

FAMILY-CENTERED CARE

Het gezinsgericht werken in een kinderziekenhuis

DAMARIS GIERVELD
ANNEMARIE VAN TRIGT

Wilhelmina Kinderziekenhuis
Christelijke Hogeschool Ede | Maatschappelijk werk en dienstverlening
mei 2017

"Families are, whenever possible, the primary and ultimate directors of and decision makers in the caregiving process."

(Epley, Summers, & Turnbull, 2010, p. 71)

COLOFON

<i>Auteurs</i>	Damaris Gierveld Annemarie van Trigt
<i>Opdrachtgever</i>	Wilhelmina Kinderziekenhuis Utrecht
<i>Werkveldbegeleiders</i>	Arend Groot Jet Strijker-Kersten
<i>Opleiding</i>	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede
<i>Afstudeerbegeleider</i>	Jaap de Jong
<i>Eerste beoordelaar</i>	Aletta Simons-Karels

© 2017, Gierveld en Van Trigt

Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

SAMENVATTING

Voor de maatschappelijk werkers in het Wilhelmina Kinderziekenhuis is er een noodzaak om gezinsgericht te werken. Dit komt enerzijds door de strategie van 'Family-Centered Care' die in het ziekenhuis is ingevoerd. Anderzijds komt deze urgentie vanuit de huidige ontwikkeling in de zorg van Nederland. Er bestaat echter onduidelijkheid over wat de maatschappelijk werkers onder het gezinsgericht werken verstaan en hoe zij dit toepassen. In dit onderzoek staat de vraag centraal: *Welke kansen liggen er voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers in het WKZ volgens de literatuur en betrokkenen en hoe kan het gezinsgericht werken geoptimaliseerd worden?* Dit onderzoek heeft als doel om inzicht te geven in bovenstaande vraag.

Voor dit onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van literatuur. Uit dit literatuuronderzoek komt naar voren dat het gezinsgericht werken in Nederland vrij nieuw is en samen te vatten is in de volgende vier kernconcepten: 'respecteren van het gezin', 'erkennen en versterken van eigen kracht van het gezin', 'transparant werken' en 'samenwerken met het gezin'. Het gezinsgericht werken heeft hiermee tot doel dat gezinnen weer competent, zelfvoorzienend en onafhankelijk worden en zo weer controle krijgen over hun leven. Voor het toepassen van het gezinsgericht werken, is het van belang om bovenstaande kernconcepten te onderschrijven als maatschappelijk werker. Per kernconcept worden in dit verslag verschillende methoden aangereikt die het gezinsgericht werken ondersteunen. Het maken van een plan voor de begeleiding, waarin doelen worden opgesteld, is hierin een belangrijke en steeds terugkerende methode.

Naast de literatuurstudie hebben wij interviews gehouden met de maatschappelijk werkers van het WKZ. Uit deze interviews komt naar voren dat er verschillende definities bestaan over het gezinsgericht werken en dat deze niet altijd in lijn zijn met de definitie vanuit de literatuur. De waarden en normen van de maatschappelijk werkers met betrekking tot de begeleiding zijn daarentegen juist wel in lijn met de uitgangspunten vanuit de literatuur. In het toepassen van gezinsgericht werken zijn overeenkomsten. Zo werken veel maatschappelijk werkers transparant door het geven van informatie over het zorgproces. Ook zijn er verschillen. Zo neemt een deel van de maatschappelijk werkers in de samenwerking met het gezin soms de regie over, terwijl een ander deel dit bewust niet doet.

Uit het literatuuronderzoek en de interviews komen een aantal kansen naar voren die het gezinsgericht werken kunnen optimaliseren. Deze kansen beschrijven wij op micro-, meso- en macroniveau. Een belangrijke kans op microniveau is het hebben van een heldere definiëring van het gezinsgericht werken voor de maatschappelijk werkers. De beschreven kansen vormen een opstap naar de aanbevelingen. Eén van de aanbevelingen is het vormen van een visie door het team maatschappelijk werk, die ieder kan onderschrijven. Een andere aanbeveling is om in enkele intervisiebijeenkomst het gezinswerken centraal te stellen, zodat de maatschappelijk werkers in gesprek gaan over de overeenkomsten en verschillen in het toepassen van gezinsgericht werken. In de discussie beschrijven wij een aanbeveling voor vervolgonderzoek.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	3
Woord vooraf.....	5
Inleiding	6
Hoofdstuk 1 – Methodologie	7
1.1 Aanleiding en probleembeschrijving.....	7
1.2 Hoofdvraag en deelvragen.....	8
1.3 Verantwoording onderzoeksmethoden.....	9
1.4 Doelstellingen, doelgroep en resultaten.....	12
Hoofdstuk 2 – Gedachtegoed en methoden volgens literatuur.....	14
2.1 Literatuur over gezinsgericht werken	14
2.2 Methoden voor gezinsgericht werken	18
2.3 Conclusie.....	26
Hoofdstuk 3 – Visie en toepassing van maatschappelijk werkers	28
3.1 Definitie en Visie van maatschappelijk werker	28
3.2 Toepassing door maatschappelijk werker.....	30
3.3 Toepassing door collega's.....	39
3.4 Conclusie.....	41
Hoofdstuk 4 – Kansen op basis van literatuur en betrokkenen.....	43
4.1 Kansen op microniveau.....	43
4.2 Kansen op mesoniveau	45
4.3 Kansen op macroniveau.....	47
4.4 Conclusie.....	49
Hoofdstuk 5 – Conclusie, aanbevelingen, discussie en evaluatie.....	50
5.1 Beantwoording hoofdvraag	50
5.2 Aanbevelingen	52
5.3 Discussie	53
5.4 Evaluatie	55
Bibliografie.....	57
Bijlage 1 – Interviewprotocol	61
Bijlage 2 – Labelsysteem	64
Bijlage 3 – Inhoudsopgave bronnenboek.....	66

WOORD VOORAF

Gedurende onze studieloopbaan tot maatschappelijk werkers hebben wij de ontwikkelingen van de zorg in Nederland meegekregen. Toen wij in het Wilhelmina Kinderziekenhuis (verder WKZ genoemd) in gesprek raakten over het gezinsgericht werken, maakte dit ons nieuwsgierig. Wij verdiepten ons erin en ontdekten dat het gezinsgericht werken verder gaat dan het oplossingsgericht werken en systeemgericht werken. Van dit nieuwe gedachtegoed raakten wij enthousiast.

‘Gezinsgericht werken’, dat is het thema van de scriptie die voor u ligt. Het onderzoek is uitgevoerd onder de maatschappelijk werkers van het WKZ. De scriptie is geschreven in het kader van ons afstuderen aan de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede. De leidinggevenden van de afdeling maatschappelijk werk van het WKZ zijn onze opdrachtgevers. Wij zijn van januari 2017 tot mei 2017 bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van de scriptie.

Bij de totstandkoming van de scriptie hebben een aantal personen een belangrijke rol gespeeld. Van hen willen wij allereerst Jaap de Jong bedanken. Hij heeft ons vanaf de beginfase van de scriptie tot aan het eindproduct begeleid en heeft het conceptproduct telkens van feedback voorzien. Ook de opdrachtgevers van het WKZ, Arend Groot en Jet Strijker, willen wij bedanken voor de begeleiding. Wij hebben veel van hen geleerd.

Wij hopen dat u net als ons nieuwsgierig en enthousiast raakt over het gezinsgericht werken en wensen u veel plezier bij het lezen van onze scriptie.

Damaris Gierveld
Annemarie van Trigt

INLEIDING

Per 1 januari 2015 is de zorg in Nederland veranderd. Het kabinet wil dat mensen langer thuis wonen en meer zelf doen. Onder meer zelf doen wordt verstaan dat hulpbehoevenden meer zelfredzaamheid ontwikkelen en eigen regie krijgen. In het WKZ is een strategie bedacht die overeenkomt met deze ontwikkeling in de maatschappij. In die strategie wordt er gesproken over Family-Centered Care. Family-Centered Care is een Amerikaanse equivalent van de Nederlandse term 'gezinsgericht werken'. Bij gezinsgericht werken is de zorg niet gericht op de ziekte of het probleem, maar gericht op de persoon, met het gezin en gemeenschap als context. Daarbij gebeurt het verlenen van de zorg in samenwerking met het gezin. Onder het 'gezin' wordt de directe omgeving van de persoon verstaan en kan daarom een andere samenstelling aannemen dan alleen vader, moeder en kinderen. Massimo Pettoello-Mantovani, Angelo Campanozzi, Luigi Maiuri en Ida Giardino benadrukken het belang van het gezinsgericht werken in een kinderziekenhuis. De kinderen en hun gezinnen zitten in een potentiële crisis en hebben te maken met een opname, die invloed heeft op hun gevoel van autonomie en zelfredzaamheid (Luigi, Angelo, Massimo, & Ida, 2009, pp. 4–5).

In opdracht van Jet Strijker-Kesteren, hoofd subafdeling Medische Psychologie en Maatschappelijk Werk, en Arend Groot, disciplinehoofd Maatschappelijk Werk, kijken wij in deze scriptie naar het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers. De hoofdvraag van onze scriptie is: *Welke kansen liggen er voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers in het WKZ volgens de literatuur en betrokkenen en hoe kan dit gezinsgericht werken geoptimaliseerd worden?* Om de hoofdvraag te beantwoorden hebben wij de volgende deelvragen opgesteld:

1. Wat zegt de literatuur over gezinsgericht werken en welke methoden worden er aangereikt?
2. Wat verstaan de maatschappelijk werkers van het WKZ onder gezinsgericht werken en hoe wordt het door hun toegepast?
3. Welke kansen liggen er voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers van het WKZ en wat vraagt het van de organisatie om die kansen te benutten?

Zoals in de deelvragen naar voren komt, hebben wij voor ons onderzoek geput uit zowel de literatuur als interviews met de maatschappelijk werkers.

LEESWIJZER

Onze scriptie kent dezelfde opbouw als de deelvragen en start met een uiteenzetting van de methodologie van ons onderzoek (hoofdstuk 1). In hoofdstuk 2 beschrijven wij wat de literatuur zegt over het gezinsgericht werken en welke methoden daarbij worden aangereikt. In hoofdstuk 3 beschrijven wij wat de maatschappelijk werkers verstaan onder en hoe zij vormgeven aan het gezinsgericht werken. In hoofdstuk 4 laten wij zien welke kansen er gevonden zijn voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers en wat dit onder andere vraagt van de organisatie. In hoofdstuk 5 geven wij, tot slot, antwoord op de hoofdvraag door het schrijven van de conclusies en aanbevelingen.

Aan het eind van het lezen van deze scriptie weet de lezer welke kansen er liggen voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers in het WKZ en hoe dit geoptimaliseerd kan worden.

HOOFDSTUK 1 – METHODOLOGIE

In dit hoofdstuk beschrijven wij de methodologie achter de totstandkoming van dit onderzoek. In paragraaf 1.1 verwoorden wij de aanleiding en de probleembeschrijving. In paragraaf 1.2 beschrijven wij de hoofdvraag en deelvragen. In paragraaf 1.3 beschrijven wij de onderzoeksmethoden. In paragraaf 1.4 verwoorden wij de doelstellingen, de doelgroep en de resultaten.

1.1 AANLEIDING EN PROBLEEMBESCHRIJVING

1.1.1 ONTWIKKELING ZORG NEDERLAND

Het huidige zorgstelsel in Nederland ondergaat fikse veranderingen, mede vanwege de explosieve stijgingen van zorgkosten. Sinds 2001 is de gezondheidszorg de grootste kostenpost, met bijna 75 miljard euro. Dit is 30 procent van de Rijksoverheidsuitgaven (Atlante, 2013). Met ingang van 1 januari 2015 is de zorg in Nederland veranderd. Zo is de Wet maatschappelijke ondersteuning ingevoerd. De Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna Wmo genoemd) is in het leven geroepen om mensen weer in hun eigen kracht te zetten. Dit gebeurt door te kijken naar wat zij zelf kunnen, met hulp van hun eigen omgeving en eventueel met professionele ondersteuning. In de handreiking van Movisie staat beschreven dat de Wmo een beroep doet op de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de burger. In geval van hulpverlening bij gezinsproblematiek moet de regie meer bij het gezin zelf komen te liggen, zodat er zelfredzaamheid ontstaat en gezinnen minder afhankelijk zijn van de hulpverlening. In verband met de bezuinigingen, is deze zelfredzaamheid van groot belang. Om als een professional uitvoering te geven aan de doelstellingen van de Wmo, zijn er vijf kwaliteitskenmerken beschreven waaraan moet worden voldaan. De vijf kwaliteitskenmerken zijn: versterken van de eigen kracht, vraaggericht werken, binden en verbinden, integraal werken en signaleren/agenderen (Movisie, 2013, p. 5). Zichtbaar wordt dat ontwikkeling in Nederland kansen biedt voor het maatschappelijk werk in het WKZ om de zorg te actualiseren.

1.1.2 STRATEGIE UMC – WKZ

In de nieuwe strategie van het UMC Utrecht ligt het accent op het leggen van de verbinding met de patiënt en andere stakeholders. In het WKZ wordt gesproken over het profileren van de Family-Centered Care (wordt voortaan gezinsgericht werken genoemd) (Utrecht, 2016, p. 1). In het *Journal of Family Social Work* conceptualiseren Pamela Epley, Jean Ann Summers & Ann Turnbull dit begrip: *"Family choice referred to the organization and provision of services in accordance to families' wishes and choices. In family service delivery, families are, whenever possible, 'the primary and ultimate directors of and decision makers in the caregiving process'"* (Epley, Summers, & Turnbull, 2010, p. 71). Hier schrijft men dat ouders de primaire en ultieme bestuurders zijn van het zorgtraject. De keuzes en wensen van families staan centraal.

In het WKZ moet het gezinsgericht werken concreet vorm krijgen door vier niveaus: het ervaringsniveau, het klinisch microniveau, het organisatie niveau en de omgeving. In het ervaringsniveau staat het delen van informatie en aanmoedigen met de patiënt centraal. In het klinisch microniveau wordt er gesproken over het opnemen van patiënt en gezin als adviseur in teams voor de kwaliteitsverbetering (Dunst & Trivette, 2009, p. 1). Het organisatieniveau staat stil bij het belang van de stem van de patiënt en familie wat betreft kwaliteitsverbetering en beleidsplanning van de hele organisatie. Tot slot staat het niveau

van de omgeving stil bij de inbreng van patiënten in de landelijke ontwikkelingen ten aanzien van het beleid en het onderwijs (Curley et al., 2012, p. 1133). Uit onderzoek blijkt onder andere dat het gezinsgericht werken leidt tot meer patiënttevredenheid, kortere opnameduur, vermindering van angst en stress bij kind en ouders, meer zelfvertrouwen en beter probleemoplossend vermogen van kind en ouders (Sheridan, Warnes, Cowan, Schemm, & Clarke, 2004, p. 7). Het gezinsgericht werken biedt in deze zin kansen voor het WKZ en zo ook voor het maatschappelijk werk om de zorg te optimaliseren.

1.1.3 CONTEXT EN ACHTERGROND MAATSCHAPPELIJK WERK IN HET WKZ

Het maatschappelijk werk is ingebed in het patiëntenzorgbeleid van het UMC en onderdeel van de afdeling ontwikkelingsgerichte zorg. Een maatschappelijk werker is verbonden aan vaste afdelingen van het WKZ en maakt onderdeel uit van een multidisciplinair behandelteam. Dit houdt in dat er vanuit verschillende disciplines wordt samengewerkt, waarbij valt te denken aan een samenwerking tussen artsen, verpleegkundigen en maatschappelijk werkers (Scholte, Leur, & Brink, 2007, p. 7). Het maatschappelijk werk van het WKZ kan getypeerd worden als een professionele vorm, wanneer wij kijken naar de organisatiestructuren van Mintzberg. In een professionele organisatievorm worden de werkzaamheden door hooggeschoolde professionals uitgevoerd. Werkzaamheden lopen via procedures die complex, maar meestal gestandaardiseerd zijn (Wilde, 1990, pp. 283–300). Kenmerkend aan de professionele organisatiestructuur is de focus op de uitvoerende professionals (Stapper, 2012). De maatschappelijk werkers zijn hier de uitvoerende professionals. Om doelen te bereiken in het maatschappelijk werk van het WKZ wordt een beroep gedaan op zelfstandigheid en controle van resultaten.

1.1.4 PROBLEEMSTELLING

Met de invoering van de nieuwe strategie in het WKZ, waarbij de eerder genoemde vier niveaus spelen, heeft het team maatschappelijk werk een presentatie gehad over het gezinsgericht werken. In deze presentatie werd de aanleiding, de uitvoering en de verwachtingen van de strategie voor het gehele WKZ uitgelegd. Ook zijn er in het WKZ enkele initiatieven geweest, waarvan het team maatschappelijk werk op de hoogte is gebracht of actief bij is betrokken. In een gesprek met Arend Groot en Jet Strijker kwam naar voren dat de eerder beschreven strategie ook in de uitvoering van het maatschappelijk werk van groot belang is, maar nog geen concrete vorm heeft aangenomen.

Samenvattend is er vanuit het WKZ en de actuele ontwikkeling in de zorg de noodzaak om gezinsgericht te werken, maar bestaat er onduidelijkheid over wat de maatschappelijk werkers hieronder verstaan en hoe zij dit toepassen. Ook is niet duidelijk welke kansen er zijn om het gezinsgericht werken eventueel te optimaliseren. Samen met de opdrachtgever is besloten om antwoord te geven op bovenstaande punten door middel van dit onderzoek.

1.2 HOOFDVRAAG EN DEELVRAGEN

1.2.1 HOOFDVRAAG

Welke kansen liggen er voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers in het WKZ volgens de literatuur en betrokkenen en hoe kan dit gezinsgericht werken geoptimaliseerd worden?

1.2.2 DEELVRAGEN

1. Wat zegt de literatuur over gezinsgericht werken en welke methoden worden er aangereikt?
2. Wat verstaan de maatschappelijk werkers van het WKZ onder gezinsgericht werken en hoe wordt het door hen toegepast?
3. Welke kansen liggen er voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers van het WKZ en wat vraagt het van de organisatie om die kansen te benutten?

1.3 VERANTWOORDING ONDERZOEKSMETHODEN

1.3.1 TYPE ONDERZOEK

Voor de uitvoering van ons onderzoek hebben wij gewerkt volgens een kwalitatieve en beschrijvende onderzoeksopzet. Het is een beschrijvend onderzoek, omdat het hanteren van methoden met betrekking tot het gezinsgericht werken door maatschappelijk werkers in kaart is gebracht. Het onderzoek omvat twee kwalitatieve onderzoeksmethoden, namelijk literatuuronderzoek en interviews. In de onderstaande sub paragrafen worden deze onderzoeksmethoden verder uitgewerkt.

1.3.2 LITERATUURONDERZOEK

Voor het onderzoeken van de term 'gezinsgericht werken' en onderzoek naar de kansen voor het maatschappelijk werk in het WKZ hebben wij gebruik gemaakt van literatuur. Bij het beschrijven van de kansen, hebben wij de informatie uit de interviews naast de literatuur gelegd.

Wij hebben documenten verzameld via de zoekmachine Laelaps in BOLAS. wij hebben zowel op het gewone 'web' gezocht als in (vak)specifieke databanken. Kennisbanken die wij daarin raadpleegden zijn onder andere: de HBO Kennisbank, Movisie en ERIC. Ook hebben wij literatuur verzameld uit bibliotheken, waaronder de Koninklijke Bibliotheek in Den Haag. Daarnaast hebben wij literatuur ontvangen van onze opdrachtgever in het WKZ. De bronnen die wij hebben verzameld, bestaan met name uit thesen en artikelen.

SELECTIECRITERIA LITERATUUR

Bij het verzamelen van bronnen hebben wij voorwaarden gesteld aan de datum van publicatie. Wij hebben bronnen gebruikt die zijn gepubliceerd in en na 2010. Vanuit de opdrachtgever hebben wij een aantal artikelen aangereikt gekregen, die eerder gepubliceerd zijn. Om de achtergrond en noodzaak van het onderzoek te begrijpen, hebben wij deze bronnen toch opgenomen. Daarnaast hebben wij gebruik gemaakt van bronnen eerder dan 2010 wanneer er sprake is van een bron die niet aan verandering onderhevig is, bijvoorbeeld een eerder ontwikkelde methodiek.

Voor het zoeken van kwalitatief hoogwaardige bronnen hebben wij, al dan niet in combinatie, gebruik gemaakt van de volgende kernwoorden: gezinsgerichte zorg, gezinsgericht werken, Family-Centered Care, Trends in Family-Centered Conceptualizations, familie gerichte zorg, Parent Presence, Parent Empowerment en medisch maatschappelijk werk. Naast de kernwoorden hebben wij ook gezocht op personen die een belangrijke rol spelen in de literatuur met betrekking tot het gezinsgericht werken, waaronder Margriet Hielkema. Voor verdere informatie verwijzen wij naar de 'rapportage zoekstrategie' in het bronnenboek.

RISICO'S LITERATUUR

De term gezinsgericht werken, is een vrij nieuwe term in Nederland. Hiervan zijn minder bronnen te vinden dan van de term Family-Centered Care. Dit betekent dat wij veel te maken hebben gehad met Engelstalige bronnen. Aangezien Nederlands onze moedertaal is en wij in Engels niet bijzonder goed zijn onderlegd, zagen wij hier een risico. In het onderzoek zou het voor kunnen komen dat wij Engelstalige bronnen niet volledig juist interpreteerden. Wij hebben op dit risico ingespeeld door de interpretaties met elkaar en onze opdrachtgever te bespreken. Zo nu en dan hebben wij ook gebruikt gemaakt van een woordenboek Engels-Nederlands, bij twijfel over de vertaling.

1.3.3 INTERVIEW

Voor de beantwoording van deelvraag twee en drie, hebben wij gebruik gemaakt van interviews. Dit hebben wij gedaan bij de deelvragen die gaan over wat de maatschappelijk werkers verstaan onder het gezinsgericht werken, hoe zij dit toepassen en waar de kansen voor hen liggen om het gezinsgericht werken te optimaliseren.

TYPE INTERVIEW

De interviews hebben wij individueel afgenomen, omdat de maatschappelijk werkers individueel werken en dit voor het maken van afspraken makkelijker was. Op één interview na zijn alle interviews mondeling in een spreekkamer afgenomen. Eén interview is telefonisch afgenomen. Wij hebben voor deze vormen gekozen omdat het mogelijkheden bood voor het verduidelijken van onze vragen (Baarda, 2013, p. 159).

Tijdens de interviews hebben wij gebruik gemaakt van het halfgestructureerd interviewmodel. Hierbij liggen niet alleen de topics, maar ook de belangrijkste vragen vast (Baarda, 2013, p. 150). Wij hebben gebruikt gemaakt van het halfgestructureerd interviewmodel, zodat wij waar nodig konden doorvragen en van de interviewvolgorde konden afwijken. In tegenstelling tot wat gebruikelijk is bij een halfgestructureerd interviewmodel, hebben wij besloten om niet de belangrijkste vragen maar de topics vast te leggen in het interviewprotocol. Per topic hebben wij wel een voorbeeldvraag opgesteld als hulpmiddel. Wij hebben hiertoe besloten omdat wij anders veel vragen hadden waardoor er weinig ruimte was voor gesprek. Wij hebben de topics opgedeeld in sleutelwoorden, en in het protocol is te zien dat sommige sleutelwoorden onderstreept zijn. De onderstreepte sleutelwoorden geven aan dat deze in elk interview aan bod moesten komen. Op die manier hadden wij de mogelijkheid om een aantal uitkomsten met elkaar te vergelijken

In bijlage 1 is het interviewprotocol terug te vinden. De validiteit van het protocol is getoetst door het meerdere malen voor te leggen aan de opdrachtgever, die heeft aangegeven dat de topics en sleutelwoorden volledig aansluiten bij het onderzoek.

SELECTIECRITERIA

Het team maatschappelijk werk van het WKZ bestaat uit twaalf maatschappelijk werkers. Op het moment van de interviews waren er elf maatschappelijk werkers werkzaam, omdat één maatschappelijk werker langdurig ziek was. Om die reden hebben wij, in overleg met de opdrachtgever, besloten de werkzame maatschappelijk werkers te interviewen.

Na dit besluit hebben wij een formulier met data en tijden opgesteld waarop de maatschappelijk werkers zich konden inschrijven op een moment die hen uitkwam. Een van de begeleiders uit het WKZ

heeft ons geholpen door bij de maatschappelijk werkers langs te gaan met dit formulier en het ingevuld te retourneren naar ons. Vervolgens hebben wij ter bevestiging van de afspraak een mail verzonden naar de maatschappelijk werkers die wij zouden interviewen. Bij die bevestigingsmail hebben wij een bijlage gestuurd met daarin het interviewprotocol zonder topics en extra informatie over de interviews. De bevestigingsmail en de bijlage met extra informatie zoals wij die in zijn algemeenheid hebben opgesteld, zijn te vinden in het bronnenboek. Zie bijlage 3 voor de inhoudsopgave van het bronnenboek. Aan het begin van het interview hebben wij de maatschappelijk werkers steeds gevraagd of zij nog vragen en opmerkingen hadden over de extra informatie uit de bijlage van de bevestigingsmail. Na afloop van het interview hebben wij de uitgewerkte transcripten naar de maatschappelijk werkers gestuurd met waar nodig een verduidelijkende of verdiepende vraag. Wij stuurden de transcripten toe, zodat zij konden terug lezen wat er was besproken in de interviews. De maatschappelijk werkers konden zo eventuele aanpassingen of aanvulling aanbrengen of een akkoord geven op de inhoud. Wanneer wij geen reactie kregen op de mail met het transcript, hebben wij nog een tweede mail gestuurd ter herinnering. Zo kregen wij op elk transcript een akkoord, voordat wij verder gingen met de analyse.

