# Hulp van de sociale context&de toegankelijkheid van de hulpverlening

# Een onderzoek naar de invloed van de sociale context op de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg en de consequenties hiervan voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei.



## In opdracht van stichting ‘De Boei’ Centrum voor welzijn en hulpverlening in de gemeente Bunschoten-Spakenburg.

Door: Dianne van Noort & Eline van Keulen
Opleiding: Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Christelijke Hogeschool Ede
Afstudeerbegeleider: Anja Vrijmoeth
Eerste beoordelaar: Wilfred Vollbehr
Mei 2015
**Woord vooraf**Voor onze studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening die we volgen aan de Christelijke Hogeschool te Ede, hebben wij ons afstudeeronderzoek uitgevoerd bij De Boei, Centrum voor welzijn en hulpverlening te Bunschoten-Spakenburg. Marloes van Rijnswou, sociaal werker en projectleider bij De Boei trad op als opdrachtgever en werkveld begeleider (nadat zij vervangen was door onze eerste opdrachtgever Bram Rebergen, directeur van De Boei). We hebben ons bezig gehouden met de toegankelijkheid van de hulpverlening en de rol die de sociale context hierin speelt. Vervolgens hebben we gekeken welke consequenties dit heeft voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei.

Welke keerzijde heeft de aanpak van Welzijn Nieuwe Stijl waarbij de sociale context actief ingezet wordt? Welke invloed heeft de hulp van de sociale context op het signaal dat mensen vaak laat naar de hulpverlening toe stappen? Dat zijn vragen die onze eerste opdrachtgever bezig hield. Wegens de vele veranderingen in de zorg en welzijn krijgt ook De Boei nieuwe taken. Een van deze taken is om advies en informatie te geven aan de burgers. Het onderzoek is van belang om deze brede loketfunctie van De Boei verder te ontwikkelen.

Wij vonden het interessant om ons tijdens dit onderzoek bezig te houden met de ontwikkelingen in zorg- en welzijn land. De kanteling van de WMO en daarmee de intrede van Welzijn Nieuwe Stijl is een zeer actueel onderwerp. Wij zijn onze opdrachtgevers dan ook dankbaar dat wij dit onderzoek in samenwerking met hen mochten uitvoeren. Daarnaast vonden wij het fijn dat de inwoners van Bunschoten-Spakenburg zo bereidwillig waren om mee te werken aan de interviews. Ook willen wij de verschillende hulpverleningsinstanties die wij geïnterviewd hebben bedanken voor hun openheid en tijd. Tenslotte willen wij onze afstudeerbegeleider bedanken voor haar begeleiding tijdens ons afstudeerproces.

**Beschrijving opdrachtgever**Stichting De Boei heeft tot doel het bevorderen en uitvoeren van het sociaal werk van de gemeente Bunschoten om bij te dragen aan het welzijn en zelfredzaamheid van de inwoners van de gemeente Bunschoten. Er wordt door de stichting zoveel mogelijk gewerkt vanuit het perspectief van de klant met aandacht voor verschillende levensgebieden zoals wonen, zorg, financiën en welzijn. Maatwerk en samenwerking met andere organisaties staan daarin voorop. Burgers kunnen terecht voor Sociaal Werk, Centrum Jeugd en Gezin, Supportproject, jongerenwerk, CLIP (cliënt informatiepunt), opvoedondersteuning, ouderenwerk, steunpunt mantelzorg, steunpunt vrijwilligers, outreachend jongerenwerk, schuldhulpverlening, ATTENT (vraag en aanbod).

|  |  |
| --- | --- |
| Stichting De Boei | Op de Ree 161-D |
| Centrum voor welzijn en hulpverlening | 3752 GM Bunschoten |
|  | 033-299 29 22 |
| http://mijn.calibris.nl/Leerbedrijf/ProfielFoto/10029201?relatienummer=138707 | <http://www.deboeibunschoten.nl> |

Woudenberg/Veenendaal, 18 mei 2015
Eline van Keulen en Dianne van Noort

# Inhoudsopgave

|  |  |
| --- | --- |
| Hoofdstuk 1 Inleiding | 5 |
| Inleiding | 5 |
| 1.1 Opzet onderzoeksverslag | 5 |
| 1.2 Aanleiding en probleembeschrijving | 6 |
| 1.3 Vraagstelling | 7 |
| 1.4 Doelstelling, doelgroep en resultaten | 8 |
| 1.5 Beschrijving en verantwoording onderzoeksmethoden en werkwijze | 8 |
| 1.6 Relatie met de minor | 9 |
|  1.6.1 Toegepaste psychologie, Eline | 9 |
|  1.6.2 GGZ, Dianne | 10 |
| Hoofdstuk 2 Vooronderzoek | 11 |
| Inleiding | 11 |
| Literatuuronderzoek | 12 |
| 2.1 De cultuur van Bunschoten-Spakenburg | 12 |
|  2.1.1 De invloed van de kerk | 13 |
| 2.2 Nederland als participatie samenleving | 13 |
|  2.2.1 Welzijn Nieuwe Stijl  | 14 |
| 2.3 De sociale context | 14 |
|  2.3.1 Inzet van het sociale netwerk | 15 |
|  2.3.2 Inzet van de sociale context in de hulpverlening | 15 |
|  2.3.3 De sociale context in kaart brengen | 15 |
|  2.3.4 Mogelijke problemen in de sociale context | 16 |
| 2.4 Loyaliteit in de sociale context | 17 |
|  2.4.1 Legaat | 17 |
| 2.5 Schaamte in de sociale context | 17 |
| 2.6 Groepsdynamische processen | 18 |
| 2.7 Samenvatting literatuurstudie | 19 |
|  2.7.1 Tot slot | 20 |
| Hoofdstuk 3 Beantwoording deelvraag 1 | 20 |
| 3.1 Methodische verantwoording en werkwijze | 20 |
|  3.1.1 Respondenten | 21 |
|  3.1.2 Het afnemen van de interviews | 21 |
|  3.1.3 Het labelen van de interviews | 21 |
| 3.2 Resultaten deelvraag 1 | 21 |
|  3.2.1 Sociale context | 22 |
|  3.2.2 Hulpverlening | 22 |
|  3.2.3 Psychologische processen | 23 |
|  3.2.4 Kenmerkende factoren Bunschoten-Spakenburg | 25 |
| 3.3 Beantwoording van de deelvraag | 26 |
| Hoofdstuk 4 Beantwoording deelvraag 2 | 27 |
| 4.1 De documentanalyse | 27 |
|  4.1.1 Gegevens uit het jaarverslag van De Boei | 27 |
|  4.1.2 Gegevens uit Regas, het cliënten-volg-systeem  | 28 |
|  4.1.3 Samenvatting | 32 |
| Resultaten interviews met burgers uit Bunschoten-Spakenburg | 33 |
| 4.2 Methodische verantwoording werkwijze | 33 |
|  4.2.1 Respondenten | 33 |
|  4.2.2 Het afnemen van de interviews  | 33 |
|  4.2.3 Het labelen van de interviews | 34 |
| 4.3 Resultaten deelvraag 2 | 34 |
|  4.3.1 Sociale context | 34 |
|  4.3.2 Coping | 35 |
|  4.3.3 Psychologische processen  | 37 |
|  4.3.4 Dorpscultuur | 37 |
| 4.4 Beantwoording van de deelvraag  | 38 |
| Hoofdstuk 5 Beantwoording deelvraag 3 | 40 |
|  5.1.1 Hulpverlening | 40 |
|  5.1.2 De Boei | 41 |
| 5.2 Beantwoording van de deelvraag | 42 |
| Hoofdstuk 6 Beantwoording deelvraag 4 | 44 |
| Hoofdstuk 7 Conclusie en eindconclusie | 46 |
| 7.1 Conclusie per deelvraag | 46 |
|  7.1.1 Eindconclusie  | 47 |
| 7.2 Aanbeveling | 48 |
| 7.3 Discussie | 50 |
| 7.4 Product- en procesevaluatie | 50 |
|  7.4.1 Productevaluatie | 51 |
|  7.4.2 Procesevaluatie | 51 |
| 7.5 Individuele competenties | 52 |
| 7.6 Persoonlijk slotwoord  | 53 |
| Bijlage 1 Definiëring gebruikte begrippen | 54 |
| Bijlage 2 Bibliografie | 55 |
| Bijlage 3 Interviewprotocol hulpverleningsinstanties | 57 |
| Bijlage 4 Interviewprotocol burgers | 59 |
| Bijlage 5 Werkwijze uitwerken van interviews naar resultaten | 62 |

#

# Hoofdstuk 1 Inleiding

## Inleiding

Dit verslag beschrijft het resultaat van ons onderzoek in opdracht van De Boei in Bunschoten-Spakenburg. We hebben onderzoek gedaan naar de invloed van de sociale context op de toegankelijkheid van de hulpverlening en welke consequenties dit heeft voor de aanpak van de hulpverlening. De *sociale context* omvat de mensen met wie je dagelijks intensief contact hebt, mensen die je regelmatig spreekt en mensen met wie je te maken hebt en nauwelijks spreekt. Dan denken we aan gezin, familie, buren, dorps- en kerkgenoten (sociale context, HAN, z.d.).
*Toegankelijkheid* betekent dat personen die zorg nodig hebben op tijd en zonder ‘grote drempels’ toegang hebben tot zorgverlening (toegankelijke zorg, encyclo, z.d.).Om onze hoofdvraag te beantwoorden, hebben wij vier deelvragen geformuleerd. De ondernomen stappen in ons onderzoek, waren gefaseerd en hadden een logische volgorde. Na elk onderdeel hadden wij meer kennis, welke we konden gebruiken voor de volgende stap in ons onderzoeksproces.

## 1.1 Opzet onderzoeksverslag

Dit onderzoek bestaat uit zeven hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk beschrijven we de aanleiding tot het onderzoek, de vraag- en doelstelling, de onderzoeksmethoden en werkwijze in grote lijnen en de relatie met de minor GGZ en Toegepaste Psychologie. In hoofdstuk 2 doen wij vooronderzoek door middel van een literatuurstudie. In hoofdstuk 3 geven wij antwoord op de deelvraag ‘wat is de opvatting van de hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten?’. Deze vraag beantwoorden wij door middel van de resultaten van de interviews met de hulpverleningsinstanties. In hoofdstuk 4 geven wij antwoord op de deelvraag ‘wat zijn aanleidingen voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen?’. Deze vraag beantwoorden wij middels een documentanalyse en middels de resultaten van de interviews met inwoners van Bunschoten-Spakenburg. Hoofdstuk 5 bevat de resultaten van de interviews met de inwoners van Bunschoten-Spakenburg, met deze resultaten geven wij antwoord op de deelvraag ‘hoe beleven inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening?’. In hoofdstuk 6 geven wij antwoord op de deelvraag ‘welke consequenties heeft de uitkomst van bovenstaande vragen voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei?’. Dit doen wij door middel van de resultaten van voorgaande hoofdstukken. Het zevende en laatste hoofdstuk bestaat uit conclusies en aanbevelingen. We beschrijven wat het onderzoek heeft opgeleverd aan nieuwe inzichten en we geven aanbevelingen voor De Boei. Ook evalueren wij in dit hoofdstuk het onderzoeksproces en het uiteindelijke product.

In de bijlagen zijn de bibliografie, de interviewprotocollen, een uitleg over de resultaatverwerking van de interviews en een lijst waarin wij de gebruikte kernlabels definiëren opgenomen. Ook voegen wij een cd-rom toe met daarop de uitgeschreven/geanonimiseerde interviews en de analyses van de interviews. Ook voegen wij op deze cd-rom de bronnenlijst toe.

Voor hoofdstuk 3, 4 en 5 was Eline hoofdverantwoordelijk. Voor het voorwoord, de inleiding, het nawoord en hoofdstuk 1, 6 en 7 was Dianne hoofdverantwoordelijk. Voor hoofdstuk waren wij gezamenlijk verantwoordelijk.

## 1.2 Aanleiding en probleembeschrijving

Om professionele hulp te zoeken is moed nodig. Het vraagt van een burger om zich kwetsbaar op te stellen en een ander toe te laten in zijn of haar leven. Er bestaat veelal een drempel om deze stap te nemen. ‘’Een kwart van de Nederlanders zoekt geen hulp voor hun psychische klachten omdat ze zich schamen. Dit is gebleken uit onderzoek van GGZ-instelling U-center onder 1051 Nederlanders. Van jongeren tussen 18 en 29 jaar geeft maar liefst een derde aan dat schaamte de grootste drempel is om hulp te zoeken voor hun probleem. Van de 65 plussers voelt 20 procent zich belemmerd door schaamte.’’ (GGZ nieuws, 2014).

Wij zijn in gesprek gegaan met de directeur van de Boei, Bram Rebergen. Hij en de hulpverleners die werkzaam zijn bij De Boei signaleerde dat burgers zich pas laat melden bij de hulpverlening. Veel burgers proberen eerst de problemen zelf op te lossen binnen hun context. Een ervaring is bijvoorbeeld dat mensen elkaar geld lenen en hier niet mee stoppen, waardoor de stap naar de hulpverlening steeds wordt uitgesteld en degene die het geld uitleent uiteindelijk zelf ook in de schulden terecht komt. De burgers zijn van nature gewend elkaar hulp te bieden, maar dit maakt ook dat veel burgers het punt waarop ze professionele hulp moeten inschakelen omdat het niet langer gaat, niet herkennen. De burgers en de mensen uit zijn omgeving raken vaak overbelast en er ontstaan zoveel problemen dat het veel moeite kost om de problemen op te lossen.

Volgens de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl moet de burger in zijn kracht komen te staan en de sociale context moet ingezet worden. Deze beweging sluit heel mooi aan bij wat de burgers in Bunschoten-Spakenburg al doen. Zij zijn al gewend voor elkaar klaar te staan en elkaar hulp te bieden. Het is echter zoeken waar de grens ligt tussen het zelf oplossen (binnen de context) en professionele hulp vragen. De Boei kan hierin een rol spelen, door toegankelijk te zijn zodat mensen komen voordat de situatie geëscaleerd is of de problemen zich opgestapeld hebben, maar wat hebben mensen nodig in deze toegankelijkheid? De Boei wil aansluiten bij de sociale context van burgers en ervoor zorgen dat de drempel naar de hulpverlening laag is, zodat mensen zich melden wanneer dit nodig is. Welke rol heeft de professional in het versterken van de zelfredzaamheid van de burger?

Om het werken volgens de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl te realiseren worden er in veel gemeentes nieuwe teams opgesteld: het generalistische team. Ook in Bunschoten-Spakenburg is er sinds kort sprake van dit generalistische team, genaamd ‘de Lingt’. ‘’Een generalist is iemand die verbinding legt tussen de leefwereld van de burgers en de institutionele wereld, maar ook tussen professionals onderling en de burgers onderling, met een sterke nadruk op empowerment. Iemand die van alle markten thuis is, die niet per se heel diepgravende kennis heeft, maar over een breed arsenaal aan kennis beschikt om ‘eerste hulp’ te kunnen bieden,’ aldus De generalist, de sociale professional aan de basis (Scholte e.a., 2012).’’ (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.).

Bunschoten-Spakenburg lijkt een dorp met nuchtere inwoners. De burgers zijn niet gewend om over hun gevoel te praten en familie probeert in allerlei situaties te helpen. Er is moed nodig om aan te kloppen bij een hulpverleningsinstantie. Don Schothorst (oprichter afkick kliniek) heeft veel Bunschoters in behandeling: ‘’Wat mij opvalt is dat het harde werkers zijn, maar slechte praters. Met slecht praten bedoel ik in dit geval: ze kunnen hun gevoelens moeilijk onder woorden brengen.’’ (Muijs, 2014).

‘’Bunschoten-Spakenburg is een gemeente met een rijke cultuurhistorie en een zeer bruisend ondernemersklimaat. Tradities worden in Bunschoten-Spakenburg in ere gehouden. Hard werken en voorop willen lopen is de mentaliteit die al eeuwenlang in Bunschoten-Spakenburg regeert. Het feit dat het dorp 1400 ondernemingen op 20.000 inwoners kent, zegt wat dat betreft alles.’’ (Regio Amersfoort, z.d.). ‘’Spakenburg is altijd een vissersdorp geweest, vroeger aan de Zuiderzee, tegenwoordig aan het Eemmeer. De inwoners van de dorpen hebben van oudsher een sterke eigen cultuur en identiteit.’’(Tijd voor Spakenburg, z.d.). In dit dorp wonen veel families die al generaties lang in Bunschoten-Spakenburg wonen. Veel van hen hebben hier hun eigen onderneming. Dit maakt dat werk en privé vaak door elkaar heen lopen. Ook is er een hoge druk om de familienaam (en daarmee soms de naam van het bedrijf) hoog te houden. ‘’Vanuit de ervaring is het merkbaar dat een aantal burgers de zorg niet komt melden en er achter de voordeur ernstige zorgen zijn. Zorgen die te maken hebben met vereenzaming, armoede, verslaving, psychische problemen, relationele spanningen en huiselijk geweld.’’ (Rebergen, A. 2014, p. 14).

In Bunschoten-Spakenburg is De Boei gevestigd. De Boei is een centrum voor welzijn en hulpverlening. In diensten en activiteiten wordt de ruggengraat van De Boei zichtbaar: psychosociale hulpverlening (enkelvoudige problematiek, immaterieel en materieel), opvoedondersteuning en lichte ondersteuning bij opgroei- en opvoedvragen, aanbod en ondersteuning van (zorg)vrijwilligers en ‘maatjes’, ondersteuning van mantelzorg, collectieve welzijnsdiensten- en activiteiten, signalering en preventie, trainingen en cursussen. Een groot onderdeel hiervan is het Sociaal Welzijnswerk, voorheen onder andere het Algemeen Maatschappelijk Werk. Het sociaal welzijnswerk is er voor de eerstelijns psychosociale hulp aan mensen die belemmerd worden in hun (maatschappelijk) functioneren door psychosociale problematiek. ‘’De hulpverlening bestaat uit het geven van informatie en advies, het bieden van bemiddeling, belangenbehartiging en pleitbezorging, het bieden van procesmatige hulpverlening en het bieden van een leun- steun contact.’’ (De Boei, z.d.).

Tot slot: in overleg met de directeur van De Boei zijn een aantal belangrijke signalen naar boven gekomen. In bovenstaand stuk hebben wij deze signalen uitgewerkt. Aan de hand van deze signalen willen wij onderzoek doen bij De Boei in Bunschoten-Spakenburg. In dit onderzoek stellen wij de vraag hoe de sociale context de toegankelijkheid van de hulpverlening binnen de gemeenschap van Bunschoten-Spakenburg beïnvloedt. Daarnaast willen wij onderzoeken welke consequenties dit heeft voor de aanpak van de hulpverlening.

1.3 Vraagstelling
**Hoofdvraag** Hoe beïnvloedt de sociale context de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg? Welke consequenties heeft dit voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei?

**Deelvragen**Om deze hoofdvraag te beantwoorden hebben we voor de volgende vier deelvragen gekozen:

1. Wat is de opvatting van de hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten?
2. Wat zijn aanleidingen voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen?
3. Hoe beleven inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening?
4. Welke consequenties heeft de uitkomst van bovenstaande vragen voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei?

## 1.4 Doelstelling, doelgroep en resultaten

**Doelstellingen**
De doelen die voortkomen uit onze deelvragen:

* Wij inventariseren wat de opvatting van de hulpverleningsinstanties in Bunschoten- Spakenburg ten aanzien de hulp van de sociale context van de cliënten is.
* Wij weten wat aanleidingen zijn voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen.
* Wij weten hoe de inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening beleven.
* Wij weten welke consequenties de uitkomst van de beantwoordde deelvragen heeft voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei.

**Samenvattende doelstelling:***Aan het einde van het onderzoek weten wij hoe de sociale context de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg beïnvloedt. Daarnaast weten wij welke consequenties dit heeft teneinde de optimalisering van de hulpverlening van De Boei te realiseren.*

**Doelgroep**Dit verslag is gericht aan M. van Rijnswou: onze opdrachtgever en medewerker van De Boei.

**Product/Resultaten**
Wegens de vele veranderingen in de zorg en welzijn krijgt ook De Boei nieuwe taken. Een van deze taken is om advies en informatie te geven aan de burgers. Het onderzoek is van belang om deze brede loketfunctie van De Boei verder te ontwikkelen. Middels de aanbevelingen kan de hulpverlening geoptimaliseerd worden en kan betere aansluiting bij de behoefte van de burger gerealiseerd worden. Aan het einde van het onderzoek leveren wij een aanbeveling waarin de bovenstaande doelstelling beschreven staat. Deze aanbevelingen worden meegenomen in de beleidsbepaling.

## 1.5 Beschrijving en verantwoording onderzoeksmethoden en werkwijze

Om antwoord te geven op de hoofdvraag en de deelvragen hebben wij een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Dit bestond uit een literatuuronderzoek, een documentanalyse en het houden van gestructureerde interviews. In deze paragraaf beschrijven en verantwoorden wij onze onderzoeksmethoden en werkwijze in grote lijnen. In bijlage 2 en 3 vindt u het interviewprotocol en in bijlage 4 vindt u de Werkwijze uitwerking interviews.

**Literatuuronderzoek**Wij hebben vooronderzoek door middel van een literatuuronderzoek. Allereerst hebben wij geïnventariseerd welke onderwerpen van belang zouden zijn voor ons onderzoek. Wij hebben verschillende onderwerpen bestudeerd die in relatie stonden tot de actuele situatie van de WMO, de sociale context en de (dorps)cultuur van Bunschoten-Spakenburg. Vervolgens hebben wij een selectie gemaakt in informatie die we relevant vonden voor ons onderzoek. We hebben verschillende boeken gelezen en de relevantie informatie in hoofdstuk twee beschreven.

**Gestructureerde interviews met hulpverleningsinstanties**Om deelvraag 1 te beantwoorden, hebben wij zes interviews gehouden met verschillende hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg. Deze instanties hebben wij geselecteerd in overleg met onze opdrachtgever. Wij hebben gekeken welke instanties veel contact hebben met De Boei. Daarbij hebben wij zoveel mogelijk verschillende disciplines geselecteerd om op deze manier tot een zo breed mogelijk beeld te komen en informatie te verzamelen vanuit verschillende invalshoeken/doelgroepen. Wij wilden weten wat de opvattingen van de hulpverleningsinstanties waren over de hulp van de sociale context van de cliënten die zij zien binnen hun werk. Wij hebben gekozen voor een gestructureerd interview om zo de betrouwbaarheid van de uitkomsten te vergroten. De vragen zijn tot stand gekomen op basis van ons literatuuronderzoek en onze vooraf geformuleerde hoofdvraag, de deelvragen en onze doelstelling.

**Documentanalyse**Om deelvraag 2 te kunnen beantwoorden, zijn wij begonnen met een documentanalyse om zo feitelijke gegevens te verzamelen. Zo konden wij feitelijk achterhalen wat aanleidingen zijn voor burgers om de problematiek niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen. Voor de documentanalyse hebben wij gebruik gemaakt van informatie afkomstig van het jaarverslag van De Boei en uit het cliënten-volg-systeem Regas.

**Gestructureerde interviews**Om deelvraag 2 en 3 te beantwoorden, hebben wij acht interviews gehouden met inwoners van Bunschoten-Spakenburg. Onze opdrachtgever heeft deze respondenten voor ons geselecteerd aan de hand van door ons opgestelde criteria. Wij wilden weten wat aanleidingen zijn voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te zoeken. Daarnaast wilden wij weten hoe de burgers de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg beleven. Wij hebben gekozen voor een gestructureerd interview om zo de betrouwbaarheid van de uitkomsten te vergroten. De vragen zijn tot stand gekomen op basis van ons literatuuronderzoek, onze documentanalyse en onze vooraf geformuleerde hoofdvraag, de deelvragen en onze doelstelling.

## 1.6 Relatie met de minor

### 1.6.1 Toegepaste Psychologie, Eline

Tijdens ons onderzoek heb ik veel aspecten terug gezien van mijn minor Toegepaste psychologie. Zo kregen wij tijdens de interviews te maken met de gedachten, gevoelens en meningen van mensen. Dit heeft veel te maken met cognitieve psychologie. Ieder mens heeft bepaalde denkschema’s ontwikkeld gedurende zijn of haar leven. Dit begint al op jonge leeftijd. Deze schema’s bepalen voor een groot gedeelte hoe mensen tegen bepaalde zaken aan kijken. Ieder mens zal dus ook een bepaald denkschema hebben over de hulpverlening. Ook de psychologische processen die wij tijdens ons onderzoek tegen kwamen, hebben hiermee te maken. Zo zagen wij dat schaamte vaak een cruciale rol speelt in het proces van hulp vragen. Daarnaast hebben wij gekeken welke invloed loyaliteit, groepsdruk en de bestaande verwachtingspatronen hebben op het proces van hulp vragen.

