeren, het netwerk uitbreiden, iets samen doen, praktische ondersteuning bieden en ontmoeting bevorderen. Naast een beoogde opbrengst voor klanten, noemen leidinggevers ook beoogde opbrengsten voor vrijwilligers, zoals (1) het verwerven van nieuwe vrijwilligers en (2) het kunnen bieden van leuk en interessant vrijwilligerswerk.
Feitelijk	Genoemde feitelijke opbrengsten vallen vaak samen met de genoemde beoogde opbrengsten. Van belang lijkt dat de netwerkondersteunende activiteit <u>blijvend van aard</u> kan zijn.	<u>Opbrengsten voor klanten:</u> • Uitbreiden netwerk. Door kennismaking met anderen. • Hoofd boven water houden. 'Verdrinken' in de eisen van de maatschappij als er geen begeleiding zou zijn. • Stok achter de deur hebben. Af en toe een zetje krijgen om op gang te komen/ blijven. • Ei kwijt kunnen. • Leuke activiteit hebben. <u>Opbrengsten voor vrijwilligers:</u> • Het hebben van een	De <u>feitelijke opbrengsten</u> kunnen verdeeld worden in opbrengsten voor klanten, opbrengsten voor klanten én netwerkleiden en opbrengsten voor netwerkleiden zelf. In het algemeen zijn de opbrengsten voor klanten te duiden als 'zelf het gewone leven (weer) oppakken'. Als <u>opbrengsten voor klanten</u> én netwerkleiden worden genoemd: • Het ontzorgen van mantelzorgers. • Leuke activiteit hebben. <u>Opbrengsten voor netwerkleiden zelf:</u>	De <u>feitelijke opbrengsten</u> worden vooral concreet geduid. Samengevat gaat het bij de feitelijk opbrengsten er om dat de klant: iets geleerd heeft (taal, zwemmen, fietsen), persoonlijk gegroeid is door het opdoen van positieve ervaringen, zelfstandiger is geworden en zelf contacten onderhoudt en/of dat eenzaamheid is tegen gegaan.	Voor leidinggevers speelt m.b.t. de <u>feitelijke opbrengst</u> met name de vraag van de meetbaarheid van de opbrengsten van projecten. Vooral in het kader van de financiële en inhoudelijke verantwoording van netwerkondersteunende projecten. Hoe doe je dat? Het gaat bij dit vraagstuk zowel om output (aantal gevormde netwerken; aantal personen per netwerk etc.) als om outcome (heeft de cliënt meer regie over eigen leven; heeft de cliënt meer kwaliteit van leven). Feitelijke opbrengsten lijken verder mede afhankelijk van de be-

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken		zinvolle (dag)besteding. • Waardering krijgen van klanten. • Waardering krijgen van de 'organisatie'. Bijv. via af en toe iets krijgen, uitgenodigd worden bij feestjes van de 'organisaties' en complimentjes. • Zich nuttig voelen. Het niet meer iets kunnen bereiken bij mensen is voor veel vrijwilligers een reden om te stoppen met vrijwilligerswerk.	• Waardering in de vorm van 'een twinkeling' in de ogen van een klant • Zich nuttig voelen door 'het zien groeien van iemand'. • Het in de maatschappij blijven meedoen c.q. een zinvolle (dag)besteding hebben.		treffende beroepskracht. Meer concreet wordt de feitelijke opbrengst geduid in termen van 'het eigen leven weer oppakken/weer aandurven'.
Voorwaarden					
M.b.t. werkwijze	• Evaluaties. • Continuïteit in de hulpverlening. • Goede rol- en taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers. • Aandacht voor 'klikt' het tussen de klant en de 'ander'. • Het geven van complimentjes/ goedkeuring waar mogelijk.	• Evaluaties om te komen tot verbetering. • Samenwerking met andere organisaties. • 'Matchen tussen vraag en hulpaanbod' met het expliciet verkennen van de hulpvraag en het betrekken van het netwerk. • 'Matchen tussen vrijwilliger en klant'.	• Voldoende tijd nemen om een nieuwe werkwijze in een bestaande situatie te implementeren. • Evaluaties om te komen tot verbetering. • Continuïteit in netwerkleden. • Ondersteuning van en/of samenwerking met netwerkleden. Het niet zien als 'handjes' of aanvulling op de professional. • Afstemming tussen hulpverleners onderling. • Samenwerking tussen verschillende organisaties.	• Regelmatig evalueren t.b.v. het monitoren van de voortgang. • Goede en realistische afstemming tussen beoogde/gewenste opbrengst en werkwijze. • Bij inhoudelijke samenwerking met andere organisaties: aandacht voor overeenkomsten en verschillen tussen werkwijzen en doelgroepen en voldoende inzicht in de activiteiten van de 'ander'. • Bij organisatorische samenwerking met andere organisaties: aandacht voor inhoudelijke afspraken en wie waar verantwoordelijk voor is.	• Een intake voor een adequate match tussen vraag en aanbod. Deze intake mag niet voelen als een keurslijf en gericht zijn op het leven van maatwerk. • Waar mogelijk samenwerking met netwerkleden anders dan vrijwilligers. Niet in een semi-professionele rol, maar vanuit eigen competenties en perspectieven. • Een goede taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De vrijwilliger waar het maar enigszins mogelijk is, de professional waar het echt moet. • Samenwerking tussen (verschillende) organisaties door:

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken					• niet in je eigen ivoren toren blijven zitten; • financiële stromen niet leidend laten zijn, maar inhoud; • gemeenschappelijk gebruik maken of exploiteren van faciliteiten (zoals een wijkcentrum of een buurtrestaurant); • inspanning van ‘bovenaf’ en van ‘onderop’.
M.b.t. communicatie	• Doorgeven/herinneren aan activiteiten (passend bij de beperking). • Heldere communicatie over de bedoeling van de netwerkondersteunende activiteit.	• Regelmatig contact/overleg met de verantwoordelijke beroepskracht. • Communiceren met klanten d.m.v. advertenties, nieuwsbrieven, flyers en/of e-mail.	• Bereikbaarheid en toegankelijkheid van professionals en andere netwerkliden. • Goede afspraken waarop men elkaar ook kan aanspreken. • Goede informatie en verspreiding ervan via informatiekanalen (bijvoorbeeld folder, programma). • Warme, menselijke benadering.	• Heldere communicatie richting buurtbewoners en klanten. • Om te kunnen anticiperen, moeten buurtbewoners/ klanten vooraf geïnformeerd worden over: de werkwijze, voortgang en afronding. • Communicatie over de afronding om het voor de beroepskracht gemakkelijker te maken ‘los’ te kunnen laten en de activiteiten over te dragen aan het netwerk. • Informatie en verspreiding ervan via de juiste, op resultaat gerichte informatiekanalen (bijvoorbeeld folders, foto’s, tekeningen) en passend bij deze tijd.	• Goede informatie over wat een bepaalde werkwijze inhoudt en wat er van de betrokkenen verwacht wordt en checken of deze informatie is overgekomen.
M.b.t. relatievorming	• Duidelijkheid over of en welke deelnemer ook wil dat de contacten buiten de geplande netwerkactiviteit een vervolg krijgen. • Duidelijkheid over of en	• Weten dat er geen sprake is van wederkerigheid (de klant hoeft niet iets terug te doen voor de vrijwilliger). Er zitten grenzen aan de relatie. Deze is in het	• Weten dat er vaak geen of in ieder geval minder dan bij ‘normale’ netwerken sprake is van wederkerigheid. Het onderhouden van de relatie met de klant kan	• Het arrangeren van mogelijkheden tot contact of relaties tussen mensen.	• Relaties kun je niet afdwingen, je kunt alleen de voorwaarden creëren.

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken					
	welke klant vooral met mede-klanten contact wil of juist met 'anderen'.	algemeen functioneel van aard.	veel van netwerkleiden vergen.		
M.b.t. middelen	•Betaalbaarheid voor de klant •Hulpmiddelen of handvatten om het eigen netwerk te kunnen (blijven) onderhouden.	•Een methode die vrijwilligers in staat stelt om tijdens het proces verschillende stappen in een specifieke volgorde te doorlopen. •Instrumenten die het werk kunnen ondersteunen. Bijvoorbeeld een coachmap. •Zorgen voor voldoende menskracht zodat vrijwilligers niet overbelast raken met de werkzaamheden waarvoor zij worden ingeschakeld. •Het bewaken van de kosten omdat klanten anders af zouden kunnen haken.	•Goede afspraken over financiën. Wie, klant of netwerklid, betaalt waarvoor?	•Tijd/uren en een duidelijk opdracht voor het opzetten van een netwerkondersteunende activiteit. •Een goede verhouding tussen beschikbare tijd van de professional en hoeveelheid werk. •Altijd kunnen beschikken over een computer. •Overzicht over alle netwerkondersteunende activiteiten in de verschillende regio's •Een actuele sociale kaart. •Tools om projecten te evalueren en te monitoren. •Tools om op een goede manier met een netwerk te werken. •Voldoende financiële middelen voor de organisatie. •Betaalbaarheid voor de klant. •Voldoende vrijwilligers. •Op een goede manier werven en behouden van vrijwilligers.	•Voldoende financiële middelen. •Voldoende tijd toegewezen krijgen om de beoogde doelstelling te bereiken (vooral door de gemeente). •Betaalbaarheid voor de klant. •Voldoende vrijwilligers. •Op een goede manier werven en behouden van vrijwilligers. •Medewerkers die flexibel zijn in hun werktijden. •Hulp om tot goede samenwerking tussen organisaties te komen bijvoorbeeld in de vorm van een methode, een adviseur en/of een regisserende gemeente.
M.b.t. veiligheid		• Het afschermen van de privésfeer van de vrijwilliger. • Terug kunnen vallen op de kennis van anderen, professionals en/of collega-vrijwilligers.	• Het beschermen van netwerkleiden tegen fysieke en mentale overbelasting.	• Een veilige sfeer creëren (als beroepskracht). • Er als beroepskracht op het juiste moment zijn en op het juiste moment terugtrekken.	