ANALYSE INTERVIEWS

De interviews zijn opgenomen in geluidsbestanden met het oog op de betrouwbaarheid en voor het gemak van het uitwerken en analyseren. De opnames hebben wij teruggeluisterd en woordelijk getranscribeerd. Ook hebben wij de uitspraken woordelijk verwerkt in plaats van letterlijk, omdat voorafgaand aan het transcriberen duidelijk werd dat dit geen toegevoegde waarde had voor de inhoud van de resultaten. Na het transcriberen hebben wij de transcripten teruggestuurd naar de respondenten, zodat zij deze konden doorlezen en controleren op inhoud om uiteindelijk een akkoord te geven.

Voor de analyse van de interviews, hebben wij de belangrijke en relevante fragmenten uit de interviews gehaald. Aan de hand van het labelproces zoals beschreven door Baarda hebben wij een eigen labelprocedure ontwikkeld. Zo hebben wij ervoor gekozen om de relevante fragmenten uit te lichten en te markeren waardoor de niet-relevante informatie naar de achtergrond verdween. Deze uitspraken hebben wij ontleed door ze te voorzien van een label en een fragmentcode (Baarda, 2013, p. 208). De fragmenten zijn gemarkeerd in het transcript en voorzien van een fragmentcode, welke beide terug te vinden zijn in het transcript. De fragmenten hebben wij gelabeld in overeenstemming met het labelsysteem. Het labelsysteem is te vinden in bijlage 2. In het labelsysteem is te zien hoe wij de topics hebben vertaald naar labels en kernlabels. Onder de tabel met het labelsysteem hebben wij een tabel gemaakt met daarin de definities van de kernlabels.

Vanuit het labelen van de fragmenten in de transcripten, hebben wij de fragmenten per transcript geplaatst in een daarvoor ontwikkelde labeltool die samenwerkt met het databaseprogramma Microsoft Access. Dit programma hebben wij gebruikt omdat het geschikt is voor het zorgvuldig analyseren van de data. Het programma biedt de mogelijkheid om eerst een overzicht te maken van alle interviews, respondentenummers en andere belangrijke gegevens over het interview. Wanneer je vervolgens klikt op een interview komt er een pop-up waarin het mogelijk is om fragmenten in te voeren. Achter de fragmenten hebben wij, in overeenstemming met het labelsysteem, steeds het bijbehorende topic, label en kernlabel ingevuld. Na het invoeren van alle fragmenten per interview, hebben wij het programma gebruikt om per label de relevante fragmenten te selecteren. Deze selectie hebben wij gebruikt voor de beantwoording van de deelvragen. Wij verwijzen naar de fragmenten door in de tekst de fragmentcodes tussen haakjes te plaatsen. Het cijfer voor de punt staat voor de respondent. De

driecijferige code achter de punt staat voor het fragment. De fragmentcodes zorgen ervoor dat de geschreven tekst te snel terug te vinden is.

RISICO'S

In het plan van aanpak dat wij voorafgaand aan ons onderzoek schreven, noemden wij een aantal mogelijke risico's. Wij hadden als risico genoemd dat de maatschappelijk werkers niet voldoende tijd zouden hebben voor de interviews. Daarbij benoemden wij dat de maatschappelijk werkers vele taken hebben en dat het mogelijk is dat ons onderzoek minder hoog op hun prioriteitenlijst zou staan, wat mogelijk invloed zou hebben op het maken van een afspraak. Doordat de opdrachtgever heeft toegezegd dat de maatschappelijk werkers tijd zouden krijgen om mee te werken aan ons onderzoek, is er op dit risico ingespeeld. De maatschappelijk werkers waren op de hoogte van ons onderzoek en het belang ervan. Slechts een enkeling gaf aan het druk te hebben en het liever korter dan een uur te houden.

Ook van de geschiedenis uit de stageperiode van Annemarie hebben wij geen hinder ondervonden. Dankzij haar bekendheid met de maatschappelijk werkers was het voor ons juist makkelijk om contact te maken met hen. Hier hebben wij profijt van gehad tijdens de begeleidingsmomenten. Zo werd af en toe gerefereerd naar kennis vanuit haar stage. Tijdens de interviews heeft Annemarie haar geschiedenis in verband met haar stage benoemd naar de maatschappelijk werkers toe en zich zakelijk, maar nieuwsgierig opgesteld.

1.4 DOELSTELLINGEN, DOELGROEP EN RESULTATEN

1.4.1 DOELSTELLINGEN

Voorafgaand aan ons onderzoek hebben wij een drietal doelen opgesteld. Deze doelen zijn gekoppeld aan de drie deelvragen, die zijn beschreven in paragraaf twee. Hieronder staan de doelen weergegeven.

Doelstelling 1: Aan het eind van het literatuuronderzoek, en de verdieping in de strategie van het WKZ, hebben wij kennis over het gedachtegoed rond en de methoden van het gezinsgericht werken.

Doelstelling 2: Na het afnemen en analyseren van de interviews hebben wij inzicht in hoe het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers wordt toegepast, en vanuit welk theoretisch kader zij dat doen. Ook hebben wij inzicht in de wijze waarop de strategie van het WKZ invloed heeft op het gezinsgericht werken binnen het maatschappelijk werk.

Doelstelling 3: Na het afnemen en analyseren van de interviews hebben wij inzicht in welke kansen er zijn om het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers van het WKZ te optimaliseren. Ook weten wij waar de kansen liggen voor de organisatie om hieraan bij te dragen.

1.4.2 DOELGROEP

De maatschappelijk werkers van het WKZ vormen de doelgroep die wij onderzoeken. Ook zijn zij de beoogde lezers van ons onderzoeksverslag. Hieronder volgt een beschrijving van de maatschappelijk werkers in het WKZ.

De maatschappelijk werkers hebben een drietal kerntaken. Allereerst het (preventief) begeleiden en behandelen van (dreigende) psychosociale problematiek bij zowel de patiënt als het patiëntsysteem,

ten gevolge van het ziektebeeld, de opname of de behandeling. Ten tweede het bevorderen van re-integratie van de patiënt nadat het ziektebeeld is vastgesteld of na ontslag uit het WKZ. Ten derde het verbeteren van het algeheel welbevinden van de patiënt en diens naasten.

Deze drie kerntaken voeren de maatschappelijk werkers uit in de begeleiding aan de ouders. Volgens Alice van der Pas is het werken met ouders en met gezinnen in de praktijk met elkaar verstrengeld (Van der Pas, 2006, p. 58). Met andere woorden: de maatschappelijk werkers begeleiden de ouders maar indirect ook de kinderen.

Het team bestaat uit twaalf maatschappelijk werkers, die beschikken over een HBO- of WO-diploma. In het team zijn onder andere het afdelingshoofd en de teamleider ook uitvoerend betrokken. De maatschappelijk werkers zijn aangesloten bij verschillende afdelingen. Dit betekent dat zij, afhankelijk van de casus, veelal onafhankelijk werken maar tegelijk wel samen als team de verantwoordelijkheid dragen voor het zorgproces. De maatschappelijk werkers maken wel deel uit van het multidisciplinaire behandelteam. Dit team bestaat uit alle medewerkers van de afdeling. Hierbij valt te denken aan de artsen, de verpleegkundigen en de maatschappelijk werkers.

1.4.3 AFBAKENING

Het onderzoek is erop gericht inzicht te geven in hoe de maatschappelijk werkers binnen het WKZ het gezinsgericht werken toepassen in de begeleiding. Wij hebben ervoor gekozen om de hele begeleiding te onderzoeken en niet toe te spitsen op één onderdeel daarvan. Dit heeft te maken met de begeleiding die in de meeste gevallen kortdurend is.

1.4.4 RESULTATEN

Het onderzoek is gericht op het in kaart brengen van het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers van het WKZ en het theoretisch model waarop zij hun werkwijze baseren.

De uitkomst van het literatuuronderzoek naar het gezinsgericht werken is een studie over en weergave van het gedachtengoed rond en de aangereikte methoden voor deze manier van werken. De uitkomst van het praktijkonderzoek biedt duidelijkheid over wat de maatschappelijk werkers verstaan onder het gezinsgericht werken en hoe zij dit vormgeven in hun begeleiding aan ouders. Ook biedt het inzicht in over de kansen die zij zien liggen voor het optimaliseren van het gezinsgericht werken. Het eindresultaat van het gehele onderzoek zijn aanbevelingen die concreet weergeven hoe het gezinsgericht werken geoptimaliseerd kan worden.

HOOFDSTUK 2 – GEDACHTEGOED EN METHODEN VOLGENS LITERATUUR

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op de vraag: 'Wat zegt de literatuur over het gezinsgericht werken en welke methoden worden er aangereikt?' In paragraaf 2.1 besteden wij aandacht aan het eerste deel van deze vraag, door de achtergrond, het gedachtegoed, de kernconcepten en voorwaarde van het gezinsgericht werken te beschrijven. In paragraaf 2.2 beschrijven en analyseren wij de methoden die worden aangereikt door de literatuur. Wij maken hierbij gebruik van ontwikkelde methodieken die gebaseerd zijn op het gezinsgericht werken. Het hoofdstuk sluiten wij af met paragraaf 2.3, waarin we een antwoord geven op de eerder genoemde de deelvraag.

2.1 LITERATUUR OVER GEZINSGERICHT WERKEN

Wat wordt er onder gezinsgericht werken verstaan? Wat zegt de literatuur daarover? Om antwoorden te krijgen op de bovenstaande vragen, hebben wij onderzoek gedaan naar de achtergrond van het gezinsgericht werken. Paragraaf 2.1.1 gaat in hoe het gezinsgericht werken is ontstaan en waar het vandaan komt. Vervolgens beschrijven wij in paragraaf 2.1.2 wat er wordt verstaan onder het gezinsgericht werken en de bijbehorende uitgangspunten. In de paragraaf 2.1.3 staan wij stil bij de voorwaarden die er zijn om gezinsgericht te werken.

2.1.1 ACHTERGROND

In 1969 is de term patiëntgerichte geneeskunde geïntroduceerd door de Hongaarse psychiater Balint en collega's. In deze patiëntgerichte geneeskunde benadering onderkende hij het grote belang van de relatie en communicatie tussen de arts en de patiënt. Deze term is in 1988 door de Picker Institute aangepast naar patiëntgerichte zorg. Zij hebben onderzoek gedaan naar de behoeften en voorkeuren van patiënten om de definitie van kwalitatief goede zorg volgens patiënten vast te stellen (Conway et al., 2006, p. 4). Uit de onderzoeken werd duidelijk wat de effecten waren van de scheiding tussen ouders en opgenomen kinderen. Hierdoor groeide het besef dat de betrokkenheid van gezinnen belangrijk is bij de behandeling van kinderen. Volgens het American Academy of Pediatrics draagt de aanwezigheid en betrokkenheid van het gezin in de behandeling bij aan de bevordering van de gezondheid en het welzijn van de kinderen. Hierdoor worden de psychosociale behoeften en ontwikkelingsbehoeften van kinderen volgens hen vervuld (Hospital Care, 2003, p. 691).

In de jaren '60 en '70 hebben zwangere vrouwen en hun gezinnen in de Verenigde Staten geholpen om gezinsgerichte veranderingen door te voeren binnen de kraamzorg. In het begin van de jaren '80 hebben de gezinnen van opgenomen kinderen in ziekenhuizen zich ingezet voor betere samenwerking tussen artsen en gezinnen. Met hulp van andere organisaties hebben de gezinnen zich ingezet om de bestuurders van ziekenhuizen ook bewust te maken van het belang van gezinsgerichte zorg. Hierbij pleiten zij dat deze doorgevoerd wordt in de zorg aan kinderen met zogenaamde 'special needs'. Eind jaren '80 hebben bestuurders zich samen met HIV- en Aids-geïnfecteerde gezinnen ingezet voor het doorvoeren van gezinsgerichte uitgangspunten binnen de zorg aan deze doelgroep. In deze uitgangspunten was ruimte voor de ontwikkeling van gezinsgerichte zorg en stond zorg aan zowel patiënt als gezin vast (Conway et al., 2006, p. 5).

Gezinsgerichte zorg heeft zich door de jaren heen ontwikkeld en is nog steeds in ontwikkeling. Een ontwikkeling is dat gezinsgerichte zorg zich heeft verspreid over de wereld. Rond 1998 heeft

gezinsgerichte zorg in Nederland zijn intrede gedaan (Van Heeswijk, Van Veghel & Rutte, 2014). De literatuur over gezinsgerichte zorg is geschreven door onder andere Amerikaanse, Australische en Nederlandse auteurs. Opvallend is dat in de Nederlandse literatuur vaak wordt gesproken over gezinsgericht werken in plaats van gezinsgerichte zorg. In het jaarplan van het WKZ voor 2016 stond beschreven dat in de nieuwe strategie van het UMC het accent ligt op verbinding met de patiënt en directe betrokkenen. Door profilering op gezinsgericht werken is tijdens 2016 ingestoken op 'sociale impact door hartverwarmend verbinden' (Utrecht, 2016, p. 1).

2.1.2 GEDACHTEGOED

Hasan Eser beschrijft dat de term gezinsgericht werken in de Nederlandse literatuur wordt gebruikt als een verzamelnaam voor interventies, waarbij hulpverleners zich richten op een integrale benadering van het gezin en de gezinsproblematiek. Daarom valt volgens hem onder de term gezinsgericht werken iedere vorm van begeleiding aan het gezin (Eser, 2015, pp. 13, 14). Volgens Van Heeswijk, Van Veghel en Rutte gaat het bij de begeleiding van het gezin in een ziekenhuis niet meer alleen om de medische voorzieningen en hoe die een rol spelen bij de behandeling. Het gaat om de manier waarop ouders worden geholpen in het ontwikkelen van vaardigheden en vertrouwen die zij nodig hebben om voor zichzelf en hun kind te zorgen (Van Heeswijk, Van Veghel & Rutte, 2014).

In de buitenlandse literatuur wordt gesproken over de methode Family-Centered Care, in het Nederlands is vertaald als gezinsgericht werken. Margriet Hielkema omschrijft deze methode van gezinsgericht werken als: 'een benadering die de behoeften van het kind plaatst in het middelpunt van de zorg en in het kader van hun gezin en omgeving. Het verlenen van de zorg gebeurt in samenwerking en overeenstemming met het kind en het gezin om te voldoen aan de behoeften' (Hielkema et al., 2015, p. 14). Liz Rouse wijst erop dat het gezinsgericht werken is gebaseerd op het Ecologisch model van Bronfenbrenner (Rouse, 2012, p. 19). In dit model staat de verhouding tussen mens en omgeving centraal, aldus Francisca van der Mooren. Met andere woorden geeft dit weer hoe het kind, het gezin en de omgeving op elkaar reageren. Het kind wordt gezien als het centrum van het model. Rondom het kind bestaat een microsysteem dat bestaat uit onder andere het gezin. Daar omheen staat het mesosysteem dat aangeeft hoe deze microsystemen elkaar raken en beïnvloeden (Van der Mooren, 2006, p. 17, 18).

Het gezinsgericht werken zoals Rouse het beschrijft, erkent namelijk dat het gezin een systeem is dat aan elkaar is verbonden en dat een gezinslid invloed heeft op het hele gezinssysteem. Het gezinsgericht werken gaat wel verder dan het erkennen van het kind in een gezin. Het erkent ook dat het gezin als geheel 'eigen kracht' heeft en dat deze kracht bevestigd en ondersteund moet worden. Rouse bedoelt met de term 'eigen kracht' dat elk gezin sterke kanten en kwaliteiten heeft. Het bevestigen en ondersteunen van de gezinskrachten vormt een basis voor een goede samenwerking tussen hulpverlener en gezin (Rouse, 2012, p. 19).

Net als Rouse noemen Feli Peralta en Araceli Arellano dat het gezinsgericht werken in de praktijk betekent dat de behoeften, prioriteiten en beslissingen van het kind en het gezin worden gerespecteerd. Het gezin kent krachten en kwaliteiten maar heeft soms hulp nodig om deze weer te vinden. Om die reden wordt ingestoken op het in kaart brengen en onderstrepen van de krachten van het kind en het gezin. Hierdoor worden gezinnen weer competent, zelfvoorzienend en onafhankelijk en krijgen zij de controle terug over hun leven. Door het zelfbeschikkingsrecht te ontwikkelen wordt het welzijn van het gezin behouden en de kwaliteit van leven voor alle gezinsleden verbeterd (Peralta & Arellano, 2010; Rouse, 2012). Volgens Peralta en Arellano zijn er twee kenmerkende doelstellingen van

het gezinsgericht werken: empowerment voor het gezin en verbeteren van zowel de persoonlijke kwaliteit van leven als de kwaliteit van het gezinsleven (Peralta & Arellano, 2010, p. 1348). Deze doelstellingen komen overeen met de negen uitgangspunten voor gezinsgericht werken door professionals. De uitgangspunten zijn opgesteld door de American Academy of Pediatrics en staan hieronder weergegeven (Hospital Care, 2003, p. 692).

1. Respect voor elk kind en gezin.
2. Eren van de diversiteit in ras, etniciteit, cultuur en sociaal-economische achtergrond van elk gezin en het effect daarvan op hun perceptie van de zorg.
3. Erkennen en voortbouwen op de eigen kracht van elk kind en gezin. Dit geldt ook voor moeilijke en uitdagende situaties en de coping mechanismen van elk kind en gezin.
4. Ondersteunen en faciliteren van de aanpak van zorg en ondersteuning zoals gekozen door elk kind en het gezin.
5. Zorgen voor flexibiliteit in het beleid van de organisatie, de procedures en de leveringen, zodat deze diensten afgestemd kunnen worden op de behoeften, overtuigingen en culturele waarden van elk kind en gezin.
6. Eerlijk en onpartijdig informatie delen op een manier die elk kind en gezin nuttig vindt.
7. Verstrekken van formele en informele ondersteuning aan elk kind en gezin tijdens zwangerschap, bevalling, kleuter- en kindertijd, adolescentie en jongvolwassenheid.
8. Samenwerken met elk gezin op alle niveaus van de gezondheidszorg. Dit geldt ook voor het beroepsonderwijs, beleidsvorming en ontwikkelingsprogramma gericht op het individuele kind.
9. Empowerment voor elk kind en gezin om hun eigen krachten te ontdekken, vertrouwen op te bouwen en besluitvaardigheid over gezondheid te ontdekken.

Samenvattend zeggen deze uitgangspunten dat de professional zich moet inzetten in dienst van en als samenwerkingspartner van het gezin. De cultuur, religie, overtuigingen en krachten van het gezin zijn leidend. De professional hoort hieraan bij te dragen door de keuze van kind en gezin te respecteren, faciliteren en ondersteunen in de begeleiding.

2.1.3 KERNCONCEPTEN

Aan het einde van paragraaf 2.1.2 staat kort weergegeven wat volgens de uitgangspunten van het gezinsgericht werken de belangrijke elementen en verwachtingen zijn voor de professional. Deze verwachtingen komen overeen met de 'kernconcepten' van het gezinsgericht werken zoals ze door Conway et al. zijn opgesteld. Onder kernconcepten verstaan wij een beknopte samenvatting van uitgangspunten die nog uitgewerkt moeten worden. De kernconcepten waar Conway et al. over spreken zijn: waardigheid en respect, informatie delen, participatie en samenwerking (Conway et al., 2006, pp. 5–6). Het maken van kernconcepten is naar ons inzien van belang. Dit maakt het gedachtegoed van het gezinsgericht werken concreet voor de maatschappelijk werkers. Wij kunnen ons dan ook deels vinden in de aanpak van Conway et al. Naar ons inzien zijn de door hen genoemde kernconcepten niet concreet genoeg. Door het te concretiseren zijn de volgende kernconcepten bruikbaar gemaakt voor de praktijk: het 'respecteren van gezin', het 'erkennen en versterken eigen kracht gezin', het 'transparant werken' en 'samenwerken met gezin'. Deze lichten wij hieronder verder toe.

I. RESPECTEREN VAN GEZIN

De eerste twee uitgangspunten van gezinsgericht werken zijn respecteren en eren van kind en gezin, ongeacht de culturele achtergrond. Deze uitgangspunten vallen samen in het begrip 'respecteren'.

Respecteren gaat volgens ons ook over faciliteren en ondersteunen van gezinnen en gaat daarmee verder dan accepteren van de verschillen. Rouse stelt dat de uitgangspunten worden gekenmerkt als cultureel gevoelig omdat ze de kennis en bekwaamheid van het gezin erkennen en respecteren. Ze staan volgens haar ook open voor de keuze van een gezin (Rouse, 2012, p. 20). Massimo Pettoello-Mantovani, Angelo Campanozzi, Luigi Maiuri en Ida Giardino stemmen hiermee in en zeggen dat de uitgangspunten aansluiten op elke cultuur (Pettoello-Mantovani, Campanozzi, Maiuri, & Giardino, 2009, pp. 4–5). Het gedachtegoed van het gezinsgericht werken waardeert en respecteert elke cultuur en expertise die gezinnen met zich meebrengen in de samenwerkingsrelatie tussen gezin en professional. Dit komt goed naar voren in het tweede uitgangspunt waarin staat dat de professional de diversiteit in ras, etniciteit, cultuur en sociaal-economische achtergrond van gezin moet 'eren'. In de oorspronkelijke tekst wordt gesproken over 'honouring' wat vertaald kan worden als eren. Dit gaat verder dan gewoon respect hebben en geeft aan dat het gezin hoog geplaatst moet worden. Het gezinsgericht werken vraagt daarin veel van de professional, namelijk om te zorgen dat elk gezin zich serieus genomen voelt, ongeacht hun achtergrond. Volgens Pettoello-Mantovani et al. wordt van de professional gevraagd dat hij respect heeft voor de overtuiging, de taal, de houding en het gedrag van zowel het gezin als van zichzelf. Dit komt volgens hen neer op kennis van culturen en hun invloed op de interactie met de gezondheidszorg op alle niveaus (Pettoello-Mantovani et al., 2009, pp. 4–5).

II. ERKENNEN EN VERSTERKEN EIGEN KRACHT GEZIN

Volgens Rouse erkent het gezinsgericht werken dat een gezin een systeem is en dat elk gezin zijn eigen krachten en kwaliteiten heeft. Dit komt overeen met uitgangspunten drie en negen van gezinsgericht werken. Het komt voor dat de omgeving van een gezin veronderstelt dat een gezin niet genoeg krachten en kwaliteiten heeft om een situatie door te komen of een probleem op te lossen. De omgeving springt vervolgens in en neemt de taken over, waardoor een gezin niet zijn eigen krachten en kwaliteiten kan inzetten voor een oplossing. Om die reden benadrukt Rouse dat het goed is om gezinnen te zien als een 'krachtig systeem' dat soms even hulp nodig heeft om hun eigen krachten en kwaliteiten weer in te zetten voor een oplossing (Rouse, 2012, pp. 19–20). Ook spreken Conway et al. over het aanmoedigen en het ondersteunen van gezinnen bij de participatie en het maken van beslissingen over de zorg (Conway et al., 2006, p. 6).

III. TRANSPARANT WERKEN

Carl J. Dunst en Carol M. Trivette noemen dat in het gezinsgericht werken het delen van informatie centraal staat (Dunst & Trivette, 2009, p. 1). Zoals uitgangspunten zes en zeven zeggen, is het van belang om deze informatie eerlijk en onpartijdig te delen. Door het gezin op die manier van de informatie te voorzien, wordt de autonomie gerespecteerd. De Jong spreekt over dat er zelfbeschikking wordt gegeven aan het gezin. Zelfbeschikking houdt in dat de patiënt het recht heeft om het leven naar eigen inzicht in te richten en zelf keuzes te maken over het leven (Jong, 2008, p. 9).

IV. SAMENWERKEN MET GEZIN

Onder het kernconcept 'samenwerken met gezin' verstaan wij dat er een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie ontstaat tussen professional en gezin. Hierin is de keuze van het gezin leidend en moedigt de professional het gezin aan om te participeren, zoals te lezen valt in uitgangspunten vier en acht. Volgens Pettoello-Mantovani et al. wordt van de professional verwacht dat hij zowel voor als achter de schermen medewerking toont. Dit laatste houdt in dat de professional ook op uitvoerend

niveau en beleidsniveau de keuzes van het gezin probeert te realiseren (Pettoello-Mantovani et al., 2009, p. 5).

Verdere uitwerking van de bovenstaande kernconcepten geven wij weer in paragraaf 2.2.2. Dit wordt gedaan door praktische methoden, interventies en houdingen te beschrijven die worden aangereikt door de literatuur.

2.1.4 VOORWAARDEN

Pettoello-Mantovani et al. noemen dat het betrekken van het gezin cruciaal is voor de gezondheid en het welzijn van de kinderen en andere gezinsleden. Een belangrijke voorwaarde voor het gezinsgericht werken is het erkennen en onderschrijven van de uitgangspunten. Zij voegen daar aan toe dat de productiviteit van werken wordt bevorderd wanneer het gezinsgericht werken wordt erkend door de professionals om de hulpverlener heen (Pettoello-Mantovani et al., 2009, pp. 2–3). Rouse sluit hierop aan door te stellen dat wanneer de professional erkent en accepteert dat gezinnen cruciaal zijn en eigen krachten hebben, dit tot uiting komt in het gedrag en handelen van de professional. Het gedrag en handelen van de professional hebben volgens haar invloed op de ontwikkeling van het gevoel van empowerment. Het gevolg van geen erkenning geven, is dat het gezin zich als minderwaardige partner gaat zien. Dit gevoel van empowerment is moeilijk te ontwikkelen wanneer het gezin zich een minderwaardige partner voelt in de samenwerkingsrelatie (Rouse, 2012, pp. 21–22).

2.2 METHODEN VOOR GEZINSGERICHT WERKEN

In de vorige paragraaf werd duidelijk wat de literatuur verstaat onder het gezinsgericht werken. Zowel in Nederland als in het buitenland zijn er methodieken ontwikkeld die hun grondslag hebben in het gezinsgericht werken. In de verschillende methodieken worden er methoden aangereikt. De 'Dikke van Dale' beschrijft methoden als een vaste manier van handelen om een bepaald doel te bereiken. Het wordt ook wel uitgelegd als 'manier van werken'. Onder methodiek wordt een 'leer van methoden' verstaan. Methodiek omvat een gedachtegoed met uitgangspunten, chronologie in het hulpverlenend en een studie naar methoden (Van Dale, 2015).