Ook zag ik tijdens dit onderzoek dat mensen verschillende coping strategieën hebben. De ene persoon vertelt dat hij alles zou delen, terwijl de ander zegt dat hij altijd veel te lang door loopt met zijn problemen. Dit heeft te maken met drie reactiemechanismen: fight, flight of freeze. Ieder mens ontwikkeld van jongs af aan een bepaalde coping strategie. Wanneer je ouders boos op je zijn, kan je terug schreeuwen, je kan ‘bevriezen’ of je kan je opsluiten op je kamer. Deze mechanismen blijven een leven lang van toepassing. Ik kan voorzichtig zeggen dat wij tijdens de interviews vaak het mechanisme van ‘flight’ tegen kwamen. Mensen gaven aan dat ze probeerde niet te veel aan de problemen te denken, dat ze gewoon doorgingen tot ze niet meer konden. Ze keken de problemen niet in de ogen, maar gingen door met werken met of vluchtte in de zorg voor het gezin. Dit lijkt iets te maken hebben met de cultuur en de mentaliteit in dit dorp. Tot slot ligt in dit onderzoek een grote nadruk op de sociale context van de burgers. Binnen de minor hebben we gekeken naar systemen. We hebben gekeken in hoeverre deze helpend kunnen zijn voor de cliënt, welke interventies je in dit opzicht kan plegen en welke gevaren/risico’s er schuilen in de inzet van het sociale netwerk. Het was heel interessant om dit nu ook in de praktijk te zien en de persoonlijke ervaringen van mensen hierover te horen. Tijdens ons onderzoek hebben we inderdaad gezien dat het systeem van elk mens veel invloed heeft. Burgers gaven tijdens de interviews ook aan dat de omgeving bepalend is om de stap naar de hulpverlening wel of niet te zetten. Ik zag dat het netwerk van mensen praktische hulp kan bieden, maar dat problemen vaak gebagatelliseerd of ontkent worden, waardoor de cliënt in een lastig pakket komt te zitten. De hulpverleningsinstanties gaven ook wel de risico’s aan die de inzet van het netwerk met zich mee brengt.

### 1.6.2 GGZ, Dianne

In ons onderzoek hebben we gekeken hoe de sociale context de toegankelijkheid van de hulpverlening beïnvloedt. We hebben veel nadruk gelegd op de context en wat deze sociale context met mensen doet. Ik heb gezien dat in Bunschoten-Spakenburg de context een grote invloed heeft op cliënten. Als je anders denkt of anders bent, dan wordt er over je geroddeld. Deze lijn trek ik door naar mensen met psychiatrische problematiek, deze mensen worden gezien als ‘anders’. Uit de gesprekken met professionals en met de burgers bleek wel dat onderwerpen zoals zelfmoord de laatste jaren meer bespreekbaar gemaakt worden. Ook vanuit de kerk wordt hier meer over gesproken. Door de omgeving worden problemen soms ook ontkent of gebagatelliseerd. Dit maakt dat mensen problemen voor zichzelf houden en er niet mee naar buiten komen.
Als ik denk aan rehabilitatie dan denk ik dat dit voor cliënten in Bunschoten-Spakenburg bemoeilijkt wordt door de omgeving. Als de omgeving je problemen bagatelliseert of ontkend kan dit het proces van herstel belemmeren. Mensen hebben niet geleerd te praten over gevoelens en je moet voldoen aan een bepaald verwachtingspatroon. Als je hier niet aan kan voldoen dan voelt dit als falen, er is een grote druk. Wel denk ik dat de sociale context praktische hulp kan bieden, wat de draaglast vermindert. Als cliënten zich in een context bevinden zoals ik hierboven beschrijf dan lijkt het mij extra belangrijk om deze mensen in contact te laten komen met ervaringsdeskundigen. Deze ervaringsdeskundigen kunnen cliënten helpen in het herstelproces.
Ik ben ook gaan beseffen dat wanneer je iemand uit zijn eigen context haalt en buiten de context hulpverlening gaat aanbieden (door bijv. een beschermde woonvorm) en de context verandert niet mee, dat het dan moeilijk is voor iemand om terug te keren naar de oude omgeving. Door mensen uit hun context te halen verliezen ze een deel van hun identiteit, zeker als het netwerk zo verweven is. Na dit onderzoek wil ik in het beroepsveld er nog meer attent op zijn dat de sociale context veel invloed heeft op de cliënt en daarbij ook vragen hoe de context tegen het probleem/ de diagnose aan kijkt, omdat dit van invloed kan zijn op het traject dat je met iemand ingaat.

Hoofdstuk 2 Vooronderzoek

## Inleiding

Om onze hoofdvraag- en de deelvragen te beantwoorden, hebben wij ervoor gekozen om te beginnen met literatuuronderzoek. Naar aanleiding van onze probleemstelling, hebben wij thema’s geselecteerd die volgens ons samenhangen met de onderzoeksvragen en waar wij ons nader in wilden verdiepen.

In paragraaf 2.1 hebben wij ons verdiept in de cultuur van Bunschoten-Spakenburg. In paragraaf 2.2. bekijken we de actuele situatie. Nederland is aan het veranderen naar een participatiesamenleving en Welzijn Nieuwe Stijl doet zijn intrede. Deze ontwikkeling is van belang bij ons onderzoek, omdat onze onderzoeksvraag veel te maken heeft met de inzet van de sociale context en de invloed hiervan op de hulpverlening. In paragraaf 2.3 hebben wij ervoor gekozen om het begrip ‘sociale context’ verder uit te werken. Zo staan wij in deze paragraaf stil bij de verschillende functies van de sociale context, de inzet van de sociale context in de hulpverlening, hoe men de sociale context in kaart kan brengen en de mogelijke problemen in de sociale context. In paragraaf 2.4 beschrijven wij het begrip ‘loyaliteit’. Elk mens wordt geboren in een systeem, wat maakt dat hij altijd verbonden is met anderen via een bloedband. Vanaf de geboorte is er sprake van loyaliteit en dit zal altijd een rol spelen in iemands leven. Ook schenken we in deze paragraaf aandacht aan het begrip ‘legaat’, een erfenis wat elk kind meekrijgt vanaf zijn geboorte. In paragraaf 2.5 vertellen wij wat over de emotie ‘schaamte’ binnen de sociale context. Schaamte is een menselijke emotie die veel voorkomt in groepen en die veel invloed heeft op het zelfbeeld. In paragraaf 2.6 bekijken wij ‘groepsdynamische processen’. Een mens maakt altijd deel uit van een systeem en binnen dit systeem vinden altijd bepaalde groepsprocessen plaats. Om dit beter te begrijpen, hebben wij ons verdiept in de dynamiek van de groep.

Door de kennis die wij hebben opgedaan middels het literatuuronderzoek, zijn wij beter op de hoogte van verschillende thema’s die te maken hebben met ons onderzoek. Deze kennis zullen wij meenemen in de interviews met de burgers en instanties.

##

## Literatuuronderzoek

2.1 De cultuur van Bunschoten – Spakenburg
*Ons onderzoek zal plaatsvinden in Bunschoten-Spakenburg. Dit is een dorp met een eigen cultuur. Voor ons onderzoek is het helpend als wij meer te weten komen over kenmerkende factoren voor dit dorp en over de heersende cultuur. Ook voor de lezer is het van belang om dit dorp te leren kennen en de cultuur te leren begrijpen.*
Elke ochtend rijden er velen marktwagens met brood en met name vis het dorp uit om ’s avonds terug te keren. Er zijn enorme industrieterreinen die vollopen en de medewerkers boeken grote successen. Velen bejaarde vrouwen lopen dagelijks in klederdracht en op zondag is het rustig in het dorp en gaat het grootste gedeelte van de inwoners van Bunschoten- Spakenburg naar de kerk.

Bunschoten- Spakenburg is een dorp met een geheel eigen cultuur. *‘’Spakenburgers zijn ijverige, hardwerkende en trotste mensen. Het is een eigenwijs volk. We kunnen elkaar enorm motiveren, omdat we elkaar allemaal kennen. We weten veel van elkander’’* (van de Groep, Kalmann, 2011, p. 58).Tradities worden in Bunschoten- Spakenburg in ere gehouden en hard werken is de mentaliteit die al eeuwenlang in Bunschoten- Spakenburg regeert (Regio Amersfoort, z.d.). Er wonen veel families in Bunschoten- Spakenburg en er wordt veel waarde gehecht aan loyaliteit en familie. De dorpsbewoners zijn erg betrokken bij elkaar. *‘’Als 30 jaar geleden iemand ging scheiden, dan was bij wijze van spreken het hele dorp overstuur. De kerk wilde scheidingen hoe dan ook voorkomen’’* (van de Groep, Kalmann, 2011, p. 45).Ondertussen is de tijdgeest veranderd en worden zulke dingen meer geaccepteerd, maar soms zijn het dorp en de kerk nog niet helemaal klaar voor veranderingen van de buitenwereld (van de Groep, Kalmann, 2011). Ook wordt er in dit dorp een groot belang gehecht aan uiterlijk vertoon. *‘’Italiaanse en Spakenburgerse families lijken op erg op elkaar. Ze hechten allebei waarden aan traditie, loyaliteit, en de kerk is een belangrijk instituut. Ze houden van uiterlijk vertoon. En op zondag ga je uiteraard in je zondagse goed naar de kerk. Het is ook een beetje leven voor de buren, de juiste auto voor de deur, het juiste gordijntje voor de ramen’’* (van der Groep, Kalmann, 2011, p. 93).

Deze verbondenheid met elkaar is mooi en bijna uniek te noemen voor deze tijd. De inwoners van dit dorp staan voor elkaar klaar, ondanks hun drukke bestaan. Ze maken tijd voor elkaar en bieden hun hulp aan waar dit nodig is.

Tegelijkertijd brengt het ook zorgwekkende signalen met zich mee: *‘’Het is niet ondenkbaar, en vanuit de bestaande ervaring al merkbaar, dat een aantal burgers de zorg niet komt melden en er achter de voordeur ernstige zorgen kunnen zijn. Zorgen die te maken hebben met vereenzaming, sociaal isolement, armoede, verslaving, psychische problemen, relationele spanningen en huiselijk geweld’’* (Rebergen, 2014, p. 14). Wij hebben gekeken welke informatie er al bekend was over signalen in dit dorp. Bij het zoeken naar informatie kwamen wij een onderzoek tegen dat eerder gehouden is in dit dorp. In dit onderzoek kwamen de volgende zaken naar voren: een persoon noemt het ‘de vuile was graag binnen houden’, ‘de schone schijn ophouden’ en zeggen dat het prima gaat. Een ander zegt dat men wat problematiek betreft, erg ‘achter gesloten gordijnen en deuren’ leeft. Een persoon verwoordt het met de opmerking ‘laat de buitenwereld het maar niet horen’. Als er problemen opgelost moeten worden, wordt opgemerkt dat men liever hulp zoekt binnen hun gemeenschap dan bij professionals. Deze hulp wordt aangeboden door familie of de kerkelijke gemeenschap(ter Haar, Zeldenrust, 2013).

Ook hebben de schrijvers van dit onderzoek de burgers gevraagd naar hulpverlening en stigma. Hier kwam de volgende informatie uit: mensen vellen snel hun oordeel over anderen en over bepaalde gebeurtenissen. Problemen worden liever ontkend. Als je hulp vraagt krijg je al snel het stempel ‘die spoort niet’. Mensen gaan uit vrees dat bekenden dat zouden zien niet snel naar professionele hulp (ter Haar, Zeldenrust, 2013).

2.1.1 De invloed van de kerk
De meeste Bunschoters en Spakenburgers komen uit een gereformeerd nest. Er zijn in Bunschoten, Spakenburg en Eemdijk zo’n 20 kerken of kerkzalen waar zondag een dienst wordt gehouden. Dit dorp is dus kerks te noemen, hoewel er ook hier sprake is van secularisatie. Vroeger was de vanzelfsprekendheid van kerkbezoek groter dan nu. De Noorderkerk (een gereformeerde kerk) is één van de grootste kerken in Bunschoten-Spakenburg (Gereformeerde kerk Bunschoten-Spakenburg, z.d.). De kerk is een belangrijk instituut in dit dorp. De kerk biedt steun aan de burgers door middel van verschillende projecten en kijkt welke behoeften er spelen onder de burgers. De kerk verbindt mensen met elkaar zodat zij elkaar tot steun kunnen zijn. Ook wordt er veel belang gehecht aan trouw. Dit is positief, maar dit kan ook een keerzijde hebben. *‘’Mijn vrouw had geestelijke honger en ging shoppen bij een evangelische huisgemeente. Ze kwamen met drie man sterk van de Noorderkerk bij ons thuis om Maaike onder druk te zetten niet meer te gaan. Mijn vrouw mocht vanwege haar bezoek aan de evangelische huisgemeente geen doopvragen beantwoorden bij de doop van mijn jongste dochter in de Noorderkerk. Ze ging daarom weer ergens anders shoppen en kwam toen onder de kerkelijke tucht te staan, een ingrijpende kerkelijke strafmaatregel’’ (*van der Groep, Kalmann, 2011).

Uiteraard heeft de kerk een bepaalde invloed en spelen de ervaringen met de kerk ook een rol. In het onderzoek dat wij hebben bestudeerd, vielen ons een aantal opmerkelijke uitspraken op: een persoon vertelt vanuit de werksituatie de ervaring dat het twee keer is voorgekomen dat mensen met relatieproblemen te horen kregen dat ze maar wat meer naar de kerk hadden moeten gaan en meer moesten bidden. Volgens een andere persoon is het geloof van invloed en zijn er daardoor meer taboes. Deze taboes gelden voor de zwaardere kerkelijke denominaties. De indruk is dat mensen die lid zijn van deze zwaardere kerkelijke denominaties er zelf wel uitkomen met God en zij zouden met name problemen op seksueel gebied zeker niet bespreken. Wat je die zes doordeweekse dagen doet maakt niet uit, op zondag zit je voor het beeld en voor de familie twee keer in de kerk (ter Haar, Zeldenrust, 2013).

2.2 Nederland als participatie samenleving
Het Nederlandse stelsel is aan het veranderen. Nederland is niet langer een verzorgingsstaat. Het recht op zorg is niet langer vanzelfsprekend en er wordt van burgers verwacht dat zij eigen verantwoordelijkheid nemen en tegenprestaties leveren. Nederland is een participatiesamenleving geworden. *Voor De Boei en voor ons onderzoek is dit gegeven van groot belang, omdat deze actuele situatie van invloed is op de aanpak van de hulpverlening en op de verwachtingen die burgers hebben van de hulpverlening.*

Belangrijk in de participatiesamenleving is dat iedereen mee kan doen. Er wordt van gezonde burgers verwacht dat zij zorg en ondersteuning bieden en dat ook mensen met beperkingen een bijdrage leveren aan de samenleving. De verandering in de zorg betekent dat mensen meer hulp van hun omgeving moeten vragen en niet langer kunnen rekenen op vaste zorg. Deze verandering heeft gevolgen voor hulpbehoevenden, hun omgeving en voor professionals. Burgers zullen zelf meer moeten doen en vaker hulp moeten vragen van hun netwerk, terwijl ze dat misschien liever niet zouden willen (de Bruijn, Elferink, Kruiswijk, Peters, & Scholten, 2013).

In de participatiesamenleving komt de burger met zijn eigen netwerk centraal te staan. Allereerst moeten de burgers trachten hun eigen problemen op te lossen. Lukt dit niet, dan wordt de hulp van het netwerk (familie, vrienden, buren etc.) ingezet. Wanneer deze hulp niet mogelijk of onvoldoende is, is het inzetten van vrijwilligers de volgende stap. Deze vrijwilliger is iemand vanuit een georganiseerd verband. *‘’Individuele hulp- en dienstverlening komen pas in een later stadium in beeld en zijn gericht op de ondersteuning van de zelfredzaamheid van de burger en zijn netwerk. Professionele systemen komen op de tweede of derde plaats, na informele zorg en collectieve voorzieningen’’* (Scholte, Sprinkhuizen, & Zuidhof, 2012, p. 25).

### 2.2.1 Welzijn Nieuwe Stijl

Door de stevige bezuinigingen beweegt het in zorg- en welzijn land. Er wordt geconstateerd dat wij zijn doorgeschoten in het aanbod van zorg, hulp en welzijn. De burger moet weer in zijn/ haar kracht komen en de sociale context moet worden gemobiliseerd, volgens Welzijn Nieuwe Stijl*.* Welzijn Nieuwe Stijl bestaat uit acht bakens:

1. Gericht op de vraag achter de vraag
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger
3. Direct erop af
4. Formeel en informeel in optimale verhouding
5. Doordachte balans van collectief en individueel
6. Integraal werken
7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional
(Invoeringwmo, z.d.)

Om dit te realiseren worden er in veel gemeentes nieuwe teams opgesteld: het generalistische team. *‘’Een generalist is iemand die verbindt tussen de leefwereld van burgers en de institutionele wereld, maar ook tussen professionals onderling en burgers onderling, met een sterke nadruk op empowerment. Iemand die van alle markten thuis is, die niet per se heel diepgravende kennis heeft, maar over een breed arsenaal aan kennis beschikt om ‘eerste hulp’ te kunnen bieden’’* (Scholte, Sprinkhuizen, & Zuidhof, 2012, p.16).

*‘’Aan het realiteitsgehalte, maar ook aan de wenselijkheid van deze beleidsdoelstelling wordt getwijfeld’’* (Scholte, Sprinkhuizen, & Zuidhof, 2012, p. 26).

2.3 De sociale context
*In onze hoofdvraag gebruiken wij het begrip ‘sociale context’. In deze paragraaf willen we dit begrip verder uitwerken vanuit de theorie en toepassen op de hulpverlening.*
Er is altijd sprake van een sociale context. Geen één mens leeft geheel op zichzelf. De samenstelling van de context kan verschillen. *‘’Een systeem is een aantal mensen dat met elkaar verbonden is door bloedbanden of tradities en/of een gezamenlijk ervaren taak en een gezamenlijk ervaren leiderschap’’* (van Andel, Weisfelt, 2005, p. 17). De sociale context volgens Nagy: *‘’een geheel van mogelijke bronnen die beschikbaar zijn voor de relaties tussen personen’’* (Mertens, Vandebroek, 1993, p. 43).
2.3.1 Inzet van het sociale netwerk
Een sociale context heeft verschillende functies. Mensen zijn op zoek naar affectie en aansluiting. De sociale context kan deze vraag beantwoorden. Ook zijn deze contacten belangrijk voor waardering en erkenning. Daarnaast kunnen de contacten van belang zijn bij eventuele praktische zaken en biedt de sociale context stabiliteit in het leven. De sociale context bestaat niet alleen uit mensen die je zelf uitzoekt, maar ook uit mensen met wie je uit gewoonte een band hebt (bijvoorbeeld schoonfamilie). Deze contacten kunnen voldoen aan de behoefte van vertrouwdheid en herinneringen. Ook kan de sociale context een rol spelen bij materiële zaken, zo kan de buurman je vissen voeren als je op vakantie bent of kan je broer je helpen een schilderij op te hangen (de Bruijn, Elferink, Kruiswijk, Peters, & Scholten, 2013).

### 2.3.2 Inzet van de sociale context in de hulpverlening

Om de sociale context te verbeteren en de ondersteuning van de sociale context te optimaliseren kan er gebruik gemaakt worden van een hulpverleningsmethode die ‘community support’ heet. Bij complexe problematiek geeft het verbeteren en verstevigen van de sociale context een mogelijkheid tot een normaal leven zoals elke andere burger. De burger moet hulp gaan vragen van de sociale context om iets te bereiken. Professionele hulpverleners kunnen een bijdrage leveren, maar het belangrijkste is dat de burger mensen om zich heen heeft die hem steunen. Hierbij gaan we uit van de mogelijkheden van de context en van de burger zelf. Om de gestelde doelen te bereiken wordt er veel gebruik gemaakt van de vooraf besproken mogelijkheden. Het opbouwen, verbeteren en verstevigen van deze context kan er voor zorgen dat de burger weer geheel mee kan doen in de samenleving en dat zijn gevoel van welbevinden verbetert. Door de investeringen in de sociale context raakt de burger beter opgewassen tegen de problemen die hij tegen kan komen (Heijs, Mur, 2007).

### 2.3.3 De sociale context in kaart brengen

Hieronder beschrijven wij hoe een hulpverlener de sociale context in kaart kan brengen.

* Omvang van het netwerk

Om dit in kaart te brengen kun je het aantal mensen uit de context tellen. Welke mensen staan dichtbij en welke staan wat meer op afstand?

* Samenstelling

Uit welke mensen bestaat het netwerk? Zowel familie, vrienden als professionals. Wanneer de context bestaat uit veel dezelfde soort mensen is er sprake van een homogene context. Wanneer er veel diversiteit is spreken we van een heterogene context. Een homogene context kan vertrouwd voelen maar heeft het risico om verstikkend te zijn.

* Dichtheid

Hierbij wordt gekeken wie elkaar kennen binnen de context. Ook kan hierbij gekeken worden hoe hecht familie is.

* Stabiliteit

Om dit vast te stellen worden er enkele vragen gesteld, zoals: hoelang kennen de leden elkaar al? Hoe vaak ontmoeten zij elkaar? Waarvan kennen mensen elkaar? Het is belangrijk om je daarbij te beseffen dat geen enkele context statisch is. De samenstelling verandert doordat mensen nieuwe mensen ontmoeten of doordat er mensen wegvallen.

* Complexiteit

Dit heeft te maken met de inhoud van het contact en met de emotionele nabijheid en afstand. Is er wederkerigheid? Hierbij gaat het niet alleen over de huidige situatie, maar ook over het verleden en de toekomst.

* Bereikbaarheid
Hoeveel afstand is er tussen de verschillende leden? Zowel praktisch als emotioneel. Wanneer een belangrijk lid niet makkelijk bereikbaar is kan het een belemmering zijn om iets te vragen of te verwachten van de ander (de Bruijn, Elferink, Kruiswijk, Peters, & Scholten, 2013).

### 2.3.4 Mogelijke problemen in de sociale context

* Probleem 1: onvoldoende sociale vaardigheden
Niet iedere persoon is in staat om hechte en positieve relaties op te bouwen en deze relaties te onderhouden. Hierdoor ontstaat het risico dat burgers een negatief, beklemmend netwerk opbouwen met mensen die geen positieve invloed op hen hebben.
* Probleem 2: gedrag lokt gedrag uit
Sommige mensen hebben een negatieve houding tegenover anderen. Deze houding lokt een negatieve reactie uit van de ander. Deze houding vormt een belemmering om je echt met de ander te verbinden en een langdurige relatie op te bouwen. Dit kan leiden tot oppervlakkige relaties waarbij mensen zich niet gehoord voelen en eenzaamheid kan ontstaan.
* Probleem 3: dominant gedrag en een verkeerde indruk
Volwassenen kunnen zich dominant opstellen tegenover de ander. Dit kan afhankelijk gedrag oproepen. Ook kan afhankelijk gedrag dominant gedrag oproepen. Dit kan tot gevolg hebben dat er een ongelijkwaardige relatie ontstaat.
* Probleem 4: slepende ruzies
Het is normaal dat mensen af en toe een conflict of ruzie hebben. Een ruzie kan veel verheldering en opluchting geven. Het kan echter ook zo zijn dat de ruzie of het conflict zo escaleert dat er een blijvende ruzie ontstaat.
* Probleem 5: geen goede partnerrelatie
Wanneer partners in een ongezonde relatie zitten, kan dit vele gevolgen hebben voor het welzijn van beiden. Wanneer zij niet met dit probleem naar buiten komen of hulp zoeken, is de kans groot dat zij in een neerwaartse spiraal terecht komen.
* Probleem 6: redders, slachtoffers en aanklagers
Er kunnen situaties ontstaan waarin mensen elkaar de schuld geven, slachtoffer worden of iemand redden. Deze rollen houden elkaar in stand. In dit geval spreken we van de ‘dramadriehoek’.
* Probleem 7: een te sterke binding met ouders
In de relatie van kinderen naar ouders toe kan er overloyaliteit ontstaan. In dit geval zijn kinderen overdreven trouw aan hun ouders en is er sprake van een zekere onvrijheid. Dit verschijnsel is van langdurige aard, vaak het hele leven. Deze overloyaliteit kan ook zichtbaar worden in andere relaties dan ouder-kind relatie.
* Probleem 8: familieproblemen
Er kunnen situaties ontstaan waarin verschillende familieleden niet meer door één deur kunnen. Dit uit zich vaak in pijnlijke situaties waarbij de inhoud van het contact verandert.
* Probleem 9: problemen in werkrelaties

Wanneer er problemen ontstaan op de werkvloer of met collega’s heeft dit invloed het welbevinden, zowel zakelijk als privé. Het kan moeilijk zijn dit gescheiden te houden (Heijs, Mur, 2007).

2.4 Loyaliteit in de sociale context
*In elke relatie is sprake van loyaliteit, met name in de familiebanden. Al eerder benoemde wij dat we er van uitgaan dat er in Bunschoten-Spakenburg veel families wonen, waarbij er altijd sprake is van onderlinge loyaliteit. In de onderstaande paragraaf zullen we dit begrip verder uitwerken.*
Loyaliteit houdt in dat je trouw bent aan degene die belangrijk voor je zijn. Doordat je ouders je op de wereld hebben gezet ontstaat er een existentiële loyaliteit. In een ouder-kind relatie is er altijd sprake van deze loyaliteit. Het kind is loyaliteit verschuldigd en de ouders verantwoordelijkheid.

Deze loyaliteit is gezond want dit zorgt ervoor dat je jezelf kunt hechten. Deze loyaliteit kan echter ook doorschieten, waardoor kinderen overloyaal worden naar hun ouders. In dit geval is het voor het kind onmogelijk om zijn eigen keuzes te maken, zonder daarbij (gevoelsmatig) rekening te houden met de ouders. Zo zou het bijvoorbeeld zo kunnen zijn dat een kind volwassen is en bepaalde problemen niet aankaart om zijn ouders op die manier in bescherming te nemen. Dit heeft gevolgen voor het welbevinden van de persoon en soms ook voor zijn omgeving. Wanneer iemand overloyaal is kent hij soms geen ander sociaal leven dan dat van zijn gezin of familie (Onderwaater, 2013).

Om op een gezonde manier los te komen van je ouders is het belangrijk dat je goed gehecht bent. Wanneer een mens goed gehecht is is hij in staat om een zelfstandig leven te leiden en optimistisch te denken over hulp. Wanneer iemand echter minder goed gehecht is is hij minder in staat een zelfstandig leven te leiden en denkt hij vaak pessimistisch over hulp (Delfos, 2013).