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken					
M.b.t. begeleiding en scholing		• In kaart brengen van wat de vrijwilliger kan en wil. • Begeleiding en scholing geven in de vorm van: • Instructie. • Intervisie. • Bronnen. • Rollenspelen.	• De mogelijkheid van begeleiding of scholing als daar behoefte aan is.	• Scholing en/of begeleiding om de 'omslag' te kunnen maken van 'zorgen voor' naar 'ondersteunen in samenwerking met'. • Differentiatie naar jongere en oudere beroepskrachten. • Coaching of begeleiding op basis van eigen praktijkvraagstukken.	• Voldoende financiële middelen voor scholing. • Scholing voor beroepskrachten gericht op hoe men in het kader van de 'omslag' geacht wordt te werken en wat men daarbij in de praktijk tegenkomt. • Scholing voor vrijwilligers in de vorm van gerichte training of begeleiding passend bij de betreffende netwerkondersteunende activiteit. • Reguliere opleidingen moeten zich richten op scholing die past bij het competentieprofiel dat tegenwoordig voor netwerkondersteunende activiteiten nodig is.
Competenties actoren					
Klanten	• Open staan voor hulp. • Hulp kunnen vragen. • Kritiek kunnen incasseren. • Open staan voor diverse soorten activiteiten. • Open staan voor 'anderen'. Veelal is het ontbreken van één of meerdere van deze competenties (mede) aanleiding tot deelname aan een netwerkondersteunende activiteit.				Het kunnen onderhouden van vriendschap. Het kunnen onderhouden van een netwerk.

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken					
Vrijwilligers en netwerkleden anders dan vrijwilligers	•Er voor de klant zijn, de tijd nemen, aandacht hebben voor de klant, luisteren. •Vrolijk en enthousiast zijn, de groep erbij betrekken, klanten motiveren. •Kennis en vaardigheden m.b.t. de betreffende netwerkondersteunende activiteit.	Vrijwilligers: •Een zorgachtergrond. •Goed ontwikkelde ‘organisatorische vaardigheden’. •Enige mate van altruïsme. •Een open houding. •Blanco kunnen luisteren. •Doorvragen. •Mensen niet afhankelijk van je maken. •Levenservaring en mensenkennis hebben. •Goed afbakenen van de eigen rol en tijd. •De tijdsinvestering bewaken. •Een ondernemende houding. •Praktische of dingen kunnen doen.	Netwerkliden: •Enige mate van altruïsme. •Goed omgaan met de verschillende rollen waarin een netwerklid zich tot de klant verhoudt. •Accepteren dat anderen/ professionals invloed hebben op je dagelijkse leven. •Een ‘lange adem hebben’. De hulp/ondersteuning lang kunnen volhouden (soms jaren). •Aanvullende kennis over de klant en zijn/haar achtergrond delen met de professional. •Voor de betreffende situatie voldoende ‘professionele kennis’ hebben of deze willen leren. •Praktische of dingen kunnen uitvoeren.		•Goed afbakenen van de eigen rol en tijd. •Kunnen omgaan met feedback.
Beroepskrachten	•Bereikbaar zijn als het nodig is en er dan ook voor de klant zijn. •Er is een bepaalde afstand en deskundigheid nodig om de klant met problemen te kunnen helpen. •Een open houding, die ruimte geeft aan de klant, niet paternalistisch, maar wel in staat om vanuit deskundigheid de juiste aanwijzingen te geven.	•De vrijwilligers op de juiste wijze faciliteren en bijstaan. Dit vereist dat de beroepskracht bereikbaar is en gemakkelijk communiceert. •Op de juiste manier negatieve feedback/opbouwende kritiek geven. •Ze moet je helpen om je te stimuleren om te doen (soort leraar).	•De grootste of meest urgente problemen van de klant oplossen. •Mensen in beweging kunnen krijgen. Bijvoorbeeld via flair of enthousiasme, een geintje maken of complimentjes geven. •Meeleven. •Zich kunnen aanpassen. •Inlevingsvermogen. •Rekening houden met de kwetsbaarheid van het netwerk of de net-	•‘Op de handen’ kunnen zitten. •Eigen inzet/inbreng van burgers/klanten waarderen, ook als deze anders is dan hoe zij het als beroepskracht zouden doen. •Samen (met de klant) op weg kunnen gaan. •Goed kunnen luisteren. •Vertrouwenwekkend zijn. •Geen oordelen geven. •Een relatie kunnen	Algemeen: netwerkondersteuning lijkt vooral een kwestie van kunnen, niet zozeer van weten. • Goede gesprekstechniek beheersen. • Weten wat je wilt bereiken, doelgericht zijn. • Open staan, aansluiten bij de ‘ander’, respect hebben voor de ‘ander’, niet meteen klaarstaan met een oordeel.