In paragraaf 2.2.1 lichten wij vier methodieken uit die relevante informatie geven voor het maatschappelijk werk in het WKZ. In paragraaf 2.2.2 beschrijven wij welke methoden er worden aangereikt binnen deze methodieken en andere literatuur. De methoden relateren wij aan de kernconcepten van het gezinsgericht werken die in paragraaf 2.1.3 beschreven staan.

2.2.1 METHODIEKEN

Het gedachtegoed van het gezinsgericht werken wordt in Nederland in de vorm van methoden met name toegepast in de Jeugdzorg. Zo heeft de William Schrikker Groep en Jeugdbescherming Amsterdam onderzoek gedaan naar het gezinsgericht werken. In deze onderzoeken komt naar voren dat het gezinsgericht werken ervoor zorgt dat de jeugdproblematiek verminderd. Een voorbeeld is dat uithuisplaatsingen minder lang duren (Busschers, Dinkgreve, & Boendermaker, 2013, p. 31). Uit de onderzoeken komen verschillende methodieken naar voren. wij lichten in deze paragraaf vier methodieken uit die relevante informatie bieden voor het maatschappelijk werk in het WKZ. Het gaat om de volgende methodieken: de 'Delta-methode gezinsvoogdij', het 'Handboek van Jeugdreclassering',

de 'Functional Family Parole Service' en de 'Aanpak Multiprobleemgezinnen'. Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij het werkveld van het medisch maatschappelijk werk, maken wij ook gebruik van de informatie uit het 'Transparant aanbod Medisch maatschappelijk werk in de UMC's'.

DELTA-METHODE

De Delta-methode is beschreven door Cora Bartelink en is bedoeld voor alle kinderen waarover een ondertoezichtstelling is uitgesproken. Centraal binnen de Delta-methode staat de focus op een veilige ontwikkeling en opvoeding van het kind in zijn context. Het doel is om de ontwikkelingsbedreigingen weg te nemen. Samenwerking met het kind en de ouders is hierbij van belang. Samen met hen worden de stappen genomen (Bartelink, 2010, p. 2). De Delta-methode investeert daarom bij de start veel in de relatieopbouw en de motivatie van het gezin (Lange & Haaren, 2011, p. 9).

AANPAK MULTIPROBLEEMGEZINNEN

De Aanpak Multiprobleemgezinnen (verder MPG-aanpak genoemd) is ontwikkeld door gemeente Amsterdam en beschreven door Marjan de Lange en Stan van Haaren. Deze methodiek is ontwikkeld voor zorg aan multiprobleemgezinnen. Het doel is dat voor ieder multiprobleemgezin één plan van aanpak wordt gemaakt, zodat kinderen zich zonder bedreiging kunnen ontwikkelen. Het hele gezin en de door hen ervaren problemen worden meegenomen in de aanpak. In vergelijking tot de Delta-methode wordt er in de MPG-aanpak meer naar de zorgen over alle gezinsleden gekeken (Lange & Haaren, 2011, p. 9).

FUNCTIONAL FAMILY PAROLE SERVICE

De Functional Family Parole Service (verder FFPS genoemd) is een van oorsprong Amerikaanse systeemgerichte methodiek, waarin de begeleiding van jongeren op een gefaseerde manier tot stand komt. Dit gebeurt in samenwerking met de andere leden van het gezin. Zij vormen het kerngezin. Ook andere belangrijke personen worden bij het gezin betrokken, zij behoren tot het gezinssysteem. FFPS kent een basishouding van respect (Busschers et al., 2013, p. 18). In haar thesis beschrijft Denise Lynmarie Austin hoe er gezinsgericht gewerkt kan worden aan de hand van de FFPS methodiek. Zij beschrijft onder andere hoe de communicatie in het gezin verbeterd kan worden en negativiteit, conflicten en hopeloosheid verminderen (Austin, 2013, p. 23).

HANDBOEK JEUGDRECLASSERING

Binnen de Nederlands Jeugdreclassering wordt de begeleiding van delinquente jongeren beschreven in het Handboek Jeugdreclassering. In dit handboek beschrijft Bas Vogelvang dat het ervaren en leren van jongeren in hun context hen alternatieven biedt om doelen te bereiken. Het handboek reikt een aantal concrete methoden aan, die zich richten op de participatie in het gezin, school, werk en vriendenkring. Dit helpt het kind en gezin om te ontwikkelen en het leven weer op te bouwen (Vogelvang, 2005, pp. 10–11).

TRANSPARANT AANBOD MEDISCH MAATSCHAPPELIJK WERK

Onder leiding van MOVISIE is in 2011 het 'Transparant aanbod Medisch maatschappelijk werk in de UMC's' ontwikkeld. Het aanbod is geschreven door Margot Scholte, Jennifer van Leur en Cora Brink. Zij beschrijven dat het medisch maatschappelijk werk is op te vatten als een verbijzondering van het maatschappelijk werk. Het richt zich op psychosociale problematiek: problematiek die te maken heeft

met de interactie tussen het individu en zijn omgeving. Het medisch maatschappelijk werk is gespecialiseerd in het UMC als omgeving en richt zich daarbij op gezondheidgerelateerde problematiek. Dat wil zeggen psychosociale problematiek die ontstaan is ten gevolge van, versterkt wordt of aan het licht wordt gebracht door een ziektebeeld, ziekenhuisopname of een medische behandeling. De begeleiding of hulpverlening aan een individuele patiënt en zijn naasten heeft als doel het psychosociaal welbevinden van de patiënt te verbeteren in relatie tot de medische problematiek en de behandeling. De begeleiding is vaak kortdurend (Scholte, 2011, p. 7).

Uit bovenstaande methodieken komt hetzelfde streven naar voren, namelijk dat kinderen met zo min mogelijk bedreiging ontwikkelen. Om dit doel te bereiken moeten de andere gezinsleden betrokken worden en wordt er zo een gelijkwaardige samenwerking met het gezin in gang gezet. Deze elementen komen sterk overeen met de kernconcepten die in paragraaf 2.1.3 beschreven staan. Deze kernconcepten zien wij als een beknopte samenvatting van de uitgangspunten van het gezinsgericht werken: 'samenwerken met het gezin', 'herkennen en versterken van de kracht van het gezin', 'respecteren van het gezin' en 'transparant werken'. Hoe deze kernconcepten concreet vorm krijgen, wordt in paragraaf 2.2.2 duidelijk.

2.2.2 METHODEN

De eerdergenoemde vier kernconcepten werken wij in deze paragraaf concreet uit door interventies, methoden en houdingen die worden aangereikt door de literatuur te beschrijven en vergelijken. Bij het analyseren van de methoden hebben wij het medisch maatschappelijk werk als uitgangspunt genomen. Uit het literatuuronderzoek kwam er één methode die de hele begeleiding omvat consequent naar boven: het 'Plan van Aanpak'. De paragraaf sluiten wij af met het beschrijven van deze methode.

1. RESPECTEREN VAN GEZIN

Marjolijn Ketelaar schrijft in haar artikel 'Van patiëntgerichte zorg naar gezinsgerichte zorg' dat het respecteren van het gezin een kernwaarde is van het gezinsgericht werken (Ketelaar, 2015, p. 210). Respect betekent oorspronkelijk 'omzien naar' en geeft aan dat iemand rekening houdt met een ander persoon. Respect is de basishouding die kan zorgen voor een gelijkwaardigheid (Ensie, 2010). De 'American Academy of Pediatrics' spreekt zelfs over eren van raciale, etnische, culturele en sociaal-economische diversiteit en het effect daarvan op de ervaring van de familie (Peralta & Arellano, 2010, p. 1349). Eren gaat verder dan gelijkwaardigheid, het gezin staat dan boven de hulpverlener. Wij richten ons op het respecteren van het gezin, omdat dit naar ons inzien een bekend begrip is voor de maatschappelijk werkers in het WKZ.

Austin noemt dat voor het tonen van respect het van belang is dat de hulpverlener zich bewust is van de etnische en culturele diversiteit binnen families (Austin, 2013, p. 18). Ook Hilde Bakker noemt dat het voor het tonen van respect van belang is de hulpverlener zich verdiept in de culturele en religieuze context van het gezin. De hulpverlener moet er bijvoorbeeld rekening mee houden dat veel mensen met een niet-westerse migrantenachtergrond op een bedekte, impliciete manier communiceren. Voor westerse hulpverleners kan dit overkomen als om de hete brij heen draaien of niet de waarheid te spreken. Door zich te verplaatsen in het perspectief van het gezin, kan de hulpverlener vanuit dat perspectief respect en belangstelling tonen voor het gezin. Een concrete manier van respect tonen, is praten in de taal van het gezin (Bakker, 2014). De 'narratieve methode' is hierin een uitstekend hulpmiddel.

Joos Meesters, Floor Basten en Martha van Biene schrijven in hun artikel over de narratieve methode die als ondersteuning werkt bij het gezinsgericht werken. In de narratieve methode kruipt de professional in de rol van onderzoeker en leert zo te luisteren naar de vragen en behoeften van de cliënt (Meesters, Basten, & Biene, 2010, p. 24). Liselotte Bobbink, Helga Degen-Nijeboer, Elke Geurts, Milou Pelzer en Joshi Woudenberg stellen dat het bij het begeleiden van het gezin van belang is om rekening te houden met de verschillende culturen. Wat in de ene cultuur als vreemd gezien wordt, kan in een andere cultuur heel normaal zijn (Bobbink, Degen-Nijeboer, Geurts, Pelzer, & Woudenberg, 2012, p. 14). De narratieve methode geeft prioriteit aan het verhaal van de cliënt als leidraad. De methode gaat uit van de ervaringen die mensen opdoen als gevolg van een gebeurtenis. Brugman ziet een levensverhaal als een constructie die bestaat uit een geheel van interpretaties van gebeurtenissen, aan zichzelf toegeschreven eigenschappen, waarden en toekomstplannen. Het narratieve perspectief kan een integraal beeld te schetsen van het menselijk leven. Hiermee helpt dit perspectief elke professional om een beter inzicht te krijgen in mensen (Meesters et al., 2010, p. 24). Door het inleven in de cultuur van het gezin en het volgen van hun normen, waarden en taal, wordt er veiligheid geboden door de hulpverlener. Austin noemt treffend dat de hulpverlener door te respecteren, waardering toont aan het gezin (Austin, 2013, p. 18).

II. ERKENNEN EN VERSTERKEN KRACHT GEZIN

Om goed zicht te krijgen op de eigen kracht van het gezin, is het in eerste instantie nodig om deze in kaart te brengen. Het advies van de Raad Maatschappelijke ondersteuning uit 2012 sluit hier direct op aan. In het boek *Ontzorgen en normaliseren* schrijven zij dat het van belang is om de draagkracht (beschermingsfactoren) en draaglast (risicofactoren) in kaart te brengen. Het Nederlands Jeugd Instituut heeft hier een hulpmiddel voor: het 'Balansmodel'. Door twee kolommen te maken (draaglast en draagkracht) en die in te vullen, kan gekeken worden of het gezin in balans is. Wanneer blijkt dat er meer draaglast is dan draagkracht, moet gekeken worden hoe de draagkracht vergroot of de draaglast verminderd kan worden (Sondeijker, 2017). De Raad Maatschappelijke ondersteuning schrijft dat bij sommige gezinnen en kinderen de balans tussen draaglast en draagkracht kwetsbaar is (Winter et al., 2012, p. 10). In het 'Transparant aanbod Medisch maatschappelijk werk in de UMC's' beschrijven Margot Scholte, Jennifer van Leur en Cora Brink dat het van belang is dat er een balans komt tussen de draagkracht en draaglast (Scholte, 2011, p. 21). In de Jeugdbescherming Amsterdam worden risicofactoren en beschermende factoren, 'zorgen en krachten' genoemd. Op die manier wordt er naar hun inzien aangesloten bij de taal van de cliënt (Busschers et al., 2013, p. 22). Scholte et al. stellen dat er informatie verzameld kan worden door een korte biografische schets te maken met nadruk op ingrijpende levensgebeurtenissen (Scholte, 2011, p. 36). Vogelvang reikt het maken van een 'genogram' aan. Het genogram is een grafische afbeelding van de ontwikkeling van het familiesysteem. Vogelvang noemt dat het genogram lasten, rolverdelingen, gebeurtenissen, leef- en relatiepatronen inzichtelijk maakt. In de eerste fase van het hulpverleningstraject kan dit van pas komen bij het analyseren van het probleem. Aan de hand van het genogram kan de hulpverlener met de gezinsleden in gesprek gaan (Vogelvang, 2005, p. 143). Ook in de 'Viervenstermethodiek' dat is ontwikkeld voor het wijkteam reikt Adri van Montfoort het genogram aan om gezin en familie in kaart te brengen. Montfoort noemt dat het maken van een genogram de cliënt kan helpen om zijn verhaal te vertellen (Montfoort, 2015, p. 2). Een andere methode is het zogenaamde 'bolletjesschema'. Dit is een vel papier met cirkeltjes of bolletjes op verschillende afstand van elkaar. Het bolletje in het midden is een gezinslid. De bolletjes om het gezinslid heen, staan voor zijn directe omgeving. Door te spelen met de afstanden, is er ruimte voor een meer subjectieve weergave. Zo kan naar voren komen hoe de relationele verbondenheid is in het

gezin (Montfoort, 2015, p. 2). Scholte et al. sluiten hierop aan door te noemen dat de al beschikbare zorg in het sociale en professionele netwerk in kaart worden gebracht (Scholte, 2011, p. 32). Relationale verbondenheid geeft aan: 'hoe de onderlinge afstand en nabijheid tussen verschillende gezinsleden zich verhoudt'. Enerzijds kan dit gedaan worden door het genoemde 'bolletjesschema', anderzijds door de interactie te observeren tussen de gezinsleden (Busschers et al., 2013, p. 19). Ook kan aan het gezin zelf gevraagd worden hoe zij de relationele verbondenheid zouden beschrijven. Austin schrijft dat het ontbreken van productieve communicatie tussen familieleden en het gebrek aan het oplossen van problemen in verband wordt gebracht met kinderen die steeds meer problematiek ontwikkelen in de toekomst (Austin, 2013, p. 12). Vogelvang sluit hierop aan door te benoemen dat goede onderlinge communicatie als belangrijke, beschermende gezinsfactor wordt gezien (Vogelvang, 2005, p. 146). wij spreken dan niet meer over krachten, maar eerder over de zwakte van een gezin.

Er zijn verschillende technieken die de hulpverlener in kan zetten om de kracht van het gezin te versterken. Austin noemt dat de onderlinge communicatie kan verbeteren door het gezin te leren om problemen op te lossen en conflicten te verminderen (Austin, 2013, p. 18). Scholte et al. beschrijven dat wanneer de maatschappelijk werker hier aandacht aan geeft, het belangrijk is dat er voor het gezin voldoende tijd is om te oefenen en het nieuwe gedrag aan te leren (Scholte, 2011, p. 29). De kracht van het gezin wordt volgens haar versterkt door beschermende factoren en positieve aspecten die zijn herkent te benadrukken. Austin noemt dat de hulpverlener de gezinsleden naar elkaar kan laten uitspreken welke inspanningen ze bij elkaar zien. Dit helpt hen om niet te focussen op de problemen en fouten, maar op de kracht van familiebanden. Wanneer een gezinslid iets positiefs uitsprekt, is het goed om hierop door te gaan in het gesprek. Wat ligt er aan die opmerking ten grondslag en wat is het effect bij de ontvanger? De Lange en Van Haaren schrijven in de MPG-aanpak over het vergroten van de successen (Lange & Haaren, 2011, p. 23). Bartelink beschrijft twee middelen waarmee de hulpverlener de eigen kracht van het gezin kan versterken. Enerzijds door aan te sluiten bij de wensen van het gezin en anderzijds door aan te sluiten bij de sterke punten van het gezin. Ook Vogelvang noemt dat het aansluiten bij de sterke kanten van het gezin van belang is (Vogelvang, 2005, p. 14).

Ouders die met het medisch maatschappelijk werk in het WKZ te maken krijgen, hebben vaak last van spanning en stress. Dit is verklaarbaar wanneer je enerzijds kijkt naar de verantwoordelijke taak van het ouderschap, waar Alice van der Pas over spreekt (Pas, 2009, p. 22), en anderzijds kijkt naar de medische zorgen en spanningen waar zij mee te maken hebben. Jan Verhulst beschrijft dat spanning en stress maar voor een deel te maken heeft met invloeden van buitenaf. Mensen maken volgens hem voor een



Figuur 1. Cognitieve gedragstherapie (Zeeuw, 2015)

groot deel hun eigen stress. De manier van denken bepaalt uiteindelijk hoe je je voelt en ook hoe je je opstelt en gedraagt. Verhulst noemt dat de hulpverlener door cognitief gedragstherapeutische technieken in te zetten, het gezin kan ondersteunen in hun spanning en stress. De 'Rational Emotive Therapy' (verder RET genoemd) is zo'n cognitief gedragstherapeutische techniek, zie figuur 1 voor een schematische weergave. De RET helpt om gedachten, gevoelens en gedragingen inzichtelijk te maken. Uit onderzoek blijkt dat onze gedachten beïnvloeden hoe wij ons voelen en gedragen. De RET wil dat mensen

rationeler gaan denken. Ze is er op gericht dat mensen de juiste gevoelens op het juiste moment ervaren en functioneler en effectiever gedrag gaan vertonen (Verhulst, 2010, p. 21). De maatschappelijk werker kan de RET inzetten wanneer hij of zij merkt dat bepaalde gedragingen of gevoelens het gezinssysteem belemmeren. Pandora E. Visser schrijft dat uit onderzoek blijkt dat het hanteren van de RET in een familiesessie meerwaarde heeft. In zo'n begeleiding leren ouders hoe zij dapper gedrag van hun kind kunnen belonen en kunnen zij elkaar aanmoedigen om positieve coping strategieën te gebruiken (Visser, 2013, p. 9). De benadering van de RET is oplossingsgericht, omdat hierin wordt gepraat over succesvolle veranderingen. In de oplossingsgerichte benadering wordt de cliënt gezien als de expert en verloopt elk hulpverleningstraject op een unieke manier (Xeadnl, 2016). Een oplossingsgerichte methodiek die Austin noemt, is het positief etiketteren. Zo wordt een probleem omgezet in een uitdaging (Austin, 2013, p. 19). Peralta en Arellano wijzen in hun artikel specifiek op het versterken van kinderen in hun eigen kracht.

Scholte et al. schrijven dat de maatschappelijk werker ondersteuning kan bieden bij het verlichten van stress met behulp van bijvoorbeeld relaxatietechnieken. Een relaxatietechniek is bijvoorbeeld een ademhalingsoefening (Scholte, 2011, p. 26).

III. TRANSPARANT WERKEN

Bartelink schrijft in de Deltamethode dat een houding van transparantie en openheid de samenwerking verdiept. Ze nodigt patiënten uit om zelf werkdoelen te formuleren en ideeën te bedenken over hoe zij deze kunnen bereiken (Bartelink, 2010, p. 3). Carmen Bakx noemt dat ouders gerustgesteld worden door hen informatie te geven. Dit geeft hen het gevoel dat ze betrokken worden (Bakx, 2013, p. 17).

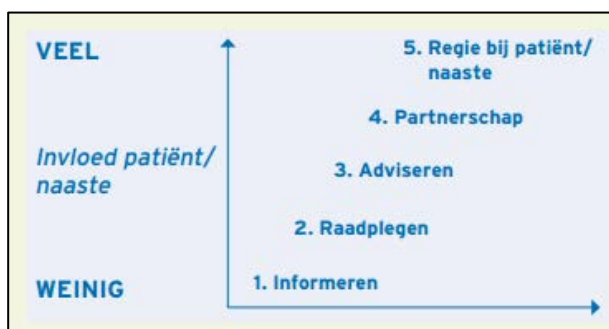
Scholte et al. schrijven dat de maatschappelijk werker het gezin moet voorzien van informatie, hulp en/of advies dat kan helpen om (praktische) problemen op te lossen of aan te pakken (Scholte, 2011, p. 31). Naast de praktische informatie kan de maatschappelijk werker ook inzicht geven in de rolveranderingen die gezondheid gerelateerde problematiek met zich meebrengt voor de relatie en hoe hiermee omgegaan kan worden. Een veelgebruikte methode is psycho-educatie (Scholte, 2011, p. 27). Daarbij wordt genoemd dat het van belang is om informatie te geven over het ziektebeeld of de problematiek waar het gezin mee te maken heeft. Zo kan de maatschappelijk werker informatie geven over stress of over rouw (Scholte, 2011, p. 43). In de MPG-aanpak van de Lange en Van Haaren schrijven zij dat het bij veranderingen of bepaalde besluiten van groot belang is duidelijk en helder te communiceren. Ook moet de hulpverlener duidelijk zijn over welke elementen geen discussie mogelijk is. Daarnaast geeft de hulpverlener aan over welke onderdelen in het plan van aanpak wel overleg mogelijk is (Lange & Haaren, 2011, p. 25).

Een concrete methode die het transparant werken onderstreept is het geven van eerlijke en positieve feedback. Peralta en Arellano geven aan dat gezinnen hierdoor leren dat fouten kunnen worden gecorrigeerd, waarna er gekeken kan worden naar de mogelijkheden die binnen het bereik liggen (Peralta & Arellano, 2010, p. 1353). Ook Vogelvang roept op om eerlijke feedback te geven. Hij stelt dat de hulpverlener hierin een voorbeeldfunctie kan vervullen naar het gezin toe, die stimuleert om te oefenen in het geven van positieve feedback. Het is van belang dat de hulpverlener de feedback geeft volgens de feedbackregels. Een regel is bijvoorbeeld dat er concreet en specifiek gedrag wordt benoemd (Vogelvang, 2005, pp. 199–200). Feedback kan gaan over het gedrag van het gezin, maar ook over de wijze waarop het verhaal verteld wordt. Scholte et al. noemen dat de maatschappelijk werker transparant werkt door incongruentie en ambivalentie in het verhaal of gedrag van het gezin te

benoemen (Scholte, 2011, p. 34). Hiermee geeft de maatschappelijk werker aan het verhaal van het gezin serieus te nemen.

IV. SAMENWERKEN MET GEZIN

Er wordt verschillend gedacht over de vraag wie er aanwezig moet zijn tijdens de gesprekken om gezinsgericht te kunnen werken. In het onderzoek naar gezinsgericht werken binnen Bureau Jeugdzorg Amsterdam staat beschreven dat het voor het gezinsgericht werken van belang is om in de begeleiding zoveel mogelijk face-to-face contact met het hele gezin te hebben (Busschers et al., 2013, p. 24). Martine Noordegraaf stelt echter dat, als het gezin niet lijfelijk aanwezig is, er volgens haar alsnog gezinsgericht gewerkt kan worden. Dit kan door als hulpverlener een systemisch bewustzijn te hebben van het gezin. Dit wil zeggen dat de hulpverlener ieder gezinslid ziet in zijn of haar context (Noordegraaf, 2011, p. 16). Austin stelt daarentegen in de FFPS dat het van belang is dat er een aantal gezinssessies plaatsvindt (Austin, 2013, p. 26). Scholte et al. beschrijven dat er per gezin en per gesprek bepaald moet worden of de maatschappelijk werker enkel met de ouders, met ouders en kind of het hele gezin om tafel gaat. Wanneer er sprake is van een verstoord evenwicht in relaties als gevolg van ziekte en/of behandeling wordt bevolen om met het gehele gezin in gesprek te gaan (Scholte, 2011, p. 27).



Figuur 2. Participatieladder (Ketelaar, 2015, p. 209)

Ketelaar schrijft in haar artikel dat met het gezinsgericht werken de rol van zowel het gezin als de zorgverlener verandert. Het CBO beschrijft dit proces als de 'participatieladder', een 'ladder' waarbij de invloed van het gezin steeds groter wordt. Zie figuur 2 voor een schematische weergave van de 'participatieladder'. Het begint bij zorgverleners die goed luisteren, die families *begeleiden om zelf hun mogelijkheden en wensen te onderzoeken*. Dit is slechts de onderste trede

van de ladder. Het zorgen dat het gezin kan klimmen op de ladder, vraagt om een coachende rol waarbij heel expliciet steeds stappen terug worden gedaan door de hulpverlener (Ketelaar, 2015, p. 210). Hiervoor is het van belang om het gezin actief te laten participeren.

Voor de actieve participatie van het gezin in de samenwerking kan de hulpverlener een belangrijke rol spelen. De auteurs noemen verschillende manieren waarop dit gedaan kan worden. Volgens het advies van de Raad Maatschappelijke Ondersteuning in 2012 kan een gezin participeren door vraagstukken zoveel mogelijk terug te leggen bij het gezin (Winter, Manshanden, San, Graas, & Ruiters, 2012, p. 22). De Lange en Van Haaren schrijven dat betrokkenheid en bereidheid van gezinsleden toenemen wanneer hun inbreng bekrachtigd wordt. Feedback als 'goed idee' of 'belangrijke opmerking' dragen bij aan de betrokkenheid. Scholte et al. noemen dat de maatschappelijk werker in de hulp zoveel mogelijk aan moet aansluiten bij datgene waar het gezin concreet tegenaan loopt (Scholte, 2011, p. 29). Ook benadrukken zij het belang van het benoemen van emoties en het checken of ze goed benoemd zijn. Daarmee laat de hulpverlener zien dat hij oog heeft voor de ander en voelt de ander zich serieus genomen. Het ruimte bieden aan het uiten van gevoelens over het ziekteproces van hun kind is van belang in het samenwerken met ouders (Scholte, 2011, p. 30). Ook De Lange en Van Haaren schrijven dat het benoemen en erkennen van emoties de ander de boodschap geeft dat hij gehoord is. Dit biedt ruimte om vervolgens mee te denken over oplossingsrichtingen (Lange & Haaren, 2011, p. 23). Austin

noemt de meervoudige partijdigheid. Dit wil zeggen dat de hulpverlener geen partij kiest voor een gezinslid, maar zich in elk gezinslid inleeft om hen zo aan te moedigen tot participatie (Busschers et al., 2013, p. 18). In de MPG-aanpak wordt niet zo zeer gesproken over het inleven in het gezinsleven, maar wordt de hulpverlener meer als procesbegeleider gezien die de beurten verdeelt en zorgt dat iedereen aan het woord komt (Lange & Haaren, 2011, p. 24). Scholte et al. beschrijven dat systeemgericht werken de participatie van het gezin bevordert (Scholte, 2011, p. 9). Een systemische interventie is bijvoorbeeld het circulair interviewen. Een circulaire vraag is een vraag waarbij iemand uitgenodigd wordt om iets over een ander te zeggen in het bijzijn van die ander. Peralta en Arellano wijzen erop dat het belangrijk is om als hulpverlener de kinderen in te laten zien dat wat zij zeggen belangrijk is. Ook ouders kunnen hun kinderen aanmoedigen om vragen te stellen en hun mening te uiten (Peralta & Arellano, 2010, p. 1352). Door in te gaan op de vragen die kinderen hebben over hun ziekte, worden zij serieus genomen als samenwerkingspartner (Peralta & Arellano, 2010, p. 1352).