Het kan voorkomen dat mensen vast zitten in een kluwengezin. In dit geval staan de gezinsleden dicht bij elkaar en zijn ze erg betrokken. Er is weinig privacy voor de individuen en er mist openheid naar anderen toe. Het gezin heeft een conservatieve houding en reageert vaak negatief op feedback. Onderlinge gezinsleden zijn nauw met elkaar verbonden waardoor conflicten moeilijk opgelost raken. Het kan voor een volwassene erg moeilijk zich los te maken uit dit patroon (Mertens, Vandebroek, 1993).

### 2.4.1 Legaat

Kinderen krijgen altijd een bepaalde erfenis mee van hun ouders. Daarnaast krijgen zij ook een opdracht te vervullen: er wordt verwacht dat kinderen iets met de verkregen erfenis gaan doen. Nagy gebruikt hier het begrip ‘legaat’ voor. Het kind moet een manier vinden om deze legaten in zijn leven te integreren. Hierbij is het belangrijk dat dit op zo’n manier gebeurt, dat de verworvenheden van eerdere generaties bewaard worden of in waarde stijgen. Het krijgen van deze opdrachten is belangrijk voor een kind. Op deze manier blijft het kind aan zijn ouders verbonden. Het kind draagt een bepaalde verplichting. Deze verplichting heeft te maken met de existentiële loyaliteit waar we hierboven wat over verteld hebben. Dit kunnen positieve tradities of normen zijn. Wanneer iemand deze legaten niet serieus neemt of weigert (doordat een kind geen goede herinneringen heeft aan zijn ouders), heeft dit vaak een gevoel van schuld of verplichting tot gevolg (Onderwaater, 2013).

2.5 Schaamte in de sociale context
In de aanleiding en probleembeschrijving hebben we wat verteld over de cultuur van Bunschoten-Spakenburg. *De schaamtecultuur lijkt in Bunschoten-Spakenburg een rol te spelen. Om deze reden kiezen wij ervoor om dit thema te belichten.* Een schaamtecultuur houdt in: organisaties (een geheel van elementen of personen die met elkaar in ontwikkeling zijn) met een schaamtecultuur zullen meer naar binnen gericht zijn en de ‘vuile was’ niet buiten hangen. In een schaamtecultuur wordt het gedrag van mensen vooral gereguleerd door de mening van anderen. Mensen zijn angstig voor de eventuele gevolgen van hun gedrag.

*‘’Schaamte is een pijnlijk gevoel van je bewust worden van jezelf. Je kunt schaamte zien als de tegenpool van trots. Je beleeft jezelf als slecht, zwak of minderwaardig. Je voelt je blootgesteld aan de blikken van anderen, in werkelijkheid of imaginair.’’* (Holster, 2007, p. 111).

Schaamte is het tegenovergestelde van trots. Schaamte heeft niet alleen betrekking op een bepaalde gebeurtenis, maar heeft impact op je hele zelfbeeld. Wanneer iemand afwijkend gedrag vertoont, kan hij gezichtsverlies oplopen en kan er twijfel over de eigen identiteit ontstaan. Het kan zijn dat de communicatie verbroken wordt. De angst om niet aan het verwachtingspatroon te voldoen maakt dat mensen angstig zijn om zichzelf te laten zien. Schaamte leidt vaak tot aanpassing aan de norm van de groep. Dit kan een positieve werking hebben op de groepscohesie, echter kan dit ook doorschieten waardoor iemand zijn autonomie verliest (Holster, 2007).

2.6 Groepsdynamische processen
*Wij zijn uitgegaan van het gegeven dat er in Bunschoten-Spakenburg veel groepsdynamische spelen, vanwege de hechte sociale context. Hieronder beschrijven we verschillende groepsdynamische processen, om daardoor beter te begrijpen welke invloed de sociale context heeft op het individu.*

*‘’Gedrag is beïnvloeding. We kunnen ons dus niet onttrekken aan het fenomeen dat onze aanwezigheid altijd een betekenis heeft voor de ander en dus effect heeft. Dit betekent ook dat mensen elkaar in een situatie steeds gelijktijdig beïnvloeden’’* (Mertens, Vandebroek, 1993, p. 72).

Binnen een interactie heeft iedere persoon een aandeel in het verloop hiervan. In bepaalde situaties wordt het aandeel van de ander vaak overschat. De persoon gaat er dan vanuit dat hij zelf niet veel te maken heeft met de gebeurtenissen. Strijd ontstaat vaak omdat we er vanuit gaan dat onze eigen communicatie helder is en dat we duidelijk zijn en dus leggen we de verantwoordelijkheid voor de interactie bij de ander. Mensen kunnen hun eigen aandeel ook overschatten. In dat geval voelt deze persoon zich verantwoordelijk voor het verloop van de interacties. Wanneer iemand een laag zelfbeeld heeft komt het vaak voor dat deze persoon zich verantwoordelijk voelt voor het mislopen van bepaalde situaties. Hij/ zij voelt zich dan aangesproken wanneer er wat over gezegd word, ook al is het geen persoonlijke feedback. Hij/zij voelt zich dan schuldig over fouten in de communicatie, terwijl de schuld niet bij hen ligt. *‘’Hoe meer we ons betrokken voelen bij een netwerk, hoe minder zicht we kunnen krijgen op onze eigen invloed. Emoties maken ons blind voor de wederzijdse aandelen’’* (Mertens, Vandebroek, 1993, p. 72-73).

Door de ervaringen die wij opdoen binnen een systeem en binnen onze persoonlijke geschiedenis, leren wij wat zinvol en gepast gedrag is. Met elkaar creëren we bepaalde gewoontes en rituelen. Deze geven veiligheid, want hierdoor weten wij wat we van elkaar kunnen verwachten en is er sprake van een bepaalde voorspelbaarheid. Het individu groeit mee met de groep. Dit is een gelijkmatig proces. Vanwege de loyaliteit binnen de groep krijgen de ontwikkelde gewoonten een diepere betekenis. Of iemand als loyaal bestempeld wordt of niet, hangt af van de vraag of het binnen die groep geaccepteerd is.

Het functioneren van een systeem wordt steeds beoordeeld door mensen die niet tot dit systeem behoren. Het systeem reageert op deze opmerkingen van buitenaf en probeert hierbij hun eigen systeem in evenwicht te houden. Een systeem heeft altijd ‘blinde vlekken’ en wil zijn eigen regels behouden. Contact met andere groepen kan deze blindheid aan het licht brengen en daardoor kan er verandering plaats vinden. Dit kan de rol van de hulpverlener zijn. Wanneer er negatieve feedback is, accepteren de leden van een systeem dit vaak niet. Zij zijn geneigd om een conservatieve houding aan te nemen.

In groepen zijn er onbewuste en informele regels. Deze regels bepalen hoe een groep functioneert. Het zijn ongeschreven regels die niet snel ter sprake komen. Ze hebben echter wel een grote invloed. Wanneer een individu zich niet aan deze regels houdt zullen de groepsleden verontwaardigd zijn. Ook kan er uitstoting plaatsvinden. Groepsleden zullen uitstoting als de zwaarste straf ervaren en zullen hier altijd een grote angst voor hebben. Mensen die tot een bepaalde groep behoren moeten steeds een balans zoeken tussen verbondenheid en autonomie. Wanneer ze voor autonomie kiezen is er een gevaar dat er een regel overtreden wordt en dat de groep ingrijpt (Mertens, Vandebroek, 1993).

Mensen hebben de neiging om zich druk te maken over het oordeel wat een ander over hen heeft. Hierdoor ontstaat de kans dat ze uit het oog verliezen wat ze werkelijk willen melden. Uit angst passen ze zich aan aan de verwachting van de ander. Hierdoor raken ze steeds meer vervreemd van hun eigen vraag/ mening. Doordat de invloed van anderen zoveel impact heeft gaan mensen zich snel voor zichzelf schamen, dit kan een drukkend gevoel met zich mee brengen. Het gevolg van deze zelfvervreemding is een toenemend verlies van eigenwaarde (van Andel, Weisfelt, 2005).

2.7 Samenvatting literatuurstudie
Door de opgedane kennis middels dit literatuuronderzoek zijn wij beter op de hoogte van thema’s die volgens ons belangrijk zijn voor ons onderzoek. Als eerste hebben wij ons verdiept in de cultuur van Bunschoten-Spakenburg. In Bunschoten-Spakenburg wonen veel families en er wordt veel waarde gehecht aan deze familie en loyaliteit. De dorpsbewoners zijn erg betrokken bij elkaar en maken tijd voor elkaar. Deze verbondenheid met elkaar is mooi en uniek. Tegelijkertijd brengt dit ook het signaal met zich mee dat mensen vaak laat naar de hulpverlening toe stappen terwijl er ernstige zorgen kunnen zijn achter de voordeur. Daarnaast is de kerk een belangrijk instituut in dit dorp. Een positieve kant van het kerkelijk instituut is dat zij steun bieden aan de burgers door middel van verschillende projecten en dat de kerk mensen met elkaar verbindt zodat ze elkaar tot steun kunnen zijn. Aan de andere kant zijn er signalen dat er vanuit de kerk bepaalde verwachtingen zijn die invloed hebben op het vrijheidsgevoel van mensen. Wij zien dat veel van de thema’s die wij in onze literatuurstudie hebben onderzocht een rol spelen in de cultuur van Bunschoten-Spakenburg.

We leven in een participatiesamenleving waarin de burger met zijn eigen netwerk centraal komt te staan. Er wordt van de burger verwacht dat hij zelfredzaam is en mocht dit niet lukken, wordt het netwerk in gezet. De Nederlandse samenleving lijkt doorgeschoten te zijn in het aanbod van zorg. Met de kanteling van de WMO doet ook Welzijn Nieuwe Stijl zijn intreden. In veel gemeenten wordt er nieuwe teams opgesteld; het generalistisch team. Zij hebben als doel om de burger in zijn eigen kracht te zetten en daarbij de sociale context te betrekken.

Ieder mens heeft te maken met een sociale context, geen één mens leeft geheel op zichzelf. Deze context heeft verschillende functies, bijvoorbeeld hulp bij praktische zaken en de vervulling van de behoefte aan affectie en aansluiting. Ook kan de context ingezet worden in de hulpverlening. Het opbouwen, verbeteren en verstevigen van deze context kan er voor zorgen dat de burger weer geheel mee kan doen in de samenleving en dat zijn gevoel van welbevinden verbetert. Binnen de hulpverlening kan de sociale context in kaart gebracht worden door te kijken naar verschillende aspecten, zoals de omvang van het netwerk, de stabiliteit en de bereikbaarheid. Daarnaast is het goed om rekening te houden met mogelijke problemen in de sociale context.

In elke relatie is er sprake van loyaliteit. Loyaliteit houdt in dat je trouw bent diegene die belangrijk voor je zijn. Ook in elke ouder-kind relatie is sprake van loyaliteit. Deze loyaliteit kan echter ook doorschieten waardoor kinderen overloyaal worden naar hun ouders. Wanneer dit het geval is, blijft dit vaak een heel leven lang een rol spelen.

Schaamte is een menselijk gevoel dat iedereen wel herkent. Wanneer er sprake is van schaamte, wordt het gedrag gereguleerd door de mening van anderen. Schaamte heeft impact op het zelfbeeld en er kan twijfel over de eigen identiteit ontstaan. Wanneer mensen niet aan een verwachtingspatroon kunnen voldoen, maakt het hen angstig om zichzelf te laten zien. Schaamte leidt vaak tot aanpassing aan de norm van de groep. In een groep worden bepaalde gewoonten en rituelen gecreëerd. Deze rituelen en gewoonten bieden veiligheid omdat hierdoor er een bepaalde voorspelbaarheid ontstaat. Het individu groeit mee met de groep. Een systeem heeft altijd ongeschreven regels en wil zijn eigen regels behouden. Deze regels hebben een grote invloed.

2.7.1 Tot slot
Nadat wij een literatuuronderzoek hebben gedaan over bovenstaande onderwerpen hebben wij verschillende topics geselecteerd om hulpverleningsinstanties te interviewen. De topics en interviewvragen komen voort uit ons literatuuronderzoek. Door middel van het interviewen van hulpverleningsinstanties komen wij achter de opvattingen die zij hebben over de verschillende onderwerpen. Voor het interviewen van de hulpverleningsinstanties kwamen we tot de volgende topics: ‘sociale context’, ‘hulpverlening’, ‘Bunschoten-Spakenburg’, ‘WMO’ en ‘Groep’.

## Hoofdstuk 3 Beantwoording deelvraag 1

Na de literatuurstudie zijn wij begonnen met de interviews met verschillende hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg. Wij hebben ervoor gekozen om gestructureerde interviews te houden, om zo van elke geïnterviewde antwoord te krijgen op dezelfde vraag en hiermee de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten. Wij wilden via de mondelinge interviews antwoord krijgen op deelvraag één. Deelvraag één geeft antwoord op de vraag wat de opvatting van hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg is ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten. Deze vraag wilden wij beantwoorden middels de gehouden interviews.

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de interviews per kernlabel beschreven. De letterlijk uitgeschreven interviews en de uitgekozen fragmenten ervan zijn te vinden in het bronnenboek.

3.1 Methodische verantwoording en werkwijze
In deze paragraaf geven wij een beknopte beschrijving van de gebruikte methode en onze werkwijze. In het interviewprotocol in bijlage 3 staat onze gebruikte methode en werkwijze uitgebreider beschreven. De gestelde interviewvragen en onze criteria voor het selecteren van respondenten staan ook beschreven in het interviewprotocol. Ook kunt u hier terug vinden in welke discipline de respondenten werkzaam zijn. Wij hebben gekozen voor een gestructureerd interview waarbij de vragen van tevoren vast lagen. Door te werken volgens deze werkwijze, hebben wij tijdens de interviews niet ‘doorgevraagd.’ Wij hebben 13 vragen gesteld, die we onderverdeeld hebben in vijf topics. De vragen zijn tot stand gekomen op basis van ons literatuuronderzoek en onze vooraf geformuleerde hoofdvraag-, deelvragen en onze doelstelling.

3.1.1 Respondenten
Voor de beantwoording van deelvraag 1 hebben wij zes interviews gehouden. Deze personen hebben wij geselecteerd in overleg met onze opdrachtgever. Wij hebben gekeken welke instanties veel contact hebben met De Boei. Daarbij hebben wij zoveel mogelijk verschillende disciplines geselecteerd om zo tot een zo breed mogelijk beeld te komen en informatie te verzamelen vanuit verschillende invalshoeken/doelgroepen. Wij wilden de respondenten vooral bevragen op hun opvattingen en ervaringen, omdat dit het beste aansluit op onze deelvraag. In de praktijk bleek dat veel respondenten veel spraken over burgers in Bunschoten-Spakenburg in het algemeen en minder spraken vanuit hun eigen specifieke discipline en doelgroep.

### 3.1.2 Het afnemen van de interviews

Allereerst hebben wij de respondenten gemaild of gebeld om hen te vragen of zij open stonden voor medewerking aan het interview. Wanneer dit het geval was, hebben wij een afspraak met hen gepland. Wij hebben in overleg de interviews gehouden op werklocatie van de respondenten. Door naar de werklocatie van de respondenten toe te komen, bespaarden wij hen reistijd. Daarnaast waren zij in hun vertrouwde omgeving. Dit vonden wij belangrijk omdat zij dan vrijuit kunnen spreken en omdat zij dan in hun rol als hulpverlener zitten. Wij hebben aan het begin van het interview benadrukt dat wij zorgvuldig met de gegevens om zullen gaan en dat zij spraken vanuit hun discipline en niet persoonlijk genoemd zullen worden. De respondenten hebben hier hun akkoord op gegeven.

3.1.3 Het labelen van de interviews
Wij hebben de interviews opgenomen middels de voice recorder van onze smartphones. De opgenomen interviews hebben wij letterlijk uitgetypt. Vervolgens hebben wij de relevante fragmenten geselecteerd en elk fragment een sublabel gegeven. Hierna konden wij deze sublabels onderverdelen in vier kernlabels. Dit labelsysteem kunt u terug vinden in ons bronnenboek. Het labelen gaf ons de mogelijkheid om op een gestructureerde wijze te kunnen analyseren. In de onderstaande resultaten zijn de kernlabels per paragraaf uitgewerkt. De sublabels staan cursief gedrukt. De cijfers tussen haakjes verwijzen naar het interview en naar het fragment. Het eerste cijfer staat voor het nummer van het interview en het tweede cijfer staat voor het fragment.

3.2 Resultaten deelvraag 1

‘’Wat is de opvatting van de hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten?’’

### 3.2.1 Sociale context

*Sociaal netwerk*Er werd aangegeven dat er veel hulp is vanuit de sociale context (1.1, 4.1). Mensen in dit dorp voelen een natuurlijke verplichting om voor elkaar te zorgen (6.16). Ook werd er aangegeven dat mantelzorgers vaak overbelast zijn, omdat ze hun grenzen niet aangeven (2.2). Bij Spakenburgse gezinnen is het netwerk er altijd wel (3.2). Eén persoon vertelt dat het netwerk van de gewortelde Spakenburger veel meer beschikbaar is dan mensen die niet geworteld zijn (4.14). Soms is het juist een probleem dat er geen netwerk is (3.1, 5.1). In Bunschoten-Spakenburg is de context vaak kerkelijk. Deze kerkelijke betrokkenheid heeft een positieve invloed (6.2).

*Helpende sociale context*Als het slecht met je gaat, word je opgevangen door je familie, kennissen en kerkleden (1.1). Het netwerk biedt vaak praktische hulp (3.11). De sociale context is vaker beschikbaar en bereikbaar dan een hulpverlener (4.4). Ook kunnen crisisopnamen en uithuisplaatsingen voorkomen worden door hulp van de sociale context. (4.26). Er zijn veel mogelijkheden voor hulp vanwege de hechte netwerken vanuit de kerk (5.3). Ook kunnen burgers het lijden beter aanvaarden vanwege de kerkelijke ondersteuning (6.3). Eén persoon geeft aan dat mensen met een goed netwerk makkelijker door een hulpverleningstraject heen komen en dat zij ondersteuning kunnen bieden (2.4, 5.5, 5.6).

*Belemmerende sociale context*
Het is belemmerend wanneer mensen een oordeel hebben over de actie die een cliënt onderneemt (2.3). Een andere persoon zegt: ‘’op het moment dat iets multi problem is, dan zie je vaak juist dat de omgeving een negatieve rol speelt’’ (4.3). Een risico: dat mensen al snel een bijna utopische verwachting hebben van het netwerk, terwijl dat netwerk ook negatief aanwezig kan zijn (4.3). Mensen uit de omgeving kunnen juist ook té betrokken zijn (4.5) en het iedereen weet vaak hoe het gaat met een gezin en heeft daar een mening over (4.20). Als laatste geeft een persoon aan dat sommige mensen een deprimerende sociale context hebben, die hen verstevigt in hun angst (6.4) en dat mensen vaak kritisch naar elkaar kijken (6.21).

*Samenvattend*Wij kunnen concluderen dat er veel hulp is vanuit de sociale context. De mensen in Bunschoten-Spakenburg voelen een natuurlijk verplichting om voor elkaar te zorgen. Het netwerk speelt een belangrijke rol. Daarnaast is de context in het dorp over het algemeen een kerkelijke context. Het kan echter ook zo zijn dat er geen netwerk is. Veel personen gaven aan dat de sociale context bereid is om te helpen en dit in de meeste gevallen ook doet. Zij kunnen ondersteunen en verergering van de problematiek voorkomen. De sociale context is vaker beschikbaar dan een hulpverlener. Een negatief aspect van de sociale context is dat mensen vaak kritisch naar elkaar kijken en een oordeel hebben over de actie die de persoon onderneemt. Mensen hebben al snel bijna een utopische verwachting van het netwerk terwijl het netwerk ook negatief aanwezig kan zijn. In de conclusie zullen wij terug komen op een aantal resultaten.

3.1.2 Hulpverlening
*Sociale context betrekken*Eén persoon vertelt dat zij aan cliënten vraagt om in het volgende gesprek de partner mee te nemen (1.14). De sociale context wordt betrokken waar dat kan (2.11, 4.9) en is bereid om mee te komen als er tijd is (2.1). De omgeving kan de cliënt steunen en stimuleren (5.11). Als je op meerdere gebieden problemen hebt, is het sociale netwerk per definitie een aandachtspunt (3.33). Eén persoon zegt: ‘als we het netwerk niet zouden hebben betrokken, dan zijn we als sociaal team niet goed functionerend’ (4.10). Een persoon zou de sociale context meer willen betrekken, maar vindt dat in zijn geval niet verstandig (6.11).

*Hulp vragen*Mensen trekken vaak laat aan de bel (2.22). ‘’Het verzwaart de hulpverlening en het verzwaart de problematiek van mensen en van hun netwerk.’’ (2.5). Ook zegt een persoon dat zo’n 40 procent van haar aanmeldingen al te zwaar zijn voor haar functie omdat mensen zo lang wachten (3.13). Mensen houden een verslaving vaak in stand door zelfs alcohol voor die persoon te kopen omdat ze het moeilijk vinden om bespreekbaar te maken (2.6). Dat mensen vaak te laat hulp krijgen, heeft te maken met loyaliteit, gebrek aan assertiviteit en/of angst voor confrontatie (2.9) of met negatieve beelden en angst (5.7, 5.8) Eén persoon zegt dat de drempel om de stap naar de hulpverlening te zetten heel hoog is (3.15). Mensen zoeken vaak geen hulp omdat ze dat niet durven, dan zijn ze zwak (3.37). De vuile was wordt niet buiten gehangen (4.6, 6.5).

*Welzijn Nieuwe Stijl*Mensen in Bunschoten-Spakenburg helpen elkaar al (1.27, 2.21, 6.18), de kanteling sluit juist goed aan (4.24, 5.20). Het gaat nog jaren duren voordat de omslag in denken gesetteld is, het is een rare beweging die nog vorm moet krijgen. Aan de ene kant krijgen de mensen de boodschap: ‘je moet het zelf redden’ en aan de andere kant krijgen ze de boodschap: ‘je moet eerder komen’ (2.23). Een ander persoon geeft aan dat ze haar vraagtekens heeft bij WNS omdat mensen al ‘te veel op hun bordje nemen’ (3.31). Mensen zijn vaak druk en belast, ook psychisch (6.17). Tot slot is één persoon bang dat de overheid te veel gaat vragen (6.18).

*Samenvattend*Alle geïnterviewden proberen de sociale context zoveel mogelijk te betrekken. Mensen uit de context zijn bereid om mee te komen mits er tijd is. Veel personen gaven aan dat burgers pas laat naar de hulpverlening toe komen. Mensen zoeken geen hulp vanwege een negatief beeld van de hulpverlening, omdat ze zichzelf dan zwak vinden of omdat ze de vuile was niet buiten hangen. Mensen vinden het moeilijk om gevoelige zaken bespreekbaar te maken. Daarnaast geven bijna alle geïnterviewden aan dat de kanteling in de WMO goed aansluit, omdat burgers in Bunschoten-Spakenburg elkaar al helpen. Twee personen geven aan dat ze bang zijn dat de overheid te veel gaat vragen van burgers. ‘’Aan de ene kant krijgen mensen de boodschap: je moet je zelf redden en aan de andere moeten ze eerder komen’’ (2.23).

3.2.3 Psychologische processen
*Verwachtingspatronen*‘’Je hoort keihard te werken en naar de kerk te gaan’’ (1.19). Je moet zorgen dat je de boel op orde hebt en dat je meegaat in de normen en waarden van het dorp (1.28). Mensen hebben soms moeite met de verwachtingspatronen, maar ‘het hoort erbij’ (1.30). Er wordt saamhorigheid verwacht (6.19). In het weekend vier je feest, doordeweeks werk je, je gaat naar de kerk en heb nergens last van en met je gevoelens doe je weinig. Je hoort flink en hoopvol te zijn (2.24). De burgers hebben een houding van: ‘’*wij zijn* optimistisch, *wij zijn* daadkrachtig’’ (3.34). De cultuur wordt gekoesterd en de familiebanden zijn een norm: ‘dat doe je’ (3.6, 3.35). Wanneer cliënten hulp zoeken, reageert de familie soms met: ‘daar had je mee naar mij toe kunnen komen ‘ (4.7). Er zijn verwachtingspatronen naar de hulpverlener: als het netwerk het niet meer lukt, dan leggen zij de verantwoording bij de hulpverlening neer (4.28). Er wordt verwacht dat de hulpverlener komt vertellen wat er goed of fout is in een gezin (4.29). Bij bepaalde groepen wordt het heel normaal gevonden veel bezittingen te hebben (5.21).

*Loyaliteit*Loyaliteit zie je overal doorheen en het belemmert mensen om openheid van zaken te geven (1.13). Een geïnterviewde vertelt over een situatie waarin een buurman niks doet met het geschreeuw van zijn buren uit loyaliteit (2.7). Daarnaast zullen kinderen sowieso niet snel toegeven dat er thuis problemen zijn (2.8). Mensen zijn heel loyaal aan broers, zussen, opa’s en oma’s (3.16). Wanneer je als hulpverlener een andere route kiest dan de ouders, dat je dan bonje hebt (4.8). Loyaliteit belemmert meerderjarige kinderen soms om hulpverlening te zoeken omdat ze bang zijn dat het invloed heeft op het inkomen van hun ouders (5.9). Tot slot gaat loyaal zijn vaak samen met kritisch zijn (6.8).

*Schaamte*Schaamte speelt een grote rol (5.13, 6.13) vanwege de sociale controle (1.18). Veel problemen worden achter het gordijn gehouden en veel ouders schamen zich voor de gedragsproblemen van hun kind (1.20). Cliënten schamen zich om op locatie te komen of om in de wachtkamer te zitten (1.32, 2.14). ‘’Als het eenmaal bekend is dat er een sociaal team over de vloer komt, dan weet binnen no time het hele dorp het’’. Op het moment dat er problemen zijn, dan kun je beter zorgen dat niemand het weet (4.19). Sommige mensen durven hun verhaal niet in de familie te doen omdat ze bang zijn voor oordelen (3.3).