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken	•Helder taalgebruik, duidelijke grenzen stellen. •Begripvolle en respectvolle communicatie.		werkleden. •Het vermogen om eigen professionele kennis te delen met de leden van het netwerk.	opbouwen. •Kunnen inleven. •Een situatie kunnen analyseren. •Mensen kunnen enthousiasmeren. •Mensen kunnen verbinden. •Een plan kunnen maken. •Taken kunnen verdeelen. •Weten welke competenties klanten hebben (ten behoeve van het klanten zelf laten doen wat ze zelf kunnen). •Het kunnen stimuleren en coachen van mensen ten behoeve van het vergroten van de zelfredzaamheid. •Kijken naar mogelijkheden vanuit eigen behoeften van de klant. •Kort en doelgericht werken. •Het netwerk er bij kunnen betrekken.	• Geen lijstjes afwerken, maar echt geïnteresseerd zijn in de 'ander', vragen stellen en luisteren. • Kunnen verbinden doordat de beroepskracht initiatieven neemt, sensitief is, resultaatgericht is en gericht is op samenwerking. • Zichzelf overbodig kunnen maken, onder andere via het stimuleren van mensen in wat ze kunnen. • Weten waar de grenzen liggen tussen het 'zichzelf overbodig' maken enerzijds en het 'een vinger aan de pols blijven houden' anderzijds. • Creativiteit, zelfstandigheid en ondernemerschap. • Een zorgachtergrond is niet noodzakelijk, soms spreken leidinggevenden zelfs een voorkeur uit voor mensen zonder een achtergrond in de zorg als hulpverleners niet centraal staat. • Zich bewust zijn van de noodzaak om op een nieuwe manier te gaan werken (in het kader van de 'omslag').
Managers					• Durf om klanten hun eigen keuzes te laten maken en deze niet ondergeschikt te ma-

Perspectief	Klant	Vrijwilliger	Netwerklid anders dan vrijwilliger	Beroepskracht	Manager
Kenmerken					ken aan het ‘beleid’. • De ‘omslag’ kunnen ondersteunen en faciliteren. • Kunnen inspireren door visie en betrokkenheid. • Enthousiasme uitdragen over veranderingen die de organisatie wil doorvoeren. Het voorbeeld geven. • Zichtbaar zijn ‘op de werkvloer’. • Zich van ‘onderop’ kunnen laten inspireren. • Beroepskrachten faciliteren m.b.t. de uitvoering van netwerkondersteunende activiteiten. • De afweging kunnen maken tussen kosten en baten.

Wat zijn de kritieke succesfactoren van werkwijzen voor netwerkondersteuning? Dat is de leidende vraagstelling van het onderzoek dat in dit rapport gepresenteerd wordt.

Om die factoren op het spoor te komen moet recht gedaan worden aan de ervaringen van de verschillende betrokken partijen. Daarom worden deze netwerken in dit onderzoek vanuit verschillende perspectieven bekeken: dat van de klant, van netwerkliden, van beroepskrachten en van leidinggevenden.

Door op die manier te kijken naar heel diverse vormen van netwerkondersteuning hebben de onderzoekers een heel gemêleerd palet van factoren in het vizier gekregen.

Het onderzoek mondt uit in een aantal bruikbare aanbevelingen voor verbetering van de praktijken van netwerkondersteuning.



Windesheim  **Flevoland**



**Gereformeerde
Hogeschool**

Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

ISBN 978 90 75543 56 2



9 789075 545562 >