Een valkuil van de hulpverlener is de problemen te snel op het 'eigen bordje' leggen en denken dat hij hier zelf een oplossing voor moet vinden. De Lange en Van Haaren schrijven dat het gevolg hiervan is dat het gezin achterover gaat leunen (Lange & Haaren, 2011, p. 24).

PLAN VAN AANPAK

In het advies van de Raad Maatschappelijke Ondersteuning staat beschreven dat de hulpverlener altijd samen met het gezin moet bepalen welke hulpverlening nodig is. Dit voorkomt volgens hen dat gezinnen te snel afhankelijk van professionals worden in het oplossen van problemen (Winter et al., 2012, p. 41). Scholte et al. benoemen dat het van belang is om planmatig te werken aan de hand van gespecificeerde doelen. Zo geef je ouders de regie over het gezinsfunctioneren (Scholte, 2011, p. 30). Bartelink, Vogelvang, De Lange, Van Haaren en Austin reiken allen een plan van aanpak aan ter ondersteuning (Bartelink, 2010; Vogelvang; 2005; Lange, 2011; Austin, 2013). Daarnaast reiken andere personen ook een plan van aanpak aan. Zo ook bijvoorbeeld Adrie van Montfoort die de Viervenstermethodiek ontwikkelde voor het wijkteam (Montfoort, 2015, p. 5). Over het maken van het plan van aanpak wordt er verschillend gedacht. Hiervan geven wij nu een korte weergave.

Bartelink schrijft dat elk gezin uniek is en er zo voor elk gezin een plan van aanpak op maat gemaakt moet worden (Bartelink, 2010, p. 3). Ook Ketelaar noemt dat het gezinsgericht werken vraagt om maatwerk (Ketelaar, 2015, p. 210). Inge Busschers, Marc Dinkgreve en Leonieke Boendermaker schrijven in het onderzoek naar gezinsgericht werken dat het plan van aanpak concreet moet zijn en in de taal van het gezin. Het plan van aanpak moet een haalbaar einddoel bevatten, dat zodanig is geformuleerd dat het gezin verder kan zonder begeleiding als dat einddoel is gehaald. Dit einddoel moet opgedeeld zijn in concrete doelen die specifiek, meetbaar, realistisch, acceptabel en tijdsgebonden zijn geformuleerd (verder SMART genoemd). Ze moeten aansluiten bij de zorgen en krachten in het gezin en bijdragen aan het behalen van het einddoel. Naast deze doelen, staan in het plan van aanpak ook concrete afspraken die de hulpverlener maakt met het gezin over hoe deze doelen worden bereikt (Busschers et al., 2013, p. 26).

Montfoort stelt dat het de kunst is om in het plan van aanpak duidelijke en eenduidige taal te gebruiken, met woorden die voor iedereen begrijpelijk zijn (Montfoort, 2015, p. 5). In de MPG-aanpak wordt het plan van aanpak, 'gezinsplan' genoemd en stellen zij als eerste uitgangspunt dat het gezin centraal staat. Hierbij overstijgt voor hen het belang van het kind boven het belang van de ouders. De focus ligt niet op één persoon, maar op het hele gezinssysteem. Tot slot worden de doelen afgestemd op de doelen

van het gezin (Lange & Haaren, 2011, p. 19). Net als in de andere methoden, moeten doelen SMART geformuleerd zijn. Op basis van de doelen, worden concrete actiepunten geformuleerd aan het einde van het gesprek. Deze actiepunten worden in een volgend gesprek geëvalueerd (Lange & Haaren, 2011, pp. 20–21).

Vogelvang schrijft dat het van belang is om gebruik te maken van een plan van aanpak aan de hand van de zes W's: *Wat* willen wij bereiken? *Waarom* willen wij deze doelen bereiken? *Waar*mee gaan wij de doelen bereiken? *Wie* zijn daarbij betrokken? *Waar* gaan wij het doen en *wanneer* gebeurt het? Van belang is dat alle gezinsleden instemmen met het plan van aanpak. Dit vergroot de kans van slagen. Vogelvang schrijft dat de hulpverlener terughoudend dient te zijn met het al aanbieden van allerlei oplossingen voordat het plan van aanpak gereed is. Dit veroorzaakt volgens hem namelijk verwarring (Vogelvang, 2005, p. 14). Vogelvang noemt ook dat het van belang is tijd te nemen voor de overeenstemming. Het plan van aanpak of de overeenstemming is namelijk al een behaald resultaat (Vogelvang, 2005, p. 175).

Austin schrijft dat het plan van aanpak in het FFPS 'service plan' wordt genoemd. In het 'service plan' worden de verschillende domeinen beschreven waar het gezin aan gaat werken, hoe vaak zij denken dat de begeleiding nodig is en hoe lang (Austin, 2013, p. 21).

Het opstellen van SMART doelen blijkt in het plan van aanpak onvermijdelijk. Ook wij sluiten hierop aan. De doelen geven structuur. Daarbij komt dat een haalbaar doel de kans op succes vergroot. Net als Busschers et al. vinden wij dat het plan van aanpak niet slechts kindgericht moet zijn, maar zich richt op de situatie in het gezin (Busschers et al., 2013, p. 24). Om samen te werken met het gezin is namelijk de toestemming en participatie van elk gezinslid nodig. Ook bij de FFPS is de hulpverlener neutraal in het plan van aanpak kiest zij geen partij voor een gezinslid (Austin, 2013, p. 18). Peralta en Arellano hebben hierover een andere mening, namelijk dat het in het plan van aanpak van belang is om juist waarde te hechten aan de doelen die kinderen stellen. Daarbij is het volgens hen van belang dat er niet wordt gefocust op het resultaat, maar op de inzet die het gezin toont om te werken aan de doelen. Hierin is het belangrijk dat ouders elke stap van het kind richting het doel versterken. Peralta en Arellano geven als suggestie thuis een papier op te hangen waarop het kind ter beloning steeds iets mag plakken of tekenen (Peralta & Arellano, 2010, p. 1352). Scholte et al. beschrijven dat het goed is om de gespecificeerde doelen rondom de gezinstaken in relatie te brengen met de gezondheid van het zieke kind (Scholte, 2011, p. 30).

2.3 CONCLUSIE

In Nederland is het gezinsgericht werken nog vrij nieuw en geeft ieder op zijn eigen wijze vorm aan het gezinsgericht werken. De basis van het gezinsgericht werken ligt in het bio-ecologische model wat uitgaat van interactie tussen kind en gezin en tussen gezin en omgeving. Dit wordt vormgegeven door negen uitgangspunten, welke wij hebben samengevat in vier kernconcepten: het respecteren van gezin, erkennen en versterken van eigen kracht gezin, transparant werken en samenwerken met gezin. Ook is beschreven dat de professional pas gezinsgericht kan werken wanneer hij de uitgangspunten deelt.

De methodieken die gebaseerd zijn op het gezinsgericht werken, worden in Nederland met name toegepast in de jeugdzorg. Het gezinsgericht werken zorgt er namelijk voor dat de jeugdproblematiek verminderd. In de methodieken schrijft men met name over basishoudingen en interventies die het

gezinsgericht werken ondersteunen. Zo wordt er gesproken over interventies in de interactie die ervoor zorgen dat het gezin gemotiveerd raakt en regie neemt. Hiernaast worden er ook methoden aangereikt voor het gezinsgericht werken. wij hebben deze methoden in verband gebracht met de eerdergenoemde kernconcepten. Om het gezin te respecteren is de 'narratieve methode' helpend. Voor het erkennen en versterken van eigen kracht kunnen de methoden van het 'balansmodel' en 'genogram' als ondersteuning dienen. Het transparant werken verdiept zich door het geven van psycho-educatie en voor de samenwerking met het gezin is de methode van het 'circulair interviewen' helpend. Methoden die meerdere malen worden aangehaald en de gehele begeleiding omvatten, zijn die van het 'plan van aanpak' en 'motiverende gespreksvoering'.

In het volgende hoofdstuk leggen wij de praktijk van het gezinsgericht werken, door de maatschappelijk werkers in het WKZ, naast de uitgangspunten, interventies en methoden uit de literatuur.

HOOFDSTUK 3 – VISIE EN TOEPASSING VAN MAATSCHAPPELIJK WERKERS

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op de vraag: “Wat verstaan de maatschappelijk werkers van het WKZ onder gezinsgericht werken en hoe wordt het door hun toegepast?” Hiervoor gebruiken wij de antwoorden van de interviews met elf maatschappelijk werkers van het WKZ. In paragraaf 3.1 besteden wij aandacht aan het eerste deel van deze vraag door te beschrijven wat de maatschappelijk werkers verstaan onder het gezinsgericht werken. In paragraaf 3.2 beschrijven wij hoe de maatschappelijk werkers het gezinsgericht werken toepassen en in paragraaf 3.3 beschrijven wij hoe het gezinsgericht werken wordt toegepast door de collega’s van de maatschappelijk werkers. Het hoofdstuk sluiten wij af met een conclusie.

3.1 DEFINITIE EN VISIE VAN MAATSCHAPPELIJK WERKER

In deze paragraaf besteden wij aandacht aan de visie van de maatschappelijk werkers over het gezinsgericht werken. In eerste instantie beschrijven wij wat de maatschappelijk werkers verstaan onder het gezinsgericht werken, en vervolgens welke visie zij hebben op het gezinsgericht werken.

3.1.1 DEFINITIE VAN GEZINSGERICHT WERKEN

Voor de meeste maatschappelijk werkers van het WKZ bestaat gezinsgericht werken uit goed luisteren en kijken naar wat de patiënt en zijn ouders willen voor de tijd dat zij in het ziekenhuis zijn (1.1051; 2.858; 3.890; 4.1284; 7.1323). Eén maatschappelijk werker benoemt hierbij dat elk gezin hun eigen waarden en normen kent en dat het daarom belangrijk is om daar oog voor te hebben bij het maken van beslissingen (4.1284). Een aantal maatschappelijk werkers geeft aan welke drie elementen volgens hen ook bij gezinsgericht werken horen. Ten eerste aangeven wat er wel en niet mogelijk is binnen het ziekenhuis en de begeleiding. Ten tweede de patiënten voorzien van informatie zodat zij goed kunnen meebeslissen wanneer daar ruimte voor is. En tot slot de zorgprocessen zo inrichten dat het bijdraagt aan een prettig verblijf van de patiënten en niet in eerste instantie voor de hulpverleners (3.890; 1.1051; 4.1284).

De meeste maatschappelijk werkers benoemen ook dat gezinsgericht werken verder kijken is dan de personen die zij voor zich hebben. Verder kijken vraagt dat zij niet alleen de patiënt zien, maar ook de ouders, broertjes en zusjes door naar hen te vragen (1.828; 4.1284; 5.969; 6.1308; 7.1179; 8.1330). Twee maatschappelijk werkers vertellen dat zij zelfs opa en oma erbij betrekken wanneer het nodig is, omdat zij ook bij het gezin horen (5.969; 8.1330). Eén maatschappelijk werker vindt dat verder kijken niet ophoud bij het gezin. Het gezin staat ook weer in een samenleving met werk, school, familie, vrienden en netwerk, waardoor deze indirect deel uit maken van het systeem van het gezin. Daarom is het goed om daar ook oog voor te hebben (6.1308).

In de antwoorden op vragen waarin werd gevraagd naar het gezinsgericht werken, hebben de maatschappelijk werkers het over systeemgericht werken (2.837; 6.999; 9.1243; 11.1374). Ook spreken twee maatschappelijk werkers over patiëntgericht werken (3.909; 4.946). Eén maatschappelijk werker plaatst een kanttekening bij het gezinsgericht werken. Zij zegt dat wat binnen het maatschappelijk werk ‘gezinsgericht werken’ wordt genoemd, maar dat zij het systeemgericht werken zou noemen omdat het een breder begrip is (10.1341). Drie anderen geven aan dat zij behoefte hebben aan een definitie van

gezinsgericht werken. Zij weten anders niet wat het inhoudt en of zij op die manier werken (2.860; 3.889; 11.1175).

Samenvattend zien wij dat er onder de maatschappelijk werkers meerdere definities van gezinsgericht werken zijn. De meesten zeggen dat gezinsgericht werken bestaat uit goed luisteren naar de behoefte van het gezin. Daarbij kijken enkelen verder dan alleen vader, moeder en kinderen. Daarnaast zijn er sommigen die het gezinsgericht werken en het systeemgericht werken als hetzelfde zien. Ook benoemen enkelen dat zij behoefte hebben aan een definitie van gezinsgericht werken.

3.1.2 VISIE OP GEZINSGERICHT WERKEN

In de interviews hebben wij de maatschappelijk werkers gevraagd naar hun visie op de invoering en noodzaak van het gezinsgericht werken. Vanuit de literatuur weten wij dat de overtuigingen over het gezinsgericht werken belangrijk zijn voor het ernaar handelen (Luigi et al., 2009, pp. 2–3).

In dit gedeelte komt allereerst naar voren wat de visie van de maatschappelijk werkers is over de invoering van het gezinsgericht werken. Vervolgens beschrijven wij hun visie op de toegevoegde waarde en noodzaak van het gezinsgericht werken. Daar aansluitend beschrijven wij de waarden en normen over de begeleiding, die in de interviews naar voren kwamen.

VISIE OP INVOERING

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 heeft het management van het WKZ in 2016, het gezinsgericht werken ingevoerd als een nieuwe strategie. Wanneer wij de maatschappelijk werkers vragen naar hun mening over deze strategie, kregen wij de volgende reacties: "Oude wijn in nieuwe zakken." (7.1184) "Bla, bla, bla." (1.1051) Deze twee citaten geven weer hoe de meeste maatschappelijk werkers denken over de invoering (1.817; 5.969; 3.889; 7.1184; 8.1338; 9.1242). Velen van hen reageren op die manier, omdat zij het idee hebben dat zij al gezinsgericht werken. Zij vragen zich af wat er anders is, vinden het meer dan logisch dat je gezinsgericht werkt of ervaren 'ironische verbazing', omdat gezinsgericht werken wordt gepresenteerd als een nieuw concept of als een 'hot item' (1.817; 7.1184; 5.969; 8.1338). Anderen van hen reageren op deze manier vanuit een sceptische houding en bepaalde terughoudendheid. Zij zeggen namelijk dat er eerder termen als gezinsgericht werken zijn geweest. Volgens hen zijn deze termen 'top down' ingevoerd in de organisatie en moest iedereen daar opeens in meegaan (1.817; 4.950; 4.1286; 7.1184; 9.1242). Er zijn taakgroepen opgericht om de vertaling te maken naar de werkvloer, maar deze zijn ook weer stopgezet omdat het management de strategie verder wilde uitdenken (2.1263; 9.1242). Sommige maatschappelijk werkers vragen zich daarom af of het management wel echt een keuze heeft gemaakt voor het gezinsgericht werken en hebben een gereserveerde houding (2.1263; 4.1285).

Samenvattend zien wij verschillende meningen, waarin een deel van de maatschappelijk werkers verbaasd is over de invoering van het gezinsgericht werken, omdat zij al jaren zo werken. Het andere deel is terughoudend, omdat eerder ingevoerde termen vaak zijn veranderd.

VISIE OP GEDACHTENGOED

Ondanks de gereserveerde houding en de 'ironische verbazing' die een aantal maatschappelijk werkers hebben, zien zij wel de noodzaak en toegevoegde waarde over het gedachtengoed van het gezinsgericht werken. Zij zijn van mening dat je een probleem niet oplost door puur naar het probleem te kijken, maar dat het noodzakelijk is om te kijken naar de invloed van het probleem op het hele gezin en het hele

systeem en andersom (1.828; 4.1283). Daarom is het belangrijk om te luisteren naar de wensen van zowel het kind als de ouders. Ook is noodzakelijk hen te voorzien van informatie en met hen te overleggen zodat zij een eigen keuze kunnen maken (3.894). Andere maatschappelijk werkers beseffen dat gezinsgericht werken een speerpunt is in het ziekenhuis en dus ingevoerd wordt in het ziekenhuis. Vanuit dat perspectief begrijpen zij wel dat zij iets met het gezinsgericht werken moeten (2.1261; 3.1275).

De maatschappelijk werkers benoemen ook waarden en normen met betrekking tot de begeleiding, die aansluiten bij het gedachtegoed van het gezinsgericht werken. Zo geven de maatschappelijk werkers aan het belangrijk te vinden dat mensen zich echt begrepen en veilig voelen (2.832; 5.1297). Ook vinden de werkers het belangrijk dat zij zich als hulpverleners nieuwsgierig opstellen naar mensen toe (2.1269; 9.1223; 10.1068), blanco het gesprek in te gaan (10.1068) en zich steeds weer laten raken en verwonderen door het verhaal van de ander (2.1269; 9.1323). In de gesprekken vinden de maatschappelijk werkers het belangrijk om niet veroordelend te zijn (3.888) en uit te gaan van de goede bedoelingen van een ouder (8.1337). Verder zien de maatschappelijk werkers zichzelf als belangenbehartiger van een kind (9.1240; 10.1074) en komen zij in actie wanneer er sprake is van kindermishandeling (1.793; 2.846; 2.847; 7.1317). Desondanks zijn de werkers ervan overtuigd dat de ouders de belangrijkste mensen blijven voor een kind (1.803).

Samenvattend zien wij dat een aantal maatschappelijk werkers de noodzaak inzien van de invoering van het gezinsgericht werken. De waarden en normen van meerdere maatschappelijk werkers sluiten aan bij het gedachtegoed van het gezinsgericht werken.

3.2 TOEPASSING DOOR MAATSCHAPPELIJK WERKER

In deze paragraaf besteden wij aandacht aan hoe de maatschappelijk werkers het gezinsgericht werken toepassen. Om het overzichtelijk te houden, halen wij de vier kernconcepten van het gezinsgericht werken weer op uit hoofdstuk 2. Aan de hand van deze structuur beschrijven wij per kernconcept hoe de maatschappelijk werkers handen en voeten geven aan het gezinsgericht werken in de praktijk. Aan het einde van de paragraaf geven wij weer welke methodieken de maatschappelijk werkers toepassen in hun begeleiding om het gezinsgerichte werken te ondersteunen.

3.2.1 KERNCONCEPTEN

In hoofdstuk 2 beschrijven wij wat de uitgangspunten zijn van het gezinsgericht werken en hoe wij deze samenvatten in de vier eerder besproken kernconcepten in hoofdstuk 2. Deze kernconcepten zijn opgesteld om het gedachtegoed van het gezinsgericht werken concreet te maken voor de maatschappelijk werkers. De structuur van de kernconcepten behouden wij in dit gedeelte. Eerst beschrijven wij hoe de maatschappelijk werkers het gezin respecteren. Ten tweede hoe zij de eigen kracht van het gezin erkennen en versterken. Ten derde hoe zij transparant werken en ten vierde hoe zij samenwerken met het gezin.

1. RESPECTEREN VAN GEZIN

In hoofdstuk 2 staat beschreven wat de literatuur zegt over het respecteren van het gezin en welke aspecten daarbij horen. Om te beginnen vraagt respect gelijkwaardigheid. Het gezin bestaat uit meerdere volwaardige mensen, die autonoom zijn. Zij hebben hun eigen kennis en kwaliteiten waardoor

zij zowel individueel als gezin zelfstandig keuzes kunnen maken. Het respecteren van een gezin betekent dan ook verdiepen en voegen naar de overtuigingen, taal, houding, gedrag, waarden en normen van het gezin. Hierover zijn wij met de maatschappelijk werkers in gesprek gegaan. De uitkomsten van de gesprekken over het respecteren staan hieronder beschreven.

Volwaardige mensen

“Ik ben niet meer dan de ander, ik ben toevallig de hulpverlener en die ander is toevallig de hulpvrager” (4.926). Eén maatschappelijk werker maakt deze opmerking, maar meerdere maatschappelijk werkers vinden dit ook (1.805; 4.926; 5.1314; 7.1315; 8.1202). Sprekende voorbeelden hierbij zijn de woorden van een aantal werkers die aangeven de begeleiding aan te bieden aan ouders maar het ook respecteren wanneer ouders daar niet op ingaan. Volgens hen hebben sommige mensen het ook niet nodig omdat die zo sterk zijn dat zij de situatie zelf aan kunnen of genoeg steun hebben vanuit hun netwerk (1.793; 2.846; 2.847; 7.1317). Een van hen zegt treffend: “Als mensen denken dat zij het zelf kunnen dragen, wie ben ik om te denken: 'je hebt mijn hulp nodig'? Dus ik bied het aan.” (7.1315) Een ander geeft aan ouders, die wel begeleiding willen, groot te maken en hen op een voetstuk te plaatsen. Ouders zijn volgens haar namelijk geneigd om bij ziekte of wanneer zij iets heftigs meemaken, zich heel zwak en klein te maken. Hierbij vergeten zij dat zij de ouders zijn die zorgen voor hun kind, die hun kind het beste kennen en dat zij daarmee deskundige zijn (1.800). Meerdere maatschappelijk werkers benoemen dat zij er zijn om ouders te ondersteunen, te begeleiden en waar nodig te adviseren in hun ouderschap. Bij deze adviezen proberen zij wel op te letten dat zij aansluiten bij wat de ouders willen en hen dus niet iets op leggen waarvan zij als werker denken dat het beste is (4.920; 7.1032; 8.1331). Eén van hen spreekt niet over adviseren maar over ‘respectvol wijzen op zaken’ (8.1337).

Samenvattend zien wij dat meerdere maatschappelijk werkers bij ouders kwaliteiten en deskundigheid zien. De maatschappelijk werkers benutten deze door aan te sluiten bij de behoefte en vraag van ouders.

Gelijkwaardigheid en vrijheid bieden

Twee maatschappelijk werker geven aan gelijkwaardigheid belangrijk te vinden, omdat zij het liefst ook zelf zo behandeld willen worden (4.923; 5.1343). Een hulpverleningsrelatie is per definitie niet gelijkwaardig volgens een van hen, maar de manier van omgaan kan wel gelijkwaardig zijn. Een voorbeeld hiervan is op een respectvolle manier communiceren met de ander en daarin oog hebben voor zijn of haar waarden en normen (4.926). Ook verwoordt zij wat respect volgens haar is: “Respect hebben is oog hebben voor de ander, oor hebben voor de ander, dus kijken naar de ander, luisteren naar de ander, en soms je eigen oordeel of vooroordeel opzij zetten, en open staan, dus echt luisteren naar wat de ander te zeggen heeft en daarop op proberen aan te sluiten” (4.1287). Andere maatschappelijk werkers geven aan hetzelfde te verwachten van de ander. Volgens hen gaat respect niet alleen de kant op van de cliënt, maar hoort er sprake te zijn van wederzijds respect (2.867; 4.926). Hiermee bedoelen zij respect hebben voor ieder zijn eigenheid en eigenaardigheden, dat mensen er mogen zijn zoals zij er zijn (2.1266; 5.1300; 7.1321). Eén werker zegt dat respecteren bestaat uit mensen vrijheid bieden maar tegelijk ook begrenzen. Hiermee bedoelt zij dat ouders mogen zeggen wat zij willen maar dat zij niet het niet pikt als ouders vloeken of haar uitfoeteren (2.867).

Volgens de meeste maatschappelijk werkers betekent vrijheid bieden aan ouders voor hen zelf dat zij proberen aan te sluiten bij de taal en de cultuur, bij hoe het gezin normaal functioneert en bij wat voor hen belangrijk is (1.1054; 2.858; 3.1277; 4.1290; 5.1295; 6.998; 7.1032; 8.1331). Vijf van hen proberen aan te sluiten bij de behoeften van ouders en bij wat ouders wel of niet belangrijk vinden voor hun kind

(1.1054; 2.858; 4.1287; 7.1032; 8.1201). Vier maatschappelijk werkers benoemen dat het nodig is om ouders te vragen wat zij willen en hen zoveel mogelijk te betrekken (1.1054; 2.851; 4.1287; 8.1201). Daar hoort bij: aan hen vragen wanneer een uitspraak uitkomt, wanneer zij doktersafspraken of kolf-tijd hebben, om vervolgens daarop jouw agenda aan te passen (2.851; 2.859).

Verder hoort bij vrijheid bieden ook aansluiten bij het tempo van het gezin. Een maatschappelijk werker geeft aan dat het goed is om het te respecteren wanneer ouders zeggen dat zij iets nog niet kunnen (7.1041). Een ander noemt het respectloos om te denken: "Nou, kom op man, dat stapje stelt geen moer voor" (4.1288). Beide werkers geven aan dat alle ouders ontredderd zijn door de situatie rond hun kind en dat het niet uit maakt of iemand dom is of niet dom. Wat telt is dat zij allemaal verdriet hebben en zoekend zijn naar evenwicht. Volgens hen is het goed om daar rekening mee te houden en geen verwachtingen van of vooroordelen te hebben over ouders (4.1287; 7.1035).

Samenvattend zien wij dat meerdere maatschappelijk werkers gelijkwaardigheid belangrijk vinden en daarnaar streven. Zij proberen dit te bereiken door op een respectvolle manier te communiceren en vrijheid te bieden aan de ouders, waarbij vrijheid bieden bestaat uit aansluiten bij de behoefte en het tempo van ouders.