*Groepsdruk*Dorpsgenoten kijken allemaal naar elkaar. Dit geeft afgunst, concurrentie en competitie (1.8). Als je een beetje anders bent, dan hoor je er niet bij (1.31). Mensen hebben het gevoel dat ze het goed moeten doen, ten opzichte van hun gezin (3.7). Mensen zijn bang om gezien te worden bij de hulpverlening (3.36) en anderen hebben een mening over de situatie (4.30). Mensen vinden het moeilijk om een bewuste keuze te maken en zich niks aan te trekken van de slechte praatjes of een slecht imago (5.22). Er is groepsdruk door ‘ons kent ons’. Als je jong bent en je hebt problemen, dan is er groepsdruk dat je het zelf moet op kunnen lossen (6.23).

*Sociale controle*Mensen worden enerzijds wel gedragen door hun familie (2.12), maar de sociale controle is erg groot. Mensen voelen zich in de gaten gehouden door anderen (1.5). De sociale controle kan tot gevolg hebben dat men zich niet altijd vrij voelt om te zijn wie men wil zijn (6.9). Mensen kunnen elkaar ook heel kritisch bekijken, ze weten zoveel van elkaar (6.20).

*Samenvattend*Er spelen veel verwachtingspatronen in Bunschoten-Spakenburg. Zo wordt er verwacht dat je hard werkt, dat je al je zaken op orde hebt, en dat je je familie regelmatig bezoekt. Daarnaast hoor je eigenlijk niet snel ergens last van te hebben en niet te veel met je gevoelens te doen. Volgens ons heeft dit invloed op het proces van hulp vragen en krijgen voor de inwoners van Bunschoten- Spakenburg. Loyaliteit kan hierin ook een bepalende factor spelen. Mensen vinden het vaak moeilijk om openheid van zaken te geven vanwege loyaliteit. De schaamte die de hulpverleners zien in Bunschoten-Spakenburg heeft vaak een samenhang met de sociale controle die er is. Veel problemen worden liever binnenshuis gehouden en het is niet altijd makkelijk om naar de locatie te komen. Soms zijn mensen bang voor oordelen van anderen. De dorpsgenoten letten op elkaar en dat kan groepsdruk geven om bepaalde stappen wel of niet te zetten. De sociale controle kan tot gevolg hebben dat mensen niet altijd kunnen zijn wie zij eigenlijk zouden willen zijn.
3.2.4 Kenmerkende factoren Bunschoten-Spakenburg
*Cultuur Bunschoten-Spakenburg*Het dorp is een besloten gemeenschap. De onderlinge betrokkenheid is hier groter dan in andere plekken in Nederland (1.2, 1.3). Saamhorigheid en de vuile was niet buiten hangen zijn bepalende factoren voor dit dorp (1.12). Daarnaast is de christelijke cultuur nog steeds wel aanwezig, hoewel die wel minder strak wordt opgelegd aan de jeugd (1.29). Kinderen blijven vaak in hetzelfde stramien zitten, doordat ze thuis en op school dezelfde opvoeding krijgen. Pesten houdt vaak lang aan door stigma’s, bijvoorbeeld over bepaalde families (2.20). Er zijn veel omgangsvormen (3.12). Inwoners zijn heel beschermend naar hun eigen cultuur (3.17, 3.22). Ze geloven in de reguliere instellingen en zijn daar trouw aan (3.29). In zo’n kleine gemeenschap is men erg bezig met de mening van anderen en het is belangrijk hoe het er van de buitenkant allemaal uit ziet. Kwetsbaar opstellen is niet zo makkelijk (3.4, 5.14, 5.15). Ook is er een cultuur van lang doorwerken en de jongeren hebben vaak veel geld in handen (5.19).

*Mentaliteit*Er is een vangnet, maar deze is meer praktisch. Als het wat dieper gaat wordt het lastiger (3.5). Gevoelens worden door de omgeving gebagatelliseerd. De familie zegt dan: ‘stel je niet aan, komt wel goed’. Sommige problemen, afwijkingen worden ook ontkend. ‘Je moet niet zeuren, gewoon doorgaan’ dat is de mentaliteit (3.8, 3.25). Over gevoelens praten is niet zo vanzelfsprekend. Er is sociale druk en een oordeel (3.10). Burgers lopen heel lang met iets rond zonder hulp totdat ze van buitenaf te horen krijgen dat het niet goed gaat (3.14). ‘’Aan de buitenkant klopt het allemaal, maar wat er in het hoofd gebeurt, dat is hele andere koek’’ (3.26). Je hebt een aantal gesprekken nodig om tot de kern te komen (5.10).

*Invloed kerk*‘’Vanuit de kerk is er betrokkenheid, saamhorigheid en barmhartigheid’’ (1.7). Niet alleen de kerkgang is van grote invloed, ook de ondersteuning die zij geven, o.a. vanuit de diaconie (1.25, 2.18, 4.17). ‘’Als je gelovig bent ga je niet naar de hulpverlening, dan ga je dat in het geloof zoeken’’ (2.10). Vanuit de kerk was ook een stevig oordeel: ‘dit is goed, dat is fout’ (4.18). Burgers uit Bunschoten-Spakenburg zitten al gauw op het spoor van het kerkistische denken en vinden het moeilijk om open geloofsgesprekken te voeren. Zij hebben nooit geleerd om door kerken heen te kijken (6.12, 6.15).
 *Van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg*Mensen die van buitenaf komen moeten erg aan de sociale controle wennen (1.6). Mensen van buitenaf blijven altijd vreemden (1.15, 3.21). Als je niet uit Bunschoten komt, sta je wat meer op jezelf en moet je meer zelf organiseren (2.13, 4.15). Iemand anders zegt dat er veel schrikverhalen bestaan, maar dat er ook gezinnen zijn die juist enorm geworteld zijn die van buitenaf kwamen (4.12). Veel ouderen van buitenaf vinden het moeilijk dat zij minder bezoek krijgen dan anderen (4.16). Mensen van buitenaf zijn bijna altijd wel getrouwd met iemand uit het dorp. Wanneer die relatie over gaat, missen ze een netwerk (5.12).

*Familieondernemingen*Werk en privé lopen vaak door elkaar heen en daar kunnen conflicten uit ontstaan (1.23). Tegelijkertijd kunnen ze elkaar ook helpen met geld (2.16, 5.16). Het risico van een familiebedrijf is dat iedereen tegelijk in de schulden raakt wanneer ze failliet gaan (2.15, 4.22). Ondernemers komen niet zo snel naar de hulpverlening toe. Dit kan te maken hebben met schaamte (3.28) of omdat de hulpverlening een luxe is omdat ze dan vrij moeten nemen (4.21). Het kan ook gebeuren dat mensen elkaar niet willen helpen met geld en dat daardoor conflicten ontstaan (5.18).

*Initiatieven*Na het signaleren van verslavingsproblematiek is er een organisatie ontstaan: ‘moeders voor moeders’ (1.21). Er zijn allerlei initiatieven ontstaan vanuit organisaties en kerken die hulp bieden (1.26) en door de vele ondernemers (5.18). Zo is er onder andere het steunfonds ontstaan, voor mensen die niet bij een kerk horen (2.19).

*Samenvattend*Vanuit bovenstaande resultaten valt het ons op dat er veel kenmerkende factoren zijn die invloed hebben op inwoners van Bunschoten-Spakenburg. De inwoners zijn beschermend naar hun eigen cultuur en durven zich niet zo kwetsbaar op te stellen. Er wordt niet over gevoelens gepraat, problemen worden ontkend en gevoelens worden al snel gebagatelliseerd door de omgeving. Wij kunnen ons voorstellen dat dit invloed heeft op de hulpverlening, hier willen wij in onze conclusie op terug komen. Mensen die niet van origine uit Bunschoten-Spakenburg komen staan meer op zichzelf en moeten meer zelf organiseren. Daarnaast moeten zij erg wennen aan de sociale controle. Ook is de kerk een belangrijk onderdeel van de cultuur van Bunschoten-Spakenburg. Er is veel betrokkenheid vanuit de kerk, er worden bezoekjes geregeld en de diaconie ondersteunt. Er is echter ook een stevig oordeel van wat goed en fout is. Het is volgens ons belangrijk dat de hulp die vanuit de kerk geboden wordt, helpt de taboe te doorbreken om professionele hulp te vragen. Daarnaast gaf één persoon gaf aan dat burgers het moeilijk vinden om open geloofsgesprekken te voeren, omdat ze snel geneigd zijn kerkistisch te denken. Wat familieondernemingen betreft lopen werk en privé door elkaar heen, waardoor conflicten kunnen ontstaan. Ze kunnen elkaar echter ook helpen met geld. Ondernemers komen niet snel bij de hulpverlening omdat ze zich schamen en omdat vrij nemen een luxe is. In de loop der jaren zijn er verschillende zaken gesignaleerd waardoor er veel initiatieven zijn ontstaan.

3.3 Beantwoording van de deelvraag
In deze paragraaf willen wij de volgende vraag beantwoorden: *‘wat is de opvatting van de hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten?’*

*Positieve opvattingen*
Onder de hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg leven verschillende opvattingen over de hulp van de sociale context van de cliënten. We hebben veel verschillende opvattingen gehoord, maar er was ook veel overeenkomst. Veel personen gaven aan dat het netwerk vooral praktische hulp kan bieden. Ook werd er aangegeven dat het netwerk kan ondersteunen gedurende de hulpverlening, de sociale context kan er dan voor zorgen dat mensen beter door een hulpverleningstraject heen komen. Daarnaast werd er gezegd dat het netwerk meer beschikbaar en beter bereikbaar is dan hulpverleners.

*Negatieve opvattingen*Ook gaven veel geïnterviewden aan dat de sociale context de problematiek kan verergeren door oordelen en verwachtingspatronen. Daarnaast is de sociale context van de kerk niet altijd helpend omdat mensen het idee kunnen hebben dat ze de problematiek alleen met het geloof kunnen oplossen. Dit maakt dat ze de stap naar de hulpverlening niet maken of uitstellen. De hulp van de sociale context kan ook een risico zijn, omdat mensen dan te veel op hun bordje nemen, geen nee durven te zeggen en overbelast raken. Loyaliteit kan een grote rol spelen bij het al dan niet hulp vragen. Familieleden kunnen zich afgewezen of gepasseerd voelen wanneer een familielid de stap naar de hulpverlening maakt. Een ander risico is dat cliënten verwachtingen creëren ten opzichte van hun netwerk, maar zij kunnen daarin ook teleurgesteld raken en zo kunnen er negatieve ervaringen ontstaan. Eén persoon gaf het volgende aan: ‘’op het moment dat iets multi problem is, dan zie je vaak juist dat de omgeving een negatieve rol speelt’’ (4.3). In dit geval is de familie een draaglast in plaats van draagkracht.

Nu we weten wat de opvatting van hulpinstanties is ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten willen we in het volgende hoofdstuk de interviews met de inwoners van Bunschoten-Spakenburg uitwerken, nadat we feitelijke informatie uit de documentanalyse hebben beschreven.

# Hoofdstuk 4 Beantwoording deelvraag 2

Na de literatuurstudie en de interviews met de hulpverleningsinstanties, zijn wij vervolgens begonnen met de interviews onder de inwoners van Bunschoten- Spakenburg. Wij hebben ervoor gekozen om gestructureerde interviews te houden, om zo van elke geïnterviewde antwoord te krijgen op dezelfde vraag en hiermee de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten. Wij wilden via de interviews antwoord krijgen op de deelvragen 2 en 3. Deelvraag 2 is: ‘wat zijn aanleidingen voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te zoeken?’ Deelvraag 3 is: ‘hoe beleven de inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening?’ Deelvraag 2 willen wij beantwoorden middels een documentanalyse en middels de gehouden interviews. Deelvraag 3 willen wij beantwoorden middels de gehouden interviews onder de inwoners van Bunschoten-Spakenburg.

4.1 De documentanalyse

### 4.1.1 Gegevens uit het jaarverslag van De Boei (2013)

Allereerst hebben wij het jaarverslag van De Boei van 2013 bestudeerd. Middels dit jaarverslag kunnen wij op een overzichtelijke manier zien wat aanleidingen zijn voor burgers om hulp te zoeken. Toen wij dit jaarverslag aan het bestuderen waren, vielen ons een aantal gegevens op. Wij hebben ervoor gekozen om deze nader te onderzoeken en deze hieronder uit te werken.

**Aard problematiek bij aanmelding cliënten:**

* Financiën (115 van de 354)
* Gezondheid (45 van de 354)
* Verwerking (38 van de 354)
* Partnerrelatie/scheiding (37 van de 354)
* Familieproblematiek (30 van de 354)
* Huiselijk geweld (28 van de 354)
* Identiteit (19 van de 354)

*De aanmeldingen van de overige hoofdproblematieken zijn gering in aantal. Deze zijn hieronder gerangschikt op aflopend aantal aanmeldingen:*Maatschappelijke organisatie en participatie, huisvesting, opvoeding, verslaving, buurtrelatie, relatie met school, eenzaamheid, relatie met werk, juridische kwesties, overig geweld.

**Aard problematiek bij hulpverleningstrajecten:**Wij zagen in sommige gevallen een verschil tussen de problematiek bij de aanmelding en de problematiek die genoteerd wordt bij de start van een hulpverleningstraject. We willen dit verschil even belichten, maar laten het daarna rusten omdat het buiten het bestek van ons onderzoek valt. We zullen hierop terug komen in onze discussie in hoofdstuk zes.

Er kwamen in 2013 in totaal 115 aanmeldingen binnen die te maken hebben met financiën. Uiteindelijk zijn er 89 hulpverleningstrajecten gestart onder de categorie financiën. Onder de hoofdproblematiek ‘gezondheid’ kwamen 45 aanmeldingen binnen in 2013. Uiteindelijk zijn er 31 hulpverleningstrajecten gestart die ook ‘gezondheid’ als hoofdproblematiek hadden. We zien dat mensen zich aanmelden met een bepaalde problematiek, maar dat er bij veel van hen uiteindelijk geen hulpverleningstraject wordt gestart of dat zij wel beginnen met een hulpverleningstraject, maar dan met een andere hoofdproblematiek. Uit dit gegeven blijkt dat het als hulpverlener belangrijk is dat je kijkt naar de vraag achter de vraag.

De precieze reden van het verschil tussen de problematiek bij de aanmelding en de problematiek die genoteerd wordt bij de start van een hulpverleningstraject kunnen wij niet achterhalen. Wij vermoeden dat dit verschil te maken kan hebben met:
- de eigen interpretatie van elke hulpverlener, waardoor een andere keuze kan worden gemaakt qua hoofdproblematiek
- doorverwijzing naar andere instanties
- een andere oplossing van problemen (bijv. lenen van familie bij schulden)
- de mogelijkheid dat mensen afhaken na de aanmelding en er zelf proberen uit te komen
- een psychische oorzaak van gezondheidsklachten (somatische klachten)
- het gegeven dat mensen makkelijker over lichamelijke klachten praten dan over psychische klachten
- hulpvragenden die zelf niet helder hebben wat de hoofdproblematiek is of dat mensen in eerste instantie geen openheid van zaken geven
- de mogelijkheid dat mensen eerst een vertrouwensband willen opbouwen
- schaamte of loyaliteit of dat cliënten het onderwerp als te kwetsbaar of emotioneel beschouwen.

### 4.1.2 Gegevens uit Regas, het cliënten-volg-systeem

Vervolgens zijn wij in Regas (het cliënten-volg-systeem) gaan kijken om hier relevante informatie uit te halen. Wanneer een cliënt zich aanmeldt, wordt er een dossier aangemaakt waarin alles geregistreerd wordt. Een verslag van het aanmeldingsgesprek, een verslag van het intakegesprek, een probleemanalyse, een hulpverleningsplan en vervolgens een verslag van elk gesprek (wanneer er een hulpverleningstraject gestart wordt). Wanneer een cliënt zich aanmeldt en zijn verhaal vertelt, luistert de hulpverlener naar dit verhaal en vult hij een aanmeldingsformulier in waarbij hij noteert welke problematiek momenteel de grootste rol speelt in het verhaal van de cliënt. Wij hebben er voor gekozen om 27 dossiers te onderzoeken. De hoofdproblematieken verwerking, familierelatie en gezondheid hebben wij nader onderzocht. Van elke hoofdproblematiek hebben we negen dossiers bekeken. Jaarlijks betreffen de meeste aanmeldingen het onderwerp financiën. Wij wilden deze dossiers in eerste instantie gaan onderzoeken, maar ontdekten al na een korte tijd dat dit niet mogelijk was omdat deze dossiers ingevuld worden door de schuldhulpverlener en wij hierdoor geen toegang hadden tot deze dossiers. Wij hebben gekeken welke hoofdproblematiek het meest frequent was. Dit was in aflopende reeks: gezondheid, verwerking, partnerrelatie/echtscheiding, familierelaties. Wij hebben de keuze gemaakt om partnerrelatie/echtscheiding over te slaan en ons te richten op familierelatie. In veel interviews met hulpverleningsinstanties kwam naar voren dat de familiebanden in Bunschoten-Spakenburg een belangrijke rol spelen.

In de dossiers hebben we verschillende vragen uit het intakeverslag bekeken. We hebben gekeken naar het intakeverslag, omdat dit het moment is dat mensen de stap naar de hulpverlening zetten en hun situatie toelichten. We hebben ons bij elk dossier gericht op vier vragen. Vraag 1: Wat zijn de problemen/klachten waarmee de cliënt binnenkomt? We willen weten wat aanleidingen zijn voor burgers om hulp te zoeken en middels deze vraag krijgen we hier (deels) antwoord op. Vraag 2: wat heeft de cliënt zelf al aan zijn problemen gedaan? Wij willen weten wanneer mensen hun problematiek niet meer zelf kunnen oplossen en de stap naar de hulpverlening maken. Vraag 3: ervaart de cliënt steun vanuit zijn netwerk? Middels deze vraag krijgen wij een beeld welke hulp zoal geboden wordt door de sociale context. Vraag 4: wat verwachten de cliënt van de hulpverlening? Dit zegt iets over welke meerwaarde professionele hulp heeft boven het eigen netwerk.

**Hoofdproblematiek 1: Verwerking**1. In drie gevallen had de aanleiding om hulp te zoeken te maken met overlijden. Bij één persoon ging het hier om haar man, bij een ander om haar oma en bij een derde haar moeder. De redenen dat ze bewust hulpverlening gingen zoeken na het overlijden verschilden ook: een persoon gaf aan dat zij haar man miste en dat zij bewust wilde gaan rouwen. Twee personen gaven aan dat zij het idee hadden in een gat gevallen te zijn na de begrafenis. Een ander persoon vertelde dat zij last had van stemmingswisselingen vanwege de overgang. Ook speelde er in deze situatie familieconflicten en gaf zij aan dat zij gekomen was omdat ze het leven niet meer leuk vond. Ook gaf een persoon aan dat zij hulp had gezocht vanwege de scheiding van haar ouders. Haar ouders maakten regelmatig ruzie en deze mevrouw gaf aan bang te zijn voor ruzie. Drie personen gaven aan dat ze hulp gezocht hebben omdat ze moe, emotioneel of ‘op’ waren. De redenen die hieraan ten grondslag lagen, verschillen. Zo vertelde een cliënt dat zij een abortus had ondergaan en dat ze hierover niet kan goed kon praten met haar man. Een persoon vertelde tijdens de intake dat haar man plotseling was vertrokken en dat zij nu heel veel regelzaken op haar schouders kreeg.

2. Eén persoon vertelde hierbij dat zij veel gelezen had over de problematiek waar ze mee kampte: rouw. Drie personen gaven aan dat ze hulp gezocht hadden bij anderen. In één geval was dit de moeder, bij een ander de echtgenoot en bij een derde persoon werd het breed omschreven met: mensen in mijn omgeving. Een ander antwoord was: ik heb al eerder gesprekken gehad bij het AMW. Ook gaf een persoon aan dat zij haar best had gedaan om hulp voor haar zoontje te vinden. Een andere cliënt, die moeite had haar huishouden bij te houden toen ze in een moeilijke tijd zat, vertelde dat ze probeert om los te laten dat het huishouden niet op orde is. Een ander persoon is een juridisch proces opgestart.

3. Eén persoon gaf hierbij aan dat zij steun ervaart van haar familieleden en vanuit haar geloof. Een ander persoon gaf aan dat hij geen groot netwerk heeft. Weer een ander vertelde dat zij weinig contact heeft met haar familie. Zij heeft vooral haar vriendinnen. Ook gaf een persoon aan dat haar familie, partner en vrienden haar tot steun zijn. Een ander persoon vertelde dat ze vooral haar man en eigen gezin had, maar dat ze buiten haar gezin om eigenlijk geen netwerk had. Een andere mevrouw gaf aan dat zij vooral steun heeft aan de verplegers (van haar zieke man), ze heeft hulp gevraagd aan haar familie maar iedereen is druk. Ook gaf een persoon aan dat zij vooral haar dochter en zoon als steunbronnen ervaart en een ander vertelde dat haar man en één vriendin haar tot steun zijn.

4. Eén persoon gaf hierbij aan dat zij hulp wil bij het doorbreken van haar vluchtpatroon. Drie personen gaven aan dat ze met name een luisterend oor en advies verwachtten. Twee personen gaven aan dat ze de verwachting/hoop hadden om handvatten te krijgen hoe ze met de situatie om moeten gaan. Ook gaf een persoon als antwoord: hulp bij de communicatie tussen mij en mijn man. Een ander gaf aan dat ze de hoop had weer haar zelf te worden en dat ze graag hulp wil bij het omgaan met de spanning.

*Samenvattend*Bij deze problematiek valt het ons op dat de meeste cliënten binnen komen vanwege het overlijden van een dierbare, of omdat zij moe, emotioneel of ‘op’ zijn. De stappen die ze zelf al ondernomen hebben om iets aan de problematiek te doen zijn met name praktisch. Wat steun betreft, hadden de meeste cliënten steun aan hun vrienden of hun partner. De meeste mensen verwachten een luisterend oor of handvatten om met hun problematiek om te gaan. Hierbij valt het op dat de meeste mensen een algemene, niet persoonlijke verwachting hebben van de hulp. Zij hebben geen concreet doel, die betrekking heeft op hun persoonlijke situatie.

**Hoofdproblematiek 2: Familierelatie**1. Een persoon vertelde dat zij onzeker is over de toekomst. Ze heeft moeite om mensen aan zich te binden. Een ander persoon vertelde dat hij zijn problemen opkropt en vaak agressief is. Hij vindt het moeilijk om hierover te praten, want hij schaamt zich er voor. Hij heeft zich altijd al een buitenbeentje gevoeld in de familie. Drie personen gaven aan dat de aanmelding te maken had met hun volwassen kinderen. In het ene geval walst deze zoon over de grenzen van de ouders heen, in het andere geval gaat het om bedreiging en huiselijk geweld omdat deze zoon geld wil ontvangen van zijn ouders en in het derde geval wonen de twee volwassen kinderen (die kampen met psychiatrische problemen) weer bij hun ouders. Twee personen gaven aan dat zij geen (of bijna geen) contact meer hebben met hun kinderen of kleinkinderen en dat ze hier erg veel boosheid en verdriet door ervaren. In één geval heeft de aanmelding te maken met geweld van de ex-man tegen de kinderen en tot slot vertelt één persoon dat haar moeder veel drinkt en emotionele uitbarstingen heeft.

2. Eén persoon gaf aan dat zij geprobeerd heeft om minder na te denken en meer te dóen. Een andere man, die agressief gedrag uitte tegen zijn vriendin heeft het volgende gedrag vertoond om met zijn problemen om te gaan: ik heb drugs gebruikt, veel gedronken en ik ben agressief geweest. Hij wil dit veranderen en daarom heeft hij zich aangemeld. Een moeder heeft tegen haar zoon gezegd dat hij geen geld meer van haar krijgt. Een andere moeder heeft gebeld naar de ouders van de vrienden van haar zoon en naar de baas van haar zoon om te horen hoe hij zich daar gedraagt. Weer een ander persoon heeft met haar vriendinnen over de problematiek gepraat en een ander persoon geeft aan dat zij gesproken heeft met agenten over de situatie. Ook gaf een persoon aan dat zij aangifte heeft gedaan en tot slot vertelde een persoon dat zij weggaat wanneer haar moeder een emotionele uitbarsting heeft.

3. Een persoon gaf hierbij aan dat ze met name haar vriendinnen heeft. Een ander ervaart de familie van haar partner als steun en weer een ander geeft aan dat ze met name steun ervaart vanuit haar collega’s en dat ze de steun van haar familie mist. Ook vertelt een persoon dat vooral haar vrienden en collega’s haar tot steun zijn. Een andere mevrouw geeft hierbij aan dat haar man en haar huisdieren haar tot steun zijn. Ook gaf een persoon aan dat met name de kerk belangrijk is voor haar en dat haar familie haar niet meer steunt. Voor een ander zijn vooral de opa en oma steunbronnen.

4. Een persoon gaf hierbij aan dat zij graag begeleiding zou willen om zich minder druk te maken over situaties. Een ander wil hulp bij het leren praten over zijn gevoelens en twee personen gaven aan dat zij bemiddeling verwachten. Ook gaven twee personen aan dat hun verwachting is dat ze handvatten en advies krijgen. Een ander geeft aan dat ze eigenlijk niks verwacht, omdat ze zelf geen probleem heeft maar met name komt voor de problemen van haar ex-man (die agressief is). Tot slot gaf een mevrouw aan dat ze graag hulp wil voor haar moeder.

*Samenvattend*
Bij deze hoofdproblematiek is het opvallend dat de meeste problematiek te maken had met ouders die hulp zoeken vanwege problemen met hun (volwassen) kinderen. Ook kwamen hier twee aanmeldingen voor die te maken hadden met agressief gedrag. Bij de vraag wat mensen zelf al aan de problematiek gedaan hadden, viel het ons op dat de meesten hierin assertief gehandeld hebben. Zij hebben de problematiek veelal naar buiten gebracht en hebben grote stappen ondernomen om hun probleem op te lossen. Wat de steun betreft viel het ons op dat twee personen aangaven dat zij de steun van hun familie missen en dat de meesten steun ervaren van mensen buiten hun familie. Wat de verwachting van de hulp betreft vroegen mensen om bemiddeling en twee personen gaven aan dat zij vonden dat het probleem vooral bij een ander lag.

**Hoofdproblematiek 3: Gezondheid**1. Een persoon gaf aan dat ze bang is geworden om te lopen. Ze is al een keer eerder onwel geworden en hier kan ze zich niks meer van herinneren. Twee personen gaven aan dat het hen niet meer lukt om het huishouden bij te houden. Een vierde persoon gaf aan dat zij niet goed meer voor haar zelf kan zorgen, met name het wassen gaat heel moeilijk. Ook gaf iemand aan dat zij zich labiel voelt in haar stemmingen. De stress en hoofdpijn neemt toe en ze slaapt steeds slechter. Een persoon vertelt dat zij werkloos is en moet solliciteren, maar zij is al 63 jaar en voor 2% goed gekeurd. Zij wordt steeds afgewezen en voelt zich hierdoor depressief. Ook vertelde een persoon dat ze heel moe is en het gevoel heeft dat ze het allemaal niet meer aan kan. Een persoon vertelde dat hij zich grote zorgen maakt over zijn toekomst nu hij ontslagen is en niet makkelijk aan een andere baan komt vanwege gezondheidsklachten. Tot slot vertelde één persoon dat zij een kort lontje heeft naar de mensen in haar omgeving vanwege de frustratie die ze ervaart wegens gezondheidsklachten.

2. Een persoon gaf hierbij aan dat ze veel sport en dat ze probeert haar grenzen aan te geven. Een wat oudere mevrouw gaf aan dat ze inmiddels gebruik maakt van een alarmknop om haar nek en dat ze geïnformeerd heeft bij verzorgingshuizen. Een meneer vertelde dat hij geprobeerd heeft om zo snel mogelijk te herstellen en weer aan het werk te gaan om zo afleiding te hebben. Een persoon vertelde dat zij tot nu toe probeert toch nog zoveel mogelijk zelf te doen in het huishouden. Ook vertelde een persoon dat zij zich heeft laten onderzoeken en medicatie slikt. Een ander persoon vertelde dat hij en zijn vrouw bij een financieel adviseur zijn geweest. Ook vertelde een persoon dat zij met vriendinnen over de situatie praat. Een persoon vertelde dat zij bij Real heat is geweest (naar eigen zeggen een soort sekte) om te leren hoe ze haar grenzen aan kan geven. Daarnaast heeft ze een behandeling met naalden ondergaan, maar dit was erg pijnlijk. Een echtpaar geeft aan dat zij hulp hebben gezocht voor het invullen van de papieren.

3. Een persoon vertelt dat zij twee keer in de week zustercontact (een vrouw uit de kerk die regelmatig op bezoek komt) heeft. Een ander persoon geeft aan dat zij praat met mensen in de Jumbo. Haar buurvrouw heeft haar aangeboden om de boodschappen voor haar mee te nemen, maar dit wil mevrouw zelf blijven doen om zo de sociale contacten te onderhouden. Ook geeft iemand aan dat zij steun ervaart in de gesprekken met haar predikant, haar broer komt eens in de week langs en er komt een zuster van de kerk. Een ander vertelde dat met name vrienden en collega’s tot steun zijn. Bij een andere mevrouw zijn met name haar man, schoonouders en haar vriendin tot steun. Twee personen gaven aan dat hun kleinkinderen hen tot steun zijn. Een ander persoon vertelde dat met name haar vriendin belangrijk is, daar kan ze alles mee bespreken. Haar man en kinderen zijn een mooie afleiding. Ook gaf een persoon aan dat hij een vriendengroep van twaalf mannen heeft waarvan hij steun ervaart.

4. Twee personen gaven hierbij aan dat zij vooral hopen op advies. Een ander persoon gaf aan dat zij vooral hoopt op informatie. Een mevrouw gaf aan dat zij hoopt dat de maatschappelijk werker kan helpen in het huishouden. Ook gaf iemand aan dat hij de verwachting heeft dat het maatschappelijk werk hem zal helpen bij het vinden van iemand die kan helpen met wassen. Een ander iemand gaf aan dat zij graag hulp zou willen bij het aanleren en aangeven van grenzen. Ook geeft een persoon aan dat hij graag hulp wil bij het behalen van alle doelen die hij voor zichzelf gesteld heeft. Een ander zoekt vooral een luisterend oor en handvatten.

*Samenvattend*
Bij de problemen/klachten waar deze mensen mee binnen komen, valt het ons op dat de gezondheidsklachten altijd directe invloed hebben op het dagelijkse functioneren. Twee personen geven aan dat zij hierdoor ontslagen zijn. Bijna alle cliënten hebben al verschillende praktische stappen ondernomen voordat ze bij de hulpverlening binnen kwamen. Wat steun betreft valt het ons op dat twee keer de kerk genoemd wordt als steunbron. Ook is het opvallend dat drie cliënten hun (klein)kinderen als steun ervaren. Het valt ons op dat alle cliënten een andere verwachting hebben van de hulpverlening. Zij geven allen wel een concrete verwachting aan en het valt op dat maar één persoon hier een luisterend oor noemt.

### 4.1.3 Samenvatting

Het is ons opgevallen dat burgers vaak al praktische stappen hebben ondernomen voordat ze bij de hulpverlening komen. Veel mensen verwachten een luisterend oor of handvatten van de hulpverlening. Blijkbaar kunnen veel mensen hun verhaal niet kwijt in hun directe omgeving en stappen zij naar de hulpverlening voor een onafhankelijk luisterend oor. Daarnaast viel het ons op dat veel cliënten steun ervaren van mensen buiten hun familie. De meesten ervaren met name hun partner en vrienden als steunbron. Wij zijn ons onderzoek gestart met het uitgangspunt dat de familiebanden erg hecht zijn in Bunschoten-Spakenburg (vanuit ons literatuuronderzoek en de indruk die we kregen middels de gehouden interviews met de hulpverleningsinstanties). Dit kan nog steeds het geval zijn, maar wij zien ook het signaal dat het netwerk met name praktische steun kan bieden en dat misschien niet elke burger zich vertrouwd en veilig genoeg voelt in zijn context om zorgen en problematiek te delen.

Bovenstaande gegevens zijn slechts een formele registratie. Vanuit deze gegevens kunnen wij geen betrouwbaar antwoord geven op onze deelvraag. Vanuit de informatie uit bovenstaand stuk, hebben wij de burgers geïnterviewd. Na de uitwerking van de resultaten van de interviews zullen wij antwoord geven op de deelvraag.

## Resultaten interviews met burgers uit Bunschoten-Spakenburg

4.2 Methodische verantwoording en werkwijze
In deze paragraaf geven wij een beknopte beschrijving van de gebruikte methode en onze werkwijze. In het interviewprotocol in bijlage 4 staat onze gebruikte methode en werkwijze uitgebreider beschreven. De gestelde interviewvragen en onze criteria voor het selecteren van respondenten staan ook beschreven in het interviewprotocol. Ook kunt hier belangrijke gegevens over de respondenten terug vinden zoals geslacht, leeftijd en of de burger van origine uit Bunschoten-Spakenburg komt of niet. Ook bij de inwoners van Bunschoten-Spakenburg hebben wij gekozen voor een gestructureerd interview. Door te werken volgens deze werkwijze, hebben wij tijdens de interviews niet ‘doorgevraagd.’ Wij hebben in totaal 24 vragen gesteld, die we onderverdeeld hebben in vijf topics. Wij hebben één interviewprotocol gemaakt voor de beantwoording van zowel deelvraag twee als drie. De vragen die horen bij de beantwoording van deelvraag 2 en de vragen die horen bij de beantwoording van deelvraag 3 zijn door elkaar heen gesteld. Wij hebben deze hierna van elkaar gescheiden bij het fragmenteren van de interviews. De vragen zijn tot stand gekomen op basis van onze documentanalyse en onze vooraf geformuleerde hoofdvraag, deelvragen en onze doelstelling.

4.2.1 Respondenten
Voor de beantwoording van deelvraag 2 hebben wij acht interviews gehouden. Onze opdrachtgever heeft deze personen in samenwerking met twee collega’s voor ons geselecteerd, omdat zij vanuit haar ervaring bij De Boei veel burgers kent. Wij wilden de respondenten vooral bevragen op hun opvattingen en ervaringen, omdat dit het beste aansluit op onze deelvragen.

### 4.2.2 Het afnemen van de interviews

Allereerst heeft onze opdrachtgever contact opgenomen met de geselecteerde interviewkandidaten om te vragen of zij open stonden voor een interview. Wanneer zij hier positief op reageerden, heeft onze opdrachtgever de gegevens (naam en telefoonnummer) aan ons doorgegeven. Wij hebben aan het begin van het interview benadrukt dat wij zorgvuldig met de gegevens om zullen gaan en dat wij geen namen zullen noemen in het interview. De respondenten hebben hier hun akkoord op gegeven.

4.2.3 Het labelen van de interviews
Bij het labelen van de interviews hebben wij dezelfde werkwijze aangehouden als bij de uitwerking van de interviews met de hulpverleningsinstanties.

4.3 Resultaten deelvraag 2

4.3.1 Sociale context
*Hulp context*Eén persoon geeft aan dat mensen elkaar hulp willen geven als het dringend is. In de families, in de buurt en in de kerk. Ook geeft hij aan dat mensen echter wel veel oordeel over elkaar hebben (3.6.24). Een persoon vertelt dat zij haar netwerk heeft ingezet in de zorg voor haar man: haar dochter, haar tante en haar moeder komen dagelijks om de beurt helpen (2.7.18). Eén iemand geeft aan dat zij veel zorg heeft om haar jongste dochter. Haar oudste dochter geeft hierin steun (2.8.9). Dezelfde persoon heeft een heel zieke man die ze moest verzorgen, maar ze wilde ook steun geven aan haar zus die veel verdriet heeft (2.8.10). Een persoon vertelt dat zij eigenlijk aan niemand praktische hulp kan vragen. Zij zegt dat het allemaal leuk bedacht is van de regering, maar dat niemand meer zin heeft om vrijwillig hulp in huis te geven (2.6.10).

‘’Wat zijn aanleidingen voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen?’’

*Relatie met familie*De volgende omschrijvingen van de relatie met familie werden genoemd: goed (2.1.1, 2.2.1, 2.4.1, 2.6.1, 2.6.25, 2.7.1), hecht (2.3.22, 2.2.28), uitstekend (2.3.1), close(2.8.1). Eén persoon geeft aan dat het geen invloed op de familiebanden heeft als problematiek naar buiten wordt gebracht (2.2.6). Dezelfde persoon geeft aan dat inwoners van Bunschoten-Spakenburg vaak bezoek krijgen, omdat familie vaak in de buurt woont (2.2.27). Eén persoon denkt dat mensen van buitenaf al snel het idee hebben dat zij niet goed kunnen aarden in het dorp, vanwege de hechte familiebanden. Ook vertelt hij dat andere relaties zoals vriendschappen een steeds belangrijkere rol gaan spelen (2.3.22). Eén persoon vertelt dat zijn dochters hem in de gaten houden en dat hij de stap naar de hulpverlening niet zou uitstellen vanwege zijn familie (2.4.4). Eén persoon geeft aan dat de band met zijn kinderen intensiever is geworden toen het gezin veel narigheid meemaakte (2.5.1). Eén persoon geeft aan dat zij 24uurs hulp kon regelen met haar familieleden die in de buurt wonen (2.7.2). Eén persoon geeft aan dat zij professionele hulp krijgt bij de omgang met haar dochter (2.8.8).
 *Beïnvloeding van omgeving*Drie personen geven aan dat de doorslag om hulpverlening te zoeken voor hen zou zijn wanneer de omgeving aangeeft dat het zo niet langer gaat (2.1.10, 2.3.13, 2.7.15). Eén persoon geeft aan dat wanneer de omgeving bijv. zou zeggen dat je je aanstelt, dat je dan geen hulp zou zoeken. ‘’Ik denk dat je omgeving dan bepalend is om te gaan of niet’’(2.3.13). Eén persoon geeft aan dat haar sociale contacten achteruit gaan omdat zij rekening houdt met haar dochter die schizofrenie heeft (2.6.8). Dezelfde persoon geeft aan dat mensen uit het dorp nooit wat tegen hen durfde te zeggen omdat haar man leraar was (dat hoort niet) (2.6.12). Iemand anders geeft aan dat zij eigenlijk rust wilde en haar verjaardag niet wilde vieren, maar dat er toch familie kwam en dat haar familie opmerkingen maakte over het feit dat zij hulp wilde zoeken: ‘zou je dat nou wel doen?’ (2.7.7, 2.7.8). Deze mevrouw vertelde ook dat iedereen steeds tegen haar zegt dat ze sterk is. Dit vindt ze fijn, maar mensen zien niet hoe je je van binnen voelt (2.8.17).  *Hulp aanraden*Eén persoon geeft aan dat ze een ander hulp aan zou raden wanneer diegene vast loopt en hij het geestelijk niet meer aan kan (2.1.11). Iemand anders geeft aan: ‘wanneer je merkt dat iemand er zelf niet meer uit gaat komen of met iemand anders (2.2.20). Eén meneer vertelt dat hij zijn buurman heeft aangeraden om hulp te zoeken bij dezelfde psycholoog als door wie hij behandeld wordt (2.4.11). Eén geïnterviewde die vrijwilliger is, geeft aan dat hij het doorgeeft aan De Boei wanneer hij signaleert dat iemand meer hulp nodig heeft. ‘’Ik ben geen psycholoog of psychiater’’ (2.5.14). Een andere persoon zou hulp aanraden wanneer er meer aan de hand is dan wat een huisarts even kan oplossen (2.6.18). Ook geeft één persoon aan: ‘als je geen tijd meer hebt om je acht uur slaap te pakken’ (3.7.21). Een persoon vertelt dat ze haar zus heeft aangeraden om hulp te zoeken, maar volgens haar doet haar zus dit niet omdat ze hier te eigenwijs voor is (2.8.15).

*Samenvattend*Wij zagen dat alle geïnterviewde wel een netwerk om zich heen hebben. De meesten hebben hier ook al een beroep op gedaan. We zagen echter ook dat dit niet altijd mogelijk is, doordat anderen soms een oordeel hebben of doordat mensen uit de omgeving al hun eigen draaglast hebben. De relatie die de geïnterviewden burgers met hun familie hebben is over het algemeen goed, de familie is vaak steunend. Een aantal mensen gaven aan dat zij pas hulp gaan zoeken wanneer de omgeving aangeeft dat het zo niet langer kan. De omgeving lijkt vaak bepalend of iemand hulp gaat zoeken of niet. De geïnterviewden zouden de mensen in hun omgeving wel aanraden om hulp te gaan zoeken (en twee personen hebben dit ook actief gedaan), bijvoorbeeld wanneer diegene er zelf niet meer uit komt of hij het geestelijk niet meer aan kan.

4.3.2 Coping
*Zelf oplossen*Bij deze vraag geven eigenlijk alle geïnterviewden aan dat ze eerst proberen hun problemen zelf op te lossen. Wanneer dit niet lukt, gaat één persoon naar vrienden en niet naar familie (2.1.3). Iemand anders vraagt advies aan haar familie of vrienden (2.1.3). Zij geeft aan dat ze denkt dat vooral de oudere generatie het zelf wil oplossen (2.2.5). Eén persoon vertelt dat ze veel gepraat heeft over de problematiek, waardoor ze geen extra hulp nodig had (2.2.10). Ook vertelt één persoon dat je je al snel een loser voelt wanneer je er zelf niet uit komt, terwijl dit niet zo hoeft te zijn (2.3.15). Eén persoon probeert haar problemen zelf op te lossen omdat zij zich groot wilt houden (2.7.13). Zij zal de zorgzwaarte altijd bagatelliseren omdat zij hoopt dat het beter wordt (2.7.14). Eén persoon geeft aan dat zij haar problematiek niet met haar man kon bespreken en dat ze haar dochter niet wilde belasten (2.8.13).

*Problematiek delen*Zeven personen geven aan dat zij over alles kunnen praten (2.1.5, 2.1.8, 2.2.4, 2.2.14, 2.3.21, 2.4.12, 2.5.12, 2.6.11, 2.7.11). Een persoon geeft het voorbeeld van een vrouw die het moeilijk vindt om eerlijk te zijn tegen haar zoon. Met hulpverleners zou ze dit gemakkelijker bespreken (2.1.8). Een persoon vertelt dat mensen financiële- en relatieproblematiek niet snel zouden delen. Dit heeft te maken met geroddel in het dorp (2.2.29). ‘’Houdt dat intern zonder dat daar buiten weet van is’’ (2.3.6). Dezelfde persoon vertelt dat je wel eerst een relatie moet opbouwen voordat mensen problematiek delen (2.3.21). Een persoon vertelt dat hij bepaalde problemen niet deelt omdat hij zijn dochters niet tot last wil zijn (2.4.7). Eén persoon vertelt dat hij vooral veel met zijn vrouw en kinderen deelt (2.5.2, 2.5.4). Hij vindt het echter wel moeilijk om een geestelijk probleem met een vriend te delen (2.5.7). Eén persoon vertelt dat ze af en toe wel telefonisch contact heeft met iemand om haar verhaal kwijt te kunnen (2.6.5). Dezelfde persoon vertelt dat ze wel tegen de huisarts zou zeggen dat het bijv. niet goed gaat met haar man (2.6.16). Eén persoon vertelt dat ze problematiek wel wil delen, maar dat ze zich niet altijd begrepen voelt (2.7.4). Een mevrouw geeft aan dat ze bepaalde zaken niet bespreekt omdat ze haar familie daar niet mee wilt confronteren (2.8.7). Ze zou niet zo snel praten over de drugsverslaving van haar kleinzoon, dat vindt ze te emotioneel (2.8.11).

*Hulp vragen*Eén persoon geeft aan niet snel naar de hulpverlening te stappen, omdat ze zelf hulp verleent. Ze is van huis uit niet gewend om hulp te vragen (2.1.4). Ook geeft zij aan dat ze door familie of vrienden niet gewassen zou willen worden. In haar werk ziet ze dat mensen geen hulp vragen omdat zij hun kinderen niet willen belasten (2.1.7). Ze geeft aan dat je het gevoel hebt je zelfstandigheid kwijt te raken als je hulp vraagt. Veel mensen laten haar stoffen en gaan zelf de straat boenen (2.1.9). Eén persoon zegt het volgende: ‘’grijp aan wat je aan kan grijpen als iemand je hulp kan bieden’’ (2.2.11). Een ander persoon geeft aan dat er vrijheid is in de familie om hulp te zoeken (2.3.4). Hij zoekt hulp als hij er echt niet meer uitkomt (2.3.7). Ook geeft hij aan dat mensen niet snel over huwelijksproblemen praten en dat mensen met PTSS lang met hun problemen blijven lopen zonder hulp te vragen (2.3.8). Als ouderling heeft hij vaak gezien dat mensen te lang wachten en dat het eigenlijk al te laat was, als ze wel hulp gingen zoeken (2.3.14). Een ander persoon zag het niet zitten om met een psycholoog te gaan praten, omdat de vorige psycholoog zelfmoord gepleegd had (2.4.3). Het was de ziekte van zijn vrouw die hem deed besluiten om de stap naar de hulpverlening te zetten (2.4.10). Een ander persoon geeft aan niet snel hulp te vragen, alleen als het echt nodig is (2.5.6). Als het echt niet meer gaat met gezinsleden zoekt zij hulp, maar zij praat dan over de problematiek als de persoon in kwestie er niet bij is (2.6.9). Mevrouw geeft aan dat zij niet aangeeft dat er ingegrepen moet worden, zolang er geen echt gekke dingen gebeuren (2.6.15). Een ander persoon vroeg zich af hoe degene aan wie zij zorg verleent zou reageren op hulpverlening en wat het hem zou opleveren, dit was een reden om de stap naar de hulpverlening uit te stellen (2.7.16). Een persoon vertelt dat haar dochters het fijn vinden dat zij naar een hulpverlener gaat (2.8.5). Deze persoon geeft aan dat ze de hulpverlening heeft uitgesteld tot het laatste moment. Ze heeft de stap gezet toen ze allemaal klachten kreeg en ze wilde haar verhaal kwijt (2.8.12).

*Samenvattend*Alle burgers geven aan dat zij proberen hun problemen zelf op te lossen, omdat zij hun kwetsbaarheid niet willen tonen, omdat ze zich dan een loser voelen of omdat ze hoopvol willen blijven. Tegelijkertijd geven zeven personen aan dat zij wel over alles zouden kunnen praten, als dit nodig zou zijn. Ze doen dit echter niet altijd, omdat ze hun familie niet willen belasten of omdat ze zich niet altijd begrepen voelen. De stap zetten om professionele hulp te vragen lijkt ook niet altijd makkelijk. Dit gegeven lijkt verband te hebben met het feit dat mensen hun problemen zelf proberen op te lossen. In de periode dat de burgers de problematiek zelf proberen op te lossen met hun netwerk, is dit netwerk betrokken geraakt bij de problematiek. Wanneer er een hulpverleningstraject wordt, moet er gekeken worden wat de mogelijkheden zijn om dit netwerk in de hulpverlening te betrekken. De problematiek kan een gezamenlijk probleem zijn geworden.

### 4.3.3 Psychologische processen

*Loyaliteit*
Twee personen zeggen dat ze niet het idee hebben dat loyaliteit een probleem is bij hulp vragen (2.1.6, 2.7.10). Iemand anders zegt dat loyaal zijn automatisch gaat (2.2.7). Weer een ander vertelt dat je in de familiebanden zo trouw aan elkaar bent, dat je elkaar kan vertrouwen zodat problematiek niet naar buiten gaat. Zodoende kun je alles bespreken wat je wilt (2.3.5). Ook vertelt iemand dat loyaliteit van grote invloed is, het is belangrijk dat een hulpverlener loyaal is (2.7.9).

*Schaamte*Twee personen geven aan dat schaamte bij hen wel een rol speelt (2.1.12, 2.8.6). Iemand anders geeft aan dat ze in haar vrijwilligerswerk veel schaamte ziet. Mensen wachten soms te lang, met name bij schulden of problemen in de relatie (2.2.16, 2.2.21). Ook geeft zij aan dat schaamte een rol speelt vanwege het feit dat iedereen elkaar kent in het dorp (2.2.30). Iemand anders zegt dat schaamte met name een rol speelt als je niet voldoet aan een bepaald verwachtingspatroon (2.3.24). Iemand anders geeft aan dat er heel veel schaamte is voor bijv. jonge huwelijken (‘moetjes’) of voor armoede (2.4.22). Een persoon zegt dat hij wel een beetje schaamte heeft, met name bij financiële problemen (2.5.15). Ook vertelt iemand dat ouders zich vaak schamen wanneer hun kind bijv. niet meer naar de kerk gaat. De sociale controle is hoog (2.6.29). Iemand zegt: ‘’het is een schaamte om hulp te moeten vragen. Dan kun je het niet meer zelf redden.’’ (2.7.33). Twee personen geven aan dat zij helemaal geen last hebben van schaamte (2.8.22, 2.7.20).

*Samenvattend*Alle burgers lijken positief te zijn over het hebben van loyaliteit, ze hebben niet de ervaring dat dit belemmerend kan zijn in bepaalde situaties. Ook lijkt schaamte een grote rol te spelen bij de burgers, bijvoorbeeld in geval van armoede, financiële- of relatieproblematiek. De schaamte lijkt verband te hebben met de dorpscultuur. De sociale controle is hoog en er zijn veel verwachtingspatronen.

4.3.4 Dorpscultuur
*Verwachtingspatronen*Twee personen vertellen dat de families op zondag allemaal bij elkaar komen, dat doe je gewoon (2.1.17, 2.7.31). Ook zegt zij dat als je geen goede huisvrouw bent, dat je dan eigenlijk niks waard bent als vrouw. Als alle zaakjes niet netjes op orde zijn, dan praten ze over je (2.1.19). Ook is het belangrijk dat je trouwt, dat je naar kerk gaat, dat je steeds een groter huis kan kopen (2.1.20). Ook zegt iemand dat er bepaalde verwachtingspatronen zijn waar kinderen niet aan kunnen voldoen en dat deze kinderen dat vaak compenseren in hun gedrag (2.3.25). Eén iemand geeft aan dat het een traditie is om je verjaardag meerdere keren te vieren en mensen blijven dat doen, ook al hebben ze er eigenlijk geen zin meer in (2.5.27). Ook geeft een persoon aan dat van oudsher het denkbeeld is dat je ten allen tijden voor je partner zorgt en blijft zorgen (2.7.5). Tot slot vertelt een persoon dat mensen in het dorp doorgaan tot ze niet meer kunnen. Psychische ziekten worden altijd terzijde geschoven (2.7.34).