Culturele diversiteit

Wanneer het gaat over gezinnen en ouders met een andere religieuze of culturele achtergrond, geven de maatschappelijk werkers aan dat zij hen gewoon behandelen zoals zij ook andere ouders behandelen. Opnieuw geven zij aan dat het belangrijk is om aan ouders te vragen wat zij willen en hen erbij te betrekken (1.823; 3.1278; 4.1289; 8.1211). Eén van hen geeft aan dat zij niet extra rekening houdt met de culturele achtergrond of wat gebruikelijk is, maar dat zij wel vraagt hoe mensen zaken doen (1.1057). Ook vraagt zij aan mannen: "Mag ik u een hand geven, ja of nee?" Wanneer zij daarop 'nee' zeggen, zegt zij het helemaal niet erg te vinden (1.823). Een andere maatschappelijk werker geeft aan dat zij haar taal aanpast op de taal van de ouders. In een gesprek met iemand die slecht Nederlands spreekt, laat zij veel weg en versimpelt haar taalgebruik. Ook maakt zij af en toe gebruik van tekeningen om haar woorden te verduidelijken (3.1280). Het enige verschil wat een aantal maatschappelijk werkers opmerken in de begeleiding aan gezinnen met een andere achtergrond, is wat zij verwachten van de begeleiding (3.1344; 8.1211). Een maatschappelijk werker verwoordt het als volgt: "Bij allochtone gezinnen merk je vooral dat ze in de familie heel veel doen en daar kom je niet aan. Meestal hebben ze hele praktische vragen van materiële hulpverlening en het andere doen ze toch op hun eigen manier. Daar merk je wel duidelijk verschil in cultuur." (8.1211)

Samenvattend zien wij dat een aantal maatschappelijk werkers aangeven ouders met een andere achtergrond niet anders te behandelen. Enkele maatschappelijk werkers betrekken deze ouders door hen te vragen wat zij willen en passen hun taal aan op de ouders. Wel merken de maatschappelijk werkers verschil in hulpvragen en verwachtingen die de ouders hebben van de begeleiding.

II. ERKENNEN EN VERSTERKEN EIGEN KRACHT GEZIN

In hoofdstuk 2 staat beschreven welke aspecten vallen onder het erkennen en versterken van de eigen kracht van het gezin. In het eerste kopje beschrijven wij hoe de maatschappelijk werkers de eigen kracht herkennen en erkennen. In het tweede kopje hoe zij de eigen kracht versterken en het gezin aanmoedigen om deze te gebruiken. Onder het derde kopje beschrijven wij welke gereedschappen zij concreet inzetten voor het versterken van de eigen kracht van het gezin.

Herkennen en erkennen

De helft van de maatschappelijk werkers geeft aan te het herkennen wanneer gezinnen en ouders krachtig zijn of kracht tonen. Ook geven zij aan te zoeken naar waar nog meer kracht zit waardoor ouders goed kunnen omgaan met de situatie (2.838; 3.1276; 6.1302; 7.1320; 10.1177). Een aantal van hen geeft ook aan deze kracht te benoemen en te benadrukken wanneer zij dit zien (2.1260; 10.1177). Eén van hen verwoordt wat het benoemen tot gevolg kan hebben: "Door te benoemen, worden zij zich bewust van wat ze doen, wat hun krachten zijn en krijgen zij weer overzicht." (10.1177) Een paar anderen werkers geven aan te vragen naar wat de ouders al hebben gedaan in de huidige situatie en wat helpend was of juist niet. Hierin proberen zij te ontdekken wat al is gedaan in de huidige situatie en wat nog gedaan kan worden (2.838; 6.1302; 7.1320). Ook geven twee maatschappelijk werkers aan te vragen naar eerdere situaties en hoe de ouders die de vorige keer hadden opgelost. Daarmee proberen zij te putten uit wat een gezin al kan, uit eerdere ervaringen en uit reeds bekende oplossingen zodat het gezin deze kan gebruiken in een nieuwe situatie (3.1276; 7.1320).

Een aantal maatschappelijk werkers erkent dat kennis en ervaring toch echt zit bij de ouders en niet bij de hulpverlener. Zij vinden dat hulpverleners niet alleen weten hoe het zit, zeker als het gaat om specifieke kennis van het kind. Ouders zijn de deskundigen als het gaat over hun kind en ook oudere kinderen zijn de deskundigen als het gaat over hun eigen leven (1.802; 4.1284; 7.1319; 8.1329). Twee maatschappelijk werkers delen de mening dat hulpverleners niet moeten denken de wijsheid in pacht te hebben of moeten denken ouders in hun kracht te kunnen zetten. Mensen zoeken hun eigen weg om overeind te blijven (1.802; 7.1319). Een van hen geeft aan daarom soms tegen ouders te zeggen: "Ik weet het even niet, maar ik kan het wel voor jullie opzoeken of wij kunnen het samen opzoeken." (1.792) Een andere maatschappelijk werker geeft aan dat zij als hulpverlener vanuit haar jarenlange ervaring met gezinnen kan vertellen wat kinderen nodig kunnen hebben (8.1329).

Samenvattend zien wij dat meerdere maatschappelijk werkers de kracht van ouders herkennen en zoeken. De werkers geven aan de kracht van ouders naar hen te benoemen en te vragen naar eerdere situaties en eerdere oplossingen. Ook erkennen zij dat ouders krachtig zijn door onder andere de kennis en ervaring die zij hebben. Ouders en kinderen zijn volgens de werkers deskundigen als het gaat over hun eigen leven.

Aanmoedigen en versterken

Er zijn meerdere maatschappelijk werkers die aangeven de ouders aan te moedigen tot het gebruiken van hun eigen krachten en kwaliteiten (3.1276; 4.931; 8.1198; 9.1222). Een van hen zegt letterlijk tegen ouders: "Jullie moeten het doen. Ik hoef het niet te doen." Daarmee legt zij de verantwoordelijkheid bij de ouders neer en moedigt zij ouders aan om zelf een stukje regie nemen (4.931). Twee anderen zeggen dat zij goed beseffen dat zij maar tijdelijk met ouders meelopen en daardoor zichzelf zien als een passant (6.1008; 9.1222). Wanneer het ouders niet lukt om regie nemen, geven meer maatschappelijk werkers aan dat zij ouders proberen te helpen door regie te pakken en te kijken op welke gebieden het ouders wel lukt om regie nemen (1.1050; 2.1259; 4.931; 6.1302; 9.1222). Onder het kopje 'samenwerken met gezin' wordt verder ingegaan op het regie nemen. Volgens twee maatschappelijk werkers is het de rol van de maatschappelijk werker om het gezin te ondersteunen bij het hervinden van hun sterke kanten en de oplossingen die zij bij zich dragen. Hierbij geldt ook: bij een concreet probleem te kijken hoe wij van A naar B kunnen komen? (4.935; 6.1008)

Over het proces van A naar B komen, hebben de maatschappelijk werkers verschillende ideeën. De ene maatschappelijk werker geeft aan soms zaken van ouders over te nemen, bijvoorbeeld als blijkt dat ouders overbelast zijn. Zij geeft aan dat zij 'in actieve zin het voortouw neemt' (5.966). Een andere

werker spreekt dit tegen. Zij geeft aan mensen uit te dagen om te zoeken naar kracht in zichzelf, omdat zij altijd al hun leven hebben geleid (1.1050). De ene werker geeft aan dat zij probeert mensen te bewaken tegen zichzelf door hen aan te sporen goed voor zichzelf te zorgen. Ouders proberen zich volgens haar zo volledig in te leven dat zij vergeten voor zichzelf te zorgen (5.1300). Een andere werker geeft aan te proberen de kracht van het gezin te vergroten en steviger te maken. Hierbij kijkt zij verder dan alleen naar het gezin en zoekt zij ook in het netwerk: "Hoe is het netwerk en wat kunnen mensen daaruit voor deze mensen doen?" (2.1259) Weer een andere maatschappelijk werker geeft aan dat het netwerk een erg belangrijke bron is. Zij kunnen een grote rol spelen bij het hervinden van en vergroten van de kracht die een gezin heeft (6.1008). Een laatste maatschappelijk werker noemt een voorbeeld dat het belang van een netwerk toont. Zij ziet namelijk bij allochtone gezinnen dat de familie heel veel voor hen doet. Haar ervaring is dat je daar als hulpverlener niet aan hoeft te komen. Bij de praktische zaken zoals materiele hulpverlening kun je als hulpverlener wel helpen, maar de overige zaken doen zij met hun familie op hun eigen manier (8.1211).

Samenvattend zien wij dat zeven van de elf maatschappelijk werkers concreet benoemen hoe zij ouders aanmoedigen om hun eigen krachten en kwaliteiten te gebruiken. Ook geven zij aan de regie en verantwoordelijkheid bij de ouders te laten omdat zij beseffen een passant te zijn. Enkele werkers zien het als hun taak om ouders te ondersteunen om van A naar B te komen.

Gereedschappen

In de bovenstaande tekst staat beschreven hoe de maatschappelijk werkers de eigen kracht van het gezin versterken. Enkele maatschappelijk werkers gaan echter verder door specifieke interventies als gereedschappen te benoemen. Wij beschrijven deze interventies in dit gedeelte.

Twee maatschappelijk werkers benoemen dat het goed is om erkenning te geven. Zij spreken naar ouders begrip uit over de moeilijke fase in hun leven en dat zij daar verdriet en zorgen over hebben (7.1326; 8.1334). Een van hen gaat verder en benoemt dat zij vervolgens ook ouders aanspoort om tegen de broertjes en zusjes precies hetzelfde te zeggen. Zij leert ouders om tegen hun kinderen te zeggen: "Joh, voor jou is het ook niet makkelijk." Haar boodschap naar ouders is dat zij hun kinderen zo erkenning geven en niet van hen moeten verwachten dat zij zich naadloos aanpassen aan de nieuwe situatie (7.1326). Beide maatschappelijk werkers zien namelijk dat ook broertjes en zusjes verdrietig zijn over de situatie van hun broer of zus, maar dat zij daar soms niet bij worden betrokken (7.1326; 8.1192). Eén verwoordt het zo: "An sich heel erg goed bedoeld van die ouders. Maar als het broertje of zusje hier weken is opgenomen en het andere kind wordt er niet bij betrokken, dan is het effect dat hij of zij het buiten het gezin staat. Dit kind kan niet volgen wat er gebeurt, kan zijn broertje niet tot steun zijn." (8.1192) Als zij een goedbedoelde maar verkeerde gedachtegang ziet bij ouders, dan geeft zij psycho-educatie over wat het effect kan zijn op het broertje of zusje. Dat deze zich buitengesloten kan voelen, het idee krijgt dat hij of zij niet meetelt of niet belangrijk is, maar ook niet kan delen in het verdriet of niet tot steun kan zijn. Zij geeft vervolgens ouders het advies om hun kind erbij te betrekken, maar ook hoe ze dat kunnen doen (8.1192; 8.1193).

Een andere maatschappelijk werker geeft aan dat het niet alleen belangrijk is om erkenning of psycho-educatie te geven. Zij is van mening dat het goed is om ook de succes te vieren dat worden behaald met ouders en kind. De uitwerking hiervan op haarzelf is dat zij het beter kan volhouden en geduld kan hebben met ouders, maar ook dat zij weer nieuwe ervaringen opdoet. Ook ziet zij dat het belangrijk is om ouders hun eigen tempo te laten houden omdat de kans op succes dan groter is (4.953).

Samenvattend zien wij dat enkele maatschappelijk werkers een aantal specifieke gereedschappen gebruiken om de eigen kracht van het gezin aan te moedigen en te versterken.

III. TRANSPARANT WERKEN

In hoofdstuk staat beschreven dat het transparant werken uit verschillende aspecten bestaat, waarbij het delen van informatie centraal staat. Het gaat om informatie over het zorgproces, het ziektebeeld, de problematiek waar het gezin mee te maken heeft en praktische informatie. Daarbij is het van belang dat de maatschappelijk werker inzicht geeft in de belemmerende of beschermende patronen die zij ziet en de eigen innerlijke dialoog benoemt. Het transparant werken is van belang, omdat de autonomie van het gezin zo wordt gerespecteerd en zelfbeschikking over keuzes wordt gefaciliteerd. In dit gedeelte beschrijven wij hoe de maatschappelijk werkers deze aspecten toepassen in de begeleiding. Eerst beschrijven wij enkele motieven en vervolgens de toepassing van het transparant werken.

Motieven om transparant te werken

Er zijn verschillende motieven om transparant te werken. Zo geeft één maatschappelijk werker aan dat zij transparant werkt, omdat ze zelf ook graag zo behandeld wil worden (4.923). Twee anderen zeggen dat ze het gezin zo willen uitdagen om uit de comfortzone te stappen (5.962; 9.1238) en drie andere maatschappelijk werkers zien het transparant zijn als belangrijk handvat om een patroon te doorbreken (6.1000; 7.1042; 9.1238).

Toepassen transparant werken

In de interviews komt naar voren dat meerdere maatschappelijk werkers het van belang vinden om transparant te werken. Er is wel een discrepantie te zien tussen wat de verschillende maatschappelijk werkers onder transparant werken verstaan. Twee maatschappelijk werkers geven aan dat overleg binnen het ziekenhuis wel mogelijk is zonder overleg met ouders (9.1249; 11.1161) en twee andere maatschappelijk werkers geven aan altijd eerst met ouders te overleggen, voordat de informatie met een derde wordt gedeeld (5.964; 4.938). Een maatschappelijk werker vertelt dat het gezin hun eigen dossier in kan zien (3.897), terwijl een ander aangeeft dat de patiënten de rapportages van de maatschappelijk werkers niet in kunnen zien, maar enkel het patiënten portaal (11.1163). Een maatschappelijk werker vertelt dat ze transparant wil werken door vooraf aan ouders voor te leggen wat er in de rapportage komt te staan (9.1249).

In een interview komt naar voren dat te merken is dat alle patiënt er behoefte aan hebben om goed te weten wat het maatschappelijk werk doet en waarom zij dit doet (3.903). Vijf van de elf maatschappelijk werkers vertellen dat zij daadwerkelijk starten met het geven van informatie over wie zij zijn en wat de gang van zaken is in het maatschappelijk werk (3.901; 4.927; 6.991; 7.1042; 11.1143). Eén maatschappelijk werker maakt onderscheid en zegt dat ze informatie geeft over het zorgproces op het moment dat de aanvraag als 'standaard' binnenkomt van de arts. Wanneer ouders zelf hebben gevraagd om maatschappelijk werk wordt dit niet gedaan, omdat er dan vanuit wordt gegaan dat ouders weten waar het maatschappelijk werk voor is (2.843).

De maatschappelijk werkers zien psycho-educatie niet zo zeer als een vorm van transparant werken, maar maken hier wel veel gebruik van. De maatschappelijk werkers zetten psycho-educatie in om het gezin uitleg te geven (3.883; 7.1037). Dit gaat veelal over de thema's waar het gezin mee te maken heeft (1.791; 8.1193; 9.1234; 10.1071; 11.1137). Een maatschappelijk werker vertelt dat het doel hiervan normaliseren is (10.1071; 11.1137). Daarnaast wordt psycho-educatie ook gebruikt om het gezin te confronteren. Zo vertelt een maatschappelijk werker dat er soms verkeerde verwachtingen zijn bij

ouders over het verloop van de ziekte van het kind. Zij vinden het van belang om ouders te confronteren en benoemen dan: “De ontwikkeling van jullie kind gaat, door de ziekte die het heeft, alleen maar achteruit.” (1.794) Of: “Het gaat nu alleen maar slechter worden.” (1.796) Er zijn enkele maatschappelijk werkers die benoemen dat zij hun eigen ervaring delen in de begeleiding wanneer zij merken dat dit van toegevoegde waarde is (4.929; 8.1204).

Feedback in de interactie tussen de maatschappelijk werker en het gezin wordt met name gegeven op het moment dat de grens van de maatschappelijk werker wordt overschreden, bijvoorbeeld als ouders vloeken of schelden (2.867; 3.884; 10.1083). Eén maatschappelijk werker zegt dat ze gezinnen een compliment heeft geeft als ze goed hun best doen (11.1159).

Eén maatschappelijk werker toont kwetsbaarheid door te benoemen dat ze het moeilijk vindt om transparant te werken. Ze betraapt zichzelf op haar mening en verborgen agenda en dat vindt ze niet goed (3.895). Een andere maatschappelijk werker geeft aan dat ze er soms voor kiest om iets niet te benoemen, omdat ze dan twijfelt of haar hypothese of gevoel wel klopt (4.924).

Samenvattend zien dat de maatschappelijk werkers verschillende opvattingen hebben over wat transparant werken is. Een aantal maatschappelijk werkers geeft aan transparant te werken door informatie te geven over het zorgproces, beslissingen te overleggen, psycho-educatie te geven, feedback te geven en eigen ervaringen te delen. Er zijn enkele maatschappelijk werkers die vertellen dat ze het soms moeilijk vinden om transparant te werken.

IV. SAMENWERKEN MET GEZIN

In hoofdstuk 2 staat beschreven dat het gezinsgericht werken vraagt om gelijkwaardig partnerschap tussen de professional en het gezin. Hierin is de keuze van het gezin leidend en moedigt de professional het gezin aan om te participeren. Van de professional wordt verwacht dat zij ook achter de schermen medewerking vertoont (Hospital Care, 2003, p. 692). In de literatuur vinden wij verschillende visies over wie er aanwezig moet zijn bij de gesprekken om gezinsgericht te werken. wij beschrijven in dit gedeelte hoe de maatschappelijk werkers deze elementen toepassen.

Aanwezig bij het gesprek

Wanneer het gaat over wie er aanwezig is tijdens de gesprekken zeggen de maatschappelijk werkers dat zij altijd in gesprek zijn met ouders. Dit wordt gedaan, omdat ze vinden dat het kind niet opgezadeld hoeft te worden met de emoties van ouders en ouders makkelijker praten als het kind er niet bij is (2.829; 4.917; 5.957; 6.988; 8.1189). Er kan volgens de maatschappelijk werkers gezinsgericht gewerkt worden door systemisch bewust te zijn. Drie maatschappelijk werkers geven aan dit te doen door te vragen naar broertjes en zusjes (2.879; 6.1002; 7.1179). Een ander noemt het vragen naar opa en oma (8.1185). Vijf maatschappelijk werkers geven aan dat zij met regelmaat ook een gesprek voeren waar het kind bij is (3.881; 4.915; 5.956; 6.984; 11.1132). Drie maatschappelijk werkers noemen dat zij soms ook met het hele gezin in gesprek zijn (5.956; 6.984; 7.1021). Eén maatschappelijk werker zegt dat het veel effectiever is om met het hele gezin in gesprek te gaan. Zo komt de communicatie beter op gang (6.986). Een ander zegt dat het voor het gezin logistiek niet haalbaar is om met z’n allen om tafel te gaan (7.1044).

Samenvattend zien wij dat de maatschappelijk werkers altijd met ouders in gesprek gaan en er soms gesprekken plaatsvinden met meerdere gezinsleden. Een enkele maatschappelijk werker vindt het belangrijk dat er meer gesprekken met het hele gezin worden gevoerd, een ander vindt dit niet haalbaar.

Gelijkwaardige samenwerkingsrelatie

Een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie is volgens enkele maatschappelijk werkers niet mogelijk, omdat je niet gelijk bent (4.926; 9.1253). Er komt in de gesprekken naar voren dat de maatschappelijk werkers ernaar streven om zich gelijkwaardig te gedragen. Twee doen dit door respectvol te zijn en transparant (4.926; 10.1081). Eén maatschappelijk werker vertelt concreet dat zij van een collega weet dat die op een gewone stoel zit tijdens de gesprekken in plaats van een bureau stoel. Daarnaast kiest deze collega ervoor om geen aantekeningen te maken op de computer tijdens het gesprek. De maatschappelijk werker die dit benoemt, vindt dit een voorbeeld van gelijkwaardig gedragen (11.1166). Eén maatschappelijk werker ziet de ouders daadwerkelijk als partners (1.803).

Een samenwerkingsrelatie kan volgens twee maatschappelijk werkers het beste door het te hebben over iets gezamenlijks (1.804; 9.1228). Weer twee anderen doen dit door te beginnen over praktische zaken. Volgens hen is hier vaak een ingang (2.835; 8.1197).

Enkele maatschappelijk werkers zeggen dat zij niets verwachten van het gezin in de samenwerking (2.852; 8.1194). Twee andere maatschappelijk werkers verwachten van het gezin dat ze afspraken nakomen (6.994; 9.1240). Een derde zegt dat het gezin wel open moet staan voor hulp, daarbij is het fijn als er openheid van zaken wordt gegeven (10.1082).

Meerdere maatschappelijk werkers zeggen dat als het gezin geen maatschappelijk werk wilt, het traject wordt beëindigd (2.846; 7.1022; 8.1212; 10.1080). Twee werkers vertellen dat er bij een melding van kindermishandeling vaak geen samenwerking meer mogelijk is met het gezin (3.886; 10.1078).

Samenvattend vinden een aantal maatschappelijk werkers het van belang om zich gelijkwaardig te gedragen in de samenwerking. Zij doen dit op verschillende manieren en hebben verschillende verwachtingen. Meerdere maatschappelijk werkers gaan daarom geen samenwerkingsrelatie aan wanneer ouders dit niet willen.

Regie bij het gezin

Een aantal maatschappelijk werkers vinden het belangrijk dat de regie bij het gezin ligt tijdens de begeleiding (1.1050; 2.1259; 4.931; 6.1302; 9.1222). Zij doen dit allemaal op een andere manier. Eén maatschappelijk werker zegt dit te doen door in chronologie aan te sluiten bij het gezin. Bijvoorbeeld door te beginnen met wat als eerste willen vertellen tijdens de intake (6.992). Twee anderen noemen het aansluiten bij het tempo van het gezin. Dit zou de kans op succes vergroten (4.954; 9.1237). Een andere strategie is het naar ouders toe benoemen dat zij de expert zijn (1.801; 4.920; 8.1200; 11.1139) en dat het gezin degene is die het besluit neemt (1.797). Een maatschappelijk werker zegt dat zij het gezin nooit iets zal opleggen waarvan zij denkt dat dat het beste is (4.920).

Hierin is ook ander geluid te horen. Een maatschappelijk werker geeft namelijk aan dat ze het gezin niet altijd kan volgen (1.793) en een ander zegt dat ze soms weet wat beter is (3.914). “Als de ontwikkeling van kinderen niet bedreigd wordt, mogen ouders wat mij betreft zelf invullen hoe ze het kind grootbrengen”, zegt een derde (3.887).

“Hoe intensief het contact is, hangt van de het gezin af”, vertelt een maatschappelijk werker (2.841). Twee maatschappelijk werkers geven aan dat als het gaat om afspraken, het gezinsgericht is om aan ouders te vragen wat hun uitkomt in plaats van het versturen van een voorstel (2.858; 9.1242). Een deel geeft aan dat zij het gezin tegen komen op de gang als een kind in het ziekenhuis ligt. Zij vinden het van belang om dan zo veel mogelijk beschikbaar te zijn buiten de afspraken om (2.842; 3.901; 11.1148).

Samenvattend zeggen een aantal maatschappelijk werkers dat zij het belangrijk vinden dat de regie bij het gezin ligt tijdens de begeleiding. Acht van de elf maatschappelijk werkers benoemen concreet hoe zij dit bewerkstelligen. In de uitvoering zien wij dat een deel de regie bewust bij het gezin legt. Ook is er een deel dat ouders niet altijd volgt en soms de regie neemt, omdat dit volgens hen beter is voor het gezin of de begeleiding.

Participatie van gezin

Om het gezin te laten participeren in de samenwerking, is het volgens een groot deel van de maatschappelijk werkers in eerste instantie van belang om naar hen te luisteren. Zo vorm je een goed beeld (3.890; 5.960; 8.1199 10.1072; 11.1141). Een maatschappelijk werker zegt dat je blanco het gesprek in moet gaan door vooraf niet teveel in het dossier te lezen over het gezin (10.1068) en het gezin evenveel aan het woord te laten (10.1086). Een ander benadrukt het belang om het gevoel en de beleving van het gezin serieus te nemen (5.963). Een maatschappelijk werker vertelt concreet dat zij de methode van rollenspel inzet om het gezin te laten participeren (7.1040).

Wanneer het gezin niet actief participeert in de samenwerking worden er verschillende interventies ingezet. Twee maatschappelijk werkers geven aan dat zij het gezin alsnog in actie te krijgen door zelf 'achterover' te gaan zitten en te zeggen: "Jullie willen iets" (2.872) of: "Jullie moeten het doen" (4.931). Een maatschappelijk werker zegt dat zij het gezin taken geeft en zo met hen kijkt waar ze de regie wel kunnen pakken (4.932). Terwijl de één benadrukt dat je het nooit moet overnemen, maar naast het gezin moet staan (8.1205), zegt een ander juist actiever te worden wanneer het gezin passief is. Er moeten namelijk wel stappen gezet worden (5.961). Een maatschappelijk werker geeft aan dat zij zichzelf soms te actief vindt in het gesprek met het gezin. Dit voelt zo, omdat zij hard aan het werk is en het gezin alleen hun verhaal doet (10.1129).

Terwijl één maatschappelijk werker vertelt dat ervoor gewaakt moet worden om te snel advies te geven aan het gezin (11.1155), zeggen drie maatschappelijk werkers dat zij regelmatig adviezen geven (6.997; 7.1039; 8.1209).

Samenvattend zien wij in bovenstaand stuk eenzelfde tendens als het vorige onderdeel 'regie bij het gezin'. Meerdere maatschappelijk werkers vinden het van belang dat de participatie van het gezin wordt bevorderd in de samenwerking. Een deel geeft aan minder actief te worden wanneer ouders een passieve houding aannemen, terwijl een ander deel juist aangeeft actiever te worden.