*Taboe*Eén persoon geeft aan dat het een taboe is om ongelovig te zijn. Het is moeilijk om over abortus en euthanasie te spreken. Daar mag je niet anders over denken (2.1.18). Anders denken is een taboe (2.5.24). Een persoon geeft aan dat het veel impact had op het christelijke dorp toen haar vader zelfmoord pleegde. Dit moest onder de dekmantel (2.2.9). Twee personen geven aan dat op homoseksualiteit een taboe ligt (2.6.26), alhoewel daar wel meer openheid in is dan eerder (2.3.32). Twee personen geven aan dat de verschillen in het geloof een taboe zijn (2.4.21, 2.8.24). Hij durft geen plakkaat voor zijn raam te hangen omdat hij bang is dat hij een steen door zijn ruit krijgt (2.4.21). Een persoon zegt dat geloofszaken gevoelig liggen en als je nuances aanbrengt over bepaalde zaken dat je daar conflicten over kan krijgen (2.5.24, 2.5.25). Eén persoon geeft aan dat drank- en drugsgebruik en omgaan met geld taboe onderwerpen zijn. Daarnaast word je afgerekend op wat de interpretatie is van mensen, zonder dat daar met de persoon in kwestie over gesproken wordt (2.7.32).

*Kerk*Eén persoon geeft aan dat ze zeker weet dat de kerk een rol kan spelen, wanneer er sprake is van problematiek. Ze vindt het positief dat er zoveel projecten zijn vanuit verschillende kerken (2.1.23). Tegelijkertijd denkt zij ook dat de bemoeienis van de kerk een nadeel kan zijn. Volgens haar proberen kerken snel mensen te bekeren (2.1.24). Iemand anders geeft aan dat zij denkt dat er vanuit de kerk meer ingespeeld kan worden op bepaalde problematiek: ‘’als je geestelijk ziek bent, dan ben je ook gewoon ziek.’’ (2.2.12). Iemand vertelt dat je hier wel bijna acht verschillende kerken hebt en dat ze elkaar bijna naar het leven staan voor een detail, daar zijn volgens hem families door uit elkaar gegaan (2.5.22). Eén persoon geeft aan dat de kerk zeker een rol kan spelen. De kerk begeleidt mensen en voor oude mensen is het geloof een houvast (2.5.31). Ook geeft iemand aan dat de kerk in ieder geval een rol speelt in het geven van geld. Ook kunnen de predikanten doorverwijzen (3.6.31). Tot slot geeft één persoon aan dat ze niet denkt dat de kerk een rol kan spelen (2.8.26).

*Samenvattend*De inwoners van Bunschoten-Spakenburg lijken van jongs af aan te maken te hebben met verwachtingspatronen. Deze verwachtingspatronen blijven hun hele leven een rol spelen. De burgers vinden het belangrijk om al hun zaakjes goed op orde te hebben, zodat ze niet buiten de verwachtingspatronen vallen. Het viel ons op dat de meeste personen aangaven dat er een taboe ligt op het geloof. Anders denken is een taboe. De meeste mensen gaven aan dat de kerk wel een rol kan spelen wanneer er sprake is van bepaalde problematiek. Dit kan bijvoorbeeld door het geven van geld, door de huisbezoeken of door de verschillende projecten.

4.4 Beantwoording van de deelvraag In deze paragraaf geven wij antwoord op de volgende vraag: *‘wat zijn aanleidingen voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen?’* Na de documentanalyse en de interviews met de inwoners van Bunschoten-Spakenburg hebben wij verschillende aanleidingen gelezen en gehoord om de problematiek niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen.

*Documentanalyse*In de documentanalyse zagen wij verschillende aanleidingen naar voren komen waardoor cliënten hun problemen niet meer binnen de context konden oplossen. Het kan zo zijn dat een dierbaar persoon overlijdt waardoor mensen ook hun gesprekspartner verliezen en een rouwproces in gaan. Zo kan er ook sprake zijn van een familieconflict of van een echtscheiding waardoor het netwerk ineens een draaglast in plaats van een draagkracht wordt. Ook kan het zo zijn dat iemand moeite heeft om zich te binden of dat hij zich in een onveilige context begeeft. Daarnaast kan het ook zo zijn dat de omgeving iemand als draaglast ervaart door zijn gedrag waardoor zij niet meer tot steun of hulp willen zijn. Wat ons ook opviel is dat er meerdere keren naar voren kwam dat ouders hulp zochten vanwege problemen met hun volwassen kinderen of dat zij helemaal geen contact meer hadden met hun (klein)kinderen. Een andere aanleiding waardoor mensen professionele hulp zoeken, is dat zij de steun van hun familie missen. Veel mensen hebben de verwachting dat de hulpverlener hen informatie kan geven, die de context niet kan bieden. Daarnaast willen zij een onafhankelijk luisterend oor of handvatten.  *Interviews*Daarnaast kwamen uit de gehouden interviews ook verschillende aanleidingen naar voren. Zo kan het zo zijn dat burgers hun context niet willen belasten en daardoor liever een hulpverlener in vertrouwen nemen. Ook werd aangegeven dat er alleen professionele hulp wordt ingeschakeld als het de burger écht niet meer zelf lukt. Een doorslag om hulp te vragen is voor veel burgers het moment dat de omgeving aangeeft dat het zo niet langer kan. Ook kan het zo zijn dat mensen geen hulp kunnen vragen van hun sociale context, omdat ze hen niet vertrouwen, omdat zij hen niet datgene kunnen bieden wat ze nodig hebben of omdat de problemen ontkend worden door de context. Ook gaven veel mensen aan dat ze vooral praktische hulp kunnen vragen van hun omgeving. Ook werd in de interviews duidelijk dat er veel verwachtingspatronen zijn in Bunschoten-Spakenburg. Mensen kunnen druk voelen door deze verwachtingspatronen (die ook vanuit de sociale context kunnen zijn) en dan kan het fijn zijn om met een onafhankelijke hulpverlener in gesprek te gaan. Het kan zo zijn dat je anders bent dan dat de omgeving van je verwacht en dat dit niet bespreekbaar wordt gemaakt omdat er een taboe op ligt of omdat mensen zich voor je (gedrag) schamen. Andersom kan dit ook het geval zijn, dat je je schaamt omdat je anders bent of omdat je niet voldoet aan de verwachtingen van je familie/omgeving. Ook lijkt de dorpscultuur een rol te spelen: er is veel sociale controle waardoor mensen elkaar niet altijd hun problematiek durven toe te vertrouwen omdat ze bang zijn dat het nieuws breder bekend wordt. Dan kan het voordeel zijn dat de hulpverlener zwijgplicht en geen oordeel heeft.

Nu we weten wat aanleidingen zijn voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen maar professionele hulp te vragen, willen we in het volgende hoofdstuk de gehouden interviews met de inwoners van Bunschoten-Spakenburg uitwerken om zo deelvraag drie te beantwoorden.

# Hoofdstuk 5 Beantwoording deelvraag 3

‘’Hoe beleven inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening?’’

Middels ons literatuuronderzoek en middels de interviews met de hulpverleningsinstanties hebben wij een beeld gekregen van het dorp Bunschoten-Spakenburg. Nu waren wij ook benieuwd wat de inwoners zelf van dit dorp vinden en hoe zij de cultuur ervaren. De toegankelijkheid van de hulpverlening kan beïnvloedt worden door bepaalde gegevens die spelen in het dorp, bijvoorbeeld het oordeel of de tradities. Ter inleiding van de beantwoording van de deelvraag willen wij de cultuur van Bunschoten-Spakenburg kort omschrijven vanuit de beleving van de burgers.

***Cultuur Bunschoten-Spakenburg***Twee personen geven aan dat de inwoners erg controlerend naar elkaar toe zijn (3.1.16, 2.7.6). Drie personen geven aan dat het een heel gelovig dorp is (3.1.16, 3.1.21, 3.4.9). Daarnaast geven twee personen aan dat het een heel hechte gemeenschap is waarin mensen elkaar snel hulp bieden (3.2.26, 3.3.20). Eén persoon geeft aan dat er altijd gekeken wordt naar de bezittingen die mensen hebben (3.2.31). Ook vertelt een persoon dat de burgers over het algemeen ongenuanceerd zijn en overal wat van vinden (3.3.20). Eén persoon vertelt dat mensen van buitenaf altijd het beeld hebben dat er veel alcohol wordt gedronken en veel drugs wordt gebruikt (3.3.27). Eén persoon geeft aan dat het een zeer behoudend dorp is. De familiebanden zijn over het algemeen goed, maar mensen kunnen ook erg gemeen zijn (3.4.17, 3.4.20, 3.8.23). Eén persoon geeft aan dat er veel tradities zijn en je daar rekening mee moet houden (3.5.20). De inwoners zijn heel vrolijke mensen, ook wel een beetje materialistisch en iedereen weet alles van elkaar (3.5.21). Doordeweeks wordt er hard gewerkt en mensen pronken graag met hun bezittingen (3.5.23, 3.2.26). Het geloofsleven is erg belangrijk (2.7.35).

*Samenvattend*Al met al zien we dat het dorp Bunschoten-Spakenburg een gemeenschap is waar de familiebanden over het algemeen hecht zijn. Er zijn veel tradities, het geloof is belangrijk en er is sprake van sociale controle. Ook wordt er door dorpsgenoten gekeken naar bezittingen. We zijn van mening dat de cultuur waarin mensen zich begeven invloed heeft op de hulpverlening.

### 5.1.1 Hulpverlening

*Weg naar de hulpverlening*Vijf van de acht personen geven aan dat zij wel weten welke stappen zij moeten ondernemen om bij de hulpverlening terecht te komen (3.3.16, 3.4.14, 3.6.4, 3.6.20, 3.2.23). Twee personen geven hierbij aan dat dit te maken heeft met de ervaring die zij hebben in de zorg (3.4.14, 3.6.20). Eén persoon geeft aan dat hij in eerste instantie naar De Boei zou gaan en dat hij dan wel weer verder geholpen zou worden (3.3.16). Eén persoon geeft aan dat hij de weg naar de hulpverlening via via heeft gevonden (3.8.18).

*Voorwaarden*Eén persoon heeft de voorwaarde dat de hulpverlener mantelzorger moet zijn geweest, wil hij met hem of haar in gesprek gaan (3.4.16). Ook werd er aangegeven dat het duidelijk moet zijn wat een hulpverlener voor je kan betekenen (3.6.23). Mensen kunnen ook bang zijn vanwege hun privacy, dat er persoonlijke gegevens op straat komen te liggen (3.2.17). Een persoon heeft als voorwaarde dat er eerlijkheid moet zijn tussen haar en de hulpverlener, zodat ze kan zeggen: ‘ik vind het gewoon niet prettig om met je te praten’ (3.7.28).
 *Houding hulpverleners*Eén persoon geeft aan dat zij zelf niet zo heel veel nodig heeft van een hulpverlener, maar dat ze bij andere mensen merkt dat het belangrijk is dat de hulpverlener oprecht luistert (3.1.15). Eén persoon geeft aan dat hij het belangrijk vindt dat hij empathie voelt vanuit de hulpverlener. Ook zou hij het als man prettiger vinden om met een vrouwelijke hulpverlener te praten (3.3.11). Daarnaast geven drie mensen aan dat zij het belangrijk vinden dat de hulpverlener écht luistert (3.3.19, 3.6.22, 3.8.19). Drie personen geven aan dat zij vertrouwen heel belangrijk vinden (3.2.25, 3.5.8, 3.5.19). Daarnaast wordt het volgende genoemd: serieus genomen worden, op je gemak voelen, een goed geschoolde hulpverlener (3.2.25) en tijd (3.7.24). Eén persoon geeft aan dat hij de hulpverleners bij De Boei heel erg begripvol vindt (3.4.15). Eén persoon vertelt een ervaring dat de hulpverlener achter haar ging staan en dat ze dit als positief heeft ervaren (3.6.21). Ook vertelt één persoon dat ze twijfelt aan de expertise van het team de Lingt. Zij heeft zelf veel verstand van complexe zorgvragen en ze vraagt zich af of alle hulpverleners hier wel zo veel verstand van hebben (3.7.21). Toen ze bij De Boei kwam had ze het idee dat de hulpverleners heel bereidwillig zijn om hulp te verlenen, maar dat ze eigenlijk niet genoeg kennis hadden over de gevolgen van bepaalde aandoeningen (3.7.23).

*Samenvattend*
Iedereen gaf aan dat zij de weg naar de hulpverlening wel weten te vinden. Een aantal mensen geven echter wel een aantal voorwaarden aan waar de hulpverlener aan moet voldoen. Zo moet het duidelijk zijn wat een hulpverlener kan betekenen en dat er openheid is tussen de hulpverlener en de cliënt. Daarnaast vinden burgers vertrouwen belangrijk en ook is het van belang dat de hulpverlener echt luistert. De meesten hebben een positieve ervaring met de hulpverlening. Er werd echter ook een twijfel uitgesproken: of de hulpverleners voldoende kennis hebben.

5.1.2 De Boei
*Toegankelijkheid*Twee personen geven aan dat zij de hulpverlening van De Boei heel erg toegankelijk vinden (3.1.14, 3.6.21). Eén vrijwilliger die bij de Clip werkt geeft aan dat zij merkt dat De Boei laagdrempelige hulp biedt, mensen lopen binnen met een vraag (3.2.18). Eén persoon geeft aan dat de hulpverleners altijd in zijn voor een praatje, dit vindt hij positief (3.2.24). Eén persoon zegt dat hij zich afvraagt of De Boei telefonisch altijd goed bereikbaar is (3.3.18). Eén persoon zegt dat hij altijd binnen kan lopen, de hulpverleners maken altijd tijd en hij vindt het positief dat het niet zo’n autoritair clubje is. Daarnaast geeft het hem niet de indruk van een streng kantoor en vindt hij het open (3.5.16, 3.5.18, 3.5.30).

*Bekendheid*Eén persoon vertelt dat zij niet van het bestaan van De Boei afwist, maar door een vriendin getipt werd (3.1.13). Eén ander persoon vertelt dat hij het idee heeft dat het tot andere instanties steeds meer doordringt wat De Boei doet, bijvoorbeeld door voorlichtingsavonden (3.3.17). Eén ander persoon vertelt dat zij van het bestaan van De Boei afwist door de krant en gemeentegids te lezen en door te bellen. Ze wist niet wat De Boei allemaal aan hulpverlening biedt (3.7.22). Deze persoon geeft ook aan dat ze eerder bij De Boei had moeten zijn (3.7.25). Zij vertelt dat mensen wel weten dat De Boei er is, maar niet weten wat De Boei werkelijk kan betekenen voor mensen (3.7.38).

*Locatie*Vijf personen vertellen dat de locatie ‘de Haven’ (zorg- en wooncentrum) een goede plek is, omdat iedereen deze plek weet te vinden en omdat deze plek centraal is (3.1.22, 3.2.32, 3.4.23, 3.5.29, 3.8.25). Eén persoon vertelt dat het een voordeel is dat de Clip (vrijwilligersorganisatie) in de hal zit. Doordat mensen de vrijwilligers in de hal zien zitten komen zij sneller langs met vragen (3.2.33). Twee personen geven aan dat er veel beweging is in de Haven en dat mensen daardoor niet weten of mensen op bezoek gaan bij familie of dat zij een afspraak hebben bij het maatschappelijk werk en dat is positief (3.3.28, 3.6.30). Aan de andere kant geven twee personen aan dat mensen zullen denken: ‘’dan zien ze me daar naar binnen gaan en wat voor familie heeft diegene daar? Die is er helemaal niet.’’ (3.2.34, 3.3.28). Eén persoon vraagt zich af of de Haven wel geschikt is voor een jongeren afdeling, omdat jongeren naar haar idee minder snel een ‘bejaardentehuis’ binnen stappen om hulp te vragen (3.1.22).

*Tips*Twee personen geven aan geen tips te hebben voor De Boei (3.2.22, 3.6.19). Eén persoon vertelt dat het hem goed lijkt dat er samenwerking is met andere hulpinstanties (3.2.35). Een ander persoon geeft aan dat de kerk en De Boei elkaar aan kunnen vullen en elkaar kunnen ondersteunen. Hij gaf aan dat de kerken eens zouden kunnen vragen: ‘’wat kunnen wij voor jullie betekenen?’’. Andersom kan De Boei zeggen tegen cliënten: ‘’misschien is het goed als u een pastoraal werker of een pastor opzoekt?’’(3.3.29). Een ander persoon geeft aan dat hij denkt dat de kerk een grote rol zou kunnen spelen, zeker als de kerken zouden bundelen (3.4.24). Eén persoon geeft aan dat er een goede telefoniste moet zijn voor een snelle doorverwijzing (3.7.26). Ook geeft zij aan dat er geadverteerd zou kunnen worden net als dat de bakker zijn brood verkoopt. Hiermee kan De Boei laten zien dat je je niet hoeft te schamen om hulp te vragen, maar dat hulp vragen bij het leven hoort (3.7.27). Deze persoon gaf aan dat het voor ouderen ook mogelijk moet blijven om op papier hun verhaal te kunnen doen (3.7.30). Ook gaf zij als tip dat mensen in de kerk namen aan De Boei kunnen doorgeven, zodat De Boei contact op kan nemen (3.7.39).

*Samenvattend*Bij deze resultaten gaat het vooral over de ervaring die mensen hebben met de letterlijke toegankelijkheid van de hulpverlening. Het is opvallend dat er maar één persoon is die zich afvraagt of De Boei voldoende toegankelijk is wat betreft telefonisch contact. Voor de rest zijn de geïnterviewden positief over de toegankelijkheid van De Boei. Wat de locatie van De Boei betreft zijn de meeste personen tevreden, vanwege de centrale ligging. Tegelijkertijd werd er ook opgemerkt dat mensen snel de neiging hebben om na te trekken bij welk familielid diegene op bezoek gaat wanneer hij of zij bij de Haven naar binnen loopt. Ook werden er verschillende tips genoemd, bijvoorbeeld een goede telefoniste voor snelle doorverwijzing.

5.2 Beantwoording van de deelvraag
In deze paragraaf geven wij antwoord op de volgende vraag: ‘hoe beleven inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening?’

Wij kunnen zeggen dat de burgers over het algemeen positief zijn over de toegankelijkheid van de hulpverlening. De meeste mensen weten de weg naar de hulpverlening te vinden en zijn bekend met de stappen die zij moeten ondernemen. Ook zijn de meeste geïnterviewden positief over de houding van de hulpverleners. Ze zijn altijd in voor een praatje, het is geen autoritaire club en de hulpverleners zijn begripvol. Daarnaast wordt er laagdrempelige hulp geboden door vrijwilligers. Er werden echter ook twijfels uitgesproken over de expertise van de hulpverleners en over de telefonische bereikbaarheid. Het zou bijvoorbeeld goed zijn als De Boei een goede telefoniste heeft voor een snelle doorverwijzing.

De naamsbekendheid van De Boei wordt steeds groter door voorlichtingsavonden en informatie in de gemeentegids/krant. Veel mensen lijken echter nog niet precies te weten wat De Boei allemaal doet. Er zou meer geadverteerd moeten worden zodat mensen merken dat je je niet hoeft te schamen om hulp te vragen. Veel mensen geven aan dat de locatie de toegankelijkheid van de hulpverlening bevordert, omdat het zo centraal ligt en iedereen het weet te vinden. Ook is het positief dat er veel beweging is zodat mensen niet weten of je naar de hulpverlening gaat of naar familie. Ook geeft iemand aan dat de toegankelijkheid van het jongerenwerk bevorderd kan worden door deze te vestigen op een andere locatie. Ook zou het de toegankelijkheid voor ouderen bevorderen, wanneer belangrijke zaken nog gewoon op papier gedrukt worden en niet alleen via internet of de media bekend worden gemaakt.

Nu we weten hoe de inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening beleven, willen we in het volgende hoofdstuk de resultaten van de vorige hoofdstukken samen laten komen om zo deelvraag vier te beantwoorden.

# Hoofdstuk 6 Beantwoording deelvraag 4

‘’Welke consequenties heeft de uitkomst van bovenstaande vragen voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei?’

Om deze deelvraag te beantwoorden, hebben wij gekeken naar de resultaten van de gehouden interviews, naar de literatuurstudie en naar de documentanalyse. Hieronder zullen we verschillende gegevens die voortvloeien uit het onderzoek tot nu toe beschrijven. We kaarten al deze bevindingen aan, omdat het volgens ons belangrijk is dat een hulpverlener in Bunschoten-Spakenburg hier rekening mee houdt.

*Positieve aspecten*
Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat het netwerk van een cliënt vaker beschikbaar en beter bereikbaar is dan een hulpverlener. De sociale context van de cliënt is altijd aanwezig, de hulpverlener wordt beperkt in wat hij kan bieden door zijn werktijden. Daarnaast hebben wij gezien dat het netwerk van cliënten ondersteuning kan bieden ten tijde van het hulpverleningstraject. Zo kunnen zij de cliënt motiveren en steun bieden als het moeilijk is. De sociale context kan vaak praktische hulp bieden, waardoor cliënten hierin kunnen worden ontzien. Ook kwam naar voren dat de kerk een positieve invloed heeft. De kerk kan ondersteuning bieden en de hulpverlener kan met hen samenwerken.

*Negatieve aspecten*
Tegelijkertijd bracht het feit dat het netwerk voornamelijk praktische hulp biedt, het signaal met zich mee dat mensen vaak datgene wat hen werkelijk bezig houdt en alle emoties die hierbij komen kijken, niet kwijt kunnen bij hun familie. Het is belangrijk om hulpvragen te normaliseren, zodat de drempel minder hoog wordt en mensen de stap naar de hulpverlening minder lang uitstellen. De geïnterviewden gaven aan dat de familie soms bagatelliseert, ontkent of een oordeel heeft. Het kan ook zo zijn dat de omgeving zich gepasseerd voelt wanneer een familielid professionele hulp zoekt. Het is belangrijk om hier als hulpverlener rekening mee te houden, want hierdoor kan de cliënt een gevoel van schuld ontwikkelen. Daarnaast werd er aangegeven dat hulpverleners vaak een utopische verwachting gaan hebben van het netwerk, nu dit volgens de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl zo actief ingezet moet worden. Het kan echter ook zo zijn dat het netwerk negatief aanwezig is. Wanneer een hulpverlener een cliënt motiveert om zijn netwerk in te zetten, kan een cliënt veel verwachtingen gaan creëren van het netwerk. Ze kunnen hierin echter ook teleurgesteld worden door hun omgeving en zo nieuwe negatieve ervaringen ontwikkelen. Doordat de mensen in Bunschoten-Spakenburg vaak een natuurlijke verplichting voelen om voor elkaar te zorgen, is het voor hen moeilijk om nee te zeggen. Dit brengt het risico met zich mee dat mensen te veel op hun bordje nemen en overbelast raken. Uit de documentanalyse signaleren wij dat mensen bij de aanmelding met een problematiek binnen komen, maar dat er uiteindelijk meer aan de hand blijkt te zijn dan in eerste instantie het geval leek te zijn. Dit benadrukt nogmaals hoe belangrijk het is dat een hulpverlener kijkt naar de vraag achter de vraag. Tijdens de interviews viel het op dat er elke keer naar voren kwam dat er in het dorp veel sprake is van schaamte, sociale controle en verwachtingspatronen. Deze verwachtingen krijg je van kinds af aan mee en je voegt je naar de mentaliteit van de omgeving. Wanneer je anders bent of denkt dan van je verwacht wordt, kan dit problemen met zich mee brengen. Je doorbreekt het patroon waarin je je al zo lang bevindt niet zomaar. Als hulpverlener moet je de complexiteit van de problematiek waarin iemand zich kan begeven begrijpen. In de interviews signaleerden wij dat vrijwel iedereen aangeeft problemen eerst zelf op te (willen) lossen. Mensen moeten vaak een drempel over om hulpverlening te zoeken en ze voelen zich al snel zwak of een ‘loser’ wanneer ze het niet meer zelf kunnen. Als hulpverlener is het belangrijk om hier oog voor te hebben en te beseffen dat mensen vaak al een heel proces van weerstand achter de rug hebben.

*Toegankelijkheid van de hulpverlening*
Bij deelvraag drie hebben wij gevraagd naar de beleving van de toegankelijkheid van de hulpverlening. Hierbij viel het ons op dat de meeste mensen positief zijn over de hulpverlening. De geïnterviewden weten welke stappen ze moeten ondernemen als ze hulp nodig hebben en zij hebben positieve ervaringen met De Boei. Ook gaven veel mensen aan dat de naamsbekendheid van De Boei steeds groter wordt. Blijkbaar werkt dit en heeft dit positieve invloed, dus wij denken dat het voor De Boei belangrijk is om hier mee door te blijven gaan en te zorgen voor nog meer naamsbekendheid. Wanneer het nog meer duidelijk is wat De Boei allemaal doet en wat De Boei kan betekenen, zullen mensen De Boei ook eerder als optie noemen.

Wel werd er aangegeven dat het voor veel mensen belemmerend kan zijn dat het De Boei telefonisch niet altijd bereikbaar is of dat je niet meteen bij de juiste persoon bent. Wanneer je er tegenop ziet om te bellen, kan het moment van doorverbinden het moment zijn dat de spanning nog verder op loopt en dat je besluit op te hangen. Ook werd er aangegeven dat het voor mensen een hoge drempel is om hulp te zoeken. Ze zijn soms bang om bekenden tegen te komen en daarom is het volgens ons belangrijk dat de cliënt niet te lang in de wachtkamer hoeft te zitten.

*Tot slot*
In dit hoofdstuk kwamen alle belangrijke uitkomsten samen als signalen die belangrijk waren voor ons onderzoek. Hierna zullen wij per deelvraag een conclusie geven en eindigen we met de eindconclusie die antwoord geeft op de hoofdvraag. Ook zullen wij in dit hoofdstuk onze aanbevelingen geven voor De Boei. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op de informatie en op de signalen die tijdens ons onderzoek naar boven zijn gekomen. Vervolgens vertellen wij in de discussie van welke bestaande kennis wij gebruikt hebben gemaakt en zetten we op een rijtje waar De Boei nog vervolgonderzoek naar kan doen. In de product- en proces evaluatie vindt u de sterke punten en de beperkingen die wij tijdens ons onderzoek ervaren hebben. In de daarop volgende paragraaf vertellen wij iets over de ontwikkeling van onze individuele competenties. Wij sluiten af met een persoonlijk slotwoord.

# Hoofdstuk 7 Conclusie en eindconclusie

In dit hoofdstuk zullen wij per deelvraag een conclusie formuleren. De eindconclusie zal antwoord geven op de hoofdvraag.

## 7.1 Conclusies per deelvraag

*Deelvraag 1: ‘wat is de opvatting van de hulpverleninginstanties in Bunschoten-Spakenburg ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten?’*

* De sociale context kan met name praktische steun bieden.
* Het netwerk kan ondersteunen gedurende het hulpverleningstraject, mensen met een goed netwerk komen makkelijker door een hulpverleningstraject heen.
* Het netwerk is vaker beschikbaar en meer bereikbaar dan een hulpverlener.
* De sociale context kan de problematiek verergeren door oordelen en verwachtingspatronen.
* De hulp van de kerk is niet altijd even ondersteunend, omdat mensen het idee kunnen hebben dat de enige oplossing het geloof is.
* De inzet van het netwerk kan een risico zijn, omdat mensen vanwege loyaliteit geen nee durven te zeggen en overbelast raken.
* Hulpverleners kunnen al snel een utopische verwachting gaan hebben van het netwerk, terwijl het netwerk ook negatief aanwezig kan zijn.
* Cliënten kunnen verwachtingen van hun netwerk creëren, maar kunnen daarin ook teleurgesteld raken en negatieve ervaringen opdoen.

*Deelvraag 2: ‘wat zijn aanleidingen voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen?’*

* Wanneer het netwerk een draaglast is geworden in plaats van een draagkracht, door bijvoorbeeld familieconflicten of echtscheiding.
* Vanwege het feit dat iemand moeite heeft om zich te binden of dat diegene zich in een onveilige context begeeft.
* Wanneer een dierbaar persoon overlijdt, waardoor diegene zijn gesprekspartner kwijt is geraakt.
* De omgeving kan de hulpzoekende als draaglast ervaren, waardoor zij niet meer tot hulp of steun willen zijn.
* Ouders zoeken soms hulp omdat zij moeite hebben met het gedrag van hun (volwassen) kinderen of omdat zij geen contact meer hebben met hun (klein)kinderen.
* Wanneer cliënten steun vanuit hun familie missen.
* Omdat mensen de verwachting hebben dat de hulpverlener informatie/handvatten kan geven en onafhankelijk kan luisteren, waar de context dit hen niet kan bieden.
* Burgers willen hun context niet belasten.
* Omdat de omgeving aangeeft dat het zo niet langer kan.
* Omdat de burger zijn omgeving niet vertrouwt of de omgeving de problemen ontkent.
* Wanneer je anders bent dan de omgeving van je verwacht en hier niet over gepraat kan worden.
* Vanwege de sociale controle kunnen mensen bang zijn dat het nieuws breder bekend wordt.

*Deelvraag 3: ‘hoe beleven inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening?’*

* Over het algemeen positief, de burgers weten de weg naar de hulpverlening te vinden.
* De burgers zijn positief over de houding van de hulpverleners, de hulpverleners zijn begripvol.
* Er zijn twijfels over de mate van de telefonische bereikbaarheid van De Boei.
* De naamsbekendheid van De Boei wordt steeds groter.
* Veel mensen lijken nog niet precies te weten wat De Boei allemaal doet.
* De locatie van De Boei bevordert de toegankelijkheid van de hulpverlening, door de centrale ligging.
* De hulpverlening is niet altijd even toegankelijk voor de ouderen.

*Deelvraag 4: ‘welke consequenties heeft de uitkomst van bovenstaande vragen voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei?’*

* De hulpverlener moet beseffen dat hij beperkt wordt in wat hij kan bieden door zijn werktijden, maar dat de sociale context altijd aanwezig is.
* Hulpverleners kunnen het netwerk in ieder geval inzetten voor praktische ondersteuning.
* De hulpverlening kan nauw samenwerken met de kerk, omdat vrijwel iedereen aangeeft dat de kerk een ondersteunende functie kan hebben.
* Het is goed om je als hulpverlener te beseffen dat mensen loyaal zijn, omdat familieleden zich gepasseerd kunnen voelen wanneer een familielid professionele hulp vraagt.
* De inzet van het netwerk is goed, maar je moet ervoor waken dat je van het netwerk geen utopische verwachtingen krijgt, die niet waar gemaakt kunnen worden.
* Bij de aanmelding is het goed om oog te hebben voor de vraag achter de vraag, vanwege de schaamte en taboe die in het dorp een grote rol spelen.
* Als hulpverlener moet je de complexiteit van de rol die schaamte, verwachtingspatronen en taboes in dit dorp speelt, begrijpen. Cliënten doorbreken deze levensstijl niet zomaar en de vraag is ook in hoeverre dit wenselijk is.
* Als hulpverlener is het belangrijk om te beseffen dat mensen vaak al een heel proces van weerstand achter de rug hebben.
* Volgens ons is het belangrijk dat De Boei doorgaat met adverteren en dit nog meer gaat doen om zo de naamsbekendheid nog verder uit te breiden.

### 7.1.1 Eindconclusie

*Hoofdvraag: ‘hoe beïnvloedt de sociale context de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg? Welke consequenties heeft dit voor de aanpak van de hulpverlening van De Boei?’*

* Het zoeken van professionele hulp wordt toegankelijker gemaakt als mensen in de omgeving een ander aansporen om professionele hulp te zoeken. De mensen in dit dorp hebben een directe manier van communicatie, dus zullen de ander ook aansporen om hulp te zoeken wanneer hen dit nodig lijkt.
Consequentie voor de aanpak van de hulpverlening: wanneer het nog meer duidelijk is wat De Boei allemaal doet en wat De Boei kan betekenen, zullen mensen De Boei ook eerder als optie noemen.
* De sociale context beïnvloedt de toegankelijkheid van de hulpverlening op negatieve wijze wanneer zij een oordeel hebben over de problematiek van de ander en het probleem er niet mag zijn.
Consequentie voor de aanpak van de hulpverlening: als hulpverlener zou je zonder oordeel naar het verhaal van de cliënt moeten luisteren (omdat dit is wat zij nodig hebben). Het is belangrijk om tijdens de hulpverlening continu oog te houden voor de omgeving waarin iemand steeds weer thuis komt en waar het probleem er niet mag zijn.
* Mensen voelen loyaliteit naar de mensen in hun omgeving en zullen proberen (en zeker in de cultuur van Bunschoten-Spakenburg) om de problemen eerst binnen de context op te lossen. Hiermee stellen ze de stap naar de hulpverlening uit.

Consequentie voor de aanpak van de hulpverlening: in de periode dat de burgers de problematiek zelf probeerden op te lossen met hun netwerk, is dit netwerk betrokken geraakt bij de problematiek. Wanneer er een hulpverleningstraject gestart wordt, moet er gekeken worden wat de mogelijkheden zijn om dit netwerk in de hulpverlening te betrekken. De problematiek kan een gezamenlijk probleem zijn geworden.

* De context van de cultuur van Bunschoten-Spakenburg heeft invloed op de toegankelijkheid van de hulpverlening. In dit dorp is er veel sprake van schaamte en is het belangrijk om je zaakjes goed op orde te hebben en wanneer je hulp zoekt, voel je je al snel zwak. Daarom zul je deze stap zo lang mogelijk uitstellen.

Consequentie voor de aanpak van de hulpverlening: het is belangrijk om hulpvragen te normaliseren, zodat de drempel minder hoog wordt en mensen de stap naar de hulpverlening minder lang uitstellen.

* De context van de kerk kan de toegankelijkheid van de hulpverlening zowel positief als negatief beïnvloeden. Mensen geven aan dat de kerk ondersteuning kan bieden, maar er wordt ook aangegeven dat er vanuit de kerk een stevig oordeel is over wat goed en fout is. Ook kunnen mensen de stap naar de hulpverlening uitstellen, omdat zij het idee hebben dat de problematiek alleen opgelost kan worden door het geloof.
Consequentie voor de aanpak van de hulpverlening: wij denken dat het goed is als er nog meer samenwerking komt met de verschillende kerken. Daarnaast is het volgens ons belangrijk dat de hulp die vanuit de kerk geboden wordt, meewerkt om de taboe om hulp te vragen te doorbreken.

## 7.2 Aanbeveling

Op basis van de conclusies die wij hebben getrokken uit de resultaten van ons onderzoek doen we De Boei de volgende aanbevelingen:

* **Bied handvatten om de drempel naar de hulpverlening te verlagen.**In de gehouden interviews kwam naar voren dat er veel sprake is van schaamte. Mensen hebben het gevoel zwak te zijn wanneer ze er zelf niet meer uitkomen. We zien ook dat dit verweven is in de cultuur en mentaliteit van het dorp, waar problemen al snel gebagatelliseerd of ontkend worden door het netwerk. Het is volgens ons belangrijk dat het zoeken naar hulp genormaliseerd wordt, zodat de drempel naar de hulpverlening minder hoog wordt. Ons advies zou zijn om ervaringsverhalen of voorbeeld casuïstiek te plaatsen in bijvoorbeeld De Bunschoter, op de website van De Boei of in de folder van De Boei. Zo kunnen burgers ervaren dat zij niet de enige zijn met een bepaalde problematiek en kunnen zij erkenning vinden in het verhaal van de ander. Waar het netwerk vaak de boodschap geeft van: ‘doorgaan’, worden zij nu even stilgezet. In de gehouden interviews kwam naar voren dat burgers de neiging hebben om problemen zelf op te lossen. Wanneer zij de krant openslaan en ze lezen een aangrijpend verhaal waarin zij zichzelf herkennen, kan dit hen confronteren met hun eigen situatie. Zij kunnen zich dan realiseren dat zij zelf ook hulp nodig hebben. Daarnaast zou het ook goed zijn om voorbeelden te geven van hulpvragen, zodat het voor mensen duidelijk is met welke vragen zij naar De Boei kunnen komen. Wij hopen dat deze aanbeveling van positieve invloed zal zijn op de toegankelijkheid van de hulpverlening.
* **Zorg dat het voor de burgers duidelijker is met welke problematiek je naar De Boei kan komen.**

De website van De Boei is heel uitgebreid, wat kan zorgen voor verwarring. Wanneer je geen ervaring hebt met De Boei en je komt op de site, zijn er heel veel verschillende opties waar je op kan klikken. Wanneer je als ouder bijvoorbeeld wanhopig bent omdat je problemen hebt met de opvoeding, staan er onder ‘kinderen’ heel veel kopjes. Maar hoe weet je waar je op moet klikken of wat je nodig hebt? Op de voorpagina staan een aantal termen, zoals ‘weerbaarheid’ , maar wat houdt dat precies in? En wanneer is mijn kind niet weerbaar genoeg? Het is belangrijk dat de woorden waarmee je adverteert, aansluiten bij de ‘nuchtere inwoner van Bunschoten-Spakenburg’.

* **Samenwerken met de kerk(en).**Uit alle gehouden interviews kwam naar voren dat de kerk een positieve rol kan spelen wanneer er sprake is van problematiek. Zo kan er onderling naar elkaar doorverwezen worden. We zien dat sommige kerken in sommige gevallen al doorverwijzen naar De Boei. Het zou goed zijn als dit andersom ook mogelijk is, wanneer er sprake is van geestelijke problematiek. Ons advies is om de folders (die inmiddels toegankelijker zijn gemaakt door de ervaringen en voorbeeld hulpvragen die erin staan) mee te nemen wanneer een lid van de kerkenraad op huisbezoek gaat. Ook zou het goed zijn wanneer deze folders bij de kerkingang liggen, zodat mensen deze mee kunnen nemen. Zij kunnen deze dan in hun eigen omgeving lezen en zo kennismaken met De Boei. Zo kan de kerk ook een rol spelen in de normalisering van hulpvragen.
* **Nodig niet altijd direct de partner of een ander familielid mee uit.**

Binnen de Bakens van Welzijn Nieuwe Stijl wordt de nadruk gelegd op de eigen kracht van de burger en diens netwerk. Het is de bedoeling dat het netwerk van de cliënt actief betrokken wordt in de hulpverlening. In ons onderzoek hebben wij echter gezien dat het oordeel van de sociale context en de sociale controle in het dorp een grote rol speelt. Mensen voelen niet altijd de vrijheid/veiligheid om open en eerlijk te zijn over de spelende problematiek tegenover familieleden. Zo werd er aangegeven dat mensen hun problematiek liever niet delen wanneer hun partner of een ander gezinslid aanwezig is bij het gesprek. Dit maakt dat hulpverleners soms maar het halve verhaal weten en de doelen dus nooit geheel bereikt kunnen worden. Na de aanmelding is het echter wel belangrijk om te kijken welke rol het netwerk wel zou kunnen spelen (in overleg met de cliënt). Ons advies is om in eerste instantie altijd een individueel gesprek te voeren met degene die zich aanmeldt en zijn of haar mening over de vraag in hoeverre het netwerk betrokken wordt serieus te nemen en kritisch te kijken naar deze Baken van Welzijn Nieuwe Stijl.

* **Zet het netwerk met name in voor praktische ondersteuning.**

Tijdens de interviews (met zowel de burgers als de hulpverleningsinstanties) kwam steeds naar voren dat het netwerk met name praktische steun kan bieden. De cultuur in Bunschoten-Spakenburg maakt vaak dat mensen hun verhaal niet kwijt kunnen in hun omgeving. De burgers zijn niet gewend om over hun gevoelens te praten en het kan mensen in verlegenheid brengen wanneer dit wel van hen verwacht wordt. Dit betekent echter niet dat zij elkaar niet kunnen helpen. Mensen uit het netwerk komen vaak uit dezelfde (dorps)cultuur en denken daardoor vaak op dezelfde manier en begrijpen elkaar. Burgers kunnen in praktische zin wel veel voor elkaar kunnen betekenen. Familieleden voelen al snel een natuurlijke verplichting om voor elkaar te zorgen en er wordt echt vastgehouden aan de familiebanden. Mensen staan er voor open om een boodschap voor de ander te doen, om geld te lenen, om de hond uit te laten, te helpen met het huishouden enzovoorts. Wij denken dat het belangrijk is om ook deze hulp niet te onderschatten, het kan ervoor zorgen dat mensen meer ruimte krijgen en ontlast worden. Met hulp va neen hulpverlener kunnen mensen wel leren om elkaar te ondersteunen.

## 7.3 Discussie

Bij ons onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van bestaande kennis. Voor de literatuurstudie hebben wij gebruik gemaakt van bestaande kennis uit boeken over onderwerpen die in relatie staan met de sociale context en de (dorps)cultuur van Bunschoten-Spakenburg. Informatie die voor ons onderzoek relevant was en die tijdens eerder onderzoek naar voren kwam, hebben wij beschreven in de literatuurstudie. Middels dit vooronderzoek waren wij beter voorbereid op de geplande interviews. Ook hebben wij gebruik gemaakt van de bestaande gegevens in het jaarverslag van De Boei en het cliënten-volg-systeem Regas.

De bijdrage van dit onderzoek aan eerder onderzoek: er is al eerder onderzoek geweest naar de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg en er is ook eerder aandacht besteedt aan de dorpscultuur. In ons onderzoek hebben wij echter ingespeeld op de actuele situatie in zorg- en welzijn land, nu Welzijn Nieuwe Stijl zijn intrede doet.

Suggestie voor vervolgonderzoek: bij de documentanalyse kwam het volgende naar voren: wij zagen in sommige gevallen een verschil tussen de problematiek bij de aanmelding en de problematiek die genoteerd wordt bij de start van een hulpverleningstraject. We hebben dit verschil in hoofdstuk drie even kort belicht, maar het daarna laten rusten omdat dit buiten het bestek van ons onderzoek valt. Het lijkt ons echter goed dat De Boei bekijkt hoe deze verschillen ontstaan en of cliënten hun eigen problematiek goed kunnen inschatten.

Tijdens de interviews met burgers kwam tweemaal naar voren dat De Boei telefonisch niet altijd even toegankelijk lijkt. Er wordt niet altijd opgenomen en soms kost de doorverwijzing veel tijd. Wij kunnen niet toetsen in hoeverre dit waarheidsgetrouw is, maar dit signaal willen wij benoemen als eventuele kans voor De Boei.

Als aanbeveling gaven wij het advies dat De Boei samen kan werken met de kerken. Wij realiseren ons echter ook dat dit in veel gevallen al gedaan wordt, maar we hopen dat de samenwerking een nog grotere rol kan gaan spelen.

## 7.4 Product- en procesevaluatie

De doelstelling van ons onderzoek was om via beantwoording van de onderzoeksvraag in kaart te brengen hoe de sociale context de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg beïnvloedt. Daarnaast wilden wij weten welke consequenties dit had teneinde de optimalisering van de hulpverlening van De Boei te realiseren. Wij wilden de opdrachtgever dit middels een onderzoeksverslag met een aanbeveling aanbieden. Wij zijn van mening dat wij deze doelstelling hebben bereikt.

In de productevaluatie kijken wij op een kritische wijze terug op de beslissingen die van invloed zijn geweest op de kwaliteit van het eindproduct. In de procesevaluatie kijken wij terug op de uitvoering van het onderzoek en de rol van de onderzoekers in het proces.

### 7.4.1 Productevaluatie

**Sterke punten**De beslissing die wij hebben genomen om de documentanalyse zelf te doen middels de gegevens in Regas, vinden wij een sterk punt. Het leverde ons veel informatie op en wij waren in staat om zelf te beslissen wat relevante informatie was en wat niet. Tegelijkertijd kostte ons dit tijd die we van tevoren niet ingepland hadden. Wij hebben er toen voor gekozen om één interview met een burger te laten vervallen om zo tijd te compenseren.

In ons Plan van Aanpak hebben wij onze keuze voor verschillende disciplines benoemd. We waren van plan om een psycholoog en een orthopedagoog interviewen, maar uiteindelijk hebben we ervoor gekozen om een geestelijk verzorger en een schuldhulpverlener te interviewen. Tijdens het literatuuronderzoek en tijdens de andere interviews vingen we verschillende signalen op over kenmerkende factoren voor dit dorp. Wij hadden de verwachting dat deze personen meer specifieke informatie konden geven vanuit hun discipline.

Doordat wij ervoor gekozen hebben om een gestructureerd interview te doen en de interviewvragen zodoende vast lagen, kregen wij van elke persoon antwoord op dezelfde vraag. Dit maakte dat wij al deze informatie goed konden vergelijken en het bevorderde de betrouwbaarheid van ons onderzoek.

**Beperkingen**
Na de benaderingen van de burgers kwamen wij er achter dat onze criteria voor de selectie van de interviewkandidaten te globaal zijn geweest. Achteraf gezien hadden we de criteria specifieker willen maken. We hebben nu veel mantelzorgers en vrijwilligers gesproken die wel bekend waren met de hulpverlening van De Boei, maar zelf geen cliënt waren (geweest). We hebben echter wel voldoende relevante informatie kunnen verzamelen uit de interviews.

Een andere beperking is dat wij de respondenten vaak veel lieten afwijken van de gestelde vraag. Wij gaven hen veel ruimte om hun eigen (levens)verhaal te vertellen. Aan het begin van het interview vertelde wij welke opleiding wij volgen en wij denken dat dit mensen heeft aangespoord om ons in vertrouwen te nemen.

Het analyseren van een kwalitatief onderzoek is kwetsbaarder dan het analyseren van een kwantitatief onderzoek. De analyse van de gegevens kan op verschillende wijzen geïnterpreteerd worden. Wij hebben geprobeerd dit zoveel mogelijk te voorkomen door regelmatig met elkaar te overleggen en de stukken van elkaar door te lezen.

7.4.2 Procesevaluatie
**Sterke punten**
Wij vond het prettig dat de respondenten bereidwillig waren om mee te werken aan de interviews. Het was makkelijk om een afspraak te plannen en we werden gastvrij ontvangen.

Toen onze eerste opdrachtgever niet langer werkzaam was bij De Boei heeft hij ons onderzoek op een goede wijze overgedragen aan onze nieuwe opdrachtgever. Zij was goed op de hoogte en was bereidwillig om zich in te lezen en ons te begeleiden.

**Beperkingen**Het was een beperking dat het voor ons veel reistijd kostte om in Bunschoten-Spakenburg te komen.

Wij zijn ons vanaf het begin niet genoeg bewust geweest van de individuele taken, dit maakt dat we daardoor weinig taken verdeeld hebben en veel hebben samengewerkt. Hierdoor was het aan het einde moeilijk voor ons om de individuele taken te beschrijven en te verantwoorden.

## 7.5 Individuele competenties

Eline:
*Ontwikkelen van persoonlijke professionaliteit*
Tijdens ons onderzoek heb ik geleerd waar mijn kwaliteiten liggen en waar ik minder goed in ben. Zo kwamen wij er al snel achter dat wij beiden niet heel goed zijn in zinsopbouw en merkte ik dat ik moeite had om mijn gedachten goed op papier over te brengen. Wanneer de mogelijkheid er is, zal het dus beter zijn dat ik hardop nadenk en dat de ander mee typt in plaats van andersom. Ook merkte ik dat ik het tijdens de interviews moeilijk vond om mensen ‘stil te zetten’ en liet ik hen soms een heel verhaal vertellen dat eigenlijk niks meer met onze vraag te maken had. Tegelijkertijd voelden mensen zich bij ons op hun gemak en waren zij al vrij snel erg open.

Daarnaast was het heel interessant om allerlei ervaringen en meningen te horen van hulpverleners. Ieder heeft zo zijn eigen professie maar we werken allemaal met mensen die ergens moeite mee hebben en die veelal kwetsbaar zijn wanneer je met hen in gesprek bent als hulpverlener. Dit heeft mijn beeld van de inhoud van het werk waar ik voor leer vergroot. Ook waren we tijdens ons onderzoek natuurlijk bezig met een heel actuele situatie, nu Welzijn Nieuwe Stijl overal zijn intrede doet. Het was leerzaam om hier meer over te leren en zo actief bezig te zijn met deze ontwikkeling.

Tot slot was het leerzaam om zo zelfstandig aan het werk te zijn en de begeleiding als het ware zelf te moeten organiseren. We zijn vaak gewend om volgens vaste formats te werken, maar bij dit onderzoek was het belangrijk om samen te bepalen wat wij belangrijk vonden en om hier zelf ook achter te staan. We moesten telkens zelf bepalen wanneer wij dachten hulp nodig te hebben en het contact op een zorgvuldige manier te onderhouden met de opdrachtgever, onze coach vanuit school en de respondenten.

Dianne:
*Ontwikkelen van persoonlijke professionaliteit*
Door dit onderzoek te doen heb ik geleerd hoe het is om eerst een Plan van Aanpak te schrijven en vervolgens aan de hand van het Plan van Aanpak een onderzoek te doen. Doordat we een duidelijk Plan van Aanpak hadden wisten we wat we moesten gaan doen en was het mogelijk om hier steeds op terug vallen. Door dit onderzoek heb ik ook geleerd dat het prettig is om met één onderdeel tegelijk bezig te zijn en niet alles door elkaar te doen. Op deze manier konden wij overzicht houden en onderdeel voor onderdeel afsluiten. Dit onderzoek schreven we voor onze opdrachtgever, onder begeleiding van onze afstudeerbegeleider. Het was voor ons zoeken hoe we na elke fase verder wilden in ons onderzoek. Ik heb leren afstemmen met meerdere partijen en geleerd om toch de weg te volgen die ons goed leek, zodat we een eindproduct zouden krijgen waar wij zelf achter staan. Verder zijn mijn communicatieve vaardigheden op schrift versterkt door het schrijven van deze scriptie.

Door de mondelinge interviews ben ik gaan inzien wat de invloed van de omgeving is op een individu. Voordat we dit onderzoek startten besefte ik niet dat de omgeving zo bepalend is voor je identiteit. Dit heeft invloed gehad voor mij als professional, om meer oog te hebben voor de omgeving en welke achtergrond iemand heeft.

## 7.6 Persoonlijk slotwoord

Tijdens ons onderzoek en tijdens de totstandkoming van de hoofd- en deelvragen hebben wij een goede samenwerking gehad met de medewerkers van De Boei. Onze beide opdrachtgevers dachten goed met ons mee en ook de rest van het personeel was bereidwillig om ruimte te maken om mee te denken. We willen Bram en Marloes als opdrachtgever nogmaals bedanken dat zij dit onderzoek voor ons mogelijk gemaakt hebben. Wij vonden het leuk om dit onderzoek uit te voeren uit naam van De Boei. Daarnaast hebben we het houden van de interviews als een leerzaam en aangenaam onderdeel ervaren. De burgers en hulpverleningsinstanties waren gastvrij en open, we werden door hen warm ontvangen. We hopen van harte dat dit onderzoek en onze aanbevelingen de hulpverlening zullen optimaliseren.

Woudenberg/Veenendaal
Eline van Keulen en Dianne van Noort

Mei 2015

## Bijlage 1 Definiëring gebruikte begrippen

*Sociale context*
De sociale context omvat de mensen met wie je dagelijks intensief contact hebt, mensen die je regelmatig spreekt en mensen met wie je te maken hebt en nauwelijks spreekt. Dan denken we aan gezin, familie, buren, dorps- en kerkgenoten (Sociaal systeem, HAN, z.d.).

*Hulpverlening*
Mensen die met een bepaalde problematiek kampen geestelijk, psychisch, maatschappelijk of praktisch hulp op een deskundige wijze hulp verlenen.

*Psychologische processen*De manier waarop de geest en het gedrag van de mens verloopt.

*Kenmerkende factoren Bunschoten-Spakenburg*Medebepalende elementen waar je het dorp Bunschoten-Spakenburg aan kunt herkennen.

*Coping*De manier waarop iemand omgaat met problemen en gebeurtenissen (coping, encyclo, z.d.).