Plan van aanpak

Vier maatschappelijk werkers vertellen dat er eigenlijk gewerkt moet worden met een plan, waarbij samen met het gezin doelen worden opgesteld en tussentijds wordt geëvalueerd. Een aantal maatschappelijk werkers geeft aan dat ze dit weinig doen en als zij dit doen, het niet op papier wordt geschreven (2.868; 3.902; 4.933; 10.1126). Eén maatschappelijk werker vertelt dat zij doelen soms opschrijft (4.937). Het maken van een plan is belangrijk, zo zegt een maatschappelijk werker, omdat zij hierdoor wordt begrensd om niet te actief te worden (10.1130).

Kortgezegd vinden de maatschappelijk werkers het van belang om te werken met een plan van aanpak, maar doen zij dit naar eigen inzien nog te weinig.

Achter de schermen samenwerken

Meerdere maatschappelijk werkers geven aan achter de schermen actief te zijn. Zo gaan ze in gesprek met de artsen als ouders het lastig vinden om iets naar de artsen toe te benoemen. Meerdere

maatschappelijk werkers geven aan zich hierin te zien als vertegenwoordiger van ouders (2.836; 4.947; 5.970; 6.1001; 9.1245). Wanneer er problemen zijn in de communicatie, vervullen enkelen een intermediaire rol door de vertaalslag te maken tussen de arts en het gezin (10.1064; 10.1113; 11.1136).

Samenvattend zien wij dat de maatschappelijk werkers actief zijn achter de schermen door zich als vertegenwoordiger op te stellen van ouders tegenover de collega's op de afdeling.

3.2.2 METHODIEKEN

Gezinsgericht werken is een strategie binnen het WKZ. Het is ook een methodiek te noemen volgens de definitie die is gegeven in paragraaf 2.2. Een methodiek omvat een gedachtegoed met uitgangspunten, chronologie in het hulpverlening en een studie naar methoden (Van Dale, 2015). In de interviews hebben wij aan de maatschappelijk werkers gevraagd welke methodieken zij, naast het gezinsgericht werken, gebruiken in de begeleiding. In de methodiek van gezinsgericht werken is namelijk overlap met en ruimte voor het gebruiken van andere methodieken.

In de onderstaande tabel geven wij de genoemde methodieken weer. De eerste kolom van de tabel toont de methodieken. De tweede kolom toont het aantal maatschappelijk werkers en de laatste kolom de fragmentnummers waarin de methodiek is genoemd.

Methodieken	Aantal	Respondenten
Contextueel	2	3.1271; 10.1363;
Systeemgericht	6	2.839; 3.1271; 4.1283; 6.999; 9.1231; 10.1092;
Oplossingsgericht	4	2.839; 3.1273; 5.1342; 11.1133;
Opvoedingsondersteuning	3	1.791; 7.1313; 8.1213;
Rouw- en verliesbegeleiding	3	1.791; 9.1341; 10.1176;
Transactionele Analyse	2	3.1273; 9.1231;
Materiële hulpverlening	3	5.966; 7.1314; 8.1211
Presentiebenadering	1	3.901;
Mediation (aspecten uit)	1	10.1064;
Cognitieve methode	1	5.1342;
Eclectisch	2	2.839; 5.1342;
Niet volgens methodieken	2	2.836; 11.1364;

In het kort zien wij dat de maatschappelijk werkers het meeste gebruik maken van systeemgericht werken en dat oplossingsgericht werken kort daarop volgt. Ook zien wij dat een paar maatschappelijk werkers aangeven eclectisch werken en een aantal anderen aangeven niet te werken volgens bepaalde methodieken.

3.3 TOEPASSING DOOR COLLEGA'S

De maatschappelijk werkers staan niet op zichzelf, maar zijn werkzaam in een context. Wanneer wij kijken naar het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers, vinden wij het ook van belang om naar het gezinsgericht werken van die context te kijken. In paragraaf 2.1.4 staat dat Pettoello-Mantovani et al. noemen dat de productiviteit van werken wordt bevorderd wanneer het gezinsgericht werken wordt erkend door de professionals om de hulpverlener heen (Pettoello-Mantovani et al., 2009,

pp. 2-3). In deze paragraaf beschrijven wij eerst wat het beeld is van de maatschappelijk werkers over het gezinsgericht werken door de rest van het maatschappelijk werk team. Ten tweede beschrijven wij het gezinsgericht werken door de afdeling waar de maatschappelijk werkers werkzaam zijn.

3.3.1 TEAM MAATSCHAPPELIJK WERK

Zes maatschappelijk werkers geven aan dat zij het idee hebben dat de andere maatschappelijk werkers vinden dat ze al jaren gezinsgericht werken, maar dat het nu een naam heeft gekregen van het management (1.817; 3.889; 5.974; 7.1182; 9.1241; 11.1168).

De meerderheid van de maatschappelijk werkers geven aan dat zij niet weten hoe de collega's gezinsgericht werken (2.864; 3.910; 4.948; 9.1222; 10.1114; 11.1169). Toch heeft een groot deel van het team maatschappelijk werk het idee dat iedereen in het team gezinsgericht werkt, maar dan wel op zijn eigen manier (1.826; 2.837; 4.952; 5.969; 6.1003; 8.1210; 9.1255; 10.1088; 11.1168). Volgens sommige van hen kan het niet anders, omdat er altijd met ouders en kind wordt gewerkt (2.865; 4.952; 5.981; 9.1222; 10.1088). Twee maatschappelijk werkers geven aan dat ze daadwerkelijk zien dat collega's gezinsgericht werken, doordat ze aandacht hebben voor het gezin in de bespreking van een casus (4.949; 5.969). Andere maatschappelijk werkers denken dat de kwaliteit van het gezinsgericht werken kan verbeteren, omdat broertjes en zusjes nog vaak worden vergeten of niet wordt aangesloten bij wat het gezin nodig heeft (3.909; 6.1014; 9.1241; 10.1093; 11.1175). Dit horen zij in losse opmerkingen tijdens een teammoment (6.1013; 10.1091).

Vier maatschappelijk werkers geven aan dat ze meer met elkaar in gesprek zouden willen gaan over het gezinsgericht werken om elkaar scherp te houden en meer van elkaar te leren (3.911; 6.1006; 10.1102; 11.1171).

Samenvattend zien wij dat de meerderheid van de maatschappelijk werkers niet van elkaar weten hoe ze gezinsgericht werken, maar denken dat dit door iedereen wel wordt gedaan omdat er altijd met ouders en kinderen wordt gewerkt. Enkele maatschappelijk werkers denken dat de kwaliteit nog kan verbeteren en anderen noemen dat ze meer van elkaar willen leren op dit gebied.

3.3.2 AFDELING

Een aantal maatschappelijk werkers geeft aan dat zij op de afdeling zien dat de artsen en verpleegkundigen openstaan voor het gezinsgericht werken (1.811; 2.878; 8.1215). Naast deze openheid zien zij ook artsen en verpleegkundigen die nog wat sceptisch of afwachtend zijn. Dat zij zoiets hebben van: "Eerst maar eens zien wat er terecht komt van de strategie" (1.815; 4.943; 5.976). De meerderheid van de maatschappelijk werkers vertellen dat zij ook daadwerkelijk zien dat het gezinsgericht werken wordt toegepast (2.878; 3.909; 7.1046; 8.1215; 10.1118). Enkele noemen dat ze bijvoorbeeld meer tijd nemen voor het kind, vragen naar broertjes en zusjes (1.816; 2.878) en vragen naar de rest van het systeem (10.118). Concreet is het gezinsgericht werken op de afdeling te zien in de medische overleggen waar ouders bij worden betrokken (2.876; 3.913; 5.983; 11.1162). Dit is de laatste jaren gegroeid vertellen drie maatschappelijk werkers (1.816; 4.941; 8.1216).

Ondanks deze groei geven een aantal maatschappelijk werkers aan dat veel artsen en verpleegkundigen nog steeds alleen gericht zijn op het medische deel van het gezin (1.801; 10.1121), het kind als 'interessant geval' zien en vergeten om zaken te overleggen met ouders (1.807; 2.844; 4.940; 7.1029; 10.1080). Ook zien ze dat verpleegkundigen de structuur en regels van de afdeling graag blijven hanteren, ook al is dit niet altijd gezinsgericht (4.945). Drie maatschappelijk werkers geven aan dat ze

het in de samenwerking met de afdeling nodig hebben dat er gezinsgericht gewerkt wordt om zelf ook gezinsgericht te werken (5.982; 6.1009; 7.180). Aangezien de artsen en verpleegkundigen vaak nog gericht zijn op het medische zien de maatschappelijk werkers het als hun taak om het gezinsgericht werken onder de aandacht te blijven brengen, door bijvoorbeeld scholing (3.912; 4.947; 5.975; 6.1016; 7.1030; 9.1257; 10.1123).

Met andere woorden geven de maatschappelijk werkers aan dat er groei te zien is op de afdeling. Artsen en verpleegkundigen staan open voor het gezinsgericht werken en passen dit toe. Wel zijn er nog artsen en verpleegkundigen die veel gericht zijn op het medische en sceptisch staan tegenover het gezinsgericht werken. De maatschappelijk werkers zien het als hun taak om het gezinsgericht werken onder de aandacht te blijven brengen.

3.4 CONCLUSIE

Concluderend zien wij dat er onder de maatschappelijk werkers verschillende definities, waarden en normen zijn over het gezinsgericht werken. Uit de meeste definities komt het goed luisteren naar de behoefte van het gezin naar voren. Daarnaast bestaat er bij een aantal maatschappelijk werkers onduidelijkheid over de definitie en wordt het gezinsgericht werken en systeemgericht werken door een aantal maatschappelijk werkers als hetzelfde gezien. Ook zijn er diverse meningen over de invoering van het gezinsgericht werken. Door deze meningen vallen ons twee houdingen op. Een deel van de maatschappelijk werkers kent verbazing en een ander deel kent terughoudendheid. Wel zien de maatschappelijk werker de noodzaak in van het gezinsgericht werken en zien wij dit terug in hun visie.

Met betrekking tot de kernconcepten van het gezinsgericht werken concluderen wij dat er overeenkomsten en verschillen te zien zijn in de toepassing door de maatschappelijk werkers. Zo streven meerdere maatschappelijk werkers in het respecteren van het gezin naar gelijkwaardigheid, respectvolle communicatie en het bieden van vrijheid aan ouders. Zij geven aan ouders als volwaardig te zien. Ook geven de maatschappelijk werkers aan ouders met een andere culturele of religieuze achtergrond niet anders te behandelen. Wat betreft de eigen kracht van het gezin zien wij dat de maatschappelijk werkers aangeven dat ze verschillende manieren hebben om deze te erkennen en te versterken. Slechts enkelen vullen aan door specifieke gereedschappen te benoemen die zij inzetten. Zowel in het transparant werken als in het samenwerken met het gezin zien wij dat de meeste maatschappelijk werkers het van belang vinden om dit toe te passen in de begeleiding, maar inhoudelijk verschillen van mening. Waar een deel openheid geeft over alle zaken aan het gezin, vindt een ander deel dat overleg met een collega mogelijk is zonder dat het gezin hiervan af weet. En waar een deel de regie in de samenwerking soms overneemt, is een ander deel er bewust mee bezig om dit niet te laten gebeuren. Ondanks dat het plan van aanpak nu niet veel wordt gebruikt, zouden de maatschappelijk werkers dit wel meer willen doen. Wanneer we de concreet genoemde voorbeelden naast de hoeveelheid maatschappelijk werkers leggen, concluderen we dat het aantal concrete voorbeelden over de toepassing van het gezinsgericht werken gering is. Zo zien wij bijvoorbeeld dat zeven van de elf maatschappelijk werkers concreet benoemen hoe zij de eigen kracht van het gezin aanmoedigen en versterken. Acht van de elf maatschappelijk werkers benoemen concreet hoe zij de regie bij het gezin leggen in de begeleiding.

Meerdere maatschappelijk werkers geven dat zij niet weten hoe de collega's in het team gezinsgericht werken, maar er vanuit gaan dat dit gebeurt. Sommigen benoemen dat ze meer van de collega's willen leren over het gezinsgericht werken. Op de afdeling is groei te zien in het gezinsgericht werken. De maatschappelijk werkers vinden dit prettig, omdat dit hen helpt bij het gezinsgericht werken. Ondanks de groei zien ze dat een aantal artsen en verpleegkundigen zich veelal richten op het medische aspect en sceptisch staan tegenover het gezinsgericht werken.

HOOFDSTUK 4 – KANSEN OP BASIS VAN LITERATUUR EN BETROKKENEN

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op de deelvraag: “Welke kansen liggen er voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers van het WKZ en wat vraagt dit van de organisatie?” Wij beschrijven de kansen aan de hand van drie niveaus. Eerst beschrijven wij de kansen op microniveau, dit wil zeggen op individueel niveau van de maatschappelijk werkers. Ten tweede beschrijven wij de kansen op mesoniveau, dit zijn de kansen die wij zien in het team maatschappelijk werk en op de afdeling. Ten derde beschrijven wij de kansen op macroniveau, hier kijken wij naar de kansen met betrekking tot de organisatie.

4.1 KANSEN OP MICRONIVEAU

In deze paragraaf beschrijven wij welke kansen we zien voor de maatschappelijk werkers op individueel niveau om het gezinsgericht werken te optimaliseren. Er zijn drie kansen die wij er in deze paragraaf uitlichten. Ten eerste beschrijven wij de kans die wij zien in de waarden en normen van de maatschappelijk werkers. Ten tweede beschrijven wij de kans die er is in het definiëren van de term ‘gezinsgericht werken’. En ten derde beschrijven wij het gebruik van het ‘plan van aanpak’ in de begeleiding. In het beschrijven van de kansen maken wij koppelingen naar de literatuur.

4.1.1 WAARDEN EN NORMEN

“Een belangrijke voorwaarde voor het gezinsgericht werken is het erkennen en onderschrijven van de uitgangspunten” (Luigi et al., 2009, pp. 2-3). Deze uitspraak van Pettoello-Mantovani et al. staat beschreven in paragraaf 2.1.4. In de interviews hebben de maatschappelijk werkers een inzicht gegeven in hun waarden en normen. Zo geven vijf maatschappelijk werkers aan dat zij het belangrijk vinden om echt te luisteren naar het verhaal van het gezin (2.832; 5.1297; 9.1223; 10.1068; 3.888). In paragraaf 2.2.2 staat beschreven dat de ‘narratieve methode’ een uitstekend hulpmiddel is om respect te tonen aan het gezin. Deze methode geeft prioriteit aan het verhaal van het gezin als leidraad (Meesters et al., 2010, p. 24). Respecteren van het gezin houdt in dat de maatschappelijk werker luistert naar de vragen en behoeften van het gezin en hiernaar omziet (Meesters, Basten & Biene, 2010, p. 24).

Een aantal maatschappelijk werkers geeft aan dat zij de keuze van ouders wat betreft de begeleiding respecteren. Wanneer ouders geen begeleiding willen, wordt er geen begeleiding gestart (1.793; 2.846; 2.847; 7.1317). Hierin zien wij het uitgangspunt terugkomen, dat de American Academy of Pediatrics noemt, namelijk dat de maatschappelijk werker de keuze van het gezin in de zorg moet ondersteunen en faciliteren (Hospital Care, 2003, p. 692).

Meerdere maatschappelijk werkers vertellen dat zij de ouders zien als experts in de begeleiding (1.801; 4.920; 8.1200; 11.1139). Enkele anderen zijn ervan overtuigd dat de gezinnen zo min mogelijk afhankelijk worden van de hulp (6.1008; 9.1222). Door deze waarden en normen geven de maatschappelijk werkers het gezin empowerment. Door hen te zien en benaderen als experts kan het gezin hun eigen krachten ontdekken, vertrouwen en besluisvaardigheid opbouwen. Dit is in lijn met het negende uitgangspunt zoals beschreven door de American Academy of Pediatrics (Hospital Care, 2003, p. 692).

Een groot deel van de maatschappelijk werkers geven aan dat ze het van belang vinden om alles bespreekbaar te maken met ouders, van wat er gebeurt in de samenwerking tot wat ouders van hen kunnen verwachten (1.792; 2.852; 3.895; 4.920). Deze waarden en normen komen overeen met het

door ons geformuleerde kernconcept 'transparant werken' dat is gebaseerd op de uitgangspunten. Van Heeswijk beschrijft dat het ontvangen van informatie ouders bevordert om hun eigen beslissingen te nemen (Heeswijk, 2014, p. 2).

Samenvattend zien wij dat de waarden en normen van de maatschappelijk werkers in lijn zijn met de uitgangspunten van het gezinsgericht werken zoals beschreven in paragraaf 2.1.2. Wij zien dit als een kans voor het gezinsgericht werken, aangezien Pettoello-Mantovani et al. aangeven dat dit een belangrijke voorwaarde is.

4.1.2 DEFINIËRING VAN GEZINSGERICHT WERKEN

Vanuit de praktijk zien we dat er onder de maatschappelijk werkers verschillende definities, waarden en normen zijn over het gezinsgericht werken. Waarbij het gezinsgericht werken en systeemgericht werken door een aantal maatschappelijk werkers als hetzelfde gezien. Marius Nabuurs heeft een boek geschreven over het systeemgericht werken. Hij beschrijft de definitie van het systeemgericht werken als volgt: Het functioneren van het (gezins)systeem verbeteren door de onderlinge relaties als het belangrijkste uitgangspunt te zien en de wederzijdse beïnvloeding onder de aandacht te brengen (Nabuurs, 2013, p. 20). In paragraaf 2.1.2 beschreven wij wat de literatuur verstaat onder het gezinsgericht werken. Hier zien wij dat Hielkema et al., Rouse, Peralta en Arellano spreken over een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie, waarbij het versterken van de kracht en zelfbeschikkingsrecht van het gezin beoogd wordt door transparant en respectvol te werk te gaan (Hielkema et al. 2015; Rouse, 2012; Peralta & Arellano, 2010). De definiëring van deze auteurs zijn gebaseerd op de uitgangspunten die zijn opgesteld door de American Academy of Pediatrics. Deze uitgangspunten hebben wij samengevat in vier kernconcepten: het 'respecteren van gezin', het 'erkennen en versterken eigen kracht gezin', het 'transparant werken' en 'samenwerken met gezin'.

Wanneer wij de twee definities naast elkaar leggen, zien wij dat het systeemgericht werken van de maatschappelijk werker vraagt om te kijken naar het gezinslid in zijn systeem en aandacht heeft voor verbeteren van de onderlinge interactie. Het gezinsgericht werken vraagt echter van de maatschappelijk werker om een gelijkwaardige samenwerkingspartner te zijn van het gezin om hen weer competent, zelfvoorzienend en onafhankelijk te laten zijn (Peralta & Arellano, 2010; Rouse, 2012). Hierin zien wij een discrepantie in de definiëring van systeemgericht werken en gezinsgericht werken.

Naast deze discrepantie zijn er ook enkele maatschappelijk werkers die aangeven dat voor hen onduidelijk is wat het gezinsgericht werken precies inhoudt. Zij geven aan dat ze graag duidelijkheid willen over de aspecten van het gezinsgericht werken (2.860; 3.889; 11.1175).

Samenvattend zien we een kans voor het optimaliseren van het gezinsgericht werken als voor de maatschappelijk werkers duidelijk is wat de definitie is van het gezinsgericht werken en er een eenduidige visie is.

4.1.3 TOEPASSEN METHODE 'PLAN VAN AANPAK'

De methode die een belangrijke plek heeft ingenomen in het gezinsgericht werken is het plan van aanpak. In paragraaf 2.2.2 zien wij dat het plan van aanpak dient als een uitstekende ondersteuning, omdat je er voor ieder gezin een uniek plan op maat gemaakt wordt en het gezin concreet meer regie krijgt. Door te werken met (SMART-)doelen wordt er voortgebouwd op de eigen kracht van het gezin

en groeit het vertrouwen. Door het gezin mee te laten beslissen over het plan van aanpak groeien ze in beslisvaardigheid.

In paragraaf 3.2.2 komt bij het kernconcept 'samenwerken met gezin' naar voren dat enkele maatschappelijk werkers de neiging heeft om de regie terug te nemen of actiever te worden wanneer het gezin minder participatie toont. Eén maatschappelijk werker vindt zichzelf zelfs te actief tijdens de begeleiding aan het gezin (10.1129). Deze maatschappelijk werker benoemt dat ze meer gebruik zou willen maken van het plan van aanpak, omdat ze het idee heeft dat dit haar begrenst (10.1130). Ook andere maatschappelijk werkers geven aan dat zij vinden dat ze meer gebruik moeten maken van het plan van aanpak, omdat dit begeleiding meer structureert (2.868; 3.902; 4.933; 10.1126). Ondanks deze positieve geluiden, geven een aantal maatschappelijk werkers dus aan geen gebruik te maken van de methode van het plan van aanpak zoals beschreven in paragraaf 2.2.2.

Samenvattend zien we dat een deel van de maatschappelijk werkers gemotiveerd is om te werken met het plan van aanpak. Vanuit de literatuur weten we wat een positieve ondersteuning het kan bieden voor het gezinsgericht werken. Wij zien het als een kans voor de maatschappelijk werkers om plan van aanpak meer toe te passen in de begeleiding.

4.2 KANSEN OP MESONIVEAU

In deze paragraaf beschrijven wij de kansen die we zien op mesoniveau. Onder het mesoniveau verstaan wij de context van het team maatschappelijk werk en de afdeling. Eerst beschrijven wij de kans die wij zien in de samenwerking tussen de collega's van het team maatschappelijk werk en vervolgens de kans die wij zien in de samenwerking met de collega's op de afdeling.

4.2.1 COMMUNICATIE TEAM MAATSCHAPPELIJK WERK

In de interviews komt naar voren dat een groot deel van de maatschappelijk werkers niet goed weten van elkaar hoe ze gezinsgericht werken (2.864; 3.910; 4.948; 9.1222; 10.1114; 11.1169) en sommigen meer van elkaar willen leren (3.911; 6.1006; 10.1102; 11.1171). In het beschrijven van deze kans gaan wij in op de wens van enkele maatschappelijk werkers om meer van elkaar te leren. Wij doen dit door in eerste instantie de verscheidenheid in het team te beschrijven over het verbinden van theorie en praktijk. Ten tweede beschrijven wij de verschillen en overeenkomsten in het gezinsgericht werken en ten derde geven wij weer wat de literatuur zegt over het van elkaar leren in een team.

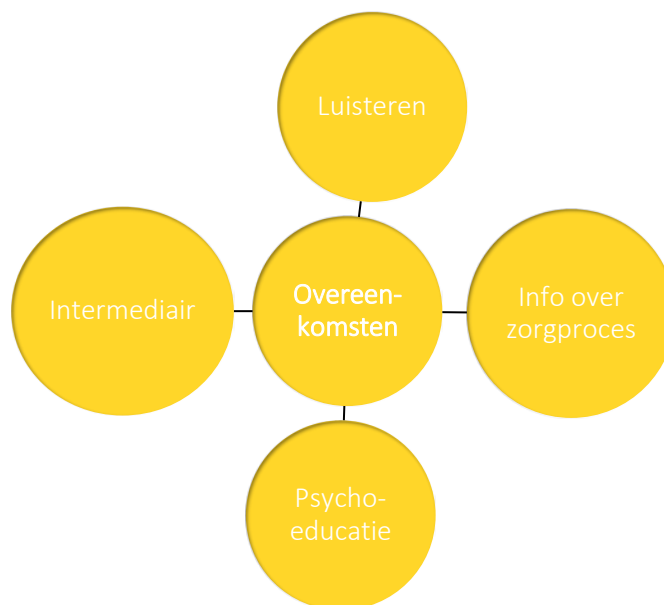
Theorie en praktijk

Het is ons opgevallen dat de maatschappelijk werkers aangeven met name te werken vanuit hun eigen ervaring. Van de interventies die zij inzetten, weten zij door hun ervaring wat het effect is (8.1334). Wanneer wij kijken naar paragraaf 3.2.1 zien wij in de weergave van verschillende methodieken dat de maatschappelijk werker zeker theoretische bagage hebben. Slechts enkelen geven concreet aan dat ze niet volgens bepaalde methodieken werken (2.836; 11.1364). Twee maatschappelijk werkers zijn uitgesproken enthousiast over het gebruik van theorie. Eén van hen geeft aan dat ze zich juist veel verdiept in de literatuur om verschillende methodieken aan te leren (9.1223), de ander benoemt dat het goed is om zo nu en dan 'opgefrist' te worden door literatuurstudie of een cursus (6.1015).

Verschillen en overeenkomsten gezinsgericht werken

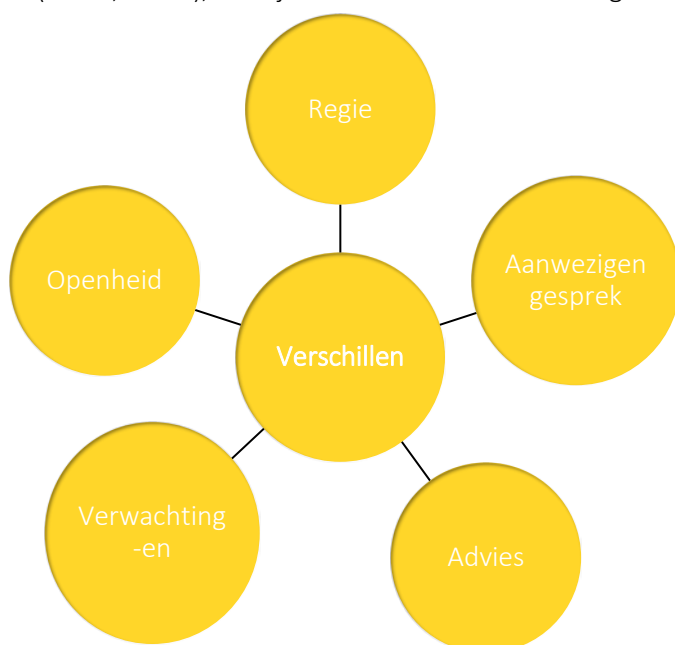
In het toepassen van het gezinsgericht werken zien wij zowel overeenkomsten als verschillen. Voor een heldere weergave hebben wij deze verwerkt in een schema. Zie figuur 3 voor de overeenkomsten en figuur 4 voor de verschillen.

We spreken alleen over een overeenkomst als vijf of meer maatschappelijk werkers concreet aangeeft dit toe te passen in de begeleiding. In paragraaf 3.2.2 zien wij dat vijf maatschappelijk werkers aangeven informatie te geven over het zorgproces (3.901; 4.927; 6.991; 7.1042; 11.1143), zeven maatschappelijk werkers zeggen dat zij psycho-educatie geven aan het gezin (1.791; 3.883; 7.1037; 8.1193; 9.1234; 10.1071; 11.1137). Vijf maatschappelijk werkers geven aan dat het voor de participatie van het gezin in eerste instantie van belang is om goed naar hen te luisteren (3.890; 5.960; 8.1199 10.1072; 11.1141). Tot slot zijn de maatschappelijk werkers erover eens dat ze op de afdeling een belangrijke rol spelen als vertegenwoordiger van ouders en zo intermediair te werk te gaan (2.836; 4.947; 5.970; 6.1001; 9.1245).



Figuur 3. Overeenkomsten in gezinsgericht werken

Naast deze overeenkomsten zien wij ook verschillen. Zo wil een deel niets doen achter de rug van ouders om (5.964; 4.938), terwijl anderen vinden dat overleg binnen het ziekenhuis mogelijk is zonder dat het gezin ervan af weet (9.1249; 11.1161).



Figuur 4. Verschillen in gezinsgericht werken

Wanneer het gaat over wie er aanwezig is tijdens de gesprekken, vindt de één dat er niet van het gezin verwacht kan worden om met z'n allen aanwezig te zijn (7.1044), terwijl een ander juist vindt dat ze hier meer naar moeten streven (6.986). Een aantal maatschappelijk werkers geeft aan dat ze de regie soms overnemen in de samenwerking (1.793; 3.914; 5.961; 10.1129), terwijl anderen er bewust mee bezig zijn om dit niet te laten gebeuren (4.920; 8.1205). Een deel van de maatschappelijk werkers verwacht niets van het gezin in de begeleiding (2.852; 8.1194), terwijl er bij andere maatschappelijk werkers wel verwachtingen zijn (6.994; 9.1240; 10.1082).

Terwijl één maatschappelijk werker vertelt dat ervoor gewaakt moet worden om te snel advies te geven aan het gezin (11.1155), zeggen drie maatschappelijk werkers dat zij regelmatig adviezen geven (6.997; 7.1039; 8.1209).

We begonnen het hoofdstuk met te benoemen dat een groot deel van de maatschappelijk werkers niet van elkaar weten hoe ze gezinsgericht werken. In het boek 'Gezinsbegeleider in de wijk' beschrijft Marieke van Rooij dat communicatie in het team over het werken de ervaring verbreedt en dat door te reflecteren met collega's de professionaliteit groeit (Rooij, 2014, p. 30-32).

We zien een kans voor het gezinsgericht werken wanneer de maatschappelijk werkers hun ervaring en theoretische bagage met elkaar delen en in gesprek gaan over de overeenkomsten en verschillen in toepassing hiervan.

4.2.2 KANSEN IN SAMENWERKING MAATSCHAPPELIJK WERK EN AFDELING

In de interviews hebben wij de maatschappelijk werkers gevraagd naar hun samenwerking met hun collega's op de afdeling en wat zij nodig hebben. Hierin maken wij een koppeling met de literatuur. In dit gedeelte beschrijven wij de kans die wij zien in deze samenwerking.

Een maatschappelijk werker vertelt welke reacties zij krijgt van haar collega's op de afdeling wanneer zij begint over gezinsgericht werken: "Net als de dokters heb je er bij de verpleegkundigen ook een paar tussen zitten die denken: "Ach, jij altijd met jouw 'bla, bla'." (1.813) Een andere werker heeft het idee dat de verpleegkundigen het uitgangspunt van gezinsgericht werken wel begrijpt, maar eerst willen zien wat er terecht gaat komen van de strategie (4.943). Vanuit enkele maatschappelijk werkers klinkt het geluid dat de artsen en verpleegkundigen zeker open staan voor het gezinsgericht te werken (1.811; 2.878; 8.1215). Wanneer het gaat over hoe er gezinsgericht wordt gewerkt op de afdeling, horen wij dat dit zeker het geval is en dat het nog steeds groeit. Een aantal maatschappelijk werkers geeft aan dat zij hier behoefte aan hebben: "Ik heb het nodig dat mijn collega gezinsgericht werkt en mij helpt om gezinsgericht te werken, je hebt elkaar dan ook meer nodig." (6.1009; 7.180)

Als wij een tussentijdse balans opmaken, maken wij op uit de interviews dat er op de afdelingen terughoudendheid is ten opzichte van het gezinsgericht werken. Hierin zien wij dat de collega's nog niet volledig overtuigd lijken van het gezinsgericht werken. Pettoello-Mantovani et al. noemen dat een belangrijke voorwaarde voor het gezinsgericht werken is dat professionals de uitgangspunten erkennen en onderschrijven. Zij voegen daar verder aan toe dat de productiviteit van werken wordt bevorderd wanneer het gezinsgericht werken wordt erkend door de professionals om de hulpverlener heen (Pettoello-Mantovani et al., 2009, pp. 2-3). Dit komt overeen met wat een aantal maatschappelijk werkers aangeven te nodig hebben om met collega's gezinsgericht te werken.

Samenvattend tonen de uitspraken en de behoeften van de maatschappelijk werkers gecombineerd met de literatuur, ons een kans voor de samenwerking met de afdeling. Wanneer alle collega's overtuigd zijn van het gezinsgericht werken, neemt het gezinsgericht handelen toe.

4.3 KANSEN OP MACRONIVEAU

In de interviews hebben wij aan de maatschappelijk werkers gevraagd waar zij kansen zien voor het gezinsgericht werken binnen het WKZ als organisatie. Hierin maken wij een koppeling met de literatuur. In deze paragraaf beschrijven wij welke kansen hierin te zien zijn.

Eén maatschappelijk werker geeft aan dat zij zich niet bezighoudt met het organisatieniveau. “Het is niet mijn ding. Het moet voor mij overzichtelijk zijn. Deze afdeling is voor mij genoeg.” (1.1348) Ook waren er meerdere maatschappelijk werkers die zich niet hebben uitgesproken over de organisatie of de kansen die zij zien.

Enkele andere maatschappelijk werkers houden zich wel bezig met de organisatie en vertellen wat voor kansen zij zien. Zij zien dat het gezinsgericht werken een speerpunt is van het WKZ, maar missen het een en ander vanuit het management. Zo geven twee maatschappelijk werkers aan dat zij meer achtergrondinformatie en uitleg verwachten over het gezinsgericht werken (2.1347; 4.1345). Een van hen verwoordt dit wanneer zij zegt: “Die persoon [vanuit het management] heeft er blijkbaar een beeld over en dan kunnen wij ook zeggen van: ‘Nou, dat doen wij wel en dat doen wij niet’, en daar gewoon eens even mee te sparren.” Haar wens is om door het management als serieuze gesprekspartner te worden gezien. Daarbij gelooft zij dat het de moeite waard is om de maatschappelijk werkers mee te nemen in de gesprekken omdat zij direct te maken hebben met het gezinsgericht werken. (2.1347) Een tweede maatschappelijk werker heeft ook een wens, namelijk dat het managementteam voor honderd procent gaat voor het speerpunt gezinsgericht werken. Ondanks het speerpunt heeft zij nog niet het idee dat de keuzes in overeenstemming zijn met het gezinsgericht werken (4.1345). Dit alles zorgt ervoor dat zij op dit moment nog niet het idee heeft dat de keuze met volledige overtuiging is gemaakt of uitgerold (4.1285). Een derde maatschappelijk werker benoemt ook hetzelfde punt. Zij ziet in het ziekenhuis een belemmering voor het gezinsgericht werken op het niveau van tijd, geld en macht (3.907). Volgens haar vraagt gezinsgericht werken extra tijd, omdat je goed moet afstemmen op wat de patiënt wil. Zij zegt: “Je moet daardoor soms een extra stapje lopen. Je kunt dan minder protocolair werken en protocolair werken is juist efficiënt. Dus er moet wel tijd en geld beschikbaar zijn en dat is er niet want er moet bezuinigd worden.” (3.1349) Ook de tweede maatschappelijk werker spreekt zich uit over wat gezinsgericht werken vraagt van de organisatie. Zij zegt namelijk: “Ik denk dat dat organisatorisch vraagt om soepeler omgaan met regels en om andere planning van diensten bijvoorbeeld. Misschien heb je wel evenveel avonddiensten nodig als dat je dagdiensten nodig hebt. Het vraagt ook wel een financiële inzet, want avonddiensten zijn duurder dan de dagdiensten.” (4.945) Met andere woorden vraagt het gezinsgericht werken volgens de maatschappelijk werkers niet alleen meer tijd en geld, maar ook een verandering op het organisatorische niveau.

In de literatuur lezen wij dat een organisatie een leider moet hebben die commitment toont naar de doelstellingen van het programma. Deze leider moet kunnen motiveren en verandering kunnen bewerkstelligen. Goede leiders moeten volgens Denise Lynmarie Austin iedereen meenemen in het programma zodat mensen erin gaan geloven en de weerstand verminderd (Austin, 2013, p. 33). Zij zegt, met andere woorden, dat de leiders van een organisatie het voortouw moeten nemen en het voorbeeld moeten geven bij een verandering van strategie.

Austin spreekt ook over de bijdrage van het personeel en geeft daarbij twee voorwaarden: “Staff must be willing and competent. Resources must be dedicated to constant training and education and also the capacity and willingness to participate in the trainings.” (Austin, 2013, p. 33) In het Nederlands betekent het zoveel als dat de medewerkers bereidwillig en bekwaam moet zijn om bij te dragen aan de strategie van het management. Hiervoor moeten middelen worden besteed in de vorm van training en onderwijs. Ook moeten er middelen worden besteed aan de capaciteiten en de bereidwilligheid van de medewerkers over de trainingen. Dit betekent, in andere woorden, dat de medewerkers van het WKZ de middelen moeten krijgen om gezinsgericht te werken.

Samenvattend zien wij, op grond van de literatuur en de wensen vanuit enkele maatschappelijk werkers, een tweeledige kans liggen op het organisatieniveau. Ten eerste dat het management de visie en motivatie deelt over de strategie. Ten tweede dat zij de visie onderstrepen met de keuzes die zij maken en in het beschikbaar stellen van middelen zoals geld en tijd, zodat de medewerkers optimaal gezinsgericht kunnen werken.

4.4 CONCLUSIE

Concluderend zien wij drie kansen op microniveau van de maatschappelijk werkers. Ten eerste de gedeelde waarden en normen van de maatschappelijk werkers die het gezinsgericht werken onderstrepen. Ten tweede het geven van duidelijkheid over de definitie van het gezinsgericht werken. Ten derde het gebruiken van de methode van het plan van aanpak in de begeleiding.

Op mesoniveau zien wij twee kansen. Ten eerste ligt er in het team maatschappelijk werk een kans met betrekking tot het in gesprek gaan over de theoretische bagage die zij hebben en verschillen en overeenkomsten in de toepassing van het gezinsgericht werken. Ten tweede ligt er een kans in de visie over het gezinsgericht werken van de collega's op de afdelingen. Hierdoor ontstaat er gelijk gestemdheid in gezinsgericht handelen tussen de maatschappelijk werkers en deze collega's.

Op macroniveau zien wij een tweeledige kans voor het management. Ten eerste door in gesprek te gaan met de maatschappelijk werkers en uit te leggen wat de gedachte is achter het gezinsgericht werken. Ten tweede door hun keuze voor het gezinsgericht werken te onderstrepen door de medewerkers te ondersteunen met de nodige middelen, zodat zij optimaal gezinsgericht kunnen werken.

HOOFDSTUK 5 – CONCLUSIE, AANBEVELINGEN, DISCUSSIE EN EVALUATIE

Op basis van de resultaten van het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek worden in dit hoofdstuk conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Gedurende ons onderzoek heeft de hoofdvraag centraal gestaan:

“Welke kansen liggen er voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers in het WKZ volgens de literatuur en betrokkenen en hoe kan dit geoptimaliseerd worden?”

Om antwoord te geven op de hoofdvraag hebben wij in eerste instantie literatuuronderzoek gedaan naar het gezinsgericht werken. Vervolgens hebben wij praktijkonderzoek gedaan onder de maatschappelijk werkers in het WKZ. Door de praktijk en de literatuur naast elkaar te leggen, kregen wij inzicht in de kansen die er liggen voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers. In het beschrijven van het antwoord op de hoofdvraag houden we dezelfde volgorde aan. Na het formuleren van de kansen beschrijven wij aanbevelingen die ingaan op deze kansen om het gezinsgericht werken te optimaliseren. Vervolgens beschrijven wij de discussie en evalueren we zowel het onderzoeksproduct als onderzoeksproces.

5.1 BEANTWOORDING HOOFDVRAAG

Wat zegt de literatuur over gezinsgericht werken en welke methoden worden er aangereikt?

Volgens de literatuur ligt de basis van het gezinsgericht werken in het bio-ecologische model wat uitgaat van interactie tussen kind en gezin en tussen gezin en omgeving. Het gezinsgericht werken krijgt vorm in negen uitgangspunten. Deze uitgangspunten zijn samen te vatten in de volgende vier kernconcepten: het respecteren van gezin, erkennen en versterken van eigen kracht van gezin, transparant werken en samenwerken met gezin. In het gezinsgericht werken spreekt men met name over basishoudingen en interventies. Hiernaast worden er ook methoden aangereikt. Wij hebben deze methoden in verband gebracht met de eerdergenoemde kernconcepten. Om het gezin te respecteren is de ‘narratieve methode’ helpend. Voor het erkennen en versterken van eigen kracht kunnen de methoden van het ‘balansmodel’ en ‘genogram’ als ondersteuning dienen. Het transparant werken verdiept zich door het geven van psycho-educatie en voor de samenwerking met het gezin is de methode van het ‘circulair interviewen’ helpend. Een methode die meerdere malen wordt aangehaald en de gehele begeleiding omvat, is die van het ‘plan van aanpak’.

Wat verstaan de maatschappelijk werkers van het WKZ onder gezinsgericht werken en hoe wordt het door hun toegepast?

Uit de interviews komt naar voren dat de maatschappelijk werkers verschillend denken over wat ze verstaan onder het gezinsgericht werken. Bij de meeste definities komt het goed luisteren naar de behoefte van het gezin naar voren. Daarnaast geeft een deel aan dat het gezinsgericht werken hetzelfde is als systeemgericht werken. Ook zijn er een aantal maatschappelijk werkers voor wie de definitie onduidelijk is. Wij concluderen hieruit dat de gemeenschappelijke visie in het team over gezinsgericht werken onvoldoende toereikend is om gezinsgericht te werken.

Een aantal maatschappelijk werkers geven aan dat zij verbaasd zijn over de invoering van het gezinsgericht werken door het management, omdat zij al jaren zo werken. Een ander deel kent

terughoudendheid, omdat eerder ingevoerde termen door het management vaak zijn veranderd. Hieruit concluderen wij dat de maatschappelijk werkers de motivatie van het management over de invoering van de strategie niet begrijpen. Het merendeel van de maatschappelijk werkers geeft wel aan dat zij de noodzaak inzien van het gezinsgericht werken.

De toepassing van het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers hebben wij opnieuw ingedeeld in de vier kernconcepten. In de toepassing zijn zowel overeenkomsten als verschillen te zien. Zo zien wij een overeenkomst in het streven van meerdere maatschappelijk werkers in het respecteren van het gezin naar gelijkwaardigheid, respectvolle communicatie en het bieden van vrijheid aan ouders. Zij geven aan ouders als volwaardig te zien. Ook geven de maatschappelijk werkers aan ouders met aan andere culturele of religieuze achtergrond niet anders te behandelen. Wat betreft de eigen kracht van het gezin zien wij dat een aantal maatschappelijk werkers aangeven dat ze het gezin aanmoedigen en de kracht benoemen om deze te erkennen en te versterken. Enkel vullen aan door specifieke gereedschappen te benoemen die zij inzetten. Zowel in het transparant werken als in het samenwerken met het gezin zien wij dat de meeste maatschappelijk werkers hiernaar streven in de begeleiding, maar er inhoudelijk ook verschillen zijn in de toepassing. Waar een deel openheid geeft over alle zaken, vindt een ander deel dat overleg met een collega mogelijk is zonder dat het gezin hiervan af weet. En waar een aantal maatschappelijk werkers de regie in de samenwerking soms overneemt, zijn anderen er bewust mee bezig om dit niet te laten gebeuren.

Naar aanleiding van het geringe aantal concrete voorbeelden dat de maatschappelijk werkers per kernconcept konden geven, concluderen wij dat het toepassen van het gezinsgericht werken in de praktijk nog uitgebreid kan worden.

Welke kansen liggen er voor het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers van het WKZ en hoe verhoudt dit zich tot de organisatie?

Concluderend zien wij drie kansen op microniveau van de maatschappelijk werkers. Ten eerste de gedeelde waarden en normen van de maatschappelijk werkers die het gezinsgericht werken onderstrepen. Ten tweede het geven van duidelijkheid over de definitie van gezinsgericht werken en ten derde het gebruikmaken de methode van het plan van aanpak.

Op mesoniveau zien wij twee kansen. Ten eerste ligt er in het team maatschappelijk werk een kans met betrekking tot het in gesprek gaan over de theoretische bagage die zij hebben en over de verschillen en de overeenkomsten in de toepassing van het gezinsgericht werken. Ten tweede ligt er een kans in een gedeelde visie over het gezinsgericht werken met de collega's op de afdelingen. Hierdoor ontstaat er gelijk gestemdheid in het gezinsgericht handelen tussen de maatschappelijk werkers en deze collega's. Op macroniveau zien wij een tweeledige kans voor de organisatie. Ten eerste dat het management duidelijkheid geeft aan de maatschappelijk werkers over wat de gedachte is achter het gezinsgericht werken. Ten tweede door als management de keuze voor het gezinsgericht werken te onderstrepen door de medewerkers te ondersteunen met de nodige middelen.

De kansen die wij hierboven beschreven hebben, werken wij verder uit in de volgende paragraaf door de aanbevelingen. De aanbevelingen geven hiermee een antwoord op de hoofdvraag hoe de kansen voor het gezinsgericht werken geoptimaliseerd kunnen worden.

5.2 AANBEVELINGEN

Naar aanleiding van bovenstaande conclusies zijn er drie concrete aanbevelingen die wij graag meegeven aan het maatschappelijk werk van het WKZ.

❖ **Bijeenkomst organiseren met management over strategie van gezinsgericht werken**

Uit het onderzoek blijkt dat een aantal maatschappelijk werkers verbaasd is over de invoering van het gezinsgericht werken, omdat zij al jaren zo werken. Een ander deel kent terughoudendheid, omdat eerder ingevoerde termen door het management vaak zijn veranderd. Meerdere maatschappelijk werkers geven aan dat zij van het management willen horen wat de gedachte achter de invoering is, wat hierin van het maatschappelijk werk wordt verwacht en wat het management zelf inzet om het gezinsgericht werken te ondersteunen. Austin schrijft dat het de taak is van het management om de maatschappelijk werkers te motiveren voor het gezinsgericht werken, omdat zij de strategie invoeren (Austin, 2013, p. 33).

Daarom adviseren wij om een bijeenkomst te organiseren, waarin de maatschappelijk werkers in gesprek kunnen gaan met iemand van het management die de strategie ontwikkeld en ingevoerd heeft. Hiervoor is het in eerste instantie nodig dat iemand vanuit het team maatschappelijk werk wordt aangewezen om deze bijeenkomst te organiseren. Ter ondersteuning van het belang van deze bijeenkomst kan dit onderzoek aangeleverd worden bij het management.

❖ **Definitie en visie vormen met het team**

In de conclusie op deelvraag twee lezen wij dat een aantal maatschappelijk werkers de noodzaak inziet van het gezinsgericht werken, maar er verschillende definities bestaan binnen het team. Zo ziet een deel van het team het systeemgericht werken en gezinsgericht werken als hetzelfde, terwijl dit niet in lijn met de literatuur is. Daarnaast zijn er maatschappelijk werkers bij wie de visie op gezinsgericht werken nog onduidelijk is. In de literatuur wordt gesteld dat de visie leidend is voor het handelen. Een heldere, eenduidige definitie van en visie op het gezinsgericht werken zal ondersteunend zijn om gezinsgericht te werken. De definitie en de visie die wij hebben beschreven vanuit de literatuur zijn mogelijk niet geheel passend en haalbaar in het werk van de maatschappelijk werkers. Om het gezinsgericht werken toepasbaar te maken voor het maatschappelijk werk in het WKZ, is het raadzaam om als team hierover een definitie en visie te vormen. Robert S. Kaplan en David P. Norton beschrijven dat in de visie het 'wat, hoe en waarom' duidelijk moet worden (Kaplan & Norton, 2008).

Wij adviseren daarom dat duidelijk wordt wat er onder het gezinsgericht werken verstaan wordt, hoe dit vorm moet krijgen in de begeleiding en waarom dit van belang is. Bij het vormen van de definitie en de visie kan gebruik gemaakt worden van dit onderzoek. Uiteraard is het van belang dat iedere maatschappelijk werker zich kan vinden in zowel de definitie als de visie en beseft wat het van haar vraagt. Door een concreet plan op te stellen met meetpunten, kan hier steeds op terug gegrepen worden. Deze meetpunten bieden namelijk een ondersteuning in het evalueren van het gezinsgericht werken. Een meetpunt dat wij aanbevelen is het toepassen van het plan van aanpak in de begeleiding. Dit bevelen wij aan, omdat de wens er is vanuit de maatschappelijk werkers om het plan van aanpak meer te gebruiken en er volgens de literatuur een noodzaak is om het toe te passen. Wij raden het aan om een structuur te bedenken, waarin de evaluatie is ingebed. De onderstaande tabel reiken wij aan als hulpmiddel voor het opstellen van dit plan.

Definitie	Visie	Toepassing
Hoe omschrijven wij het gezinsgericht werken?	Waarom is het gezinsgericht werken noodzakelijk voor het maatschappelijk werk?	Hoe passen wij het gezinsgericht werken concreet toe in de begeleiding? <i>Actiepunt:</i> meetpunten opstellen (o.a. toepassing plan van aanpak)

❖ Intervisie rondom thema gezinsgericht werken

Waar met elkaar bepaald wordt hoe het gezinsgericht werken vorm moet krijgen in de begeleiding, is het nodig dit te blijven toetsen aan de praktijk. In de conclusie op deelvraag twee komt naar voren dat er inhoudelijke overeenkomsten en verschillen zijn in het toepassen van het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers. Ook is er geconcludeerd dat het gezinsgericht werken uitgebreid kan worden. Om het gezinsgericht werken uit te bereiden en op de overeenkomsten en verschillen in te spelen, adviseren wij om met elkaar in gesprek te gaan over het toepassen van het gezinsgericht werken. Dit kan door in enkele intervisiebijeenkomsten het gezinsgericht werken centraal te stellen.

De intervisiebijeenkomsten kunnen in dezelfde setting en vorm plaatsvinden die de maatschappelijk werkers gewend zijn. Om het gezinsgericht werken centraal te stellen, is het een voorwaarde dat ieder zich inleest in de aspecten van het gezinsgericht werken. Dat kan door hoofdstuk 2 van dit onderzoek te lezen. Wij adviseren om per bijeenkomst één van de vier kernconcepten (respecteren van het gezin, erkennen en versterken van eigen kracht gezin, transparant werken, samenwerken met gezin) centraal te stellen. In de intervisiebijeenkomst doet de voorzitter een korte inleiding met betrekking tot dit kernconcept, zodat voor ieder duidelijk is waar het om gaat. Vervolgens brengt een maatschappelijk werker een casus in uit het werkveld. Vanuit het gekozen kernconcept worden vragen gesteld en het handelen ter discussie gesteld. Hieronder zijn per kernconcept enkele voorbeeldvragen opgesteld die ondersteuning bieden tijdens deze intervisiebijeenkomsten.

Respecteren van gezin	Erkennen en versterken van eigen kracht gezin	Transparant werken	Samenwerken met gezin
Wat is de eigenheid van dit gezin?	Wanneer zag je een kracht bij het gezin?	Welke informatie heeft het gezin nodig?	Wie bepaalt de invulling van de begeleiding?
Hoe kan je daar ruimte aan geven?	Wat kan jij doen om die kracht meer ruimte te geven?	Wanneer breng jij het gezin op de hoogte van overleg met collega's?	Wat zijn de verwachtingen in de samenwerking?

5.3 DISCUSSIE

Voor de uitvoering van ons onderzoek hebben wij gewerkt volgens een kwalitatief en beschrijvend onderzoeksopzet. Voor het in kaart brengen van het gezinsgericht werken door de maatschappelijk werkers van het WKZ, hebben wij gebruikt gemaakt van literatuuronderzoek en interviews.

In de interviews hebben wij een halfgestructureerd model gebruikt, waardoor wij ruimte hadden om door te vragen op de antwoorden. Doordat wij niet steeds dezelfde vragen hebben gesteld en de

interviews niet op dezelfde manier zijn verlopen, hebben wij verschillende antwoorden verzameld. De verschillen en overeenkomsten in het toepassen van het gezinsgericht werken gelden daardoor steeds voor een deel van het team.

De interviews hebben wij over langere tijd afgenomen en wij hebben gemerkt dat de maatschappelijk werkers tussentijds met elkaar hebben gesproken over ons onderzoek. In sommige latere interviews is naar voren gekomen dat zij, door gesprekken met collega's, al op de hoogte waren van de inhoud van de interviews. Enerzijds beseffen wij daardoor dat het korte onderzoek en de onderzoeksmethode een belemmering vormen. De interviews bestaan namelijk uit een momentopname en bevatten de woorden van de maatschappelijk werkers zoals verwoord op dat moment. Het is hierdoor mogelijk dat de maatschappelijk werkers gewenste antwoorden hebben gegeven of juist meer tijd nodig hadden om over hun antwoorden na te denken. Anderzijds zien wij in dat ons onderzoek, en met name de interviews, heeft geleid tot gesprek onder de maatschappelijk werkers. Hiermee heeft ons onderzoek onbewust het karakter van een actie-onderzoek aangenomen. Aangezien het niet onze intentie was een actie-onderzoek te doen, hebben wij hier niet verder op ingespeeld. Verder zien wij dat sommige maatschappelijk werkers zich in de interviews tegenspreken. Wij hebben echter niet de kans gehad om de woorden te toetsen door bijvoorbeeld het handelen te observeren of opnieuw in gesprek te gaan. Hetzelfde geldt voor het waarnemen van wat de interviews teweeg brengen bij de maatschappelijk werkers. Wij hebben geen zicht op de effecten en eventuele groei in het toepassen van het gezinsgericht werken.