*Dorpscultuur*Gemeenschap die kleiner is dan een stad met hun eigen gewoonten en gedragsregels, godsdienst, normen en waarden, wijze van kleden en sociale omgangsvormen (cultuur, encyclo, z.d.).

*De Boei*Centrum voor welzijn en hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg.

*Cultuur Bunschoten-Spakenburg*De leefstijl van een samenleving; alle gewoonten, gedragsregels, godsdienst, normen en waarden, wijze van kleden en sociale omgangsvormen in de plaats Bunschoten-Spakenburg (cultuur, encyclo, zd.).

**Bijlage 2 Bibliografie**

Andel, A. & Weisfelt, P. (2005). *De geheimen van de groep. Het proces van het systeem en de consequenties voor individu, groep en organisatie.* Amsterdam: Boom Nelissen.

Bruijn, I. de, Elferink, J., Kruiswijk, W., Peters, A. & Scholten, C. (2013). *Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum

Delfos, M.F. (2013). *Ik ben aan ze gehecht. Over gehechtheid als een boei in nood.* Amsterdam: SWP.

De Boei, centrum voor welzijn en hulpverlening. (z.d.). Hulp aan volwassenen. Geraadpleegd van,
http://www.deboeibunschoten.nl/volwassenen

De gereformeerde kerk Bunschoten- Spakenburg, 2011-2015. Geraadpleegd van, <http://www.gkbs.nl/historie-gereformeerde-kerk-bunschoten-spakenburg>

Encyclo.nl, Nederlandse encyclopedie (z.d.). Coping. Geraadpleegd van,
http://www.encyclo.nl/begrip/coping

Encylo.nl, Nederlandse encyclopedie (z.d.). Cultuur. Geraadpleegd van,
<http://www.encyclo.nl/begrip/cultuur>

Encyclo.nl, Nederlandse encyclopedie (z.d.). Toegankelijke zorg. Geraadpleegd van,
<http://www.encyclo.nl/begrip/toegankelijke> zorg

GGZ nieuws.nl. (23 oktober 2014). Schaamte grootste belemmering bij zoeken hulp psychische problemen. Geraadpleegd van,
<http://www.ggznieuws.nl/home/schaamte-grootste-belemmering-bij-zoeken-hulp-psychische-problemen/>

Haar, ter & Zeldenrust (2013). Een onderzoek naar online hulpverlening.

HAN (z.d.). ISPB: 2. Sociale systeem. Geraadpleegd van, http://www.han.nl/onderzoek/werkveld/onderwerpen/psychiatrische-zorg/interpersoonlijke-sociaal/sociaal-%28sociaal-systeem%29/

Heijs, N. & Mur, L. (2007). *Ondersteuning mobiliseren vanuit netwerken.* Soest: Nelissen.

Holster, N. (2007). *Schaamte in groepen. Van verhullen naar onthullen.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Kalmann, G., van de Groep, S. (2011). *Altijd de beste willen zijn. Succesvolle mensen uit Bunschoten- Spakenburg.* Reproka Publishers 2011.

Mertens, M. & Vandebroek, E. (1993). *Systeemgerichte methoden in de hulpverlening. Een initiatie in het omgaan met mensen in hun netwerken.* Leuven/Apeldoorn: Garant-Uitgevers.

Muijs, A. (15 februari 2014). Spakenburgers zijn harde werkers, maar slechte praters. *De Bunschoter,* Gedownload van,http://www.solutionscenter.nl/Portals/1/media/De%20Bunschoter%2007022014.pdf

Nederlands Jeugd Instituut. (z.d.). De jeugd- en gezinsgeneralist als spil in het nieuwe jeugdstelsel. Gedownload van,
http://www.nji.nl/nl/Factsheet-generalistisch-werken.pdf

Onderwaater, A. (2013). *De onverbrekelijke band. Inleiding& ontwikkelingen in de contextuele therapie van Nagy.* Amsterdam: Pearson.

Ondernemen regio Amersfoort Bunschoten (z.d.). Geraadpleegd van, <http://ondernemen.regioamersfoort.nl/bunschoten/>

Rebergen, A. (2014, 4 september). De Boei op koers. Gedownload van, <http://www.deboeibunschoten.nl/k/n91/news/view/1043/174/visiestuk-de-boei.html>

Regas, cliënten-volg-systeem. Geraadpleegd in 2015 van,
mijn.regas.nl

Scholte, M., Sprinkhuizen, A. & Zuithof, M. (2012). *De generalist. De sociale professional aan de basis.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Tijd voor Spakenburg. (z.d.) Bunschoten-Spakenburg. Geraadpleegd van
<http://www.vvvbunschoten-spakenburg.nl>

**Bijlage 3 Interviewprotocol hulpverleningsinstanties**

**1. Doel van de interviews en de gestelde vragen/topics**Naar aanleiding van de vragen van de opdrachtgever was ons doel van de interviews allereerst zicht te krijgen op de opvatting van de hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten. Aanvullend was ons doel om door middel van de interviews een beeld te krijgen over hoe de dorpscultuur in relatie met hulpverlening wordt gezien.

De hoofd- en deelvragen die aan deze interviews gekoppeld waren, luidden als volgt:

**Hoofdvraag**Hoe beïnvloedt de sociale context de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg? Welke consequenties heeft dit voor de aanpak van de hulpverlening van de Boei?

**En deelvraag 1**
1. Wat is de opvatting van de hulpverleningsinstanties in Bunschoten-Spakenburg ten aanzien van de hulp van de sociale context van de cliënten?

**2. Criteria respondenten en sleutelfiguren**Ons kwalitatieve onderzoek bestaat uit onder andere 6 mondelinge interviews met hulpverleningsinstanties uit Bunschoten-Spakenburg. Om deze personen te kunnen selecteren zijn wij in gesprek gegaan met onze opdrachtgever. We hebben gekeken welke instanties veel contact hebben met de Boei. Daarbij hebben we zoveel mogelijk verschillende disciplines geselecteerd. Voor deze interviews hebben wij verschillende criteria opgesteld: gevestigd in Bunschoten-Spakenburg, bekend met de Boei, ze moeten beschikken over relevante informatie en ervaring hebben met het werken met cliënten waarbij de context eventueel een rol speelt. Wij willen de interviewkandidaten vooral bevragen op hun opvattingen en ervaringen.

**Respondenten**SPV’er, man
Maatschappelijk werkster, vrouw
Opvoedondersteuner, vrouw
Sociaal werker, man
Schuldhulpverlener, vrouw
Geestelijk verzorger, man

**3. Omgang met anonimiteit**In dit geval is het moeilijk om anonimiteit te waarborgen. Wij zullen van tevoren duidelijk maken dat de naam van hun discipline in het verslag zal komen te staan. Wij zullen hen echter niet bij hun naam noemen, maar spreken van ‘een medewerker van’. Zo kunnen zij deels vrijuit spreken, omdat hun eigen naam niet genoemd wordt, maar tegelijkertijd moeten zij zich wel beseffen dat het niet geheel anoniem is en wij de naam van de instelling/discipline zullen noemen. Wij zullen dit van tevoren met hen bespreken, zodat zij hiervoor hun toestemming kunnen geven.

**4. Interviewvragen hulpverleningsinstanties

Topic 1: Sociale context**

* Wat merkt u van hulp van de sociale context van de cliënten in de hulpverlening?
* In hoeverre denkt u dat de problematiek beïnvloed wordt door de sociale context?
* Wat zijn volgens u helpende of belemmerende factoren van de hulp van de sociale context in de hulpverlening?

**Topic 2: Hulpverlening**

* In ons literatuur onderzoek kwam naar voren dat burgers in een dorp vaak laat naar de hulpverlening gaan, omdat ze het eerst proberen binnen de context op te lossen. Is dit volgens u zichtbaar in de praktijk? Zo ja, hoe?
* In hoeverre is loyaliteit volgens u een bepalende factor om de stap naar de hulpverlening te zetten en transparant te zijn over de spelende problematiek?
* In hoeverre wordt de sociale context betrokken bij de hulpverlening?

**Topic 3: Bunschoten-Spakenburg**

* Ziet u verschil in de beïnvloeding van de sociale context tussen cliënten die van oorsprong uit Bunschoten-Spakenburg komen en cliënten die later in Bunschoten-Spakenburg zijn komen wonen? Zo ja, welk verschil?
* Welke plek heeft schaamte volgens u binnen deze dorpscultuur en binnen de hulpverlening?
* Het is bekend dat er in Bunschoten-Spakenburg veel familie ondernemingen zijn. Welke gevolgen heeft dit volgens u voor de hulpverlening?
* Zijn er volgens u kenmerkende factoren voor dit dorp die de hulpverlening beïnvloeden?

**Topic 4: WMO**

* Een van de bakens van de WNS is ‘’gebaseerd op de eigen kracht van de burger’’ waarbij het netwerk van de cliënt actief wordt ingezet. Wat is uw opvatting hierover en denkt u dat deze werkwijze effect zal hebben binnen deze gemeenschap?

**Topic 5: Groep**

* Binnen een groep zijn er vaak ongeschreven regels die zich uiten in een bepaald verwachtingspatroon. Welke verwachtingspatronen ziet u terugkomen bij cliënten en hoe uiten deze zich?
* Merkt u dat er sprake is van groepsdruk? Zo ja, welke invloed heeft dit volgens u op de hulpvraag en op het hulpverleningsproces van cliënten?

**Bijlage 4 Interviewprotocol burgers**

 **1. Doel van de interviews en de gestelde vragen/topics**Naar aanleiding van de vragen van de opdrachtgever was ons doel van de interviews allereerst zicht te krijgen op de aanleidingen voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen. Daarnaast wilden wij zicht krijgen op de beleving die de inwoners van Bunschoten-Spakenburg hebben over de toegankelijkheid van de hulpverlening. Aanvullend was ons doel om door middel van de interviews een beeld te krijgen over hoe de dorpscultuur in relatie met hulpverlening wordt gezien.

De hoofd- en deelvragen die aan deze interviews gekoppeld waren, luidden als volgt:

**Hoofdvraag**Hoe beïnvloedt de sociale context de toegankelijkheid van de hulpverlening in Bunschoten-Spakenburg? Welke consequenties heeft dit voor de aanpak van de hulpverlening van de Boei?

**En deelvraag 2 en 3**2. Wat zijn aanleidingen voor burgers om problemen niet meer binnen de context op te lossen, maar professionele hulp te vragen?
3. Hoe beleven inwoners van Bunschoten-Spakenburg de toegankelijkheid van de hulpverlening?

**2. Criteria respondenten en sleutelfiguren**Ons kwalitatieve onderzoek bestaat onder andere uit 8 mondelinge interviews met burgers uit Bunschoten-Spakenburg. Om deze personen te kunnen selecteren zijn wij in gesprek gegaan met onze opdrachtgever en een andere medewerker van de Boei. Zij werken al verschillende jaren in dit dorp en hebben hierdoor veel connecties opgebouwd. We hebben verschillende criteria opgesteld en aan de hand daarvan zijn de medewerkers op zoek gegaan naar geschikte interviewkandidaten. Wij willen de interviewkandidaten vooral bevragen op hun belevingen en ervaringen. De gestelde criteria waar de interviewkandidaten aan moesten voldoen zijn de volgende: leeftijdscategorie 20-80 jaar, bekend met de Boei, gemiddeld opgeleid.

**Respondenten**Vrouw, 42 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg
Vrouw, 48 jaar, van origine uit Bunschoten-Spakenburg
Man, 66 jaar, van origine uit Bunschoten-Spakenburg
Man, 80 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg
Man, 78 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg
Vrouw, 64 jaar, van origine uit Bunschoten-Spakenburg
Vrouw, 49 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg
Vrouw, 71 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg

**3. Omgang met anonimiteit**Voorafgaand aan het interview zullen wij tegen de interviewkandidaten zeggen dat we hun naam, adresgegevens en eventuele telefoonnummers niet zullen noteren. Wij zullen ook benoemen dat we wel hun leeftijd en hun beroep zullen noteren. Zij zijn hier van tevoren van op de hoogte en moeten hier toestemming voor geven. Daarnaast zullen wij tegen hen zeggen dat het gesprek wordt opgenomen en dat wij alle tekst zullen uittypen. Wij zullen hierbij ook uitleggen wat wij met deze geluidsfragmenten en teksten zullen doen.

**4. De interviewvragen**

*Allereerst leggen wij uit wat de sociale context inhoudt. Sociale context: mensen met wie u dagelijks intensief contact heeft, mensen die u regelmatig spreekt en mensen met wie u te maken heeft en nauwelijks spreekt. We denken bij sociale context aan: gezin, familie, buren, vrienden, dorpsgenoten.*

*Loyaliteit: Wanneer je een bepaalde band hebt met iemand met name familie dan wil je vaak trouw aan diegene te zijn en rekening met diegene te houden, waardoor je soms bepaalde dingen misschien niet zou zeggen/doe om die ander in bescherming te nemen.*

Wat is uw leeftijd?
Wat is uw beroep?
Waar kent u de Boei van?

**Topic 1: Sociale context**

* Hoe zou u de relatie met uw familie omschrijven? Hoe ziet dit eruit?
* Wanneer er sprake is van een bepaalde problematiek, lost u dit dan zelf op of gaat u hiermee naar familie/kennissen/vrienden?
* Voelt u zich veilig/ vertrouwd genoeg in de sociale context om zorgen of problematiek te delen?
* Merkt u dat er sprake is van een bepaalde verwachting in de familie waardoor u of anderen minder snel naar de hulpverlening stappen?
* Heeft het invloed op de familiebanden wanneer bepaalde problemen naar buiten worden gebracht?
* Welke rol speelt loyaliteit in het proces van hulp vragen en krijgen?

 **Topic 2: Soort problematiek**

* Bij welke soort problematiek zou u hulp vragen van de sociale context? En bij welke problematiek juist niet?
* Wat zijn onderwerpen die u niet snel met een hulpverlener zou bespreken? En wat is hiervan de reden?

 **Topic 3: Hulpverlening**

* Welke factoren speelde voor u een rol om de stap naar de hulpverlening niet te maken/ uit te stellen?
* Wat was voor u de doorslag om de stap naar de hulpverlening te zetten?
* Wanneer zou u iemand aanraden om professionele hulp te zoeken?
* Speelde schaamte een rol bij de aanmelding bij de hulpverlening?
* Heeft u ervaring met andere hulpverleningsinstanties dan de Boei? Zo ja, zijn er daarin dingen die u aangesproken hebben die u mist bij de Boei?

 **Topic 4: Toegankelijkheid**

* Hoe wist u de weg naar de hulpverlening te vinden?
* Hoe toegankelijk waren de hulpverleners in uw beleving?
* Wat heeft u nodig in de houding van de hulpverlener om uw verhaal kwijt te kunnen?

**Topic 5: Bunschoten-Spakenburg**

* Hoe zou u het dorp Bunschoten-Spakenburg omschrijven?
* Hoe zou u de familiebanden in dit dorp omschrijven?
* Op welke onderwerpen rust volgens u een taboe in dit dorp?
* Welke rol speelt schaamte volgens u in dit dorp?
* Voorbeeld van een verwachtingspatroon.
* Welk beeld denkt u dat mensen van buitenaf hebben over dit dorp?
* Wat betekent het voor u dat de Boei gevestigd is in de Haven?
* Heeft u het idee dat de kerk een rol kan spelen wanneer er sprake is van bepaalde problematiek of juist niet? Zo ja, welke rol?

# Bijlage 5 Werkwijze uitwerken van interviews naar resultaten

Onze werkwijze:
In eerste instantie hebben wij elke interview letterlijk uitgetypt. Vervolgens zijn wij alle niet relevante informatie weg gaan strepen. Er bleef toen een lijst met fragmenten over. Wij zijn deze fragmenten gaan labelen en wij hebben elk label een verschillende kleur gegeven. Op die manier kan je snel en makkelijk zien welke fragmenten allemaal bij elkaar horen. Vervolgens zijn wij kernlabels gaan maken, waar deze sublabels onder vallen. Voor deelvraag 1 hebben wij 4 kernlabels gemaakt. De volledige tabel met alle fragmenten inclusief code en sublabel vindt u in het bronnenboek.

Hieronder vindt u een tabel met alle sublabels en de codes die daarbij horen . De schuin- en dikgedrukte termen zijn de kernlabels en de termen met een kleurtje zijn de sublabels. Na deze tabel zullen wij de werkwijze bij deelvraag twee en drie beschrijven en ook daarvan hebben wij een tabel gemaakt.

|  |  |
| --- | --- |
| **Respondenten** | **Code** |
| SPV’er, man | 1 |
| Maatschappelijk werkster, vrouw | 2 |
| Opvoedondersteuner, vrouw | 3 |
| Sociaal werker, man | 4 |
| Schuldhulpverlener, vrouw | 5 |
| Geestelijk verzorger, man | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Label** | **Code** |
| ***Sociale context*** |  |
| - Sociaal netwerk | 1.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.23, 4.1, 4.13, 4.14, 5.1, 6.1, 6.2, 6.14, 6.16.  |
| - Helpende sociale context | 1.4, 2.4, 3.11, 4.4, 4.26, 5.3, 5.5, 5.6. |
| - Belemmerende sociale context | 2.3, 4.3, 4.5, 4.20, 5.2, 5.4, 6.4, 6.21. |
| ***Hulpverlening*** |  |
| - Sociale context betrekken | 1.14, 2.1, 2.11, 3.19, 3.32, 3.33, 4.9, 4.10, 5.11, 6.10, 6.11. |
| - Hulp vragen | 1.9, 1.11, 2.5, 2.6, 2.9, 2.22, 3.13, 3.15, 3.37, 4.6, 5.7, 5.8, 6.5. |
| - Welzijn Nieuwe Stijl | 1.27, 2.21, 2.23, 3.31, 4.24, 5.20, 6.17, 6.18. |
| ***Psychologische processen*** |  |
| - Verwachtingspatronen | 1.19, 1.28, 1.30, 2.24, 3.6, 3.18, 3.34, 3.35, 4.7, 4.28, 4.29, 5.21, 6.19, 6.22. |
| - Loyaliteit | 1.13, 2.7, 2.8, 3.16, 3.20, 4.8, 4.23, 5.9, 6.8. |
| - Schaamte | 1.18, 1.20, 1.22, 1.32, 2.14, 3.3, 3.9, 3.27, 3.28, 4.19, 5.13, 6.13. |
| - Groepsdruk | 1.8, 1.31, 2.25, 3.7, 3.36, 4.30, 5.22. |
| - Sociale controle  | 1.5, 2.12, 6.9, 6.20 |
| ***Kenmerkende factoren Bunschoten-Spakenburg*** |  |
| - Cultuur Bunschoten-Spakenburg | 1.2, 1.3, 1.10, 1.12, 1.29, 2.17, 2.20, 3.4, 3.12, 3.17, 3.22, 3.29, 4.25, 4.27, 5.14, 5.15, 5.19, 6.7. |
| - Mentaliteit | 3.5, 3.8, 3.10, 3.14, 3.25, 3.26, 3.30, 5.10. |
| - Invloed kerk | 1.7, 1.25, 2.10, 2.18, 4.2, 4.17, 4.18, 6.6, 6.12, 6.15. |
| - Van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg | 1.15, 1.16, 1.17, 2.13, 3.24, 4.12, 4.15, 4.16, 5.12. |
| - Familieondernemingen | 1.23, 1.24, 2.15, 2.16, 4.21, 4.22, 5.16, 5.17. |
| - Initiatieven  | 1.21, 1.26, 2.19, 5.18. |

Vervolgens hebben wij de interviews uitgewerkt die we gehouden hebben onder de inwoners van Bunschoten-Spakenburg. Hierbij hebben wij dezelfde werkwijze aangehouden als bij deelvraag één. Voor de beantwoording van deelvraag twee en drie hebben wij één interview gehouden. Tijdens het labelen hebben wij steeds gekeken of het fragment antwoord gaf op deelvraag twee of drie. Aan het eerste cijfer van de code ziet u of het fragment over deelvraag twee of drie gaat. Het tweede cijfer staat opnieuw voor het nummer van het interview. Zo kun je in de uitgetypte interviews snel terug vinden welke persoon deze uitspraak gedaan heeft. Het tweede cijfer staat simpelweg voor het hoeveelste fragment het is. De volledige tabel met alle fragmenten inclusief code vindt u in een andere bijlage. Hieronder opnieuw een overzichtelijke tabel met alle fragmenten per sublabel die horen bij deelvraag twee.

|  |  |
| --- | --- |
| **Respondenten** | **Code** |
| Vrouw, 42 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg | 1 |
| Vrouw, 48 jaar, van origine uit Bunschoten-Spakenburg | 2 |
| Man, 66 jaar, van origine uit Bunschoten-Spakenburg | 3 |
| Man, 80 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg | 4 |
| Man, 78 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg | 5 |
| Vrouw, 64 jaar, van origine uit Bunschoten-Spakenburg | 6 |
| Vrouw, 49 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg | 7 |
| Vrouw, 71 jaar, van origine niet uit Bunschoten-Spakenburg | 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Label**  |  |
| ***Sociale context*** |  |
| - Hulp context | 2.4.18, 2.6.10, 3.6.24, 2.7.18, 2.8.9, 2.8.10. |
| - Relatie met familie | 2.1.1, 2.1.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.6, 2.2.27, 2.2.28, 2.3.1, 2.3.22, 2.4.1, 2.4.4, 2.5.1, 2.6.1, 2.6.2, 2.6.25, 2.7.1, 2.7.2, 2.8.1, 2.8.8. |
| - Beïnvloeding van omgeving | 2.1.10, 2.3.12, 2.3.13, 2.7.7, 2.7.8, 2.7.15, 2.8.17. |
| - Hulp aanraden | 2.1.11, 2.2.20, 2.4.11, 2.5.14, 2.6.18, 2.7.19, 2.8.15. |
| ***Coping*** |  |
| - Zelf oplossen | 2.1.3, 2.2.3, 2.2.5, 2.2.10, 2.2.13, 2.3.2, 2.3.10, 2.3.15, 2.4.2, 2.5.13, 2.6.3, 2.7.3, 2.7.13, 2.7.14, 2.8.13. |
| - Problematiek delen | 2.1.5, 2.1.8, 2.2.4, 2.2.14, 2.2.29, 2.3.3, 2.3.6, 2.3.9, 2.3.21, 2.4.5, 2.4.6, 2.4.8, 2.4.12, 2.5.2, 2.5.3, 2.5.4, 2.5.5, 2.5.7, 2.5.11, 2.5.12, 2.6.5, 2.6.11, 2.6.16, 2.7.4, 2.7.11, 2.7.12, 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4, 2.8.7, 2.8.11. |
| - Hulp vragen  | 2.1.4, 2.1.7, 2.1.9, 2.2.8, 2.2.11, 2.3.4, 2.3.7, 2.3.8, 2.3.14, 2.4.3, 2.4.7, 2.4.10, 2.5.6, 2.5.17, 2.6.6, 2.6.7, 2.6.9, 2.6.13, 2.6.15, 2.6.17, 2.7.16, 2.7.17, 2.7.29, 2.8.5, 2.8.12. |
| ***Psychologische processen*** |  |
| - Loyaliteit | 2.1.6, 2.2.7, 2.3.5, 2.5.10, 2.7.9, 2.7.10. |
| - Schaamte | 2.1.12, 2.2.16, 2.2.21, 2.2.30, 2.3.24, 2.4.22, 2.5.15, 2.6.28, 2.6.29, 2.7.20, 2.7.33, 2.8.6, 2.8.16. |
| ***Dorpscultuur*** |  |
| - Verwachtingspatronen | 2.1.17, 2.1.19, 2.1.20, 2.3.25, 2.5.27, 2.7.5, 2.7.31, 2.7.34. |
| - Taboe | 2.1.18, 2.2.9, 2.3.23, 2.4.21, 2.5.24, 2.5.25, 2.6.26, 2.7.32, 2.8.24. |
| - Kerk | 2.1.23, 2.1.24, 2.2.12, 2.5.22, 2.5.31, 2.6.27, 2.6.31, 2.8.26. |

En de tabel die hoort bij deelvraag 3:

|  |  |
| --- | --- |
| **Label** | **Code** |
| - Cultuur Bunschoten-Spakenburg | 3.1.16, 3.1.21, 3.2.26, 3.2.31, 3.3.20, 3.3.26, 3.3.27, 3.4.9, 3.4.17, 3.4.19, 3.4.20, 3.5.20, 3.5.21, 3.523, 3.5.26, 3.5.28, 3.7.6, 3.7.35, 3.8.20, 3.8.21, 3.8.22, 3.8.23. |
| ***Hulpverlening*** |  |
| - Weg naar hulpverlening vinden | 3.3.16, 3.4.14, 2.6.4, 2.6.20, 3.8.18. |
| -Voorwaarden | 3.2.17, 3.4.16, 3.6.23, 3.7.28. |
| Houding hulpverleners | 3.1.15, 3.2.15, 3.2.25, 3.3.11, 3.3.19, 3.4.15, 3.5.8, 3.5.19, 3.6.14, 3.6.22, 3.7.21, 3.7.23, 3.7.24, 3.8.14, 3.8.19. |
| ***De Boei*** |  |
| - Toegankelijkheid | 3.2.18, 3.2.24, 3.3.18, 3.4.13, 3.5.16, 3.5.18, 3.5.30, 3.6.21. |
| - Bekendheid | 3.1.13, 3.2.23, 3.3.17, 3.7.22, 3.7.25, 3.7.38. |
| - Locatie | 3.1.22, 3.2.32, 3.2.33, 3.2.34, 3.3.28, 3.4.23, 3.5.29, 3.6.30, 3.7.36, 3.8.25. |
| - Tips | 3.2.19, 3.2.22, 3.2.35, 3.3.29, 3.4.24, 3.6.19, 3.7.26, 3.7.27, 3.7.30, 3.7.37, 3.7.39. |