Voor het verzamelen van data uit de interviews, hebben wij de transcripten gelezen, gelabeld en de gelabelde fragmenten geplaatst in een ander document. In de analyse en tijdens het schrijven is de context van uitspraken hierdoor weggevalen. Wij beseffen dat tot gevolg kan hebben dat uitspraken soms anders zijn vertaald of verwerkt dan ze oorspronkelijk bedoeld waren door de maatschappelijk werkers. Wij hebben hierop ingespeeld door zo nu en dan via de mail om verduidelijking te vragen. Wij beseffen ons dat wij hier niet volledig op in konden spelen.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Gebaseerd op de bovenstaande constatering, belemmeringen en kanttekeningen, hebben wij een aantal aanbevelingen voor vervolgonderzoek. Wij raden aan om over een langere periode onderzoek te doen, met het oog op het dynamische proces en het waarnemen van groei. Zoals beschreven hebben wij door het korte tijdsbestek en de onderzoeksmethode niet waargenomen wat onze interviews teweeg brengen of wat de effecten ervan zijn.

Verder hebben wij in ons onderzoek, de focus gelegd op het in kaart brengen van hoe de maatschappelijk werkers het gezinsgericht werken momenteel toepassen en hoe dit geoptimaliseerd kan worden. Hierbij hebben wij veel informatie gevonden over wat het gezinsgericht werken inhoudt en vraagt van de maatschappelijk werkers, het team, de afdelingen en de organisatie. Op grond van de door ons aangereikte informatie, ligt er een mogelijkheid voor een vervolgonderzoek naar de haalbaarheid. In de literatuur komt naar voren dat het gezinsgericht werken een andere houding vraagt van de maatschappelijk werkers en de organisatie. Naar aanleiding van het praktijkonderzoek ondervonden wij dat de visie van de betrokkenen niet geheel in overeenstemming is met de literatuur. Daarom lijkt het ons interessant om te onderzoeken of het gezinsgericht werken op die manier haalbaar is en of hoe de organisaties en medewerkers hiervoor openstaan. Wij raden aan om aandacht te hebben voor de visie, de middelen en het organisatorische aspect.

5.4 EVALUATIE

PRODUCTEVALUATIE

Voor deze scriptie, hebben wij grondig en uitvoerig onderzoek gedaan om goede en relevante informatie te vinden in zowel de literatuur als de interviews. Wij hebben goed nagedacht over een logische opbouw en thematisering van het verslag. Hierin hebben wij steeds overlegd met de opdrachtgever en de begeleider vanuit school. De feedback die wij hebben gekregen, hebben wij serieus genomen met gevolg dat wij ons stuk soms moesten herschrijven of moesten schuiven in de volgorde. Dit heeft wat ons betreft geleid tot een degelijk en uitgebreid verslag. Daarbij is er sprake van beroepsrelevantie omdat het gezinsgericht werken aansluit bij de actualiteit. Dit baseren wij op de ontwikkelingen in de zorg, waar de regie bij de hulpvrager teruggelegd wordt. Daar aansluitend is er in de samenleving meer aandacht gekomen voor het gezin in plaats van het individu. De problematiek van het individu worden nu bredere context gezien en behandeld.

Een nadeel van het uitvoerig onderzoek, is dat wij veel informatie hebben gevonden en wilden overbrengen aan de lezer. Dit doet een beroep op de concentratie van de lezer. Wij komen de lezer hierin tegemoet door te verwijzen naar eerdere genoemde punten of deze kort terug te laten komen.

Bij een nieuwe poging tot een onderzoek, hebben wij een aantal punten die wij anders zouden doen. Zo hebben wij aan het begin redelijk veel tijd genomen om ons breed te verdiepen in de literatuur, later hebben wij ervoor gekozen om onszelf te begrenzen tot kwalitatief hoogwaardige bronnen. Een volgende keer zouden wij hier al eerder voor kiezen. Dit geldt ook voor het focus houden op het onderwerp en de hoofdvraag. In ons enthousiasme hebben wij meer informatie bij het verslag gehaald dan nodig was om de hoofdvraag te beantwoorden. Met dank aan feedback hebben wij deze focus weer scherp voor ogen gekregen.

Verder hebben wij het idee dat de doelstellingen zijn behaald, zoals verwoord in hoofdstuk 1. Wij hebben namelijk antwoord gekregen op de vraag wat de literatuur zegt over het gezinsgericht werken en welke methoden erbij aansluiten. Ook weten wij nu hoe de maatschappelijk werkers staan tegenover het gezinsgericht werken en het toepassen. Wij weten waar de kansen liggen voor het optimaliseren van het gezinsgericht werken en hebben hier aanbevelingen over gedaan. Als wij terugkijken op ons onderzoek, en met name de scriptie, dan hebben wij een tevreden en trots gevoel.

PROCESEVALUATIE

We kijken allebei terug op een goede samenwerking. wij werkten vaste dagen in de week samen en konden op elkaar vertrouwen dat afspraken werden nagekomen. De openheid, het vertrouwen en de gedrevenheid zorgden voor een gelijkwaardige en ontspannen samenwerking die het onderzoeksproces bevorderde. De samenwerking met de opdrachtgever was prettig. In verband met de volle agenda's hebben wij ruim van tevoren een voorstel gedaan voor de afspraken. Dit zorgde ervoor dat wij elk hoofdstuk, maar ook het interviewprotocol goed door konden spreken met elkaar en de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek gewaarborgd werden. Daarnaast verliep het contact per e-mail soepel. De kritische en professionele insteek van de opdrachtgever heeft ons uitgedaagd en zeker bijgedragen aan de kwaliteit van het onderzoek. Aangezien wij beiden ook kritisch zijn ingesteld, was de positieve benadering van onze afstudeerbegeleider vanuit de CHE prettig. Zijn positieve feedback heeft bijgedragen aan ons enthousiasme en vertrouwen in het onderzoek. De bijeenkomsten waren

productief en zijn kennis en concrete feedback waren nuttig en bruikbaar.

We hebben ontdekt dat de punctualiteit en het nauwe contact met de betrokkenen ons onderzoeksproces sterk heeft bevorderd. Achteraf gezien hadden wij onze gedrevenheid wel meer mogen belonen met rust.

BIBLIOGRAFIE

- Austin, D.L. (2013). *Bringing Functional Family Probation Services to the Community: A Qualitative Case Study* (master thesis Portland State University). Geraadpleegd van http://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2435&context=open_access_etds
- Bakker, H. (2014, 11 mei). Religie in de spreekkamer. Seksueel misbruik, het geloof en de eer. Geraadpleegd op 6 februari 2017 van <https://www.movisie.nl/artikel/religie-spreekkamer>
- Bakx, C. (2013). *Gezinsgericht werken binnen de justitiële jeugdinrichting – “dit werkt beter dan 100 agenten op straat” : de ervaringen van groepsleiders met gezinsgericht werken en de implementatie daarvan binnen een justitiële jeugdinrichting.* (master thesis Universiteit Amsterdam). Geraadpleegd van <http://dare.uva.nl/scriptie/470349>
- Bartelink, C. (2010, december). Deltamethode. Geraadpleegd van [http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/\(303717\)-Deltamethode.pdf](http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/(303717)-Deltamethode.pdf)
- Bartelink, C. (2013, februari). Wat werkt: Motiverende gespreksvoering. Geraadpleegd van [http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/\(311053\)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf](http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/(311053)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf)
- Bobbink, E.C. , Degen-Nijeboer, H.M. , Geurts, E.C.M. , Pelzer, M.M.H. & Woudenberg, J.N. (2012). *Narratief! Wablijf? Ieder zijn eigen verhaal.* Geraadpleegd van https://www.han.nl/onderzoek/werkveld/onderwerpen/narratief-onderzoek-en-we/_attachments/29934_kookboek_definitief.pdf
- Busscher, I. , Dinkgreve, M. & Boendermaker, L. (2013). *Uitvoering centrale elementen Generiek Gezinsgericht Werken.* Geraadpleegd van <https://www.jbra.nl/wp-content/uploads/2015/04/Bijlage-21-Uitvoering-Centrale-Elementen-GGW.pdf>
- Busschers, I. , Dinkgreve, M. & Boendermaker, L. (2013). *Wat is generiek gezinsgericht werken* (bachelor thesis Hogeschool Amsterdam). Geraadpleegd van <https://www.jbra.nl/wp-content/uploads/2015/04/Bijlage-20-Wat-is-Generiek-Gezinsgericht-Werken.pdf>
- Conway, J. et al. (2006). *Partnering with Patients and Families To Design a Patient- and Family-Centered Health Care System: A Roadmap for the Future.* Geraadpleegd van <http://www.ipfcc.org/resources/Roadmap.pdf>
- Dale, D. van (2015). *Betekenis methode.* Utrecht: Van Dale Uitgevers.
- Dol, S. & Otter, M. den (2014). *Motiverende gespreksvoering* (bachelor thesis Fontys). Geraadpleegd van <http://fontys.surfsharekit.nl:8080/fedora/get/smpid:53898/DS1/>

- Dunst, C.J. & Trivette, C.M. (2009). Meta-Analytic Structural Equation Modeling of the Influences of Family-Centered Care on Parent and Child Psychological Health. *International Journal of Pediatrics*, 2009, 1-9. Geraadpleegd van <https://www.hindawi.com/journals/ijpedi/2009/576840/>
- Ensie, R. (2010, 1 juni). Respect. Wat is de betekenis en definitie. Geraadpleegd op 6 februari 2017 van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/respect>
- Eser, H. (2015). *Gezinsgericht werken bij de William Schrikker Groep* (master thesis Universiteit Utrecht). Geraadpleegd van <http://dspace.library.uu.nl/bitstream/1874/319329/2/Eser%2C+H.+Scriptie.pdf>
- Harchaoui, S. & Janssens, R. (2012). *Ontzorgen en normaliseren, Naar een sterke eerstelijns jeugd- en gezinszorg*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Heeswijk, E. van & Veghel, D. van (2014). *Gezinsgerichte zorg* (bachelor thesis Fontys). Geraadpleegd van <http://fontys.surfsharekit.nl:8080/get/smpid:44470/DS1>
- Hielkema, M. (2015). *The value of a family-centered approach in preventive child healthcare* (phd thesis Rijksuniversiteit van Groningen). Geraadpleegd van https://research-test.hanze.nl/ws/files/5967380/NP12.PROEFSCHRIFT_MARGRIET_HIELKEMA_DEF.pdf
- Jong, S.R.N.M.W. de (2008). *Ouders, kinderen en medische beslissingen* (master thesis Universiteit van Tilburg). Geraadpleegd van <http://tilburguniversity.worldcat.org/search?q=scr.uvt.nl:3130034>
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (2009). *Van strategie naar uitvoering*. Amsterdam, Nederland: Business Contact.
- Ketelaar, M. (2015). Van patiëntgerichte zorg naar gezinsgerichte zorg: Family empowerment. *Nederlands Tijdschrift voor Revalidatiegeneeskunde*, 5, 208-210.
- Lange, M. de & Haaren, S. van (2011). *De MPG-aanpak - organiseren van de hulpverlening rondom het gezin*. Geraadpleegd van <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/DeMPGaanpakNJi2011.pdf>
- Meesters, J. , Basten, F. & Biene, M. van (2010). Vraaggericht werken door narratief onderzoek. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 19(3), 21-37. doi:10.18352/jsi.221
- Metselaar, J. (2011). *Vraaggerichte en gezinsgerichte jeugdzorg* (phd thesis Universiteit Groningen). Geraadpleegd van [https://www.rug.nl/research/portal/en/publications/vraaggerichte-en-gezinsgerichte-jeugdzorg\(d466cd5c-c88f-4892-95f8-dddc63569c3f\).html](https://www.rug.nl/research/portal/en/publications/vraaggerichte-en-gezinsgerichte-jeugdzorg(d466cd5c-c88f-4892-95f8-dddc63569c3f).html)
- Montfoort, A. van (2015). *De viervensters bij oordeelsvorming in het sociaal werk*. Woerden: Van Montfoort.
- Movisie (2010, 14 juni). Cirkel van gedragsverandering. De cirkel van gedragsverandering maakt inzichtelijk welke stappen er doorlopen worden in een veranderingsproces. Geraadpleegd op 3 februari 2017 van <https://www.movisie.nl/tools/cirkel-gedragsverandering>

- Noordegraaf, M. (2011, september). *Gezin in Gesprek*. Lectorale rede Gezin in Gesprek, Ede.
Geraadpleegd van
<http://che.surfsharekit.nl:8080/repository/app/humanReadable/itemId/smpid:10424>
- Pas, A. van der (2006). *Ouderbegeleiding als methodiek*. Rotterdam: Uitgeverij Donker.
- Pas, A. van der (2009). *Handboek Methodische Ouderbegeleiding - De interventiefase*. Amsterdam, Nederland: SWP.
- Peralta, F. & Arellano, A. (2010). Family and Disability: A Theoretical Perspective on the Family-Centered Approach for Promoting Self-Determination. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(3), 1339-1361. Geraadpleegd van <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/english/ContadorArticulo.php?502>
- Pettoello-Mantovani, M. , Campanozzi, A. , Maiuri, L. & Giardino, I. (2009). Family-oriented and family-centered care in pediatrics. *The Italian Journal of Pediatrics*, 35(1), 12.
doi:10.1186/1824-7288-35-12
- Rooij, M.V. (2014). *Gezinsbegeleider in de wijk*. Duivendrecht, Nederland: SWP.
- Rouse, L. (2012). Family-Centered Practice: empowerment, self-efficacy, and challenges for practitioners in early childhood education and care. *Contemporary Issues in Early Childhood*, 13(1), 17-26. Geraadpleegd van
<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.2304/ciec.2012.13.1.17>
- Scholte, M. , Leur, J. van & Brink, C. (2011). *Transparant aanbod Medisch Maatschappelijk werk in UMC's*. Utrecht: Movisie.
- Scholten, C. & Peters, A. (2016, juni). Verder in samenwerking. Geraadpleegd op 30 januari 2017 van
http://www.invoormantelzorg.nl/Site_EM/In_voor_Mantelzorg/Werkboek-In-voor-Mantelzorg-clickable.pdf
- Sondeijker, F. (2017). Balansmodel. Opvoeden en opgroeien in balans. Geraadpleegd op 31 januari 2017 van <http://www.nji.nl/Balansmodel>
- UMC Utrecht (2016). Jaarplan 2016. Geraadpleegd van
<https://www.vriendenwkz.nl/assets/Jaarplan/Jaarplan-2016-Vrienden-WKZ-web.PDF>
- Verhulst, J. (2010). *Gezond verstand als therapie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Visser, P.E. (2013). *De effectiviteit van familie gerichte interventies op de vermindering van angstsymptomen bij kinderen met een angststoornis*. (bachelor thesis Universiteit Amsterdam). Geraadpleegd van <http://dare.uva.nl/scriptie/463185>
- Vogelvang, B. (2005). *De jongere aanspreken. Handboek Methode Jeugdreclassering*. Utrecht: Uitgave Maatschappelijk Ondernemers Groep.

Xeadnl (2016). Psychologische stromingen: De oplossingsgerichte benaderingen. Geraadpleegd op 22 maart 2017 van <https://plazilla.com/page/4295021395/psychologische-stromingen-de-oplossingsgerichte-benaderingen>

Zeeuw, L. (2015, 25 februari). Wat is Cognitieve Gedragstherapie? Geraadpleegd op 16 februari 2017 van <http://www.lzeeuw.com/nl/wat-is-cognitieve-gedragstherapie/>

BIJLAGE 1 – INTERVIEWPROTOCOL

VOORAF

Gegevens respondent, formele aspecten/afspraken

Naam:

Functie en afdeling:

Aantal jaren werkervaring:

Identificatienummer van interview:

Inhoud en doel protocol

Dit protocol heeft betrekking op de interviews die onderdeel uitmaken van ons onderzoek. Het is bedoeld om duidelijkheid te geven over het proces bij elk interview. Het protocol valt te vergelijken met een algemeen draaiboek voor de interviews en zorgt voor eenduidigheid bij de interviews.

Doel van interviews

Door het gebruik van interviews krijgen wij antwoorden op de deelvragen. De deelvragen gaan in op wat de maatschappelijk werkers verstaan onder het gezinsgericht werken, hoe zij dit toepassen en waar de kansen liggen. Om deze vragen te beantwoorden, hebben wij interviewtopics en sleutelwoorden opgesteld, die daarop aansluiten door vooronderzoek. In de interviewtopics hebben wij naar aanleiding van de deelvragen een scheiding aangebracht. Sommige topics richten zich specifiek op de visie en toepassing van gezinsgericht werken, terwijl anderen zich richten op de visie van de maatschappelijk werker over verbetering van gezinsgericht werken. De topics vallen uiteen in meerdere sleutelwoorden. Door middel van de sleutelwoorden besteden wij aandacht aan onder andere het gezinsgericht werken binnen het maatschappelijk werk en de verhouding tot de organisatie. Gedurende het interview ligt de prioriteit bij het verzamelen van informatie over de huidige wijze van gezinsgericht werken.

Afspraken rond interviews

- De interviews vinden plaats op basis van vrijwilligheid.
- De interviews zullen gehouden worden in het WKZ in de kamers van de maatschappelijk werkers, tenzij hun voorkeur uitgaat naar een andere plaats. Dit om het voor de maatschappelijk werkers makkelijk te houden.
- De interviews worden afgenomen door één of beide onderzoekers.
- Alle interviews worden opgenomen in verband met de betrouwbaarheid van het onderzoek en het oog op het uitwerken en analyseren van het interview.
- Na de interviews wordt binnen 20 werkdagen een interviewverslag opgestuurd naar de geïnterviewde persoon en voorgelegd ter accordering. Waar nodig wordt er ook een verdiepende of verduidelijkende vraag meegestuurd. De geïnterviewde persoon heeft vervolgens vijf werkdagen de tijd om wijzigingen door te geven en eventuele vragen te beantwoorden.
- De onderzoekers gaan vertrouwelijk om met de informatie. Citaten die gebruikt zullen worden in het onderzoek, zullen anoniem worden weergegeven, tenzij de geïnterviewde persoon akkoord is met de vermelding van zijn of haar naam.

INHOUDELIJKE ASPECTEN

Interviewvorm

De interviews worden gehouden volgens de halfgestructureerde vorm. Dit houdt in dat er bepaalde vragen al vastliggen en in elk interview gesteld worden, maar dat er ruimte is om verder uit te weiden. Dit uitweiden wordt lichtelijk ingekaderd door vooraf vastgestelde sleutelwoorden door middel van onderstrepen. Zo wordt ook gewaarborgd dat elke topic aanbod komt.

Algemeen

Methodisch werken	Eigenheid	Samenwerkingsrelatie
Verloop gesprek (chronologie) Gedachtengoed (methodiek) <u>Gereedschap</u> (interventies , methode) <i>*Wat zijn interventies die jij met regelmaat toepast in de begeleiding aan ouders en waar baseer jij deze op?</i>	Kenmerken begeleiden Communicatiestijl <u>Basishouding</u> (respect) Overtuigingen (Wat is kwaliteit?) <u>Waarden</u> Setting gesprek <i>*Welke waarden zijn belangrijk voor jou en hoe is dit terug te zien in de begeleiding?</i>	Omschrijving cliënt Aanwezig in gesprekken Verantwoordelijkheid (taakverdeling, expert) Verwachtingen <u>Aansluiten</u> (weerstand) <i>*Wat zet jij in om een samenwerkingsrelatie op te bouwen en deze te onderhouden met de cliënt?</i>

Gezinsgericht werken

Visie	Uitvoering	Team/WKZ	Kansen
<u>Definitie</u> Toegevoegde waarde Noodzaak Basishouding <u>Visie op</u> <u>kernconcepten:</u> *respecteren gezin *erkennen en versterken eigen kracht gezin *transparant werken *samenwerken gezin (plan) Voorkeur Ruimte eigenheid mw'er	<u>Toepassing kern-</u> <u>concepten:</u> *respecteren gezin *erkennen en versterken eigen kracht gezin *transparant werken *samenwerken gezin (plan) Focus Vormgeving Doorwerking <i>*Hoe pas jij het gezinsgericht werken toe in je begeleiding? Welke uitgangspunten</i>	<i>Team:</i> Doorvoering (wijze) <u>Mening team</u> Invloed team (ondersteunen) <i>Afdeling:</i> <u>Werkwijze afdeling</u> (artsen, verpleegkundigen) Samenwerking afdeling <i>*Hoe staat volgens jou het team tegenover het gezinsgericht werken? Wat betekent dit voor jou?</i>	<i>Persoonlijk:</i> Feedback gezin Beleving (omdraaivraag) Effectiviteit, tevredenheid Benodigdheden/behoefte <i>Team en organisatie:</i> Effectiviteit, tevredenheid <u>Mogelijkheden</u> Beperkingen (t.o.v. organisatie), Benodigdheden/behoefte <i>*Wat belemmert jou en wat helpt jou om/in gezinsgericht (te kunnen) werken?</i>

<i>*Wat versta jij onder gezinsgericht werken? En in hoeverre vind je dit urgent?</i> <i>*Wat bereik je door gezinsgericht te werken?</i>	<i>spelen hierin een rol?</i> <i>*Hoe draag jij als maatschappelijk werker bij aan de verbetering van de kwaliteit van het gezinsleven?</i> <i>*Wat zie jij als een kracht van een gezin? En hoe reageer je daarop?</i>	<i>*Waaraan merk je dat het gezinsgericht werken wordt toegepast op jouw afdeling?</i>	<i>*Wie is volgens jou belangrijk om het gezinsgericht werken in het mw-team te ondersteunen en wat moet deze persoon hiervoor doen?</i>
---	--	---	---

PROCESASPECTEN

Sfeerimpressie

Na afloop van de interviews wordt door de onderzoeker(s) beschreven wat voor sfeer er hing tijdens het interview. Hierin wordt beschreven welke factoren zowel positief als negatief invloed hadden op de sfeer van het interview. Zo kan er namelijk op een later moment weer teruggehaald worden in welke context het interview werd gedaan en hoe de citaten geïnterpreteerd zouden moeten worden.

ACHTERAF

Uitschrijven

De interviews worden opgenomen in verband met de betrouwbaarheid en voor het gemak van het uitwerken en analyseren. De opnames worden teruggeluisterd en woordelijk uitgeschreven.

Verhouding interviewtopics en labelsysteem

De topics die in het interview aan bod zijn gekomen, komen hoogstwaarschijnlijk ook terug als label. Dit is echter niet volledig zeker, omdat achteraf kan blijken dat er nieuwe overeenkomsten te vinden zijn in de interviews. Dat kan dan leiden tot betere op de hoofd- en deelvragen.

BIJLAGE 2 – LABELSYSTEEM

Topic	Label	Kernlabel
Visie op gezinsgericht werken	Definitie	Visie werker
Eigenheid	Waarden en overtuigingen algemeen	Visie werker
Visie op gezinsgericht werken	Overtuigingen	Visie werker
Methodisch werken	Methodieken	Toepassing methodisch werken
Methodisch werken	Interventies	Toepassing methodisch werken
Toepassing gezinsgericht werken	Respecteren gezin	Toepassing kernconcepten
Toepassing gezinsgericht werken	Eigen kracht gezin	Toepassing kernconcepten
Toepassing gezinsgericht werken	Transparant	Toepassing kernconcepten
Toepassing gezinsgericht werken	Samenwerken gezin	Toepassing kernconcepten
Samenwerkingsrelatie	Samenwerken gezin	Toepassing kernconcepten
Team/WKZ	Visie Toepassing	Samenwerking collega's
Team/WKZ	Visie Toepassing	Samenwerking collega's
Team/WKZ	Visie Toepassing	Samenwerking collega's
Team/WKZ	Visie Toepassing	Samenwerking collega's
Kansen	Kansen maatschappelijk werker	Kansen gezinsgericht werken
Kansen	Kansen team	Kansen gezinsgericht werken
Kansen	Kansen afdeling	Kansen gezinsgericht werken
Kansen	Kansen organisatie	Kansen gezinsgericht werken

DEFINIËRING KERNLABELS

Kernlabel	Definiëring
Visie maatschappelijk werker	De zienswijze en overtuigingen van de maatschappelijk werkers over het gezinsgericht werken.
Toepassing methodieken	Welke methodieken en interventies de maatschappelijk werkers inzetten naast het gezinsgericht werken.
Toepassing kernconcepten	Hoe het respecteren van het gezin, erkennen en versterken eigen kracht van het gezin, transparant werken en samenwerken van het gezin wordt toegepast in de begeleiding.

Samenwerking collega's	Wat de visie en toepassing is van collega's in het team maatschappelijk werk en collega's op de afdeling.
Kansen gezinsgericht werken	Waar de maatschappelijk werkers kansen zien voor het gezinsgericht werken.

N.B. In de transcripten, die te vinden zijn in het bronnenboek, wordt gewerkt met kleurtjes. De gele markering van tekstfragmenten geeft aan dat de tekst één keer is gelabeld en de blauwe markering voor twee keer.

BIJLAGE 3 – INHOUDSOPGAVE BRONNENBOEK

- I. Mail aan respondent met uitnodiging en informatie
- II. Transcripten
 - a. Ruwe transcripten
 - b. Gelabelde transcripten
- III. Analyse-systeem (Access)
- IV. Zoekrapport BOLAS literatuuronderzoek

N.B. De transcripten en het analyse-systeem zijn niet opvraagbaar voor derden bij de auteurs vanwege privacygevoelige informatie.